

ICS 03. 220. 50
V51

T/CATAGS

中国航空运输协会团体标准

T/CATAGS 26—2021

航空公司旅客服务质量

Airline passenger service quality

2021-11-12 发布

2021-11-12 实施

中国航空运输协会 发布

目次

前言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 总则.....	1
4 通用服务规范.....	1
5 销售服务.....	4
6 地面服务.....	7
7 客舱服务.....	14
8 特殊旅客服务.....	18
9 航班正常性保障和不正常航班服务.....	23
10 客户关怀.....	26
11 紧急救助服务.....	29
12 服务质量管理体系.....	29

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。

本文件由中国航空运输协会提出并归口。

本文件起草单位：中国民航科学技术研究院、中国国际航空股份有限公司、中国东方航空集团有限公司、中国南方航空集团有限公司、山东航空股份有限公司、厦门航空有限公司、春秋航空股份有限公司。

本文件主要起草人员：李洪涛、郑晨曦、陈伟、白京、张允、刘震、陆海燕、严峻、姚乾、徐琼、赵文勇、张晓丽、林丽英、周倩、卢志钢、程亚刚、赵东、黄国辉、王静雯、尹家从、吴世娟、周娟、赵丽英。

航空公司旅客服务质量

1 范围

本文件规定了航空公司（公共航空运输企业）的旅客服务质量要求。

本文件适用于依照中华人民共和国法律成立的航空公司（公共航空运输企业）对旅客服务质量的管理、检查和评定。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的，凡是注明日期的引用文件，仅注明日期的版本适用于本文件。凡是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 31641 航空食品卫生规范

GB 5749 生活饮用水卫生标准

3 总则

航空公司应坚持“真情服务”，以人为本，实行规范化、标准化管理，为旅客提供高品质的航空运输服务。

4 通用服务规范

4.1 信息服务规范

4.1.1 信息告知

4.1.1.1 应制定并公布运输总条件，细化相关旅客服务内容。航空公司的运输总条件不应与国家法律法规以及涉及民航管理的规章相关要求相抵触。应提示购票人阅读运输总条件并告知阅读运输总条件的途径。

- 4.1.1.2 运输总条件中应包括涉及旅客权益的重要信息，至少应包括：
- a) 客票销售和退票、变更实施细则；
 - b) 旅客乘机相关规定，包括婴儿、孕妇、无成人陪伴儿童、重病患者等特殊旅客的承运标准；
 - c) 行李运输具体要求；
 - d) 超售处置规定；
 - e) 受理投诉的电子邮件地址和电话；
 - f) 航班出港延误及取消后的服务内容、是否对航班延误进行补偿，如有补偿应明确补偿条件、标准和方式等。
- 4.1.1.3 在售票环节、出票后，航空公司应根据相关要求，以显著方式告知主要服务信息或获取该信息的途径。
- 4.1.1.4 航班不正常时，应通过多种渠道及时告知旅客。
- 4.1.1.5 登机口、登机时间等发生变更的，应通过多种方式及时告知旅客。
- 4.1.1.6 出现超售时，应及时向旅客告知超售情况、被拒绝登机旅客赔偿标准、方式和相关服务标准等信息。
- 4.1.1.7 信息告知渠道
- 4.1.1.7.1 应提供客服电话、网站、手机移动端等多种信息查询方式。应将必要信息通过短信等方式主动推送给旅客。
- 4.1.1.7.2 互联网信息服务应符合下列要求：
- a) 界面友好，操作简单；
 - b) 内容准确、无误、更新及时，包括运输总条件、航班动态、各类附加服务等；
 - c) 信息分类清晰、便于查询；
 - d) 提供中英文查询方式；

