

ICS 03.120  
V 00

**MH**

中华人民共和国民用航空行业标准

MH/T 5104—2013  
代替 MH/T 5104—2006

---

## 民用运输机场服务质量

Civil transportation airport service quality

2013 - 03 - 13 发布

2013 - 06 - 01 实施

中国民用航空局 发布

## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 缩略语 .....	2
4 总则 .....	2
5 通用服务质量（一级指标） .....	2
6 旅客服务质量（一级指标） .....	18
7 行李服务质量（一级指标） .....	32
8 货邮服务质量（一级指标） .....	34
9 航空器服务质量（一级指标） .....	37
附录 A（资料性附录） 民用机场分类 .....	41

**MH**

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准代替 MH/T 5104—2006《民用机场服务质量》，与 MH/T 5104—2006 相比主要技术变化如下：

- 第五章中细化了机场巴士站点设置、机场巴士服务指南、出租车候车区等服务标准；对航班信息质量做出了显示文字、显示时间、显示地域等要求；删除了吸烟区的相关质量标准；提高了航站楼旅客运输系统的总体要求，对自动扶梯和电梯等增加了安全设置规范；
- 第六章中对应告知旅客的运输条件进行了细化；取消了柜台分配、头等舱与公务舱旅客专用柜台的设备完好率的量化指标，调整了 I 类机场国内、国际经济舱旅客办理乘机手续的等候时间标准；增加了特殊旅客优先过检要求；删除了旅客中转最短衔接时间的具体量化指标；对零售餐饮的环境氛围、服务品种、价格与收银、标识、开放时间、服务规范均作了详细要求；增加了航空保险、商务服务、公用电话、邮政快递的细化标准；补充了航班大面积延误服务规范要求；
- 第七章中调整了首件行李与末件行李的时间要求；
- 第九章中增加了运行指挥协调过程中承运人与机场管理机构的相关职责要求；细化了航空器滑行、航空器引导、航空器入位、廊桥对接与撤离的细节与时间要求，并将航空器加水、航空器排污水、航空器卸垃圾、航空器地面供电、供气、空调配餐服务、加燃油、客舱清洁合并，统一进行时间规范。

本标准由中国民用航空局机场司提出并负责解释。

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。

本标准起草单位：北京首都国际机场股份有限公司。

本标准主要起草人：张锐、张伟、郝玲、续新珮、孙晓祎。

本标准于 2006 年 10 月首次发布。

# 民用运输机场服务质量

## 1 范围

本标准规定了民用运输机场的通用服务要求，以及旅客、行李、货邮和航空器服务质量要求。

本标准适用于民用运输机场（含军民合用机场的民用部分）对服务质量的检查和评定。通用航空机场等可参照本标准执行。

## 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。凡是注日期的引用文件，仅所注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 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 5768 道路交通标志和标线
- GB 9672 公共交通等候室卫生标准
- GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.2 标志用公共信息图形符号 第2部分：旅游休闲符号
- GB/T 10001.3 标志用公共信息图形符号 第3部分：客运货运符号
- GB 13495 消防安全标志
- GB/T 15566 公共信息导向系统 设置原则与要求
- GB/T 16177 公共航空运输服务质量
- GB/T 16311 道路交通标线质量要求和检测方法
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB/T 20501 公共信息导向系统 要素的设计原则与要求
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 50034 建筑照明设计标准
- GB 50067 汽车库、修车库、停车场设计防火规范
- MH/T 0024 电子客票、电子杂费凭证 航空公司部分
- MH/T 3010.8 民用航空维修 管理规范 第8部分：民用航空器维修人员的行为规范
- MH/T 3010.11 民用航空维修 管理规范 第11部分：民用航空器地面维修设备和工具
- MH/T 3010.14 民用航空维修 管理规范 第14部分：民用航空器航线维修规则
- MH/T 3011.1 民用航空维修 地面安全 第1部分：民用航空器轮档
- MH/T 3011.2 民用航空维修 地面安全 第2部分：民用航空器的停放与系留
- MH/T 3011.3 民用航空维修 地面安全 第3部分：民用航空器的牵引
- MH/T 3011.19 民用航空维修 地面安全 第19部分：民用航空器除冰、防冰液的使用
- MH/T 3011.24 民用航空维修 地面安全 第24部分：勤务车辆停靠民用航空器的规则
- MH 5001 民用机场飞行区技术标准
- MH/T 5003 民用机场航站楼离港系统工程设计规范

- MH/T 5009 民用机场航站楼楼宇自控系统工程设计规范
- MH/T 5015 民用机场航站楼航班信息显示系统工程设计规范
- MH/T 5017 民用机场航站楼闭路电视监控系统工程设计规范
- MH/T 5019 民用机场航站楼时钟系统工程设计规范
- MH/T 5020 民用机场航站楼广播系统工程设计规范
- MH/T 5107 民用机场旅客航站楼区无障碍设施设备配置
- MH/T 6028 旅客登机桥
- MH/T 6029 客梯车
- 《民用机场除冰除雪工作实施办法》（MD-CA-2001-1）
- 民航发[2012]第88号 《民航航班正常统计办法》

### 3 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

- ATA 航班实际到达时间 (Actual Time of Arrival)
- ATD 航班实际出发时间 (Actual Time of Departure)
- ETA 航班预计到达时间 (Estimated Time of Arrival)
- ETD 航班预计出发时间 (Estimated Time of Departure)
- STA 航班计划到达时间 (Scheduled Time of Arrival)
- STD 航班计划离站时间 (Scheduled Time of Departure)

### 4 总则

民用机场应建立健全服务质量管控体系，实行标准化、规范化管理，为客户（旅客、航空公司、货主）提供优质的服务。

### 5 通用服务质量（一级指标）

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	标准	备注
5.1 进出 机场的 地面交 通	5.1.1 航站楼 前道路 交通	5.1.1.1 公共交通运输系统		包括公共汽车、机场巴士、出租车、轨道交通（地铁、轻轨、磁悬浮）；应与城市交通连接顺畅、便捷。	
		5.1.1.2 进出机场通道		进、出车辆应分类疏导，避免混流，保持交通畅通。	
		5.1.1.3 交通标志与标线		应齐全清晰、规范准确，符合GB 5768和GB/T 16311的规定。	

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	标准	备注	
5.1 进出 机场 的地 面交 通	5.1.1 航站楼 前道路 交通	5.1.1.4 车道与车道 边		a) 应平整、无损, 手推车能安全、畅通的通行; b) 应干净、整洁; 无直径大于 1 cm 以上的石子。		
		5.1.1.5 停靠站点设 置		应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。		
		5.1.1.6 交通秩序		应确保交通秩序良好, 疏导及时有效, 无车辆非法载运现象。		
		5.1.1.7 无障碍设 施		应符合 MH/T 5107 的规定。		
		5.1.1.8 交通通告		应醒目、规范、更新及时。		
	5.1.2 场区道 路	5.1.1.9 管理制度			应健全、有效。	
		5.1.2.1 场区道路布 置			路网布局应合理、安全、便捷, 符合机场各功能分区地面流程需要。	
	5.1.3 停车场 (楼)	5.1.3.1 设施设备	5.1.2.2 多航站楼交 通		a) 各航站楼之间地面交通应方便、顺畅、简捷, 宜提供免费交通方式; b) 应设置中、英文标志, 路标清晰、有效, 旅客在无人指引下可顺利到达。	
			5.1.3.1.1 停车位		应与机场客流量相适应, 确保高峰时段停车有位; 应规划长期、临时停车位, 并适时提供临时车位的增补。	
			5.1.3.1.2 出入口		应不少于 2 个; 停车位 500 个以上时, 应不少于 3 个。	
			5.1.3.1.3 分区设置		宜按车辆用途、车型分区, 保证车辆行驶顺畅。	
	5.1.3.1.4 标志、标线		a) 停车泊位线应设置定位标志; b) 停车场(楼)入口应设置限高标志; c) 停车场(楼)内应设置限速、严禁烟火、禁止鸣笛等标志; d) 停车场(楼)内应设置图形符号及文字标志, 以指引航站楼方向; e) 应规范、清晰、有效, 颜色统一, 符合 GB 5768 的规定。			

二级 指标	三级 指标	四级 指标	五级 指标	标准	备注
5.1 进出 机场 的地 面交 通	5.1.3 停车场 (楼)	5.1.3.1 设施设备	5.1.3.1.5 配置	a) 应设置消防、监控、广播、照明、通风等设施，符合 GB 13495 和 GB 50067 的规定。露天停车场不必设置广播和通风设施； b) 应设置电梯、洗手间等设施，与高峰小时客流量相适应； c) 宜设置航班信息显示系统、商业零售等设施； d) 与航站楼之间宜设置遮雨设施； e) 应确保停车场（楼）内无线通信信号全覆盖； f) 完好率应不低于 98%，应有应急预案有效疏导人员。	
			5.1.3.1.6 清洁	地面应清洁，无杂物。	
			5.1.3.1.7 照明	应根据使用要求及夜间车辆进出的频繁程度，合理设置，符合 GB 50034 规定。	
		5.1.3.2 使用状况	5.1.3.2.1 开放时间	应全天 24 h 开放。	
			5.1.3.2.2 停车秩序	应有专人指挥，及时疏导，停车有序。管理人员应着工装并佩戴反光背心。	
			5.1.3.2.3 安全	a) 应有专人巡视，防火、防盗； b) 监控录像应至少保留 3 d(天)。	
			5.1.3.2.4 环境	应有专人负责全区域清洁；停车场（楼）内空气质量、噪声等环境指标应符合国家有关规定。	
			5.1.3.2.5 收费	a) 收费处应贴挂中英文收费依据和标准，无乱收费现象； b) 宜采用收费系统，并定期校准收费系统时钟； c) 宜提供多种缴费方式，大型车场宜设中央收费区。	
			5.1.3.2.6 出、入等待 时间	a) 应动态调整开放的出、入口数量； b) 95%的车辆出、入等待时间应不超过 3 min。	
		5.1.3.3 无障碍设施	5.1.3.3.1 停车泊位	a) 应在停车场靠近航站楼主要出、入口或靠近电梯处设置无障碍停车位； b) 专用停车位应加宽，符合 MH/T 5107 规定。	
			5.1.3.3.2 停车位数量	每个停车场（楼）无障碍车位数量应不少于停车位数量的 5%，最少不少于 2 个。	

