ICS 03.120.20

CCS A 00

团 体 标 准

|  |
| --- |
|  |

民用国际机场旅客服务认证要求

Requirements for service certification of passenger at civil international airport

|  |
| --- |
|  |
|  |

2021-XX-XX发布

2021-XX-XX实施

上海市认证协会   发布

T/SCA120013-2021

 代替**T/SCA120013-2018**

目  次

[前  言 II](#_Toc20292)

[1 范围 1](#_Toc20776)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc10415)

[3 术语和定义 1](#_Toc8655)

[4 服务要求 2](#_Toc25120)

[4.1 出发服务 2](#_Toc28244)

[4.2 到达服务 4](#_Toc16626)

[4.3 中转服务 5](#_Toc8603)

[4.4 不正常航班服务 6](#_Toc31622)

[4.5 特殊旅客服务 6](#_Toc10684)

[4.6 疫情防控 7](#_Toc7204)

[5 管理要求 8](#_Toc31487)

[5.1 通用要求 8](#_Toc29862)

[5.2 特定要求 8](#_Toc23487)

[6 服务认证评价 10](#_Toc9784)

[6.1 认证准则 10](#_Toc5039)

[6.2 认证模式 11](#_Toc16408)

[6.3 认证结果 12](#_Toc2591)

[附　录　A （规范性附录） 民用国际机场旅客服务要求测评工具 13](#_Toc30006)

[附　录　B （规范性附录） 民用国际机场旅客服务管理要求审核工具 21](#_Toc29595)

前  言

本文件按照GB/T1.1—2020给出的规则起草。

本文件由上海市认证协会提出并归口管理。

本文件由上海市认证协会发布。

本文件起草单位：上海质量管理科学研究院、上海质量体系审核中心、上海国际机场股份有限公司、上海市认证协会。

本文件本次修改的主要技术变化如下：

——在“规范性引用文件”中取消MH/T 5104-2013，新增T/CCAATB-0007-2020。

——在“服务要求”中新增疫情防控。

——在“管理目标”要求中根据行业旅客满意度测评关键指标对管理目标进行调整。

——在“机场旅客服务策划”中增加体验交付等内容，调整旅客调查方式。

——在“客户关系管理”中调整客户关系管理制度要求。

——在“服务改进”中调整部分表述。

——在“认证模式”中取消模式G。

本文件主要起草人：张敏求、王金德、潘峰、许宾、袁涛、章立新、刘欣倩、陈洁恩、王京航、李凯薇

首批承诺执行单位: 上海质量管理科学研究院、上海质量体系审核中心、上海国际机场股份有限公司、上海市认证协会。

本文件历次版本发布情况为：

——2018年首次发布；

——2021年第一次修订。

民用国际机场旅客服务认证要求

1. 范围

本文件规定了民用国际机场旅客服务认证的规范性要求，包括服务要求、管理要求以及认证评价要求等内容。

本文件适用于认证机构实施民用国际机场旅客服务认证活动，也适用于民用国际机场服务组织规范其服务活动，以及组织的相关方（如行业协会）对其符合性的确认。

本文件所涉及的民用国际机场旅客服务，仅限于机场提供的服务，不包括航空公司及其代理人、海关（含原检验检疫）、出入境边防检查站等相关单位提供的服务。

本文件所涉及的民用国际机场旅客服务区域，仅限于机场航站楼内提供出发、到达、中转等功能，与出发层、到达层、中转层相连接的服务区域。

1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件的必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则

GB/T 15566.2 公共信息导向系统 设置原则与要求 第2部分：民用机场

GB/T 18764-2002 民用航空运输术语

GB/T 19001 质量管理体系 要求

MH/T 1037-2017 不正常航班旅客服务规范

MH/T 5107 民用机场旅客航站楼区无障碍设施设备配置

RB/T 314-2017 合格评定 服务认证模式选择与应用指南

T/CCAATB-0007-2020 民用机场旅客服务质量

1. 术语和定义

GB/T 18764-2002界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

* 1.