e) 提供有效的服务监督投诉电话，可进行线上投诉和旅客意见收集；

f) 明确特殊旅客的服务范围及相应服务内容。

4.1.2 旅客信息保护

4.1.2.1 应遵守国家关于个人信息保护的规定，不应泄露、出售、非法使用或者向他人提供旅客个人信息。

4.1.2.2 应使用适合的技术手段和组织措施来保障所收集的旅客个人信息。

4.1.2.3 当航空公司将旅客个人信息用于未载明的其它用途时，或基于特定目的收集而来的信息用于其他目的时，应事先征求旅客同意。

4.1.2.4 当航空公司展示旅客的个人信息时，应对旅客信息进行脱敏，以保护旅客信息安全。

4.1.3 服务承诺

宜制定旅客服务承诺并面向社会公众及广大旅客发布。

4.2 人员服务规范

4.2.1 仪容仪表

4.2.1.1 应按规范着工作服，佩戴证件或服务标志牌，不应佩戴怪异夸张饰物。

4.2.1.2 工作服应保持干净、整洁。

4.2.1.3 男性服务人员不应蓄长发，前不过眉，侧不过耳，后不过领；女性服务人员长发应盘起。

4.2.1.4 男性服务人员应保持面部清洁，不应蓄须。女性服务人员应着淡妆。

4.2.1.5 服务人员不宜纹身，如有纹身应确保不外露。

4.2.2 服务语言

4.2.2.1 应使用文明礼貌用语，实行称呼服务，语言简明、通俗、清晰。

4.2.2.2 对国内旅客应使用普通话，对外国旅客应优先使用英语，或选择能与

旅客有效沟通的方式。

4.2.2.3 语速应适中，吐字清晰。语气应温和。

4.2.3 服务举止

4.2.3.1 应表情自然、亲切、和蔼。

4.2.3.2 应举止大方，体现职业素养。

4.2.4 服务态度

4.2.4.1 应礼貌、热情、周到。

4.2.4.2 回答旅客询问时应有耐心，做到有问必答。遇到自己不能回答的问题时应寻求帮助或告知旅客可以获取相关信息的正确途径。

4.2.4.3 对待不同种族、国籍、民族的旅客应一视同仁。

4.2.4.4 应尊重旅客的民族习俗和宗教信仰。

4.2.4.5 应认真倾听旅客的意见与建议。

4.2.5 服务技能

4.2.5.1 上岗前应经过岗位培训并取得上岗资格。

4.2.5.2 在岗人员应熟知本岗位的服务相关标准与要求。

4.2.5.3 在岗人员应熟练掌握本岗位的业务技能。

5 销售服务

5.1 基本要求

5.1.1 应提供售票处、经授权的销售服务代理人、网站、移动客户端、服务热线等多种渠道销售客票。

5.1.2 在各渠道销售客票时，应以显著方式告知购票人所选航班的主要服务信息或获取该信息的途径。至少应包括：

a) 航空公司名称；（包括实际承运人和缔约承运人）

- b) 航班始发地、经停地、目的地的机场及航站楼；
- c) 航班号、航班日期、舱位等级、计划出港和到港时间；
- d) 同时预订两个及以上航班时，应明确是否为联程航班；
- e) 该航班适用的票价及客票使用条件，包括客票变更规则和退票规则等；
- f) 该航班是否提供餐食；
- g) 按照国家规定收取的税、费；
- h) 该航班适用的行李运输规定，包括行李尺寸、重量、免费行李额等。

5.1.3 在网络渠道销售客票时，应将运输总条件的全部内容纳入到旅客购票时的必读内容，以必选项的形式确保购票人在购票环节阅知。通过售票处或者电话等其他方式销售客票的，应提示购票人阅读运输总条件并告知阅读运输总条件的途径。

5.1.4 应提示购买国际机票的旅客自行查阅航班始发地、经停地或者目的地国的出入境相关规定。

5.1.5 应将旅客提供的证件、联系方式等必要个人信息准确录入旅客定座系统。

5.1.6 在出票后，应以电子或者纸质等书面方式告知旅客涉及行程的重要内容。

5.1.7 应保存客票销售相关信息，并确保信息的完整性、保密性、可用性。该信息保存时间自交易完成之日起不少于3年。

5.2 客票销售

5.2.1 订座与出票

5.2.1.1 应提供线下机票销售渠道。

5.2.1.2 应按照旅客需求告知可订座的航班及相关信息。

5.2.1.3 应提示购票人提供国家规定的、必要的、真实有效的个人信息、相关证明。

5.2.1.4 应提示购票人认真核对旅客姓名、证件信息、日期、航程、航班、起

飞时间、目的地、联系电话等信息。

5.2.1.5 应提供至少两种（含）以上的付款方式，线下销售时至少包括现金付款方式。

5.2.1.6 应及时为旅客出票，并为有需要的旅客开具报销凭证。

5.2.1.7 应提供便捷的报销凭证打印服务。

5.2.1.8 宜提供报销凭证寄递服务。

5.2.2 客票变更与退票

5.2.2.1 自愿变更与退票

5.2.2.1.1 旅客自愿变更或退票的，应按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理。

5.2.2.1.2 宜提供便捷、多样的客票变更与退票途径。

5.2.2.2 非自愿变更

5.2.2.2.1 遇航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或无法运行原航班的情况下，应及时告知旅客航班的变动信息。

5.2.2.2.2 非航空公司原因导致的非自愿变更客票，应按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理。

5.2.2.2.3 航空公司原因导致的非自愿变更客票，在有可利用座位或者被签转航空公司同意的情况下，免费为旅客办理改期或者签转。

5.2.2.2.4 宜为非自愿变更旅客提供多种解决方案。

5.2.2.3 非自愿退票

非自愿退票不收取退票费。

5.2.2.4 退款

5.2.2.4.1 应告知旅客退款方式与路径。

5.2.2.4.2 应在收到旅客有效退款申请之日起7个工作日内办理完成退款手续。

其中，直销渠道购买的客票，宜在 3 个工作日内完成退款手续。（以上时间均不含金融机构处理时间）

5.3 产品销售

5.3.1 应根据不同旅客群体的出行需求，创新服务产品，提供多元化的营销服务产品。

5.3.2 应对产品销售价格、服务内容、使用规则、售后服务等信息进行清晰明确告知。

5.3.3 销售产品的过程中，应给予消费者充分的自主选择权，不默认搭售，不误导旅客。

6 地面服务

6.1 办理乘机手续

6.1.1 柜台值机

6.1.1.1 柜台设置

6.1.1.1.1 应为头等舱、公务舱旅客设置柜台，宜设置专属值机区域。

6.1.1.1.2 应为特殊旅客设置柜台，应设置值班经理/主任柜台。根据需要为团体旅客安排指定柜台。

6.1.1.1.3 应设置“军人依法优先、消防救援人员优先”柜台，或利用值机柜台屏显、张贴相应标识。

6.1.1.2 开始办理时间

6.1.1.2.1 国际/地区航班应不晚于航班计划/预计离港时间前 120min 开始办理乘机手续。

6.1.1.2.2 国内航班应不晚于航班计划/预计离港时间前的 90min 开始办理乘机手续。

6.1.1.3 排队等候时间

6.1.1.3.1 国际/地区航班应符合以下要求：

- a) 95%的重要旅客/头等舱旅客、公务舱旅客小于等于 5min；
- b) 95%的经济舱旅客小于等于 20min；
- c) 特殊旅客根据实际情况安排优先。

6.1.1.3.2 国内航班应符合以下要求：

- a) 95%的重要旅客/头等舱旅客、公务舱旅客小于等于 5min；
- b) 95%的经济舱旅客小于等于 10min；
- c) 特殊旅客根据实际情况安排优先。

