

ICS 03.220.50

C 62

# T/CCAATB

中国民用机场协会团体标准

T/CCAATB XXXX—2020

## 民用运输机场货物运输服务质量

Cargo transportation service standards for civil airports

2020-XX-XX 发布

2020-XX-XX 实施

中国民用机场协会 发布



## 目 次

前 言 .....	II
民用运输机场货物运输服务质量 .....	1
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 总则 .....	3
5 公共服务规范 .....	3
6 货运区 .....	4
7 配套及辅助设施 .....	6
8 货运操作规范 .....	7
9 货运保障流程控制 .....	9
10 应急管理 .....	9
11 货运服务质量管理体系 .....	10
12 文化与品牌建设 .....	11

## 前 言

本标准按照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。

本标准由重庆机场集团有限公司提出。

本标准起草单位：重庆机场集团有限公司。

本标准主要起草人：陈世琴、熊德智、翁安林、陈楠、张超懿、周立佳、陈彬

本标准首次发布。

# 民用运输机场货物运输服务质量标准

## 1 范围

本标准规定了中国民用运输机场（以下简称机场）货物运输服务质量要求。  
本标准适用于中国民用运输机场航空货物运输地面服务业务。  
本标准适用于机场货物运输服务质量和评价。

## 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。

《中华人民共和国民用航空法》  
《中华人民共和国民用航空安全保卫条例》  
GB/T 16177-2007 公共航空运输服务质量  
GB/T 18360-2007 公共航空运输服务质量评定标准  
GB/T 18041-2000 民用航空货物运输术语  
中华人民共和国海关总署公告 2019 年第 68 号 《海关监管作业场所（场地）设置规范》  
交通运输部令（2016）第 45 号 《民用运输机场突发事件应急救援管理规则》  
交通运输部令（2016）第 56 号 《航班正常管理规定》  
交通运输部令（2017）第 12 号 《民用机场专用设备管理规定》  
民航规〔2019〕57 号 《运输机场机坪运行管理规则》  
CCAR-274 《中国民用航空货物国际运输规则》  
CCAR-275TR-R1 《中国民用航空货物国内运输规则》  
CCAR-276-R1 《中国民用航空危险品运输管理规定》  
CCAR-140-R1 《运输机场运行安全管理规定》  
CCAR-339-R1 《民用航空安全检查规则》  
MH 5001-2013 《民用机场飞行区技术标准》及其第一修订案  
AC-137-CA-2020-01 《航空器地面服务设备安全靠机通用技术要求》  
《民用航空货物运输安全保卫规则》  
《公共航空运输服务消费者投诉管理办法》  
《公共机构生活垃圾分类工作评价参考标准》

