

民用机场旅客服务质量

1 范围

本标准规定了民用机场的旅客服务质量要求，包含人员服务规范、地面交通服务和信息服务等22个主要部分。

本标准适用于民用运输机场（含军民合用机场的民用部分）对服务质量的检查和评定。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是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 5749 生活饮用水卫生标准

GB 9672 公共交通等候室卫生标准

GB 50016 建筑设计防火规范

GB/T 16177 公共航空运输服务质量

GB/T 18883 室内空气质量标准

MH/T 5003 民用机场航站楼离港系统工程设计规范

MH/T 5009 民用机场航站楼楼宇自控系统工程设计规范

MH/T 5015 民用机场航站楼航班信息显示系统工程设计规范

MH/T 5017 民用机场航站楼安防监控系统工程设计规范

MH/T 5019 民用机场航站楼时钟系统工程设计规范

MH/T 5020 民用机场航站楼公共广播系统工程设计规范

MH/T 5107 民用机场旅客航站楼区无障碍设施设备配置

MD-TR-2018-02 《大型机场运行协调机制（运管委）建设指南》

国卫指导发〔2016〕63号 《关于加快推进母婴设施建设的指导意见》

民航发〔2014〕105号 民航发〔2016〕130号 民航发〔2017〕9号

民航发〔2018〕68号

《残疾人航空运输管理办法》

《公共航空运输服务消费者投诉管理办法》

《人体捐献器官航空运输管理办法》

《机场协同决策（A-CDM）实施规范（试行）》

T/CCAATB 0003-2020 中国民用机场新冠肺炎常态化防控技术指南

3 总则

民用机场应建立健全服务质量管控体系，实行标准化、规范化管理，为客户（旅客、航空公司）提供优质的服务。

4 员工服务规范（一级指标）

二级指标	三级指标	四级指标	标准
4.1 服务目标			准入培训上岗率、旅客服务人员微笑服务率（特殊情况除外）、首问负责执行率、有声服务提供率、双手递送服务率均达 100%。
4.2 职业道德			<p>a) 遵守国家法律法规、行业主管及机场有关规章制度；</p> <p>b) 维护国家、民航及机场声誉，维护旅客合法权益，尊重旅客的宗教信仰和民族习惯；</p> <p>c) 自觉遵守职业操守，倡导旅客理性维权，用文明服务带动和影响旅客的文明出行，营造和谐的出行环境。</p>
4.3 服务技能			<p>a) 应制定上岗准入制度和培训制度；特殊岗位应符合国家及行业职业技能鉴定的规定；</p> <p>b) 上岗前应取得上岗资格，熟练掌握业务技能，胜任本岗位工作；熟练使用本岗位配备的设备和相应的设施，包括应掌握必要的消防疏散及应急救护等技能；</p> <p>c) 应确保服务相关要求和标准及时传达至机场从业人员。</p>
4.4 首问负责			<p>a) 应建立首问负责制，内容包括以下但不限于：旅客乘机流程、机票购买、行李运输、中转手续办理、边防和海关通关规定、安检须知、紧急需求、航站楼主要服务设施分布信息、机场地面交通、特殊旅客运输等内容；</p> <p>b) 接受旅客咨询、查询或致电问询时，应主动热情解答问题，不应回答不清楚或不知道；</p> <p>c) 当无法解答旅客问题时，应指引旅客到正确的服务柜台或告知旅客可以解决问题的服务电话；</p> <p>d) 应基本掌握首问负责制内容，熟练掌握与本岗位有关联的服务信息。</p>

4.5 首看责任			a) 当看到需要帮助的旅客（尤其是老、弱、病、残、孕）时，应主动及时上前询问并协助其解决问题； b) 当捡到物品时，应及时联系失主或在规定时间内交至失物招领，严禁将捡到的物品占为己有；
-------------	--	--	---

4.6 服务礼仪	4.6.1 仪容仪表	4.6.1.1 着装要求	a) 应着应季工作制服，统一规范，不得混穿；保持制服干净平整、无破损；不得在旅客面前或公共场合整理着装； b) 应按规定佩戴证件、标牌。
		4.6.1.2 配饰要求	应规范、得体、大方，不佩戴外形怪异饰物。
		4.6.1.3 仪容要求	女员工化淡妆上岗，男员工干净整洁。
		4.6.1.4 发型要求	头发应干净、整齐。
	4.6.2 行为规范	4.6.2.1 举止要求	a) 精神饱满、表情自然、笑容真挚，举止文明、规范； b) 在岗期间，不应做与工作无关的事情，不应索取小费，不应欺诈旅客。
		4.6.2.2 手机使用要求	应制定工作现场手机使用管理规定，并按规定携带和使用手机。
	4.6.3 服务语言	4.6.3.1 声音要求	声音应清晰柔和，语速音量适中，吐字清晰。
		4.6.3.2 语言要求	a) 应按规定使用文明用语，实行称呼服务，语言简明、亲切； b) 应具备符合本岗位要求的普通话和外语听说能力，问询、值机、安检、登机关键环节的旅客服务人员应能够用英语与旅客交流； c) 多用征询语，不用命令语，严禁粗话、脏话和服务忌语； d) 对旅客不应态度生硬、刁难，不应与旅客发生争执。
		4.6.3.3 电话礼仪	电话铃声响三声之内接听电话，拿起话筒首先要主动报所属岗位或规定用语。

5 地面交通服务（一级指标）

二级指标	三级指标	四级指标	标准
5.1 出发区域	5.1.1 交通方式 及秩序	5.1.1.1 交通方式	应与城市交通连接顺畅、便捷；系统包括公共汽车、机场巴士、出租车，旅客吞吐量在 1000 万（含）以上机场宜提供轨道交通系统（地铁、轻轨或磁悬浮）。