6.1.1.4 值机人员服务规范

6.1.1.4.1 应查验机票等旅行文件与购票时身份证件的一致性。

6.1.1.4.2 应尽可能满足旅客对座位的需求。

6.1.1.4.3 应按规定安排限制性旅客座位。

6.1.1.4.4 应提示旅客按航空行李运输规定托运行李。

6.1.1.4.5 应核实旅客目的地、行李件数。

6.1.1.4.6 应规范拴挂行李牌、标志牌。

6.1.1.4.7 对要客及头等、公务舱旅客，行李应拴挂优先行李条，提示休息室服务。

6.1.1.4.8 应告知旅客登机口、登机时间、座位号等登机信息，指明安检方向。

6.1.1.4.9 应按规定向旅客提示禁止与限制携带物品要求信息。

6.1.2 自助值机

6.1.2.1 自助值机方式

应为旅客提供多种非柜台形式办理乘机手续的方式，包括但不限于使用自助机器值机、互联网值机、移动互联网应用程序（APP、小程序）。

6.1.2.2 自助机器值机

6.1.2.2.1 应提示截止办理时间。

6.1.2.2.2 应提供中英文服务。

6.1.2.2.3 宜具备打印电子行程单、航班延误证明等功能。

6.1.2.3 互联网与移动互联网应用程序值机

6.1.2.3.1 国内机场始发航班开始办理时间应不晚于航班计划离港时间前 48h。

6.1.2.3.2 信息告知应符合以下要求：

- a) 应向旅客提示航班信息，开始及截止办理时间等；
- b) 应向旅客提示行李相关规定（禁止与限制携带物品要求信息等）；
- c) 行李最晚交运时间；
- d) 应为旅客提供电子登机牌。

6.2 休息室服务

6.2.1 休息室环境

休息室应整洁、舒适、温馨。

6.2.2 服务设施

6.2.2.1 宜充分考虑旅客实际需求和员工服务需求，设置相应的功能区，如前厅区、休息区、餐饮区等。

6.2.2.2 宜设置生产保障、信息发布等方面的系统。

6.2.2.3 应提供航显、读物等。

6.2.2.4 宜设立专用卫生间。

6.2.2.5 应提供无线上网服务。

6.2.3 餐饮服务

6.2.3.1 应于不同的用餐时段提供适宜的餐食品类，餐食品类应综合考虑中西方旅客口味需求。

6.2.3.2 应提供水、茶、咖啡等多种冷热饮品。

6.2.3.3 餐食宜具有特色。

6.2.3.4 餐饮器具应清洁完好。

6.2.4 服务规范

6.2.4.1 服务人员礼仪

6.2.4.1.1 主动迎送旅客，必要时引导旅客至相关座位。

6.2.4.1.2 服务热情周到、主动、细心。

6.2.4.2 应提供登机位置、航班号、航班动态等信息。

6.2.4.3 应提醒旅客关注登机时间。

6.2.4.4 航班延误或起飞时间不确定时，应及时通报航班延误动态信息并解答旅客问询。

6.2.4.5 航班取消或延误时，应告知有需要的旅客至相应位置办理客票变更或退票手续。

6.3 登机服务

6.3.1 信息告知

6.3.1.1 应及时提供中英文登机广播。

6.3.1.2 在登机口关闭前，应利用登机口广播寻找未登机旅客。

6.3.1.3 登机口变更时，应以各种可行方式通知旅客。

6.3.2 工作人员到岗

6.3.2.1 国内航班，地面工作人员应在旅客开始登机时间前 10min 到达登机口，做好相关准备工作。

6.3.2.2 国际（地区）航班，地面工作人员应在旅客开始登机时间前 15min 到达登机口，做好相关准备工作。

6.3.3 组织登机

6.3.3.1 宜分舱位、分座位组织旅客顺序登机，应重点关注特殊旅客与需要帮助的旅客。

6.3.3.2 双门登机桥应有分舱标志或设立引导人员。

6.3.3.3 应规范引导旅客登机，避免旅客滞留登机桥或摆渡车。

6.3.3.4 远机位登机应有专人为旅客提供上、下摆渡车或客梯车的引导服务。

6.3.3.5 国内航班应提供电子登机牌登机服务，国际航班宜提供电子登机牌登机服务。

6.3.3.6 宜提供身份证件、人脸识别等自助登机服务。

6.3.3.7 应根据卫生防疫要求，登机前为旅客提供手部消毒服务。

6.3.4 摆渡车服务

6.3.4.1 车辆服务

应专人引导，组织旅客有序上、下摆渡车。

6.3.4.2 到位时间

远机位航班登机时，首辆旅客摆渡车应在旅客登机前 5min 到达，其它摆渡车应在前车驶离后 2min 到达登机口。

6.3.4.3 操作

6.3.4.3.1 应观察旅客及携带行李是否全部进入车厢内，确认安全后才能关门行车。

6.3.4.3.2 应平稳行驶。

6.3.4.3.3 车厢内的温度在冬天宜控制在 16-24℃，夏天宜为 22-28℃。

6.4 到达服务

6.4.1 应在飞机舱门口（或客梯车旁）迎接旅客，指引旅客至机场到达大厅。

6.4.2 应安排专人引导过站旅客在指定候机区等候，宜提供过站登机牌，告知旅客航班登机时间和登机口。

6.5 中转服务

6.5.1 基本要求

6.5.1.1 应积极探索、因地制宜，为旅客提供多元化的中转服务。

6.5.1.2 宜提升信息化、网络化、数字化水平，利用新技术、新设施快速获取中转旅客行李及航班信息，顺利完成旅客中转保障。

6.5.1.3 应为旅客提供中转便利化服务，即提供一次支付、一次值机、一次安检或行李直挂等至少一项便利化措施的服务。

6.5.1.4 宜提供“民航+其他交通运输方式”的多式联运产品。

6.5.2 旅客服务

6.5.2.1 在销售中转服务产品时，应明确告知购票人相关信息和服务内容，包括实际承运人、客票购买与变更、免费行李额与逾重行李收费标准等相关信息。宜提供一次支付服务。