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 承运人 carrier

指包括同意托运人填开的航空货运单或者保存物资记录的航空承运人和运送或者从事承运物资或者提供该运输的任何其他服务的所有航空承运人。

### 3.2 客户 client

指机场货物运输服务的对象，主要为承运人、货运代理人、托运人、收货人等。

### 3.3 货运代理人 cargo agent

在航空货物运输中，经授权代理承运人从事货运销售或地面服务业务的任何法人。

### 3.4 货运地面服务代理人 cargo ground handling service agent

从事航空货物运输地面服务代理业务的货运代理人。

### 3.5 托运人 shipper

为货物运输与承运人订立合同，并在航空货运单或货物记录上署名的人。

### 3.6 收货人 consignee

指承运人按照航空货运单或者货物运输记录上所列名称而交付货物的人。

### 3.7 货运区 cargo ramp

处理货运业务的全部场地和设施，包括停机坪、货运大楼和仓库、停车场和道路。

### 3.8 货运站 cargo terminal

用于办理货物运输各种手续的场所。

### 3.9 仓库 warehouse

配有方便货物保管、装卸等设施设备并具备保证货物安全功能的场所或建筑物。

#### 3.9.1 普通货物仓库 general cargo warehouse

保管普通货物的仓库。

#### 3.9.2 贵重物品仓库 valuable cargo warehouse

存放贵重物品并配有严格的安全设施及相应的管理制度的仓库。

#### 3.9.3 危险物品仓库 dangerous goods warehouse

根据危险物品的特性，分类存放危险物品的仓库。

#### 3.9.4 冷冻仓库 freezer

配有冷冻设备，存放具有冷冻温度要求的货物的仓库。

#### 3.9.5 冷藏仓库 cold storage

配有冷藏设备，存放具有冷藏保鲜温度要求的货物的仓库。

### 3.10 办理提货手续 shipment delivery procedure

收货人持有效身份证件等相关文件办理货物提取的全过程。

### 3.11 货运差错 cargo transport discrepancy

在货物运输过程中，由于承运人或其货运地面服务代理人给托运人、收货人或其代理人带来不便或造成一定经济损失等质量问题。

### 3.12 货运差错率 cargo transport discrepancy rate

航空货物运输差错票数与货物运输总票数之比，一般以万分比表示。

注：计算公式为：货运差错率 =  $\frac{\text{差错票数}}{\text{货物运输总票数}} \times 10000$

### 3.13 有效投诉率 valid complaint rate

托运人、收货人或承运人的投诉经查实责任票数与货物运输总票数之比，一般以万分比表示。

注：计算公式为：有效投诉率 =  $\frac{\text{有效投诉票数}}{\text{货物运输总票数}} \times 10000$

### 3.14 满意率 satisfaction rate

托运人、收货人或承运人对机场货物运输服务质量的满意程度，一般以百分比表示。

注：计算公式为：满意率 =  $\frac{\text{满意度测评平均得分}}{\text{满意度测评总分}} \times 100$

### 3.15 部分缩略语

- 3.15.1 ATA 航班实际到达时间 (Actual Time of Arrival)
- 3.15.2 ATD 航班实际离港时间 (Actual Time of Departure)
- 3.15.3 ETA 航班预计到达时间 (Estimated Time of Arrival)
- 3.15.4 ETD 航班预计离港时间 (Estimated Time of Departure)

## 4 总则

4.1 本标准参照国家和行业相关服务标准及规则，借鉴国内外部分先进企业的服务标准编制形成。目的在于为机场航空货物运输服务质量管理提供规范、科学的决策支持。

4.2 本标准以满足客户需求为导向，以机场货物运输服务为主线，由“公共服务规范”“货运区”“配套及辅助设施”“货运操作规范”“货运保障流程控制”“应急管理”“货运服务质量管理体系”“文化与品牌建设”等部分组成，涵盖机场货物运输服务的各个方面。

## 5 公共服务规范

### 5.1 基本要求

5.1.1 航空货物运输生产经营单位和个人，应严格遵守国家法律法规、行业规章及机场相关制度；维护国家、行业声誉，维护客户的合法权益；诚实守信、忠于职守。

5.1.2 应公布服务承诺，张贴服务行为规范，接受服务对象监督。

5.1.3 应保持工作区域清洁卫生，保持物品摆放整齐。

5.1.4 应严格执行“首问责任制”“首看责任制”，及时主动提供服务。

## 5.2 仪容仪表

- 5.2.1 应按规定穿着工作制服，着装统一规范、干净整洁。
- 5.2.2 应规范佩戴证件、标牌，佩戴率 100%。
- 5.2.3 应保持头发清洁干净、梳理整齐，不留怪异发型，不染怪异发色。
- 5.2.4 男员工仪表干净整洁；女员工淡妆上岗，妆容规范、大方、得体；不得配戴怪异饰品，不留长指甲，不涂有色指甲油。

## 5.3 语言规范

- 5.3.1 与服务对象交谈时，应语气亲切、语调平和、语言得体、态度真诚；针对不同的服务场景，适当调整语速、音量、音调。
- 5.3.2 应使用普通话或选择能与客户有效沟通的语言，语言简明、清晰。
- 5.3.3 应使用文明用语，严禁使用粗话、脏话和服务忌语。
- 5.3.4 应使用“您好”“请慢走”等礼貌用语。
- 5.3.5 拨打及接听电话时，应报所属岗位并使用规定用语。
- 5.3.6 无法解答客户问题时，应提供准确指引或告知服务电话。

