

ICS 03.220.50
CCS V51

T/CCAATB

中国民用机场协会团体标准

T/CCAATB 0058—2024

民用机场旅客问讯服务规范

Civil airport service specification for passenger enquiry

2024-5-21 发布

2024-6-21 实施

中国民用机场协会 发布

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
3.1 问讯 Enquiry	1
3.2 现场问讯 On site Enquiry	1
3.3 电话问讯 Telephone Enquiry	1
3.4 线上问讯 Online Enquiry	1
4 基本要求	1
4.1 服务方式	1
4.2 内容要求	2
4.3 基本规范	2
5 现场问讯	2
5.1 基本要求	2
5.2 问讯柜台	2
5.3 流动问讯	3
5.4 服务规范与技能	3
6 电话问讯	3
6.1 基本要求	3
6.2 自助语音服务	3
6.3 人工服务	4
7 线上问讯	4
7.1 基本要求	4
7.2 官网、公众号、APP 等客户端	4
7.3 航站楼自助查询系统、智能机器人等	4
7.4 人工回复	5
8 系统建设与管理要求	5
8.1 系统建设	5
8.2 管理要求	5
参考文献	6

前 言

本文件按照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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

《民用机场旅客问讯服务规范》共分8章，分别是范围、规范性引用文件、术语和定义、基本要求、现场问讯、电话问讯、线上问讯、系统建设与管理要求，着重规定航站楼现场问讯、电话问讯、线上问讯等不同问讯方式的服务输出标准内容。

本文件由青岛国际机场集团有限公司提出。

本文件由中国民用机场协会归口。

《民用机场旅客问讯服务规范》由主编单位负责日常管理。执行过程中如有意见和建议，请函告青岛国际机场集团有限公司（地址：山东省青岛市胶州市胶东街道航安南路8号；邮编：266300；电话：0532-67897509；电子邮箱：siqiushuang@qdairport.com），以便修订时参考。

本文件起草单位：青岛国际机场集团有限公司。

本文件主要起草人：崔学军、于福全、王玉倩、王晓蕊、朱明凯、司秋霜。

本文件主要审查人：周幸窃、陈伟、张婷婷、杨虹、李海云、寇芙蓉、王虓、王仁、池荷花、陈膺楠、白伟、袁俊兰、张紫婷。

本文件为首次发布。



引 言

问讯服务贯穿旅客航空出行全流程，其服务质量不仅会影响旅客对问讯服务的体验，更间接作用于旅客对值机、安检、商业购物、地面交通等一系列服务流程和项目的整体感受，是航空出行至关重要的一项服务。近年来，民航服务模式差异化、多元化、个性化不断凸显，问讯服务对于旅客获取不同的服务信息的作用更加突出。

本文件在综合考虑旅客需求、行业趋势、发展现状的基础上，充分借鉴医院、商超、酒店、旅游景点等不同行业 and 不同服务场景的问讯服务的先进经验，规定了航站楼现场问讯、电话问讯、线上问讯（官网、公众号、APP、自助查询终端、智能机器人）等不同问讯方式的服务输出标准，从问讯方式提供、问讯服务管理、问讯文化建设、系统建设等方面提出要求，确保旅客在不同乘机环节都能找到最便捷的方式获得及时高效的服务信息，为各机场问讯服务更加规范化、系统化、体系化的提供了指导借鉴，引领机场问讯服务质量的提升。

在本文件中，使用如下助动词形式：

- “应”表示要求；
- “宜”表示建议；
- “可”表示允许。



民用机场旅客问讯服务规范

1 范围

本文件规定了中国民用运输机场旅客问讯服务质量要求。

本文件适用于中国民用运输机场(含军民合用机场民用部分)旅客问讯服务提供、检查。

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。

MH/T 5047-2020 民用机场旅客航站区无障碍设施设备配置技术标准

MH/T 5059-2022 民用机场公共信息标识系统设置规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 问讯 Enquiry