6.5.2.2 宜为中转旅客一次性办理完成至少 2 段航程的值机手续。对于国际和港澳台航班转机旅客应告知旅客到达中转站须办理过境或出境手续。

6.5.2.3 宜安排中转服务人员，为中转旅客提供接机、转机指引服务，协助衔接紧张的旅客办理联检手续。

6.5.3 中转行李服务

6.5.3.1 宜提供中转行李直挂服务，应拴挂相关行李牌。（国际航班入境国有特殊要求的，以入境国为准）

6.5.3.2 航空公司及其地面代理人应协调相关保障部门为旅客做好托运行李转运服务。

6.5.4 航班不正常情况处置

航班不正常时，相关承运人应及时通知旅客相关信息，妥善安排后续保障。

6.6 行李服务

6.6.1 行李交运

6.6.1.1 应设置补托运行李柜台、托运超规行李柜台。

6.6.1.2 在值机区域应设置非托运行李标准尺寸框架，对超过非托运行李标准的物品提前控制。

6.6.1.3 宜提供自助行李托运服务。

6.6.1.4 行李牌

6.6.1.4.1 应为所有交运行李拴挂或粘贴行李牌和相应行李牌识别联。

6.6.1.4.2 应按统一标准制作各种类型行李牌和行李牌识别联。

6.6.1.4.3 应按不同情况、类别、以及需要分别或合并使用行李牌和行李牌识别联。

6.6.2 行李提取

6.6.2.1 行李提取时间

6.6.2.1.1 第一件行李应在旅客到达行李转盘后 10min 之内出现。

6.6.2.1.2 最后一件行李应在旅客到达行李转盘后 40min 之内出现。

6.6.3 行李不正常运输

6.6.3.1 应有规范的运输差错和事故记录以及相应的处置办法。

6.6.3.2 航空公司及其地面服务代理人在机场应设立行李查询部门、公布行李查询电话。

6.6.3.3 应尽快查明情况和原因，宜通过适当方式及时告知旅客进展情况。

6.6.3.4 不正常运输的行李应及时交付旅客，对于非旅客原因导致的不正常运输，提供免费寄送服务或与旅客协商解决方案。

6.6.3.5 行李赔偿应符合国家和行业主管部门的相关规定。

6.6.4 行李全流程跟踪系统

宜建立行李全流程跟踪系统，提升行李处理效率和准确率，降低行李差错率。

6.6.5 行李运输质量控制

行李差错率应控制在国家和行业主管部门规定的相关标准内。

6.7 超售

6.7.1 基本要求

6.7.1.1 应制定超售处置流程与细则，明确征集自愿者程序和优先登机规则。

6.7.1.2 应告知旅客航班超售情况、赔偿方案及旅客可享有的权利，寻找自愿放弃行程的旅客。

6.7.2 被拒绝登机的旅客服务

6.7.2.1 向被拒绝登机的旅客说明赔偿标准、方式及可提供的后续服务内容，请旅客选择。

6.7.2.2 应优先安排最早可利用的航班让旅客尽快成行。

6.7.2.3 应提供现金、赠送里程、优惠券等多种赔偿方式。

6.7.2.4 为旅客安排的后续航班等待期间宜为旅客提供免费餐食和饮料。

6.7.2.5 如等待后续航班的时间超过 4h，宜提供免费酒店休息。

7 客舱服务

7.1 基本要求

7.1.1 应按照要求配备客舱乘务员，满足客舱服务的需要。

7.1.2 航班起飞前，应按照要求向旅客进行安全演示，并向坐在客舱出口座位的旅客进行安全提示和能力确认。

7.1.3 在国际航班上，宜配备掌握当地语言的乘务员或使用当地语言的广播。

7.1.4 飞机起飞前，应进行客舱安全检查。

7.2 地面准备

7.2.1 应提前了解航班旅客基本情况，包括旅客人数、特殊旅客情况、特殊服

务情况。

7.2.2 客舱乘务人员应与飞行机组共同做好协同准备工作。

7.2.3 应对客舱服务设施、设备、餐食、服务用品以及客舱清洁状况进行检查。

7.2.4 应实施清舱检查。

7.3 迎客与送客

7.3.1 旅客上下飞机时，乘务员应使用礼貌用语热情迎送旅客，应与旅客有目光交流。

7.3.2 应提前获取头等舱、公务舱以及重要旅客的姓名信息，宜全程提供姓氏服务。

7.3.3 应引导头等舱、公务舱以及重要旅客入座。

7.3.4 应主动协助重要旅客和老、幼、病、孕旅客安放行李。应在征得残疾人同意的前提下协助残疾人旅客安放行李。

7.3.5 应为普通舱旅客指示座位，维持良好客舱秩序。

7.3.6 应在迎送旅客阶段播放轻松、愉悦的乐曲。

7.4 广播

7.4.1 广播用语应准确、规范，语句通顺易懂。

7.4.2 应使用普通话、英语广播，必要时增加其他语种广播。

7.4.3 应通过播放录像、广播等方式，完成安保要求、颠簸期间安全提醒、安全检查要求、预计到达时间及目的地温度等信息播报。

7.4.4 宜针对旅游航线主要地标、目的地名胜古迹等信息进行广播或通过视频为旅客介绍。

7.5 餐饮服务

7.5.1 机上餐食应符合 GB 31641《航空食品卫生规范》相关要求。

7.5.2 机上水箱饮用水水质应符合 GB 5749《生活饮用水卫生标准》相关要求。

- 7.5.3 应按不同航班、不同舱位提供餐饮服务。应定期更换菜品。
