

民航行业标准
《民航首次乘机旅客服务要求》
(征求意见稿)

编制说明

《民航首次乘机旅客服务要求》编制工作组
2025 年 09 月

一、工作简况

（一）任务来源

《民航首次乘机旅客服务要求》为 2024 年标准计划内项目，标准编制周期为 12 个月。该标准由民航局运输司提出，牵头起草单位为中国民航大学。

（二）主要起草单位和编制组成员

主要起草单位：中国民航大学，中国民用航空西北地区管理局。

编制组成员：江红、熊杰、马春芳、李天宇、许天牧、管博、赵桂红、李达、王磊、郝力晓、费辰阳、邹灿、李佩瑶、蒋好婕。

（三）标准制定的背景、目的和意义

推广“为首次乘机旅客送温暖保畅通”等活动，以服务提升助力市场恢复是近两年积极开拓航空市场的重点工作之一。通过民航首乘旅客服务规范的制定、宣传、推广与实施，有助于将首乘服务落实到实处，进而提高旅客对民航运输服务的熟悉度，提升旅客对民航运输服务的认可度，助力挖掘潜力客源、稳固低频客源，进一步扩大民航运输服务市场规模，为民航高质量发展奠定坚实基础。

据统计，在我国尚有约 10 亿人从未乘坐过飞机出行，同时，在我国航空旅客构成中有大量第一次乘坐飞机的旅客。这一类旅客群体，由于对乘机流程较为陌生，往往会产生选择航空出行的抗拒感，也会由于这种陌生感造成出行体验不佳，进而影响其下一次出行方式选择的决策行

为。通过制定、宣传民航首乘旅客服务标准，规范首乘旅客的服务流程及服务内容，指导航空公司、机场等为该群体提供精准、高品质服务，将有利于提升旅客的出行体验，实现旅客美好出行，并有助于挖掘潜在客源。

而针对民航旅客服务，现有的标准文件主要有 ACI、IATA、CAAC 等就机场服务提出的相应标准文件，目前还没有针对首乘旅客等指定群体的服务标准，制定民航首乘旅客服务规范将有利于完善民航旅客服务标准体系。

（四）主要工作过程

1. 组建编制组

受民航西北管理局邀请，中国民航大学与西北管理局于 2022 年 9 月起共同开展民航首次乘机服务项目研究工作。2023 年 6 月编制组协助运输司完成《关于为首次乘机旅客提供便利的指导意见》征求意见稿，并协助收集反馈意见和修改指导意见。为了进一步规范首乘服务，2023 年 7 月，中国民航大学与中国民用航空西北地区管理局成立标准编制组，计划申请 2024 年度标准计划内项目。其中，中国民航大学主要负责起草项目文稿，西北管理局主要负责调研、征求意见等工作。

2. 调研

为了深入了解首乘服务开展现状，编制组于 2023 年 8 月分别到中国民用航空东北地区管理局和中国民用航空贵州安全监督管理局进行了调研。

(1) 2023 年 8 月，编制组赴东北管理局调研和交流，介绍了项目的前期研究成果，征求首次乘机旅客服务开展中的问题以及制定关于首次乘机旅客服务行业标准的建议意见。

(2) 2023 年 8 月，编制组赴贵州监管局调研和交流，介绍了项目的前期研究成果，征求首次乘机旅客服务开展中的问题以及制定关于首次乘机旅客服务行业标准的建议意见。

3. 开题评审

2024 年 5 月 15 日，中国民航科学技术研究院（以下简称“航科院”）组织召开了标准开题评审会。

为充分论证项目的研究方法和研究过程的合理性，开题会广泛邀请了行业内外相关领域的专家进行评审。评审会专家组由来自北京空港航空地面服务有限公司、中国民航科学技术研究院、上海美凯航空服务有限公司、首都机场集团商务航空管理有限公司、中国民用航空北京安全监督管理局、北京交通大学等五家单位的专家组成。编制组按照要求进行了汇报，评审组对项目的总体技术方案、关键技术、考核指标、进度安排、经费预算、效益分析等方面进行了评审，经过论证质询，评审组认为本项目目标明确、内容全面、技术路径可行，符合立项开题要求，对相关内容的提出了如下三条建议：

