附件1

2021年机场服务质量专业评审指标

（征求意见稿）

| **评价指标** | **评价要素** | **No.** | **评价内容** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1.旅客安全保障 | 航站楼内地面 | 1 | 航站楼内地面防滑，无水迹，清洁期间应设置安全警示标志 |
| 航站楼内自动扶梯、自动步道 | 2 | 航站楼内自动扶梯和自动步道应设置醒目的安全提示，故障修理期间应设立围挡和施工标志 |
| 警示标志 | 3 | 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 |
| 摆渡车 | 4 | 摆渡车的车窗、车门等位置应设置救生锤，设有固定轮椅设施及无障碍标志 |
| 客梯车 | 5 | 客梯车运行平稳，且清洁、防滑 |
| 6 | 有序组织和引导旅客上下客梯车 |
| 2.工作人员基本服务规范 |  | 1 | 应落实工作人员首问负责制 |
|  | 2 | 工作人员仪容仪表 |
|  | 3 | 工作人员行为规范 |
|  | 4 | 工作人员服务语言 |
| 3.地面交通服务 | 交通方式及秩序 | 1 | 公共交通运输系统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 |
| 2 | 进出车辆应分类疏导，避免混流，保持畅通，无车辆非法载运现象 |
| 设施设备 | 3 | 车道/人行道平整、无损，手推车能安全、顺畅通行 |
| 4 | 在旅客下客点附近设置手推车取用点，方便旅客拿取，供应充足 |
| 5 | 在航站楼前公共交通、停车场（楼）等区域设置垃圾桶，符合垃圾分类要求 |
| 停车场（楼） | 6 | 停车场（楼）导向标志清晰、连续、规范、准确、颜色统一，与航站楼及其他公共交通区域标志系统衔接顺畅 |
| 7 | 专人指挥，及时疏导，停车有序 |
| 8 | 收费标准应明示，价格经当地物价部门核准，提供多种支付方式 |
| 9 | 环境干净整洁，垃圾桶内垃圾不超过2/3 |
| 公共交通、专线巴士、出租车 | 10 | 上客点位置设置合理，提供醒目的导向标志，方便旅客寻找、候车、乘车 |
| 11 | 旅客等候区域应防雨雪，如有省际巴士，省际巴士车站设置座椅并按国家有关法规配置安检设施 |
| 12 | 现场应提供公共交通、专线巴士的运营时间、发车间隔、停靠站点等中英文服务信息提示 |
| 13 | 公共交通、专线巴士收费应明码标价，价格经当地物价部门核准，提供多种支付方式 |
| 14 | 专人调度、维持秩序，按序排车、放车 |
| 15 | 专线巴士司售人员应提供耐心、热情、规范、周到的服务 |
| 4.信息服务 | 航班信息显示系统 | 1 | 航班信息显示系统完好，位置合理，信息准确、易于阅读和理解，更新及时、整体显示一致 |
| 公众广播 | 2 | 公众广播系统设备完好，公共区域覆盖率100%，应使用分区广播且区域间不互相干扰， |
| 3 | 航站楼广播应准确、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 |
| 互联网+机场服务 | 4 | 设置机场网站、手机移动端等自助查询系统， |
| 5 | 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，内容准确无误、更新及时 |
| 航空知识宣传 | 6 | 通过多种方式宣传航空运输旅行常识，加强对“无纸化”、自助服务等便捷乘机方式的宣传和引导 |
| 5.引导服务 | 公共信息导向系统 | 1 | 引导标志清晰准确、醒目规范，中英文对照，常规情况下不得使用手写标志等不规范的标志 |
| 2 | 具有连续引导作用，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 |
| 问询服务 | 3 | 问询柜台位置合理易见，样式外观统一，设有柜台导向和位置标志，与旅客流程衔接顺畅，配套低位无障碍柜台及标志 |
| 4 | 接受问询时应站立，态度礼貌友善，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；及时掌握航班动态信息，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 |