		5.1.1.2 交通秩序	进、出车辆应分类疏导，避免混流，保持交通畅通，无车辆非法载运现象。
	5.1.2 信息引导及标志标识		a) 进入机场航站楼、机场停车场（楼）陆侧标识指引应清晰、连续、规范以及准确，中英文对照，符合相关国家标准要求； b) 应在机场航站楼前车道边设置各航空公司值机区域分布标识； c) 应显示机场停车场（楼）空余车位信息。
	5.1.3 设施设备	5.1.3.1 下客点	应合理安排航站楼前道路专用车辆停靠站点和上下客区域，针对公共汽车、机场巴士、出租车、网约车以及私家车下客区进行合理设置，避免人车交叉，满足流量需要。
5.1.3.2 楼前监控		应在楼前设置监控设备，确保设备完好。	
5.1.3.3 车道/人行道		a) 应平整、无损，手推车能安全、顺畅的通行； b) 楼前道路宜设置斑马线、减速带、红绿灯。	
5.1.3.4 辅助设施		a) 应在旅客下客点附近设置手推车取用点，方便旅客拿取，并供应充足； b) 应合理设置吸烟点，远离人群密集区域和主要通道； c) 应合理设置垃圾桶，符合垃圾分类要求。	
5.2	5.2.1 交通服务	5.2.1.1 设置	a) 宜位于航站楼到达主要出入口，与旅客流程相衔接； b) 宜合理、易见，设有引导标志； c) 宜公示开放时间、机场投诉电话等信息。

到达区域	中心		
		5.2.1.2 服务功能	<p>a) 宜提供多种交通方式的咨询和引导, 并提供中英文对照版的交通服务指南;</p> <p>b) 宜提供一站式购票服务。</p>
		5.2.1.3 服务设施	<p>a) 宜设置残疾人问询柜台;</p> <p>b) 宜设置信息显示屏, 实时发布机场陆侧交通信息。</p>

		5.2.1.4 服务规范和技能	宜及时掌握陆侧交通动态信息，熟悉陆侧交通各种服务设施功能及场所区位。
	5.2.2 公共交通、专线巴士	5.2.2.1 车站	a) 应合理设置车站位置，方便旅客寻找、候车、乘车； b) 轨道交通、公共汽车、专线巴士等车站与航站楼间应建立醒目的中、英文指引标志； c) 应提供运营时间、停靠站点等中、英文服务信息提示； d) 旅客等候区域应防雨、雪； e) 省际巴士车站应设置座椅并按国家有关法规配备安检设施。
		5.2.2.2 车辆配置	a) 应提供与机场旅客流量、机型相适应的车辆； b) 车况应良好，车内外整洁，车内设备完好，并配备空调设施。 c) 应提供充足的旅客行李存放空间，妥善看管旅客行李； d) 车内应提供中英文版的旅客指南，明示线路及站点介绍； e) 车内应配备监控设备，确保设备完好。
		5.2.2.3 发车间隔及准点率	a) 应为最早与最晚航班提供服务并准点运营； b) 市区专线巴士：95%的旅客等候时间应不超过 30min； c) 省际专线巴士：应对外公布发车时刻表并按时刻表发车。
		5.2.2.4 购票、支付和价格	a) 应明码标价，并在现场中英文公示，价格经当地物价部门核准； b) 现场应提供多种支付方式，省际巴士宜具备网上预约或购票功能。
		5.2.2.5 工作人员	a) 应配备专人调度，维持秩序，按序排队、放车； b) 应提供耐心、热情、规范、周到的服务。
	5.2.3 出租车	5.2.3.1 排队时间	应向社会承诺排队等候时间，并遵守承诺。

		5.2.3.2 上客点	<p>a) 应合理设置位置，方便旅客寻车、候车、乘车；</p> <p>b) 宜设置旅客排队通道，并有醒目的引导标识；</p> <p>c) 宜在入口处设置其他交通方式分流引导标识；</p> <p>d) 应建立爱心通道，服务于老、弱、病、残、孕等特殊旅客；</p> <p>e) 军人、消防人员应依法依规提供优先乘车服务；</p> <p>f) 应公布旅客服务热线、机场投诉电话、行业监督电话以及去往市区主要地段的出租车里程和票价参考；</p> <p>g) 旅客等候区域应防雨、雪；</p> <p>h) 出入口及爱心通道地面衔接处有高度差时，应设置斜面；</p> <p>i) 应配备专人调度，维持秩序，按序排车、放车。</p>
	5.2.4 网约车		<p>a) 宜集中停放，集中管理，集中上客，不可与出租车上客点相冲突；</p> <p>b) 宜在陆侧到达区域建立醒目的中、英文指引标志。</p>
	5.2.5 停车场 (楼)	5.2.5.1 开放以及 等候时间	<p>a) 开放时间：宜全天 24h 开放；</p> <p>b) 等候时间：应向社会承诺车辆出、入等候时间，并遵守承诺。</p>
5.2.5.2 停车收费		<p>a) 收费标准应明码标价，在进、出口及旅客主流程区域以中英文公示，且价格经当地物价部门核准；</p> <p>b) 应采用收费管理系统，提供多种支付方式。</p>	
5.2.5.3 停车秩序		<p>a) 应有专人指挥，及时疏导，停车有序；</p> <p>b) 停车场（楼）宜设置即停即走上/下客区域。</p>	
5.2.5.4 停车位		<p>停车位应与机场客流量相适应，确保高峰时段停车有位，应规划长期、临时停车位，并适时提供临时车位的增补。</p>	