(1) 确定输出成果名称为《民航首次乘机旅客服务要求》；

(2) 标准适用范围不涉及地区管理局；

(3) 服务内容应突出与一般服务要求的区别。

4. 标准起草

2024 年 5 月至 2025 年 3 月，编制组开展标准起草工作。

(1) 2024 年 5 月至 2024 年 11 月，编制组根据开题评审会上专家组的意见对标准初稿进行修改完善，主要进行了如下处理：

①将输出成果由原来的《民航首次乘机旅客服务规范》改为《民航首次乘机旅客服务要求》；

②将标准适用范围改为：提供首次乘机旅客服务的承运人、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人、航空销售网络平台经营者、航空信息企业等服务主体，删除了地区管理局；

③删除了原有内容中一般服务要求，从首乘服务角度出发，充分结合首乘服务开展的实际情况，界定了首乘服务中信息服务、票务服务、预约服务、指引服务、值机服务、行李托运服务、安检指引服务、登机服务、出入境服务、客舱服务、行李提取服务、中转及换乘服务、不正常航班服务、特殊需求旅客服务、服务保障等各服务环节的工作内容和要求。

(2) 2024 年 12 月，编制组在西安召开项目内容研讨会。

(3) 2025 年 1 月 9 日编制组在中国民航大学学术交流中心召开了意见征求会。征求会邀请了来自国航股份地面服务部、首都机场地面服务公司、国航天津地面服务部、奥凯航空公司地面服务部、奥凯航空公司市场营销部、天津航空有限责任公司地面服务部、天津航空有限责任公司市场销售部等 5 家单位的 8 位专家就课题内容进行意见交流。会上课题组和专家分享见解、探讨问题，针对首乘旅客的范围、首乘服务内容、首乘旅客标识代码、首乘服务预约时间等提出建议，为课题下一步工作提供了思路和方向。

(4) 2025 年 2 月 19 日编制组在民航东北管理局召开意见征求会。征求会邀请了东北管理局运输处，南航北方分公司市销部、客舱部、地服部，深航沈阳分公司地服部，沈阳桃仙机场股份有限公司服务品质部、地面服务部、安检中心、航站楼管理部等 4 家单位、9 个部门的 14 位专家就课题内容进行意见交流。会上专家针对首乘旅客范畴、相关标识内容及要求、首乘旅客标识代码、部分服务环节的服务内容、特殊需求旅客服务的表述等方面提出建议，为本标准的进一步修改和完善提供了思路。

(5) 2025 年 2 月 20 日至 2025 年 3 月 24 日编制组根据专家意见进行修改、完善并形成标准草案。

5. 中期评审

2025 年 4 月 18 日，航科院组织召开了标准中期评审会。共邀请来自河北航空公司大兴分公司、中国民航科学

技术研究院、首都机场地面服务公司、中国国际航空股份有限公司地面服务部、东航北京地面服务部业务执行部、长安航空地面服务部、兰州中川国际机场安全服务管理部等 7 家单位的 7 位专家组成评审组。会上，评审专家对标准内容、研究方法和技术路线进行研讨，认为现有行业标准草案内容清晰完整，详细规定了公共航空运输过程中为首次乘机旅客提供服务时服务设施及标识、服务人员、信息服务、预约服务、票务服务、地面服务、客舱服务、其他服务和服务保障的要求，并形成如下五条建议：

- （1）建议合并 5.1.1 和 5.1.2，并调整；
- （2）删除 9.1 预约时间；
- （3）建议合并 10.1 和 10.3，并调整；
- （4）建议将 11 中涉及中转服务内容与 18 中转及换乘服务合并，并调整；
- （5）全文编辑性修改。

评审组一致同意标准通过技术（中期）评审，建议编制组尽快根据意见修改完善，形成标准征求意见稿。

6. 形成标准征求意见稿

2023 年 5 月至 9 月，编制组在评审专家的意见建议基础上，不断修改完善标准文本，并与运输司进行了两轮沟通。运输司建议扩大首次乘机旅客的范围和类型、明确首乘服务涵盖的服务人员范围、对首乘服务进行优化升级、并增加指引服务中现场问询服务内容。编制组综合考虑运输司建议及前期意见征求会、中期评审会上专家对相同条

款的建议，对本标准进行修改和完善，同时邀请行业内专家对修改后的标准进行审核，依据审核意见，持续进行修订完善，形成标准征求意见稿。

二、编写原则和主要内容（如技术指标、参数、公式、性能要求、试验方法、试验规则等）的编写论据（包括计算、测试、统计等数据），修订标准时应说明主要技术内容的修改情况

（一）标准编写原则

本标准在编写过程中主要遵循以下原则：

1. 目的性原则

明确制定本标准的目的，即是为了规范首次乘机旅客服务的内容和要求，确保首乘服务质量，满足旅客需求。

2. 统一性原则

在首乘服务提供过程中实现代码、术语、服务内容、服务要求等方面保持统一，避免不同主体理解和使用上的差异。

3. 协调性原则

与国家相关法律法规、国家标准以及其他相关标准相互协调，包括《中华人民共和国民用航空法》、《公共航空运输旅客服务管理规定》、《关于为首次乘机旅客提供便利的指导意见》。