| 5 | 应提供流动问询服务，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 |
| 6 | 应设立机场服务热线，宜设置人工及自助语音查询功能，具备中英文服务能力 |
| 6.航站楼环境与设施 | 航站楼舒适度 | 1 | 航站楼环境整洁，空气清新，温度适宜 |
| 2 | 店面、柜台、艺术陈列、广告等应与候机楼环境协调，不影响导向标志和旅客流程，宜设置地标特色景观 |
| 3 | 装点与航站楼氛围相匹配的植物，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 |
| 4 | 楼内施工时摆放临时围板，高度不低于2 m，统一标准进行美化 |
| 5 | 座椅牢固、安全、舒适，无破损；间距合理，整齐有序 |
| 航站楼整洁度 | 6 | 航站楼内地面、墙面及各类服务设施设备卫生清洁 |
| 7 | 应在旅客主流程设置分类垃圾桶，配有图示，桶内垃圾不超过2/3 |
| 8 | 应有日常消毒及紧急疫情处置预案 |
| 9 | 应有常态化防控措施，通过安装无接触设施设备、使用先进消杀技术和智能设备，为旅客提供安全放心的候机环境 |
| 航站楼旅客直梯/扶梯/步道 | 10 | 为最早和最晚航班提供服务，运行平稳，无异常噪声 |
| 11 | 一层半以上航站楼和停车楼内向公众开放的楼层应设置无障碍电梯，与旅客主要流程衔接顺畅，相关无障碍设施符合T/CCAATB 0007中5.3.6规定 |
| 7.基础服务设施 | 洗手间服务 | 1 | 洗手间分布在旅客流程附近，方便易见，数量充足；旅客排队等候时间不宜超过5min |
| 2 | 洗手间环境整洁、空气清新，无异味 |
| 3 | 配置无障碍洗手间，并按MH/T 5047要求规范设置紧急呼叫装置，或在公共洗手间内设置无障碍厕位 |
| 饮水服务 | 4 | 饮水设施充足完好，符合饮用水卫生标准；标明冷热水取用须知，提醒旅客谨防烫伤 |
| 充电服务 | 5 | 在出发候机大厅、登机口等区域多渠道、多方式增设充电设施，设备安全、完好 |
| 8.办理乘机手续服务 | 柜台值机开始办理时间 | 1 | 国内航班最晚应在航班计划离站时间前90 min开始办理乘机手续 |
| 柜台值机排队等候时间 | 2 | 国内航班头等舱/公务舱旅客等候时间应不超过5 min |
| 3 | 经济舱旅客排队等候时间应不超过10 min |
| 服务规范 | 4 | 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，指明安检方向，对头等/公务舱旅客提示休息室服务 |
| 自助值机 | 5 | 自助值机设备充足完好，提示截止办理乘机手续时间 |
| 辅助设施 | 6 | 隔离带摆放规范，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 |
| 9.安全检查服务 | 安检通道 | 1 | 根据旅客流量制定安检通道开放标准，灵活调整开放数量 |
| 2 | 设置头等舱（公务舱）、经济舱、工作人员、无障碍等通道，并按需为残疾人提供独立、私密的安检空间 |
| 3 | 安排老幼病残孕等特殊旅客及军人、消防救援人员等优先过安检，并在醒目位置进行提示 |
| 安检设施设备 | 4 | 国内航班应提供电子化登机牌过检查验服务 |
| 5 | 采用新技术（如人脸识别等）提高安检效率，改善旅客体验 |
| 旅客等候安检时间 | 6 | 安检口旅客候检秩序良好，通行顺畅 |
| 10.两舱及商务旅客（VIP）服务 | 两舱休息室服务 | 1 | 两舱休息室环境通透、宽敞、舒适、整洁、光线柔和，提供冷热饮料、小餐品、面巾、刊物、有上网功能的电脑设备等服务，设有专用洗手间 |
| 2 | 两舱休息室工作人员主动迎送旅客，指引旅客至相关位置，及时提醒旅客登机并带好随身携带物品 |
| 商务旅客（VIP）服务 | 3 | 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 |
