



中华人民共和国国家标准

GB/T 18360—2007
代替 GB/T 18360—2001

公共航空运输服务质量评定

Evaluation of public air transport service quality

2007-03-07 发布

2007-09-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	Ⅲ
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 总则	1
4 质量总要求	1
5 基本要求	2
6 客运销售服务	4
7 机场旅客服务	6
8 飞机客舱服务	12
9 货物运输服务	16
10 考核指标	20

前 言

本标准代替 GB/T 18360—2001《公共航空运输服务质量评定》。

本标准与 GB/T 18360—2001 相比主要变化如下：

- 删除了一些已不再适用的内容；
- 增加了一些新的服务内容与手段，如电子客票；
- 提高了原有质量标准水平和评价要求。

本标准由中国民用航空总局提出。

本标准由中国民用航空总局航空安全技术中心归口。

本标准起草单位：中国民用航空总局运输司、中国民用航空总局航空安全技术中心、中国国际航空股份有限公司、中国南方航空股份有限公司。

本标准主要起草人：何锦日、廉秀琴、张伶俐、李洪涛、陈淑芝、朱耀文、梁新钢、史心良、徐淮平、林丽。

本标准所代替标准的历次版本发布情况为：

- GB/T 18360—2001。

公共航空运输服务质量评定

1 范围

本标准规定了公共航空运输服务质量评定的要求和规则。

本标准适用于在中华人民共和国获得经营许可的公共航空运输企业及其代理人、机场。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

GB/T 10001.3 标志用公共信息图形符号 第3部分:客运与货运

GB/T 16177 公共航空运输服务质量

MH 0005 民用航空公共信息标志图形符号

MH/T 0012 民用航空公共信息图形标志 设置原则与要求

MH/T 1001 民用机场候机楼广播用语规范

MH 7004.1 航空食品卫生标准

MH 7004.2 航空食品卫生规范

3 总则

公共航空运输服务质量应按 GB/T 16177 规定的内容进行评定。

4 质量总要求

航空运输服务以“安全第一、飞行正常、优质服务”为质量总方针。

质量总要求包括安全、航班正常和服务三部分,满分 60 分。其中:安全 20 分,航班正常 20 分,服务 20 分。

质量总要求评价见表 1。

表 1 质量总要求评价

条款	质量要求	评定内容	规定得分	项目扣分	实际扣分	实际得分
4.1	安全		20			
4.1.1	树立安全第一、预防为主的思想	1) 企业主要领导未负责抓安全; 2) 未定期召开安全会,安全工作不落实	5	3 2		
4.1.2	配备保证安全运输的设施设备,确保安全运行	1) 保证安全运输的设施设备不齐全; 2) 因设备原因影响了安全运营	5	3 5		
4.1.3	建立健全各类航空运输安全制度,并保证严格执行	1) 安全制度不健全; 2) 有安全制度,未落实	5	3 2		