

MH

中华人民共和国民用航空行业标准

MH/T XXXX—XXXX

民航首次乘机旅客服务要求

Requirements for first-time flyers service

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

中国民用航空局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务原则	1
5 服务设施及标识	1
5.1 服务设施	1
5.2 引导标识	1
5.3 服务标识	1
5.4 识别标识	1
6 服务人员	2
7 信息服务	2
7.1 信息服务内容	2
7.2 信息服务渠道及方式	2
8 票务服务	2
9 预约服务	2
9.1 预约渠道	2
9.2 服务要求	2
10 地面服务	3
10.1 指引服务	3
10.2 值机服务	3
10.3 行李托运服务	3
10.4 安检服务	3
10.5 登机服务	3
10.6 中转及换乘服务	3
10.7 行李提取服务	3
11 客舱服务	3
11.1 服务内容	3
11.2 服务要求	4
12 其他服务	4
12.1 特殊需求旅客服务	4
12.2 国际首乘旅客服务	4
12.3 不正常航班服务	4
13 服务保障	4
14 首乘服务产品	4

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由中国民用航空局运输司提出。

本文件由中国民航科学技术研究院归口。

本文件起草单位：中国民航大学、中国民用航空西北地区管理局。

本文件主要起草人：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。

民航首次乘机旅客服务要求

1 范围

本文件确立了公共航空运输过程中为首次乘机旅客提供服务的原则，规定了服务设施及标识、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。

本文件适用于指导我国境内的承运人、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、航空信息企业等为首次乘机旅客提供服务。为其他有需求的旅客提供首次乘机旅客服务时可参照本文件执行。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

首次乘机旅客 **first-time flyers**

首次乘坐飞机的旅客。

注：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，如有需要也可视为首次乘机旅客。

3.2

首次乘机旅客服务 **first-time flyers service**

由承运人、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等为首次乘机旅客提供的服务。

4 服务原则

首次乘机旅客服务（以下简称“首乘服务”）以遵循旅客意愿、真情服务为基本服务原则。

5 服务设施及标识

5.1 服务设施

5.1.1 服务设施可单独设置，也可与航站楼内其他柜台、通道、区域合并运行。

5.1.2 宜在航站楼、城市航站楼设置一个或多个首乘服务柜台。

5.1.3 首乘服务柜台宜设在航站楼入口处或明显可见处。

5.2 引导标识

5.2.1 宜在航站楼内适当位置张贴或放置引导标识。

5.2.2 引导标识应醒目，便于旅客识别和查看。

5.3 服务标识

5.3.1 服务设施应有明显的服务标识。

5.3.2 服务标识应醒目，便于旅客识别。

5.4 识别标识

5.4.1 识别标识宜包括手环、标识贴或电子标识等。

5.4.2 识别标识应醒目，便于工作人员识别。

6 服务人员

6.1 服务人员可由专人担任，也可由地面服务工作人员、票务服务人员、客舱服务人员兼职担任。

6.2 服务人员宜配有清晰醒目的带有“首乘服务”字样的马甲、绶带或胸牌等辨别标识，便于旅客识别。

7 信息服务

7.1 信息服务内容

7.1.1 服务提供方宜向旅客提供首乘服务预约时间、预约渠道、服务内容、服务方式等信息。

注：服务提供方包括承运人、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。

7.1.2 服务提供方宜将航班信息、客票使用条件、行李运输规定、乘机流程、航班开放时间、航班截载时间、证件要求、安检等乘机注意事项告知首乘旅客，并依据旅客航程特征，提醒旅客查阅中转、海关边检等环节的流程和要求。

7.2 信息服务渠道及方式

服务提供方宜通过线上或线下渠道，在购票、预约服务、指引服务、值机、安检等环节，通过人工告知、发送短信、发放纸质信息小贴士或张贴须知等方式，将相关信息告知首乘旅客。

8 票务服务

8.1.1 承运人、航空销售代理人、航空销售网络平台经营者应在售票环节收集首乘旅客信息。首乘旅客信息应包括乘机旅客姓名、航班号、出发日期、是否有托运行李、联系方式、首乘服务需求信息等内容。

8.2 获悉首乘旅客信息后，承运人、航空销售代理人、航空销售网络平台经营者应在销售系统、离港系统中为旅客增加首次乘机标识代码，并向首乘服务保障单位或部门发送首乘旅客信息。

9 预约服务

9.1 预约渠道

9.1.1 服务提供方宜为首乘旅客提供线上或线下方式的首乘服务预约渠道。

9.1.2 线上渠道应包括以下方式的一种或多种：

- a) 服务提供方官网；
- b) 服务提供方公众号；
- c) 服务提供方 APP；
- d) 服务提供方小程序；
- e) 服务提供方客服电话。

9.1.3 线下渠道应包括以下方式的一种或多种：

- a) 首乘旅客服务柜台；
- b) 售票柜台。

9.2 服务要求

9.2.1 首乘服务线上预约渠道应在明显位置设置首次乘机预约服务功能选项。

9.2.2 当首乘旅客没有在购票时提供相应信息时，应通过预约服务功能完成首乘旅客信息收集及服务预约。

9.2.3 当预约首乘服务的旅客尚无首次乘机标识代码时，承运人、航空销售代理人、航空销售网络平台经营者应为预约首乘服务的旅客增加首次乘机标识代码并在销售系统、离港系统中添加首次乘机旅客标识代码，并向首乘服务保障单位或部门发送首乘旅客信息。