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	标准	备注
5.1 进出 机场 的地 面交 通	5.1.4 机场巴 士	5.1.4.1 服务时间		应能为最早与最晚航班提供服务； 省际巴士应公示发车时刻表。	
		5.1.4.2 发车间隔	5.1.4.2.1 市区巴士	95%的旅客等候时间应不超过 30 min。	
			5.1.4.2.2 省际巴士	应对外公布发车时刻表并按时刻表发车。	
		5.1.4.3 站点设置	5.1.4.3.1 机场站点	a) 位置应合理，方便旅客寻找、候车、乘车； b) 巴士站点与航站楼间应建立醒目的中、英文指向标志； c) 应提供运营时间、停靠站点等中、英文服务信息提示； d) 旅客等候区域应防雨、雪； e) 省际巴士站点应设置座椅并按国家有关法规配备安检设施；	
			5.1.4.3.2 线路沿途站点	a) 线路应覆盖火车站、长途汽车站等市区主要交通枢纽及其经停站； b) 站点位置应合理，方便旅客寻找、候车、乘车； c) 应设置售票厅（处），运营时间内有工作人员值守。	
		5.1.4.4 服务指南	a) 应提供运营时间及发车间隔； b) 应提供线路、站点介绍及其他旅客须知； c) 应在车站及车内醒目位置公布服务监督电话。		
		5.1.4.5 车辆配置	a) 应提供与机场旅客流量、机型相适应的车辆； b) 车内空间应宽敞、明亮，配有空调设施； c) 车况应良好，车内设施完好率应不低于 90%； d) 车身应清洁，车内座椅、座套无污渍； e) 应提供充足的旅客行李存放空间，妥善看管旅客行李； f) 车内应提供旅客指南，明示线路及站点介绍。		
			5.1.4.6 收费	应明码标价。	
5.1.4.7 司售人员	a) 应为旅客免费装卸行李； b) 应耐心、热情、规范、周到； c) 应具备基本的英语沟通能力。				



二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	标准	备注
5.1 进出 机场的 地面交 通	5.1.5 出租车	5.1.5.1 出租车候车 区		a) 位置应合理, 方便旅客寻找、候车、乘车; b) 旅客等候区域应防雨、雪; c) 应在出租车候车区公布服务监督电话; d) 应提供服务指南及其他旅客须知信息; e) 宜提供本市(地区)地图; f) 出租车候车区应有专人维护秩序, 建立服务于老、弱、病、残、孕等特殊旅客的优先乘车流程; g) I类机场宜提供去往市区主要地段的出租车里程参考。	
		5.1.5.2 调度与管理		a) 应有专人调度, 高效排车、放车; b) 应有长短途登记制度, 安装配置相关监控设施设备; c) 机场应与出租车运营单位签订运营协议; d) 应有交通执法部门参与出租车管理工作; e) 应建立出租车运力不足预案, 并配套做好旅客疏导组织工作。	
		5.1.5.3 调度人员		应具备基本的英语沟通能力。	
		5.1.5.4 车辆配置		a) 应提供与机场客流量相适应的车辆; b) 车况应良好, 车内、外清洁, 座椅、座套无污渍。	
	5.1.6 其他			I类机场宜提供轨道交通、汽车租赁等服务。	
	5.1.7 交通中 心			I类机场宜设置。	
	5.2 公共 信息 导向 系统	5.2.1 基本要 求			a) 应符合 GB/T 15566、GB/T 20501 的要求; b) 各流程环节的标志用语应保持一致; c) 宜在出发大厅与值机大厅设立中、英文多种语言的标志; d) 少数民族地区机场宜设相应文字的标志。
5.2.2 配置				a) 应具有连续引导的作用, 使旅客沿标志能独立、顺畅到达目的地; b) 宜针对流程或者服务设施重要程度提供不同数量的前置式引导。	
5.2.3 种类		5.2.3.1 平面布置图 与导流图		应设置安全疏散指示图, 可设置返流旅客示意图。	

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	标准	备注	
5.2 公共 信息 导向 系统	5.2.3 种类	5.2.3.2 综合导向标志		应设在有多个可供选择路径的区域。		
		5.2.3.3 导向标志		a) 应设在有衔接、交叉等重要位置上或之前； b) 应清晰、醒目； c) 距离较长或情况复杂时，应以适当间隔重复； d) 宜与视觉方向（行走方向）成恰当角度。		
		5.2.3.4 位置标志		应设置在目标之上或附近，图形符号或文字应与导向标志一致。		
	5.2.4 警示标志			基础设施、服务设备应有相应的警示标志，警示标志应醒目、规范。		
	5.2.5 无障碍 标志	5.2.5.1 规范			应在醒目位置设置，且为中、英文对照，并符合 MH/T 5107 的规定。	
		5.2.5.2 规格			边长为 100 mm~450 mm 的正方形。	
		5.2.5.3 位置与高度			位置应适当，高度为 1.4 m~1.6 m，安装应牢固。	
	5.2.5 无障碍 标志	5.2.5.4 指示方向			轮椅应朝向所指引的方向。如向左指引时，轮椅朝向左方。	
5.3 航班 信息 显示 系统	5.3.1 设置	5.3.1.1 易见性		a) 位置应合理，在关键的旅客流程处设置，与航站楼整体风格一致； b) 应在旅客流程中提供适宜的、动态的、准确的信息。		
		5.3.1.2 多样性		宜提供多种显示方式（CRT 彩色监视器、LED 显示屏或板、LCD 显示屏或板、PDP 显示屏等）。		
		5.3.1.3 规范性		应符合 MH/T 5015 的规定。		
		5.3.1.4 完好率		航班保障时间内应不低于 98%。		
		5.3.1.5 其他		多个航站楼的机场应实现各航站楼航班信息共享显示。		

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	标准	备注
5.3 航班 信息 显示 系统	5.3.2 信息质 量			a) 信息应准确, 便于阅读和理解, 更新及时; b) 应提供中、英文航班显示, 宜提供目的地国家(地区)的相应文字信息; c) 国内出发航班信息显示应提前 150 min 提供登机口位置; 国际出发航班应提前 180 min 提供登机口位置信息; d) 应在值机大厅、安检后、候机区、中转区、行李提取厅等环节提供航班信息显示; 宜在餐厅、商店、商务中心等区域提供航班信息显示。	
	5.3.3 故障响 应	5.3.3.1 紧急维修		如发生故障, 应 10 min 内实施维修。	
		5.3.3.2 临时航班信 息		故障期间, 应提供临时航班动态信息。	
		5.3.3.3 系统应急		应有备份方案、应急预案。	
5.4 问询	5.4.1 柜台	5.4.1.1 设置		a) 隔离区内、外应统一规划, 与旅客流程衔接顺畅; b) 位置应合理、易见, 设有柜台指引标志; c) I 类机场应公示柜台开放时间, II 类(含)以下机场宜公示柜台开放时间。	
		5.4.1.2 服务设施		a) 应设置航班信息显示系统; b) 在机场开放时间内完好率应不低于 98%。	
	5.4.2 服务技 能			a) 应及时掌握航班信息动态, 熟练使用航空信息查询系统; b) 应熟悉航站楼各种服务设施及服务功能; c) I 类机场应具备英语沟通技能, II 类(含)以下机场宜具备英语沟通技能。	
	5.4.3 服务规 范			a) 接受问询时宜站立, 礼貌服务, 不用“不知道”、“不清楚”等作答; b) 应耐心细致, 有问必答; c) 接受多名旅客同时问询时, 应顺序回答; d) 接听电话, 铃响应不超过 3 次; e) 在岗期间不应做与工作无关的事情。	
5.4.4 其他	5.4.4.1 流动问询			a) II 类(含)以上机场应提供, 主动引导、指引并帮助旅客; b) II 类以下机场宜提供。	

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	标准	备注	
5.4 问询	5.4.4 其他	5.4.4.2 交通咨询		a) 宜在离开行李提取厅区域设置相应设施; b) 应正确引导旅客选择进、出机场行路线和方式。		
		5.4.4.3 自助式查询		II类(含)以上机场宜提供。		
		5.4.4.4 机场外部网站		a) II类(含)以上机场应设立,为旅客提供准确、及时的乘机服务信息; b) II类以下机场宜设立。		
		5.4.4.5 电话问询		a) I类机场应提供服务热线,设置人工及自动语音查询功能; b) I类以下机场宜提供。		
		5.4.4.6 旅客指南		a) 应提供相应的中、英文手册或须知信息; b) 可根据地方及旅客特点,提供其他语言的版本。		
5.5 公众广播系统	5.5.1 设置			a) 提供航班动态信息、服务信息和特别通告等广播,应在2 min内发布; b) 紧急信息应立即发布; c) II类(含)以上机场应使用分区广播,且区域间不应互相干扰;II类以下机场宜分区; d) 公共区域覆盖率应为100%; e) 可人工播音,也可数字语音合成播音; f) 在航班保障时间内完好率应不低于98%; g) 应符合MH/T 5020的规定。		
	5.5.2 使用			a) 航班正常情况下,应控制广播的使用; b) 登机口变更、航班延误或取消、催促登机旅客等特殊信息应及时广播,次数符合要求。		
	5.5.3 质量要求	5.5.3.1 规范性			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。	
		5.5.3.2 语种			a) 应使用普通话、英语进行广播; b) 少数民族地区宜增加民族语言广播; c) 宜增加当地主要使用语言(如粤语、闽南语等)的广播。	
5.5.4 系统应急				应有备份方案、应急方案。		