4. 适用性原则

实现标准内容切实可行，适合行业实际情况，便于首乘服务能够有效实施。

5. 规范性原则

本标准的编制符合《中华人民共和国国家标准化法》、《中华人民共和国标准化法实施条例》等标准化法律法规规章，以及《标准化工作导则 第 1 部分：标准的结构和编写规则》（GB/T 1.1—2020）给出的规则。本标准的编制符合《中华人民共和国国家标准化法》、《中华人民共和国标准化法实施条例》等标准化法律法规规章，以及《标准化工作导则 第 1 部分：标准的结构和编写规则》（GB/T 1.1—2020）给出的规则。

（二）标准主要内容

本文件共包括 14 章正文。

第 1、2、3 章，为标准的常规性描述，包括范围、规范性引用文件、术语和定义。

第 4 章对首次乘机旅客服务的服务原则进行了描述。

第 5 章对服务设施及标识进行了阐述和规范。

第 6 章对服务人员进行阐述和规范。

第 7 章至第 13 章从信息服务、票务服务、预约服务、地面服务、客舱服务、其他服务服务保障七个维度阐述和规范首次乘机旅客服务的内容及要求。

第 14 章对服务提供方发展首乘服务产品提出要求。

三、是否涉及专利，涉及专利的，说明专利名称、编号及相关信息

本标准不涉及专利。

四、主要试验或验证的分析、综述报告、技术论证、预期的经济效益和社会效益

（一）主要试验或验证的分析、综述报告、技术论证

2022 年 9 月受民航西北管理局邀请，课题组开展《民航首次乘机服务标准研究》项目的研究工作，经过近 6 个月的深入调研和研究，课题组完成课题研究报告。课题组基于理论+调研+案例分析的研究思路，收集两千余份调查问卷，总结分析了 17 家机场、9 家航司的典型案例，最终从乘机行为、乘机态度/体验、服务供给的角度界定了“首次乘机旅客”的内涵，同时得出首次乘机旅客服务的关键接触点、首次乘机旅客特征与需求，进而综合提炼出基于流程的首乘旅客出行服务架构体系，并由此界定首次乘机旅客服务的含义和内容。以上成果及实证为本标准内容体系的构建及关键内容的确定提供了支撑。

（二）预期的经济效益

本标准的制定与实施，将有利于拓宽民航运输服务广度，助力拓宽民航市场需求，进一步挖掘民航潜在市场，形成民航新的增长点。

（三）预期的社会效益

本标准的制定与实施，可以规范首乘服务内容与流程，为航空公司、机场等推行首乘服务提供标准化运行方向；本标准的出台，可以指导航空公司、机场等在统一标准服务基础上进行针对首乘旅客的服务产品创新、设计和开发，针对特殊航空市场，围绕特殊首乘需求，打造特殊

首乘产品，有效满足不同市场、不同旅客的首乘需求。考虑到我国尚有大量地方经济不发达地区的人民未乘坐过飞机，通过首乘服务规范的推进，可以有助于首乘服务深度融入促进乡村振兴、巩固民族团结、推进红色旅游等工作中，为地方经济社会发展贡献民航力量。

五、采用国际标准和国外先进标准的程度以及与国际、国外同类标准水平的对比情况

该标准未引用国际标准和国外先进标准，故不存在版权问题。

目前，国际上尚无与首次乘机旅客服务相关的标准。

六、与有关的现行法律、行政法规、民航规章和国家标准、行业标准的关系

本标准与国内现行法律、法规和国家标准、行业标准相一致，无冲突。

七、重大不同意见的处理和依据

无。

八、贯彻标准的要求和措施建议（包括组织措施、技术措施、过渡办法等）

建议本标准发布实施后，行业标准化单位及时组织本标准宣贯，强化标准技术内容对后续工作的指导。

该标准发布实施之后，建议航空公司、机场等首乘服务提供方将首乘服务内容、要求等编入工作手册，具体指导、规范首乘服务。并建议在目前服务质量反馈机制的基

础上，增加首乘服务质量反馈内容，进而不断完善和提升首乘服务质量。

九、废止现行有关标准的建议

无。

十、重要内容的解释和其他应说明的事项

无。