## 5.4 行为规范

- 5.4.1 举止文明、得体，主动礼让客户。
- 5.4.2 对待客户态度热情、周到，不生硬、不刁难、不发生争执。
- 5.4.3 指示位置时手势规范、动作适度、方向准确。
- 5.4.4 应遵守职业道德规范，坚持文明装卸，不得发生员工私拿、私分或破坏货物事件。
- 5.4.5 在岗期间，不从事与工作无关事宜。

## 5.5 人员资质

- 5.5.1 从业人员应参加岗位培训，有相应的培训记录，并取得上岗资格证书。
- 5.5.2 涉及特种车辆操作等特有工种操作人员，应符合国家及行业职业技能鉴定相关规定，危险品航空运输等特殊岗位从业人员应取得相应资质证书。
- 5.5.3 应掌握本标准所列明的各项法律法规及制度规程。
- 5.5.4 应掌握航空货物运输突发事件应急预案，并根据职责参与处置。
- 5.5.5 业务技能熟练，能胜任本岗位工作。
- 5.5.6 应熟练使用岗位设施设备，熟悉货运服务部门电话、服务场所等。
- 5.5.7 从事国际业务的工作人员应具备相应的外语沟通技能。

## 6 货运区

### 6.1 基本设置

- 6.1.1 应符合国家及行业有关消防、反恐、安保、卫生、节能、环保、应急等法规制度。
- 6.1.2 应实施封闭式分区管理，划分航空货物控制区及非控制区、保证进港货物及出港货物、已检货物及未检货物、特殊货物及普通货物隔离存放等。
- 6.1.3 进、出货站的道路宜与航站楼主进场道路分开。
- 6.1.4 应与机场其他功能设施相匹配。
- 6.1.5 应方便货物装卸及运输，方便托运人交运及收货人提货。
- 6.1.6 应有防护性措施，防止因设施设备及其他原因导致不安全事件发生。