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	标准	备注
5.6 公众告示	5.6.1 告示与警示牌			规格应统一并有完善的管理制度。	
	5.6.2 残障人士布告牌			a) 应在出发大厅、联检厅、候机区、行李提取厅、到达大厅、中转过境候机区等区域设置； b) 应符合 MH/T 5107 的规定。	
	5.6.3 手语提示			I 类机场航站楼内电视，除显示文字、图象信息之外，宜考虑显示手语提示信息。	
5.7 航站楼空间	5.7.1 功能区设置	5.7.1.1 出发大厅 (等候及流动区域)	5.7.1.1.1 面积	高峰小时每位旅客宜大于 1 m <sup>2</sup> 。	
			5.7.1.1.2 座位	高峰小时宜为 10% 的旅客提供。	
		5.7.1.2 办理乘机手续大厅	5.7.1.2.1 面积	a) 高峰小时国际与地区每位旅客宜大于 1.8 m <sup>2</sup> ； b) 高峰小时国内每位旅客宜大于 1.3 m <sup>2</sup> 。	
			5.7.1.2.2 座位	高峰小时宜为 5% 的旅客提供。	
		5.7.1.3 边防检查	5.7.1.3.1 面积	高峰小时每位接受检查旅客宜大于 0.6 m <sup>2</sup> 。	
		5.7.1.4 检验、检疫	5.7.1.4.1 面积	高峰小时每位接受检查旅客宜大于 1.5 m <sup>2</sup> 。	
		5.7.1.5 海关	5.7.1.5.1 面积	高峰小时每位接受检查旅客宜大于 2 m <sup>2</sup> 。	
		5.7.1.6 候机区	5.7.1.6.1 面积	高峰小时每位旅客宜大于 1 m <sup>2</sup> 。	
			5.7.1.6.2 座位	高峰小时宜为 70% 的旅客提供。	
		5.7.1.7 到达大厅	5.7.1.7.1 面积	高峰小时每位旅客宜大于 1 m <sup>2</sup> 。	
		5.7.1.8 行李提取厅	5.7.1.8.1 面积	高峰小时每位旅客宜大于 1.6 m <sup>2</sup> (不包括行李提取设施)。	
			5.7.1.8.2 座位	高峰小时宜向 5% 的旅客提供。	

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	标准	备注	
5.7 航站楼空间	5.7.1 功能区设置	5.7.1.9 中转厅	5.7.1.9.1 面积	高峰小时每位旅客宜大于 1 m <sup>2</sup> 。		
			5.7.1.9.2 座位	高峰小时宜向 5% 的旅客提供。		
		5.7.1.10 头等舱与公务舱休息室	5.7.1.10.1 面积	高峰小时每位旅客宜大于 5 m <sup>2</sup> 。		
		5.7.1.11 洗手间	5.7.1.11.1 面积	a) I 类机场高峰小时每 500 位旅客宜大于 140 m <sup>2</sup> 。 b) I 类以下机场高峰小时每 500 位旅客宜大于 120 m <sup>2</sup> 。		
	5.7.2 空间感			采光性好，宽敞、明亮。		
	5.7.3 流程布局			a) 设置应合理、简洁，整体衔接顺畅； b) 商业设施的设置不应影响旅客进、出港流程。		
	5.7.4 步行距离			楼内主要功能点之间的步行距离宜大于 300 m。		
	5.7.5 无障碍设施	5.7.5.1 航站楼出、入口			a) 净宽应不低于 900 mm； b) 平开自动关闭装置在最大开启位置应至少能保持 5 s； c) 应设有防撞安全装置。	
		5.7.5.2 盲道			规格及颜色等应符合 MH/T 5107 的规定。	
		5.7.5.3 通道宽度			应保证乘轮椅者能够通行	
		5.7.5.4 验证与服务柜台			a) 应在全流程环节中设置； b) 高度应不超过 0.8 m。	
		5.7.5.5 残障人士专用座位			应在出发大厅、联检厅、候机区、行李提取厅、到达大厅、中转过境候机区等区域设置。	

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	标准	备注	
5.8 航站楼舒适度	5.8.1 楼内空气质量	5.8.1.1 基本要求		a) 空气湿度、空气流速、新风量等应符合 GB/T 18883 与 GB 9672 的规定；温度应符合国家相关要求； b) 每年换季时应进行检测，检测内容包括：温度、湿度、新风量、空气流速及卫生情况等指标。		
		5.8.1.2 通风设施完好率		在航班保障时间内应不低于 98%。		
	5.8.2 楼内噪声			公共区域噪声应不超过 60 dB。		
	5.8.3 视觉环境	5.8.3.1 照明	5.8.3.1.1 照度		公共区域照度应不低于 100 lx；办公室照度应不低于 150 lx。	
			5.8.3.1.2 设施完好率		在航班保障时间内应不低于 98%	
		5.8.3.2 景观			店面、柜台、装修、艺术陈列应与环境协调，不影响旅客流程。	
		5.8.3.3 楼内施工			应摆放临时围板，高度应不低于 2 m；引导标志、警示牌应清晰、易见、齐全。	
	5.8.4 绿化			a) 应装点与航站楼氛围相匹配的植物； b) 植物应不歪斜，无枯枝，不应对环境造成不良影响。		
	5.8.5 广告			a) 应统一规划，与环境协调，位置合理，不影响引导标志； b) 多媒体广告音量应不超过 30 dB； c) 内容应健康、和谐。		
	5.8.6 座椅	5.8.6.1 质量			应牢固、安全、舒适，无破损，满足需要。	
		5.8.6.2 摆放			应间距合理，整齐有序，符合人性化需要。	
5.9 航站楼清洁度	5.9.1 地面			应洁净、无杂物、无水迹、无污渍、防滑，清洁期间应设置安全警示标志。		

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	标准	备注	
5.9 航站楼清洁度	5.9.2 墙面			应无灰尘、污渍、水痕，高位区域（离地面5 m以上）无蜘蛛网。		
	5.9.3 设施			电梯、扶手、护栏、座椅、柜台等设施应无灰尘、污渍、杂物。		
	5.9.4 垃圾处理	5.9.4.1 收集			a) 应设置废弃物回收利用设备； b) 收集车应表面洁净、无污染，全封闭，垃圾不外溢、气味不扩散； c) 保洁、消毒设施应在固定位置设置，摆放整齐，封闭，周围无散落垃圾，无污水。	
		5.9.4.2 清运			a) 垃圾桶内垃圾应不超过2/3；应有完善的清运流程，与旅客流程相对独立； b) 垃圾运送应避开人流高峰，无散落、飞扬； c) 对刺激性气味的垃圾，应及时清运，不应影响航站楼内外环境卫生； d) I类机场应设置专用运送通道； e) I类以下机场宜设置。	
	5.9.5 虫害控制			应有效防治鼠、蝇、蚊、蟑螂，密度控制在国家规定指标以内，符合国家检验检疫的规定。		
	5.9.6 管理			应有日常消毒及紧急疫情处置预案。		
5.10 航站楼旅客运输系统	5.10.1 基本要求			a) 97%的时间内旅客乘坐不应拥挤； b) 电梯步道应设置安全警示标志； c) 运行期间电梯步道的完好率应不低于98%； d) 高峰时段，对于旅客聚集区域，宜设立专人引导旅客； e) 故障修理期间应设立围挡和施工标志。		
	5.10.2 设施	5.10.2.1 自动扶梯和电梯		a) 应在旅客转换楼层处设置； b) 电梯内应设置楼层功能标志、旅客安全提示标志； c) 自动扶梯应设置旅客安全提示，宜设置急停按钮、防夹毛刷； d) 电梯设置应符合MH/T 5107的规定。 e) 不应在高峰时段开展日常维护作业。		



二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	标准	备注	
5.10 航站楼旅客运输系统	5.10.2 设施	5.10.2.2 自动步道		a) 步行距离超过 300 m 时, 应设置; b) 宽度应不低于 1 m, 每段长度应不超过 125 m; I 类机场自动步道宽度宜不低于 1.5m; c) 适应乘轮椅者需求, 速度宜不大于 0.5 m/s; d) 应设置急停按钮和旅客安全提示标志; e) 入口处应设提示盲道, 与步道同宽; 宜设置服务于弱视旅客的颜色带。		
		5.10.2.3 捷运系统		95%的旅客等车时间应不超过 5 min。		
	5.10.3 运行状况			应安全、平稳, 无异常噪声。		
	5.10.4 开放时间			应能为最早和最晚航班提供服务。		
	5.10.5 故障响应	5.10.5.1 紧急维修			发生故障, 应在 10 min 内实施维修; 95%的故障应在 90 min 内完成维修。	
		5.10.5.2 故障停用警示牌			在设备检修时应摆放在旅客视线范围内	
	5.10.6 无障碍电梯				a) 一层半以上航站楼和停车楼内向公众开放的楼层均应设置, 与旅客主要流程衔接顺畅; b) 入口处地面应设提示盲道; c) 入口处和电梯控制板应设有盲文按钮, 以及语音信号提示和扶手; d) 应符合 MH/T 5107 的规定。	
5.11 洗手间	5.11.1 基本要求			a) 应分布在旅客流程附近, 方便、易见; b) 数量应与机场客流量相适应; c) 旅客等候时间宜不超过 3 min。		
	5.11.2 设施	5.11.2.1 洁具		a) 小便器之间应留有足够空间, 带有隔板; b) 男、女洗手间厕位数的比例应符合国家有关建设标准, 且应满足高峰时段的旅客需求。		
		5.11.2.2 洗手池			数量应与厕位数相适应, 应符合国家建设标准, 且应满足高峰时段的旅客需求。	
		5.11.2.3 清洁用品			应符合国家环境保护规定。	

