

中国民用机场协会团体标准

T/CCAATB-000X-2020

民用机场旅客服务质量

Civil airport passenger service quality

2020-X-X 发布

2020-X-X 实施

中国民用机场协会 发布

目 次

目 次	II
前 言	III
民用机场旅客服务质量	4
1 范围	4
2 规范性引用文件	4
3 总则	4
4 员工服务规范（一级指标）	5
5 地面交通服务（一级指标）	6
6 信息服务（一级指标）	11
7 引导服务（一级指标）	15
8 办理乘机手续（一级指标）	16
9 联检服务（一级指标）	20
10 安检服务（一级指标）	20
11 离港和到港服务（一级指标）	22
12 中转、经停服务（一级指标）	24
13 行李服务（一级指标）	25
14 航班正常保障（一级指标）	28
15 航班延误后服务（一级指标）	29
16 特殊旅客服务及设施（一级指标）	31
17 航站楼环境及系统（一级指标）	34
18 旅客服务设施（一级指标）	40
19 商业服务（一级指标）	42
20 辅助服务项目（一级指标）	46
21 客户意见及服务改进管理（一级指标）	47
22 服务质量管理体系（一级指标）	49
23 文化氛围（一级指标）	50
24 员工幸福（一级指标）	52
25 服务品牌建设（一级指标）	53

前 言

本标准按照GB/T 1.1给出的规则起草。

本标准版权归中国民用机场协会所有。

本标准起草单位：北京首都国际机场股份有限公司、上海虹桥国际机场公司、广州白云国际机场股份有限公司

本标准起草人员：邓先山、房颂华、谢冰心、常军、王邦荣、张浩波、张婷婷、刘畅、管文溥、李超、李启杨、刘羽、靖冬青、章正、蒋丽萍。

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 《残疾人航空运输管理办法》

民航发〔2016〕130号 《公共航空运输服务消费者投诉管理办法》

民航发〔2017〕9号 《人体捐献器官航空运输管理办法》

民航发〔2018〕68号 《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			<p>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；</p> <p>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；</p>

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 到达区域	5.2.1 交通服务中心	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。
		5.2.1.2 服务功能	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； b) 宜提供一站式购票服务。
		5.2.1.3 服务设施	a) 宜设置残疾人问询柜台； b) 宜设置信息显示屏，实时发布机场陆侧交通信息。

		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	

		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>	

		5.2.5.5 标志、标线	<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>
		5.2.5.6 环境与安 全	<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>
		5.2.5.7 设施设备	<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		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; 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。
5.4 智慧交通	5.4.1 管理平台 (陆侧交通指挥中心)		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; 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。
		5.4.2.1 停车管理系统	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; b)宜具备无接触支付功能,如:预付款以及线上支付等; 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; 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; e)应建立应急处置预案,并具备演练记录。
		5.4.2.2 停车泊位 引导系统	a)大型多层停车库应设置,露天停车场不必设置; b)宜设置反向寻车功能; c)宜在停车楼配置车位状态指示灯。
		5.4.2.3 出租车管 理系统	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; b)宜具备车牌识别功能,建立车牌信息库; 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; 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相关信息。

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	a) 应符合 MH/T 5020 的规定; b) 应使用分区广播, 且区域间不应互相干扰; c) 可人工播音, 也可数字语音合成播音; d) 系统设备完好, 公共区域覆盖率 100%。
		6.1.1.2 使用要求	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内容的广播, 次数应符合要求, 紧急信息应立即发布; b) 登机口变更、航班延误或取消等特殊信息应及时广播, 次数应符合要求; c) 在航班保障时间内完好率应不低于 98%。
		6.1.1.3 规范性	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; 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; c) 广播记录保存时间至少 90 天。
		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	a) 应符合 MH/T 5015 的规定; b) 应在旅客流程中提供适宜的、动态的、准确的信息; 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。
		6.1.2.2 信息质量	a) 应在航班运行期间提供服务; b) 信息准确、易于阅读和理解, 更新及时、整体显示一致; c) 外观良好, 干净整洁, 显示清晰。
		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 互联网+ 机场服务	6.2.1 设置要求	6.2.1.1 网站、手机 移动端等
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	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； 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； c) 应提供停车场分布、车位信息、收费指南等。
	6.2.2.6 航空知识宣传	a) 通过多种方式宣传航空运输旅行常识； b) 对“无纸化”、自助服务等便捷乘机方式加强宣传和引导。
	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 排队等候时间	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。
		8.1.3.2 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/公务舱旅客行李拴挂优先行李条。
8.2 自助值机 （楼内）	8.2.1 自助值机	8.2.1.1 基本要求	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）。 b) 应有应急保障处理流程，应对设备异常情况。
		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	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） b) 宜具备行李条打印功能； c) 宜具备打印乘机证明、电子行程单、航延证明等功能。
	8.2.2 自助行李交运	8.2.2.1 设备配置	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； 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。

		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 场外值机 （线上）	8.3.1 基本要求	
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			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； 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； 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； 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。
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			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			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			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。
10.2 安检设施 设备			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; 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; c) 宜配置假肢检查仪等设备辅助残疾旅客检查; 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; 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; f) 宜开展集中判图等新流程,提高安检效率; 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; 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。

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，验证完毕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		<p>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；</p> <p>b) 应通过显示屏、信息化等适当方式及时通告航班变更信息。</p>

	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； f) 登机口应提供中、英文航班信息广播。	
		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 服务		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）。	
	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 行李出港	13.2.1 行李交运	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。
		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 等候时间	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。
		13.3.4.2 末件行李	最后一件行李应在旅客到达行李转盘后 40min 之内出现。
	13.3.5 行李巡视		a)应有工作人员在行李提取厅为旅客提供协助服务，协助老、弱、病、残、孕等旅客提取行李； b)应及时清理旅客未提取的剩余行李。

	13.3.6 无人认领行李		a) 应有统一的收集、传递、存储、提取的程序； b) 应设置固定存储点。	
13.4 行李中转	13.4.1 柜台设置		应符合中转流程及旅客流量需求。	
	13.4.2 中转行李安检		应符合 10.2 的规定。	
	13.4.3 操作		a) 应方便、快捷，确保行李按时装机； b) 联程中转服务应提供一票到底、行李直挂服务，非联程中转服务宜提供跨航司行李免提服务。	
13.5 行李查询	13.5.1 查询机构		a) 应在行李提取厅设置行李查询机构，并在显著位置公布查询电话； b) 航班运行期间，行李查询柜台应保持开放。	
	13.5.2 查询系统		宜提供相应行李查询系统。	
	13.5.3 不正常行李（含无人认领行李及晚到行李）	13.5.3.1 不正常行李处置区域		应设置与机场不正常行李处理量匹配的不正常行李库，专用于多收、无人认领等不正常行李，并具备监控和有效的防盗、防火及防鼠措施。
		13.5.3.2 管理要求		a) 应有统一的收集、传递、存储、提取程序； b) 行李库内行李应摆放整齐有序，易于查找。
		13.5.3.3 处理和赔偿		应有规范的运输差错和事故记录，以及相应的处置办法。
		13.5.3.4 旅客等候时间		确认不正常行李后 20 min 内应办理完相关手续。
13.5.3.5 回应及赔偿			应符合国家及行业主管部门的有关规定。	