首问责任制

旅客求助的第一位工作人员有责任在第一时间确保准确答复，如不能回答要指引旅客到可以解决问题的相关部门或人员处的工作制度。

* 1.

特殊旅客服务 **service to special passenger**

为重要旅客、年长者、婴幼儿、孕妇、患病、残疾等特殊旅客提供的超出一般旅客服务内容的服务。

注：改写GB/T 18764-2002，定义14.1.1。

* 1.

不正常航班 **irregular flight**

由于天气或机械故障等原因造成的不能按公布的时间正常飞行的航班。

[来源：GB/T 18764-2012，定义13.3.5]

* 1.

出发大厅 **departures**

航站楼内提供旅客办理乘机手续等功能的公共区域。

* 1.

到达大厅 **arrivals**

航站楼内为旅客和接机人员提供资讯、交通等功能性服务的公共区域。

1. 服务要求
	1. 出发服务
		1. 出发大厅
			1. 行李手推车

机场应向旅客提供数量充足、性能良好的行李手推车，行李手推车的获取和使用应便捷。

手推车工作人员应着装得体、用语文明、主动热情的向旅客提供行李手推车服务。

* + - 1. 防爆检测

机场应对进入航站楼人员行李和物品100%实施反恐安全检查。

* + - 1. 大厅环境

机场出发大厅环境应适宜，满足以下要求：

1. 通风设施完好、空气清新、温度适宜；
2. 照明亮度适宜；
3. 广播音质清晰、音量适中柔和；
4. 与航站楼环境相适宜的绿化；
5. 与环境协调、不妨碍旅客行进路线的文化氛围营造。
	* + 1. 导乘服务

机场应向旅客提供多样化的导乘问询服务，相关工作人员应着装得体、主动热情、用语文明、解答耐心。

机场应提供醒目、中英文对照的导向标识，并满足GB/T 15566.1、GB/T 15566.2的要求。

* + - 1. 洗手间

机场应向旅客提供满足以下要求的洗手间服务（含母婴室）：

1. 方便、易见，数量充足；
2. 厕位和洗手池数量充足，功能完好；
3. 卫生纸、擦手纸、洗手液不间断提供；
4. 地面无垃圾杂物，洁具、卫生纸架、排风扇等干净清洁；
5. 内部空气清新，无异味；
6. 设置提示和警示牌，如“小心地滑”、“维修中”等。

旅客等候使用洗手间的排队时间最长不超过3分钟。

* + - 1. 信息化服务

机场应向旅客提供满足以下要求的信息化服务：

1. 接入便捷、使用顺畅的公用无线互联网（WIFI）；
2. 功能完善、使用方便的移动应用程序（APP或其他移动互联应用软件）。
	* + 1. 值机服务

机场应向旅客提供值机服务设施，应满足以下要求：

1. 柜台数量充足，满足旅客不同舱位需求；
2. 高峰时期有序的值机排队秩序和适宜的排队等候时间；
3. 信息明确、准确的旅客信息告知及公示牌。

机场宜向旅客提供自助办票设备和自助行李托运设备，必要时向旅客提供一定的操作指导。

* + - 1. 票务柜台

机场应在航站楼出发大厅内设置醒目的票务柜台。

* + - 1. 辅助设备设施服务

机场应向旅客提供满足以下要求的辅助设备设施：

1. 位置醒目、信息准确的航班信息屏；
2. 整洁无污、数量充足的座椅；
3. 有效运营时间内运行完好的电梯、自动扶梯；
4. 取用方便的饮用水设施；
5. 便利的银行/提款机、货币兑换设施及服务点。
	* 1. 出发联检区域
			1. 出境海关（含原检验检疫）

机场应配合公安、边防、海关、检验检疫等有关职能部门，保障出发旅客顺畅和有序的通关、过检。

* + - 1. 安全检查

机场应向旅客提供满足以下要求的安全检查服务，包括但不限于：

1. 通道数量与客流量相适宜，且设置各类专用通道；
2. 通道开放时间与乘机手续办理柜台同步；
3. 设施设备完好、整洁；
4. 醒目处设置严禁托运或携带物品的中英文公告牌及图示；
5. 设置隔离带、一米线和验证柜台；
6. 高峰时期有序的安检排队秩序和适宜的排队等候时间。