- 7.5.4 头等舱、公务舱宜提供餐谱。国际及地区航线头等舱、公务舱应配备酒水单。
- 7.5.5 头等舱、公务舱应根据餐食种类提供筷子、金属刀叉以及瓷质餐具。（安保等另有要求的情况除外）
- 7.5.6 餐饮用品应逐步减少一次性不可降解塑料制品的使用，直至全部被环保产品替代。
- 7.5.7 宜为旅客提供机上餐食预定服务。
- 7.5.8 应为成功申请特殊餐食服务的旅客提供相应的餐饮服务。
- 7.5.9 宜针对航线特点、节假日等提供特色餐饮服务。
- 7.5.10 应倡导光盘行动，采取适当措施避免机上餐食浪费。

7.6 娱乐服务

- 7.6.1 国内航班应配备至少一种报纸。国际及地区航班应至少配备一种中文报纸和一种外文报纸。报纸的发行日期不应早于航班日期前一天。
- 7.6.2 配备个人影音点播系统的飞机应提供影视、音乐、游戏服务，内容应轻松健康。影视内容应定期更新。
- 7.6.3 飞行时间为 3h 或以上的航班，应为宽体机上每位头等舱、公务舱旅客配备耳机，应根据经济舱旅客的需要提供耳机，客舱内已提供互联网接入服务的除外。
- 7.6.4 宽体机宜为每个头等舱、公务舱旅客配备一个 110V 电源和一个 USB2.0 插口。宜为每两个经济舱旅客配备一个 110V 电源或一个 USB2.0 插口。USB 插口应具备充电功能。
- 7.6.5 宜通过机上无线局域网提供多媒体影音和娱乐服务。
- 7.6.6 宜提供互联网接入服务。

7.6.7 宜根据航线特点，提供儿童读物或玩具。

7.7 客舱环境

7.7.1 基本要求

7.7.1.1 客舱环境应整洁，无异味。

7.7.1.2 客舱舱位及座椅布局应合理。

7.7.1.3 座椅、小桌板、阅读灯等客舱设施功能完好。

7.7.1.4 合理配备毛毯、靠枕等机上用品。按局方防疫指南要求消毒。宜提供消毒湿巾。

7.7.1.5 宜布置具有特色的客舱文化装饰。

7.7.1.6 客舱温度应体感舒适。

7.7.1.7 飞行中应定期巡视客舱，及时收回服务用具及旅客座椅储物空间内杂物，随时清洁客舱地面。

7.7.2 客舱清洁标准

7.7.2.1 座椅区域

7.7.2.1.1 应确保座椅干净、整洁，表面无污渍、水渍，内部空间、沟槽无杂物或明显碎屑。

7.7.2.1.2 座椅清洁区域包括：座椅表面、座椅头枕/脚踏板/脚蹬、座椅扶手台、座位围板、杂志袋、餐桌板、乘务员脚蹬、阅读灯、个人点播系统外壳及屏幕、娱乐手柄及存储区域、座椅储物空间、个人衣帽柜。

7.7.2.2 客舱内饰及家具

7.7.2.2.1 应表面干净、整洁、无杂物，表面无污渍、水渍。

7.7.2.2.2 客舱内饰及家具清洁区域包括：登机门内表面、乘务员座椅、舷窗及遮阳板、舱壁及隔板、行李架、排风口、顶部阅读灯及氧气面罩盖板、衣帽间、楼梯、客舱地面。

7.7.2.3 厨房区域

7.7.2.3.1 应确保厨房设施设备干净、整洁、无杂物，表面无污渍、水渍。

7.7.2.3.2 厨房清洁区域包括：厨房本体、厨房台面、垃圾箱、热水器/咖啡壶、烤箱、微波炉、冷风柜、冰柜、餐车位。

7.7.2.4 洗手间

7.7.2.4.1 应保持洗手间干净、整洁、无杂物，表面无污渍、水渍。

7.7.2.4.2 盥洗室清洁区域包括：盥洗室门板、烟灰缸、化妆台/镜面/台面、垃圾箱、马桶、壁板、地面、抽屉/储物柜、婴儿整理台、更衣凳。

7.7.2.4.3 头等舱、公务舱旅客使用盥洗室前，乘务员应确认盥洗室内清洁状况。旅客使用后应及时清理并整理物品，确保一客一清洁。

7.7.2.4.4 经济舱盥洗室清洁频率不应低于每5名旅客使用后清洁一次。

7.8 其他客舱服务要求

7.8.1 乘务人员应及时响应旅客需求。

7.8.2 乘务人员应主动、适时服务旅客，避免打扰旅客休息。

7.8.3 可在符合相关法律、行政法规的前提下，提供免税商品、跨境商品的销售服务，应控制销售时间。

8 特殊旅客服务

8.1 服务对象

特殊旅客包括但不限于残疾旅客、老年人、携带婴幼儿旅客、无人陪伴儿童、孕妇、患病旅客。

8.2 基本要求

8.2.1 应制定特殊旅客的运输服务方案，明确各类特殊旅客的服务流程和要求，并以特殊旅客易于获取的方式对外公布。

8.2.2 应与地面代理人积极协作，为特殊旅客提供全流程无忧服务。

8.2.3 应有特殊旅客的服务记录。

8.2.4 应提供多种特殊旅客服务预约方式。

8.2.5 应合理配置特殊旅客所需的服务设施，满足使用需求。

8.2.6 应定期开展针对各类特殊旅客的服务培训。

8.2.7 服务人员应熟练操作各类无障碍设备，熟悉服务规范。

8.2.8 提供的网站服务和移动应用服务宜具备无障碍功能。

8.3 残疾旅客

8.3.1 服务对象

残疾旅客是指在心理、生理、人体结构上，某种组织、功能丧失或者不正常，全部或者部分丧失以正常方式从事某种活动能力的旅客。具体表现为视力残疾、听力残疾、言语残疾、肢体残疾、智力残疾、精神残疾、多重残疾和其他残疾。