旅客在航空出行时,主动通过人工、智能问答等互动方式即时获取相关服务信息、服务指引、帮助的活动。

3.2 现场问讯 On site Enquiry

到达机场区域后,通过问讯柜台、流动问讯岗或其他工作人员等人工服务方式获取服务信息、服务指引、帮助的活动。

【条文说明】机场区域应涵盖航站楼及综合交通中心等机场管辖范围内的区域。

3.3 电话问讯 Telephone Enquiry

通过拨打服务热线获取服务信息、服务指引、帮助的活动。

3.4 线上问讯 Online Enquiry

通过机场官网、公众号、APP等客户端或机场区域内自助查询系统、智能机器人等途径获取服务信息、服务指引、帮助的活动。

4 基本要求

应遵守准确、便捷、即时的原则,通过提供多种问讯方式,快速满足不同旅客群体在不同出行环节、时间、地点的问讯需求。

4.1 服务方式

4.1.1 应至少提供现场问讯、电话问讯 2 种问讯方式;年旅客吞吐量 1000 万人次(含)以上机场应提供至少 2 种线上问讯服务,如自助查询系统、智能机器人、官网、公众号、APP 等。

4.1.2 当某种问讯方式无法满足旅客需求时,应为旅客提供其他解决问题的方式或途径。

4.1.3 应具备为特殊旅客提供问讯服务的能力；应具备为使用方言的旅客服务的能力；国际机场应具备为使用英语的旅客提供问讯服务的能力，结合客群特点培养关键点位员工具备第二、第三外语交流沟通的能力。

4.2 内容要求

4.2.1 应涵盖航班信息、机场区域内主要基础设施、商业资源的服务功能及场所区位、航班进出港流程等基础服务信息、地面交通信息、承运人及其他驻场单位服务信息等。

4.2.2 应精确、通俗易懂，确保旅客能根据提供的信息获得相关服务或找到解决问题的方式。

4.2.3 应根据实际情况实时更新，确保信息内容与实际提供的服务相符。

4.2.4 应确保旅客通过不同问讯方式得到的信息一致。

4.3 基本规范

4.3.1 应遵守国家法律法规、上级主管单位及行业的有关规章制度。

4.3.2 应维护旅客合法权益，尊重旅客的宗教信仰和民族习惯，尊重特殊旅客的特殊需求和隐私。

4.3.3 应遵守国家关于个人信息保护的规定，不得泄露、出售、非法使用或者向他人提供旅客的个人信息。

5 现场问讯

5.1 基本要求

5.1.1 应在隔离区内、外旅客流量大、关键流程节点、旅客服务主流程区域设置问讯服务柜台或流动问讯岗。

5.1.2 应为所在功能区最早出港航班和最晚进港航班旅客服务，开放时间内禁止出现空岗情况。

5.2 问讯柜台

5.2.1 配置及环境

a) 应统一规划，与旅客动线衔接顺畅，位置明显，易辨识、寻找。

b) 应设有柜台导向和位置标识，标识醒目、与航站楼标识系统风格统一，符合MH/T5059-2022相关要求。

c) 柜台外观设计应与航站楼空间的整体风格保持协调一致，具有较高的辨识性。

d) 柜台及周围应保持干净整洁并定期消毒，营造温馨、舒适的环境。

e) 应配套设置低位柜台及标识，低位柜台的设置应符合MH/T5047-2020的相关要求。

f) 应设置航班信息查询系统；宜设置智能问讯、自助查询系统等。

g) 柜台应配备视频监控和拾音设备。

5.2.2 服务内容

a) 应在柜台公示柜台开放时间。

b) 应根据柜台点位所在功能区特征突出问讯重点；宜结合旅客不同点位的需求提供特色服务，如到达大厅柜台提供酒店、旅游咨询等服务，交通换乘中心或停车楼柜台提供交通出行指引、代客寻车服务等。

c) 应提供纸质版旅客指南、商业指南或电子服务手册（国际机场应为中、英文对照）。

d) 应配备为听力残障者服务的写字板、笔、纸等书写工具，宜配备听力辅助设备、翻译辅助设备。

e) 在提供基本问讯、引导服务的同时，应配备便民工具，如创可贴、老花镜、棉签、针线盒、口罩、胶带等；宜提供特殊旅客出行协助服务。

5.3 流动问讯

5.3.1 服务人员应统一穿着具有明显身份特征的服装，方便旅客辨识；结合服务场所运行特点，主动引导、指引并帮助旅客。

5.3.2 应明确服务人员工作区域；宜为工作人员配备执法记录仪等设备。

5.3.3 能够调动相应资源为旅客提供服务。

5.4 服务规范与技能

5.4.1 服务规范

a) 准入培训上岗率、文明用语率、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（特殊情况除外）应均达100%。