13.6 行李装卸			<p>a) 应建立健全监装监卸制度，安排专职人员监装监卸，防止行李错装、错运、丢失；</p> <p>b) 规范装卸，杜绝扔、摔、踩等野蛮装卸；</p> <p>c) 在雨、雪天气，做好防护措施，避免行李被污染；</p> <p>d) 为监装监卸人员配备电子记录仪对行李搬运过程实时监控。</p>
13.7 手推车	13.7.1 适用性	13.7.1.1 设置标准	<p>a) 隔离区、车道边、行李提取厅等区域应配备手推车，且位置合理；</p> <p>b) 手推车数量充足，摆放整齐、有序，回收及时；</p> <p>c) 车型应与机场实际状况相适应，车上应设有醒目、清晰的标识、使用说明及安全提示；</p> <p>d) 宜在值机区域放置安全、适用、充足的婴、幼儿手推车。</p>
		13.7.1.2 完好率	<p>a) 在航班保障时间内应为 100%；</p> <p>b) 整洁、无污、推动方便。</p>
	13.7.2 便利性		<p>a) 布局人性化，取用便捷；</p> <p>b) 存放位置及方向应便于进、出港旅客取用；</p> <p>c) 应能到达地面交通接驳区域；</p> <p>d) 应及时回收，不应影响旅客流程；</p> <p>e) 应规范手推车工作人员每人每次运送手推车。</p>

14 航班正常保障（一级指标）

二级 指标	三级 指标	四级 指标	标准
14.1 基本要求			建立航班信息发布制度，确保旅客及时准确获取信息。
14.2 资源保障			制定地面保障标准，掌控航班、行李、货物、航空器等关键流程保障资源数量和保障效率。
14.3 信息共享			<p>a) 旅客吞吐量在 1000 万（含）以上机场应参照相关规范建设基础 A-CDM 系统，宜提供 APP 移动端、电脑端等用户端服务；</p> <p>b) 机场 A-CDM 系统与空管 CDM 系统、机场地面运行保障系统、生产调度指挥系统、航空公司运行保障系统等宜进行互联。</p>

14.4 协调联动			旅客吞吐量在 1000 万（含）以上机场应建立运管委等大型机场运行协调机制，并建立服务协调联动机制，协同做好航班正常保障及延误后服务等工作。
14.5 地面运行 指挥协调	14.5.1 运行指挥 协调		<p>a) 应设立运行指挥及协调机构，负责航班正常保障相关工作，确保地面运行顺畅、高效，特殊情况处置及时、得当；</p> <p>b) 应建立运行信息传递和报告制度、航行通告发布程序；</p> <p>c) 承运人应及时向机场管理机构提供航班计划和航班动态信息，机场管理机构应及时将获取到的航班信息通过专用系统发布；</p> <p>d) 应制定飞行区运行标准、制度、规定和流程，规范监督机坪运行秩序，定期评估和持续改进；</p> <p>e) 应对机场整体航班正常性进行分析，提出相应措施和计划，并协调有关方落实提高航班正常性的改进措施。</p>
	14.5.2 机位分配		<p>a) 应建立公平、合理的机位和登机门分配、使用、监控和调整制度；</p> <p>b) 应及时发布、调整航班机位、登机口信息；在变换登机口以后，采取多种方式及时告知旅客，并组织登机；</p> <p>c) 进港航班宜在航班预计到达时间(ETA)前 30min 发布机位分配信息，出港航班发布机位分配信息应满足旅客办理乘机手续及联检服务时间的要求。</p>
14.6 不正常天 气保障			<p>a) 应配备与机场等级相适应的除冰、雪设备，应有冰雪、雷雨、大风天气保障预案；</p> <p>b) 应及时发布不正常天气预警信息。</p>

15 航班延误后服务（一级指标）

二级 指标	三级 指标	四级 指标	标准
15.1 程序和预 案	15.1.1 一般延误 处置程序 和预案	15.1.1.1 制定程序 和预案	航班不正常时的处置程序、预案及流程应健全、规范。
		15.1.1.2 程序和预 案内容	<p>a) 应明确航班延误处置的主体责任单位，以及驻场各单位的责任和义务；</p> <p>b) 应明确航班延误处置的协调机制、程序和原则。</p>

		15.1.1.3 程序和预 案的有效 性	a) 程序和预案是最新修订版（当年有效）；程序和预案中，各单位、人员的联系方式现行有效； b) 预案在各驻场单位保存、可查。
	15.1.2 大面积航 班延误应 急预案和 应急处置 手册	15.1.2.1 手册制定	a) 应制定大面积航班延误应急预案和应急处置手册； b) 应制定大面积航班延误旅客及行李反向流程预案。
		15.1.2.2 手册内容	预案中应明确单位职责分工、组织指挥、信息共享、处置程序和服务保障等内容。
		15.1.2.3 演练	定期演练，留有演练和修订记录。
15.2 程序、协 议和预案			a) 机场（或其他地面代理机构）应与委托其代理地面保障服务的航空公司签订不正常航班（包括大面积航班延误）地面保障或代理协议； b) 协议中应包括信息通报、机票退改签、地面交通等处置的责任义务、资源规模以及服务质量要求。
15.3 信息发布			a) 信息发布应迅速、及时、准确； b) 机场、承运人、地面代理人、售票代理人应具有充分的信息发布手段和渠道，应满足大面积航班延误后的信息发布需求，动态开展相关信息告知工作（包括：短信/官方 APP 推送/微信小程序消息/电话等方式），满足旅客知情权； c) 航班不正常信息或航班动态信息告知应包括延误原因、时间；取消原因；登机口更改信息等； d) 应保存每次广播或信息通告记录； e) 建立统一的信息发布工作机制和对外宣传平台，设立新闻发言人； f) 大面积航班延误情况下，航站楼内电子显示屏、电视适情停播商业广告、播放与延误有关的信息，稳定旅客情绪； g) 大面积航班延误情况及时向民航行政机关报告。

15.4 综合服务 规范			<p>a)机场和承运人或地面代理人在旅客候机区应设立综合服务柜台；</p> <p>b)航班延误超过 1 h，承运人及其地面代理人应到现场解决问题，提供相关服务；</p> <p>c)大面积航班延误情况下，增派工作人员，及时向旅客传递航班进程信息；机场应协调承运人做好航班延误后的退改签工作，宜在隔离区内进行退改签业务；承运人及地面代理人应积极协助旅客办理行李领取、保管和转运事宜；</p> <p>d)大面积航班延误情况下，机场应监控休息区域内通风、照明、环境卫生以及服务设备设施的运行情况；</p> <p>e)大面积航班延误情况下，机场应做好商场、餐厅等购物场所的延长营业时间的方案；</p> <p>f)机场应督促承运人按规定提供饮用水、餐食以及住宿服务；</p> <p>g)应监控相关区域公共治安秩序，接到反映破坏、妨碍、扰乱正常的民航运营秩序和航站区治安秩序的报警电话后，机场公安机关应及时到场并有效控制现场秩序；</p> <p>h)机场和承运人或地面代理人应记录不正常航班服务过程及处置结果；</p> <p>i)夜间大面积航班延误，具有延长旅客交通工具运营时间的方案，应确保停车场（楼）车位充足，应有公共交通延长运营时间至航班延误结束；</p> <p>j)在大量旅客滞留机场情况下，机场、承运人及地面代理人应共同全面组织地面交通运力疏散旅客；通过各种渠道告知旅客转乘其他交通方式信息。</p>
--------------------	--	--	--

