

T/CCAATB

中国民用机场协会团体标准

T/CCAATB 0044—2023

民用机场旅客无接触服务

Civil airport passenger contactless service

2023-9-2 发布

2023-10-1 实施

中国民用机场协会 发布

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总则	1
5 地面交通服务	1
6 信息服务	2
7 乘机服务	3
8 商业服务	6
9 服务设施和辅助服务	6
10 消毒和清洁	7



前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由深圳市机场股份有限公司提出。

本文件由中国民用机场协会归口。

本文件起草单位：深圳市机场股份有限公司。

本文件主要起草人：陈繁华、刘锋、李健、杨雅晨、徐丽琴、张翼娜、李宏光、施伟帆、段晓莹。

本文件为首次发布。



引 言

民用机场无接触服务旨在使用新技术、新设备实现服务的非现场办理、自助办理或自动办理，从而达到优化流程、减少环节、节省资源和提升效率的目的。积极推动无接触服务标准化，是民用机场“智慧出行”服务项目建设的有力体现。无接触服务不仅能为旅客提供“便捷随心”的出行体验，也可成为继续推进旅客服务提升与科技变革的重要动能。

此外，在发生公共卫生事件时，无接触服务可避免或减少旅客与工作人员和设施设备接触，最大限度保护旅客和员工的健康安全，减少接触传染风险，为旅客提供“健康安心”的出行服务。

在本标准中，使用如下助动词形式：

“应”表示要求；

“宜”表示建议；

“可”表示允许。



民用机场旅客无接触服务

1 范围

本标准提供了民用机场(含军民合用机场民用部分)在地面交通服务、信息服务、乘机服务、商业服务、服务设施和辅助服务、消毒和清洁等6个方面的无接触服务规定。

本标准适用于民用机场旅客无接触服务的提供、检查和评定。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB 9672 公共交通等候室卫生标准

GB 9673 公共交通工具卫生标准

GB 50763 无障碍设计规范

GB/T 18764 民用航空运输术语

MH/T 5047 民用机场旅客航站区无障碍设施设备配置技术标准

T/CCAATB 0007 民用机场旅客服务质量

T/CCAATB 0038 民用机场无障碍环境评价标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

民用机场无接触服务 Civil airport passenger contactless service

在民用机场范围,机场及航空公司等驻场单位,通过应用新技术和新设备等手段,在向旅客提供服务过程中,实现旅客与工作人员之间不发生接触,或旅客与机场内物品、设施设备等具体实物之间不发生直接表面接触的服务行为。

4 总则

民用机场应通过应用新技术和新设备等手段对旅客无接触服务进行标准化、规范化管理,为旅客提供更加便捷顺畅和健康安心的服务体验。

5 地面交通服务

表 1规定了地面交通无接触服务标准内容。

表 1 地面交通无接触服务标准

一级指标	二级指标	三级指标	服务标准
1.1 公交			a) 宜具备线上支付或刷卡支付购票乘车功能, 并支持自助开具电子发票功能; b) 宜提供公交班次、到站情况、收费标准等线上查询功能。
1.2 机场巴士			a) 应具备线上支付购票或刷卡支付购票乘车功能; b) 旅客吞吐量在 1000 万(含)以上机场应提供机场巴士班次、到站情况、收费标准线上查询功能, 其他量级机场宜提供机场巴士班次、到站情况、收费标准线上查询功能; c) 宜为旅客提供自助闸机检票服务, 并确保闸机操作的灵敏性和便捷性。
1.3 出租车			a) 宜为旅客提供便捷的出租车排队候车等候时间线上实时查询服务; b) 宜采取信息技术手段管理乘车道口, 并对旅客进行分流引导。
1.4 停车场	1.4.1 停车管理		a) 应具备车牌自动识别、管制出入库功能, 保障车辆快速进出; b) 应具备无接触支付功能, 如: ETC、预付款以及线上支付等。
	1.4.2 停车泊位		a) 旅客吞吐量在 1000 万(含)以上机场应在室内停车场配置反向寻车功能, 其他量级机场宜在室内停车场配置反向寻车功能; b) 旅客吞吐量在 1000 万(含)以上机场应在室内停车场配置车位状态指示灯, 其他量级机场宜在室内停车场配置车位状态指示灯; c) 旅客吞吐量在 1000 万(含)以上机场应具备空余车位引导功能, 提示空余车位数量, 宜提示位置信息, 其他量级机场宜具备空余车位引导功能, 提示空余车位数量、位置信息。
1.5 综合交通管理			宜建立陆侧交通指挥中心, 具备大数据分析功能, 联通枢纽以及政府管理系统, 对旅客进行综合交通信息发布。

