

中华人民共和国民用航空行业标准

MH/T 1061—2014

民用运输机场贵宾服务规范

Civil transport airport VIP service specification

2014 - 12 - 03 发布

2015 - 03 - 01 实施

中国民用航空局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国民用航空局运输司提出。

本标准由中国民用航空局航空器适航审定司批准立项。

本标准由中国民航科学技术研究院归口。

本标准起草单位：首都空港贵宾服务管理有限公司、中国民航管理干部学院。

本标准主要起草人：陈京云、金雪松、张凤、尚宏波、许燕子、陈雪。

民用运输机场贵宾服务规范

1 范围

本标准规定了民用运输机场提供贵宾服务的服务区域、服务功能及服务人员的服务质量要求。本标准适用于民用运输机场（含军民合用机场的民用部分）贵宾服务质量的管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 5768 道路交通标志和标线
 GB 13495 消防安全标志
 GB/T 16311 道路交通标线质量要求和检测方法
 GB/T 18883 室内空气质量标准
 GB 50034 建筑照明设计标准
 GB 50067 汽车库、修车库、停车场设计防火规范
 MH/T 5107 民用机场旅客航站区无障碍设施设备配置

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

贵宾 **very important person**

VIP

在机场享有优于普通旅客服务的乘机人。

3.2

贵宾服务 **VIP service**

在机场航站区的特定区域内，为贵宾提供的优于普通旅客的有偿服务。

3.3

客用品 **supplies**

在服务区域内，为贵宾提供的饮食品及器皿、卫浴用品、休息室相关用品。

3.4

旅客运输系统 **passenger transport system**

在服务区域内，贵宾使用的直梯、扶梯、电瓶车、摆渡车。

4 功能要求(一级指标)

二级指标	三级指标	四级指标	标准
4.1 贵宾区域交通	4.1.1 陆侧交通设施	4.1.1.1 多航站楼运输设备	宜配备多航站楼之间的贵宾摆渡车。
		4.1.1.2 进出贵宾通道	通道应畅通, 行车路线设计合理, 上、下客行车道应能区分; 宜提供贵宾车辆进出贵宾区域的专用通道。
		4.1.1.3 陆侧交通引导标志、标记牌	应齐全规范、清晰准确, 符合 GB 5768 和 GB/T 16311 的规定。
	4.1.2 空侧交通设施		应提供接送贵宾的专用摆渡车, 配置数量应满足实际需要, 且车内干净整洁, 温度适宜, 空气清新; 应提供无障碍摆渡车。
	4.1.3 交通管理		应确保进出贵宾通道的车辆受控; 贵宾车辆放行时间不超过 20 s。
4.2 贵宾停车区域	4.2.1 设备设施	4.2.1.1 停车位	车位数量应满足贵宾流量需求。应规划长期、临时停车位, 并适时提供临时停车位的增补。
		4.2.1.2 出入口	应保持畅通, 宜分别配置出口和入口。
		4.2.1.3 清洁	干净整洁, 地面无杂物。
		4.2.1.4 照明	应根据使用要求及夜间车辆进出的频繁程度合理设置, 符合 GB 50034 的规定。
		4.2.1.5 设施配备	应配备符合 GB 13495 和 GB 50067 的消防设备设施、交通管理设备及安全防护工具。
		4.2.1.6 标志	标志应规范、清晰、有效, 颜色统一, 符合 GB 5768 的规定。
	4.2.2 使用	4.2.2.1 开放时间	应明示贵宾车辆停放时限, 能为最早和最晚航班提供服务。
		4.2.2.2 停车秩序	应有专人疏导贵宾车辆, 确保场内行驶顺畅、有序。
		4.2.2.3 停车安全	应建立区域内贵宾车辆巡视制度, 配备监视设备。在开放时间内, 自管停车场应专人值守, 非自管停车场应明示应急联络方式。
	4.2.3 无障碍停车位		应配备符合 MH/T 5107 的无障碍停车位并予以标志。
4.3 贵宾区域内标志、标记牌系统	4.3.1 基本要求		标志应醒目、规范、统一、全面, 且与区域内装饰风格协调。
	4.3.2 消防、警示及禁止类标志		应设置安全疏散指示图。
	4.3.3 无障碍标志		应设置无障碍标志。