16 特殊旅客服务及设施（一级指标）

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

16.1 基本要求	16.1.1 总要求		<p>a) 设施安全自如、使用便捷舒心、流程连贯畅行、服务温暖贴心；</p> <p>b) 应根据服务环境和服务对象提供相应服务，并符合民航局及承运人有关运输规定，按需协助办理有关手续；</p> <p>c) 为特殊旅客设置无障碍服务通道，建立优先服务流程及服务资源；</p> <p>d) 应在出发大厅、联检厅、候机区、行李提取厅、到达大厅、中转手续办理等候区等区域设置爱心座椅，为特殊旅客提供服务；</p> <p>e) 服务人员熟练操作各类无障碍设备，熟悉服务规范；</p> <p>f) 宜建立尊重和满足特殊旅客群体差异化需求的服务产品提供机制；</p> <p>g) 在航站楼主要出、入口近旁设有盲文按键的招援呼叫器、电话或采取等效替代措施便于为特殊旅客提供服务。</p>
	16.1.2 服务对象		特殊旅客包含但不限于残疾人、老年人、携带婴幼儿旅客、无成人陪伴儿童、突发疾病旅客等。
	16.1.3 服务方案		<p>a) 应制定与航空公司对接的特殊旅客服务方案，宜针对特殊旅客具体类别和需求，明确提供相应服务的办法和程序；</p> <p>b) 应建立特殊旅客服务方案，并以书面、网络等特殊旅客容易获取的方式对外公布。</p>
	16.1.4 服务记录		应有服务过程记录，出现服务瑕疵或差错的，应有讨论分析记录和整改措施记录。
16.2 残疾旅客	16.2.1 基本要求	16.2.1.1 停车服务	<p>a) 明确预约使用或现场停放服务提示等管理措施，及时响应旅客需求，确保无障碍车位专位专用；</p> <p>b) 应在停车场靠近航站楼主要出、入口或靠近电梯处设置无障碍停车位，数量应不少于停车位数量的 5%，最少不少于 2 个；</p> <p>c) 无障碍停车位一侧应留有宽度不小于 1.2 m 的轮椅通道；</p> <p>d) 无障碍停车位一侧的轮椅通道与人行通道有高差时，应设置宽 1m 轮椅坡道；</p> <p>e) 无障碍定位标识、轮椅线清晰醒目、易辨识，车位周边地面应平整坚固、无积水；</p> <p>f) 航站楼出入口地面衔接处有高度差时，应以斜面过渡。</p>

	16.2.1.2	服务设施	<p>a) 提供轮椅、担架、救护车等保障设施, 数量充足, 满足需要, 宜配备无障碍电动车、无障碍摆渡车、残疾人登机车以及机上专用窄型轮椅;</p> <p>b) 残疾人服务台高度不应超过 0.80m;</p> <p>c) 在普通座椅区域设置残疾人专用座椅, 现场位置方便残疾人优先使用, 标识明显;</p> <p>d) 在公共洗手间内应设置满足需求的无障碍厕位、低位小便器及供残障人士旅客使用的洗手盆。</p>
	16.2.1.3	引导登机	<p>a) 应根据旅客需求合理安排残疾人及其陪伴人员登、离机;</p> <p>b) 登机时协助将轮椅、担架等助残设备合理安排在机舱内或按相关规定办理托运, 并确保优先托运及卸机;</p> <p>c) 应在舱门口为残疾旅客托运或提取相关辅助设备。</p>
	16.2.2	行动障碍旅客	<p>a) 航站楼出、入口地面衔接处有高度差时, 应以斜面过渡, 坡度适宜;</p> <p>b) 旅客登机摆渡车应设置无障碍上车坡台, 靠近车门处应设一个轮椅车位, 并设有固定轮椅设施及无障碍标识。</p>
	16.2.3	视觉障碍旅客	<p>a) 航站楼前设有红绿灯的路口, 为视觉障碍旅客设置语音提示;</p> <p>b) 盲道规格及颜色等应符合相关规定, 完好无破损;</p> <p>c) 各服务场所应允许跟随残疾旅客的具备身份证明、检疫证明的服务犬进入;</p> <p>d) 盲道应方便视觉障碍旅客安全行走和顺利到达招援电话、问询柜台等位置, 并保证行走空间内无障碍;</p> <p>e) 电梯入口处地面应设提示盲道, 入口处和电梯控制板应设有盲文按钮以及语音信号提示和扶手;</p> <p>f) 自动步道入口处应设提示盲道, 与步道同宽, 设置服务于弱视旅客的颜色带。</p>
	16.2.4	听觉障碍旅客	<p>a) 航站楼问询柜台宜能为听觉障碍旅客提供手语服务, 柜台内应配备写字板、纸、笔等书写工具;</p> <p>b) 机场航站楼内电视, 除显示文字、图象信息之外, 宜考虑显示手语提示信息;</p> <p>c) 宜在登机口设置航班信息登机闪烁提示。</p>
16.3	老年旅客		<p>a) 服务对象为 65 岁 (含) 以上且需要特别照顾的旅客;</p> <p>b) 应提供提前预约服务、制定老年旅客服务流程和细则。</p>

16.4 无人陪伴 旅客			<p>a) 应有专人引领, 协助办理有关手续;</p> <p>b) 应与监护人、承运人机组规范办理交接手续。</p>
16.5 携带婴儿 旅客			<p>a) 主要流程区域应提供专用母婴室, 免费婴儿车借用服务;</p> <p>b) 母婴室面积一般不低于 10 m², 地面防滑、环境整洁、空气清新、温度舒适;</p> <p>c) 母婴室提供带有安全扣的婴儿尿布台、温水和洗手液的洗手台、婴儿床、便于哺乳休息的座椅、便于放置哺乳有关用品的桌子、电源插座、垃圾桶、保护哺乳私密性的可上锁的门隔帘遮挡设备等基本配置;</p> <p>d) 母婴室宜提供恒温空调、尿不湿自动销售机和呼叫设施等舒适配置;</p> <p>e) 宜提供儿童游乐设施, 明确服务消毒规范 and 安全性检测要求, 设置安全提示或警示设施。</p>
16.6 携带人体 捐献器官 旅客			<p>应制定携带人体捐献器官旅客地面服务流程并建立地面运输绿色通道, 明确信息传递、收运检查、人员培训等相关规范;</p>
16.7 突发疾病 旅客			<p>a) 应制定突发疾病旅客服务办法和程序, 按需提供相应服务, 确保患病旅客及时得到救助;</p> <p>b) 宜建立全员主动帮扶机制, 制定旅客帮扶计划, 第一时间响应。</p>

17 航站楼环境及系统（一级指标）

二级 指标	三级 指标	四级 指标	标准
17.1 航站楼空 间	17.1.1 功能区设 置	17.1.1.1 出发大厅 (等候及 流动区域)	<p>a) 面积: 高峰小时每位旅客宜大于 1m²;</p> <p>b) 座位: 高峰小时宜为 10% 的旅客提供。</p>
		17.1.1.2 办理乘机 手续大厅	<p>a) 面积: 高峰小时国际与地区每位旅客宜大于 1.8m²; 高峰小时国内每位旅客宜大于 1.3m²;</p> <p>b) 座位: 高峰小时宜为 5% 的旅客提供。</p>

