

中华人民共和国民用航空行业标准

MH/T 5114—2017

中国民用机场服务质量评价指标体系

China civil airport service quality evaluation index system

2017 - 03 - 17 发布

2017 - 06 - 01 实施

中国民用航空局

发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 评价基本要求	1
4 旅客满意度评价指标（一级指标）	2
5 航空公司满意度评价指标（一级指标）	2
6 专业评审指标（一级指标）	4
7 机场放行正常率（一级指标）	20
8 一票否决（一级指标）	20
9 评价及赋值方法	20
10 统计方法	21
11 指标扩展	22

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由中国民用航空局运输司提出。

本标准由中国民用航空局航空器适航审定司批准立项。

本标准由中国民航科学技术研究院归口。

本标准负责起草单位：中国民用机场协会、中国民航科学技术研究院。

本标准主要起草人：刘玉梅、覃章高、李洪涛、李小梅、陈伟、白京、郑晨曦、杨芬、颜姝蕾、史心良、邢宏、何明扬、白鹤。

中国民用机场服务质量评价指标体系

1 范围

本标准规定了中国民用运输机场服务质量评价指标体系、评价方法和计算方法。
本标准适用于对中国民用运输机场的服务质量进行评价。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

评价 evaluation

对民用机场服务质量优劣程度做出的判断。

2.2

专业评审员 auditor

具备一定专业资质条件、从事民用机场服务质量评价评审工作的专业人员。

2.3

评价指标 evaluation index

对民用机场服务质量进行评价所依据的具体的、可观察的、可测量的评价内容。

2.4

评价指标体系 evaluation index system

由旅客满意度、航空公司满意度、专业评审、机场放行正常率 and 一票否决等指标组成的指标系统。

3 评价基本要求

3.1 客观性和公正性

评价工作应有组织地进行，应采取措施保证评价工作的规范性和有序性。

旅客满意度和航空公司满意度数据的收集应体现客观性和真实性，旅客评价应遵循随机、自愿的原则，航空公司评价应坚持中立、公正、客观的原则，评价过程不受任何外界因素干扰。

专业评审工作应体现客观性、公正性和专业性，评审员评分应独立自主完成，不受任何外界因素干扰。

3.2 评价周期

机场服务质量评价应持续进行，应至少每3年1个周期，实现机场服务质量持续改进和提升的目的。

4 旅客满意度评价指标（一级指标）

旅客满意度评价指标（一级指标）下设的指标见表1。

表1 旅客满意度评价指标（一级指标）下设的指标

二级指标	内容
4.1 出入机场交通	a) 出入机场乘车方便快捷； b) 停车设施配置齐全、合理。
4.2 问询服务	a) 首问答复负责、准确、及时； b) 问询服务人员态度友善。
4.3 办理乘机手续服务	a) 办理乘机手续方便快捷； b) 交运行李方便快捷、信息告知清晰； c) 办理乘机手续人员服务态度友好。
4.4 安全检查服务	a) 安全检查通过顺畅； b) 安检人员语言和动作规范。
4.5 联检服务	海关边防检疫通关顺畅。
4.6 登机口服务	a) 登机口座位充足、秩序良好； b) 登机广播清晰。
4.7 引导标识	a) 引导标识位置合理、标识醒目； b) 引导标识规范统一、连贯准确。
4.8 航站楼设施设备与环境	a) 航站楼环境整洁、空气清新、温度适宜； b) 航班信息系统位置醒目、信息准确； c) 航站楼广播音质清晰、音量适中柔和； d) 行李手推车数量充足、取用方便； e) 卫生间数量充足； f) 卫生间清洁、空气清新； g) 饮用水取用方便； h) 银行/提款机、货币兑换使用方便； i) 餐饮环境整洁、价格合理； j) 购物环境整洁、明码标价。
4.9 提取行李服务	a) 提取行李速度快捷； b) 行李完好无损。
4.10 中转服务	中转服务方便快捷。
4.11 IT 服务	a) 互联网/wifi 连接顺畅； b) 机场 APP 或其他移动互联应用软件使用方便。
4.12 航班延误服务	a) 本机场航班延误时信息告知及时、准确； b) 本机场航班延误后的服务规范。

5 航空公司满意度评价指标（一级指标）

航空公司满意度评价指标（一级指标）下设的指标见表2。

表2 航空公司满意度评价指标（一级指标）下设的指标

二级指标	三级指标	内容
5.1 安全保障		a) 机坪封闭性良好； b) 跑道及滑行道维护合规； c) 起降灯光设备维护合规； d) 航空器监护合规。
5.2 运行保障	5.2.1 廊桥	a) 提前检查，确保廊桥安全适用； b) 廊桥对接及时、准确； c) 廊桥卫生清洁。
	5.2.2 客梯车	a) 客梯车到位及时； b) 客梯车卫生清洁。
	5.2.3 摆渡车	a) 摆渡车到位及时； b) 及时引导，避免旅客在摆渡车上长时间等待； c) 控制摆渡车上客人数； d) 摆渡车内卫生清洁、温度适宜。
	5.2.4 其他特种车辆	其他特种车辆到位及时。
	5.2.5 停机位分配	廊桥、停机位等保障资源分配合理。
5.3 服务保障	5.3.1 行李服务	a) 在值机和安检区域摆放手提行李标准尺寸框； b) 在值机区域设置提示，告知旅客超标/违禁行李不得携带上机； c) 行李、货邮装载及时，不引起航班延误； d) 首末件行李传送及时； e) 优先行李优先交付； f) 专人监装、监卸； g) 行李分拣区域监控全覆盖。
	5.3.2 登机服务	a) 工作人员到位及时； b) 登机口关闭时间符合行业规范； c) 分舱位、分区域登机服务符合航空公司要求。
	5.3.3 客舱清洁	a) 客舱清洁及时； b) 客舱清洁程度符合航空公司的标准和要求。
	5.3.4 舱单	舱单上传及时、准确。
	5.3.5 不正常航班（含备降航班）保障	a) 不正常航班服务； b) 备降航班服务保障。
	5.3.6 特殊旅客服务	a) 特殊旅客服务设备齐全、完好； b) 特殊旅客服务符合航空公司的标准和要求。
	5.3.7 服务流程	服务流程合理，各环节衔接顺畅。
	5.3.8 服务改进	服务问题得到解决，符合航空公司标准。

