

民航总局精神文明建设指导委员会关于进一步加强和改进全国文明机场创建工作的意见 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/306/2021\\_2022\\_\\_E6\\_B0\\_91\\_E8\\_88\\_AA\\_E6\\_80\\_BB\\_E5\\_c80\\_306254.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/306/2021_2022__E6_B0_91_E8_88_AA_E6_80_BB_E5_c80_306254.htm) 民航总局精神文明建设指导委员会关于进一步加强和改进全国文明机场创建工作的意见(民航文明委[2007]2号)民航各地区管理局，各机场公司，中国民用机场协会：1996年开展全国文明机场创建活动以来，民航各单位高度重视，严格标准，狠抓落实，取得了较大成效，广大员工的思想认识显著提高，业务技能得到增强，服务质量明显改善，形成了积极向上、创先争优的良好氛围。随着国民经济的发展和社会进步，航空消费者对民航机场的文明服务提出了新的更高要求。进一步加强和改进全国文明机场创建工作，对于促进机场精神文明建设，提高员工素质和机场服务水平，建设和谐民航，具有十分重要的意义。

一、指导思想 全国文明机场创建工作以邓小平理论、“三个代表”重要思想为指导，全面贯彻落实科学发展观，以提高机场服务水平和文明和谐程度为着力点，广泛开展“迎奥运、讲文明、树新风”活动，进一步加强思想道德教育，促进各项工作的制度化、规范化、程序化，确保飞行、空防安全，提高航班正常率，改进服务质量，营造文明礼貌、便捷有序、整洁优美的环境，更好地服务人民，奉献社会。

二、目标要求 (一) 安全运行管理规范，责任明确，保障有力。生产运行指挥协调、机坪监管、应急救援、专机保障、航班大面积延误、特殊天气运行、公共突发事件预案等制度或措施规范、健全。飞行区与机坪设备摆放整齐，道面平整，

地面标志线清晰，助航灯光保障率达到100%；净空管理、鸟害防治与不停航施工管理监控有力。航空器引导、入位与登机桥操作规范有序。非免检旅客、行李100%过，未安检旅客与交运后的行李接触可能性为零。杜绝因机场保障原因造成的飞行、空防安全事故和地面安全事故，不发生因保障不及时造成的人员伤亡等严重事件。（二）航站楼内流程合理，各环节衔接顺畅；公共信息标志系统清晰、醒目、规范，体现人性化服务；机位、柜台、登机口等资源分配合理、有序，及时、准确提供航班及登机口信息，离港、时钟等弱电系统有效运行。（三）工作人员着装统一、规范、整洁，证件标牌配戴规范，举止文明，使用文明敬语，热情服务，礼貌待客，落实首问责任制。机场问询、联检、办理乘机手续、安全检查、中转、行李提取等直接服务旅客的岗位，应设立文明·服务岗或文明服务通道等。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)