	17.1.1.3 边防检查	面积：高峰小时每位接受检查旅客宜大于 0.6m ² 。
	17.1.1.4 海关	a) 卫生检疫面积：高峰小时每位接受检查旅客宜大于 1.5m ² ； b) 旅客检查面积：高峰小时每位接受检查旅客宜大于 2m ² 。
	17.1.1.5 候机区	a) 面积：高峰小时每位旅客宜大于 1m ² ； b) 座位：高峰小时宜为 70% 的旅客提供。
	17.1.1.6 到达大厅	面积：高峰小时每位旅客宜大于 1m ² 。
	17.1.1.7 行李提取 厅	a) 面积：高峰小时每位旅客宜大于 1.6m ² （不包括行李提取设施）； b) 座位：高峰小时宜向 5% 的旅客提供。
	17.1.1.8 中转厅	a) 面积：高峰小时每位旅客宜大于 1m ² ； b) 座位：高峰小时宜向 5% 的旅客提供。
	17.1.1.9 头等舱与 公务舱休 息室	面积：高峰小时每位旅客宜大于 5m ² 。
	17.1.1.10 洗手间	面积：1000 万级及以上机场高峰小时每 500 位旅客宜大于 140m ² ；1000 万级以下机场高峰小时每 500 位旅客宜大于 120m ² 。
	17.1.1.11 更衣室	a) 到达区内应设置与旅客需求量相适应的更衣室，宜独立设置，分男、女性别； b) 面积：每间更衣室面积应不小于 2m ² ； c) 国际到达区域或中转区域宜设置淋浴间。
	17.1.1.12 吸烟室	宜满足国家相关规定设置室外吸烟室。
	17.1.2 空间感	采光性好，宽敞、明亮。
	17.1.3 流程布局	a) 设置应合理、简洁，整体衔接顺畅； b) 商业设施的设置不应影响旅客进、出港流程。

	17.1.4 步行距离		a) 楼内主要功能点之间的步行距离宜大于 300m; b) 宜设置步行距离提示标识。	
17.2 航站楼舒适度	17.2.1 楼内空气质量	17.2.1.1 基本要求	a) 空气湿度、空气流速、新风量等应符合 GB/T 18883 与 GB 9672 的规定; 温度应符合国家相关要求; b) 每年换季时应进行检测, 检测内容包括: 温度、湿度、新风量、空气流速及卫生情况等指标。	
		17.2.1.2 通风设施完好率	在航班保障时间内应不低于 98%。	
	17.2.2 楼内噪声		公共区域噪声应不超过 60dB。	
	17.2.3 视觉环境	17.2.3.1 照明	a) 公共区域照度应不低于 100lx; 办公室照度应不低于 150lx; b) 在航班保障时间内设施完好率应不低于 98%; c) 照明设施应采用新型能源或节能类灯具。	
		17.2.3.2 景观	a) 店面、柜台、装修、艺术陈列应与环境协调, 不影响旅客流程; b) 宜在航站楼内设置地标特色景观。	
		17.2.3.3 楼内文明施工	a) 应建立文明施工规章责任制度; b) 应摆放临时围板, 统一标准进行美化, 和谐美观, 高度应不低于 2m; 引导标志、警示牌应清晰、易见、齐全。	
	17.2.4 绿化		a) 应装点与航站楼氛围相匹配的植物, 形成良好的室内生态环境; b) 植物养护良好, 不歪斜, 无枯枝, 无灰尘脏污, 不对环境造成不良影响。	
	17.2.5 座椅	17.2.5.1 质量		应牢固、安全、舒适, 无破损, 满足需要, 座椅之间无缝隙。
		17.2.5.2 摆放		应间距合理, 整齐有序, 符合人性化需要。

17.3 航站楼清 洁度	17.3.1 地面		应洁净、无杂物、无水迹、无污渍、防滑，清洁期间 应设置安全警示标志。	
	17.3.2 墙面		应无灰尘、污渍、水痕，高位区域（离地面 5m 以上）无蜘蛛网。	
	17.3.3 设施		电梯、扶手、护栏、座椅、柜台等设施应无灰尘、污渍、杂物。	
	17.3.4 垃圾处理	17.3.4.1 收集		a) 应在旅客主流程合理设置分类垃圾桶，并配有图示； b) 收集车应表面洁净、无污染，全封闭，垃圾不外溢、气味不扩散； c) 保洁、消毒设施应在固定位置设置，摆放整齐，封闭，周围无散落垃圾，无污水。
		17.3.4.2 清运		a) 垃圾桶内垃圾应不超过 2/3；应有完善的清运流程，与旅客流程相对独立； b) 垃圾运送应避开人流高峰，无散落、飞扬； c) 对刺激性气味的垃圾，应及时清运，不应影响航站楼内外环境卫生； d) 1000 万级及以上机场应设置专用运送通道；1000 万级以下机场宜设置专用运送通道。
	17.3.5 虫害控制		应有效防治鼠、蝇、蚊、蟑螂，密度控制在国家规定指标以内，符合国家检验检疫的规定。	
	17.3.6 管理		应有日常消毒及紧急疫情处置预案和常态化防控措施。	
17.4 航站楼旅 客运输系 统	17.4.1 基本要求		a) 应 24h 故障处理响应； b) 97% 的时间内旅客乘坐不应拥挤； c) 直梯、自动扶梯、自动步道应设置安全警示标志； d) 运行完好，为最早和最晚航班提供服务； e) 高峰时段，对于旅客聚集区域，宜设立专人引导旅客； f) 故障修理期间应设立围挡和施工标志。	

17.4.2 设施	17.4.2.1 自动扶梯 和直梯	<p>a) 应在旅客转换楼层处设置；</p> <p>b) 直梯内应设置楼层功能标志、旅客安全提示标志；</p> <p>c) 自动扶梯应设置旅客安全提示，宜设置急停按钮、防夹毛刷；</p> <p>d) 直梯设置应符合 MH/T 5107 的规定；</p> <p>e) 不应在高峰时段开展日常维护作业。</p>
	17.4.2.2 自动步道	<p>a) 步行距离超过 300m 时，宜设置；</p> <p>b) 宽度应不低于 1m，每段长度应不超过 125m；1000 万级及以上机场自动步道宽度宜不低于 1.5m；</p> <p>c) 适应乘轮椅者需求，速度宜不大于 0.5m/s；</p> <p>d) 应设置急停按钮和旅客安全提示标志；</p> <p>e) 入口处应设提示盲道，与步道同宽；宜设置服务于弱视旅客的颜色带。</p>
	17.4.2.3 捷运系统	95% 的旅客等车时间应不超过 5min。
17.4.3 运行状况		应安全、平稳，无异常噪声。
17.4.4 开放时间		应能为最早和最晚航班提供服务。
17.4.5 故障应急	17.4.5.1 紧急维修	发生故障，应在 10min 内实施维修；95% 的故障应在 90min 内完成维修。
	17.4.5.2 故障停用 警示牌	在设备检修时应摆放在旅客视线范围内。
17.4.6 无障碍电 梯		<p>a) 一层半以上航站楼和停车楼内向公众开放的楼层均应设置，与旅客主要流程衔接顺畅；</p> <p>b) 入口处地面应设提示盲道；</p> <p>c) 入口处和电梯控制板应设有盲文按钮，以及语音信号提示和扶手；</p> <p>d) 无障碍电梯内控制板宜横向设置，控制按钮的位置应使轮椅使用者可以触及，并带有盲文按键，高度应为 0.9-1.1m；</p> <p>e) 无障碍电梯内轿厢上下运行及到达时均应有清晰显示和报层音响；</p> <p>f) 无障碍电梯内应设扶手，扶手高度 0.8-0.85m，并在正面高 0.9m 至顶部安装镜子；</p> <p>g) 应符合 MH/T 5107 的规定。</p>