6 专业评审指标（一级指标）

专业评审指标（一级指标）下设的指标见表3。

表3 专业评审指标（一级指标）下设的指标

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	内容
6.1 机场旅客安全保障服务	6.1.1 航站楼前地面			航站楼前旅客上下车地带的地面无水渍、冰渍，或明显凸起和棱角，防止旅客滑倒或碰伤。
	6.1.2 航站楼内地面			航站楼内地面无明显妨碍旅客行走安全的水渍，在卫生间、餐饮商铺等重点区域的湿滑地面设立防滑提示。
	6.1.3 航站楼内扶梯、自动步梯			航站楼内扶梯、自动步梯应有明显安全提示，如图示、语音提示，设备维修时应安放有效标识和围挡，告知正在维修。
	6.1.4 饮水设施			航站楼内饮水设施应标明冷热水的取用须知，提醒旅客谨防烫伤。
	6.1.5 玻璃门窗及护栏			航站楼内的透明玻璃门窗应有明显防撞标识，玻璃护栏有明显警示标识。
	6.1.6 紧急疏导和安全警示标识			航站楼内在明显的位置设置紧急疏导标识和安全警示标识，且指示正确。
	6.1.7 摆渡车			摆渡车内配备避险设施设备，如紧急按钮、安全锤和灭火瓶等器具。
	6.1.8 廊桥			a) 廊桥与航空器严格按照标准对接，且采取有效防护措施，防止旅客从衔接处摔落； b) 廊桥地面坡度合理、平坦防滑，无明显凸起。
	6.1.9 客梯车			a) 客梯车平稳，梯身台阶牢固可靠； b) 配备足够照明，防止因光线不足造成伤害； c) 配备扶手，且扶手不应有可能引起伤害的突出物或拐角； d) 有防护措施，防止出现因湿滑导致旅客滑倒的伤害事件出现； e) 根据设备载荷要求，控制客梯车上旅客人数，且维持秩序。
	6.1.10 站坪道面			站坪道面无明显水渍、冰渍、油渍，防止旅客滑倒。
6.2 地面交通服务	6.2.1 进出机场地面交通状况	6.2.1.1 航站楼前交通设施	6.2.1.1.1 公共交通运输系统	应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，旅客吞吐量在1 000万（含）以上机场宜提供轨道交通系统（地铁、轻轨或磁悬浮）。
			6.2.1.1.2 进出机场通道	进出车辆分类疏导，避免混流，保持畅通。
			6.2.1.1.3 交通引导标识/牌	齐全、清晰、规范、准确。

表3 (续)

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	内容
6.2 地面交通服务	6.2.1 进出机场地面交通状况	6.2.1.1 航站楼前交通设施	6.2.1.1.4 车道/人行道	a) 平整、无损,行李手推车行进畅通、安全; b) 旅客吞吐量在1 000万(含)以上机场应设置斑马线、减速带或红绿灯。
			6.2.1.1.5 停靠站点设置	合理安排航站楼前道路专用车辆停靠站点和上下客区域,避免人车交叉,满足流量需要。
		6.2.1.2 交通管理	6.2.1.2.1 交通秩序	交通秩序良好,疏导及时有效,无车辆非法载客现象。
			6.2.1.2.2 交通通告	明显、规范、更新及时。
			6.2.1.2.3 多航站楼交通	各航站楼之间地面交通顺畅。
		6.2.1.3 无障碍设施	a) 航站楼各出入口地面衔接处有高度差时,应以斜面过渡; b) 人行道盲道应方便视残者安全行走和顺利到达问询柜台等位置; c) 航站楼前设有红绿灯的路口,应设盲人过街音响设施。	
		6.2.2.1 设施设备	6.2.2.1.1 停车位	与机场客流量相适应,确保高峰时段有停车位。
			6.2.2.1.2 清洁	地面清洁,不乱堆放垃圾。
			6.2.2.1.3 照明	根据使用要求及夜间车辆进出的频繁程度,合理设置,照度适宜。
	6.2.2.1.4 设施配备		消防、监控、广播、照明、通风等设施设备健全、状态完好;露天停车场不应设置广播和通风设施。	
	6.2.2.1.5 标志标识		引导标识规范、清晰、有效,颜色统一。	
	6.2.2 停车场(楼)	6.2.2.2 使用状况	6.2.2.2.1 开放时间	应能为最早和最晚航班服务。
			6.2.2.2.2 停车秩序	停车有序,及时疏导,车辆行驶顺畅。
			6.2.2.2.3 停车收费	明码标价,不乱收费现象。
		6.2.2.3 无障碍停车位	6.2.2.3.1 位置	靠近航站楼的主要出入口和停车楼电梯出入口处设置无障碍停车位。
			6.2.2.3.2 数量	每个停车场(楼)无障碍车位数量应不少于停车位数量的5%,至少不少于2个。
	6.2.3 公共交通工具	6.2.3.1 准点率		巴士、轨道交通等运营准点。

表3 (续)

