

MH

中华人民共和国民用航空行业标准

MH/T 1090—2026

民航首次乘机旅客服务要求

Requirements for civil aviation service of first-time flyer

2026-09-22 发布

2026-10-01 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 识别标识 1

6 服务人员 1

7 信息服务 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 2

 10.1 指引服务 2

 10.2 值机服务 2

 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 3

12 国际首乘旅客服务 3

13 不正常航班服务 4

14 服务保障 4

15 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

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、孟凡昱、李涵。

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、国际首乘旅客服务、不正常航班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、运输机场运营人、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。

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 flyer

首次乘坐飞机的旅客。

注：包括但不限于首次乘坐国内航班、国际及地区航班、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，可纳入首次乘机服务对象范围。

3.2

首次乘机旅客服务 service of first-time flyer

由承运人、运输机场运营人、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。

注：以下简称“首乘服务”。

4 服务原则

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1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。

5.1.4 服务设施应有明显的服务标识，服务标识应醒目，便于旅客识别。

5.2 引导标识

5.2.1 宜在航站楼、城市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 识别标识

5.3.1 宜为旅客提供识别标识，包括但不限于手环、标识贴或电子标识等。

5.3.2 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，也可由其他工作人员兼职担任。

6.2 服务人员宜佩有马甲、绶带或胸牌等辨别标识，辨别标识应带有清晰醒目的“首乘服务”字样或其它相似含义字样，便于旅客识别。

7 信息服务

7.1 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、运输机场运营人、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。

7.2 服务提供方宜通过线上或线下渠道，在购票、值机、安检、登机等环节，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 承运人、航空销售代理人、航空销售网络平台经营者应在购票环节收集首乘旅客服务需求。首乘旅客服务需求可包括是否需要首乘服务、乘机旅客姓名、航班号、证件号、出发日期、是否有托运行李、联系方式等内容。

8.2 获悉首乘旅客服务需求后，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服务需求。

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 线上渠道包括但不限于以下方式：

- 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 线下渠道包括但不限于以下方式：

- a) 首乘旅客服务柜台；
- b) 售票柜台；
- c) 值机柜台。

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服务需求收集及服务预约。

10 地面服务

10.1 指引服务

10.1.1 承运人、运输机场运营人或地面服务代理人宜在购票、值机、安检、登机、中转、换乘、行李提取等环节提供指引服务，根据实际情况可提供全流程引导服务。

10.1.2 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值机手续。

10.2.2 当旅客需要时，服务人员可为旅客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，根据旅客意愿，为首乘旅客安排在客舱人员便于服务的

座位

10.2.4 当旅客需要时，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、登机口关闭时间等信息，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 当旅客需要时，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行李运输的相关规定，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 根据旅客需求，服务人员宜指引首乘旅客进入安检通道，协助首乘旅客过检，并为首乘旅客指引登机口方向。

10.5 登机服务

10.5.1 服务人员宜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，服务提供方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 当旅客需要时，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，协助有需求旅客完成行李提取、行李托运等中转环节。

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

10.7 行李提取服务

10.7.1 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、行李迟运等不正常情况时，服务人员应为首乘旅客指引行李查询柜台方向。

11 客舱服务

11.1 服务内容

11.1.1 当旅客需要时，客舱服务人员宜为旅客提供就座指引服务。

11.1.2 当旅客需要时，客舱服务人员宜协助旅客系好安全带。

11.1.3 当旅客需要时，客舱服务人员宜告知首乘旅客盥洗间、呼唤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 当旅客需要时，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。

11.1.5 承运人宜通过官网等渠道将客舱服务内容提前告知首乘旅客。

11.2 服务要求

宜通过主动问询需求等方式增加对首乘旅客的空中关爱。

12 国际首乘旅客服务

12.1 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，协助完成通关流程。

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

12.3 服务提供方宜结合外籍人员出行便利化相关要求, 打造国际首乘服务产品, 为国际首乘旅客提供便利。

13 不正常航班服务

当旅客需要时, 宜协助旅客办理客票退改签等事宜。

14 服务保障

航空信息企业应为服务提供方设置首次乘机标识代码提供技术支持, 以便服务提供方识别首乘旅客、提供首乘服务。

15 首乘服务产品

15.1 服务提供方宜提供首乘服务产品, 为首乘旅客提供服务, 满足首乘旅客航空出行需求。

15.2 宜结合空铁联运、通程服务、航旅融合需要, 提供首乘服务特色产品。
