

团 体 标 准

T/CCTAS XX—2024

民航中转旅客机场巴士接驳服务规范

Service Specification of Airport Bus Connection for Civil Aviation
Transit Passengers

（征求意见稿）

2024 年 7 月 12 日

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

中国交通运输协会 发 布

目 次

前 言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 1

 4.1 服务定义 2

 4.2 承运方资质要求 2

 4.3 场地及环境要求 2

 4.4 信息共享要求 2

 4.5 其他服务要求 2

5 机场巴士承运方要求 2

 5.1 服务人员要求 2

 5.4 班次管理要求 2

6 机场换乘区要求 2

 6.1 场所合规性要求 2

 6.2 信息共享互认要求 3

 6.3 引导换乘要求 3

7 运营服务要求 3

 7.1 机场换乘区服务 3

 7.2 陆侧运输服务 3

 7.3 人员服务 3

 7.4 安检互认服务 3

 7.5 应急保障服务 3

 7.6 衔接换乘服务 4

参 考 文 献 5

索 引 6

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》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。

本文件由中国交通运输协会信息专业委员会提出。

本文件由中国交通运输协会标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：中国民航信息网络股份有限公司、中交信有限责任公司、武汉天河机场有限责任公司、兰州中川国际机场、广州白云国际机场股份有限公司、长沙黄花国际机场分公司、重庆江北机场公司。

本文件主要起草人：夏贤义、李芳芳、于辉、程忠锋、郭红霞、陈本锡、解超、刘畅、张庆莉、左小平、张雅清、潘佳月、吴洁、王宏、朱渝。

民航中转旅客机场巴士接驳服务规范

1 范围

本文件规定了民航中转旅客机场巴士接驳的基本要求、机场换乘区、运营服务、服务承诺等内容。本文件适用于中华人民共和国境内的民航中转旅客机场巴士接驳活动。

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/T 17729-2023 长途客车内空气质量要求及检测方法

JT/T 1114.2-2017 旅客联运服务质量要求 第一部分：公路航空旅客联运

TCCAATB 0007-2020 民用机场旅客服务质量

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

民航中转旅客 civil aviation transit passenger

实现航空与道路运输有机衔接，并为旅客提供联程服务的运输组织方式。

3.2

机场巴士 airport bus

使用大型或中型机动车为机场旅客提供陆侧联外交通的一种公共交通型式。

3.3

联程联运 interline transport

将相同或者不同运输方式进行组合，为旅客提供的一体化出行的运输组织方式。

3.4

接驳服务 connection service

实现不同运输方式有机衔接，并为旅客提供联程联运的服务。

3.5

陆侧运输 road transport

空陆联程运输的道路运输及组织部分。

3.6

空侧运输 air transport

空陆联程运输的航空运输及组织部分。

4 基本要求

4.1 服务定义

民航中转旅客机场巴士接驳服务指在旅客在中转机场停留期间,相关经营者为旅客提供的搭乘机场巴士往返市区或其它特定目的地的服务。

4.2 承运方资质要求

民航中转旅客机场巴士接驳经营者的承运方应按经营类别和范围取得相应行业许可,其运输工具及从业人员等,应具备营运条件,取得相应的资质。

4.3 场地及环境要求

民航中转旅客机场巴士接驳经营者应提供相关场所、设施设备,安排专门人员等方式为联程联运提供必要的条件。

4.4 信息共享要求

民航中转旅客机场巴士接驳各相关方应通过信息合作共享等办法,实现道路与航空运输无缝接,提供便捷化的出行服务。

4.5 其他服务要求

民航中转旅客机场巴士接驳服务应满足相关规定和标准的要求:陆侧运输活动应参照JT/T 1114.2-2017等要求执行,空侧运输活动应满足TCCAATB 0007-2020等规定。