b) 服务形象美观、专业、大方得体，应统一着装、精神饱满、举止文明。

c) 接受问讯时应站立，首问、首看负责，礼貌友善，迅速响应，精准有效、细致耐心的使用标准语言回答问题，语速和缓、音量适中，禁止使用服务禁语、行业术语。

d) 当无法解答旅客问题时，应指引旅客到相应的服务柜台或告知旅客可以解决问题的其他方式，并向旅客表示歉意。

e) 面对多名旅客同时问讯时，应按顺序回答，并微笑示意等候旅客；老弱病残孕等特殊旅客优先。

5.4.2 服务技能

a) 应主动识别旅客需求（尤其是老、弱、病、残、孕、首乘旅客），100%应答旅客问题，对于需要特殊帮助的旅客应帮助联系相应岗位人员，提供后续服务。

b) 宜掌握手语服务技能。

c) 应熟练使用本岗位配备的设备设施，熟练使用航班信息查询系统及时掌握航班情况。

d) 应掌握必要的消防疏散常识及应急救护等技能。

e) 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。

6 电话问讯

6.1 基本要求

6.1.1 应设置机场服务热线，宜设置人工及自助语音查询功能，其中年旅客吞吐量 1000 万人次(含)以上机场应为专线，具备全程录音功能。

6.1.2 人工服务应为当日最早出港航班和最晚到达航班服务，其中年旅客吞吐量 1000 万人次(含)以上机场应提供 24 小时人工服务。

6.1.3 服务热线应在机场官网、公众号、APP 等页面及机场区域明显位置进行公示，同时公示人工服务时间。

6.2 自助语音服务

6.2.1 旅客接通平均等待时间≤30 秒。

6.2.2 服务数据库应实时更新。

6.2.3 语音系统应精准识别旅客表达诉求，并根据诉求提供精确、有效的服务信息，服务信息应通俗易懂，禁止出现行业术语。

6.2.4 自助语音应设置转人工服务程序。

6.2.5 转人工服务操作步骤应 ≤ 2 步，自助语音转人工服务后，平均等待人工接听时间 ≤ 30 秒。

6.3 人工服务

6.3.1 首次接通率（含智能接通）应 $\geq 90\%$ ，宜建立弃话回拨机制。

6.3.2 应使用标准语言服务，语速适中、语调柔和、表达清晰，应具备为使用外语旅客服务的能力。

6.3.3 接起电话后应主动问好并自报单位名称，根据旅客问题给予精准有效、细致耐心的回答，全程使用文明用语，禁止使用服务禁语、行业术语等。

6.3.4 问讯结束时，应确定旅客无其他诉求，并向旅客表示感谢。

6.3.5 应遵守首问责任制，当无法解答旅客问题时，应告知旅客可以解决问题的其他方式，并向旅客表示歉意。

7 线上问讯

7.1 基本要求

7.1.1 应加强新技术在线上问讯服务中的应用，年旅客吞吐量 1000 万人次(含)以上机场应提供至少 2 种线上问讯方式。

7.1.2 服务数据库应实时更新。

7.1.3 智能问讯系统应精准识别旅客输入的文字或语音问讯信息。

7.1.4 智能问讯系统反馈信息应精准、及时、有效，通俗易懂，禁止出现行业术语，宜采取语音播报、视频、动画等生动形象的形式进行反馈。

7.1.5 年旅客吞吐量 1000 万人次(含)以上机场宜提供线上人工服务。

7.2 官网、公众号、APP 等客户端

7.2.1 问讯入口应设置在官网、公众号、APP 等界面的明显位置，易于辨识。

7.2.2 当智能问讯无法解决旅客问题时，应设置转换人工问讯的程序或提供服务热线。

7.2.3 应定时对系统进行测试，确保正常使用。

7.3 航站楼自助查询系统、智能机器人等

7.3.1 应在旅客流量大、关键流程节点的明显位置设置。

7.3.2 外观设计应与航站楼其他设施保持一致、融于周围环境，且具有一定的辨识度。

7.3.3 设备应高度适宜，应考虑残障、老人等特殊旅客操作需求。