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	内容
6.2 地面交通服务	6.2.3 公共交通工具	6.2.3.2 等候区域		应提供相对舒适的等候区域，且设置避雨雪设施。
		6.2.3.3 服务时间		应为最早与最晚航班提供服务；运营时间内有巴士售票服务；夜班车、延误车按航班时刻调派。
		6.2.3.4 车站设置		设置合理，便于旅客寻找、候车、乘车；巴士线路覆盖主要区域和经停站。
		6.2.3.5 服务指南		提供服务指南，包含运营时间、发车间隔、路线及站点介绍、监督电话等信息。
		6.2.3.6 车辆配置		a)巴士、出租车数量充足；巴士车型与机场客流相适应； b)车辆符合国家标准，车身、车内清洁。
		6.2.3.7 指示牌		提供醒目的引导指示牌。
		6.2.3.8 价格		应明码标价，价格经当地物价部门核准。
		6.2.3.9 司售人员		耐心、主动、热情、微笑和周到。
		6.2.3.10 调度秩序		专人调度，维持秩序，按序排队、放车。
		6.3 信息服务	6.3.1 航班信息显示系统	6.3.1.1 易见性
6.3.1.2 完好率				系统设备完好，信息显示正常。
6.3.1.3 信息质量				信息准确，易于理解，更新及时，整体显示一致。
6.3.2 公众广播	6.3.2.1 系统设置			a)提供航班动态、服务信息、特别通告和紧急信息等广播； b)系统设备完好，公共区域覆盖率100%； c)旅客吞吐量在500万(含)以上机场应使用分区广播，且区域间不应互相干扰，旅客吞吐量在500万以下宜分区。
	6.3.2.2 广播质量			a)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； b)应使用普通话、英语进行广播。
6.3.3 公众告示				设置告示/警示牌。

表3 (续)

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	内容
6.3 信息服务	6.3.4 网站 (旅客吞吐量200万(含)以上应设置,旅客吞吐量200万以下宜设置)	6.3.4.1 网页设计		界面友好、人性化;信息分类清晰,便于查询,更新及时。
		6.3.4.2 服务信息内容	6.3.4.2.1 机场地址与方位图	清晰易懂。
			6.3.4.2.2 服务热线与投诉电话	号码有效,及时更新。
			6.3.4.2.3 航班动态信息	及时准确,覆盖机场所有进出港航班。
			6.3.4.2.4 多航站楼及航空公司分布图	标示清晰、准确,通俗易懂。
			6.3.4.2.5 航站楼内乘机流程图	标示清晰、准确,通俗易懂。
			6.3.4.2.6 航站楼内服务设施布局图	标示清晰、准确,通俗易懂。
			6.3.4.2.7 交通方式介绍	a)公交车首末车时间、发车间隔和票价清晰、准确; b)大巴车首末车时间、线路图、发车间隔和票价清晰、准确。
	6.3.4.2.8 特殊旅客服务介绍	应明确特殊旅客的服务范围及相应服务内容。		
	6.3.5 手机APP等移动互联网应用软件服务(旅客吞吐量在500万(含)以上应设置,旅客吞吐量在500万以下宜设置)	6.3.5.1 值机服务		提供值机服务或值机链接服务。
		6.3.5.2 航班动态信息		及时准确的发布本机场航班动态信息。
		6.3.5.3 服务热线及投诉电话		号码有效,及时更新。
		6.3.5.4 交通方式介绍		通过链接可了解乘车相关信息。
		6.3.5.5 特殊情况服务		宜设立特殊情况下信息推送通道。
6.4 引导服务	6.4.1 航站楼标志/标识系统	6.4.1.1 基本规范		清晰醒目、人性化、格式统一、色彩协调、中英文对照。
		6.4.1.2 数量		应具有连续引导的作用,旅客沿标志能顺畅到达目的地。

表3 (续)

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	内容	
6.4 引导服务	6.4.1 航站楼标志/标识系统	6.4.1.3 消防、警示及禁止类标志		标识清晰、规范；设置安全疏散指示图。	
		6.4.1.4 多航站楼标识		a)清晰、准确、醒目、规范，中英文对照； b)航空公司在各航站楼间的分布位置清楚、准确。	
		6.4.1.5 无障碍标志		标志规范、醒目。	
	6.4.2 问询服务	6.4.2.1 问询柜台			位置合理、易见，设有柜台指引标志，与旅客流程衔接顺畅。
		6.4.2.2 服务设施			应设置航班信息显示系统，系统设备完好。
		6.4.2.3 服务规范			a)接受问询时应站立，态度热情、友善，礼貌服务，并迅速、准确回答问询内容； b)在岗期间不应做与工作无关的事情。
		6.4.2.4 服务技能			随时掌握航班动态信息，熟悉机场服务设施功能及场所区位。
		6.4.2.5 旅客指南			提供旅客指南或旅客须知。
		6.4.2.6 其他			a)旅客吞吐量在1 000万(含)以上机场应提供流动问询服务； b)宜设置自助查询设施。
	6.5 行李手推车	6.5.1 数量			车道边、行李提取厅等区域应配备行李手推车，且数量充足。
		6.5.2 车型			与机场实际状况相适应。
		6.5.3 完好性			整洁、无污、推动方便。
6.5.4 便利性				a)布局人性化，取用便捷，摆放整齐、有序，及时回收； b)不对旅客主要流程及通道造成影响； c)能到达旅客专用停车区域； d)旅客吞吐量在1 000万(含)以上机场隔离区内应配备小型手推车。	
6.6 办理乘机手续服务	6.6.1 基本要求			柜台数量充足，分配合理，设备完好。	
	6.6.2 柜台设置	6.6.2.1 头等舱、公务舱柜台		应设置头等舱、公务舱柜台，且设备完好。	
		6.6.2.2 自助值机			旅客吞吐量在200万(含)以上机场应设置自助值机，旅客吞吐量在200万以下机场宜设置，且设备完好。