安检工作人员应提示旅客主动申报限制或禁运物品，在进行安检操作时，应文明检查，主动提示旅客配合检查的注意事项，对旅客疑问耐心解答。

机场宜向旅客提供电子化登机牌过检服务。

* + 1. 候机长廊
			1. 行李手推车

机场应在候机长廊向旅客提供满足4.1.1.1要求的行李手推车服务。

* + - 1. 电瓶车服务

航站楼内候机区距离安检出口较远的，应向旅客提供电瓶车服务。工作人员应着装得体、主动热情、驾驶平稳，并确保车辆整洁。

* + - 1. 登机口环境与设施

机场应向旅客提供满足以下要求的登机口环境与设施：

1. 座椅数量充足、牢固、安全、舒适，整洁无污、无破损；
2. 满足4.1.1.5要求的洗手间；
3. 广播音质清晰、音量适中柔和；
4. 实时、准确的提供多种航班信息服务；

机场应协助航空公司登机口工作人员，确保旅客登机有序、顺畅；

适当时宜为旅客提供丰富的候机文化娱乐设施。

* + - 1. 餐饮、购物

机场应向旅客提供满足以下要求的餐饮、购物服务：

1. 工作人员着装得体、用语文明、主动热情、耐心应答；
2. 无假冒伪劣商品、过期或临近过期食品和“三无”商品；
3. 环境整洁、价格合理、明码标价；
4. 对符合退换货政策要求的商品，提供7天内无理由退货。
	1. 到达服务
		1. 到达长廊
			1. 行李手推车

机场应在到达长廊向旅客提供满足4.1.1.1要求的行李手推车服务。

* + - 1. 长廊环境

机场到达长廊环境应满足4.1.1.3要求。

* + - 1. 信息化服务

机场应在到达长廊向旅客提供满足4.1.1.6要求的信息化服务。

* + - 1. 洗手间

机场应在到达长廊向旅客提供满足4.1.1.5要求的洗手间。

* + 1. 到达联检区域

机场应配合公安、边防、海关、检验检疫等有关职能部门，保障到达旅客顺畅和有序的通关、过检。

* + 1. 行李提取区
			1. 商业购物

机场应在行李提取区向旅客提供满足4.1.3.4要求的商业购物服务。

* + - 1. 行李提取

机场应向旅客提供满足以下要求的行李提取服务：

1. 到达航班对应的行李转盘信息屏位置醒目，信息提供及时、准确；
2. 行李转盘清洁无污；
3. 每个行李转盘提供旅客航班信息提示；
4. 提供满足4.1.1.1要求的行李手推车。
	* + 1. 行李查询

机场应提供数量充足，满足不同航空公司旅客行李查询需求的行李查询柜台，并确保旅客信息告知标识清晰醒目。

* + 1. 到达大厅
			1. 资讯服务

机场应在到达大厅向旅客提供多样化的问询方式，并提供旅客离开机场的即时交通信息，包括地铁、公交、出租车等。

适当时，机场宜设置旅游咨询柜台、汽车租赁柜台和酒店巴士柜台等提供旅客到达便利服务的柜台。

* + - 1. 辅助设备设施服务

机场应在到达大厅向旅客提供满足4.1.1.9要求的辅助设备设施服务。

* + - 1. 洗手间

机场应在到达大厅向旅客提供满足4.1.1.5要求的洗手间服务。

* + - 1. 出租车站点

机场应向旅客提供满足以下要求的出租车站点服务：

1. 与机场航班运行时段及客流量相适宜的出租车数量；
2. 旅客等候出租车时间不超过30分钟；
3. 工作人员着装得体、用语文明、主动热情、耐心应答。
	1. 中转服务
		1. 中转值机柜台