8.3.2 基本要求

应为残疾旅客提供安全、尊重隐私、尊重人格的航空运输服务。拒绝为具备乘机条件的残疾旅客提供航空运输时，应说明拒绝的法律依据并按规定时间内提供书面说明。

8.3.3 服务预订

8.3.3.1 当具备乘机条件的残疾旅客在规定时间内提出需要提供下列设备或服务时，航空公司应在 24 小时内答复残疾旅客是否能够提供下述 a 至 e 项服务：如无法提供服务，应向残疾旅客说明原因，并尽可能向残疾旅客提供其他可行的服务方案。

- a) 航空器上使用的医用氧气；
- b) 托运电动轮椅；
- c) 提供机上专用窄型轮椅；

d) 为具备乘机条件的残疾旅客团体提供服务；

e) 携带服务犬进入客舱。

8.3.3.2 航空公司应保证陪伴人员与具备乘机条件的残疾旅客同机旅行。

8.3.4 服务规范

8.3.4.1 通用服务规范

8.3.4.1.1 航空公司及其地面服务代理人应保证具备乘机条件的残疾旅客能及时得到行程相关信息，包括售票、航班延误、航班时刻更改、联程航班衔接、办理乘机手续、登机口的指定以及托运和提取行李等。

8.3.4.1.2 应在办理乘机手续时为残疾旅客安排适当座位(如靠窗口或靠近乘务员的座位，应急出口座位除外)。有陪同人员的，应为陪同人员安排紧邻残疾人的座位。

8.3.4.1.3 应安排残疾旅客优先登离机或错峰登离机。

8.3.4.1.4 服务全程应多关注、主动询问需求，并予以协助。

8.3.4.1.5 服务过程中，地面服务人员必要时协助其往返卫生间。

8.3.4.1.6 应在客舱内提供由具备乘机条件的残疾旅客成功申请的，或其接受的下列服务：

a) 协助移动到座位或从座位离开；

b) 协助做就餐准备，例如打开包装、识别食品及食品摆放位置；

c) 协助使用机上轮椅往返卫生间；

d) 协助有部分行走能力的残疾旅客往返卫生间；

e) 协助放置和取回随身携带物品，包括在客舱存放的助残设备。

8.3.4.1.7 应允许符合规定的服务犬进入客舱。

8.3.4.1.8 服务时声音不宜过大，避免使其成为焦点。可服务前事先小声呼唤或轻拍引起注意。

8.3.4.1.9 飞机到达时，客舱乘务员或指定的随机服务人员应引导残疾旅客下机，交给地面服务员，然后由地面服务员将无人陪伴残疾旅客交给前来迎接他的家属或照料人。

8.3.4.2 视觉残疾旅客服务规范

8.3.4.2.1 对于依靠导盲犬引路的视觉残疾旅客，应为符合规定的导盲犬办理免费运输。

8.3.4.2.2 应允许视觉残疾旅客将盲杖、助视器、盲人眼镜等助残装置带入客舱，不作为随身携带物品进行限制。

8.3.4.2.3 在飞机经停站停留期内，应给予视觉残疾旅客必要的协助。

8.3.4.3 听力残疾旅客服务规范

8.3.4.3.1 以视频方式向旅客播放安全须知时，应加注字幕或在画面一角使用手语向听力残疾旅客进行介绍。

8.3.4.3.2 应通过文字信息单等方式，确保听力残疾旅客获知客舱广播和航班信息。

8.3.4.3.3 服务听力残疾旅客前，应微笑招呼引起对方注意。交谈中注意对方眼神和手势，必要时可写字交流，用词应直截了当，免生误解。

8.3.4.3.4 应允许听力残疾旅客将电子耳蜗、助听器等助残装置带入客舱，不作为随身携带物品进行限制。

8.4 老年人服务

8.4.1 应为满 60 周岁及以上且需要特别照顾的旅客提供老年人服务。

8.4.2 应提供预约服务。

8.4.3 应制定无成人陪伴老年旅客服务流程和细则。

8.4.4 宜推出多种适老化的服务举措。如网站适老化、移动应用程序的适老化等。

8.5 无成人陪伴儿童

8.5.1 服务对象

应提供无成人陪伴儿童运输服务。无成人陪伴儿童指年满五周岁但未满十二周岁的，没有年满十八周岁且有民事行为能力的成年旅客在同一物理舱位陪伴乘机的儿童。

8.5.2 服务规范

8.5.2.1 航空公司应及时回复或确认无成人陪伴儿童的座位及服务需求。

8.5.2.2 航空公司应掌握无成人陪伴儿童的监护人与接送人的姓名、地址和联系电话号码，并在运输过程中及时传递相关信息。

8.5.2.3 应与无人陪伴儿童的接送人办理规范交接手续，应确保服务全流程手递手交接。

8.5.2.4 安排专人引领及办理相关手续。

8.5.2.5 应在全程多关注，多询问，予以必要的协助。

8.6 婴儿及有成人陪伴的儿童

8.6.1 应具有儿童票价的计收规则。儿童指旅行开始之日已年满两周岁但未满十二周岁的旅客。应为持儿童票的旅客提供座位。

8.6.2 婴儿票价应按同行陪护成人所购客票同等物理舱位公布普通票价的 10% 计收。婴儿指足月出生，旅行开始之日年满 14 天但未满两周岁的旅客。婴儿不单独占座位。