17.5 航站楼动力能源系统	17.5.1 供水		a) 在航班保障时间内完好率应不低于 98%，符合 GB 5749 的规定； b) 寒冷地区的机场冬季宜供应洗手用热水； c) 宜采用独立的消防管道系统，应符合 GB 50016 的规定。	
	17.5.2 供电		a) 应提供供旅客使用的充电装置，并确保电源规格的普遍性及状态安全、完好； b) 在航班保障时间内供电系统的完好率应为 100%。	
	17.5.3 空调与供暖		在航班保障时间内完好率应不低于 98%。	
	17.5.4 节能设施		应采用节能管理系统（自动或人工调节航展楼照明、空调等用电系统）。	
	17.5.5 故障响应	17.5.5.1 故障处理响应		应 24h 故障处理响应。
		17.5.5.2 紧急维修		如发生故障，应在 10min 内实施维修，95% 的故障应在 90min 内完成初步检修。
17.5.5.3 系统应急			应有备份方案、应急方案和演练计划。	
17.6 航站楼其他弱电系统	17.6.1 楼宇自控		在航班保障时间内完好率应不低于 98%，并符合 MH/T 5009 的规定。	
	17.6.2 离港控制		在航班保障时间内完好率应不低于 98%，并符合 MH/T 5003 的规定。	
	17.6.3 闭路电视监控		a) 应配备； b) 在航班保障时间内完好率应不低于 98%；应有规范的管理制度，监控到位； c) 应符合 MH/T 5017 的规定。	
	17.6.4 时钟		应设标准时间、时刻显示系统；在航班保障时间内完好率应为 100%；应符合 MH/T 5019 的规定。	
	17.6.5 电信通讯		在航班保障时间内完好率应不低于 98%。	

	17.6.6 维修要求		如发生故障，应在 10min 内实施维修；95%的故障应在 30min 内完成初步维修。
--	----------------	--	--

18 旅客服务设施（一级指标）

二级 指标	三级 指标	四级 指标	标准
18.1 洗手间服 务	18.1.1 基本要求		a) 应分布在旅客流程附近，方便、易见，厕位数量应与机场客流量相适应； b) 洗手间内的设施安全、设备完好； c) 旅客排队等待时间不宜超过 5min，旅客排队较长时，保洁员应主动为旅客指引最近洗手间。
	18.1.2 设施	18.1.2.1 洁具	a) 宜根据旅客构成及使用习惯情况、合理设置男女洗手间面积、厕位比例等； b) 宜设置低位洗手台。
		18.1.2.2 清洁用品	a) 清洁用品应符合国家环境保护规定； b) 应不间断提供卫生纸和皂液，应提供自动烘手机或手机，冬季应供应洗手热水。
		18.1.2.3 无障碍设施	a) 航站楼每组洗手间应设置无障碍/家庭洗手间，面积应不小于 2m*2m； b) 如无条件建设独立家庭洗手间，则应在公共洗手间男女卫内设置无障碍厕位、儿童厕位； c) 无障碍厕位门应向外开启，门扇内侧应设关门拉手； d) 无障碍洗手间内设置有呼叫警铃，保洁人员听到铃响时，必须有应答，礼貌询问旅客是否需要帮助。
		18.1.2.4 其他设施	a) 厕位内应有放置行李的空间，并设置挂钩，厕位台阶设置警示条； b) 独立厕位内宜设立置物台，尺寸宽度 350mm； c) 出口处应设置穿衣镜，女洗手间宜配置梳妆台。 d) 洗手间内应能够满足手推车/儿童车推入和停放要求

	18.1.3 清洁度		<p>a) 洗手间应保持环境整洁、空气清新,无异味;</p> <p>b) 洁具、清洁用品等设施应清洁、明亮,无污渍,清洁期间应设置安全警示标志;</p> <p>c) 地面应无杂物、水渍,保持干燥、防滑;</p> <p>d) 现场清洁工具宜定位分类摆放,工具间进行标准化管理;</p> <p>e) 宜设置洗手间评价器、扫码线上评价等评价服务。</p>
	18.1.4 消毒		<p>a) 应符合国家公共场卫生规定,根据旅客量明确每天消毒频次;</p> <p>b) 应具备针对疫情并符合检疫部门要求的消毒应急预案,并规范填写消毒记录表。</p>
	18.1.5 提示牌		<p>a) 应设置中、英文洗手间指引标志和位置标志,设置无障碍厕位标志;</p> <p>b) 设备维修或清洁作业期间应设置醒目的提示标识;</p> <p>c) 在客流量较大的洗手间宜提供附近洗手间的分流指引。</p>
18.2 饮水设施			<p>a) 公共饮水处数量应能满足旅客需求,饮水设备应完好、适用;</p> <p>b) 应提供无障碍饮水设施,宜配备自助饮水设施;</p> <p>c) 宜提供冷、热水,并确保符合饮用水卫生标准;</p> <p>d) 应标明冷热水的取用须知,提醒旅客谨防烫伤。</p>
18.3 两舱及商务旅客(VIP)服务	18.3.1 两舱休息室服务	18.3.1.1 基本要求	<p>a) 通透、宽敞、舒适、整洁、光线柔和;</p> <p>b) 休息室数量及设施、设备应能满足旅客使用要求;</p> <p>c) 高峰小时每位旅客宜大于 5 m²。</p>
		18.3.1.2 服务规范	<p>a) 主动迎送旅客,应指引旅客至相关座位,并提供规范服务;</p> <p>b) 宜及时通知航班信息,应及时提醒旅客登机并带好随身携带物品。</p>
		18.3.1.3 环境与设施	<p>a) 空气质量应符合规定,光线应柔和,照度应适宜旅客阅读需要;</p> <p>b) 设施设备、服务项目应符合承运人要求;</p> <p>c) 应设有专用洗手间及残疾人厕位。</p>

		18.3.1.4 其他	a) 提供冷/热饮料、小餐品、面巾; b) 餐饮器具清洁完好, 品质上乘; c) 提供国际、国内刊物, 提供有上网功能的电脑设备。
	18.3.2 商务旅客 (VIP) 服 务	18.3.2.1 设施设备	应设置贵宾专用停车区域、专用办理乘机手续柜台、专用安检通道, 贵宾区域内应设置洗手间。
		18.3.2.2 环境	应提供舒适的休息空间、3 种以上的饮品和茶点、2 种以上的视听服务、报刊杂志、航班信息查询、网络等服务。
		18.3.2.3 服务规范	a) 应提供贵宾服务预约、迎宾、休息、办理乘机手续、登机提醒、行李提取、全程引导、机坪专用摆渡等服务; b) 服务人员上岗前应经过岗位培训, 统一着装, 妆容美观、大方, 使用普通话。
18.4 充电服务		应提供旅客专用充电装置, 并确保电源规格的普遍性及状态安全、完好。	

19 商业服务（一级指标）

二级指标	三级指标	四级指标	标准
19.1 基本要求	19.1.1 位置		a) 不应影响旅客流程, 面积、布局合理, 方便旅客; b) 应在航站楼内主要位置设置商业服务位置图及标识引导系统。
	19.1.2 环境氛围		a) 应与航站楼整体环境相协调, 店堂布局及陈列规范、整齐; b) 店内应光线充足、空气流通、温度适宜; c) 店面门楣标识视觉效果规范, 应形成统一的闭店形象。
	19.1.3 开放时间		a) 应在店面公示营业时间, 能为最早和最晚航班旅客提供商业服务; b) 航站楼内宜提供 24h 餐饮、零售便利店、自助售卖机等商业服务。

