

T/CCAATB

中国民用机场协会团体标准

T/CCAATB XXXX—2024

民用机场服务产品评价规范

Evaluation specification for civil airport service products

（征求意见稿）

（本草案完成时间：2024.7.22）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

中国民用机场协会 发布

目 次

前 言	II
引 言	1
1 范围	2
2 规范性引用文件	2
3 术语和定义	2
4 服务要求	2
4.1 通用要求	2
4.2 航空服务性产品特定要求	2
4.3 航空延伸性产品特定要求	3
4.4 非航服务产品特定要求	3
5 管理要求	4
5.1 通用要求	4
5.2 特定要求	4
6 评价要求	5
6.1 评价准则	5
6.2 评价方法	6
6.3 评价结果	6
附 录 A （规范性） 民用机场服务产品评分工具	7
参 考 文 献	8

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。

本文件由上海浦东国际机场提出。

本文件由中国民用机场协会归口。

《民用机场服务产品评价规范》由主编单位负责日常管理。执行过程中如有意见和建议，请函告上海国际机场股份有限公司浦东国际机场（地址：上海市浦东新区启航路900号；邮编：201207；电话：021-68341009；电子邮箱：wangjh@shairport.com），以便修订时参考。

本文件起草单位：上海国际机场股份有限公司浦东国际机场、上海质量体系审核中心、同济大学经济与管理学院。

本文件主要起草人：XXX。

本文件主要审查人：XXX。

本文件为首次发布。

引 言

为落实《质量强国建设纲要》、《中国民航四型机场建设行动纲要》要求，建立健全民用机场旅客服务质量管理体系，满足不同类别旅客的出行需求，打造差异化、个性化、多层次、创新性的服务产品，提升服务产品的质量、形成服务产品的品牌效应，以此来引领旅客对于机场服务满意度的不断提升。参考《四型机场建设导则》、《人文机场建设指南》等行业先进标准，制订本文件。

本文件旨在规范机场服务产品的服务及其管理，通过评价的方式推动服务产品从设计开发、上线运行到发展成熟最终成为服务品牌，实现机场服务创新发展，为机场服务产品提供评价依据。

民用机场服务产品评价规范

1 范围

本文件规定了民用机场服务产品的服务要求、管理要求，描述了服务产品和管理评价的技术方法。本文件适用于对民用机场服务产品及其管理的评价。

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。

GB/T 18764—2002 民用航空旅客运输术语
T/CCAATB 0007—2023 民用机场旅客服务质量
T/CCAATB 0029—2022 民用机场服务品牌评价

3 术语和定义

GB/T 18764—2002、T/CCAATB 0029—2022界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务 service

至少有一项活动必需在服务提供者和顾客之间进行的服务提供者的输出。

[来源：GB/T 27205—2019, 3.1]

3.2 机场服务产品 airport service products

拥有清晰且具体的服务客群，拥有客群视角的明确的服务起止点，并能够为客群创造独特体验价值的机场服务产出。

[来源：T/CCAATB 0029—2022, 3.3]