机场应向旅客提供数量充足的中转值机柜台以及配套的信息告知及公示牌，并向旅客提供方便快捷的中转值机服务。

* + 1. 联检区域

机场应在中转区域向旅客提供满足4.1.2要求的联检区域。

* + 1. 信息化服务

机场应在中转区域向旅客提供满足4.1.1.6要求的信息化服务。

* + 1. 辅助设备设施服务

机场应在中转区域向旅客提供满足4.1.1.9要求的辅助设备设施服务。

* + 1. 洗手间服务

机场应在中转区域向旅客提供满足4.1.1.5要求的洗手间服务。

* 1. 不正常航班服务
		1. 航班信息服务

机场应及时通过广播、电视、航显屏向旅客发布满足MH/T 1037要求的不正常航班信息。

* + 1. 设备设施保障

机场向旅客提供不正常航班服务时，应向其提供以下设备设施保障：

1. 航班的退、改签柜台；
2. 安检通道；
3. 出入境边检柜台；
4. 行李提取转盘；
5. 中英文对照、规范、醒目的引导标识；

适当时，组织宜为旅客配置不正常航班应急座椅。

* + 1. 旅客关怀服务

当不正常航班发生时，机场宜向滞留旅客提供关怀服务，包括但不限于：

1. 安排旅客关顾组人员穿着醒目标志服装，为旅客提供毛毯和饮用水；
2. 协调餐饮店铺保证主食类、基本饮料供应量；
3. 协调食品零售店和超市确保普通矿泉水、面包、饼干等大众充饥类商品的供应量。
	1. 特殊旅客服务
		1. 无障碍电梯

机场应向旅客提供满足MH/T 5107要求的无障碍电梯，包括设置盲文按钮、设置语音信号提示及扶手等附属设施。

机场宜在无障碍电梯入口处地面设置提示盲道。

* + 1. 无障碍问讯台

机场应在航站楼内设置满足MH/T 5107要求的无障碍问询台。

* + 1. 无障碍洗手间

机场应在航站楼内向旅客提供满足MH/T 5107要求的无障碍厕位、低位小便器及无障碍洗手盆。

* + 1. 无障碍安检通道

机场应在安检区域设置满足MH/T 5107要求的无障碍安检通道。

* + 1. 专用座椅

适当时，机场宜在登机口设置特殊旅客专用座椅。

* + 1. 出发、到达优先服务

适当时，机场宜根据旅客需求合理安排出发、到达优先服务。

* + 1. 医疗急救服务

机场应向旅客提供医疗急救服务，服务时间应与航班运行时间相适应，应对外公布急救电话，医疗人员配置应满足实际需求。

* 1. 疫情防控
		1. 入楼检测

机场应在航站楼入口处设置红外线无感测温设备，进楼人员100%接受体温检测、100%佩戴口罩。

* + 1. 防疫提示

机场应在测温、值机、过检、健康码查验时，做好旅客防疫现场提示，提示旅客有序排队耐心等候，保持前后一定的间距。

* + 1. 防疫保障

机场应提供以下防疫保障服务，尽最大努力为旅客营造安全、舒适的乘机环境：

a） 在值机大厅、安检及登机口等公共区域放置免费消毒液；

b） 设置平价防疫品购买点，品类包括一次性口罩、卫生消毒喷雾、卫生消毒湿巾等防疫物品；

c） 在值机、安检、商业及餐饮环节，推广无接触服务；

d） 登机口100%查验旅客健康码；

e） 对来沪返沪人员进行健康码查验和体温检测，并设立主动申报点，做好信息登记；

f） 加密机场值机大厅、安检区等重点公共区域以及电梯、手推车、行李转盘等旅客使用设施的消毒频次;

g） 航站楼内的空调系统均加装紫外线消毒灯，供暖的同时启用全新风模式。

* + 1. 防疫人员要求

机场负责旅客防疫检查的工作员工应遵守以下管理要求：

a） 正确穿戴防疫用品;