二级指标	三级指标	四级指标	标准	
4.4 服务区 域空间	4.4.1 功能区设置	4.4.1.1 大厅	区域功能划分应科学、合理，应设立独立的接待台并配备相应的信息系统。	
		4.4.1.2 办理乘机手续区域	应设置专用办理乘机手续柜台；宜在区域内设置专属办理乘机手续柜台。 注：专用通道是指在公共区域内，优于普通旅客使用的通道；专属通道是指在贵宾区域内，供贵宾独立使用的通道。4.4.1.3和4.4.1.4亦同。	
		4.4.1.3 安检区	应设置专用安检通道；宜在区域内设置专属安检通道。	
		4.4.1.4 联检区	应设置专用联检通道；宜在区域内设置专属联检通道。	
		4.4.1.5 行李存放区	应在区域内设置行李存放区。	
		4.4.1.6 休息室	应配备公共休息区域；宜配备独立休息室；室内宜配置绿植、艺术品等装饰。	
		4.4.1.7 洗手间	应配备男、女公共洗手间；宜在独立休息室内配备专用洗手间。	
		4.4.1.8 餐厅	宜在区域内设置餐厅，应具备卫生许可证。	
	4.4.2 流程布局		流程设置应合理、顺畅且有一定的私密性。	
	4.4.3 无障碍设施	4.4.3.1 服务区域出、入口		应配备无障碍通道。
4.4.3.2 通道宽度			应保证使用轮椅贵宾能顺利通行。	
4.5 服务区 域舒适度	4.5.1 空气质量		应符合 GB/T 18883 的规定；宜配备独立排风、换气系统。	
	4.5.2 噪音		公共区域应不超过 60 db，休息室内应不超过 40 db。	
	4.5.3 视觉环境	4.5.3.1 照明		公共区域照明度应不低于 100 lx，休息室内应不高于 150 lx。
		4.5.3.2 景观		贵宾区域宜配备艺术陈列品，且与整体装修环境相协调；宜整体规划、与贵宾区装修风格统一。
	4.5.4 绿化		应配备与整体风格相协调、无毒、无害、无宗教禁忌的绿植，公共区域绿植应具有景观效果。	
	4.5.5 座椅	4.5.5.1 质量		应环保、高端、舒适；宜适当配备多功能座椅。
		4.5.5.2 布局		应间距合理，整齐有序，符合人性化需要，利于空间利用。
4.5.5.3 美观			应与整体装修风格相协调。	
4.5.6 地毯		宜在服务区域内铺设地毯。		

二级指标	三级指标	四级指标	标准
4.6 服务区 域清洁	4.6.1 地面		应无尘土、污渍；应干爽、防滑。
	4.6.2 墙面		应无尘土、污渍、水痕。
	4.6.3 设备设施		应无尘土、污渍。
	4.6.4 垃圾处理		应配备封闭型垃圾桶。桶内垃圾应不超过桶容量的二分之一，存放时间应不超过 6 h。垃圾应分类存放，运送过程中不应散落、飞扬。
	4.6.5 虫害控制		对虫害防治应有效，不应出现鼠、蝇、蚊、蟑螂等虫害。
	4.6.6 管理		应有日常消毒流程及紧急疫情处置预案。
4.7 旅客运 输系统	4.7.1 基本要求		设备应完好，运转正常。
	4.7.2 设施设备	4.7.2.1 直梯、扶梯	宜在转换楼层处设置直梯、扶梯。
		4.7.2.2 电瓶车	宜在楼内提供电瓶车或其他代步运输工具。
4.8 洗手间	4.8.1 基本要求		公共洗手间应分布在大厅附近，且方便、易见。洗手池应配备冷、热水；厕位、洗手位按高峰接待量合理配置，且相对独立。
	4.8.2 卫生设施	4.8.2.1 洁具	宜配备人性化洁具。
		4.8.2.2 清洁用品	应配备符合有关标准要求的烘手机、洗手液、纸巾、一次性坐便垫，且应不间断提供。
		4.8.2.3 其他	宜配备梳子、护手霜、擦鞋机等客用品，宜配置绿植等装饰。
	4.8.3 清洁		地面、墙面、洁具、烘手机、镜面等应清洁、明亮，无水迹、污渍；地面无杂物、干燥、防滑。
	4.8.4 空气		空气应流通、清新、无异味；宜配备增香用品。
	4.8.5 无障碍设施		应配备无障碍设施，应符合 MH/T 5107 规定。
4.9 客用品			不宜使用一次性器皿等。
4.10 服务后台环境和设施			应配备员工备岗休息区域，且不影响贵宾感受。