6.1.7 宜在营业厅、货库等区域提供无线网络服务。

## 6.2 标志标识

6.2.1 应符合国家及行业标识标准中的相关规定及要求。

6.2.2 交通、服务引导标识宜采用固定标牌、电子显示等形式，清晰醒目、指示准确，标识宜有中英文简写。

6.2.3 应具有连续引导功能。

6.2.4 应设置营业厅、停车场、货库等场所标识。

6.2.5 应设置应急疏散等指示标识。

6.2.6 应设置易燃易爆、危险品等重要标识。

## 6.3 营业厅

### 6.3.1 环境要求

6.3.1.1 应保持环境整洁，宽敞明亮、保证客户出入通畅，营业厅照度宜不低于 100 lx。

6.3.1.2 应配置与环境氛围相适宜的绿色植物。

6.3.1.3 应布置服务场景，营造氛围。

### 6.3.2 柜台设置

6.3.2.1 应布局合理，设置醒目的窗口编号、业务标识，指明办理各种业务的方向和位置。

6.3.2.2 应设置收发货物、查询及问询、收费、值班主任等柜台。

6.3.2.3 如开展国际货物运输，应设置海关业务柜台。

### 6.3.3 信息公示

6.3.3.1 应设置电子显示屏、宣传栏，保持内容合规、显示正常、更新及时。

6.3.3.2 应公布航空货物运输条件、服务流程及规范、货站服务资费标准。

6.3.3.3 应公布收货、发货等关键岗位服务电话。

6.3.3.4 应公布危险品运输收运、配装和储存等要求。

6.3.3.5 应公布 24 小时服务投诉电话及意见反馈方式等。

## 6.4 货库

6.4.1 应与机场货运业务量相适应。

6.4.2 应分别设置国际/国内货物收运区、货物安检区、货物存储区、货物组装区、货物理货区、货物交付区、作业车辆和设备停放区、集装器存放区等。

6.4.3 应分别设置国际/国内货物普通货物仓库、贵重物品仓库、冷藏/冷冻仓库、危险品仓库、24 小时货物存放区/库等。

6.4.4 海关监管作业场所应划设口岸前置拦截作业区、查验作业区、检疫处理区等。

6.4.5 装卸区域应满足货运业务使用功能和操作要求。

6.4.6 宜设置智能化立体仓库、智能货物分拣等设施设备。

## 6.5 停车场

6.5.1 应设置机动车、非机动车辆停放区。

6.5.2 应设置与货运业务量相适应的车位数量。

6.5.3 应建立进出人员及车辆的通行管制措施。

6.5.4 设有停车场管理系统的应具备车辆自动识别、停车收费、智能道闸等功能。

6.5.5 宜提供新能源车辆充电设施设备。

## 6.6 卫生间

6.6.1 应便于客户使用，符合文明、适用、充足等原则。

6.6.2 应保证设施齐全完好。

6.6.3 应保持空气清新、卫生洁净。

6.6.4 应采取防滑措施，设置安全警示及节能环保标志标识。

6.6.5 宜提供冷、热水服务。

## 7 配套及辅助设施

### 7.1 安全防护

7.1.1 应设置货运站安保、消防报警、自动灭火等安全防护系统，设备完好率 100%。

7.1.2 应设置货运区视频监控系统，覆盖率 100%，存储时限不低于 90 天。

7.1.3 应建立与货运站功能相适应的防冻、防汛、防火、防盗、防雷、防鼠等机制。

7.1.4 应保持消防通道畅通，货运区应设置应急电话、安全警示、防火禁火等标志标识。

7.1.5 货运区应设置监控岗位，配备必要的安保人员。

### 7.2 信息系统

7.2.1 应设置航班信息显示系统、安检信息系统、货运生产操作系统、货运信息查询系统等。

7.2.2 应开展系统维护，维修响应率 100%，运行正常率应不低于 98%。

7.2.3 宜向客户提供货运数据交换服务及电子运单服务。

7.2.4 宜提供预约提货、到货推送、自助提货、自助缴费、电子发票等信息服务。

7.2.5 宜推动 5G 技术、人工智能、区块链等多场景集成应用，建设多式联运的现代物流公共信息平台。

### 7.3 动力能源系统

7.3.1 应设置供电、供水、供气、冷暖等系统。

7.3.2 应开展系统维护，维修响应率 100%，运行正常率应不低于 98%。

7.3.3 设备维修、故障停用等非正常运行期间，应设置安全警示标志标识。

### 7.4 辅助设施

7.4.1 应提供与货运业务量和机型相适应的自动升降、装卸设施设备。

7.4.2 应提供方便货物收运、交付的辅助设施。

7.4.3 应配备有效货物计量工具，定期校验维护，符合国家相关计量检测设施标准。

7.4.4 设施设备应安全可靠，完好率 100%。

### 7.5 节能环保

7.5.1 应区分生活垃圾和生产垃圾，并及时清理、分类处置。

7.5.2 应采用新型能源或节能类灯具。

7.5.3 营业厅空调设置温度，夏季应不低于 26℃，冬季应不高于 20℃。

## 7.6 其他服务

- 7.6.1 应提供休息场所，配备座椅、充电等服务设施，间距合理、数量匹配。
- 7.6.2 应配备饮水设施，数量充足；提供冷、热水，水质符合国家卫生标准。
- 7.6.3 应提供饮料、食品等零售服务，明码标价，价位合理，提供多种支付方式。
- 7.6.4 应提供雨伞架、医药箱等便民服务。
- 7.6.5 应提供行走障碍人员、老年人等无障碍服务设施。
- 7.6.6 宜提供自助银行存取款机、外币兑换等金融服务。

