

关于首次乘机旅客服务便利化的指导意见

为深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的二十大精神，推动主题教育走深走实，为广大首次乘机旅客提供安全、便捷、舒适的民航服务，全面提升民航服务质量，推动民航高质量发展，现提出以下指导意见。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的二十大精神，始终坚持“以人民为中心”的发展思想，着力满足人民群众日益增长的美好出行需求，推动首次乘机服务成果惠及更广大人民群众，为新时代民航高质量发展和民航强国建设提供强大动力。

二、基本原则

坚持人民至上。始终践行“发展为了人民”的理念，以便民、利民、惠民作为根本出发点，倾听首次乘机旅客的心声，尊重首次乘机旅客服务需求意愿，打通堵点、破解难点，最大程度满足首次乘机旅客美好出行需求。

坚持市场导向。充分激发航空公司、机场、航空销售网络平台等市场主体的内生动力，提升企业做好首次乘机服务的积极性和主动性。支持企业将首次乘机服务与市场开发相结合，在提升服务水平的时候，激活潜在市场新需求。

坚持创新驱动。加强技术创新和机制创新，以“智慧民航”建设为契机，推动新技术在首次乘机服务中的应用和推广，持续优化首次乘机服务模式，为首次乘机旅客提供精准高效的服务。

坚持协同联动。聚焦首次乘机旅客航空出行全链条，加强沟通交流与合作，增强航空公司、机场、航空销售网络平台、航空信息企业等单位间的信息共享和协同配合，进一步提升首次乘机服务的系统性，为首次乘机旅客出行提供最大便利。

坚持务实推进。坚持求真务实、有序推进，从各地区各单位实际情况出发，科学、客观谋划首次乘机服务的开展计划和步骤，推动首次乘机服务取得实效。加强理论研究，逐步实现首次乘机服务的标准化和规范化。

三、工作目标

2023年底，国内客运航空公司、民用运输机场结合本单位实际情况，向旅客提供安全、便捷、舒适、贴心的首次乘机服务，提升首次乘机旅客对民航服务的安全感、获得感和幸福感。

“十四五”末期，航空出行服务能力进一步提升，国内市场需求持续扩大，消费潜力充分释放，力争实现我国乘坐过飞机的航空人口达到4亿以上。

四、工作任务

(一) 扩大首次乘机服务对象范围。

首次乘机服务对象一般指第一次乘坐飞机的旅客。在实践中可根据实际情况扩大范围，包括但不限于首次乘坐国内航班、国

际和港澳台航班、联程航班或购买“民航+其他交通方式”联运产品的旅客。首次乘坐某航空公司航班、首次离开或到达某机场的旅客，如有需要也可纳入首次乘机服务对象范围。

（二）首次乘机服务流程优化。

——预约服务。通过官网、客服电话、公众号、航空销售网络平台、现场柜台等渠道提供预约服务，方便首次乘机旅客自主预约。

——票务服务。在售票环节设置首次乘机旅客信息填报选项，便于旅客填报需求。主动告知首次乘机旅客航班信息、客票使用条件、行李运输规定、航班截载时间等乘机注意事项。获悉首次乘机旅客信息后，应及时在销售系统、离港系统中为旅客增加首次乘机标识，并向相关单位发送首次乘机旅客信息。

——问询和引导服务。机场航站楼设置“首次乘机服务站”（可与其他特殊柜台合并运行）或“首次乘机问询岗”，提供问询、引导、信息告知、专用标贴（挂牌）等服务。加强对首次乘机旅客无纸化乘机、一证通关、自助值机、自助行李托运、全流程行李跟踪等民航智慧化出行手段运用的辅助指导。

——值机服务。设置首次乘机旅客值机柜台（可与其他特殊值机柜台合并运行），加强对首次乘机旅客行李托运常识特别是危险品、违禁品、超限行李等信息告知，在登机牌上粘贴首次乘机专用标识，在座位安排上尽可能满足首次乘机旅客需求。

——安检服务。设置首次乘机旅客安检通道（可与其他特殊

安检通道合并运行)，通过张贴须知、发放“安检贴士”、人员讲解等方式加强首次乘机旅客安检信息告知，包括人、行李的安检注意事项等。

——客舱服务。加强首次乘机旅客就座引导，协助旅客进行行李存放，加强对机上安全须知、旅客服务、客舱功能区布局以及飞行中可能出现的空中颠簸等进行讲解和知识普及。通过主动问询需求等方式增加对首次乘机旅客的空中关爱。

——联程服务。推进首次乘机服务和“干支通，全网联”服务模式的深度融合。在购票、值机等环节向旅客全面告知中转衔接时间、流程等相关信息，便于旅客提前做好准备。在空铁、空地等不同交通方式换乘时，加强对首次乘机旅客的帮扶引导，确保旅客换乘衔接顺畅。

——国际航班服务。提醒旅客携带出入境证件，详细告知旅客通过海关、边检时的注意事项等，加强旅客出境通关引导。

——不正常航班服务。重点告知首次乘机旅客航班延误、取消、备降后的服务选择，妥善做好首次乘机旅客客票退改签、食宿等不正常航班服务。

——特殊需求旅客服务。残疾人、老年人等特殊需求旅客同时又属于首次乘机旅客，各单位要根据实际需求，提供有针对性的首次乘机服务。

（三）首次乘机服务产品创新。

重视首次乘机服务产品的创新设计和开发，围绕多样化的旅

客需求，打造“首次乘机+乡村振兴”“首次乘机+红色记忆”“首次乘机+圆梦之旅”“首次乘机+中转服务”等特色产品，有针对性地推出票价优惠活动，有效满足不同旅客的首次乘机服务需求。

（四）首次乘机服务标准建设。

在首次乘机服务实践的基础上，加快推进首次乘机服务行业标准建设，推动实现全行业首次乘机服务的标准化、规范化、制度化。各单位可通过推动首次乘机服务标准“进手册、进班组、进岗位”，逐步提升首次乘机服务的规范化水平。

（五）首次乘机服务技术支持。

航空信息企业结合各单位的实际需求，在销售系统、离港系统等方面，为航空公司、机场、航空销售网络平台等单位开展首次乘机服务提供技术支持和指导。

五、保障措施

（一）提高思想认识，强化政治站位。

民航各单位要高度重视首次乘机服务工作，充分认识到首次乘机服务的重要意义。提高政治站位，将首次乘机服务与落实党的二十大精神、学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育相结合，为首次乘机服务走深走实提供坚强保障。各地区管理局要加强对首次乘机服务的全程指导，通过搭建平台、组织交流研讨等方式，推动各单位在首次乘机服务方面互学互鉴，推广首次乘机服务成果和先进经验。

（二）建立工作机制，加强统计分析。

航空公司、机场、航空销售网络平台等单位要及时总结首次乘机服务工作的好经验、好做法，对发现的问题要及时改进，并向民航局、管理局定期报送工作开展情况。建立首次乘机服务数据报送和分析机制，定期分析研究首次乘机旅客数据和首次乘机服务工作推进情况，为持续改进首次乘机服务工作提供重要参考和决策依据。

（三）广泛宣传引导，营造良好氛围。

各单位要充分利用中央、地方、行业等各类媒体和平台，宣传报道首次乘机服务工作的亮点和成绩，通过制作专题宣传片、微电影、短视频、举办首次乘机服务产品推介活动等方式拓宽首次乘机服务宣传的广度和深度，不断提升广大人民群众对民航服务的理解、认可和支持，增强首次乘机服务的社会影响力。