5 服务要求(一级指标)

二级指标	三级指标	四级指标	标准
5.1 预约服务	5.1.1 功能设置		应能满足贵宾服务预约、确认功能。应建立 2 种以上的服务预约渠道, 应至少有一种方式为电话预约并确保渠道畅通。
	5.1.2 服务规范	5.1.2.1 预订人员	应熟练掌握服务项目及流程, 每单任务预约时长应不超过 5 min; 宜专人负责预订。
		5.1.2.2 预订时间	宜提供 24 h 预约服务, 电话预约应确保 1 min 内接听率不低于 98%。
	5.1.2.3 服务语言		应建立标准话术, 具备外语服务能力。
5.2 迎宾服务	5.2.1 功能设置		应提供贵宾迎候服务; 宜设置专人迎宾岗。
	5.2.2 服务规范		应提前迎候客人, 主动帮助客人提拿行李, 指引贵宾到达指定位置。
5.3 大厅服务	5.3.1 功能设置		应能满足信息咨询、服务确认等服务功能。
	5.3.2 服务规范		应进行必要的秩序维护, 确保贵宾通行顺畅, 大厅安全有序; 应有专人接待, 积极响应、协调并满足贵宾相关服务需求。
5.4 休息室服务	5.4.1 功能设置		应提供舒适的休息空间且人均面积宜不低于 5 m ² 、3 种以上的饮品和茶点、2 种以上的视听服务、报刊杂志、航班信息查询、网络及其他服务; 宜提供简餐等服务。
	5.4.2 服务规范		服务人员应熟练掌握休息室设备设施功能, 全程关注贵宾服务需求, 及时为贵宾提供饮食品及其他相关服务, 响应客人服务需求时间不超过 3 min; 宜配备专人服务。
5.5 办理乘机手续	5.5.1 功能设置		应以适当的方式向贵宾告示严禁托运或携带物品的相关要求; 应提供协助贵宾办理乘机手续(登机牌办理、里程积分、行李托运、机票退改签等)服务, 满足贵宾乘机需求。
	5.5.2 服务规范		服务人员应提前了解贵宾乘机需求, 及时告知贵宾相关规定, 确保手续办理方便、快捷、准确, 做到与贵宾及时反馈妥善交接。
5.6 办理联检手续	5.6.1 功能设置		应以适当的方式向贵宾告示相关联检要求; 应提供协助贵宾办理联检手续(海关、边防、检验检疫)服务, 满足贵宾过检需求。
	5.6.2 服务规范		服务人员应提前准备过检单据(申报单、出境卡等), 及时告知贵宾相关规定, 协助贵宾顺畅过检, 通过时间宜不超过 20 min, 且低于当地机场普通旅客同时段平均过检时间。

二级指标	三级指标	四级指标	标准
5.7 办理安检手续	5.7.1 功能设置		应以适当的方式向贵宾告示相关安检要求；应提供协助贵宾办理安检手续服务，满足贵宾过检需求。
	5.7.2 服务规范		服务人员应提前告知贵宾安检相关规定，协助贵宾顺畅过检，通过时间宜不超过 8 min，且低于当地机场普通旅客同时段平均过检时间。
5.8 接送机服务	5.8.1 登机提醒		服务人员应及时做好贵宾旅客登机组织工作，提前 10 min 通知旅客登机时间并预留充裕时间安排旅客登机，确保贵宾旅客按时登机，不应因等候贵宾旅客等原因拖延航班起飞，造成延误。
	5.8.2 行李提取		应协助贵宾提取托运行李，确保行李准确无误。
	5.8.3 引导服务		接送机过程中，服务人员应全程引导，并与主宾保持 1.5 m 以内距离，热情、规范，主动提醒，耐心叮嘱；将贵宾及时准确引导至相应位置，礼貌道别。
	5.8.4 举牌服务		服务人员应提前 30 min 准备接机牌且核对贵宾信息，确保准确无误，应提前 5 min 到达指定接机位置。
	5.8.5 隔离区通行		在办理进入隔离区相关证件过程中，服务人员应提供必要协助，及时告知并遵守制证单位相关管理规定。
	5.8.6 摆渡服务		摆渡车应提前至少 5 min 在指定位置等候贵宾，并做好相应准备工作。服务人员应引导贵宾上下车，并协助提拿行李。司机应观察贵宾及携带行李全部进出车厢，方能关门行车。行驶中车辆应安全、平稳并及时抵达准确位置。
5.9 特殊贵宾服务	5.9.1 功能设置		应建立特殊贵宾服务保障方案，配置专用保障工具，满足残疾贵宾服务需求。
	5.9.2 服务规范		服务人员应尊重老、弱、病、残、孕等特殊贵宾，全程关注贵宾需求，积极协调相关单位，做好相应保障服务。
5.10 不正常航班服务	5.10.1 功能设置		应建立不正常航班贵宾服务保障预案，做好不正常航班的相应保障服务。
	5.10.2 服务规范		应及时为贵宾提供航班、天气等信息，至少每 30 min 告知一次航班信息，协助贵宾办理退改签及乘机候补服务，服务人员应做好贵宾安抚工作、维持秩序，并提供充足的饮食品。