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	标准	备注
5.11 洗手间	5.11.2 设施	5.11.2.4 其他		a) 厕位内应有放置行李的空间, 并设置挂钩; b) 应提供自动烘手机或纸巾; 应不间断提供卫生纸和皂液; c) 垃圾筐内的垃圾应不超过 2/3; d) 宜提供婴儿打理台等设施。	
		5.11.2.5 完好率		在航班保障时间内应不低于 95%。	
	5.11.3 清洁度			a) 地面、墙面、洁具、纸架盒、洗手池、水龙头、烘手机、衣境等应清洁、明亮, 无污渍; b) 地面应无杂物, 保持干燥, 防滑; c) 清洁期间应设置安全警示标志。	
	5.11.4 空气			应保持清新, 无异味。	
	5.11.5 消毒			a) 正常情况下, II类(含)以上机场每天消毒应不低于四次; II类以下机场每天消毒应不低于一次; b) 应有针对疫情的消毒应急预案; c) 应符合国家公共场所卫生规定。	
	5.11.6 提示牌			a) 国际机场应设置中、英文洗手间指引标志; b) 应按 MH/T 5107 的相关要求设置无障碍厕位标志; c) 洗手间内应设置“节约用水、用纸”等温馨提示。	
	5.11.7 无障碍设施	5.11.7.1 洗手间			I类机场, 在公共洗手间内应设置满足需求的无障碍洗手台, 并符合 MH/T 5107 的规定。
5.11.7.2 厕位				I类以下机场, 在公共洗手间内应设置满足需求的无障碍厕位、低位小便器及供残障人士旅客使用的洗手盆, 并符合 MH/T 5107 的规定。	
5.12 航站楼动力能源系统	5.12.1 供水			a) 在航班保障时间内完好率应不低于 98%, 符合 GB 5749 的规定; b) 寒冷地区的机场冬季宜供应洗手用热水; c) 宜采用独立的消防管道系统, 应符合 GB 50016 的规定。	
	5.12.2 供电			a) 应提供供旅客使用的充电装置, 并确保电源规格的普遍性及状态安全、完好; b) 在航班运行期间供电系统的完好率应为 100%。	

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	标准	备注
5.12 航站楼动力能源系统	5.12.3 空调与供暖			在航班保障时间内完好率应不低于98%。	根据气候条件设置
	5.12.4 故障响应	5.12.4.1 紧急维修		如发生故障,应在10 min内实施维修,95%的故障应在90 min内完成初步检修。	
		5.12.4.2 系统应急		应有备份方案和应急方案。	
5.13 航站楼其他弱电系统	5.13.1 楼宇自控			在运行期间完好率应不低于98%,并符合MH/T 5009的规定。	
	5.13.2 离港控制			在航班保障时间内完好率应不低于98%,并符合MH/T 5003的规定。	
	5.13.3 闭路电视监控			a) IV类(含)以上机场应配备;IV类以下机场宜配备; b) 在航班保障时间内完好率应不低于98%;应有规范的管理制度,监控到位; c) 应符合MH/T 5017的规定。	
	5.13.4 时钟			应设标准时间、时刻显示系统;在航班保障时间内完好率应为100%;应符合MH/T 5019的规定。	
	5.13.5 电信通讯			在航班保障时间内完好率应不低于98%。	
	5.13.6 无线转发			覆盖率应不低于98%。	
	5.13.7 维修要求			如发生故障,应在10 min内实施维修;95%的故障应在30 min内完成初步维修。	
5.14 办公环境和设施				a) 应为航空公司、联检及其他驻场单位提供必要的办公场所和设施; b) 应有规范的服务标准、管理流程和制度; c) 应根据需求提供信息、保安和物业服务; d) 办公环境应符合国家消防、安全、卫生、环境、应急等有关标准的规定。	

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	标准	备注
5.15 工作人员	5.15.1 首问责任制			a) 应建立工作人员首问责任制； b) 宜建立航站楼内服务人员准入制度。	
	5.15.2 基本服务规范	5.15.2.1 仪容、仪表	5.15.2.1.1 着装	应统一、规范、整洁。	
			5.15.2.1.2 发型	头发应干净、整齐。	
			5.15.2.1.3 修饰	应规范、得体、大方，不佩戴外形怪异饰物。	
			5.15.2.1.4 证件与标牌	应按规定佩戴证件、标牌。	
		5.15.2.2 行为	a) 表情自然，举止文明、规范； b) 在岗期间，不应做与工作无关的事情；不应索取小费，不应欺诈旅客。		
		5.15.2.3 态度	a) 应热情、周到； b) 回答问题应准确、耐心，有问必答； c) 对旅客不应态度生硬、刁难，不应与旅客发生争执； d) 对旅客应一视同仁，尊重民族习俗和宗教信仰； e) 对老、幼、病、残、孕等旅客应主动提供服务。		
	5.15.2.4 语言	a) 应按规定使用文明用语，实行称呼服务，语言简明、亲切； b) 应能用普通话或外语与旅客交流，或能使用与旅客有效沟通的语言； c) 不应使用粗话、脏话和服务忌语。			
	5.15.2.5 技能	a) 上岗前应经过岗位培训并取得上岗资格； b) 应熟练掌握业务技能，胜任本岗位工作；特殊岗位应符合国家及行业职业技能鉴定的规定； c) 应掌握必要的消防疏散及急救救护等技能。			
	5.15.2.6 职业道德	a) 应诚实守信，尊重旅客； b) 应遵守行业主管部门有关规定； c) 应维护国家及民航声誉，维护旅客合法权益。			

## 6 旅客服务质量（一级指标）

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	标准	备注
6.1 行李 手推车	6.1.1 基本要求	6.1.1.1 数量		a) 98%的时间内应有手推车使用； b) 配备数量应与高峰小时客流量相适应。	
		6.1.1.2 车型		车型应与机场实际状况相适应，车身应整洁，使用说明应醒目、清晰。	
		6.1.1.3 完好率		在航班保障时间内应为100%。	
	6.1.2 便利性			a) 存放位置及方向应便于进、出港旅客取用； b) 摆放应整齐、有序； c) 应能到达地面交通接驳区域； d) 隔离区内宜配备小型手推车； e) 应规范手推车工作人员每人每次运送手推车的数量，不应影响旅客行走，不占用盲道； f) 应及时回收，不应影响旅客流程。	
6.2 航站楼 内售票 要求	6.2.1 开放时间			应能满足最早和最晚航班的旅客购票需求。	
	6.2.2 基本要求			a) 应核对旅客有效身份证件； b) 应告知旅客有关运输条件（含出港航站楼、提前到达航站楼的时间、随身及托运行李的注意事项等），应提示旅客提供准确联络方式； c) 应符合承运人的有关规定； d) 为旅客提供的电子客票应符合 MH/T 0024 及有关规定。	
	6.2.3 要客与特殊旅客登记			应建立要客、特殊旅客登记制度，并及时向有关部门传递信息。	
6.3 联检	6.3.1 基本要求			机场应与联检单位签订协议。	适用于有国际和地区航班的机场

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	标准	备注	
6.3 联检	6.3.2 设施			a) 应提供填写台、笔, 并明示取表位置; b) 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); c) 柜台前应设置“一米线”, 并有文字提示; d) 通道数量应与高峰小时客流量相适应; e) 各联检检查现场宜设置专门通道, 服务于特殊旅客、急客、团队旅客的通关需求。无障碍设施应符合 MH/T 5107 的规定。		
	6.3.3 开放时间			a) 有国际与地区航班期间, 应提供联检服务; b) 应与国际与地区航班进、出港业务流程同步。		
	6.3.4 流程时间			95%的旅客通过海关、检验检疫和边防流程的总时间应不超过 30 min。	同上	
6.4 办理乘机手续	6.4.1 基本要求	6.4.1.1 柜台数量		应与高峰小时客流量相适应。		
		6.4.1.2 柜台分配		a) 应根据柜台总量、航空器类别、航班客座率、高峰小时客流量、承运人需求、柜台办理方式等因素进行分配; b) 应设有专门机构对办理乘机手续柜台实施监控与调整; c) 航班运行期间, 应保证柜台设备完好。		
	6.4.2 柜台设置	6.4.2.1 头等舱与公务舱旅客专用柜台			应设置。	
		6.4.2.2 电子客票			应提供, 并符合 MH/T 0024 及行业主管部门有关规定。	
		6.4.2.3 联程办理乘机手续			可提供一票到底、联程办理乘机手续的支持服务。	
		6.4.2.4 自助值机			I 类、II 类机场应设置, III 类(含)以下机场宜设置。	
		6.4.2.5 其他			a) 宜设置逾重行李收费、常旅客、特殊旅客、无托运行李、团体旅客办理乘机手续专用柜台; b) 宜提供无线、移动、远程、快速和网络办理乘机手续等服务。	
	6.4.3 辅助设施	6.4.3.1 柜台航班显示			a) 应显示航班号、到达站、截止办理时间等(可根据各机场实际情况进行相应调整); b) 可提供舱位等级、经停站、承运人标志、代码共享等信息, 并符合 MH/T 5015 的规定。	

