

2021 年机场服务质量专业评审指标

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

评价指标	评价要素	No.	评价内容
	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，按序排队、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

评价指标	评价要素	No.	评价内容
			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	2	国内航班头等舱/公务舱旅客等候时间不应超

评价指标	评价要素	No.	评价内容
	排队等候时间		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，宜设有专用洗手间
		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

评价指标	评价要素	No.	评价内容	
		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	

评价指标	评价要素	No.	评价内容	
14. 零售餐饮服务	行李手推车		施全程监控	
		13	宜建立行李全流程跟踪系统	
		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
	商业零售服务	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
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		

评价指标	评价要素	No.	评价内容
		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日内的找回物品信息。宜主动加入“全国旅客遗失物品查询平台”，提高旅客遗失物品找回率。
	临时身份	3	在出发大厅设置临时身份证办理服务导向标

评价指标	评价要素	No.	评价内容
	证办理		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，并有针对性对旅客意见进行服务改善的举措，效果较明显