## 8 货运操作规范

### 8.1 货物出港

#### 8.1.1 货物收运

- 8.1.1.1 应执行国家相关法律及行业规章，不得承运不符合要求的货物。
- 8.1.1.2 宜提供 24 小时收货服务。
- 8.1.1.3 应缩短客户等待时间，提升货物收运效率。
- 8.1.1.4 应设置绿色通道，优先收运鲜活、急特等货物。
- 8.1.1.5 应规范并维护托运人及其代理人、车辆的收货等候秩序。
- 8.1.1.6 应核查托运人及其代理人证件、航空货物运输文件等信息；货运单填写应完整、准确、清晰；宜推行中性电子运单应用。
- 8.1.1.7 应检查货物包装及标志、标识、标记、标签等，符合航空运输要求。
- 8.1.1.8 应准确计量货物的重量等内容。

#### 8.1.2 货物安检

- 8.1.2.1 宜提供 24 小时安检服务。
- 8.1.2.2 应按额定员标准配备安检人员。
- 8.1.2.3 应确保进入控制区的航空货物、邮件、快件安检率 100%，国务院规定免检的除外。
- 8.1.2.4 应确保在用安全检查设施设备完好率 100%。
- 8.1.2.5 应在货物待检区域张贴相关法律法规文件，告知托运人及其代理人安全检查标准。
- 8.1.2.6 应审核《安检申报清单》及其他运输文件。
- 8.1.2.7 应保证安检现场秩序良好，货物过检顺畅。

#### 8.1.3 货物配装

- 8.1.3.1 应执行承运人订舱计划或航班舱位管理制度，提高货物舱位利用率。
- 8.1.3.2 应按承运人或其相关业务文件要求配装货物，鲜货、急件、快件优先，普通货物按收运的先后顺序配装。
- 8.1.3.3 时效性货物应按托运人和承运人商定的期限运输。
- 8.1.3.4 应按货物形状、重量、体积、性质，将货物装入相应载具，必要时应采取加固措施。
- 8.1.3.5 应及时完成已配装、复核货物及随附文件的交接。
- 8.1.3.6 如货物未正常运输，应及时通知托运人及其代理人，并妥善处理。
- 8.1.3.7 应及时准确地向配载平衡部门传递货物配装信息，遇临时拉货、加货应及时通知其进行修正。
- 8.1.3.8 若航班上配装有危险品、活体动物、温控货物等特种货物，应按承运人要求向机长

通知相关装载信息。

## 8.2 货物进港

### 8.2.1 货物理货

- 8.2.1.1 应清点货物及随附文件，核实信息一致性。
- 8.2.1.2 应按承运人要求登记进港货物的基本信息，包括但不限于运单号、品名、件数、重量、特种货物代码等。
- 8.2.1.3 应及时通报不正常货物信息，第一时间留存货物破损证据。

### 8.2.2 货物交付

- 8.2.2.1 宜提供 24 小时交付服务。
- 8.2.2.2 应设置绿色通道，优先交付鲜活易腐货物、急救物资、外交信袋等货物。
- 8.2.2.3 应规范并维护收货人及车辆的提货等候秩序。
- 8.2.2.4 应检查提货手续是否完备，查验身份证件，清点件数。
- 8.2.2.5 应会同收货人查看货物是否完好；若收货人提出异议，应共同查验货物，并出具运输事故记录。
- 8.2.1.6 应及时向收货人交接运输文件。

### 8.2.3 不正常货物处理

- 8.2.3.1 应专设不正常货物查询机构，对外公布查询电话，并提供网络、语音、自助终端等多种查询方式。
- 8.2.3.2 应制定运输差错和事故处置办法，建立运输差错事故记录。
- 8.2.3.3 应及时跟进不正常货物信息。
- 8.2.3.4 如发生货物短缺、变质、污染、灭失等，应协助收货人办理赔偿等相关手续。