		<p>5.2.5.5 标志、标线</p>	<p>a) 停车泊位线应设置定位标志，标注车位编号；</p> <p>b) 应设置限高限速标志、各类禁令标志，如：禁止鸣笛、严禁烟火和爆炸物、禁止行人通行等；</p> <p>c) 多层停车楼应设置楼层或分区标识，方便旅客记忆；</p> <p>d) 应设置图形符号及文字标志，以指引航站楼方向，并与航站楼到达大厅、出发大厅以及其他公共交通区域标志系统衔接顺畅；</p> <p>e) 引导标识应清晰、连续、规范、准确、颜色统一，符合相关国家标准要求；</p> <p>f) 应在停车场（楼）进出口等醒目位置公示旅客服务热线、机场投诉电话及行业监督电话。</p>
		<p>5.2.5.6 环境与安 全</p>	<p>a) 照明：应根据使用要求及夜间车辆进出的频繁程度合理设置，充分利用自然采光，符合相关国家标准要求；灯具宜选用节能型产品，采取措施减少眩光；</p> <p>b) 清洁：应有专人负责全区域清洁，环境干净整洁，垃圾桶内垃圾不超过 2/3；</p> <p>c) 环境：停车场（楼）内空气质量、噪声等环境指标应符合国家有关规定；</p> <p>d) 安全：应有专人巡视，防火、防盗。</p>
		<p>5.2.5.7 设施设备</p>	<p>a) 应设置消防、监控、广播、照明、通风等设施且确保状态完好，符合相关国家标准要求。露天停车场不必设置广播和通风设施。</p> <p>b) 停车楼应设置电梯或自动扶梯等设施，与高峰小时客流相适应；</p> <p>c) 宜设置航班信息显示、商业零售等设施；</p> <p>d) 航站楼与停车场（楼）之间宜设置连接通道，实现人车分流，并设置避风避雨等设施；</p> <p>e) 宜确保停车场（楼）内无线通信信号全覆盖；</p> <p>f) 应设置手推车取用点，分布在停车场（楼）旅客流程附近，并确保供应充足，及时回收；</p> <p>g) 应在合理位置设置垃圾桶，符合垃圾分类要求；</p> <p>h) 宜合理设置清洁能源车辆配套设施。</p>

5.3 多航站楼 之间联络	5.3.1 场区道路 布置		路网布局应合理、安全、便捷，符合机场各功能分区地面流程需要。
	5.3.2 交通方式		连接各航站楼之间地面交通应方便、快捷和顺畅。

	和秩序		
	5.3.3 信息引导		<p>a) 应通过线上和线下的方式，公示各航站楼航空公司分布信息；</p> <p>b) 应设置中、英文标志，路标清晰、有效，旅客在无人指引下可顺利到达。</p>
5.4 智慧交通	5.4.1 管理平台 (陆侧交通指挥中心)		<p>a) 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；</p> <p>b) 宜建立沟通协调平台，与相关政府部门、执法机关、行业机构、运营企业建立定期沟通协调机制。</p>
		5.4.2.1 停车管理系统	<p>a) 宜具备车牌自动识别、限制出入库功能，保障车辆快速进出；</p> <p>b) 宜具备无接触支付功能，如：预付款以及线上支付等；</p> <p>c) 宜在停车场(楼)内合理规划设置视频监控，包括各收费岗亭内；</p> <p>d) 宜具备信息发布功能，通过线上和线下实时公布停车场(楼)管理相关信息；</p> <p>e) 应建立应急处置预案，并具备演练记录。</p>
		5.4.2.2 停车泊位 引导系统	<p>a) 大型多层停车库应设置，露天停车场不必设置；</p> <p>b) 宜设置反向寻车功能；</p> <p>c) 宜在停车楼配置车位状态指示灯。</p>
		5.4.2 管理系统	<p>a) 宜在出租车排队区域、上下客区域合理规划设置视频监控，维护现场运行秩序；</p> <p>b) 宜具备车牌识别功能，建立车牌信息库；</p> <p>c) 宜具备数据实时统计功能，包括上客点候车旅客数据以及出租车排队系统、蓄车场内车辆数据；</p> <p>d) 宜具备信息发布功能，通过线上和线下实时公布陆侧交通和</p>

6 信息服务（一级指标）

二级 指标	三级 指标	四级 指标	标准
----------	----------	----------	----

6.1 信息引导	6.1.1 公众广播 系统	6.1.1.1 系统设置	<p>a) 应符合 MH/T 5020 的规定；</p> <p>b) 应使用分区广播，且区域间不应互相干扰；</p> <p>c) 可人工播音，也可数字语音合成播音；</p> <p>d) 系统设备完好，公共区域覆盖率 100%。</p>
		6.1.1.2 使用要求	<p>a) 提供航班动态、旅客服务、特别公告、紧急事件、特殊情况下的信息等信息的广播，次数应符合要求，紧急信息应立即发布；</p> <p>b) 登机口变更、航班延误或取消等特殊信息应及时广播，次数符合要求；</p> <p>c) 在航班保障时间内完好率应不低于 98%。</p>
		6.1.1.3 规范性	<p>a) 应提供普通话、英语两种语言广播，根据不同航班情况，宜增加其他语言/语种广播；</p> <p>b) 应准确、清晰、流畅，音量适中，专业术语统一，语句通顺易懂，内容更新及时；</p> <p>c) 广播记录保存时间至少90 天。</p>
		6.1.1.4 系统应急	应有备份方案、应急预案和演练计划。
	6.1.2 航班信息 显示系统	6.1.2.1 规范性	<p>a) 应符合 MH/T 5015 的规定；</p> <p>b) 应在旅客流程中提供适宜的、动态的、准确的信息；</p> <p>c) 应在办理乘机手续大厅、安检后、候机区、中转区、行李提取厅、到达大厅、机场轨道交通站台等（受场地限制的除外）主要旅客流程节点提供航班信息显示；宜在餐厅、商店、商务中心等区域提供航班信息显示。</p>
		6.1.2.2 信息质量	<p>a) 应在航班运行期间提供服务；</p> <p>b) 信息准确、易于阅读和理解，更新及时、整体显示一致；</p> <p>c) 外观良好，干净整洁，显示清晰。</p>
		6.1.2.3 完好率	在航班运行期间系统完好率应 \geq 98%。