表3 (续)

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	内容
6.6 办理乘机手续服务	6.6.2 柜台设置	6.6.2.3 其他		a)应设置逾重行李收费、常旅客、特殊旅客、团体旅客办理乘机手续柜台； b)应提供多种方式办理乘机手续服务。
	6.6.3 辅助设施	6.6.3.1 一米线		应在柜台前设置一米线。
		6.6.3.2 隔离带		应规范摆放隔离带，不影响旅客流程。
		6.6.3.3 公告牌/显示屏		a)应摆放严禁托运或携带物品的公告牌、图片(中、英文)； b)应提示旅客主动申报限制或禁运物品； c)应显示航班号、到达站、截止办理时间等(全开放柜台除外)。
	6.6.4 开始办理时间	6.6.4.1 国际/地区航班		应在航班计划离站时间前 120 min。
		6.6.4.2 国内航班		应在航班计划离站时间前 90 min。
	6.6.5 排队等候及办理时间	6.6.5.1 国际/地区航班		a)头等舱/公务舱旅客排队等候时间应不超过 4 min； b)经济舱旅客等候及办理时间应不超过 20 min。
		6.6.5.2 国内航班		a)头等舱/公务舱旅客等候及办理时间应不超过 5 min； b)经济舱旅客等候及办理时间应不超过 10 min。
		6.6.6.1 行李牌		应规范拴挂行李牌、标志牌。
	6.6.6 服务规范	6.6.6.2 提示信息		a)应告知旅客登机口、座位号等登机信息，指明安检和登机方向； b)对要客及头等、公务舱旅客，其行李应拴挂优先行李条，提示休息室服务。
6.7 联检服务	6.7.1 服务时间			应与国际和地区航班进出港业务流程同步。
	6.7.2 信息告知			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。
	6.7.3 服务质量			候检秩序良好，过检顺畅。
6.8 安全检查服务	6.8.1 安检通道	6.8.1.1 数量		数量充足，根据旅客流量灵活调整通道开放数量。

表3 (续)

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	内容	
6.8 安全检查服务	6.8.1 安检通道	6.8.1.2 类型		a) 应分别设置头等舱(公务舱)、经济舱、工作人员等通道; b) 应能按需为残疾人提供独立、私密的安检空间; c) 对于特殊旅客、急客应安排优先检查; d) 应摆放严禁托运或携带物品的公告牌、图片(中、英文); e) 应提示旅客主动申报限制或禁运物品。	
		6.8.1.3 验证柜台		柜台高度应适宜。	
		6.8.1.4 一米线		应在通道前设置一米线。	
		6.8.1.5 隔离带		应规范摆放, 不影响旅客流程。	
		6.8.1.6 开放时间		应与办理乘机手续柜台开放时间同步。	
	6.8.2 安检设施设备			a) 设施设备完好、整洁; b) 旅客吞吐量在 1 000 万(含)以上机场宜提供电子化登机牌过检服务。	
	6.8.3 安检工作人员	6.8.3.1 人员配置			应符合安检人员额定员的相关规定, 配有验证、引导、手工检查及開箱包检查人员。
		6.8.3.2 工作规范			a) 验证员应礼貌问候旅客, 验证完毕后将证件礼貌交还旅客; b) 引导员应主动引导过检人员正确、有序放置随身物品; c) 手工检查员应主动引导, 并用规范的语言、手势提示, 检查动作应规范; d) 应提醒旅客勿忘随身物品; e) 開箱包检查完毕, 应尽量帮助过检人员恢复行李原样(要求自行恢复的除外)。
	6.8.4 旅客等候安检时间				安检口旅客候检秩序良好, 通行顺畅。
	6.8.5 其他	6.8.5.1 安检须知			以适当方式向旅客和公众告知相关安检要求。
		6.8.5.2 遗失物品			应有遗失物品登记和管理制度。
		6.8.5.3 物品暂存			应提供物品暂存, 保留期限不超过 30 d。
6.9 两舱休息室服务	6.9.1 数量			数量充足, 满足使用要求。	

表3 (续)

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	内容	
6.9 两舱休息室服务	6.9.2 环境			a) 通透、宽敞、舒适、整洁, 光线柔和; b) 提供冷/热饮料、小餐品、面巾; c) 餐饮器具清洁完好, 品质上乘; d) 提供国际、国内刊物, 提供有上网功能的电脑设备; e) 设有专用卫生间及残疾人厕位。	
	6.9.3 服务规范			a) 主动迎送旅客; b) 及时通知航班信息; c) 及时提醒旅客登机并带好随身携带物品。	
6.10 离港和到港服务	6.10.1 旅客登机	6.10.1.1 信息通告		a) 登机口航班信息(包括航班号、登机口、登机时间等)应清晰、准确; b) 通过显示屏/人工广播及时通告航班变更信息。	
		6.10.1.2 工作人员到岗		应不晚于登机前 10 min 到达登机口, 并做好相关准备。	
		6.10.1.3 登机操作	6.10.1.3.1 组织登机		a) 应采用分舱位、分座位组织旅客顺序登机; 关注特殊旅客需求; b) 应提供中、英文广播服务。
			6.10.1.3.2 远机位登机		a) 提供摆渡车、客梯车服务; b) 登机口与摆渡车之间宜设置防雨、雪设施。
			6.10.1.3.3 自助登机		旅客吞吐量在 1 000 万(含)以上机场宜提供自助登机服务。
		6.10.1.4.1 到位时间		应在航班开始登机前 5 min 到位, 后续摆渡车宜在首车离开后 2 min 内到位。	
		6.10.1.4 摆渡车服务	6.10.1.4.2 车辆配置及车况		a) 车内通风良好, 温度适宜, 空气清新; 清洁、无污渍; b) 设有固定轮椅设施及无障碍标识; c) 数量充足, 满足客流需要。
			6.10.1.4.3 引导		设立专人引导, 组织旅客有序上下摆渡车。
			6.10.1.4.4 操作		确认旅客、行李全部进入车厢, 才能关门行车, 平稳行驶。
			6.10.1.5 客梯车服务	6.10.1.5.1 车况	
	6.10.1.5.2 操作			a) 与航空器规范对接; b) 有序组织和引导旅客上下客梯车。	
	6.10.2 旅客到达	6.10.2.1 人员与设备		应于航班开舱门前到位。	
		6.10.2.2 引导		应设置连续引导标识; 如标识不能对到达旅客提供连续引导, 应提供人工引导。	

