

## 全国文明机场考评标准 (试行)

### 5 货邮服务质量标准 (一级指标)

二级指标	末级指标	评价标准	备注
5.1 货运站 流程与 容量	5.1.1 流程	a)应符合国家及民航总局有关规定； b)国际、国内货邮流程应分开。	
	5.1.2 货库设置	a)应与机场货运业务量相适应； b)应按规定和实际情况分别设置普通货库、贵重物品库、冷藏库、危险品库等； c)可根据机场货运业务量状况，提供货运代理库、海关监管库、海关扣货区等。	
5.2 货运站 设施设备	5.2.1 营业柜台	a)应设置收发货物、值班经理、查询、问询柜台； b)国际货运站应设置海关、检验检疫柜台。	
	5.2.2 服务指南	应提供货物须知、航班时刻表、运价表、保险须知、危险物品限制运输公告等，内容应规范、准确、齐全、醒目。	
	5.2.3 监督电话	应在醒目位置公布监督电话。	
	5.2.4 其他营业 设施	a)应根据货运业务量设置航班信息显示系统；	
		b)宜分区设置公共卫生设施；	
		c)应配备有效计量工具；	
		d)宜提供国际国内直拨电话、传真等电讯信息服务；提供商务、金融服务； e)提供其他方便托运人交运、收货人提货的辅助设施。	
5.2.5 公共信息 标志	应符合 GB/T 10001.1-2000 和 GB/T 10001.3-2000 的规定。		
5.2.6 货邮处理 系统	应提供与货运业务量和机型相适应的散货处理系统、集装货处理和仓储系统，仓储设施齐备，管理制度健全，台帐完整。		
5.2.7 安全防护 系统	a)消防、监控、报警系统完好率不应低于 98%，监控覆盖率 100%；		
	b)应设置与货运站功能相适应的有形保安设施、通道控制、防冻、防水、防火、防盗、防鼠系统。		
5.3 收运检查 出港	5.3.1 安检	应符合国家及民航总局有关规定。	
	5.3.2 收运检查	a)应检查货物托运书和托运人的有效身份证件；	
		b)应核查货物的重量、体积等；外包装、标志、标签应符合航空运输要求；	
		c)货运单填写应完整、准确、清晰； d)应符合国家及民航总局有关规定。	
5.3.3 收货区、货 车站台排队 等待时间	不宜超过 20min		
5.3.4 操作	a)应合理安排舱位及运输，尽量满足发货人要求； b)当货物出港受到影响时，应及时通知发货人。		
5.4 货邮 进港	5.4.1 入库时间	a)C级(含)以下航空器不宜超过 ATA后 60min；	适用于普货
		b)C级以上航空器不宜超过 ATA后 120min；	
	5.4.2 发出提单 时间	a)急件、鲜活与易腐货物不宜超过 ATA后 90min； b)国际与地区航班快件不宜超过 ATA后 90min； c)国内航班快件不宜超过 ATA后 70min；	