7.3.4 设备表面应保持干净、整洁，无灰尘、污渍。

7.3.5 问讯入口应设置在界面的明显位置；系统简单、易操作，人机互动宜增加趣味性。

7.3.6 当智能问讯无法解决旅客问题时，应设置转换为线上人工服务的程序或提供服务热线。

7.3.7 应定期对设备进行检修，确保航班运行期间完好率不低于 98%；设备检修、维修时应在明显位置摆放故障警示牌。

7.3.8 不同点位设备应根据所在功能区特征，设置相应的服务数据库问讯信息。

7.4 人工回复

7.4.1 文字表达应清晰、明确、得体，语句柔和，禁止出现错别字。

7.4.2 人工线上问讯接通后应先问好，全程使用文明用语，根据旅客问题给予精准有效、细致耐心的回答，禁止出现服务禁语、行业术语；问讯结束时，应向旅客表示感谢。

7.4.3 当无法解决旅客问题时，应为旅客提供有效的解决方式，并向旅客表示歉意。

7.4.4 应具备为使用外语旅客服务的能力。

8 系统建设与管理要求

8.1 系统建设

8.1.1 应将不同的问讯方式整合、归纳，形成机场独立的问讯服务系统，确保不同问讯方式之间信息互通，对外提供的服务信息一致。

8.1.2 问讯服务系统应与机场生产运行系统相连，除基础问讯信息外，问讯系统应第一时间掌握可能影响旅客正常出行或服务体验的信息，确保旅客得到高效、精准的问讯服务。

8.1.3 应将问讯服务纳入机场应急管理系统，根据大面积航班延误、突发事件等情况制定问讯相关应急预案，并参与应急演练。

8.2 管理要求

8.2.1 应结合机场服务质量管理体系，制定符合实际管理需求的问讯服务标准、培训、监察、评价、风险管理、客户投诉、考核等管理机制，确保问讯服务质量稳定输出。

8.2.2 应培育“全员为旅客服务”的问讯文化氛围，全员践行首看、首问责任制，引导员工践行主动服务意识，将机场区域内主要服务设施或资源的功能及位置，进出港相关政策、流程及乘机常识，特殊旅客等各类服务项目，进出机场的交通方式等基础知识纳入新员工入职培训科目。

8.2.3 应以旅客需求为出发点，践行“以人为本”理念，引入新技术，以现有的硬件资源为依托，积极打通数据库壁垒，推出更多的智能自助服务，不断丰富问讯服务形式、服务内容，创新服务产品，提升旅客问讯体验。

8.2.4 应积极探索打造问讯服务品牌，以品牌为引领不断提升问讯服务质量。

参考文献

- [1] 王安旭 曹旭 机场一体化智能问讯台的设计研究 艺术教育 2019. 7
- [2] 李蕾 首都机场问讯服务品牌的管理 管理世界 2014. 30
- [3] 李晶 史志瑛 蒋巍 浦东国际机场一站式旅客服务中心转型发展实践 四型机场建设
- [4] 《公共航空运输旅客服务管理规定》（2021年）
- [5] 《航班正常管理规定》（2016年）
- [6] GB/T 18764-2002 民用航空运输术语
- [7] GB/T 16177-2007 公共航空运输服务质量
- [8] GB/T 26354-2010 旅游信息咨询中心设置与服务规范
- [9] MH/T 1037-2015 不正常航班旅客服务规范
- [10] MH/T 5047-2020 民用机场旅客航站区无障碍设施设备配置技术标准
- [11] MH/T 5048-2020 人文机场建设指南
- [12] MH/T 5059-2022 民用机场公共信息标识系统设置规范
- [13] T/CCAATB 0002-2019 民用机场无障碍服务指南
- [14] T/CCAATB 0010-2021 民用机场航站区标识英文译写规范
- [15] T/CCAATB 0007-2023 民用机场旅客服务质量
- [16] 《关于首次乘机旅客服务便利化的指导意见》（2023年）