	19.1.4 服务规范		<p>a) 应使用文明用语, 态度诚恳, 微笑面对旅客, 如实介绍商品, 不夸大宣传;</p> <p>b) 隔离区外店面, 应向购买特殊商品的旅客提示安全检查、海关检查等限制携带规定;</p> <p>c) 按需向旅客提供航班提醒服务;</p> <p>d) 运送商品、原材料应轻拿、轻放, 在指定地点装卸, 不影响旅客流程, 不堵塞旅客通道;</p> <p>e) 按照规定时间进行配送, 应使用配有橡胶轮的专用车辆, 占用店外旅客公共区域装卸、清点货品时应设置临时装卸围挡。</p>
	19.1.5 价格与收 银	19.1.5.1 价格	<p>a) 建立“同城同质同价”的评定、管控监督机制;</p> <p>b) 连锁品牌店面应保持“同城同质同价”, 店内公示, 接收社会监督;</p> <p>c) 非品牌店应与市区对标店面价格相当。</p>
		19.1.5.2 收银	<p>a) 应能够接受现金、银行卡、移动支付等多种支付方式;</p> <p>b) 应提供消费记录小票和相应发票。</p>
	19.1.6 证照管理		应按规定悬挂经营、许可、卫生检疫等证照。
	19.1.7 监督电话		应在醒目位置公布电话等多种服务监督渠道。
19.2 零售	19.2.1 店面规划		<p>a) 在旅客流程主要区域节点配置满足旅客需求规模的零售店面, 结合旅客差异化需求, 提供不同档次的品牌及商品;</p> <p>b) 国际宜满足国际每百万出港旅客 800 m²; 国内区及公共区宜满足国内每百万出港旅客 200 m²;</p> <p>c) 宜按照商业主题进行店面布局, 根据旅客需求变化、经营及服务评价, 动态调整经营品牌及品类。</p>
	19.2.2 品牌及品 类	19.2.2.1 国内流程 区域	<p>a) 旅客汇集区应提供多品类、多品牌的零售商品;</p> <p>b) 旅客候机区, 远机位、中转区域宜设置便利店和自助售卖机, 满足旅客基本购物需求。</p>

		19.2.2.2 国际流程 区域	<p>a) 宜集中设置香化、烟酒、食品等产品的综合免税店，单独设置知名品牌的专营免税店；</p> <p>b) 国际机场宜提供中国及地方特色商品，及便捷旅行用品等。</p>
	19.2.3 商品销售		<p>a) 销售商品均为正品，商品和提供的服务应符合国家相关标准；</p> <p>b) 快速响应旅客需求，店面结账时间应不超过 5min；</p> <p>c) 宜组织商业营销、促销等活动；</p> <p>d) 零售商品应明码标价，一货一签，不乱收费；</p> <p>e) 宜提供免税商品出境选购入境提取服务，为中转等特定旅客提供消费优惠；</p> <p>f) 应为旅客提供便捷的退换货服务，并符合相关要求；</p> <p>g) 应向中转旅客明示有关商品的禁限带要求。</p>
	19.2.4 自助零售 设备		<p>a) 宜在单个点位将多类型自助零售设备集中放置，便于旅客使用；</p> <p>b) 应确保自助零售设备可用性、货品充足，出现故障后按要求时间内到场处置，并在不可用期间放置提示。</p>
19.3 餐饮	19.3.1 店面规划		<p>a) 宜满足每百万出港旅客 300 m²餐饮面积；</p> <p>b) 宜在隔离区内餐饮服务区设置航显或登机提示，在隔离区外店面提供规范的行李保管服务。</p>
	19.3.2 品牌及品 类		<p>a) 应提供中式、西式、清真等餐饮品种，正餐、快餐等餐饮品类；</p> <p>b) 宜结合旅客需求变化，动态调整餐饮业态结构；</p> <p>c) 宜根据旅客需求的变化、经营及服务的评价，定期调整经营品牌。</p>
	19.3.3 环境	19.3.3.1 就餐环境	场地通透、美观大方，用餐设施应保持完好整洁，旅客用餐后应及时清扫、消毒。
		19.3.3.2 后厨环境	应保证食品加工操作场所、设备及工具的清洁。

	19.3.4 点餐及价格		<p>a) 旅客等候点餐时间宜不超过 5min, 加强咖啡、快餐等场所的排队组织;</p> <p>b) 菜品、服务项目应明码标价, 餐品价格在旅客消费前提示;</p> <p>c) 建立航站楼餐饮服务准入制度, 加强价格审核; d) 菜单应图片规范、翻译标准, 不应让旅客产生歧义。</p>
	19.3.5 餐品质量		<p>a) 餐食饮品应保质保量、安全卫生, 餐食饮品的品质、原材料或餐食的储存应符合国家相关法律法规的要求;</p> <p>b) 外卖餐饮成品应标明生产日期和保质期。</p>
19.4 广告	19.4.1 点位		应统一规划, 与环境协调, 位置合理, 不影响引导标志和旅客行动和休息。
	19.4.2 内容		<p>a) 广告设计应符合机场的整体风格, 文字准确, 画面清晰;</p> <p>b) 广告资源在大面积航班延误或其他特殊情况下, 宜建立服务资讯转化机制;</p> <p>c) 多媒体广告音量应不超过 30dB, 灯箱广告亮度适宜。</p>
	19.4.3 完好性		应定期维护设施, 如遇故障应及时响应并修复设施。
19.5 酒店与旅游咨询			<p>a) 宜为到港、中转、航延旅客提供可供选择的酒店咨询及预订服务;</p> <p>b) 向旅客提供签约酒店环境、价格标准及路程距离介绍, 以及提供摆渡接送服务;</p> <p>c) 宜行李厅或出口处为到港旅客提供旅游咨询服务。</p>
19.6 商务中心			<p>a) 应提供传真、复印、(上网、彩色) 打印、电话、文件处理等服务, 宜提供证件照相服务;</p> <p>b) 应使用中、英文公示服务项目及收费标准;</p> <p>c) 应在所在区域的航班运行时间内开放, 设置服务监督电话。</p>
19.7 金融服务	19.7.2 银行服务		<p>a) 宜在出发、到达区域提供银行柜台;</p> <p>b) 应提供 ATM 自动提款机服务, 便于旅客找寻使用, 现场清洁, 定期消毒。</p>

	19.7.3 货币兑换		a) 国际机场应提供货币兑换服务, 宜在国际出发、到达区、中转区设置; b) 公布外币兑换牌价以及各项收费标准 (中、英文)。
19.8 快递及邮政服务			a) 应提供快递、邮政服务, 公示营业时间 (中、英文), 明示业务范围、产品价格等服务信息; b) 应明确快递物品摆放范围及取件时间, 确保现场环境及旅客排队组织规范。

20 辅助服务项目 (一级指标)