## 8.3 货物仓储

- 8.3.1 应根据货物性质、流向等划分货物存放区域并归类存放，不相容货物应分开或隔离存放。
- 8.3.2 应制定贵重物品、活体动物、鲜活易腐货物、危险品等特种货物储运措施。
- 8.3.3 货物堆码应确保安全，整齐有序，便于查找及作业。
- 8.3.4 应按货物包装的储运指示标志操作，重不压轻，大不压小，木不压纸，标志外露。
- 8.3.5 应建立货物出、入库台账，记录完整。
- 8.3.6 宜定期清理库存货物。

## 8.4 装卸运输

- 8.4.1 应按要求为装卸、运输人员配备必要的劳动防护用品。
- 8.4.2 装有货物的载具应配备雨布等防雨雪设备。
- 8.4.3 应采取措施确保装载相符，按照货物包装上的储运指示标识装卸、搬运货物，轻拿轻放，文明作业，严禁翻滚抛掷或强塞硬挤而使货物发生破损。
- 8.4.4 应根据货物的形状、重量、体积、性质有序装卸，合理堆码，重不压轻，大不压小，木不压纸，标识外露，箭头朝上。
- 8.4.5 在保证安全的基础上，装机货物应充分利用货舱容积和载量，严禁超过货舱限制高度。
- 8.4.6 装卸货物应堆紧捆牢，特殊货物应采取系留设备等予以固定。