4 服务要求

4.1 通用要求

4.1.1 机场应以旅客体验为出发点，聚焦全流程需求，开发创新性服务产品。

4.1.2 机场应根据不同旅客的个性化需求提供差异化服务产品，结合机场地域特色、文化差异特点，打造多层次的系列服务产品。

4.1.3 服务产品应有体现机场特色、便于旅客记忆的产品名称。

4.1.4 机场应设计服务产品标识，便于旅客区分、识别，且不会侵犯注册商标，布设在显著位置。

4.1.5 机场应有旅客便于发现或取阅服务产品的说明书或介绍，且与实际相符。

4.1.6 应从旅客体验角度说明服务产品的服务方式，必要时使旅客提前知晓。

4.1.7 应注明服务产品的服务时间，24h 长期供使用的服务产品可不注明。

4.1.8 应标明服务产品可使用的具体点位或区域，便于旅客寻找，全区域覆盖可不注明。

4.1.9 若服务产品为非公益性质，应注明收费标准。

4.1.10 必要时，与旅客明确服务产品使用协议，标明申请条件、申请材料、预约申请步骤、使用时的注意事项或温馨提示。

4.2 航空服务性产品特定要求

4.2.1 航空服务性产品与机场所涉及的航空运输相关，包括：

a) 航空流程类，如航班正常率特色服务产品、紧急救助运输服务产品；

- b) 特定客群类, 如针对老年人、无障碍旅客、孕妇等特殊类型旅客的服务产品。
- 4.2.2 航班正常率特色服务产品, 内容应包括协调机制优化、旅客核心需求、信息共享和发布、流量管理、运行控制等因素的服务举措, 且应满足或高于 T/CCAATB 0007—2023 中 5.10 要求。
- 4.2.3 紧急救助运输的服务产品, 内容应包括运输申请、特殊安检、快速通关等因素的服务举措, 且应满足或高于 T/CCAATB 0007—2023 中 14.1 和 14.6 要求。
- 4.2.4 面向老年旅客的服务产品, 内容应包括语言表达和视听障碍、航空知识盲区、行动迟缓身体健康状况、便捷通关、支付便利化等因素的服务举措, 且应满足或高于 T/CCAATB 0007—2023 中 14.1 和 14.3 要求。
- 4.2.5 面向儿童(无人陪儿童)旅客的服务产品, 内容应包括接送机家长关注点、信息及时传递、趣味性和安全性兼顾、陪护交接、航班延误情况下的安置等因素的服务举措, 且应满足或高于 T/CCAATB 0007—2023 中 14.1 和 14.4 要求。
- 4.2.6 面向孕妇旅客的服务产品, 内容应包括安全保护、通关便捷、隐私保护、乘机知识普及、检查细节、餐饮配套、消毒管理等因素的服务举措。
- 4.2.7 面向无障碍旅客的服务产品, 内容应包括全流程顺畅便捷、行动不便、视觉障碍、听觉障碍、服务设施人性化设计、辅具存放和借取、行李托运、预约方式多途径、登机环节提醒方式、心理感受、隐私保护等因素的服务举措, 且应满足或高于 T/CCAATB 0007—2023 中 14.1 和 14.2 要求。
- 4.2.8 面向伤病旅客的服务产品, 内容应包括医疗咨询、心理感受、消毒、快速响应、定制化等因素的服务举措, 且应满足或高于 T/CCAATB 0007—2023 中 14.1 和 14.7 要求。
- 4.2.9 面向首乘旅客的服务产品, 内容应包括首乘旅客识别、流程优化、航空知识盲区、机场信息指引、心理感受等隐私的服务举措。
- 4.2.10 面向常旅客的服务产品, 内容应包括会员专享升级服务、差异化安检服务、积分兑换、商业优惠等因素的服务举措。
- 4.2.11 面向少数民族旅客的服务产品, 内容应包括特殊宗教信仰、服务场所、餐饮配套、语言沟通障碍等因素的服务举措。
- 4.2.12 面向外国旅客(出入境旅客)的服务产品, 内容应包括多语种翻译问询、信息资讯指引、网络便利、通讯便利、兑换便利、支付便利、交通便利等因素的服务举措。
- 4.2.13 面向高端旅客的服务产品, 内容应包括星级服务、心理感受等因素的服务举措, 且应满足或高于 T/CCAATB 0007—2023 中 6.3 要求。
- 4.2.14 面向航班延误、急客或效率优先旅客的服务产品, 内容应包括运行控制、快速通关、信息共享发布、沟通协调、心理感受、航延旅客安置与转运疏散等因素的服务举措, 且应满足或高于 T/CCAATB 0007—2023 中 5.11 要求。
- 4.2.15 面向中转旅客的服务产品, 内容应包括信息前馈控制、跨航司数据共享、预约机制、中转休息场所设计、中转流程设计、中转候机体验、信息告知、行李直挂、中转时间等因素的服务举措, 且应满足或高于 T/CCAATB 0007—2023 中 5.5 要求。
- 4.3 航空延伸性产品特定要求**
- 4.3.1 航空延伸性产品包括对于旅客航空动线的延伸过程中所提供的行李寄存与托运、行李门到门、行李全流程跟踪、跨航司中转行李直挂等服务产品。
- 4.3.2 面向行李的服务产品, 机场应制定统一的行李装卸服务规定, 包括链条衔接、流程管控、准点到达、信息告知等因素的服务举措, 且满足或高于 T/CCAATB 0007—2023, 5.6 要求。
- 4.4 非航服务产品特定要求**
- 4.4.1 非航服务产品包括商业类服务产品与文化体验类服务产品。
- 4.4.2 对于商业类服务产品, 应满足或高于 T/CCAATB 0007—2023 中 5.7 要求。机场应在遵循旅客流线优先的原则下, 运用新技术充分了解旅客多元化、差异化的消费需求, 结合机场文化与品牌, 提供“同城同质同价”的餐饮、购物、休闲娱乐、文创等多样的商业服务, 宜推出外送服务。
- 4.4.3 对于文化体验类服务产品, 机场宜设置主题体验类或互动体验类服务产品, 将艺术人文元素、时代发展特色、传统文化精髓融入服务产品中, 宜推出跨界文旅实体产品, 增加娱乐性与趣味性。