		6.1.2.4 信息内容	<p>a) 正常情况下，航显应提供航班信息、值机区域分布、旅客提示信息或者行李提取信息等；</p> <p>b) 应提供中、英文显示，宜提供目的地国家（地区）的相应文字信息；</p> <p>c) 国内出发航班信息显示应提前 150min 提供登机口位置；国际/港、澳、台出发航班应提前 180min 提供登机口位置信息；</p> <p>d) 航班动态信息、服务信息、特别公告、登机口变更、提醒登机等特殊信息在 2min 内发布，紧急信息及时发布。</p>
		6.1.2.5 紧急维修	<p>a) 24h 故障处置响应；</p> <p>b) 如发生故障，应 10min 内实施维修。</p>
	6.1.3 公共信息 显示系统	6.1.3.1 信息内容	在主要流程节点上应设置公共信息屏或等效方式，提供信息服务，包括但不限于：应急疏散、功能分布图、返流旅客示意图、交通接驳信息、商业服务信息等适宜内容。
		6.1.3.2 要求	系统设备应显示清晰，内容准确、有效，及时更新，不宜空置。
	6.1.4 公众告示	6.1.4.1 总体要求	楼内各类通知、提示、警示等标牌规格应统一，并有完善的管理制度。
		6.1.4.2 集合点	应设置集合点，指引清晰、便于寻找。
		6.2.1.1 网站、手机 移动端等	<p>a) 应设置机场网站、手机移动端等自助查询系统；</p> <p>b) 应操作简单方便、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；</p> <p>c) 内容应准确无误、更新及时。</p>

6.2 互联网+ 机场服务	6.2.1 设置要求		
		6.2.1.2 自助查询 终端	<p>a) 应提供机场地址与方位、机场服务电话信息、候机楼内乘机流程、交通信息、航班查询、商业布局等内容，实时更新；</p> <p>b) 界面应友好、人性化，信息分类清晰、便于查询，提供中英文查询方式；</p> <p>c) 航站楼内宜设置智能机器人查询引导服务。</p>
	6.2.2 内容要求	6.2.2.1 服务监督	应提供有效服务监督投诉电话，可进行线上投诉和旅客意见收集。

		6.2.2.2 航班信息查询	应提供航班信息查询，信息内容应动态更新、及时准确，且覆盖机场所有进出港航班，包括航班时间、值机柜台、登机口等。
		6.2.2.3 机场导引服务	应提供机场全方位展示地图，包括进、出机场交通示意图及航站楼各层功能布局图。
		6.2.2.4 乘机流程	应提供乘机流程，内容应标识清晰，通俗易懂，包括多航站楼及航空公司分布图，宜实现动态指引。
		6.2.2.5 交通方式	<p>a) 应提供机场巴士、机场快轨线路、出租车、地铁等地面交通运输方式的线路及站点安排、首末时间、发车间隔、服务收费标准和咨询电话等地面交通服务信息，且信息清晰、准确；</p> <p>b) 应运用互联网技术，增设市内巴士、省际巴士的互联网在线购票渠道；</p> <p>c) 应提供停车场分布、车位信息、收费指南等。</p>
		6.2.2.6 航空知识宣传	<p>a) 通过多种方式宣传航空运输旅行常识；</p> <p>b) 对“无纸化”、自助服务等便捷乘机方式加强宣传和引导。</p>
		6.2.2.7 餐饮购物	应整合机场餐厅、商铺资源信息，包括商户外景照片、营业时间、服务电话、宣传广告以及商品折扣等，宜提供在线订位功能。
		6.2.2.8 航空公司服务	应提供航空公司服务指南并及时更新，包括办理乘机手续的柜台、位置及服务电话等信息。
		6.2.2.9 安检、联检	应提供安全检查、边防检查、海关的相关告知信息。

	6.2.2.10 特殊旅客 服务	a) 应明确特殊旅客的服务范围及相应服务内容; b) 应提供特殊旅客预约服务, 包括无障碍车位、轮椅服务等。
	6.2.2.11 特情服务	应提供特殊情况下信息推送服务。