8.6.3 应提供儿童适用的安全带，宜提供婴儿摇篮等服务设施。

8.6.4 应对需要哺乳的旅客予以必要的协助。

8.7 孕妇

8.7.1 如需孕妇提供医生诊断证明，应告知其诊断证明应包括的内容、有效期限及开具医院的资质要求。

8.7.2 服务过程中，客舱及地面服务人员应多关注孕妇，主动帮助提拿大件行李，随时准备提供必要帮助。

8.8 患病旅客

应明确患病旅客的承运标准、服务内容和具体要求，如诊断证明书、申请时间、办理乘机手续时间等。

9 航班正常性保障和不正常航班服务

9.1 航班正常性保障

9.1.1 应设立航班正常工作管理机构，统筹负责相关工作事宜，加强内外部各方协同联动，提高资源配置效率。

9.1.2 应建立航班正常运行保障制度，包括管理措施、考核制度。

9.1.3 应按照相关要求和标准，合理编排航班计划。

9.1.4 应设立运行指挥及协调机构，负责航班运行生产的保障组织、信息汇总与通报、运行决策等相关工作，确保航班运行高效。

9.1.5 应加强航班现场保障精细化管理，按照相关要求和标准，完善运行保障流程，提升保障效率。

9.1.6 应加强与机场、空管等保障相关单位的配合和联动，提高航班运行信息共享程度和保障资源使用效率，减少航班不正常情况发生。

9.1.7 应合理安排运力和调配机组，减少因自身原因导致航班延误。

9.1.8 应建立航班运行情况分析机制，提出相应措施和计划，并协调相关单位或部门进行落实改进。

9.2 不正常航班服务

9.2.1 基本要求

9.2.1.1 程序和预案

9.2.1.1.1 应制定航班不正常时的处置程序、预案。内容应健全规范。

9.2.1.1.2 应制定机上延误预案，内容应包括机上延误时间的信息通告、餐饮服务提供时间和下机的条件及限制。

9.2.1.1.3 应制定大面积航班延误应急预案或应急处置手册。

9.2.1.2 协议

应与地面服务代理人、航空销售代理人签订服务代理协议。协议中应明确航班不正常时的信息告知、现场服务、票务服务、餐饮住宿安排、经济补偿和地面运输服务等各项服务细则和标准。明确各方责任和应急协商机制。

9.2.1.3 演练

应参与机场管理机构组织的大面积航班延误演练。

9.2.2 信息告知

9.2.2.1 应在掌握航班状态发生变化之后的 30min 内通过公共信息平台、官方网站、呼叫中心、短信、电话、广播等方式，及时准确地向旅客发布航班延误或者取消信息，包括航班出港延误或者取消原因及航班动态。

9.2.2.2 应具有充分的、多样的信息发布手段。包括官方网站、APP、短信、广播、告示板、工作人员通知等。

9.2.2.3 航班计划离站时间 1h 前，确定航班取消或延误超过 1h 的，应及时将信息以各种可行方式通知有联系方式的旅客。

9.2.2.4 航班计划离站时间 1h 内确定航班取消或延误的，应加强以广播、航班动态显示或公告等方式向旅客发布航班动态信息。

9.2.2.5 由于航空公司原因，航班取消或者出港延误 4h 以上，发布信息的同时，应告知旅客后续安排。

9.2.2.6 应与机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人加强协调，及时传递相关信息，确保对外发布信息的一致性。

9.2.3 托运行李服务

航空公司及其地面代理人应做好旅客托运行李的领取、转运和保管工作。

9.2.4 客票变更与退票

9.2.4.1 航班取消、提前、延误、航程改变或不能提供原定座位时，承运人应与旅客协商，妥善安排航班或座位。

9.2.4.2 航班取消、延误、航程改变或不能提供原定座位时，承运人要求旅客变更承运人时，应征得旅客及被签转承运人的同意后，方可签转。

9.2.4.3 应通知旅客到指定地点、销售柜台或通过网站、移动客户端、自助值机、服务热线或销售代理人等方式，办理客票变更及改乘手续。现场应通过广播、告示牌及现场人员问询等方式通知旅客。

9.2.4.4 旅客要求出具航班延误或者取消书面证明的，应及时提供。

9.2.5 客舱服务

9.2.5.1 发生机上延误后，应及时向旅客通告延误原因、预计延误时间等航班动态信息，首次通告应不晚于发生机上延误之时起 30min，并且在首次通告后每隔 30min 向旅客通告航班动态信息。

9.2.5.2 乘务员应不间断巡视了解旅客需要，解答旅客问讯，做好安抚工作。

9.2.5.3 有娱乐系统的航班，应开启娱乐系统。

9.2.5.4 机上延误期间，在不影响航空安全的前提下，应保证盥洗设备的正常使用，保持环境干净卫生。

9.2.5.5 应保持客舱温度在人体感觉舒适的范围。

9.2.5.6 应重点关注特殊旅客服务。

9.2.5.7 对在目的地有转机航班的旅客，客舱服务人员应及时记录转机信息，尽全力通过驾驶舱联系。

9.2.5.8 机上延误超 2h（含）的航班，在确保安全和 not 造成进一步延误的情况

下，应为全部客人提供水和食品。

9.2.5.9 延误时间 3h（含）以上且无明确起飞时间的航班，在符合安全安保规定的情况下安排旅客前往候机楼等待；因客观条件造成的旅客必须在机上等待的情况，应安抚旅客情绪并解释无法安排旅客下机休息的原因并致歉。

