

2024 年度民用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	航站楼内地面应防滑，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旅客安全提示，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（如无障碍设施、玻璃门窗及护栏、饮用水、医疗急救设备等）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	应在摆渡车的车窗、车门等位置设置救生锤，车门位置设置高清摄像头
		5	摆渡车内应配置固定轮椅设施及无障碍标识
	客梯车	6	客梯车应运行完好，且清洁、防滑
		7	应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	首问负责	1	应落实工作人员首问负责制
	仪容仪表	2	工作人员仪容仪表应符合 T/CCAATB 0007 中 1.6.1 规定
	行为规范	3	工作人员行为规范应符合 T/CCAATB 0007 中 1.6.2 规定
	服务语言	4	工作人员服务语言应符合 T/CCAATB 0007 中 1.6.3 规定
3. 地面交通服务	交通方式及秩序	1	应与城市交通系统连接顺畅、便捷，提供公共汽车、机场巴士、出租车等多种交通方式，千万级机场宜提供轨道交通系统（如地铁、轻轨、磁悬浮等）
		2	跨航站楼之间的地面交通应方便、快捷
		3	千万级机场宜设置综合交通中心，提高空地衔接顺畅性
		4	进出车辆应分类疏导，避免混流，保持交通畅通，无车辆非法载运现象
	设施设备	5	车道/人行道应平整、无损，手推车能安全、顺畅通行
		6	航站楼前道路宜设置斑马线、减速带
		7	应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
		8	应在航站楼前公共交通、停车场（楼）等区域合理位置设置垃圾桶，符合垃圾分类要求，桶

评价指标	评价要素	No.	评价内容	
			内垃圾不超过 2/3	
		9	宜在航站楼到达区主要出入口设置交通服务中心，位置适宜，与旅客流程衔接顺畅；宜提供多种交通方式转换咨询、一站式购票等服务	
	停车场（楼）	10	停车场（楼）导向标识应清晰、连续、规范、准确、颜色统一，与航站楼及其他公共交通区域标识系统衔接顺畅	
		11	应有专人指挥，及时疏导，停车有序	
		12	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	
		13	应显示停车场（楼）空余车位信息，宜公开承诺车辆出入等候时间，并遵守承诺	
		14	宜提供智能引导、车位查询、自助缴费等服务，提升停车场的数字化建设水平	
		15	千万级机场宜提供新能源车辆的自动充电设施	
	公共交通、 专线巴士、 出租车	16	应合理设置车站位置，方便旅客寻找、候车、乘车，车站与航站楼之间应提供醒目的中英文导向标识	
		17	旅客等候区域应防雨雪；如有省际巴士，省际巴士车站应设置座椅并按国家有关法规配备安检设施	
		18	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	
		19	公共交通、专线巴士收费应明码标价，符合当地物价部门管理要求，提供多种支付方式	
		20	应有专人调度、维持秩序，按序排队、放车	
		21	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	航班信息显示系统应设备完好，位置合理
			2	航班信息显示系统应提供中英文显示，宜提供目的地国家（地区）的相应文字显示。航班信息准确、易于阅读和理解，更新及时、整体显示一致
		公众广播	3	公众广播系统应设备完好，公共区域覆盖率100%；应使用分区广播且区域间不互相干扰
			4	应提供普通话、英语两种语言广播，宜根据航班及旅客情况增加其他语言/语种广播。广播应准确、清晰、流畅，音量适中（控制在70分贝以内），专业术语统一，语句通顺易懂，

评价指标	评价要素	No.	评价内容
	互联网+机场服务		内容更新及时
		5	应设置机场网站、手机移动端等自助查询系统；宜满足适老化服务需求
	6	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	7	应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	引导标识应清晰醒目、规范准确，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	应具有连续引导作用，使旅客沿标识能独立、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
	问讯服务	3	问讯柜台位置应合理易见，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	接受问讯时应站立，态度礼貌友善；面对多名旅客同时问讯时应顺序回答，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	应提供流动问讯服务，工作人员统一着装，并结合服务场所运行特点，主动引导、指引并帮助旅客
		6	应为首次乘机旅客提供信息告知和服务引导等全链条、个性化服务
		7	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，旅客接通平均等待时间不宜超过 30 秒
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、广告等应与航站楼环境协调，不影响导向标识和旅客流程，宜设置地标特色景观
		3	应装点与航站楼氛围相匹配的植物，且养护良好，不歪斜，无枯枝，无灰尘脏污，不对环境造成不良影响
		4	楼内施工时应摆放临时围板，统一标准进行美化，高度应不低于 2 米
		5	座椅应牢固、安全、舒适、无破损；间距合理，整齐有序；设置爱心座椅

