

全国文明机场考评标准 (试行)

二级指标	末级指标	评价标准	备注
5.4 货邮 进港	5.4.2 发出提单 时间	d)国际与地区航班普货不宜超过 ATA后 240min; e)国内航班普货不宜超过 ATA后 180min; f)正点提单率不宜低于 95%。	
	5.4.3 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)应安排装卸车辆、设备协助提货人装车运输； d)提货等候时间不应超过 30min	
5.4.4 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。		
5.5 货邮 查询	5.5.1 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。	
	5.5.2 回应及赔偿	应符合国家及民航总局有关规定。	
5.6 服务 指标	5.6.1 货物差错率	不应超过年货运业务量 (票) 的万分之二。	
	5.6.2 货主有效投 诉率	不应超过年货运业务量 (票) 的万分之一。	
	5.6.3 货邮被诈骗 冒领事件	0	