7 引导服务（一级指标）

二级指标	三级指标	四级指标	标准
7.1 公共信息 导向系统	7.1.1 总体要求		清晰准确、醒目规范、连续明显、形式协调。
	7.1.2 基本要求		a) 设置平面布置图与导流图、导向标志、位置标志等； b) 具有连续引导的作用，使旅客沿标志能独立、顺畅到达目的地，提供关于旅客流程、服务设施的前置式引导； c) 中英文对照，各流程环节的标志用语应保持一致，图形符号、文字及服务内容与导向标志一致。
	7.1.3 平面布置图		设置在航站楼和各功能区入口等区域，航空公司在各航站楼间的分布位置清楚、准确。
	7.1.4 导向标志		a) 应设在有衔接、交叉等重要位置上或之前，宜与视觉方向（行走方向）成恰当角度； b) 宜设置主要流程环节的旅客步行距离或时间的提示标志； c) 应在到港流程设立连贯的中转引导标志。
	7.1.5 位置标志		设置在出行节点、服务设施等目标之上或附近。
	7.1.6 无障碍标志		应设置无障碍设施导向标志，并在无障碍设施旁显著位置设置位置标志。
	7.1.7 警示标志		基础设备应结合旅客伤害风险设置使用警示标志或温馨提示。
	7.1.8 商业标志		应在航站楼内客流中心区设置餐饮、零售等商业服务位置图或引导系统，进行集中式引导。

7.1.9 可移动标志		宜设置可移动标志管理制度，约束驻场单位临时性使用规范，机场应统一位置选取规范。
7.1.10 临时标识		常规情况下，不得使用手写标识等不规范的标志。
7.1.11 公告		航站楼内设置公告等立式标志宜优先使用电子信息屏。

7.2 问询服务	7.2.1 问询柜台	7.2.1.1 设置	<p>a) 隔离区内、外应统一规划，与旅客流程衔接顺畅，配套设置低位无障碍柜台及标志；</p> <p>b) 位置合理易见，样式外观统一，设有柜台导向和位置标志；</p> <p>c) 柜台开放时间应和该区域的航班运行时间及旅客需求合理安排，并公示柜台开放时间。</p>
		7.2.1.2 服务设施 及内容	<p>a) 在停车楼柜台宜提供交通出行、广播寻人、代客寻车、特殊旅客出行协助等服务内容；</p> <p>b) 在航站楼柜台宜设置自助查询、智能问询等设施，提供航班信息、服务设施、便利服务、商业餐饮等服务信息；</p> <p>c) 提供包含旅客指南及须知信息的纸质或电子服务手册。</p>
		7.2.1.3 服务规范	<p>a) 接受问询时应站立，首问负责，态度礼貌、热情、友善，并迅速、准确、细致回答问询内容，不能用服务禁语作答；</p> <p>b) 面对多名旅客同时问询时，应顺序回答，并微笑示意等候旅客，对于需要特殊帮助的旅客应帮助联系相应人员，提供后续服务。</p>
		7.2.1.4 服务技能	<p>a) 应主动为旅客提供服务，100%应答旅客问题，应具备英语沟通技能；</p> <p>b) 应及时掌握航班情况，熟练使用航班信息查询系统；</p> <p>c) 应熟悉服务区域内主要基础设施、商业资源的服务功能及场所区位。</p>
	7.2.2 流动问询	<p>a) 应设置专门人员，统一着装，结合服务场所运行特点，主动引导、指引并帮助旅客；</p> <p>b) 应能够调动相应资源为旅客提供服务。</p>	
	7.2.4 电话问询	<p>a) 应设立机场服务热线，宜设置人工及自动语音查询功能，具备中英文服务能力；</p> <p>b) 提供准确、及时的服务信息，包括出行流程、航班信息、交通信息、航司电话、旅客意见等内容问询服务知识库。</p>	

8 办理乘机手续（一级指标）

二级指标	三级指标	四级指标	标准
8.1 柜台值机	8.1.1 柜台设置	8.1.1.1 基本要求	a) 根据各航司旅客量占比情况, 对值机柜台资源进行合理分配, 应具备完善的值机柜台资源分配方案; b) 航班运行期间, 应配置与航班量相匹配的柜台保障资源, 具备完善的柜台资源动态调整方案。
		8.1.1.2 头等舱、公务舱柜台	应设置头等舱、公务舱柜台, 宜增设高端旅客值机专区。
		8.1.1.3 通用柜台	承运人及地面服务代理人宜设置通用柜台或通用柜台专区, 方便旅客办理乘机手续, 提升机场值机服务效率。
		8.1.1.4 通程联运值机柜台	旅客吞吐量在 1000 万 (含) 以上机场, 承运人及地面服务代理人, 宜设置一票到底、联程办理乘机手续柜台。
		8.1.1.5 服务柜台	a) 应设置超大行李、逾重行李收费柜台, 以及常旅客、特殊旅客、团体旅客值机柜台; b) 根据国家相关法规, 依法、依规设置“军人”、“消防救援人员”优先办理乘机手续柜台。
	8.1.2 开始办理时间	8.1.2.1 国际/地区航班	应在航班计划离站点时间 (STD) 前 120min。
		8.1.2.2 国内航班	应在航班计划离站时间 (STD) 前 90min。
		8.1.3.1 国际/地区航班	a) 95%的头等舱/公务舱旅客排队等候时间应不超过4min; b) 95%的经济舱旅客排队等候时间应不超过 20min。 c) 洲际航班: 95%的经济舱旅客排队等候时间不超过 25min。

8.1.3 排队等候 时间		
	8.1.3.2 国内航班	a) 95%的头等舱/公务舱旅客排队等候时间应不超过5min; b) 95%的经济舱旅客排队等候时间应不超过 10min。
	8.1.3.3 通程联运 航班	a) 95%的头等舱/公务舱旅客排队等候时间不超过 15min; b) 95%的经济舱旅客排队等候时间不超过 25min。