b） 安检员对直接接触旅客的检查设备每次查验后，严格遵守消毒处理的“一检一消毒”，降低旅客交叉感染的可能性。

1. 管理要求
	1. 通用要求
		1. 机场应依据GB/T 19001建立质量管理体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。机场应：
2. 明确服务流程，识别服务接触点，确定服务接触面，针对出发服务、到达服务和中转服务，建立服务子蓝图；
3. 确定为确保服务提供所需的准则和方法；
4. 确保可以获得必要的资源和信息，以支持服务提供的运作和监视；
5. 监视、测量（适用时）和分析；
6. 实施卓越绩效模式，以实现质量管理体系的持续改进。
	* 1. 针对所选择的任何影响服务符合要求的外部供方提供过程或服务，应确保对其实施控制，对此类外部供方提供过程或服务的控制类型和程度应在质量管理体系中加以规定。
	1. 特定要求
		1. 组织应建立包涵了服务要求的管理目标，包括但不限于：

5.2.1.1 便捷类KPI

1. 行李提取时间：近机位：95%的近机位到港航班第一位旅客到达行李转盘后，15分钟内出现第一件行李，45分钟内交付完毕。远机位：95%的远机位到港航班第一位旅客到达行李转盘后，20分钟内出现第一件行李，45分钟内交付完毕；
2. 值机排队及办理时间：95%的国内经济舱旅客乘机手续排队、办理时间不超过10分钟；95%的国际经济舱旅客乘机手续排队、办理时间不超过20分钟，其中，国际洲际航线经济舱旅客乘机手续排队、办理不超过25分钟；
3. 安检排队时间：平峰时段：98%的旅客排队等候时间不超过14分钟；高峰时段：95%的旅客排队等候时间不超过22分钟；
4. 出租车排队时间：有公交运行期间，95%的出租车旅客车下等候时间不超过20分钟；没有公交运行期间（每日22:30以后），95%的出租车旅客车下等候时间不超过40分钟。

5.2.1.2 品质类KPI

a） 航站楼清洁度：旅客满意度调查分值≥4.94分；

b） 航站楼舒适度：旅客满意度调查分值≥4.91分（楼内温度、光照、环境、空气无异味等）；

c） 洗手间清洁度：旅客满意度调查分值≥4.92分；

d） 服务现场人员行为规范满意度：旅客满意度调查分值≥4.89分（值机人员、安检人员、联检人 员、问询员、商业餐饮服务员等）；

e） 服务现场人员服务技能满意度：旅客满意度调查分值≥4.87分（值机人员、安检人员、联检人 员、问询员、商业餐饮服务员等）；

f） 服务现场设施完备满意度：旅客满意度调查分值≥4.85分（停车设施、餐饮、购物设施、银行、取款机、货币兑换、wifi、商务/贵宾室、洗手间、候机处/登机口、航显、广播、行李手推车、饮水机、充电桩、自助售货机等）

* + 1. 组织应制定并实施工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括但不限于：
1. 建立以提高工作责任心和热情为核心的激励机制；
2. 建立并实施员工信息交流和满意度定期测评制度；
3. 有计划地开展职业素质教育、服务知识和技能培训，或采取其他措施以满足顾客需求；
4. 定期评价高技能人才职业化培育规划的充分性、适宜性和有效性；
5. 制定航站区工作人员准入制度，工作人员应在上岗前通过准入培训，考核合格后方能上岗；
6. 建立完善的工作标准体系，明确各岗位职责与权限，形成企业授权氛围，持续推动现场改进；
7. 建立较为完整的授权机制，对服务现场一线员工职责、权限等均有明确规定，使其主动承担服务现场管理的责任，快速、灵活的满足顾客个性化的需求；
8. 构建灵活多样化的员工参与改进渠道，并出台各项具体举措制度，形成全员参与和改进机制，增强员工素质和技能，提升员工管理能力。
	* 1. 组织应制定并实施民用国际机场旅客服务中长期策划和年度计划，包括但不限于：
9. 制定并实施服务的规划，并保留相关信息；
10. 获取顾客意见和需求作为服务产品设计和体验交付的输入；
11. 建立出发服务蓝图、到达服务蓝图、中转服务蓝图作为服务产品设计和开发的输出之一；
12. 通过现场暗访和问卷调查等方式对旅客进行调查分析，识别旅客的服务需求和期望。
	* 1. 组织应建立并实施贯穿于民用国际机场旅客服务的安全风险与应急管理机制，包括但不限于：
13. 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应的解决方案；
14. 制定处理各种民用国际机场旅客服务服务异常情况的应急预案；
15. 发生意外事件时，及时采取应急措施，以防止和减少相关的不良后果；
16. 对相关人员进行应急预案的培训，定期进行模拟演练。
	* 1. 组织应建立并实施客户关系管理制度，包括但不限于：