6 信息服务

表 2 规定了信息服务标准。

表 2 信息服务标准

一级指标	二级指标	三级指标	服务标准
2.1 网站和移动端			a) 应设置机场网站、手机移动端等自助查询系统; b) 应界面友好、人性化, 操作简单方便、贴近用户使用习惯, 信息分类清晰、便于查询, 提供中、英文查询方式, 24h 提供服务; c) 应有专人运营, 确保信息准确、功能可用, 并根据旅客服务需求进行系统更新迭代。
2.2 自助查询	2.2.1 设备配置		旅客吞吐量在 1000 万(含)以上机场应配置自助查询终端, 其他量级机场宜配置自助查询终端。

终端	2.2.2 功能配置		a) 自助查询终端应设置在值机大厅、候机厅、行李提取厅等区域，为旅客提供航班、行李、商业等信息查询和导航服务； b) 宜采用面部识别等技术，为乘机旅客提供航班查询和导航等功能； c) 宜采用手势识别等无接触式屏幕识别技术，减少旅客对设备的点击接触。
2.3 问询服务			宜使用机器人客服，在服务现场辅助为旅客提供信息咨询和引导服务。
2.4 客户服务	2.4.1 客户咨询		a) 应设置客服热线，提供电话客服等咨询服务； b) 旅客吞吐量在 1000 万（含）以上机场应提供在线人工客服、在线机器人客服等非接触式问询服务，其他量级机场宜提供在线人工客服、在线机器人客服等非接触式问询服务。
	2.4.2 投诉反馈		a) 应设置投诉电话接收旅客投诉等意见反馈，建立客户意见/投诉受理和处理系统，并与民航服务质量监督平台对接。 b) 旅客吞吐量在 1000 万（含）以上机场应有官网、手机移动端等线上渠道接收旅客投诉等意见反馈，其他量级机场宜提供官网、手机移动端等线上渠道接收旅客投诉等意见反馈。

7 乘机服务

表 3 规定了乘机服务标准。

表 3 乘机服务标准

一级 指标	二级 指标	三级 指标	服务 标准	
3.1 票务服务			a) 应提供机票销售、退票、改签等线上服务信息； b) 宜提供机票行程单自助打印服务。	
3.2 办理乘机 手续	3.2.1 线上值机		应推广线上值机，减少旅客现场值机服务的使用。	
	3.2.2 自助值机		a) 应设置充足的自助值机设备； b) 宜具备人脸识别等生物识别技术自助办理功能； c) 宜采用无接触式感应屏技术，减少旅客对设备的点击接触。	
	3.2.3 自助行李 交运设施	3.2.3.1 设备配置		旅客吞吐量在 1000 万（含）以上机场应配置自助行李交运设施，其他量级机场宜配置自助行李交运设施。
		3.2.3.2 功能配置		a) 应具备自助值机和登机牌打印功能； b) 应具备打印行李条码功能； c) 宜具备人脸识别等生物识别技术自助办理功能； d) 宜具备逾重行李自动计算、自助缴费、超规行李自助托运限制提醒功能； e) 宜采用无接触式感应屏技术，减少旅客对设备的点击接触。