10 地面服务

10.1 指引服务

10.1.1 承运人、机场管理机构或地面服务代理人宜在值机、行李托运、安检、登机、中转、换乘、行李提取等环节,根据实际情况提供全流程或部分环节的指引服务。

10.1.2 指引服务宜由服务人员或乘机各环节工作人员提供。

10.1.3 当旅客需要时,服务人员应为首乘旅客提供问询服务。

10.2 值机服务

10.2.1 服务人员宜协助首乘旅客办理乘机手续等。

10.2.2 根据旅客意愿,服务人员可在纸质登机牌上粘贴首乘旅客专用标识贴。

10.2.3 宜满足首乘旅客对于座位安排的需求。

10.2.4 根据旅客意愿,服务人员可预留首乘旅客联系方式。

10.2.5 当旅客需要时,服务人员应为首乘旅客讲解登机牌上的登机口、登机时间、登机关闭时间等信息,并指引安检口方向。

10.3 行李托运服务

10.3.1 服务人员宜协助首乘旅客办理行李托运。

10.3.2 根据旅客意愿,服务人员可在行李或行李牌上粘贴首乘旅客专用标识贴。

10.3.3 服务人员应为首乘旅客讲解随身携带物品、托运行李的相关规定,包括但不限于三超行李管理规定,禁限带物品告知等。

10.4 安检服务

10.4.1 进入安检通道前,服务人员可对安检流程、人身及手提行李的安检注意事项等内容进行提醒。

10.4.2 指引首乘旅客进入安检通道,宜安排首乘旅客使用同一通道。

10.4.3 根据旅客需求,服务人员宜协助首乘旅客顺利过检,并为首乘旅客指引登机口方向。

10.5 登机服务

10.5.1 服务人员应为首乘旅客提供登机提醒服务,根据旅客需求协助登机。

10.5.2 当发生登机口变更时,服务主体应将变更信息通过广播、短信或电话等方式告知首乘旅客。服务人员可通过在登机口巡查等方式,指引首乘旅客到达正确登机口。

10.6 中转及换乘服务

10.6.1 服务人员应为首乘旅客讲解中转流程及注意事项。

10.6.2 服务人员宜指引首乘旅客到达中转柜台,协助有需求的旅客完成行李提取、行李托运等中转环节,实现顺利中转。

10.6.3 服务人员宜为首乘旅客指引换乘路线,协助有需求的旅客完成换乘其他交通方式。

10.7 行李提取服务

10.7.1 行李提取区域服务人员宜协助有需求的首乘旅客提取行李。

10.7.2 当发生行李破损、行李晚到等不正常情况时,服务人员应为首乘旅客指引行李查询柜台方位。

11 客舱服务

11.1 服务内容

11.1.1 首乘旅客登机后,根据旅客意愿,客舱服务人员可为旅客提供就座引导服务,使旅客尽快就坐。

11.1.2 旅客就坐后,根据旅客意愿,客舱服务人员可协助旅客系好安全带。

11.1.3 根据旅客意愿,告知首乘旅客盥洗间、呼叫铃等机上旅客服务设备的位置及使用方法,讲解飞机起飞、降落、滑行过程中的注意事项。

11.1.4 根据旅客意愿,客舱服务人员宜为首乘旅客讲解起飞、降落过程中可能出现的身体不适及缓解

方法。

11.2 服务要求

应通过主动问询需求等方式增加对首乘旅客的空中关爱。

12 其他服务

12.1 特殊需求旅客服务

12.1.1 残疾人、老年人等特殊需求旅客同时又属于首乘旅客，在提供特殊服务时可一并向旅客提供首乘服务。

12.1.2 提供线上预约服务时宜支持视频手语客服或图文指引，方便聋哑旅客等申请服务。预约通道开放特殊旅客入口，以便告知特殊旅客服务。

12.1.3 根据特殊旅客意愿安排服务人员全程陪同完成地面服务流程。

12.1.4 根据特殊旅客意愿提供空中关怀，配备应急物品。

12.2 国际首乘旅客服务

12.2.1 可为首次乘坐国际航班的旅客提供首乘服务。

12.2.2 国际首乘旅客服务应与外籍人员出行便利化结合，打造国际首乘服务产品，为国际首乘旅客提供便利。

12.2.3 预约服务平台需至少提供英语界面及服务，宜根据需要增加其他语言选项。

12.2.4 可在边检及海关区域设立国际首乘旅客通道，配备多语言标识及专职人员，协助完成通关流程。

12.2.5 宜向国际首乘旅客发送包含使馆、机场、航司紧急联系方式的应急联络卡。

12.2.6 根据旅客需求，服务人员宜对出入境注意事项等内容进行提醒，指引首乘旅客通过海关、边检，完成出入境流程。

12.3 不正常航班服务

当发生航班不正常时，服务提供方可通过短信、电话、广播、张贴告示等方式告知首乘旅客航班延误、取消、备降后的服务选择及其他注意事项，妥善做好首乘旅客客票退改签工作。

13 服务保障

航空信息企业应为首乘服务规定标识代码，以便服务主体识别首乘旅客、提供首乘服务。

14 首乘服务产品

14.1.1 服务提供方应注重打造首乘服务产品，为首乘旅客提供更加人性化、个性化的服务，更好满足首乘旅客航空出行需求。

14.1.2 宜结合空铁联运、通程服务、航旅融合，打造首乘服务特色产品。