

全国文明机场考评标准 (试行)

3 旅客服务质量标准 (一级指标)

二级指标	末级指标	评价标准	备注
3.1 行李手推车	3.1.1 数量	a)98%的航班保障时间内应有手推车可使用；	
		b)配备数量应与高峰小时客流量相适应。	
	3.1.2 配置	车型应与机场实际状况和旅客构成相适应，车身整洁，使用说明应醒目、清晰。	
	3.1.3 完好率	在航班保障时间内 100%。	
	3.1.4 便利性	a)存放位置应便于进、出港旅客取用；摆放应整齐、有序；	
		b)应能到达停车区域；	
c)隔离区内宜提供小型手推车；			
3.2 航站楼内售票	3.2.1 开放时间	应至少在最早和最晚航班期间内提供服务。	
	3.2.2 售票操作	a)应核对旅客有效身份证件和填写的购票单；	
		b)应告知旅客有关运输条件；	
		c)单人单程客票售票操作时间不应超过 5min；	
		d)应符合承运人的有关规定。	
3.3 联检	3.3.1 设施	a)应提供填写台、笔，并明示取表点；	
		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。	
	3.3.2 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。	
3.3.3 服务要求	驻场联检单位坚守工作岗位，及时为旅客提供规范的通关检查服务，杜绝违纪违法和刁难旅客事件的发生。		
3.3.4 流程时间	旅客通过海关、检验检疫和边防流程的总时间不应超过 30min。		
3.4 办理乘机手续	3.4.1 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；分配有序，信息服务及时、准确；	
		b)应设专门机构对办理乘机手续柜台实施监控与调整。	
	3.4.2 柜台设置	a)应设置头等与公务舱柜台；	
		b)应设置逾重行李收费、常旅客、无托运行李、团体旅客办理乘机手续专用柜台；	
		c)离港系统运行有效，在航班保障时间内完好率不应低于 98%；应符合 3.4.2 的规定；	
		d)应提供电子客票，符合 3.4.2 及民航总局有关规定；	
e)柜台前应设置一米线，并有文字提示；			
f)隔离带应规范摆放；使用完毕后，码放整齐，不影响旅客流程；			