二级指标	三级指标	四级指标	标准
20.1 楼内售票			a) 应符合承运人的有关规定; b) 应告知旅客有关运输条件 (含出港航站楼、值机手续截止时间、随身及托运行李的注意事项等), 提示旅客提供准确联络方式; c) 应建立要客、特殊旅客登记制度, 并及时向有关部门传递信息; d) 明确客票退改签人工柜台排队组织及数量开放等要求。
20.2 航空保险			宜提供多种航空保险产品供旅客选择。
20.3 医疗救护			a) 设有医疗急救室 (站), 配备救护车、急救箱和医疗急救药品, 为最早和最晚航班旅客提供急救服务, 设置救护电话并对外公布号码; b) 医疗人员及设施设备配备满足实际需求, 制定有紧急救护方案, 明确急救流程和出诊时间要求。
20.4 失物招领			a) 建立失物招领管理流程制度, 应提供查找服务, 根据国家相关规定对捡拾物品规范登记、保存、处置; b) 应公布失物招领服务电话和服务提供时间; c) 旅客登记、查找失物时间不应超过 10min; d) 建立联网查询旅客失物功能, 通过官方在线渠道向旅客公示 7 日内的找回物品信息。

20.5 临时身份 证办理			a) 应在航班运行期间提供, 在出发大厅设置引导标识; b) 宜提供民航电子临时乘机身份证明服务。
20.6 娱乐电视			a) 数量适宜, 节目健康, 画面清晰, 播放声音不超过 75dB; b) 宜在旅客休息区设置娱乐电视, 播放新闻、娱乐节目等, 国际区域有英文节目。
20.7 电讯信息	20.7.1 公用电话		宜提供免费市区电话、国内直拨电话, 满足旅客的临时需求。
	20.7.2 移动电话 服务		a) 宜提供 5G 网络服务, 保证旅客活动区信号覆盖及人流密集区信号质量; b) 国际机场提供主要运营商的 SIM 卡、充值卡销售服务。
	20.7.3 WiFi		a) 宜在航站楼内公共区、隔离区提供免费 WiFi 网络服务; b) Wi-Fi 网络认证便捷、网络顺畅, 宜在适宜地点设置高速上网体验区; c) 宜提供登机牌、身份证、护照、国内手机号、一键上网等多种认证方式, 进行身份验证并接入; d) 国际机场宜提供出境随身 Wi-Fi 设备租赁服务, 并提供预订及现场柜台办理服务。
20.8 计时休息 室			宜在航站楼内设置供中转等旅客休息的酒店或计时休息室, 设施完善, 环境清洁。
20.9 公安执勤			a) 应设置执勤点标识; b) 出警应及时、规范, 符合国家及民航有关规定。

21 客户意见及服务改进管理（一级指标）

二级 指标	三级 指标	四级 指标	标准
21.1 总体目标			客户意见及投诉应做到受理、处理、回复记录 100%。

21.2 基本要求			<p>a) 应有专门机构或人员负责受理客户意见和投诉；</p> <p>b) 应建立客户意见/投诉受理和处理系统，并与民航投诉平台对接，按规定要求和时限处理和回复，并做好投诉案件登记和归档工作；</p> <p>c) 应建立以服务改进为目的的客户意见、投诉管理制度和工作流程，包括客户意见和投诉受理、处置、分析、改进及考核等内容；</p> <p>d) 以适当的方式向社会公布统一的服务质量监督电话、电子邮件、APP、微信、微博、网页等；</p> <p>e) 监督电话宜 24h 服务；</p> <p>f) 联检单位宜设立政务公开电话，及时解答客户咨询，处理客户意见。</p>
21.3 客户意见 征求	21.3.1 频次		每年应不低于两次。
	21.3.2 总量次		<p>a) 应不低于年客流量的万分之二（年吞吐量 100 万及以下机场）；</p> <p>b) 应不低于年客流量的十万分之五（年吞吐量 100 万至 1000 万机场）；</p> <p>c) 应不低于年客流量的十万分之二（年吞吐量 1000 万及以上机场）。</p>
	21.3.3 满意度得分		应不低于 4.0（5 分制）。
21.4 服务改进			<p>a) 各责任单位应对客户投诉、意见进行调查，并进行原因分析；</p> <p>b) 有客户意见和满意度分析报告；</p> <p>c) 应有针对客户意见进行服务改善的举措，效果比较明显；</p> <p>d) 应建立服务问题反查机制，确保问题整改到位。</p>
21.5 客户关怀 服务	21.5.1 客户关怀 室设置		<p>a) 宜设置客户关怀室；关怀室的环境氛围应安全、和谐、温馨；</p> <p>b) 关怀室的环境氛围应安全、和谐、温馨。</p>
	21.5.2 关怀服务		<p>a) 关怀室宜配备投诉处理经验丰富工作人员，配合关怀服务；</p> <p>b) 应保留关怀室调解、使用记录。</p>

22 服务质量管理体系（一级指标）

二级指标	三级指标	四级指标	标准
22.1 体系建设	22.1.1 一般要求		建立服务质量管理体系。
	22.1.2 体系架构		以旅客需求为中心，以旅客满意为目标，开展需求调研与分析，服务策划与提供、服务评价与监察、服务改进与提升等。
22.2 组织机构			<ul style="list-style-type: none"> a) 设立服务质量管理部门，配备数量和比例适宜的工作人员，明确职责定位； b) 制定符合实际的人文机场建设工作机制； c) 宜建立全链条的旅客服务促进委员会，包括沟通协调、监督评价、信息反馈、奖励激励和文化推广等机制。
22.3 质量方针 和目标			制定质量方针和目标。
22.4 服务需求 与调研			<ul style="list-style-type: none"> a) 开展旅客需求调研工作，指导服务改进及提升工作； b) 宜开展年度旅客调研及行为习惯研究，指导服务策划与提供工作； c) 宜建立驻场单位客户建立需求调研机制。
22.5 服务策划 与提供			<ul style="list-style-type: none"> a) 应用服务产品思维，确保服务内容提供到位； b) 宜开展服务营销，将服务产品信息传递至旅客； c) 全面推进标准落地实施，确保各项工作规范化、标准化； d) 将人员服务规范、具体服务环节标准等服务规范要求纳入到相应岗位员工业务操作手册。

22.6 服务评价 与监察	22.6.1 服务评价		<p>a) 建立旅客满意度评价体系，定期开展评价，每年不少于2次；</p> <p>b) 综合运用各种评价手段，监察、短板管理用于服务提供的监督抽查，满意度评价用于服务质量的定期监控，专项调研用于服务需求的定制获取；</p> <p>c) 明确服务评价的目的、周期、方法、数据应用等内容；</p> <p>d) 制定年度服务监察计划，宜建立分级监察机制，明确监察职责、实施要求、闭环管理措施等。</p>
	22.6.2 内部监视 和测量		<p>a) 建立内部检测和绩效考核机制，包括旅客评价、服务监察等；</p> <p>b) 宜建立服务考核机制，服务指标纳入绩效考核；</p> <p>c) 建立服务承诺，向社会公布，接受监督。</p>
22.7 服务改进 与提升			<p>a) 基于服务短板闭环管理，通过排查评估、整改验证等环节，确保切实改进；</p> <p>b) 改进方案围绕客户需求为中心制定，统筹考虑硬件改善和软件提升的共同作用；</p> <p>c) 跟踪评估服务改进举措的有效性，固化服务标准。</p>

