

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

公共航空运输服务质量

Quality of public air transport service

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

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

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。

公共航空运输服务质量

1 范围

本标准规定了公共航空运输企业及其代理人、机场等相关单位的运输服务质量要求。
本标准适用于在中华人民共和国获得经营许可的公共航空运输企业及其代理人、机场。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

- GB/T 10001.3 标志用公共信息图形符号 第3部分:客运与货运
- MH 0005 民用航空公共信息标志用图形符号
- MH/T 0012 民用航空公共信息图形标志 设置原则与要求
- MH/T 1001 民用机场候机楼广播用语规范
- MH 7004.1 航空食品卫生标准
- MH 7004.2 航空食品卫生规范

3 总则

3.1 质量总方针

航空运输服务质量以“安全第一、飞行正常、优质服务”为质量总方针。

3.2 安全

- 3.2.1 树立安全第一、预防为主的思想。
- 3.2.2 配备保证安全运输的设施设备,确保安全运行。
- 3.2.3 建立健全各类航空运输安全制度,并保证严格执行。
- 3.2.4 保证顾客的生命和财产安全。

3.3 正常

- 3.3.1 科学合理组织安排航班。
- 3.3.2 严格按照规定和约定的时限,组织航空运输生产。
- 3.3.3 航空运输信息应畅通、准确、及时。
- 3.3.4 各运输保障部门工作应协调、统一,保证航班正常飞行。

3.4 服务

- 3.4.1 树立以人为本、为顾客服务的思想。
- 3.4.2 运输服务工作应实行规范化、标准化、人性化管理。
- 3.4.3 定期进行服务质量考核。
- 3.4.4 建立企业自身的服务质量管理体系。

4 基本要求

4.1 仪表、仪容

- 4.1.1 上岗着工作服,服饰整洁,佩戴服务标志牌。
- 4.1.2 仪表端庄,举止大方,表情自然、亲切、和蔼。