		8.1.3.4 信息告知	宜在醒目位置向旅客提示预计排队等候时间（中、英文）。
	8.1.4 辅助设施	8.1.4.1 一米线	应在柜台前设置一米线。
		8.1.4.2 隔离带	应制定隔离带规范摆放标准，不影响旅客流程，如采用蛇形排队方式，应灵活开放，减少旅客步行距离。
		8.1.4.3 公告/提示	应摆放严禁托运或携带物品的公告牌、图片（中、英文），提示旅客主动申报限制或禁运物品。
		8.1.4.4 显示屏	应显示航班号、到达站、截止办理时间等（通用柜台可根据实际情况进行相应调整）。
	8.1.5 服务规范	8.1.5.1 信息告知	应提示旅客随身携带和托运行李相关规定、提示旅客登机口、座位号等登机信息，指明安检和登机方向；对要客及头等/公务舱旅客提示休息室服务。
		8.1.5.2 工作要求	规范拴挂行李牌、标志牌，要客及头等/公务舱旅客行李栓挂优先行李条。
8.2	8.2.1 自助值机	8.2.1.1 基本要求	<p>a) 应设置自助值机，设备完好，提示截止办理乘机手续时间、登机截止时间（中、英文）。</p> <p>b) 应有应急保障处理流程，应对设备异常情况。</p>

自助值机 (楼内)			
		8.2.1.2 通用设备	宜设置跨航司通用自助值机或自助值机专区，方便旅客办理乘机手续，提升机场值机服务效率。
		8.2.1.3 功能配备	<p>a) 设备应支持身份证、新旧版护照、大陆居民港澳通行证、港澳台居民往来内地通行证、华侨持用护照、外国人永久居留证的识别；（国内航班）</p> <p>b) 宜具备行李条打印功能；</p> <p>c) 宜具备打印乘机证明、电子行程单、航延证明等功能。</p>
8.2.2 自助行李 交运		8.2.2.1 设备配置	<p>a) 旅客吞吐量在 1000 万（含）以上机场应设置自助行李交运或自助行李交运专区，且设备完好；</p> <p>b) 旅客吞吐量在 1000 万以下机场宜设置自助行李交运，且设备完好。</p>

		8.2.2.2 功能配备	a) 宜提供逾重行李缴费功能; b) 旅客吞吐量在 1000 万 (含) 以上机场, 应具备射频识别 (RFID) 行李全程跟踪能力。
		8.2.2.3 开始办理 时间	不晚于航班计划离站时间 (STD) 前 90min。
		8.2.2.4 排队等候 时间	旅客平均等候时间应不超过 8min。
	8.2.3 服务 规范	8.2.3.1 信息告知	a) 提示旅客随身携带和托运行李相关规定; b) 引导、提示旅客主动申报限制或禁运物品。
		8.2.3.2 工作要求	应在自助行李交运区域, 按需配备工作人员, 现场引导、协助旅客完成行李交运流程。
	8.3.1 基本要求		应支持场外值机服务, 包括机场、航司、第三方 app、网站或城市航站楼等多途径的场外值机。

8.3 场外值机 (线上)	8.3.2 办理占比		旅客吞吐量在 1000 万（含）以上机场,旅客场外值机办理人数占比宜不低于 50%。
	8.3.3 开始办理 时间	8.3.3.1 国际/地区 航班	时间不晚于航班计划离站时间（STD）前 72h。
		8.3.3.2 国内航班	时间不晚于航班计划离站时间（STD）前 48h。
	8.3.4 信息告知		<p>a) 机场、航司、第三方 app、网站等需在本平台向旅客推介场外值机；</p> <p>b) 宜向旅客推送航班信息，如：航班号、到达站、起降时间、开始及截止办理时间等；</p> <p>c) 宜向旅客推送行李相关信息，如：旅客随身携带和托运行李相关规定、行李交运须知、行李最晚交运时间等；</p> <p>d) 宜向旅客推送航站楼信息，如：行李交运、安检、登机口、头等/公务舱休息室、乘机证明打印点等位置信息或机场地图。</p>
8.4 城市航站	8.4.1 基本要求		城市航站楼内提供多途径的值机方式，如：柜台值机、自助值机等方式。

楼值机	8.4.2 行李服务		行李交运服务应严格按照民航局相关安全政策执行。
	8.4.3 交通		应配置城市航站楼至机场的直达交通方式。
	8.4.4 信息告知		应向旅客告知前往航站楼交通方式，航站楼信息、如：行李交运、安检、登机口、头等/公务舱休息室、乘机证明打印点等位置信息或机场地图。

9 联检服务（一级指标）

二级指标	三级指标	四级指标	标准
9.1 基本要求			<ul style="list-style-type: none"> a) 机场应与联检单位明确服务标准和服务规范； b) 候检秩序良好，过检体验顺畅。
9.2 联检设施			<ul style="list-style-type: none"> a) 提供自助过检服务，宜设置自助入境辅助服务人员，进行现场环境秩序维护及问询指引； b) 应在醒目位置设置海关申报和禁止携带物品的提示牌，中英文对照； c) 应提供填卡台、笔， 并明示取表位置； d) 各联检检查现场宜设置专门通道，服务于特殊旅客、急客、团队旅客的通关需求。
9.3 开放时间			<ul style="list-style-type: none"> a) 服务时间应与国际与地区航班进、出港业务流程同步，航班期间提前开放，提供联检服务； b) 现场检查通道开放数量应根据单位小时旅客流量、检查政策等因素灵活调配，并设置工作人员维持现场秩序。
9.4 流程时间和效率			旅客通过海关、边防流程的排队等候总时间不宜超过 30min。