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	标准	备注	
6.4 办理乘机手续	6.4.3 辅助设施	6.4.3.2 一米线		柜台前应设置，并有文字提示。		
		6.4.3.3 隔离带		应规范摆放。使用完毕后，应码放整齐，不影响旅客流程。		
		6.4.3.4 公告牌		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) 宜在值机柜台区域设置超行李测量装置，方便旅客使用。		
	6.4.4 办理时间	6.4.4.1 开始	6.4.4.1.1 国际及地区航班		应在 STD 前 120 min。	
			6.4.4.1.2 国内航班		a) 应在 STD 前 90 min（100 座以上航空器）； b) 应在 STD 前 60 min（100 座以下航空器）。	
		6.4.4.2 结束			应符合承运人公布的规定要求。	
	6.4.5 旅客排队等候时间	6.4.5.1 国内旅客排队等候时间	6.4.5.1.1 经济舱旅客排队及办理时间		95% 的国内经济舱旅客乘机手续排队及办理时间应不超过 10 min。	
			6.4.5.1.2 头等舱、公务舱旅客排队及办理时间		95% 的国内头等舱、公务舱旅客办理乘机手续排队等候时间应不超过 5 min。	
		6.4.5.2 国际旅客排队等候时间	6.4.5.2.1 经济舱旅客排队及办理时间		95% 的国际经济舱旅客乘机手续排队及办理时间应不超过 20 min。	
			6.4.5.2.2 头等舱、公务舱旅客排队及办理时间		95% 的国际头等舱、公务舱旅客办理乘机手续排队等候时间应不超过 4 min。	
	6.4.6 服务规范			a) 应查验机票等旅行文件的有效性； b) 应尽可能满足旅客对座位的需求； c) 应按规定安排限制性旅客座位； d) 应提示旅客按航空行李运输规定托运行李； e) 应核实旅客目的地、行李件数； f) 应规范拴挂行李牌、标志牌； g) 应为特殊旅客提供适当服务； h) 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； i) 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； j) 应符合行业主管部门及承运人有关规定。 k) 应按规定向旅客提示禁止与限制携带物品要求信息。		

二级 指标	三级 指标	四级 指标	五级 指标	标准	备注
6.5 安全 检查	6.5.1 安检通道	6.5.1.1 配置	6.5.1.1.1 数量	应与机场高峰小时客流量相适应。	
			6.5.1.1.2 类型	a) 应分别设置经济舱、头等舱和公务舱、工作人员等通道； b) 宜根据条件设置团队旅客或专用通道； c) 对于特殊旅客、急客及团队旅客应安排优先检查； 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。	
			6.5.1.1.3 备用通道	宜设置。	
			6.5.1.1.4 验证柜台	应设置。柜台高度应适宜。	
		6.5.1.2 一米线	应在通道前设置，并有文字提示。		
		6.5.1.3 隔离带	应规范摆放；使用完毕后，应码放整齐，不影响旅客流程。		
		6.5.1.4 开放时间	应与办理乘机手续柜台开放时间同步，并根据旅客流量调配通道开放数量。		
	6.5.2 安检设施 设备	6.5.2.1 配备率	应为 100%（人员、行李及随身物品进入隔离区的所有通道）。		
		6.5.2.2 清洁度	应整洁。		
		6.5.2.3 完好率	在航班保障时间内应不低于 98%，不影响安检功能。		
	6.5.3 工作人员	6.5.3.2 服务规范	6.5.3.1 配备	应符合行业主管部门关于安检人员定额定员的相关规定。	
			6.5.3.2.1 基本要求	应文明检查，主动提醒旅客配合检查的注意事项，对旅客疑问耐心解答。	
			6.5.3.2.2 验证员	a) 应礼貌问候旅客，验证完毕后将证件礼貌交还旅客； b) 应查验有效乘机身份证件、客票、登机牌。	
			6.5.3.2.3 引导员	应主动引导过检人员正确、有序放置随身物品。	



二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	标准	备注	
6.5 安全 检查	6.5.3 工作人员	6.5.3.2 服务规范	6.5.3.2.4 手工检查员	a) 应主动引导, 并用规范的语言、手势提示; b) 检查动作应规范; c) 女性旅客应由女性检查员实施检查; d) 应提醒旅客勿忘随身物品。		
			6.5.3.2.5 开箱包检查员	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)。		
	6.5.4 旅客等候 安检时间	6.5.4.1 国际/地区 航班		6.5.4.1.1 I类机场	95%旅客等候时间应不超过 10 min。	
				6.5.4.1.2 II类机场	95%旅客等候时间应不超过 8 min。	
				6.5.4.1.3 III类机场	95%旅客等候时间应不超过 6min。	
				6.5.4.1.4 IV类机场	95%旅客等候时间应不超过 5 min。	
		6.5.4.2 国内航班		6.5.4.2.1 I类机场	95%旅客等候时间应不超过 12 min。	
				6.5.4.2.2 II类机场	95%旅客等候时间应不超过 10 min。	
				6.5.4.2.3 III类机场	95%旅客等候时间应不超过 8 min。	
				6.5.4.2.4 IV类(含)以 下机场	95%旅客等候时间应不超过 6 min。	
	6.5.5 其他	6.5.5.1 安检须知		应以适当方式向旅客和公众告示相关安检要求。		
		6.5.5.3 遗失物品		应有遗失物品登记和管理制度。		
		6.5.5.4 物品暂存		宜提供。		
	6.6 旅客登 机	6.6.1 信息通告			a) 登机口航班显示信息(包括航班号、登机口、 登机时间等)应清晰、准确; b) 应通过显示屏或人工广播及时通告航班变更 信息; 人工广播应符合 5.5.3 的要求。	
		6.6.2 工作人员 到岗			应不晚于 ETD 前 40 min 到达登机口, 并做好登 机准备。	

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	标准	备注	
6.6 旅客登机	6.6.3 开始时间			应根据机位类别、乘机人数、航空器类别等因素确定。		
	6.6.4 截止登机时间			应根据承运人的要求确定。		
	6.6.5 登机操作	6.6.5.1 组织			a) 宜分舱位、分座位组织旅客顺序登机, 重点关注特殊旅客与需要帮助的旅客; b) 双门登机桥应有分舱标志或设立引导人员; c) 应符合行业主管部门和承运人的有关规定, 规范引导旅客登机, 避免旅客滞留登机桥或摆渡车; d) 登机口应提供中、英文航班信息广播。	
			6.6.5.2 工作人员服务规范		应向旅客礼貌致意。	
			6.6.5.3 远机位登机		登机口与摆渡车之间宜设置防雨、雪设施。	
			6.6.5.4 经靠桥位登机旅客比率		宜不低于80%(按年度统计)。	
	6.6.6 摆渡车服务	6.6.6.2 车辆配置	6.6.6.1 到位时间		摆渡车应在航班开始登机前5 min 到位, 其他摆渡车宜在首车离开后2 min 内到位。	
			6.6.6.2.1 车内空气		应通风良好, 清新、无异味。	
			6.6.6.2.2 清洁度		应清洁, 无污渍。	
			6.6.6.2.3 车内配置		a) 应配备适当数量的座位, 安全扶手数量充足、位置适当; b) 应安装空调, 温度适宜。	
			6.6.6.2.4 无障碍设施		靠近车门处应设一个轮椅车位, 并设有固定轮椅设施及无障碍标识。	
			6.6.6.2.5 完好率		a) 应根据旅客量配置适宜数量的摆渡车; b) 在航班保障时间完好率为100%, 应有应急预案。	
			6.6.6.3 引导		应设立专人引导、组织旅客安全有序地上、下摆渡车。	

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	标准	备注	
6.6 旅客登机	6.6.6 摆渡车服务	6.6.6.4 操作		a) 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; b) 应平稳行驶; c) 旅客在停机坪行走距离大于 100 m 时, 宜提供摆渡服务。		
	6.6.7 客梯车服务	6.6.7.1 到位时间		应在 ETA 前 10 min。	适用于过站航班	
		6.6.7.2 车辆配置	6.6.7.2.1 雨篷		雨、雪天气时应提供避雨、雪服务或避雨、雪设施。	
			6.6.7.2.2 清洁度		应清洁、防滑。	
			6.6.7.2.3 完好率		在航班保障时间内应为 100%; 应有应急预案; 应符合 MH/T 6029 的规定。	
6.6.7.3 操作			a) 应与航空器准确对接, 高度、位置适宜; b) 两侧安全护栏应放置到位; c) 客梯车承载人数应符合设备载荷要求。 d) 上客过程中, 服务人员组织旅客安全有序上、下客梯车。			
6.7 旅客到达	6.7.1 人员与设备			a) 应于 ETA 前 10 min 到位; b) 设备状况及操作应符合 6.6 的有关规定。		
	6.7.2 引导			a) 应提供; b) 如航站楼标志、指示牌不能对到达旅客提供连续引导, 应提供人工引导; c) 应在行李提取厅出口设置航班信息提示设施; d) 应提供服务于中转旅客的人工引导服务; e) 宜在行李提取厅提示地面交通方式及航班中转的相关信息。		
6.8 旅客中转	6.8.1 服务设施	6.8.1.1 柜台		a) 应符合中转流程及客流量需求; b) 应配备承运人或其联盟标识。		
		6.8.1.2 引导标志		应设置能连续引导中转旅客至中转柜台的标志。		
		6.8.1.3 中转休息厅		有国际中转旅客的机场应提供。		

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	标准	备注
6.8 旅客 中转	6.8.2 最短衔接 时间 (MCT)	6.8.2.1 总要求		应定期监测并对外发布机场 MCT 时间。	
	6.8.3 旅客排队 等候时间	6.8.3.1 头等与公务 舱		95%的旅客等候时间应不超过 5 min。	
		6.8.3.2 经济舱		95%的旅客等候时间应不超过 10 min。	
	6.8.4 流程			a) 中转流程应有序、顺畅、便捷; b) 应能在隔离区内中转; c) 应符合行业主管部门有关规定。	
6.9 旅客 经停	6.9.1 过站登机 牌			按规定发放登机牌。	
	6.9.2 旅客休息			a) 应专人引导旅客在指定候机区休息; b) 应告知旅客航班登机时间和登机口。	
	6.9.3 登机			a) 应按规定收回过站登机牌, 复核旅客人数; b) 应安排经停旅客优先登机, 始发旅客后登机。	
6.10 零售 餐饮	6.10.1 位置			不应影响旅客流程, 面积、布局合理, 方便旅客。	
	6.10.2 环境氛围			a) 应与航站楼整体环境相协调; b) 宜根据不同环境制定商业店面的设计规范, 店堂陈列规范、整齐, 视觉效果有吸引力; c) 店内应光线充足、空气流通、温度适宜。	
	6.10.3 免税店			国际机场应设置。	
	6.10.4 服务品种	6.10.4.1 零售			a) 旅客汇集区应设置多品类、多品牌的组合店面; b) 登机口区域应提供日常商品及特产商品; c) 国际机场宜设置中国及地方特色商品店。
6.10.4.2 餐饮				a) 应提供中式餐饮品种; b) 宜提供正餐、快餐等不同餐饮品类, 清真、西餐等不同餐饮品种。	