| 4 | 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 |
| 5 | 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 |
| 11.离港和到港服务 | 旅客登机 | 1 | 登机口航班信息应清晰、准确，变更信息应以显示屏、电子信息化等适当方式及时通告 |
| 2 | 工作人员应不晚于登机开始前10 min到达登机口，并做好相关准备 |
| 3 | 应采用分舱位、分座位区域组织旅客顺序登机，规范引导，避免旅客滞留登机桥或摆渡车 |
| 4 | 登机口应提供中、英文航班信息广播 |
| 5 | 国内航班应提供电子登机牌查验服务 |
| 6 | 宜提供自助登机服务 |
| 7 | 摆渡车应在航班开始登机前5 min到位，后续摆渡车应在首车离开后2 min内到位 |
| 8 | 摆渡车通风良好，温度适宜，空气清新；清洁、无污渍 |
| 旅客到达 | 9 | 接机人员及设备应在航班计划/预计到港时间前5 min到达机位 |
| 10 | 应设置连续导向标志，如标志不能对到达旅客提供连续引导，应提供人工引导。 |
| 12.中转服务 | 中转服务设施 | 1 | 中转流程引导标志醒目、清晰、连贯 |
| 中转流程 | 2 | 应能在隔离区内完成联程中转服务，流程顺畅、便捷 |
| 3 | 联程中转应提供一票到底、行李直挂服务 |
| 13.行李运输 | 行李交运 | 1 | 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 |
| 2 | 应设置手提行李标准尺寸框架，优化流程、创新手段，加强超限行李提前卡控 |
| 3 | 宜提供自助行李交运服务 |
| 行李提取 | 4 | 第一件行李应在旅客到达行李转盘后10 min之内出现 |
| 5 | 最后一件行李应在旅客到达行李转盘后40 min之内出现 |
| 6 | 行李卸放应规范整齐，不重叠，合理利用转盘空间，方便旅客提取 |
| 行李查询 | 7 | 设置行李查询机构，在航班运行期间提供服务，并在显著位置公布查询电话 |
| 8 | 应有规范的运输差错和事故记录，以及相应的处置办法 |
| 9 | 应设置不正常行李库，并具备监控和有效的防盗、防火及防鼠措施；且行李库内行李摆放整齐有序，易于查找， |
| 行李处理系统 | 10 | 应在适当位置设置行李提取信息屏或信息牌，转盘处航班信息应在航班实际到达时间后5 min内显示 |
| 11 | 行李转盘整洁、无污 |
| 12 | 应通过可视化图像显示界面对进出港行李实施全程监控 |
| 13 | 宜建立行李全流程跟踪系统 |
| 行李手推车 | 14 | 隔离区、车道边、行李提取厅等区域应配备手推车，数量充足、，摆放整齐有序，回收及时 |
| 15 | 手推车布局人性化，存放位置和方向应便于进出港旅客取用， |
| 16 | 行李手推车整洁、无污、推动方便 |
| 17 | 行李手推车应能到达地面交通接驳区域 |
| 18 | 规范手推车工作人员每人每次运送手推车数量 |
| 行李打包 | 19 | 应提供打包服务，公示营业时间、收费标准、服务监督电话，服务后开具发票 |
| 14.零售餐饮服务 | 商业布局规划 | 1 | 商业布局规划合理，与航站楼整体环境协调，不影响旅客流程 |
| 2 | 应设置商业服务位置图及标志导向系统 |
| 商业零售服务 | 3 | 店面布局及陈列规范整齐，门楣标致视觉效果规范 |
| 4 | 零售商品明码标价，一货一签，不乱收费 |
| 5 | 严格控制大众饮料、方便食品等快消商品价格，禁止航班延误时随意提价行为 |
| 6 | 连锁品牌店面应保持“同城同质同价”，并予以公示，接受社会监督；非品牌店面应与市区对标店面价格相当 |
| 7 | 应能为最早和最晚航班旅客提供商业服务，店面公示营业时间 |
| 8 | 应使用文明用语，如实介绍商品及服务 |
| 9 | 应在醒目位置公布电话等多种服务监督渠道 |
| 餐饮服务 | 10 | 提供多种餐饮品种，满足不同旅客需求 |
| 11 | 菜品、服务项目应明码标价，餐品价格在旅客消费前提示 |
| 12 | 建立“同城同质同价”餐饮服务管理机制，加强价格审核 |