10 安检服务（一级指标）

二级 指标	三级 指标	四级 指标	标准
----------	----------	----------	----

10.1 安检通道	10.1.1 配置		根据旅客流量制定安检通道开放标准，灵活调整通道开放数量，安检待检区宜公示可开放最大通道数量和实时开放通道数量。
	10.1.2 通道分类		a) 应分别设置头等舱(公务舱)、经济舱、工作人员等通道、残疾人安全检查无障碍通道，并按需为残疾人提供独立、私密的安检空间； b) 旅客吞吐量在 1000 万（含）以上机场宜设置基于风险评估的差异化安检通道或快速安检通道； c) 应安排老、弱、病、孕等旅客和军人、消防救援人员等特殊旅客优先过安检。
	10.1.3 验证柜台		便于与旅客面对面交流,柜台高度应不高于 1.2m。
	10.1.4 一米线		应在通道前设置一米线，加强人工引导，维持秩序。
	10.1.5 隔离带		应制定隔离带规范摆放标准，不影响旅客流程，如采用蛇形排队方式，应灵活开放，减少旅客步行距离。
	10.1.6 关闭时间		应与办理乘机手续柜台开放时间同步，关闭时间应为当日最后一个出港航班实际起飞时间，并留有现场人员值守监控。

<p>10.2 安检设施 设备</p>			<p>a) 国内航班应提供电子化登机牌、人脸识别或身份证件过检查验服务；</p> <p>b) 旅客吞吐量在 1000 万（含）以上机场宜提供如人脸识别、人体成像、AI 判图等新技术，提高安检效率，改善旅客体验；</p> <p>c) 宜配置假肢检查仪等设备辅助残疾旅客检查；</p> <p>d) 旅客吞吐量在 50 万（含）以上机场安检通道长度宜不小于 13m；</p> <p>e) 应配置音、视频记录设备，确保投诉过程相关记录保存时间符合局方相关要求；</p> <p>f) 宜开展集中判图等新流程，提高安检效率；</p> <p>g) 在安检通道末端宜设置整理位，以便过检旅客方便、快速整理行李；</p> <p>h) 如为旅客过检提供拖鞋、鞋套、地毯等物品应保持清洁、卫生。</p>
-----------------------------	--	--	--

10.3 安检工作 规范			<p>a) 排队等候区域应设置维序人员，引导旅客快速过检；</p> <p>b) 验证员应礼貌问候旅客，验证后将证件规范交还旅客；</p> <p>c) 引导员应主动引导过检人员正确、有序放置随身物品；</p> <p>d) 手工检查员应主动引导，并用规范的语言、手势提示，检查动作应规范；</p> <p>e) 应提醒旅客勿忘随身物品；</p> <p>f) 开箱包检查完毕，应尽量帮助过检人员恢复行李原样（要求自行恢复的除外）。</p>
10.4 旅客等候 安检时间			<p>a) 安检口旅客候检秩序良好，通行顺畅；</p> <p>b) 宜在排队等候区域告知旅客预计等候安检时间；</p> <p>c) 旅客吞吐量在 1 000 万（含）以上机场应同时以官网、微信、APP 等网络平台方式对外公开承诺安检排队等候时间。</p>
10.5 其他	10.5.1 安检须知		<p>a) 以微博、微信公众号或机场网站等信息化方式以及现场告知方式向旅客和公众告示相关安检要求；</p> <p>b) 应摆放严禁托运或携带物品的电子显示屏、公告牌、图片（中、英文）</p> <p>c) 应提示旅客主动申报限制或禁运物品。</p>
	10.5.2 遗失物品		应有遗失物品登记和管理制度。
	10.5.3 物品暂存		应提供物品暂存，保留期限不超过 30 天；旅客需要快递服务的，应给以引导。
	10.5.4 自弃物品		应设置旅客自弃物品箱，并做好分类

11 离港和到港服务（一级指标）

二级 指标	三级 指标	四级 指标	标准
----------	----------	----------	----

11.1 旅客登机	11.1.1 信息告知		a) 登机口航班信息（包括航班号、登机口、登机时间等）应清晰、准确； b) 应通过显示屏、电子信息化等适当方式及时通告航班变更信息。
--------------	----------------	--	---

	11.1.2 工作人员 到岗		应不晚于登机前 10 min 到达登机口，并做好相关准备。
	11.1.3 登机操作	11.1.3.1 组织登机	a) 应安排特殊旅客、军人、消防救援人员优先登机； b) 应采用分舱位、分座位、分区域组织旅客顺序登机； c) 双门登机桥应有分舱标志或设立引导人员； d) 应符合行业主管部门和承运人的有关规定，规范引导旅客登机，避免旅客滞留登机桥或摆渡车； e) 登机口与摆渡车之间应设置防雨、雪设施。
		11.1.3.2 登机便捷 性	a) 国内航班应提供电子登机牌查验服务，国际/地区航班宜提供电子登机牌查验服务； b) 旅客吞吐量在 1 000 万（含）以上机场应提供身份证件、人脸识别等自助登机服务。
	11.1.4 摆渡车服 务	11.1.4.1 到位时间	应在航班开始登机或落地前 5 min 到位，后续摆渡车应在首车离开后 2 min 内到位。
		11.1.4.2 车辆配置 及车况	a) 车内通风良好，温度适宜，空气清新；清洁、无污渍； b) 设有固定轮椅设施及无障碍标识； c) 按照航空器类别和旅客客座率配置，两舱旅客安排专用车辆，经济舱旅客兼顾搭乘舒适度和常态化疫情防控要求，每辆摆渡车载客人数不宜超过 80 人； d) 车窗、车门等位置应设置救生锤； e) 车门位置应设置高清摄像头。
		11.1.4.3 引导	设立专人引导、组织旅客有序地上下摆渡车。
	11.1.5 客梯车服 务	11.1.5.1 车况	a) 雨、雪天气时应提供避雨、雪服务或避雨、雪设施； b) 车辆运行完好，且清洁、防滑； c) 按照航空器类别和旅客客座率配置客梯车，C 类航空器配置 1 辆客梯车，C 类航空器以上应配置 2 辆客梯车。
		11.1.5.2 引导	有序组织和引导旅客上下客梯车。