二级 指标	三级 指标	四级 指标	五级 指标	标准	备注
6.10 零售 餐饮	6.10.5 价格与收 银			a) 零售商品应明码标价, 一货一签, 价位公平合理, 不乱收费; b) 餐品价格应在旅客消费前提示; c) 连锁品牌店面应保持同城同价; d) 应能接受银行卡支付; e) 应提供消费记录小票和相应发票。	
	6.10.6 标识			a) 应执行国家标识规定, 所有商品、餐饮成品应标明产地、厂家、合格证、生产日期、保质期等; b) 进出口商品有中文标识。	
	6.10.7 标识			应在航站楼内主要位置设置餐饮、零售方面等服务位置图, 宜提供手册、指南, I类机场宜设置商业标识引导系统。	
	6.10.8 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。	
	6.10.9 服务规范			a) 应使用文明用语, 态度诚恳, 微笑面对旅客, 如实介绍商品及服务, 不夸大宣传; b) 应向旅客说明国家对特殊商品的限制携带规定; c) 95%的旅客等候点餐时间应不超过 5 min; d) 应按需向旅客提供航班提醒服务; e) 应制定完善的退换货制度; f) 运送商品、原材料应轻拿、轻放, 在指定地点装卸, 不影响旅客流程。	
	6.10.10 证照管理			应按规定悬挂经营、许可、卫生等证照。	
	6.10.11 监督电话			应在醒目位置公布投诉、监督电话。	
6.11 头等与 公务 休息室	6.11.1 设置	6.11.1.1 基本要求		休息室数量及设施、设备应能满足旅客使用要求。	

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	标准	备注
6.11 头等与 公务休 息室	6.11.1 设置	6.11.1.2 环境与设施		a) 空气质量应符合 GB/T 18883 的规定; b) 光线应柔和, 照度应适宜旅客阅读需要; c) 应设有专用洗手间及残疾人厕位; d) 设施设备、服务项目应符合承运人要求。	
	6.11.2 服务规范			a) 应指引旅客至相应座位, 并提供规范服务; b) 应及时通知航班信息; c) 应及时提醒旅客登机并带好随身携带物品。	
6.12 特殊旅 客服务	6.12.1 总要求			应建立特殊旅客服务规范并对外公布。	本标准中的 特殊旅客指 需要给予特 殊照顾的旅 客, 包括: 残疾人、无 人陪伴旅 客、独立带 婴旅客等。
		6.12.2.1 信息		应及时获得残疾旅客信息及服务需求。	
		6.12.2.2 服务台		II类(含)以上机场, 在旅客出发与到达处应设 残疾人服务台与召援电话。	
		6.12.2.3 代办手续		应按需协助办理有关手续。	
	6.12.2 残疾人	6.12.2.4 引导登机		a) 应根据旅客需求协助安排优先上、下机; b) 登机时应协助其将轮椅、担架等合理安排在 机舱内或按相关规定托运, 并确保残疾人的助残 设备优先托运及卸机; c) 引导人员不应使无人陪伴残疾人独自等待超 过 30 min; d) 应在舱门口为残疾旅客托运或提取相关辅助 设备。	
		6.12.2.5 服务设施		a) 应符合 MH/T 5107 的规定; b) III类(含)以上机场主要流程区域应提供助 残设施。	
	6.12.3 无人陪伴			a) 应有专人引领; b) 应协助办理有关手续; c) 应与监护人、承运人机组规范办理交接手续。	
	6.12.4 携带婴儿 旅客			a) III类(含)以上机场主要流程区域应提供专 用母婴室、婴儿车; b) 宜在登机口为旅客托运或提取婴儿车服务。	
	6.12.5 其他			应根据服务环境和服务对象提供相应服务, 并符 合行业主管部门及承运人有关运输规定。	

二级 指标	三级 指标	四级 指标	五级 指标	标准	备注	
6.13 其他 服务	6.13.1 饮水			a) 公共饮水处数量应能满足旅客需求； b) 宜提供冷、热水，水质应符合 GB 5749 的规定； c) 饮水设备应完好、适用； d) 应提供无障碍饮水设施； e) IV类（含）以上机场宜配备自动饮水设施。		
	6.13.2 医疗急救			应具备与机场规模相适应的医疗设施设备、医护人员和相应服务预案。		
	6.13.3 行李辅助	6.13.3.1 打包			应提供打包服务，明码标价，出具发票。	
		6.13.3.2 寄存			a) 宜在出发、到达大厅设置； b) 应提供多种形式的行李寄存服务，并明码标价，出具发票，拴挂寄存行李牌。	
		6.13.3.3 搬运			应根据需求提供。	
	6.13.4 失物招领			a) 应提供查找服务； b) 应根据国家相关规定对拣拾物品规范登记、保存、处置； c) 应公布失物招领服务电话和服务提供时间。		
	6.13.5 临时身份证办理			a) 应在航班运行期间提供； b) 应在出发大厅设置引导标识。		
	6.13.6 公安值勤			a) 应设置执勤点标识； b) 出警应及时、规范，符合国家及行业主管部门有关规定。		
6.13.7 航空保险			a) 应提供； b) 应将航空保险服务项目介绍等相关信息向旅客公示； c) 宜提供多种档次的航空保险产品供旅客选择； d) 不应强行推销； e) 应设置服务质量监督电话。			

二级 指标	三级 指标	四级 指标	五级 指标	标准	备注		
6.13 其他 服务	6.13.8 酒店与旅 游咨询			a) 应在规定区域内提供, 无强行招揽旅客现象; b) 宜满足旅客对各种档次酒店的入住需求。			
	6.13.9 商务			a) 应提供传真、复印、打印等服务; b) 宜提供文件处理等服务; c) 应使用中、英文公示商务服务收费标准; d) 应设置服务质量监督电话; e) 商务服务应在所在区域的航班运行时间内开放。			
	6.13.10 金融与邮 政	6.13.10.1 金融服务			a) 宜提供银行柜台; b) 国际机场应提供货币兑换服务; c) 应公布服务监督电话。		
		6.13.10.2 邮政及快递			a) 应提供; b) 应明示各类邮政及快递产品价格; c) 应公布服务监督电话。		
	6.13.11 会客点			a) II类(含)以上机场应设置; 宜位于出发、到达大厅; b) II类以下机场宜设置。			
	6.13.12 电讯信息	6.13.12.1 设施完好率			在机场开放时间内应不低于95%。		
		6.13.12.2 公用电话	6.13.12.2.1 服务类型		a) 应提供国内直拨及市区电话; b) 应提供 IC、IP 卡售卖或投币电话服务; c) 宜提供移动、联通、电信等主要运营商的移动电话充值卡销售服务; d) 国际机场宜提供移动电话租赁服务。		
				6.13.12.2.2 分 区设置		应在出发大厅、候机区、行李提取厅、到达大厅等公共区域内设置。	
				6.13.12.2.3 残 障人士用 电话		a) 公用电话处应设有供残疾人使用的电话; b) 应设置盲文按键; c) 安装高度应方便乘轮椅者使用。	
			6.13.12.3 移动电话			应提供移动电话充电装置。	



二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	标准	备注
6.13 其他 服务	6.13.12 电讯信息	6.13.12.4 上网服务		应提供。	
	6.13.13 电视			a) 应在候机区内配置适当数量的电视； b) 航班保障时间内应播放电视节目； c) 电视音量应适中，播放音量不超过 75 dB。	
6.14 航班 不正常 服务	6.14.1 基本要求			应符合行业主管部门有关规定。	
	6.14.2 程序和预 案			航班不正常时的处置程序、预案及流程应健全、规范。	
	6.14.3 信息发布			a) 信息发布应迅速、及时、准确； b) 应至少每隔 30 min 向旅客广播通报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的记录。	
	6.14.4 候机区域			应尽量避免延误航班旅客和其他旅客共用同一休息区。	
	6.14.5 服务规范	6.14.5.1 通用服务规 范		a) 机场应协调承运人及其他地面代理人做好相关工作； b) 航班延误超过 1 h，承运人及其地面代理人应到现场解决问题，提供相关服务； c) 机场应监控休息区域内通风、照明、环境卫生以及服务设备设施的运行情况； d) 机场应督促承运人按规定提供饮用水、餐食以及住宿服务； e) 机场应及时向相关保障单位传递航班信息； f) 应主动化解旅客抱怨，维持秩序； g) 应监控相关区域公共治安秩序并进行相应处置；必要时，机场应通知公安部门及时到场维持秩序； h) 应记录不正常航班服务过程及处置结果。	