| 13 | 禁止餐饮附加服务乱收费和航班延误时随意提价行为 |
| 14 | 连锁品牌店面应保持“同城同质同价”，并予以公示，接受社会监督；非品牌店面应与市区对标店面价格相当 |
| 15 | 应能为最早和最晚航班旅客提供餐饮服务，店面公示营业时间 |
| 16 | 应使用文明用语，态度诚恳 |
| 17 | 应在醒目位置公布电话等多种服务监督渠道 |
| 15.特殊旅客 | 基本要求 | 1 | 应制定与航空公司对接的特殊旅客服务方案 |
| 2 | 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 |
| 残疾人 | 3 | 服务人员熟练操作各类无障碍设备，熟悉服务规范 |
| 4 | 盲道应方便视障旅客安全行走和顺利到达招援电话、问询柜台等位置，并保证行走空间无障碍 |
| 5 | 无障碍车位位置适宜，明确预约使用或现场停放服务提示等管理措施 |
| 携带婴幼儿旅客 | 6 | 主流程区域应提供专用母婴室，地面防滑，环境整洁，空气清新，温度适宜 |
| 7 | 母婴室宜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配置 |
| 无成人陪伴儿童旅客 | 8 | 应有专人引领，协助办理有关手续，并与监护人、承运人机组规范办理交接手续 |
| 携带人体捐献器官旅客 | 9 | 应制定携带人体捐献器官旅客地面服务流程，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 |
| 老年旅客 | 10 | 应为60岁（含）以上且需要特别照顾的旅客提供预约服务，制定服务流程和细则。 |
| 11 | 应提供健康码人工查验服务 |
| 突发疾病旅客 | 12 | 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 |
| 16.辅助服务 | 医疗救护服务 | 1 | 对外公布救护电话，设有医疗急救室（站），为旅客提供急救服务，制定紧急救护方案，明确急救流程和出诊时间要求 |
| 失物招领 | 2 | 应公布失物招领服务电话和服务提供时间，通过官方在线渠道向旅客公示7日内的贵重失物信息 |
| 临时身份证办理 | 3 | 在出发大厅设置临时身份证办理服务导向标志，并在航班运行期间提供服务，宜提供民航电子临时乘机身份证明服务 |
| 电讯服务 | 4 | 宜在航站楼公共区、隔离区提供免费WI-FI网络服务 |
| 商务服务 | 5 | 在航班运行期间提供传真、复印、打印电话、文件处理等商务服务，公示收费标准，设置服务监督电话 |
| 快递及邮政服务 | 6 | 应提供快递、邮政服务，明示业务范围、产品价格等服务信息； |
| 17.不正常航班服务 |  | 1 | 不正常航班信息发布、后续安排等现场服务规范符合T/CCAATB 0007中17.3和17.4的规定 |
| 2 | 大面积航班延误应急预案中应并明确单位职责分工、组织指挥、信息共享、处置程序和服务保障等内容 |
| 3 | 不正常航班（含大面积航班延误）地面保障或代理协议中应包括信息通报、机票退改签、餐饮食宿、地面交通等处置的责任义务、资源规模以及服务质量要求 |
| 18.服务质量管理体系 | 体系建设 | 1 | 建立服务质量管理体系 |
| 组织机构 | 2 | 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 |
| 质量方针和目标 | 3 | 制定质量方针和目标 |
| 内部监视和测量 | 4 | 建立内部监测和绩效考核机制，实施内部监测 |
| 持续改进 | 5 | 根据内部监视测量结果，跟踪评估服务改进举措的有效性，固化服务标准 |
| 19.旅客意见建议 |  | 1 | 对外公布多种意见/投诉反馈渠道，意见及投诉受理、处理、回复记录100% |
| 2 | 建立旅客意见/投诉受理和处理系统 |
| 3 | 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 |
| 4 | 旅客意见建议征集频次每年不少于两次，总量次不低于年客流量的十万分之五 |
| 5 | 有旅客意见和满意度分析报告，并有针对旅客意见进行服务改善的举措，效果较明显 |