

ICS 03.220.50
V 50



中华人民共和国国家标准

GB/T 16177—2007
代替 GB/T 16177—1996

GB/T 16177—2007

公共航空运输服务质量

Quality of public air transport service

中华人民共和国
国家标准
公共航空运输服务质量
GB/T 16177—2007

*

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街16号
邮政编码:100045

网址 www.spc.net.cn

电话:68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 1 字数 18 千字

2007年7月第一版 2007年7月第一次印刷

*

书号:155066·1-29689 定价 16.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话:(010)68533533



GB/T 16177—2007

2007-03-07 发布

2007-09-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

限送货上门。

9.4.2 交付货物应认真查验证件,经复核无疑义后由收货人签收提货。

9.4.3 如发生不正常运输差错、事故,应会同收货人做好不正常运输差错、事故记录。

9.5 查询和赔偿

9.5.1 各地货运部门接到外站查询电报后,应积极配合查找,并在 24 h 内回电。对顾客查询最迟不超过 3 d 答复。

9.5.2 承运人接到托运人或收货人赔偿要求,应在 30 d 内做出处理答复。

9.5.3 由于承运人责任造成货物的丢失、短缺、变质、污染、损失,应按规定进行赔偿。

10 质量指标

10.1 年运输等级事故次数:0 次。

10.2 航班正常率:80%。

10.3 机场放行率:92%。

10.4 客运服务有效投诉率:百万分之三(件/人次);
货运服务有效投诉率:万分之一(票/票)。

10.5 培训上岗率:100%。

10.6 设施设备完好率:95%。

10.7 顾客满意率

a) 空中服务满意率:92%;

b) 机场地面服务满意率:80%;

c) 售票服务满意率:90%;

d) 货运服务满意率:90%。

10.8 差错率

a) 客票差错率:万分之五(张/张);

b) 行李差错率:万分之五(件/件);

c) 货物运输差错率:万分之二(票/票)。

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 总则	1
4 基本要求	1
5 设施设备	2
6 售票服务	4
7 机场地面旅客服务	4
8 飞机客舱服务	6
9 货物运输服务	7
10 质量指标	8

- 7.8.3.2 交付行李时应准确核对行李牌号码,同时收回旅客持有的行李识别联。
- 7.8.3.3 应与旅客同机运达的行李,因承运人责任延误运达时,应根据情况主动向旅客提供临时生活用品补偿费。行李运达后,应根据旅客的要求,在机场或与旅客协商的地点将行李交付给旅客。
- 7.8.4 查询和赔偿
- 7.8.4.1 旅客交运的行李在运输过程中发生丢失、破损或短少等差错事故,承运人应做好差错事故记录,2 h 内拍发第一份行李查询电报。
- 7.8.4.2 各地行李运输部门接到行李查询电报后,应积极配合查找,并在 2 h 之内答复。
- 7.8.4.3 承运人收到国内航线旅客的行李赔偿要求后,应于 3 d 内查明情况和原因,7 d 内决定是否赔偿。收到国际航班旅客的行李赔偿要求后,应立即查找,21 d 后仍查找不到时,如手续完备,可按规定赔偿。

8 飞机客舱服务

8.1 服务

- 8.1.1 应按规定配备客舱乘务员,确保服务和安全的需求。
- 8.1.2 旅客上下飞机时,乘务员应使用礼貌用语,热情迎送,主动协助旅客安排座位及随身携带物品。
- 8.1.3 乘务员应对头等舱或重要旅客实行姓氏尊称服务。
- 8.1.4 对重要旅客和老、幼、病、残、孕旅客做好特殊服务。
- 8.1.5 航班飞机起飞前应向旅客进行安全演示,并对坐在客舱应急出口座位的旅客进行安全提示和确认。
- 8.1.6 飞机起飞滑行前,客舱所有物品、服务设施及用品应放置稳妥、扣好。
- 8.1.7 应进行客舱安全检查,航班飞机起飞前介绍应急设备的使用方法及安全须知、乘机注意事项。
- 8.1.8 飞机巡航过程中客舱内应有乘务员巡视。

8.2 广播

- 8.2.1 广播用语应准确、规范,语句通顺易懂。应使用普通话、英语广播,必要时增加其他语言广播。
- 8.2.2 介绍乘机注意事项和客舱设备的使用方法。
- 8.2.3 介绍航线主要地标、名胜古迹及到达站地理情况。
- 8.2.4 航班延误时应及时向旅客说明原因,表示歉意。
- 8.2.5 遇有特殊情况需要返航、备降、改航,当需要通知时应及时广播。
- 8.2.6 飞机遇有颠簸时,应及时广播通知旅客就座并系好安全带。
- 8.2.7 飞机下降时,应广播预计到达时间及到达站天气情况。

8.3 餐饮

- 8.3.1 根据对旅客的服务承诺为旅客提供餐饮服务。
- 8.3.2 餐食、饮料卫生应符合 MH 7004.1、MH 7004.2 的规定。
- 8.3.3 头等舱、公务舱的餐饮服务应区别于普通舱,并制定相应的餐饮标准。
- 8.3.4 为申请清真餐、素食、婴儿餐等特殊餐食的旅客提供相应的餐饮服务。
- 8.3.5 头等舱餐饮具应使用非塑料和非纸制品,并提供餐谱、饮料单。

8.4 文化娱乐

- 8.4.1 提供杂志和当天或前一天的中外文报纸。
- 8.4.2 旅客上下飞机时,播放轻松、愉快的乐曲。
- 8.4.3 有影像设备的飞机应播放影像节目。
- 8.4.4 机上音像内容应轻松、健康,并每月更换一次。
- 8.4.5 提供儿童读物或玩具等特色服务。

前 言

本标准代替 GB/T 16177—1996《公共航空运输服务质量标准》。

本标准与 GB/T 16177—1996 相比主要变化如下:

- 删除了一些已不适用的内容;
- 增加了一些新的服务内容与手段,如电子客票;
- 提高了质量标准水平。

本标准由中国民用航空总局提出。

本标准由中国民用航空总局航空安全技术中心归口。

本标准起草单位:中国民用航空总局运输司、中国民用航空总局航空安全技术中心、中国国际航空股份有限公司、中国南方航空股份有限公司。

本标准主要起草人:何锦日、廉秀琴、张伶俐、李洪涛、陈淑芝、朱耀文、梁新钢、史心良、徐淮平、林丽。

本标准所代替标准的历次版本发布情况为:

- GB/T 16177—1996。