表3 (续)

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	内容
6.10 离港和到港服务	6.10.2 旅客到达	6.10.2.3 更衣室		宜根据情况设置更衣室。
	6.10.3 旅客经停	6.10.3.1 引导		有专人引导旅客下机及登机。
		6.10.3.2 操作规范		按规定复核旅客人数。
6.11 中转服务	6.11.1 中转服务设施	6.11.1.1 办理中转手续柜台		a) 柜台符合中转流程及旅客流量需求; b) 配备航空公司或其联盟标识。
		6.11.1.2 标识		应设置能连续引导中转旅客至中转柜台的标识。
		6.11.1.3 中转休息厅		有国际中转旅客的机场应提供。
	6.11.2 流程		a) 中转流程有序、顺畅、便捷; b) 能在隔离区内中转; c) 宜专人引导; d) 宜提供一票到底行李服务。	
	6.11.3 旅客等候办理手续时间		a) 头等/公务舱旅客等候及办理时间应不超过 5 min; b) 经济舱旅客等候及办理时间应不超过 10 min。	
6.12 行李运输	6.12.1 行李交运	6.12.1.1 行李运输业务通知		应设置行李运输业务通知。
		6.12.1.2 手提行李标准尺寸框架		按照行业规定或航空公司协议要求设置手提行李标准尺寸框架。
		6.12.1.3 超大、超重行李限制通告		应设置大、超重行李限制通告。
		6.12.1.4 超大、超重与团体行李交运处		旅客吞吐量在 1 000 万(含)以上机场应提供, 旅客吞吐量在 1000 万以下机场宜提供。
		6.12.1.5 自助托运		旅客吞吐量在 1 000 万(含)以上机场宜提供自助托运行李服务。
	6.12.2 行李提取	6.12.2.1 行李提取操作		宜专人巡视。

表3 (续)

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	内容
6.12 行李运输	6.12.2 行李提取	6.12.2.2 行李提取时间		a) 第一件行李应在旅客到达行李转盘后 10 min 之内出现; b) 最后一件行李应在旅客到达行李转盘后 40 min 之内出现。
		6.12.2.3 行李不正常运输		应有规范的运输差错和事故记录, 以及相应的处置办法。
		6.12.2.4 超大、超重行李提取处		旅客吞吐量在 1 000 万 (含) 以上机场应提供, 旅客吞吐量在 1 000 万以下机场宜提供。
	6.12.3 行李查询	6.12.3.1 查询机构		应设置查询机构, 并公布查询电话。
		6.12.3.2 不正常行李		a) 应有统一的收集、传递、存储、提取程序; b) 应设置不正常行李库, 且行李库内行李摆放整齐有序, 易于查找, 宜设置监控。
	6.12.4 行李处理系统	6.12.4.1 信息显示		a) 应在适当位置设置行李提取信息屏或信息牌; b) 航班信息应在航班实际到达时间后 5 min 内显示。
		6.12.4.2 行李转盘清洁度		应整洁、无污。
		6.12.4.3 行李监控		应对进、出港行李实施全程监控。
	6.12.5 行李辅助服务	6.12.5.1 行李打包		提供行李打包服务, 明码标价, 出具发票。
		6.12.5.2 行李寄存		提供行李寄存服务, 明码标价, 出具发票。
6.13 特殊旅客	6.13.1 残疾人	6.13.1.1 服务方案		a) 应制定与航空公司对接的残疾人服务方案, 明确为残疾人提供相应服务的办法和程序; b) 服务方案以书面、网络等残疾人容易获取的方式向社会公布; c) 方案应规定提前了解残疾旅客姓名、航班和服务要求。
		6.13.1.2 服务技能		a) 安检人员知晓对残疾人及其行李物品、服务犬进行检查的技能; b) 服务人员熟练操作各类无障碍设备, 熟悉服务规范。
		6.13.1.3 服务台		旅客吞吐量在 500 万 (含) 以上机场, 应在旅客主要出入口设置残疾人服务台。
		6.13.1.4 协办手续		按需协助办理有关手续。

表3 (续)