5 管理要求

5.1 通用要求

- 5.1.1 机场应有服务产品开发的程序或机制，纳入旅客服务质量管理体系。
- 5.1.2 机场服务产品应符合机场服务文化与服务品牌战略。
- 5.1.3 机场服务产品开发与运行过程应满足机场安全与应急要求。
- 5.1.4 机场服务产品应重点关注服务效率，宜运用新技术精准服务旅客。
- 5.1.5 机场应针对服务产品提供过程进行分析，识别服务风险，确定风险评价方法和准则，评价风险级别，制定并实施相应的风险控制措施。

5.2 特定要求

5.2.1 管理目标

机场应建立服务产品的管理目标，目标指标宜量化。

5.2.2 服务产品开发

服务产品开发包括以下步骤：

- a) 服务产品创建：
 - 1) 服务产品在创建前组建产品团队，包含产品经理与团队成员。
 - 2) 服务产品在创建时，明确该产品面向的旅客类别，调研机场内该类旅客的数量与比例，分析该类旅客需求，可运用观察行为、访谈、问卷调查等形式。
- b) 服务产品设计：
 - 1) 服务产品设计前，进行现场勘测，明确资源配备。
 - 2) 服务产品设计时，运用服务蓝图等工具，基于旅客视角描述全流程，明确旅客触点和体验，分析支持与影响因素，必要时可邀请旅客参与。
 - 3) 服务产品设计时，组织拟订服务产品的配套运行标准，参考 T/CCAATB 0007—2023。
- c) 服务产品测试：服务产品设计后，评估服务产品适用性，按照产品配套运行标准开展测试，可邀请专家或员工反馈体验，并根据测试情况对运行标准与流程调整优化。
- d) 服务产品上线运行与监测：服务产品测试后上线运行，投入运行期间对服务产品运行情况定期进行监测，包含产品运行标准的执行情况、旅客体验反馈和满意度变化、市场表现和旅客忠诚度等，避免出现服务不达标。
- e) 服务产品改进提升或下线：
 - 1) 服务产品上线后，根据运行期间监测情况的有效性与管理目标达成情况分析评估，确定优化改进方向。
 - 2) 若出现相关政策发生变化、旅客需求大幅下降时，可下线产品。

5.2.3 运行支持

5.2.3.1 人员

应依据产品规模、关键接触岗位的数量明确并配备相应的人员，并对于人员资质或培训经验有相应要求，确保服务产品提供的一致性。

5.2.3.2 设备设施

服务产品应明确并配备相应的设备设施，保障产品的正常运行。

5.2.3.3 环境

服务产品应明确并设置场所布局、点位、使用面积等，宜将人文元素融入环境中。

5.2.4 传播推广

服务产品在线上运行后应以多种方式积极对外宣传推广，建立服务产品的营销、推广和宣传工作机制、渠道和程序，吸引目标旅客，将服务产品打造为服务品牌。

5.2.5 投诉处理

服务产品产生的投诉应按照机场投诉处理要求统筹管理。

6 评价要求

6.1 评价准则

6.1.1 服务特性测评准则

6.1.1.1 第4章给出的服务要求，其服务特性测评应依据表A.1中的评分工具实施，其总分由计算每人（次）评分的均值获得。表A.1是赋权量化构建的服务产品体验分值对应表，设定满分为100分；

6.1.1.2 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；除此情形外，给出基于李克特5点式量表的体验系数 α ，如下：

- a) 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；
- b) 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；
- c) 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；
- d) 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；
- e) 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。

6.1.1.3 表A.1中给定的各项对应条目分值乘以该项体验系数 α 后求和，得服务特性测评基础分；

6.1.1.4 服务特性测评中特定要求，应结合本文件要求按具体服务产品标准要求开展评价；当不含本文件特定要求部分内容时，应结合T/CCAATB 0007—2023相应条款开展评价，若T/CCAATB 0007—2023中没有相应条款时应结合机场自身服务标准评价；

6.1.1.5 当发现服务产品实施过程中未依法取得相关许可证件或者相关许可证件超过有效期限、评价期间发生重大事故产生恶劣舆论影响时，否决该测评结果。

6.1.2 服务管理能力审核准则

6.1.2.1 服务管理能力的审核宜采用管理体系审核的要求和方法，服务管理特定要求的审核工具宜参照T/CAQ 10102—2022标准给出的成熟度模型。

6.1.2.2 第5章给出的管理要求，其管理水平的审核应依据表A.2中的评分工具实施，其总分由计算每人（次）评分的均值获得。表A.2是赋权量化构建的服务产品管理分值对应表，设定满分为100分；

6.1.2.3 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；除此情形外，给出基于李克特5点式量表的水平系数 β ，如下：

- a) 基本不符合要求： $0 \leq \beta \leq 0.2$ ；
- b) 部分符合要求： $0.2 < \beta \leq 0.4$ ；
- c) 基本符合要求： $0.4 < \beta \leq 0.6$ ；
- d) 符合要求： $0.6 < \beta \leq 0.8$ ；
- e) 完全符合所有要求且有部分高于要求： $0.8 < \beta \leq 1.0$ 。