23 文化氛围（一级指标）

二级 指标	三级 指标	四级 指标	标准
23.1 文化彰显	23.1.1 动线流程 （高效 性）		<p>a) 空地衔接、多航站楼通达、进港、出港、中转流程、行李交运及提取流程设计应连贯、便捷；</p> <p>b) 步行距离、换层次数、关键流程点位标志指引清晰，标注步行距离或预计步行时间等提示信息；</p> <p>c) 推进航班信息交互共享、楼内设施设备自助化建设，提高旅客出行效率。</p>
	23.1.2 动线流程 空间规划	23.1.2.1 统一性	<p>a) 设立“机场文化管理委员会”或类似机构，成员涵盖机场管理机构、各驻楼单位及文化领域专家代表等，共同推进各类文化活动，提升机场文化氛围；</p> <p>b) 结合所在地方的文化背景，通过文化元素的梳理、提炼、转译，形成统一的文化主题和文化元素，注重整体文化风貌的系统性。</p>

		23.1.2.2 特色性	<p>a) 航站楼内开放式大空间的整体规划, 需依托现有建筑、空间布局、景观小品等, 融入中国或地域文化元素, (当地语言文字、服饰、音乐、餐食、颜色等) 展现机场鲜明标识性;</p> <p>b) 文化氛围营造应符合当代民航精神, 传递社会主义核心价值观理念;</p> <p>c) 针对文化元素表达方式, 注重唤醒文化符号的生命力, 借助VR、AR、全息投影等多种新技术, 强调文化的综合体验。</p>
		23.1.2.3 人性化	<p>a) 在旅客动线主流程设置展现当代城市精神和地域文化特色的主题艺术装置 (文化长廊、艺术馆、博物馆、艺术品商店等) 或绿化景观小品, 增加候机环境的人文体验;</p> <p>b) 根据不同地域旅客的风俗习惯设置相关服务及商业设施, 如当地特产、清真、素食等;</p> <p>c) 打造母婴室、家庭及特殊旅客洗手间、更衣室、儿童游乐场等以人为本的功能设施。</p>
	23.1.3 空间环境 (舒适性)	<p>a) 航站楼空间内温度、湿度夏季宜控制在 23 至 27℃, 湿度为 40%至 60%;</p> <p>b) 航站楼空间内温度、湿度冬季宜控制在 20 至 25℃, 湿度为 40%至 60%;</p> <p>c) 旅客提供安静候机氛围, 航站楼内各类广播音量控制 70 分贝以内。(可推广本地语言广播)。</p>	
23.2 人本关怀	23.2.1 旅客服务 丰富性		<p>a) 聚焦旅客需求, 在不同服务点上创新个性化服务项目, 更好满足不同旅客的个性化服务需求;</p> <p>b) 点、面结合加强创新型服务产品开发, 利用“互联网+服务”理念, 聚焦旅客全流程需求, 打通空地衔接、多航站楼衔接、多种交通方式衔接的旅客服务全链条 (提供接送机、行李寄存与快递等延伸性服务产品), 传递整体精细化管理服务链上的真情服务;</p> <p>c) 将文化元素融入各种商业推广活动, 充分考虑旅客多元化的消费需求, 提供休闲、娱乐、文创等体验式商业业态和同城优质多样的商业服务;</p> <p>d) 结合重大节庆、时政导向和当地的地域文化特点, 开展形式多样的旅客互动活动, 丰富旅客体验。</p>

	23.2.2 旅客服务 规范性		a) 工作人员应遵守局方“真情服务”工作底线要求、并严格遵守《机场员工在岗行为规范》； b) 为国际旅客提供英语、日、韩语等小语种交流方式、为特殊旅客提供手语服务。
23.3 文化推介 (多面 性)			应通过不同渠道如：官方 APP、楼内显示屏、电视、广告墙、标识牌、旅客手册等途径向旅客推介机场文化氛围、服务设施、互动活动等。

24 员工幸福（一级指标）

二级 指标	三级 指标	四级 指标	标准
24.1 总体要求			聚焦员工实际需求，服务好服务旅客人，开展一线员工幸福关爱工作。
24.2 员工休息	24.2.1 设置		机场宜在工作区域设置供员工使用的共享休息室、爱心妈妈屋、淋浴室、更衣室等场所，广泛满足各单位员工休息需求。
	24.2.2 共享休息 室		a) 可根据实际情况确定共享休息室设置位置及建设标准，航站楼内建设点位服务半径不大于 600m； b) 服务功能包含但不限于桌椅、食品加热存放、冷热饮水、充电设备等设施设备，具体服务功能可结合特殊工种实际需求予以特殊考虑； c) 制定建设运营维护、员工意见调查、日常监督检查等管理制度。
24.3 员工就餐			a) 洁净、舒适，用餐流程设置合理，宜提供口味丰富的餐品选择，能满足高峰期用餐需求； b) 宜提供餐食外卖、夜餐服务等。
24.4 员工通勤	24.4.1 周边道路		道路交通畅通便捷，员工停车等通勤路线设置合理、指示清晰。
	24.4.2 停车便利		宜设置员工专属停车场，上下班通道应安全、整洁、距离适宜。
	24.4.3 公共交通		完善员工通勤公交线路、站点设置、候车环境，宜提供机场巴士等公共交通员工通勤优惠。

24.5 员工住宿			设置员工倒班宿舍，明确内部家具设施配备标准，宜包含床铺、桌椅、置物柜、食品加热存放、充电等设施。
24.6 员工工作	24.6.1 办公环境和设施		a) 为航空公司、联检及其他驻场单位提供必要的办公场所和设施； b) 应有规范的服务标准，管理流程和制度，根据需求提供信息、物业等服务。
	24.6.2 业余文化活动		紧密结合“三基”建设工作要求，营造“家文化”的人文企业氛围，宜打造“员工服务中心”、“职工之家”、“员工健身房”等。
24.7 员工技能水平和服务能力	24.7.1 服务培训		a) 建立员工岗位培训制度及培训资料库，员工业务技能、水平应与岗位需求相匹配； b) 宜根据旅客服务需求变化，明确关键服务岗位技能资质，建立提升员工职业素养培训计划。
	24.7.2 员工岗位评估		a) 宜建立员工数量与业务量相匹配的动态评估机制，确保机场服务人员符合实际需求； b) 应建立健全符合国家标准和行业要求的职业健康安全管理体系。
	24.7.3 职业发展		建立员工激励、选聘机制，建立各序列员工职业发展通道。

25 服务品牌建设（一级指标）

二级指标	三级指标	四级指标	标准
25.1 树立“中国服务”品牌			a) 坚持“以人民为中心”，践行真情服务理念，提升人民群众民航出行的获得感； b) 机场规划设计宜注重旅客、员工等使用者需求和感受，进行功能性、艺术性、便捷性、经济性有机统一。
25.2 服务产品	25.2.1 规划		结合行业发展趋势和客户需求调研，开发特色服务产品和品牌，建立符合企业实际情况的品牌建设框架。
	25.2.2 设计		服务产品设计以真情服务旅客为出发点，提供良好的用户接触、服务传递和文化感受。

	25.2.3 开发		机场服务范围宜拓展到从“家门”到“舱门”，提供基于运输服务的多元化业务。
	25.2.4 营销		a) 建立服务产品、品牌的营销、推广和宣传工作机制、渠道和程序； b) 坚持品牌引领，形成统一的文化品牌理念和系统性的文化品牌宣传策划，指导机场全生命周期的品牌宣传活动。
25.3 品牌完善 与提升			a) 建立服务产品、品牌适用性和有效性评估机制，上线前有适用性论证，实施后有效果评估； b) 积极探索总结最佳实践，形成优秀案例，提炼引领服务标准。