3.3 联检服务	3.3.1 海关		a) 宜配置无感测温设备； b) 发生公共卫生事件，根据国家或行业相关规定，宜提供旅客健康信息自助查验、线上查验服务，减少现场查验压力。	
	3.3.2 边检		宜设置自助查验通道。	
3.4 安检服务	3.4.1 防爆安检	3.4.1.1 健康信息 查验	发生公共卫生事件，根据国家或行业相关规定，旅客吞吐量在 1000 万（含）以上机场应具备身份证刷卡等自动查询旅客健康信息功能，宜具备人脸识别自动查询旅客健康信息功能，其他量级机场宜具备身份证刷卡等自动查询旅客健康信息功能。	
	3.4.2 无感测温 设备		发生公共卫生事件，根据国家或行业相关规定，防爆安检、安检通道等需要对旅客进行测温的区域，应配备无感测温设备。	
	3.4.3 安检闸机	3.4.3.1 设备配置		旅客吞吐量在 1000 万（含）以上机场应设置安检闸机，其他量级机场宜设置安检闸机。
		3.4.3.2 功能配置		a) 应具备刷身份证、民航网证二维码、人脸认证功能； b) 应具备登机信息验证功能； c) 发生公共卫生事件，根据国家或行业相关规定，宜具备旅客健康信息验证功能。
	3.4.4 安检通道	3.4.4.1 无接触安检通 道		a) 宜设置无接触安检通道； b) 宜采用毫米波人体扫描技术，减少手持金属探测器近身检查工作量； c) 宜配置手提行李 CT 安检设备，提高物品检查精准度，减少手提行李开箱检查比例。
		3.4.4.2 易安检 通道		a) 旅客吞吐量在 1000 万（含）以上机场应配置易安检通道； b) 应实现旅客自助拿取盛物筐，面部识别绑定行李功能； c) 应采用盛物筐自动回收装置，减少工作人员与盛物筐接触。
		3.4.4.3 普通安检通道		旅客吞吐量在 1000 万（含）以上机场宜采用自动回筐装置，减少工作人员对盛物筐的接触，其他量级机场宜采用自动回筐装置。
	3.4.5 安检开包		宜提供在线视频等非面对面行李开包检查服务（特殊约定的除外）。	
	3.4.6 物品处置		宜提供物品自助寄存或邮寄服务。	
	3.5 离港和到 港服务	3.5.1 旅客登机	3.5.1.1 设备配置	旅客吞吐量在 1000 万（含）以上机场应配置自助登机设备，其他量级机场宜配置自助登机设备。
3.5.1.2 功能配置			a) 自助登机设备应具备登机牌、电子登机牌二维码、身份证、民航网证二维码、人脸认证功能； b) 自助登机设备宜具备虹膜认证等其他生物识别功能。	

	3.5.2 旅客到达	3.5.2.1 行李提取	宜提供行李线上理赔服务，实现电子化办理，现场支付理赔款功能。
3.6 中转服务	3.6.1 中转值机		a) 旅客吞吐量在 1000 万（含）以上机场应提供在线值机服务，其他量级机场宜提供在线值机服务； b) 旅客吞吐量在 1000 万（含）以上机场应在中转区配备自助值机设备，引导旅客优先使用自助值机设备办理业务，其他量级机场宜提供自助值机设备。
	3.6.2 中转行李再托运		a) 宜在中转厅提供行李再托运服务； b) 宜在行李提取厅提供行李再托运和隔离区内中转服务； c) 宜提供自助托运行李办理服务。
3.7 两舱和商务贵宾服务	3.7.1 两舱	3.7.1.1 入厅接待	宜配备自助闸机，具备贵宾入厅身份验证功能。
		3.7.1.2 登机提醒	a) 应为旅客提供航班登机广播播报或登机信息发送提醒服务； b) 休息室内，宜提供精准识别查找差客、晚登机旅客服务。
	3.7.2.1 停车管理	a) 应具备车牌自动识别功能，保证车辆快速进出停车场； b) 应具备无接触支付功能，如：ETC、预付款以及线上支付等。	
	3.7.2.2 停车泊位	a) 旅客吞吐量在 1000 万（含）以上机场的贵宾专用室内停车场应配置车位状态指示灯，其他量级机场贵宾专用室内停车场宜配置车位状态指示灯； b) 旅客吞吐量在 1000 万（含）以上机场的贵宾专用停车场应具备空余车位数量提示，其他量级机场贵宾专用停车场宜具备空余车位数量提示。	
	3.7.2 商务贵宾	3.7.2.3 客户咨询、预定、支付	a) 旅客吞吐量在 1000 万（含）以上机场应提供贵宾旅客线上人工客服、手机移动端等无接触式咨询和预定服务，其他量级机场宜提供贵宾旅客线上人工客服、手机移动端等无接触式咨询和预定服务； b) 应提供线上支付服务。
		3.7.2.4 登机提醒	应为贵宾旅客提供航班登机信息广播播报或登机信息发送提醒服务。
		3.7.2.5 智能自助安检	宜设置无接触贵宾旅客安检通道，配置毫米波人体扫描仪器、手提行李 CT 安检等设备。
3.8 特殊旅客服务			a) 应为特殊旅客提供电话或线上等多种方式预约服务； b) 宜为特殊旅客提供线上办理服务，包括但不限于特服单填写和确认、在线值机等； c) 宜为特殊旅客家属或交接人提供服务状态信息发送服务，可包括但不限于航班情况、服务办理情况、服务过程照片等； d) 应在值机、安检、登机各环节设置特殊旅客人工服务柜台、通道，为年长者、抱婴者等特殊旅客提供优先服务。