8.4.7 保障货物的车辆应按规定时速平稳行驶，防止货物在运输途中破损、遗漏、散失等。

8.4.8 应采取安全保卫措施，防止无关人员在地面运输过程中接触货物。

### 8.5 费用结算

8.5.1 应对外公示货站服务收费标准。

8.5.2 应据实计收费用，提供现金支付、移动支付、协议转账支付等多种支付方式。

## 9 货运保障流程控制

### 9.1 货物出港

9.1.1 应设置充足的收货通道，托运人及其代理人等候时间不宜超过 20 分钟。

9.1.2 应制定并公布货物截载时间。

9.1.3 应及时完成货物配装和复核，单个载具上货物重量复核误差不超过承运人规定。

9.1.4 应于航班 ETD 前 5 分钟完成货物装机，关闭货舱门。

9.1.5 应于舱门关闭前完成随机业务文件交接，并向机组提供特种货物信息。

9.1.6 特殊货物运输应于航班 ATD 后 5 分钟内向前方站拍发电报。

9.1.7 应按保障进程向海关传输国际出港货物电子舱单数据。

### 9.2 货物进港

9.2.1 装卸人员、车辆设备应在航班 ETA 前 5 分钟到位。

9.2.2 宽体机开启货舱门不宜超过 5 分钟，非宽体机开启货舱门不宜超过 3 分钟。

9.2.3 应结合机场货量规模、运行保障条件和运营机型结构等实际情况，区分国内和国际货物，普通货物和特种货物，向社会公布发出提货通知时间。

9.2.4 办理提货手续时间不应超过 10 分钟。

9.2.5 提货等候时间不应超过 30 分钟。

9.2.6 应按保障进程向海关传输国际进港货物电子舱单数据。

9.2.7 不正常货物的处理应严格按照《中国民用航空货物国际运输规则》《中国民用航空货物国内运输规则》明确的时限和要求进行处理。

9.2.8 宜向收货人提供货物代取、寄送到门服务。

### 9.3 货物中转

9.3.1 应制定货物中转保障流程，公布机场中转货物保障时效。

9.3.2 宜设专人负责货物中转信息的接收、传递，以及异常情况处理。

9.3.3 宜提供机坪直转、快转及多式联运等服务。

## 10 应急管理

### 10.1 基本原则

应设立由机场、航空公司、货运代理人等组成的航空货物运输应急工作小组，负责货物运输的日常应急管理。

### 10.2 应急预案

应组织制定、修订航空货物运输突发事件应急救援预案，包括但不限于危险品保障、货物运输、设施设备、信息系统及突发公共卫生事件等内容。

### 10.3 应急培训

应定期组织开展航空货物运输保障部门的应急预案培训，并实施考核，培训考核纸质台账应保存 2 年，电子台账应保存 10 年。

### 10.4 应急演练

应制定年度航空货物运输应急演练计划并组织实施，宜采用桌面、单项、综合形式相结合，定期总结。

### 10.5 应急处置

应服从统一指挥，应急响应率达 100%，信息传递畅通，指令清晰，尽快恢复生产运行。

## 11 货运服务质量管理体系

### 11.1 总体要求

应建立货物运输服务质量管理体系，制定货物运输质量标准和要求，明确任务、责任和权利。

### 11.2 组织机构

11.2.1 应配备货物运输质量监管人员，明确职责定位，统一管理货运区安全、运行、服务。

11.2.2 应建立货运控制区工作人员准入机制。

11.2.3 宜建立全链条的货物运输服务质量促进委员会，搭建机场管理机构、货运代理人、驻场单位之间的信息沟通平台，建立健全组织协调、监督评价、信息反馈、奖惩激励和品牌推广等机制。

### 11.3 发展规划和目标

11.3.1 应制定货物运输服务发展规划，作为确定货物运输发展方针、政策、技术及有关指标的主要依据。通常为五年规划。

11.3.2 应确立货物运输服务要素发展目标。

### 11.4 监督检查

11.4.1 应建立监督检查机制，检查要素齐全，区域覆盖全面。

11.4.2 应及时完成整改，整改率达 100%。

### 11.5 需求调研与服务评价

11.5.1 应开展客户需求调研，指导货物运输服务质量的提升及改进。

11.5.2 应开展客户满意度调查，频次不低于每季度 1 次。

11.5.3 应进行客户满意度分析，基于服务短板开展闭环管理，通过排查评估、整改验证等环节持续改善服务质量。

### 11.6 投诉管理

11.6.1 应专设机构和人员受理客户意见及投诉，建立收集服务质量信息的有效渠道。

11.6.2 应在货运站醒目位置公布服务质量监督电话、电子邮箱、官网等信息。

11.6.3 应及时开展货物运输投诉事件调查，调查手段包括但不限于查阅记录、人员访谈、调取音视频等。

11.6.4 客户投诉响应率、处置率 100%，做好台账记录。

11.6.5 应开展货物运输服务投诉分析，持续改善服务质量。

## 11.7 绩效考核

应建立服务绩效考核机制，将货物运输服务质量指标纳入绩效考核范围。

## 11.8 质量指标

11.8.1 有效投诉率 $\leq$ 年货运业务量（票）的万分之一。

11.8.2 货物运输差错率 $\leq$ 年货运业务量（票）的万分之二。

11.8.3 年均满意率 $\geq$ 90%。

## 12 文化与品牌建设

### 12.1 规划

遵循民航高质量发展总基调，践行民航“真情服务”理念，结合行业发展趋势和客户需求调研，开发特色服务产品，搭建符合企业实际的货物运输服务品牌建设框架。

### 12.2 服务文化

12.2.1 应营造符合当代民航精神的文化氛围，传递社会主义核心价值观理念。

12.2.2 应结合机场特点特色，梳理、提炼文化元素，形成有代表性的货物运输服务领域文化主题，彰显货运服务文化。

### 12.3 服务品牌

#### 12.3.1 品牌建立

12.3.1.1 应结合行业发展趋势和客户需求调研，设计服务产品，建立货物运输服务品牌架构。

12.3.1.2 应建立服务品牌营销、宣传机制，提供良好的客户接触、服务传递和文化体验。

#### 12.3.2 品牌提升

12.3.2.1 应持续健全质量管理机制，制定品牌提升计划。

12.3.2.2 宜建立服务品牌、服务产品适用性和有效性评估机制，总结最佳实践经验，形成示范效应。

12.3.2.3 宜持续研究品牌提升路径，扩展内涵，注重推广，创造价值。