评价指标	评价要素	No.	评价内容
	航站楼整洁度	6	航站楼内地面、墙面及各类服务设施设备应卫生清洁
		7	应在旅客主流程合理位置设置分类垃圾桶，配有图示，桶内垃圾不超过 2/3
		8	应在主流程区域提供无接触式服务设施设备，为旅客提供健康安心的候机环境
	航站楼旅客直梯/扶梯/步道	9	应能为最早和最晚航班提供服务，运行平稳，无异常噪声
		10	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，相关无障碍设施应符合 T/CCAATB 0007 中 5.3.6 规定
7. 基础服务设施	洗手间服务	1	洗手间应分布在旅客流程附近，方便易见，数量充足；洗手间内设施安全、设备完好
		2	旅客在洗手间排队等候时间宜在 5 分钟以内
		3	洗手间环境和设施应保持整洁，空气清新，无异味
		4	应配置无障碍洗手间，或在公共洗手间内设置无障碍厕位，并按 MH/T 5047 要求规范设置紧急呼叫装置
	饮水服务	5	饮水设备应充足完好，并确保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	6	应在出发候机大厅、登机口等区域提供旅客专用充电装置，充电点位布局合理，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（STD）前 90 分钟开始办理乘机手续
		2	国际航班最晚应在航班计划离站时间（STD）前 120 分钟开始办理乘机手续
	柜台值机排队等候时间	3	国内航班头等舱/公务舱旅客排队等候时间应不超过 5 分钟
		4	国内航班经济舱旅客排队等候时间应不超过 10 分钟
		5	国际/地区航班头等舱/公务舱旅客排队等候时间应不超过 5 分钟
		6	国际/地区航班经济舱旅客排队等候及办理时间应不超过 20 分钟（洲际航班不超过 25 分钟）
	服务规范	7	应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

评价指标	评价要素	No.	评价内容
	自助值机	8	自助值机设备应充足完好，提示截止办理乘机手续时间、登机截止时间（中英文）
		9	自助值机设备应支持身份证、新旧版护照、大陆居民港澳通行证、港澳台居民往来内地通行证、华侨持用护照、外国人永久居留证的识别
	辅助设施	10	应规范摆放隔离带，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. 联检服务		1	联检服务时间应与国际/地区航班进出港业务流程同步
		2	应在醒目位置设置海关申报和禁止携带物品的提示牌，中英文对照
		3	候检秩序良好，过检体验顺畅
		4	应提供自助过检服务，宜设置自助入境辅助服务人员，进行现场环境秩序维护及问讯指引
10. 安全检查服务	安检通道	1	应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	应设置头等舱（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	应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、人脸识别或身份证件过检查验服务
		5	国际/地区航班宜提供电子化登机牌查验服务
		6	采用新技术（如人体成像、AI判图、集中判图等）提高安检效率，改善旅客体验
	旅客等候安检时间	7	安检口旅客候检秩序良好，通行顺畅；宜在排队等候区域告知旅客预计安检等候时间
	易安检	8	应提供易安检服务，加强宣传推广，持续扩大受众群体
	物品暂存	9	应提供物品暂存服务，保存期限不超过30天
		10	宜提供限制携带物品的快递服务
11. 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，应提供冷热饮料、小餐品、面巾，提供中英文刊物、有上网功能的电脑设备，宜设有专用洗手间和无障碍卫生间
		2	两舱休息室工作人员应主动迎送旅客，指引旅客至相关座位，并提供规范服务；应及时提醒旅客登机并带好随身携带物品

评价指标	评价要素	No.	评价内容
	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、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, 使用规范用语
12. 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 分钟到达登机口, 并做好相关准备
		3	应采用分舱位或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	国际/地区航班宜提供电子登机牌查验服务
		7	千万级机场应提供身份证件、人脸识别等自助登机服务
		8	摆渡车应在航班开始登机前 5 分钟到位, 后续摆渡车应在首车离开后 2 分钟内到位
		9	摆渡车通风良好, 温度适宜, 空气清新, 车体及车内清洁、无污渍
		10	雨、雪天气时应提供避雨、雪服务或避雨、雪设施
	旅客到达	11	接机人员及设备应在航班计划/预计到港时间前 5 分钟到达机位
		12	应设置连续导向标识, 如不能对到达旅客提供连续引导, 应提供人工引导
13. 中转 (通程) 服务	服务设施	1	应设置醒目、清晰、连贯的中转流程标识
		2	应在中转流程适宜位置设置航班信息显示屏, 为中转旅客提供航班动态信息
		3	有国际中转的机场应提供中转休息区, 座位数量充足, 宜设置休闲、娱乐、自动售卖机等设施
	中转流程	4	联程中转应能在隔离区内实现, 流程顺畅、便捷
		5	联程中转应提供一票到底、行李直挂服务
		6	非联程中转宜提供跨航司行李免提服务
	通程服务	7	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