3.9 不正常航班服务	3.9.1 航班信息发布		a) 应使用航显、广播发布航班动态信息，包括但不限于航班延误状态、延误原因、预计起飞时间、航班取消等信息； b) 宜使用小程序、app、短信向旅客推送航班动态信息，包括但不限于航班延误状态、延误原因、预计起飞时间、航班取消等信息。 c) 宜通过官网、小程序等渠道向旅客推送航班大面积延误预警、机场交通异常等信息。
	3.9.2 航延电子餐券		在为不正常航班旅客提供餐食服务时，宜向旅客发放电子餐券，方便旅客在航站楼自主选择用餐。
	3.9.3 客票退改签		a) 宜为旅客提供机票在线退票、改签服务； b) 宜提供隔离区内托运行李免提改签服务。
	3.9.4 航延证明		宜为旅客提供航延证明在线办理服务。

8 商业服务

表 4规定了商业服务标准。

表 4 商业服务标准

一级指标	二级指标	三级指标	服务标准
4.1 零售	4.1.1 自助售卖设备		a) 应在旅客活动区域设置自助售卖机，提供食品、饮料等商品售卖服务； b) 应提供线上支付功能； c) 宜具备无接触感应操作功能和人脸识别支付功能。
	4.1.2 商品销售		宜设线上商城，提供在线销售，线下取货、货物邮寄等服务，减少销售人员和旅客接触。
4.2 餐饮			a) 旅客吞吐量在 1000 万（含）以上机场应提供扫码线上点餐服务，其他量级机场宜提供扫码线上点餐服务； b) 宜采用机器人送餐等新型配送方式； c) 宜推出外卖服务。

9 服务设施和辅助服务

表 5规定了服务设施和辅助服务标准。

表 5 服务设施和辅助服务标准

一级指标	二级指标	三级指标	服务标准
5.1 电梯			机场对客服务的垂直电梯操作面板宜采用免接触式按钮设计或改造（报警按钮除外）。
5.2 卫生间	5.2.1 洁具和清洁用品		a) 水龙头应具备自动感应出水功能； b) 小便池应具备自动冲水功能； c) 蹲坐便器应具备自动冲水功能； d) 皂液器应具备自动感应出液功能； e) 马桶坐便器宜配置一次性马桶垫或自动清洁消毒喷雾。
	5.2.2 无障碍卫生间门		a) 宜采用自动平移门，自动平移门应有自动感应避撞功能； b) 宜具备无接触感应式（热感应、手势感应等）开启、关闭、锁闭和解锁门等功能。
5.3 行李打包			a) 宜提供打包物料自助购买服务； b) 宜提供自助打包服务； c) 应提供线上支付服务。
5.4 商务中心	5.4.1 打印复印		宜提供自助打印、复印服务。
	5.4.2 行李寄存		a) 宜提供自助寄存服务，寄存物品应经过安检设备检查； b) 寄存过程应通过监控确认，不得寄存未经过安检的物品。
5.5 金融服务			应提供 ATM 自助取款机。
5.6 快递及邮政服务			宜提供自助邮寄服务。

10 消毒和清洁

表 6 规定了消毒和清洁服务标准。

表 6 消毒和清洁服务标准

一级指标	二级指标	三级指标	服务标准
6.1 环境消毒			发生公共卫生事件，根据国家或行业相关规定，宜引入安全可靠的环境消杀设备。

6.2 设施消毒			应对行李手推车、安检盛物筐、自动步道、自动扶梯等旅客使用或接触较多的物品和设施加强消毒力度，或研究引入自动消毒设备。
6.3 旅客消毒设施			电梯、卫生间、旅客主流程节点等固定安装的消毒设施应具备自动感应出液功能。
6.4 行李消毒			发生公共卫生事件，根据国家或行业相关规定，宜使用自动设备对旅客行李进行消毒。
6.5 地面清洁			宜采用自动清洁机器人等自动设备，对地面进行清洁，设备需要具有避障等安全功能，宜在客流量较少的时候使用。