5 机场巴士承运方要求

5.1 服务人员要求

5.1.1 机场巴士承运方应根据民航中转旅客机场巴士接驳服务内容,设置机场巴士司机、车辆调度、售票问询、候车引导等岗位,配备工作人员,明确岗位职责。

5.1.2 机场巴士承运方应建立人员培训体系并定期开展职业道德、业务技能等方面培训。

5.2 管理要求

5.2.1 机场巴士承运方应建立各项规章制度,并根据经济社会的发展和经营环境的变化,及时修订完善。

5.2.2 机场巴士承运方应建立安全巡查制度和突发事件应急预案。

5.3 设施设备及环境要求

5.3.1 机场巴士车辆应功能布局合理,设施设备应性能完好,运转正常,提高服务质量,方便旅客出行。

5.3.2 机场巴士车厢温度应保持在18-28℃之间。车厢内空气流通,空气质量应符合GB/T 17729-2023的规定。

5.4 班次管理要求

5.4.1 机场巴士班次时刻应尽可能与民航航班时刻衔接,缩短旅客候车时间。

5.4.2 机场巴士车辆驾驶员应做好发班前的各项准备工作并提前到站报班。

6 机场换乘区要求

6.1 场所合规性要求

6.1.1 机场换乘区应提供民航中转旅客机场巴士接驳运营服务必要的场所,服务设施、设备的配备宜

参照 JT/T 200-2020 规定的三级以上客运站要求，供车辆停发、旅客候车和乘车。

6.2 信息共享互认要求

6.2.1 机场换乘区应配备咨询服务台和信息查询终端，并设置票务窗口和民航中转旅客机场巴士接驳乘车凭证办理、行李服务、安检等专用柜台，供旅客办理乘机和乘车手续。

6.3 引导换乘要求

6.3.1 机场换乘区应设置供旅客中转换乘的标识指引或专人引导，宜设置封闭通道、轨道或摆渡车辆，实现便捷换乘。

7 运营服务要求

7.1 机场换乘区服务

7.1.1 机场换乘区应设置旅客意见和咨询投诉电话，并在显著位置公示受理旅客咨询和投诉。

7.1.2 机场换乘区应按有关规定，为旅客办理客票改乘及退票业务，及时向旅客做好退票收费规定的解释工作，经旅客确认后，再办理退票。

7.1.3 机场换乘区应做好行包物品的安全检查，防止“危险品”、“禁运物品”、“限运物品”等物品托运，严禁超载，保证旅客运输安全。

7.1.4 机场换乘区应为旅客提供检票通知、失物招领、简易救急药品、针线、旅客须知，向旅客宣传国家运输有关规定、安全、卫生及旅行常识等广播服务。

7.2 陆侧运输服务

7.2.1 发班前应检查车辆驾驶员相关证单，确保有效、齐全，并做好发车准备、旅客上车、安全确认和核对交接工作。

7.2.2 车辆运行中，应按规定开启视听系统，向旅客宣传安全乘机乘车知识、服务指南、服务承诺。针对不同路况和遇恶劣天气，驾驶员应文明礼让，谨慎驾驶，安全行车。

7.2.3 车辆运行途中，不得任意上下旅客和装卸行李（在站点上下客除外）。停车开门前应通知旅客站点名称，提醒旅客保管好自己的随身物品。旅客上车后应进行安全提醒，确保旅客不错乘。

7.2.4 车辆到达目的地后，应告知旅客返程的时间和乘车地点。停车期间车辆驾驶员应完成途中例检作业。

7.2.5 车辆返程发车前应进行安全提醒，核对人数，确保旅客不漏乘、不错乘。

7.3 人员服务

7.3.1 运营服务人员在工作中应仪容整洁，并分别按照航空公司、民航机场和道路运输的有关规定统一穿着工作服。

7.3.2 运营服务人员在工作中应文明礼貌、大方优雅，应根据不同服务环节使用服务用语。

7.3.3 运营服务人员应按照 JT/T 1114.2-2017 和 TCCAATB 0007-2020 的要求为旅客提供服务。

7.4 安检互认服务

7.4.1 旅客及行李通过专用通道由空侧运输中转至陆侧运输时，可免于安检。

7.4.2 旅客及行李由陆侧运输中转至空侧运输时，需按照民航标准进行安检。

7.5 应急保障服务

7.5.1 车辆行驶应严格执行控制制度，严格控制旅客在途时间，通过信息技术手段和“点呼”等运输组

织手段，设定途中监控点，发现异常立即启动应急救援方案和应急运输方案，保障接续运输。

7.5.2 空侧运输的应急保障服务由机场及航空公司组织实施。

7.5.3 遇有客流高峰和突发事件时，民航中转旅客机场巴士接驳经营者应及时调配车辆，快速疏散旅客。

7.6 衔接换乘服务

7.6.1 陆侧运输应通过多种运输组织模式实现与空侧运输不间断联程联运。

7.6.2 客车进入机场换乘区时，应服从现场工作人员指挥，停靠到指定的位置。车辆停稳后，工作人员开启车门，并帮助旅客取、放行李。

7.6.3 机场换乘区应在明显位置公示可供换乘的客车、公交或出租等交通方式的信息。

7.6.4 已设置或配备民航中转旅客机场巴士接驳专用柜台和通道、轨道或摆渡车辆的，应有工作人员组织引导旅客进入或离开机场换乘区。

7.6.5 机场换乘区点应设置民航中转旅客机场巴士接驳运营服务的引导标识，引导标识设计宜符合 GB/10001、GB/T 20501 的要求，设置应符合 GB/T 15566 的要求。

参 考 文 献

- GB/T 16177-2007 公共航空运输服务质量
- JT/T 200-2020 汽车客运站级别划分和建设要求
- GB/T 10001 标志用公共信息图形符号
- GB/T 20501 公共信息导向系统导向要素的设计原则与要求
- GB/T 15566 公共信息导向系统设置原则与要求

索 引