二级指标	三级指标	四级指标	标准
5.11 延伸服务	5.11.1 票务服务		宜提供机票销售及退改签等服务。
	5.11.2 行李服务		宜提供行李打包、寄存等服务。
	5.11.3 商务服务		宜提供打印、复印、传真等电子商务服务。
	5.11.4 电信服务		宜提供手机充值、手机加油站等服务。
	5.11.5 礼仪服务		宜提供鲜花预订、礼仪接机等服务。
	5.11.6 休闲服务		宜提供美容美发、休闲健身中心（SPA）等服务。
	5.11.7 商旅服务		宜提供车辆租赁、酒店预订、旅游咨询等服务。
	5.11.8 零售服务		宜提供品种丰富且品质优良的商品，并在明显处摆放价格单；服务人员应在贵宾消费前明示且及时告知相关限制携带管理规定。
	5.11.9 其他服务		宜提供座位预先确认、座位锁定、乘机候补、同运控指挥中心联动、其他机场贵宾服务预订等服务。
5.12 旅客意见及投诉	5.12.1 受理	5.12.1.1 渠道	应提供 2 种以上投诉渠道，让贵宾知晓；宜设置投诉专线。
		5.12.1.2 服务规范	投诉受理人员应耐心倾听、认真记录并及时处理。
	5.12.2 投诉回复		应在 24 h 内与投诉人进行沟通，确认事实；宜在 5 个工作日内将投诉处理结果告知投诉人。
	5.12.3 贵宾意见收集及利用		应建立贵宾满意度调查计划，并每年开展调查活动不少于 2 次；对有价值的贵宾意见加以分析、利用。
5.13 客户关系管理	5.13.1 日常管理		应建立客户关系管理平台；宜建立贵宾服务预约模式，宜开发网站、手机移动客户端、业务信息系统等客户服务功能。
	5.13.2 突发事件响应		应建立有效的信息管理和应急管理机制，必要时可对外公布，以便于现场服务人员在应对突发事件时，既能维护自身安全，又能及时有效处置。

6 人员要求(一级指标)

二级指标	三级指标	四级指标	标准
6.1 首问负责			应建立贵宾区域首问负责制。
6.2 准入条件			应符合所属航站楼准入制度；应符合贵宾从业准入制度。
6.3 基本规范	6.3.1 仪容仪表	6.3.1.1 着装	着装应统一、整洁、合身、无破损。
		6.3.1.2 发型	员工发型应美观大方、不留怪异发型，不染鲜艳发色。
		6.3.1.3 妆容	员工妆容应美观大方。
		6.3.1.4 证件与标牌	应按规定统一佩带，保持整洁、完好、无破损。
	6.3.2 服务行为		举止应规范、文明，行为应得体、大方，不做与工作无关事情。
	6.3.3 服务态度		应主动、热情、真诚、友好。回答问题应耐心、细致、准确；应尊重贵宾的民族习俗和宗教信仰；对贵宾需求应积极响应。
	6.3.4 服务语言		应使用普通话及标准服务用语；应具备一定的英语沟通能力。
	6.3.5 服务技能		上岗前应经过岗位培训；应熟练掌握业务技能，胜任本岗位工作；应符合国家及民航相关规定。
6.3.6 职业道德		应诚实守信，尊重顾客；应遵守民航主管部门的有关规定；应维护国家及民航声誉，维护贵宾合法权益；应遵守信息保密规定，保护贵宾信息安全。	