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	内容
6.13 特殊旅客	6.13.1 残疾人	6.13.1.5 引导登机		a)应根据旅客需求合理安排登/离机; b)登机时协助旅客将轮椅、担架等合理安排在机舱内或办理托运。
		6.13.1.6 轮椅/担架/ 救护车		数量充足, 满足需要。
		6.13.1.7 残疾人登机车		宜配备残疾人登机车。
		6.13.1.8 服务记录		提供过残疾人服务的, 应有服务全过程记录, 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。
	6.13.2 携带婴幼儿旅客			a) 旅客吞吐量在 100 万 (含) 以上机场, 主流程区域应提供专用母婴室, 环境整洁, 温度适宜, 按规定配置打理台等母婴设施; b) 按需合理安排登/离机; c) 如有儿童游乐设施, 应设置安全提示或警示标识。
	6.13.3 无人陪伴旅客			a) 应有专人引领, 协助办理有关手续; b) 应与监护人、承运人机组规范办理交接手续。
	6.13.4 携带人体捐献器官旅客			a) 应制定携带人体捐献器官旅客地面服务流程; b) 紧急情况下应建立人体捐献器官地面运输绿色通道。
6.13.5 其他特殊旅客			a) 应制定突发疾病旅客服务办法和程序; b) 按需提供相应服务。	
6.14 航班正常和延误后服务	6.14.1 航班正常			应制定航班正常保障方案。
	6.14.2 一般延误处置程序和预案	6.14.2.1 制定程序和预案		具有航班不正常处置程序、预案及流程图。
		6.14.2.2 程序和预案内容		a) 应明确航班延误处置的主体责任单位, 以及驻场各单位的责任和义务; b) 应明确航班延误处置的协调机制、程序和原则。
		6.14.2.3 程序和预案的有效性		a) 程序和预案是最新修订版 (当年有效) 程序和预案中各单位、人员的联系方式现行有效; b) 预案在各驻场单位保存、可查。
		6.14.2.4 信息发布		a) 信息发布应迅速、及时、准确; b) 应通过多种有效方式向旅客告知航班不正常信息或航班动态信息; c) 应保存每次广播或信息通告记录。

表3 (续)

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	内容	
6.14 航班正常和延误后服务	6.14.3 大面积航班延误应急预案和应急处置手册	6.14.3.1 手册制定		应制定大面积航班延误应急预案和应急处置手册。	
		6.14.3.2 手册内容		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。	
		6.14.3.3 演练		定期演练, 留有演练和修订记录。	
	6.14.4 大面积航班延误处置现场操作	6.14.4.1 信息发布			a) 建立统一的信息发布工作机制和对外宣传平台, 设立新闻发言人; b) 机场具有充分的信息发布手段和渠道, 满足大面积航班延误后的信息发布需求; c) 航站楼内电子显示屏、电视适情停播商业广告, 播放与延误有关的信息, 稳定旅客情绪。
			6.14.4.2.1 综合服务柜台		在旅客候机区设立旅客问询及综合服务柜台, 协调航空公司做好航班延误后的改签工作。
			6.14.4.2.2 服务人员		机场要配备醒目标志的服务人员, 妥善处理延误带来的各类问题。
	6.14.4.2 现场协助服务	6.14.4.2.3 交通工具运营时间			夜间大面积航班延误, 具有延长旅客交通工具运营时间的方案。
	6.14.5 协议				a) 机场(或其他地面代理机构)应与委托其代理地面保障服务的航空公司签订不正常航班(包括大面积航班延误)地面保障或代理协议; b) 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。
	6.14.6 记录				记录不正常航班服务过程及处理结果。
6.14.7 信息报告				大面积航班延误情况及时向民航行政机场报告。	
6.15 航站楼环境与电梯/扶梯	6.15.1 航站楼舒适度	6.15.1.1 通风设施和效果		设施完好, 空气清新, 温度适宜。	
		6.15.1.2 照明设施和灯光效果		设施完好, 以地面为参考平面, 照度不低于 150 lx, 楼梯、扶梯等流动区域不低于 75 lx。	
		6.15.1.3 楼内噪声		公共区域噪声应不超过 60 db。	
		6.15.1.4 楼内施工		摆放临时围板, 高度不低于 2 m, 设置警示牌。	

表3 (续)

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	内容	
6.15 航站楼环境与电梯/扶梯	6.15.1 航站楼舒适度	6.15.1.5 商业设施布局		店面、柜台、装修、艺术陈列与环境协调,不影响旅客流程。	
		6.15.1.6 绿化		a)应配置与航站楼环境氛围相适宜的绿色植物; b)植物应不歪斜,无枯枝,不应对环境造成不良影响。	
		6.15.1.7 广告		a)统一规划,与环境协调,位置合理,不影响引导标识; b)多媒体/灯箱广告亮度适宜,音量应不超过 30 db。	
	6.15.2 航站楼整洁度	6.15.2.1 地面/墙面			清洁、无杂物和污渍,地面防滑。
		6.15.2.2 电梯/扶手/护栏			清洁,无灰尘、污渍。
		6.15.2.3 座椅			a)牢固、安全、清洁、舒适,无破损; b)间距合理、整齐有序;符合人性化需要,如设置特殊旅客专席等。
	6.15.3 航站楼电梯/扶梯	6.15.3.1 数量			充足,旅客乘坐不拥挤。
		6.15.3.2 设施设备			运行完好,为最早和最晚航班提供服务。
		6.15.3.3 无障碍电梯			a)一层半以上航站楼内向旅客开放的楼层设置,位置与旅客主要流程衔接顺畅; b)设备运行完好; c)设置盲文按钮、语音信号提示和扶手; d)电梯入口处设提示盲道。
	6.16 卫生间服务	6.16.1 位置和数量			分布在旅客主要流程附近,方便、易见;数量充足,旅客排队等候时间最长不超过 5 min。
6.16.2 卫生设施				a)卫生设施质量完好,厕纸充足; b)厕位台阶设置警示条; c)宜设置低位洗手台。	
6.16.3 清洁度				洁具、卫生纸架、排风扇等干净整洁,地面无污渍、水渍和垃圾杂物。	
6.16.4 空气				空气清新,无异味。	
6.16.5 提示牌				进行相关作业时,设置“小心地滑”、“维修”等提示牌。	
6.16.6 无障碍设施				旅客吞吐量在 1 000 万(含)以上机场,设置无障碍卫生间,在公共卫生间内应设置满足需求的无障碍洗手台;旅客吞吐量在 1 000 万以下机场,在公共卫生间内应设置满足需求的无障碍厕位、低位小便器及供残疾人旅客使用的洗手盆。	

