

# 2022 年度民用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、	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

评价指标	评价要素	No.	评价内容
	出租车	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，加强对首次乘机旅客的信息告知和服务引导，以及对“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

评价指标	评价要素	No.	评价内容
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；设置爱心座椅
	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
	航站楼旅客直梯/扶梯/步道	9	应有常态化防控措施，并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
		10	为最早和最晚航班提供服务，运行平稳，无异常噪声
	7. 基础服务设施	洗手间服务	11
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	2	国内航班头等舱/公务舱旅客等候时间应不超过 5 min

评价指标	评价要素	No.	评价内容
	时间	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
		4	登机口应提供中、英文航班信息广播

评价指标	评价要素	No.	评价内容	
		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	
		9	雨、雪天气时应提供避雨、雪服务或避雨、雪设施	
	旅客到达	10	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	
		11	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 (通程) 服务	服务设施	1	引导标志醒目、清晰、连贯
		中转服务	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
		通程服务	4	宜提供“一次支付、一次值机、一次安检、行李直挂、全程无忧”的通程航班服务
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	

评价指标	评价要素	No.	评价内容
		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	建立实施航站楼餐饮服务准入制度，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

评价指标	评价要素	No.	评价内容
			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。

评价指标	评价要素	No.	评价内容
	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 网络和 5G 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
		5	宜建立服务承诺，向社会公布，接受监督
	持续改进	6	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