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	标准	备注	
6.14 航班 不正常 服务	6.14.5 服务规范	6.14.5.2 大面积航班 延误服务规 范		<p>a) 机场、承运人及地面代理人应动态开展相关信息告知工作，满足旅客知情权；</p> <p>b) 应在现场增派工作人员，及时向旅客传递航班进程信息并主动帮助旅客解决问题。承运人及地面代理人应积极协助旅客办理行李领取、保管和转运事宜；</p> <p>c) 机场应确保停车场（楼）车位充足，地面交通方式延长运营时间至航班延误结束；</p> <p>d) 在大量旅客滞留机场情况下，机场、承运人及地面代理人应共同全面组织地面交通运力疏散旅客；</p> <p>e) 接到反映破坏、妨碍、扰乱正常的民航运营秩序和航站区治安秩序的报警电话后，机场公安机关应及时到场并有效控制现场秩序；</p> <p>f) 在大量旅客滞留机场的情况下，机场应关注商场、餐厅等购物场所的营业时间；</p> <p>g) 应关注休息区温度，宜为需要过夜的旅客提供毛毯等保暖物品。</p>		
	6.14.6 旅客知情 权			承运人应与其售票代理人确认在售票环节提供准确的个人信息以便航班发生变更时及时告知。		
6.15 旅客 意见或 投诉	6.15.1 受理			应有专门机构或人员负责受理旅客意见、投诉。		
	6.15.2 处置规范	6.15.2.1 收集渠道		<p>a) 应对外公布服务质量监督电话；</p> <p>b) 各服务保障单位应建立收集服务质量信息的有效渠道。</p>		
			6.15.2.2.1 频次		每年应不低于两次。	
		6.15.2.2 征求意见	6.15.2.2.2 总量次		<p>a) 应不低于年客流量的万分之二（IV类（含）以下机场）；</p> <p>b) 应不低于年客流量的十万分之五（II类、III类机场）；</p> <p>c) 应不低于年客流量的十万分之二（I类机场）。</p>	
		6.15.2.3 旅客满意 调查			应不低于 3.0（5 分制）。	
	6.15.2.4 投诉回应			<p>a) 对每件投诉应有登记和回应；</p> <p>b) 应在七个工作日内回应；对其他单位的投诉应在三个工作日内转达相关单位；</p> <p>c) 对需要较长时间调查取证的投诉，应根据实际情况及时回应。</p>		

## 7 行李服务质量（一级指标）

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	标准	备注	
7.1 行李处理系统	7.1.1 行李提取 转盘	7.1.1.1 数量		a) 国际与地区航班配备数量宜为高峰小时旅客到达流量除以航班平均乘机人数再乘以 80%； b) 国内航班配备数量宜为高峰小时旅客到达流量除以航班平均乘机人数再乘以 66%。	不适用于 IV 类以下机场	
		7.1.1.2 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) 98%的航班信息应在 ATA 后 5 min 内显示。		
		7.1.1.3 清洁度		应整洁、无污。		
		7.1.1.4 分配监控及调整		应有相应的管理制度。		
	7.1.2 行李监控			宜对进、出港行李实施全程监控。		
	7.1.3 完好率			在航班保障时间内应不低于 98%。		
7.2 行李出港	7.2.1 交运	7.2.1.1 辅助设施		应在醒目位置设置行李运输安全须知、手提行李标准尺寸框架及超大、超重行李限制通告等。		
		7.2.1.2 超大、超重与团体行李交运处		I 类机场应提供；I 类以下机场宜提供。		
	7.2.2 托运行李安检	7.2.2.1 设备	7.2.2.1.1 完好率		在航班保障时间内应为 100%。	
			7.2.2.1.2 配备率		应为 100%。	
	7.2.2.2 安检率			应为 100%；应确保旅客与检查后的托运行李不再接触。		
7.2.3 保管			a) 应确保当日不能装机的行李不丢失，不损坏； b) 行李保管应有防雨、雪措施。			
7.3 行李进港	7.3.1 行李提取	7.3.1.1 巡视		应设有专人巡视，并解答旅客提出的问题。		
		7.3.1.2 要客、头等舱旅客或公务舱旅客行李		应优先传送。		

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	标准	备注
7.3 行李进港	7.3.1 行李提取	7.3.1.3 超大、超重行李提取处		I类机场应提供；I类以下机场宜提供。	
	7.3.2 提交时间	7.3.2.1 第一件行李		第一件行李应在20 min内交付旅客。	
		7.3.2.2 最后一件行李		全部行李应在1 h内交付完毕。	
	7.3.3 无人认领行李			a) 应有统一的收集、传递、存储、提取程序； b) 应设置固定存储点。	
	7.3.4 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。	
7.4 行李中转	7.4.1 柜台设置			应符合中转流程及旅客流量需求。	
	7.4.2 中转行李安检			应符合7.2.2的规定。	
	7.4.3 操作			a) 应方便、快捷，确保行李按时装机； b) 宜提供一票到底行李服务。	
7.5 行李查询	7.5.1 基本要求			a) 应在行李提取厅内设立行李查询处； b) 应对外公布查询电话。	
	7.5.2 不正常行李库			应设置。	
	7.5.3 旅客等候时间			确认不正常行李后20 min内应办理完相关手续。	
	7.5.4 回应及赔偿			应符合国家及行业主管部门的有关规定。	
7.6 行李差错率				应符合GB/T 16177的规定。	

## 8 货邮服务质量（一级指标）

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	标准	备注	
8.1 进、出 货运站 的地面 交通	8.1.1 道路			Ⅱ类（含）以上机场的进、出货运站的道路宜与航站楼主进场道路分开。		
	8.1.2 停车场	8.1.2.1 分区		a) 在紧邻货运站装卸区应设货车等待区； b) 在货运站附近应设其他车辆停车场。		
		8.1.2.2 停车位			数量应与货运业务量相适应。	
8.2 货运站 环境				a) 应与机场其他功能设施相协调；应设在与机坪便于连接的位置； b) 应方便货邮装卸及运输，方便托运人交运及收货人提货； c) 应符合国家消防、安全、卫生、环保等有关标准的规定。		
8.3 货站流 程与容 量	8.3.1 流程			a) 应符合国家及行业主管部门的有关规定； b) 国际、国内货邮流程应分开。		
	8.3.2 货运停 机位			a) 应根据货运业务量及机型视情设置； b) 应靠近货运站，方便航空公司运作； c) 应配备相应的设施。		
	8.3.3 货运站 面积	8.3.3.1 Ⅱ类（含） 以上机场			宜不低于 0.1 m <sup>2</sup> /t~0.15 m <sup>2</sup> /t（按年度统计）。	
		8.3.3.2 Ⅱ类以下 机场			宜不低于 0.05 m <sup>2</sup> /t~0.1 m <sup>2</sup> /t（按年度统计）。	
	8.3.4 货库设置			a) 应与机场货运业务量相适应； b) 应按规定和实际情况分别设置普通货库、贵重物品库、冷藏库、危险品库等； c) 可根据机场货运业务量状况，提供货运代理库、海关监管库、海关扣货区等。		
	8.3.5 空侧陆 侧装卸 场地			应与机场货运业务量相适应，满足货运业务使用功能和操作要求。		

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	标准	备注
8.4 货站 服务 设施 设备	8.4.1 营业厅	8.4.1.1 柜台		a) 应设置收发货物、值班经理、查询、问询柜台； b) 国际货运站应设置海关、检验检疫柜台。	
		8.4.1.2 服务指南		应提供货物须知、航班时刻表、运价表、保险须知、危险物品限制运输公告等，内容应规范、准确、齐全、醒目。	
		8.4.1.3 监督电话		应在醒目位置公布监督电话。	
		8.4.1.4 其他设施		a) 应根据货运业务量设置航班信息显示系统； b) 宜分区设置公共卫生设施； c) 应配备有效计量工具； d) 宜提供国际、国内的直播电话、传真等电讯信息服务，提供商务、金融服务； e) 宜提供其他方便托运人交运、收货人提货的辅助设施。	
	8.4.2 公共信息 标志			应符合 GB/T 10001.1~10001.3、GB/T 15566 和 GB/T 20501 的规定。	
	8.4.3 安全防护 系统			a) 监控、报警系统完好率应不低于 98%，监控覆盖率为 100%； b) 应设置与货运站功能相适应的防冻、防水、防火、防盗、防鼠系统。	
	8.4.4 货邮处理 系统			a) 应提供与货运业务量和机型相适应的散货、集装货处理、仓储和货邮信息系统； b) 应提供与货运业务量和机型相适应的自动升降、装卸设备。	
8.5 货邮 出港	8.5.1 安检			应符合国家及行业主管部门的有关规定。	
8.5 货邮 出港	8.5.2 收货	8.5.2.1 收运检查		a) 应检查货物托运书和托运人的有效身份证件； b) 应核查货物的重量、体积等；外包装、标志、标签应符合航空运输要求； c) 货运单填写应完整、准确、清晰； d) 应符合国家及行业主管部门的有关规定。	
		8.5.2.2 收货区、货车站台排队等待时间		宜不超过 20 min。	
	8.5.3 操作			a) 应合理安排舱位及运输，尽量满足发货人要求； b) 当货物出港受到影响时，应及时通知发货人。	

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	标准	备注	
8.6 货邮仓储				a) 应按货物性质分类储存保管, 出、入库货物应分开存放; b) 国际、国内货物应隔离; c) 仓储应整齐、有序; d) 对包装松散、损坏以及标签脱落的货物, 应及时修整; e) 货物出入库单、货应一致, 并有交接记录; f) 应符合国家及行业主管部门的有关规定。		
8.7 货邮进港	8.7.1 入库时间	8.7.1.1 C级(含)以下航空器		宜不超过ATA后60 min。		
		8.7.1.2 C级以上航空器		宜不超过ATA后120 min。		
	8.7.2 交付	8.7.2.1 发出提单时间	8.7.2.1.1 急件、鲜活与易腐货物		宜不超过ATA后90 min。	
			8.7.2.1.2 快件		a) 国际与地区航班宜不超过ATA后90 min; b) 国内航班宜不超过ATA后70 min。	
			8.7.2.1.3 普货		a) 国际与地区航班宜不超过ATA后240 min; b) 国内航班宜不超过ATA后180 min。	
			8.7.2.1.4 正点提单率		宜不低于95%。	
	8.7.2.2 办理提货手续		a) 应检查手续是否真实、齐全; b) 应为提货人办理相关手续; c) 宜安排装卸车辆、设备协助提货人装车运输; d) 提货等候时间宜不超过30 min。			
	8.7.2.3 不正常货物		应有规范的运输差错和事故记录以及相应的处置办法。			
	8.8 货邮查询	8.8.1 基本要求			a) 应设有专门的受理机构; b) 应对外公布查询电话。	
		8.8.2 回应及赔偿			应符合国家及行业主管部门的有关规定。	
8.9 服务指标	8.9.1 货物差错率			应符合GB/T 16177的规定。		
	8.9.2 货主有效投诉率			应不超过年货运业务量(票)的万分之一。		