表3 (续)

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	内容
6.17 饮水服务	6.17.1 饮水设施			配备饮水设施，数量充足。
	6.17.2 饮水标准			提供冷、热水，水质符合国家卫生标准，公示检验结果。
6.18 商业零售服务	6.18.1 位置			不应影响旅客乘机流程，面积、布局合理，方便旅客。
	6.18.2 环境氛围			a) 应与航站楼整体环境相协调； b) 店面设计规范，店堂陈列规范、整齐； c) 店内保持充足的光线、空气流通、温度适宜。
	6.18.3 免税店			国际机场应设置。
	6.18.4 价格与收银			a) 零售商品应明码标价，价位公平合理，不乱收费； b) 应提供多种支付方式； c) 应提供消费记录小票和相应发票。
	6.18.5 标识			a) 商品应标明产地、厂家、合格证、生产日期、保质期等； b) 进出口商品有中文标识； c) 应在航站楼内主要位置设置零售服务位置图。
	6.18.6 开放时间			a) 应能为最早和最晚航班旅客提供商业服务； b) 应在店面公示营业时间。
	6.18.7 服务规范			a) 应使用文明用语，如实介绍商品及服务； b) 应向旅客说明国家对特殊商品的限制携带规定。
	6.18.8 证照管理			应按规定悬挂营业执照、经营许可、卫生检疫等证照。
	6.18.9 服务监督			应在醒目位置公布电话等多种服务监督渠道。
6.19 餐饮服务	6.19.1 位置			不应影响旅客乘机流程，面积、布局合理，方便旅客。
	6.19.2 环境氛围			a) 应与航站楼整体环境相协调； b) 店面设计规范，店堂陈列规范、整齐； c) 店内保持充足的光线、空气流通、温度适宜。
	6.19.3 服务品种			应提供多种餐饮品种，满足不同旅客需求。
	6.19.4 价格与收银			a) 餐品价格应在旅客消费前提示，明码标价； b) 应提供多种支付方式； c) 应提供消费记录小票和相应发票。
	6.19.5 标识			a) 外卖餐饮成品应标明生产日期和保质期； b) 应在航站楼内主要位置设置餐饮服务位置图。
	6.19.6 开放时间			a) 应能为最早和最晚航班旅客提供餐饮服务； b) 应在店面公示营业时间。

表3 (续)

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	内容
6.19 餐饮服务	6.19.7 服务规范			应使用文明用语, 态度诚恳。
	6.19.8 证照管理			应按规定悬挂营业执照、经营许可、卫生检疫等证照。
	6.19.9 服务监督			应在醒目位置公布电话等多种服务监督渠道。
6.20 节能环保	6.20.1 垃圾处理			设置分类回收垃圾桶, 至少两种。
	6.20.2 照明设施			应采用新型能源或节能类灯具。
	6.20.3 节能设施			应用节能管理系统(自动或人工调节航站楼照明、空调等用电系统)。
6.21 其他服务	6.21.1 医疗救护服务			a) 设有医疗急救室(站), 为最早和最晚航班旅客提供急救服务, 旅客吞吐量在 100 万(含)以上机场配备救护车、急救箱和医疗急救药品; b) 医疗人员配备满足实际需求; c) 设置救护电话并对外公布号码; d) 制定紧急救护方案, 明确急救流程和出诊时间要求。
	6.21.2 失物招领			a) 提供查询服务; b) 公布服务电话和服务提供时间。
	6.21.3 临时身份证办理			a) 应在航班运行期间提供服务; b) 应在出发大厅设置引导标识。
	6.21.4 娱乐电视			a) 数量适宜, 节目健康, 播放音量不超过 75 dB; b) 国际区域有英文节目。
	6.21.5 电讯服务			a) 应提供国际、国内直拨电话; b) 应设置手机充电装置; c) 应提供无线上网服务。
	6.21.6 商务服务			a) 提供收发传真、复印、打印等服务, 公示收费标准; b) 应在航班运行时间提供服务; c) 应在醒目位置公布电话等多种服务监督渠道。
	6.21.7 金融服务			a) 应提供 ATM 自动提款机服务; b) 国际机场应提供货币兑换服务; c) 公布电话等多种服务监督渠道。
	6.21.8 航空保险			a) 明码标价, 不强行推销; b) 设置电话等多种服务监督渠道。
	6.21.9 邮政及快递服务			a) 应提供邮政及快递服务, 公布电话等多种服务监督方式; b) 应明示各类邮政及快递产品价格。

表3 (续)