11.2 旅客到达	11.2.1 人员与设备		应于航班开舱门 5-10 分钟前到位。
--------------	-----------------	--	---------------------

	11.2.2 引导		应设置连续引导标识；如标识不能对到达旅客提供连续引导，应提供人工引导。
--	--------------	--	-------------------------------------

12 中转、经停服务（一级指标）

二级指标	三级指标	四级指标	标准
12.1 中转服务	12.1.1 类型		中转服务分为联程中转服务和非联程中转服务。
	12.1.2 服务设施	12.1.2.1 中转服务 柜台	a) 中转服务柜台应能提供中转乘机手续办理和相关咨询服务； b) 柜台设置应符合中转流程及旅客流量需求； c) 应配备航空公司或其联盟标识； d) 应设置“一米线”。
		12.1.2.2 标识/显示 屏	a) 应设置醒目、清晰、连贯的中转流程标识； b) 应在中转流程设置航班信息显示屏，为中转旅客提供动态航班信息。
		12.1.2.3 非联程中 转休息区	a) 有国际中转旅客的机场应提供，座位数量充足； b) 宜设置休闲、娱乐、自动售卖机等设施。
	12.1.3 中转流程		a) 中转流程应有序、顺畅、便捷； b) 联程中转服务应能在隔离区内实现； c) 宜专人引导，特殊旅客应派专人提供中转协助服务； d) 联程中转服务应提供一票到底、行李直挂服务； e) 非联程中转服务宜提供跨航司行李免提服务； f) 应符合行业主管部门有关规定。
12.1.4 联程中转		应定期监测并对 IATA 发布机场联程中转服务的最短中转衔接时间（MCT）。	

服务		
12.1.5 非联程中 转服务	12.1.5.1 头等/公务 舱	头等/公务舱旅客等候及办理时间应不超过 5min。
	12.1.5.2 经济舱	经济舱旅客等候及办理时间应不超过 10min。

12.2 经停服务	12.2.1 引导		a) 应有专人引导旅客下机及登机； b) 应告知旅客航班登机时间和登机口。
	12.2.2 操作规范		a) 应按规定发放、回收过站登机牌，复核旅客人数； b) 应安排经停旅客优先登机，始发旅客后登机。

13 行李服务（一级指标）

二级 指标	三级 指标	四级 指标	标准
13.1 基本要求	13.1.1 行李处理 系统		a) 1000 万级及以上机场宜建立行李自动分拣系统； b) 宜建立 RFID 行李全程跟踪等系统，提高行李定位跟踪能力，提升行李的处理效率和准确性； c) 在航班保障期间内完好率应 $\geq 98\%$ 。
	13.1.2 行李监控		a) 通过可视图像显示界面监控进出港行李运行状况； b) 行李监控覆盖率 100%，实现进出港行李全程监控。
	13.1.3 行李差错 率		应不高于万分之五。
13.2	13.2.1	13.2.1.1 行李运输 业务通知	应设置行李运输安全须知、超规行李限制通告、贵重行李通告等业务通知。

行李出港	行李交运		
		13.2.1.2 手提行李标准把控	应设置手提行李标准尺寸框架，优化流程、创新手段，加强超规行李提前卡控。
		13.2.1.3 超规行李托运柜台	应设置超规行李托运柜台，确保在航班运行期间开放。
		13.2.1.4 团体行李托运柜台	应设置团体行李托运柜台，确保在航班运行期间开放。
		13.2.1.5 行李保管	a) 应确保当日不能装机的行李不丢失、不损坏； b) 应设置过夜行李存放专区，且行李库内行李摆放整齐有序，易于查找，应设置监控。

	13.2.2 行李安检	13.2.2.1 安检设施 设备完好 率	在航班保障时间内应为 100%。
		13.2.2.2 安检率	应为 100%。
13.3 行李进港	12.3.1 行李提取 转盘	13.3.1.1 数量	a) 国际与地区航班配备数量宜为高峰小时旅客到达流量除以航班平均承载人数再乘以 80%； b) 国内航班配备数量宜为高峰小时旅客到达流量除以航班平均承载人数再乘以 66%。
		13.3.1.2 分配、监控 及调整	应有行李提取转盘资源分配规则、监控和调整制度。
		13.3.1.3 信息显示	a) 行李提取转盘处航班信息应在航班实际到达时间 (ATA) 后 5min 内显示； b) 当旅客行李未能按标准时间送抵提取转盘时，应及时将有关信息告知旅客； 遇因恶劣天气条件停止作业时，应通过到达厅广播或显示屏等方式提醒告知旅客； c) 在行李提取转盘处设置显示屏显示行李装卸过程。
		13.3.1.4 清洁度	应整洁、无污。
	13.3.2 超规行李 与团体行 李提取处		应设置超规行李提取处，宜设置团体行李提取处，确保在航班运行期间开放。
	13.3.3 行李提取 状态		行李卸放时应规范整齐，不重叠，合理利用转盘空间，方便旅客提取。
	13.3.4 行李提取	13.3.4.1 首件行李	第一件行李应在旅客到达行李转盘后 10min 之内出现。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/805331112332012101>