评价指标	评价要素	No.	评价内容
14. 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，采取有效措施对超限手提行李提前卡控
		3	千万级机场应提供自助行李交运服务，且设备完好
	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	宜采取升级设施设备、优化行李动线流程、提升操作效率等措施，缩短旅客行李提取时间
		7	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	8	应在行李提取厅设置行李查询机构，在航班运行期间提供服务，并在显著位置公布查询电话
		9	应有规范的运输差错和事故记录，以及相应的处置办法
		10	应设置与不正常行李数量匹配的不正常行李库，并具备监控和有效的防盗、防火及防鼠措施；且行李库内行李应摆放整齐有序，易于查找
	行李处理系统	11	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（ATA）后 5 分钟内显示
		12	行李转盘应整洁、无污
		13	应通过可视图像显示界面监控进出港行李运行状况，监控覆盖率应 100%
		14	千万级机场应具备行李全流程跟踪系统
	行李手推车	15	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
		16	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
		17	行李手推车应整洁、无污、推动方便
		18	行李手推车应能到达地面交通接驳区域
		19	应规范手推车工作人员每人每次运送手推车数量
	行李打包	20	应提供打包服务，公示营业时间、收费标准、服务监督电话，提前向旅客确认使用数量和整

评价指标	评价要素	No.	评价内容
			体价格，服务后开具发票
15. 零售餐饮服务	商业布局规划	1	商业布局规划合理，应与航站楼整体环境协调，不影响旅客流程
		2	应在航站楼内主要位置设置商业服务位置图及导向标识系统
		3	应建立商旅卡商户管理制度，加强监督检查
	商业零售服务	4	店面布局及陈列规范整齐，门楣标识视觉效果和闭店形象规范
		5	零售商品应明码标价，一货一签，不乱收费
		6	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
		7	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
		8	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
		9	应使用文明用语，如实介绍商品及服务
		10	应在醒目位置公布电话等多种服务监督渠道
	餐饮服务	11	餐饮种类多样化，满足不同旅客需求
		12	菜品、服务项目应明码标价，餐品价格在旅客消费前提示
		13	应建立实施航站楼餐饮服务准入制度，加强价格审核
		14	禁止餐饮附加服务乱收费和航班延误时随意提价行为
		15	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；非连锁品牌店面应与市区对标店面价格相当
		16	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
		17	应使用文明用语，态度诚恳
		18	应在醒目位置公布电话等多种服务监督渠道
16. 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	服务人员应熟练操作各类无障碍设备，熟悉服务规范

评价指标	评价要素	No.	评价内容	
		4	盲道应方便视觉障碍旅客安全行走和顺利到达招援电话、问讯柜台等位置，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	
		6	宜在登机口设置航班信息登机闪烁提示	
	携带婴幼儿旅客	7	主流程区域应提供专用母婴室，功能区布局合理，地面防滑，环境整洁，空气清新，温度适宜，定时清洁消毒，并有相应告知	
		8	应按照《民用机场母婴室规划和设施设备配置指南》5.3.2和5.3.3要求，在母婴室内配置基础功能区（包括哺乳区和护理区）必备设施，宜根据条件配置推荐设施，且设施完好，干净整洁	
		9	应在母婴室入口明显位置告知母婴室开放时间、服务电话等信息，在哺乳区外明显位置设置使用状态提示	
	无成人陪伴儿童旅客	10	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	11	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	12	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	
	突发疾病旅客	13	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	
	17. 辅助服务	医疗救护服务	1	应设有医疗急救室（站），对外公布救护电话，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；应主动加入“全国旅客遗失物品查询平台”，提高旅客遗失物品找回率
		临时身份证办理	3	应在出发大厅设置临时身份证办理服务导向标识，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	应实现航站楼WIFI全覆盖	
商务服务		5	在航班运行期间应提供复印、打印、电话、文件处理等商务服务，宜提供传真、证件照相等服务，公示收费标准和服务监督电话	

评价指标	评价要素	No.	评价内容
	快递及邮政服务	6	应提供快递或邮政服务，公示营业时间，明示业务范围、产品价格等服务信息
	金融服务	7	国际机场应在方便旅客的主流程上提供必要的宣传和服务场地
		8	国际机场应提供境内外银行卡、移动支付、现金等多种支付方式，为外籍来华人员、老年人提供多样化的支付服务
		9	枢纽机场应提供外币兑换服务，至少配备外币兑换机构、外币自动兑换设施或支持兑换支取人民币的ATM三者之一，公布外币兑换牌价及各项收费标准
18. 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应符合 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
		4	千万级机场宜借助综合交通方式积极开展大面积航班延误后的跨交通方式转运
19. 服务质量管理体系	体系建设	1	应建立和实施旅客服务质量管理体系，满足《公共航空运输旅客服务质量管理体系指南》要求
	组织机构	2	应设立服务质量管理机构，配备数量和比例适宜的工作人员，明确职责定位
	服务质量管理目标	3	应制定服务质量管理目标，根据目标制定有针对性的实施方案
	内部监视和测量	4	应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
	服务承诺	6	宜建立服务承诺，向社会公布，接受监督
20. 旅客意见建议		1	应以适当方式对外公布多种意见/投诉反馈渠道，意见及投诉受理、处理、回复记录 100%
		2	应建立旅客意见/投诉受理和处理系统
		3	在民航服务质量监督平台上，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

评价指标	评价要素	No.	评价内容
		4	旅客意见建议征集频次每年不少于两次，千万级机场总量次宜不低于年客流量的十万分之五
		5	应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