## 9 航空器服务质量（一级指标）

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	标准	备注
9.1 飞行区保障服务				a) 设施、设备配备及运行应符合国家及行业主管部门的有关规定； b) 应有健全、规范的运行、维护和管理制度； c) 应能满足航班使用需要。	
9.2 地面运行指挥协调	9.2.1 机构			应设立运行指挥及协调机构。	
	9.2.2 运行指挥协调			a) 应建立运行信息传递和报告制度、航行通告发布程序； b) 承运人应及时向机场管理机构提供航班计划和航班动态信息； c) 机场管理机构应及时将获取到的航班信息通过专用系统进行发布； d) 应制定应急救援、专机保障、航班大面积延误、特殊天气运行、重大运输和国防运输保障的预案和措施； e) 应制定飞行区运行标准、制度、规定和流程，规范监督机坪运行秩序，定期评估和持续改进； f) 应与联检、空管、航空公司及其他驻场单位签订协议，明确各自的权利、义务和责任，沟通渠道应畅通； g) 应对机场整体航班正常性进行分析，提出相应措施和计划，并协调有关方落实提高航班正常性的改进措施； h) 宜建立有关单位参加的航班运行协调机制，及时通报机场业务量增长和预测趋势，分析、解决运行中存在的问题； i) 应确保日常地面运行顺畅、高效，特殊情况处置应及时、得当。	
	9.2.3 机位分配	9.2.3.1 基本要求		a) 应建立公平、合理的机位和登机门分配、使用、监控和调整制度； b) 应及时发布、调整航班机位、登机口信息；在变换登机口以后，应采取多种方式及时告知旅客，并组织登机； c) 应制定超出机位容量时的应急方案。	



二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	标准	备注	
9.2 地面运行指挥协调	9.2.3 机位分配	9.2.3.2 信息发布	9.2.3.2.1 进港航班	宜ETA前30 min发布。	视机场实际情况自行调节	
			9.2.3.2.2 出港航班	应满足旅客办理乘机手续及联检服务的时间要求。		
9.3 航空器活动区车辆				a) 车辆、设备配备及运行应符合国家及行业主管部门的相关规定； b) 应有健全、规范的操作、维护规程，按章操作； c) 应满足承运人使用需要。		
9.4 航空器地面保障	9.4.1 航空器滑行			a) 翼尖与障碍物距离应符合MH 5001中对航空器最小净距的要求； b) 应符合MH/T 3011.3及机场运行的规定。		
	9.4.2 航空器引导	9.4.2.1 引导车		a) 应与需要引导的航空器起降架次相适应； b) 应在ETA前10 min或按运行控制部门通知的时间到达等待地点； c) 引导车行驶路线应听从空管部门指挥。		
		9.4.2.2 引导员		a) 应在ETA前10 min或按运行控制部门通知的时间到达等待地点； b) 应按操作规程进行引导。		
	9.4.3 航空器入位	9.4.3.1 指挥人员		a) 到岗时间、着装及站位应符合MH/T 3010.8和MH/T 3010.14的规定； b) 应预备轮挡设备，做好接机准备。		
		9.4.3.2 停机位和设备检查		应符合MH/T 3010.11和MH/T 3010.14的规定。		
		9.4.3.3 操作		a) 挡轮挡、停放与系留应符合MH/T 3011.1和MH/T 3011.2的规定； b) 应在航空器周围设置红色安全标志筒。		
	9.4.4 登机桥对接与撤离	9.4.4.1 登机桥设置	9.4.4.1.1 性能		应安全、可靠、适用，航班保障时间内完好率为99.5%；应符合MH/T 6028的规定。	
			9.4.4.1.2 照明		a) 地板上照度应不低于150 lx，视野良好； b) 宜提供50%的应急照明。	
			9.4.4.1.3 服务梯		平台及踏步地板应采用防滑材料，装有安全护栏；符合MH/T 6028的规定。	
			9.4.4.1.4 清洁		应整洁、明亮。	
			9.4.4.1.5 坡度		应不大于10%（1：10），并符合ICAO等国际民航的相关标准。	
			9.4.4.1.6 应急		应有应急预案。	

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	标准	备注	
9.4 航空器 地面保 障	9.4.4 登机桥 对接与 撤离	9.4.4.1 登机桥设置	9.4.4.1.7 监控系统	应齐全、有效。		
		9.4.4.2 对接	9.4.4.2.1 人员到岗	应在ETA前5 min到岗并做好登机桥对接的检查及准备工作。		
			9.4.4.2.2 操作要求	应符合MH/T 6028及操作规程的规定。		
			9.4.4.2.3 进港对接	a) 单桥头对接应在3 min内完成(挡轮挡后)； b) 多桥头对接应在6 min内完成(挡轮挡后)。		
			9.4.4.2.4 状态	桥头地板与机舱口地板高度差应不超过5 cm。		
		9.4.4.3 登机桥撤离	9.4.4.3.1 操作要求	应符合MH/T 6028及操作规程的规定。		
			9.4.4.3.2 操作时间	a) 单桥头撤离应在1 min内完成(撤轮挡后)； b) 双桥头撤离应在4 min内完成(撤轮挡后)。		
			9.4.4.3.3 状态	桥头地板与机舱口地板高度差应不超过5 cm。		
		9.4.5 装卸	9.4.5.1 监装(卸)		应建立专人监装(卸)制度。	
	9.4.5.2 操作			a) 航班号、目的地、件数、舱位等信息应与装卸机单相符； b) 应轻拿、轻放，按货物或行李指示和标志装卸； c) 雨、雪天气，对货邮、行李应采取防雨、雪措施； d) 对已装舱的行李、货物、邮件及锁扣、挡板进行固定，并确认已关闭、锁牢货舱门； e) 平台车、传送带车操作应符合MH/T 3011.24和车辆设备操作规程的规定。		
	9.4.5.3 完成时间			应在ETD前5 min。		
	9.4.6 其他保 障			航空器加水、排污水、卸垃圾、地面供电、地面供气、地面空调、配餐装机、加燃油、载重平衡、客舱清洁应在ETD前30 min完成。		
	9.4.7 机务 维护	9.4.7.1 维护人员			a) 人员资质应符合行业主管部门有关规定； b) 应在ETA前15 min到岗。	
		9.4.7.2 操作			a) 应有地面溢油预防和处理预案； b) 应有航空器地面试车应急预案； c) 应符合MH/T 3010.14和机型维护手册的规定。	

二级指标	三级指标	四级指标	五级指标	标准	备注	
9.4 航空器 地面保 障	9.4.8 航空器推 出	9.4.8.1 牵引车 到位		拖车、机务、拖把到达机位时间应不晚于航班计划起飞时间前 10 min。		
		9.4.8.2 操作		a) 登机桥、地面设备应全部撤除, 航空器所有舱门和盖板已关紧并锁好; b) 航空器由机位推出时, 应有地面人员引导; c) 推出或牵引应符合 MH/T 3011.3 和机场地面运行规则的规定; d) 机组应在客货舱门关闭, 牵引车、机务、拖把在位后, 才能向塔台申请推出; e) 机组应在收到塔台准予推出的指令后才能进行航空器推出操作; f) 航空器推出时, 牵引车速度应不超过 5 km/h; g) 航空器从接到指令到航空器离位宜不超过 5 min。	主要适用北方机场	
	9.4.9 不正常天 气保障	9.4.9.1 除冰、雪		a) 应配备与机场等级相适应的除冰、雪设备; b) 应有保障预案; c) 应符合 MH/T 3011.19 和《民用机场除冰除雪工作实施办法》的规定。		
		9.4.9.2 雷雨、大风 天气		a) 防雷装置应符合行业主管部门的有关规定; b) 应有保障预案; c) 应及时发布预警信息; d) 应加强机坪巡视, 检查车辆、设施、设备固定情况及航空器轮挡放置与系留情况。		
	9.4.10 过站航班 最小保障 时间				应按民航发[2012]第 88 号的相关规定执行。	
	9.5 航空器 保障单 位处置 规范	9.5.1 意见或建 议受理			a) 应明确受理航空公司意见或建议的部门和联系方式, 及时处理航空公司提出的意见或建议; b) 应建立与航空公司的联系平台, 保证沟通渠道畅通。	
9.5.2 制定标准				应明确处理航空公司意见或建议的工作流程。		
9.5.3 航空公司 意见或建 议处理				a) 对每项意见或建议应有记录; b) 应及时向航空公司做出反馈; c) 对于需要较长时间处理的意见或建议, 应将解决方案和计划及时告知航空公司并持续跟进; d) 对于暂时无法解决的意见或建议, 应向航空公司做出解释。		

附 录 A  
(资料性附录)  
民用机场分类

民用机场 分类	I类	旅客吞吐量1 000万人次及以上
	II类	旅客吞吐量500万(含)~1 000万人次
	III类	旅客吞吐量100万(含)~500万人次
	IV类	旅客吞吐量50万(含)~100万人次
	V类	旅客吞吐量10万(含)~50万人次
	VI类	旅客吞吐量10万人次以下
注：本分类仅适用于服务质量标准分类及评价，便于各机场参照。		