9.2.6 食宿安排

9.2.6.1 在航班经停地发生的航班延误或取消，承运人应承担所必须提供的服务费用，包括宾馆住宿费、餐饮。

9.2.6.2 由于机务维护、航班调配、机组等承运人原因，造成始发地航班出港延误或者取消，应向旅客提供免费餐食或者住宿等服务。

9.2.6.3 由于非承运人原因导致始发地航班出港延误或取消，航空公司应协助安排有关服务，但不负担所需费用。

9.2.6.4 对返航航班的旅客，按航班不正常的有关规定提供服务；无论何种原因航班发生备降，旅客的食宿均由航空公司负责安排。

9.2.7 补偿规定

9.2.7.1 是否补偿以及补偿标准应在官方渠道予以公布。

9.2.7.2 经济补偿方式应多样，宜采用方便旅客的方式履行。

9.2.7.3 应积极探索航班延误保险等救济途径，建立航班延误保险理赔机制。

9.2.8 大面积航班延误处置

9.2.8.1 发生大面积航班延误时，应通过网络、广播、短信、电话、候机楼航班动态显示屏等多种渠道、多种方式，将航班延误信息、处置情况及时准确地向旅客发布。

9.2.8.2 发生大面积航班延误时，应积极调配运力，尽量减少延误时间。

10 客户关怀

10.1 客户服务中心

10.1.1 基本要求

10.1.1.1 应设置统一的客户服务电话，并将电话号码向社会公布。

10.1.1.2 全球化运营的航空公司，客户服务中心应配备具有国外主要运营区域当地语言听说能力的人员。

10.1.2 功能设置

10.1.2.1 应使用标准普通话提示中文服务，宜设立其他地方语言服务。

10.1.2.2 应使用标准英语提示外语服务，宜设立除英语外其他外语服务。

10.1.2.3 应提供信息咨询服务。

10.1.2.4 应提供客票查询、预定、销售及退改签等票务服务。

10.1.2.5 宜提供不正常航班告知服务。

10.1.2.6 应提供特殊旅客订票服务。

10.1.2.7 应提供会员服务；应提供会员积分查询、兑换等服务。

10.1.2.8 宜提供重要旅客服务。

10.1.2.9 应 7*24h 提供服务。

10.1.2.10 应具备投诉受理功能。

10.1.2.11 宜积极采用新技术手段，提高客户服务中心的智能化服务水平。宜提供智能电话自助语音及智能在线服务，具备语音模糊查询、自然语言处理等功能，确保客户需求准确识别。

10.1.2.12 当提供智能电话语音服务时，宜允许呼入旅客随时转接至人工服务。

10.1.3 业务规范

10.1.3.1 业务熟练，解答准确，实行首问责任制。

10.1.3.2 与旅客沟通过程中，应调动相应资源为旅客提供服务，避免旅客在线长时间等待。

10.1.3.3 提供咨询、查询、票务等服务时应符合相关管理规定。

10.1.3.4 定期对电话服务中心人员进行业务培训,确保服务人员具备相应的业务技能。

10.1.4 服务品质

10.1.4.1 应积极采取各种方法降低旅客呼入等待时长,除因特殊情况造成旅客集中呼入的时段外,从旅客确定菜单选择至工作人员接通的平均等待时间不宜超过 30sec。

10.1.4.2 菜单层级设置不宜过多,一般在 3 次转接内至人工服务。

10.1.4.3 旅客呼入等待期间,应播放轻松的音乐。

10.1.4.4 应开展服务满意度测评,收集并分析旅客意见,持续提升改进客服中心服务质量。

10.2 旅客意见与投诉

10.2.1 目标

客户意见及投诉应做到 100%受理、处理、回复、记录。

10.2.2 基本要求

10.2.2.1 应有专门机构或人员负责受理客户意见和投诉。

10.2.2.2 应建立客户意见/投诉受理和处理系统,与民航服务质量监督平台对接。

10.2.2.3 应面向公众设立专门的投诉受理渠道,投诉渠道至少包括电话和邮件,并向社会公布。宜提供小程序、公众号等线上投诉方式。

10.2.2.4 特殊旅客的投诉,宜优先办理。

10.2.2.5 应建立以服务改进为目的的客户意见、投诉管理制度和 workflows,包括客户意见和投诉受理、处置、分析、改进及考核等内容。

10.2.2.6 应将投诉受理电话、电子邮件地址、投诉受理机构等信息通过民航服

务质量监督平台进行备案。

10.2.2.7 投诉及意见受理电话宜 24h 服务。

10.2.2.8 航空公司应在收到旅客投诉后 7 个工作日内予以处理并告知旅客受理情况,10 个工作日内作出实质性回复。航空公司应积极采取各种措施,提高投诉处理效率,进一步缩短投诉处理时间。

10.2.2.9 投诉处理卷宗至少保存 3 年。

10.3 旅客满意度调查

10.3.1 应开展旅客满意度调查,原则上每年不低于 2 次。

10.3.2 针对旅客满意度结果应进行分析、改进。

11 紧急救助服务

11.1 应针对旅客突发疾病、意外伤害等对旅客健康情况产生重大影响的情形,制定应急处置预案,确保旅客及时得到救助。

11.2 应急处置预案中应建立与机场急救方面的沟通机制,明确相关工作职责,提高救助效率。

11.3 应明确客舱的相关紧急救助药品及氧气等救助设备的保存、使用方法,并建立监管制度,确保药品有效、设备正常使用。

11.4 应建立培训机制,确保空中乘务员等人员具备紧急救治技能。

12 服务质量管理体系

12.1 应建立服务质量管理体系。

12.2 应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。服务管理部门应根据民航局的服务质量要求或行业发展趋势,设立年度服务质量管理关键任务。

12.3 应制定服务质量方针和目标。

12.4 应建立内部监测和绩效考核机制，实施内部监测。

12.5 应根据内部监视和测量结果，及时进行服务改进，跟踪评估服务改进举措的有效性，动态修订服务标准。