6.1.2.4 表A.2中给定的各项对应条目分值乘以该项水平系数 β 后求和，得服务管理成熟度得分，根据表1得出对应成熟度等级。

表 1 服务产品管理成熟度等级描述

服务管理成熟度	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度	四级成熟度	五级成熟度
服务管理水平得分	60分以下	60分（含）-70分	70分（含）-80分	80分（含）-90分	90分（含）及以上
阶段特征	服务产品管理碎片化，缺乏系统性。管理活动未开展或只是偶然、被动地开展。	服务产品管理初步形成了规范的方法。管理活动初步系统开展，局部存在偏差。	服务产品管理契合实际，系统、有效。管理活动全面持续开展，偶有偏差。	服务产品管理完全契合实际，系统、有效。管理活动全面持续开展，无明显偏差，关键绩效高于行业平均水平。	服务产品管理全面、系统、有效，具有创新性和可推广性。管理活动全面持续开展，关键绩效结果达到行业前列。

6.2 评价方法

6.2.1 适用的评价方法

6.2.1.1 适用的服务特性测评方法，包括但不限于：

- a) 公开的服务特性检验；
- b) 神秘顾客（暗访）的服务特性检验；
- c) 顾客调查（功能感知）；
- d) 服务能力确认或验证。

6.2.1.2 适用的服务管理能力审核方法，包括但不限于：

- a) 服务设计审核；
- b) 服务管理审核。

6.2.2 评价方法选用及其组合

针对评价目的，考虑不同的服务接触方式、服务过程的复杂程度、服务风险等方面，分别从6.2.1.1和6.2.1.2中选择适用于其服务特性测评和服务管理能力审核的一种或多种评价方法，并对其进行组合。

6.3 评价结果

服务产品评价结果分为五星标杆级、四星优秀级、三星规范级和不通过，详细要求与阶段特征见表2。

表 2 服务产品评价结果等级与描述

评价结果	服务要求	管理要求	阶段特征
五星标杆级	服务特性测评达到90分以上	服务管理能力审核同时达到五级成熟度水平	服务产品基于战略方向全面策划并实施系统有效的方法，完全满足并部分高于各项要求，具有自身特色和可借鉴性，大幅提升旅客满意度并获得一批忠诚顾客，达到全国领先水平。
四星优秀级	服务特性测评达到80分以上	服务管理能力审核同时达到四级（含）以上成熟度水平	服务产品基于战略方向策划并实施系统和有效的方法，完全满足各项要求，且服务产品拥有可观的使用量，对于旅客满意度带来提升。
三星规范级	服务特性测评达到70分以上	服务管理能力审核同时达到三级（含）以上成熟度水平	服务产品基于方针目标，能有效策划并落实各条款要求，且该产品推出被旅客所知晓使用，基本能满足旅客需求。
不通过	其他	其他	-

附录 A
(规范性)
民用机场服务产品评分工具

A.1 民用机场服务产品评价的服务要求各项对应分值按表 A.1 设定。

表 A.1 服务产品体验分值对应表

服务要求	对应条目	对应分值
通用要求	4.1.1	5
	4.1.2	5
	4.1.3	5
	4.1.4	10
	4.1.5	10
	4.1.6	5
	4.1.7	5
	4.1.8	5
	4.1.9	5
	4.1.10	5
航空服务性产品特定要求/ 航空延伸性产品特定要求/ 非航服务产品特定要求	4.2/4.3/4.4	40
总计		100

A.2 民用机场服务产品评价的管理要求各项对应分值按表 A.2 设定。

表 A.2 服务产品管理分值对应表

管理要求	对应条目	对应分值
通用要求	5.1.1	10
	5.1.2	5
	5.1.3	5
	5.1.4	5
	5.1.5	5
特定要求	5.2.1	5
	5.2.2	30
	5.2.3	20
	5.2.4	10
	5.2.5	5
总计		100

参 考 文 献

- [1] GB/T 27205—2019 合格评定 服务认证方案指南和示例
 - [2] GB/T 27400—2020 合格评定 服务认证技术通则
 - [3] MH/T 5048—2020 人文机场建设指南
 - [4] MH/T 5049—2020 四型机场建设导则
 - [5] T/CAQ 10102—2022 质量管理体系成熟度评价指南
 - [6] T/CCAATB 0007—2023 民用机场旅客服务质量
 - [7] T/CCAATB 0029—2022 民用机场服务品牌评价
 - [8] T/STIC 120013—2021 “上海品牌”评价认证依据：民用国际机场旅客服务认证要求
-