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	内容
6.21 其他服务	6.21.10 酒店旅游咨询			宜提供酒店/旅游咨询服务, 无强行招揽旅客现象。
	6.21.11 商务旅客(VIP)服务			a) 应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, 贵宾区域内应设置卫生间; b) 应提供贵宾服务预约、迎宾、休息、办理值机手续、登机提醒、行李提取、全程引导、机坪专用摆渡等服务; c) 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、网络及其他服务; d) 服务人员上岗前应经过岗位培训、应使用普通话, 统一着装, 妆容美观、大方。
6.22 机场配餐				a) 配餐及时, 不因配餐原因导致航班延误; b) 配餐过程符合空防安全要求。
6.23 工作人员基本服务规范	6.23.1 首问责任制			应落实工作人员首问责任制。
	6.23.2 仪容仪表			干净、得体、大方, 着装统一规范, 按规定佩戴证件。
	6.23.3 服务态度			礼貌、真诚、主动、友好。
	6.23.4 服务语言			按规定使用普通话和文明用语, 语言简明、亲切。
	6.23.5 服务技能			a) 熟练掌握业务技能, 胜任本岗位工作; b) 国际机场问询、值机等关键岗位应具备英语沟通技能。
6.24 旅客意见/投诉	6.24.1 受理			应有专门机构或人员负责受理旅客意见和投诉。
	6.24.2 收集	6.24.2.1 收集渠道		a) 有对外电话等多种投诉反馈渠道; b) 建立收集服务质量信息的有效渠道, 如征求意见或进行满意度调查。
		6.24.2.2 征求意见频次		每年不少于2次。
		6.24.2.3 征求意见总量次		旅客吞吐量在1 000万(含)以上机场征求意见总量次应不低于年客流量的0.2‰; 旅客吞吐量在100万(含)至1 000万机场征求意见总量次应不低于年客流量的0.5‰; 旅客吞吐量在100万以下机场征求意见总量次应不低于年客流量的2‰。
		6.24.2.4 旅客满意度调查		每年不少于2次。

表3 (续)

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	内容
6.24 旅客意见/投诉	6.24.3 投诉回应			每件有登记, 7个工作日内回复。
	6.24.4 旅客意见的利用			a)有旅客意见和满意度分析报告; b)有利用旅客意见进行服务改善的举措, 效果比较明显。
6.25 机场服务宣言				宣言内容宣贯到位。

7 机场放行正常率 (一级指标)

采用民航局公布的机场年度放行正常统计数据。

8 一票否决 (一级指标)

8.1 安全一票否决指标

在飞行安全、空防安全、公共卫生安全、交通安全和治安消防安全等方面发生机场责任原因导致的事故或严重事故征候。

8.2 服务一票否决指标

因机场责任原因的服务事件造成恶劣社会影响, 被民航局行政约见、通报批评或行政处罚。

9 评价及赋值方法

9.1 旅客满意度评价及赋值方法

9.1.1 旅客满意度评价方法, 采取以向旅客发放和回收满意度调查问卷形式, 或在线推送满意度评价问卷方式, 收集旅客满意度数据和信息。

9.1.2 旅客满意度分为很满意、满意、基本满意、不满意、很不满意等5个等级, 分别赋值100分、80分、60分、40分和20分。

9.1.3 旅客满意度各分项权重, 可根据各评价周期特点确定。

9.2 航空公司满意度评价及赋值方法

9.2.1 航空公司满意度评价方法, 以向航空公司发放和回收满意度调查问卷形式, 或在线推送满意度评价问卷方式, 收集航空公司满意度数据和信息。

9.2.2 航空公司满意度分为很满意、满意、基本满意、不满意、很不满意等5个等级, 分别赋值100分、80分、60分、40分和20分。

9.2.3 航空公司满意度各分项权重, 可根据各评价周期特点确定。

9.3 专业评价及赋值方法

9.3.1 组织专业评审员，对服务现场、文件和资料等进行抽样，按照专业评价指标进行评价打分。收集专业评价数据和信息。

9.3.2 专业评价分为很好、好、一般、不好和很不好等5个等级，分别赋值100分、80分、60分、40分和20分。根据旅客吞吐量不同，设置不适用项。遇有不适用项时，既不打分，也不计入综合得分。

9.3.3 专业评价各分项权重，可根据各评价周期特点确定。

10 统计方法

10.1 旅客满意度、航空公司满意度和专业评审得分统计方法

旅客满意度、航空公司满意度和专业评审得分，均采用各子项得分加权平均计算，见公式（1）。

$$\bar{x} = \frac{x_1 f_1 + x_2 f_2 + \cdots + x_n f_n}{f_1 + f_2 + \cdots + f_n} \quad \text{..... (1)}$$

式中：

- \bar{x} ——旅客满意度、航空公司满意度或专业评审加权平均结果；
- x_1 ——旅客满意度、航空公司满意度或专业评审指标中第1项评价指标得分值；
- x_2 ——旅客满意度、航空公司满意度或专业评审指标中第2项评价指标得分值；
- x_n ——旅客满意度、航空公司满意度或专业评审指标中第n项评价指标得分值；
- f_1 ——第1项指标权重；
- f_2 ——第2项指标权重；
- f_n ——第n项指标权重；
- n ——指标个数。

10.2 评价综合得分统计方法

评价综合得分是旅客满意度得分、航空公司满意度得分、专业评审得分和机场放行正常率得分的加权平均结果，见公式（2）。

$$\bar{x} = \frac{x_1 f_1 + x_2 f_2 + x_3 f_3 + x_4 f_4}{f_1 + f_2 + f_3 + f_4} \quad \text{..... (2)}$$

式中：

- \bar{x} ——综合得分加权平均结果；
- x_1 ——旅客满意度得分；
- x_2 ——航空公司满意度得分；
- x_3 ——专业评审得分；
- x_4 ——机场放行正常率得分；
- f_1 ——旅客满意度在总体评价中的权重；
- f_2 ——航空公司满意度在总体评价中的权重；
- f_3 ——专业评审在总体评价中的权重；
- f_4 ——机场放行正常率在总体评价中的权重。

10.3 一票否决指标的应用

参评机场因自身原因发生飞行安全、空防安全、公共卫生安全、交通安全、治安消防安全事故或严重事件的，或发生社会影响恶劣的服务事件的，取消该机场现场评审资格，已完成现场评审的，取消其表彰资格。

11 指标扩展

本文件在实际使用过程中，可根据评价对象特点和具体评价需要，对各级指标进行扩展。扩展指标不应与已有内容冲突。
