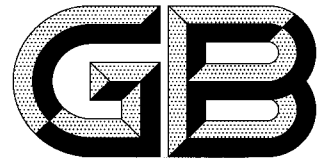


ICS 03.220.50  
V 50



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 18360—2001

---

## 公共航空运输服务质量评定

Evaluation of public air transport service quality

2001-04-29 发布

2001-10-01 实施

---

中华人民共和国  
国家质量监督检验检疫总局 发布

## 目 次

前言 .....	I
1 范围 .....	1
2 引用标准 .....	1
3 质量总要求 .....	1
4 基本要求 .....	2
5 销售服务 .....	4
6 机场旅客服务 .....	7
7 飞机客舱服务 .....	15
8 货物运输服务 .....	19
9 考核指标 .....	25

## 前 言

制定本标准的目的是提高航空运输服务水平,为用户提供更满意的服务。本标准以GB/T 16177—1996《公共航空运输服务质量标准》为依据,根据我国航空运输服务的实际情况,确定了航空运输服务质量的评定规则。本标准是评定航空运输服务质量的依据。

本标准由中国民用航空总局运输司提出。

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。

本标准主要起草人:张伶俐、廉秀琴、刘平、王桂华、徐青。

本标准委托中国民用航空总局运输司负责解释。

# 中华人民共和国国家标准

## 公共航空运输服务质量评定

GB/T 18360—2001

Evaluation of public air transport service quality

### 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。

本标准适用于所有在中华人民共和国登记或由中国法人经营的公共航空运输企业及其代理人。

### 2 引用标准

下列标准所包含的条文,通过在本标准中引用而构成为本标准的条文。本标准出版时,所示版本均为有效。所有标准都会被修订,使用本标准的各方应探讨使用下列标准最新版本的可能性。

GB/T 16177—1996 公共航空运输服务质量标准

MH/T 0005—1997 民用航空公共信息标志图形符号

MH/T 0012—1997 民用航空公共信息图形标志设置原则与要求

MH/T 1001—1995 民用机场候机楼广播用语规范

MH/T 7004.1—1995 航空食品卫生标准

MH/T 7004.2—1995 航空食品卫生规范

### 3 质量总要求

航空运输服务质量以“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,满分为60分。其中安全20分,航班正常20分,服务20分。

质量总要求评定见表1。

表1 质量总要求评定

条款	质量要求	评定项目	规定得分	小项扣分	实际扣分	实际得分
3.1	安全		20			
3.1.1	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		
3.1.2	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		