建立客户关系管理系统，为不同类型的客户制定差异化的客户关系维护方案；

1. 建立完善的顾客关系沟通的渠道，加强与顾客沟通，了解顾客需求；
2. 定期统计分析顾客意见建议，进行可行性分析；
3. 针对不同顾客的需求分别制定个性化的改进措施；
4. 定期实施客户关系维护结果评价，实施改进。
	* 1. 组织应建立并实施面向旅客的投诉处理机制，包括但不限于：
5. 旅客投诉处理时限及处理要求，并明确责任部门；
6. 投诉记录管理制度，以及投诉处理的进度查询；
7. 投诉处理的结果应及时反馈给投诉者；
8. 投诉抱怨处理的快速响应机制，明确投诉抱怨处理的第一责任人，实行全员受理制和“首问负责制”；
9. 在服务现场、网络上公布投诉电话并开通服务热线；
10. 旅客投诉信息汇总、分析等处理制度；
11. 对于旅客在航站楼内发生的人身伤害财产受损事件，制定相关处置细则。
	* 1. 组织应制定并实施服务改进措施，以满足顾客要求和增强顾客满意，包括但不限于：
12. 通过实施服务监督检查网络，查找现场服务短板，持续完善服务流程，不断提升顾客体验。
13. 定期参加民用国际机场旅客服务评审，结合顾客反馈与自我评价结果采取改进措施，持续改进服务与管理水平。
	* 1. 组织应建立并实施ISO14001环境管理体系，包括但不限于：
14. 将可持续发展和能源节约作为重要的追求目标；
15. 做好机场环境保护、废弃物管理、节能降耗、防止污染排放等各项环保工作，降低资源消耗，实现可持续发展；
16. 对危险废弃物和一般类固体废弃物进行识别、控制，防止公司运营过程中产生的固体废弃物对环境的污染。
	* 1. 组织应制定并实施服务设施管理制度，以满足顾客要求和增强顾客满意，包括但不限于：
17. 建立设施管理档案，实行服务设施项目负责人制，明确每项设施管理的责任人，由责任人对每项服务设施提出服务要求、建立检查标准、评估设施使用情况、提出优化建议；
18. 建立设施报修系统作为生产运行的基层指挥信息系统；
19. 建立设施应急响应流程，对突发性设备事故，根据预先制定的设备应急处置预案和应急响应流程，及时启动备用设备和组织抢修，保证顾客的正常使用和服务现场的正常、有序；
20. 建立设施评估制度，从设施是否满足旅客数量、点位设置、款式、功能需求等方面来进行旅客需求评估，从设施报修情况等来评估其完好性，从旅客典型意见和世界先进机场对标分析设施是否需要更新换代，从合约方履约情况评估设施管理是否有待改进。
21. 服务认证评价
	1. 认证准则
		1. 服务要求测评准则
			1. 第4章给出的民用国际机场旅客服务要求，其服务特性的测评应依据附录A表A.1给出的测评工具实施。
			2. 服务认证审查员基于表A.1实施民用国际机场旅客服务要求（即服务特性）体验测评时：
22. 表A.1是根据第4章的4.1至4.3要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分值为100分；
23. 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；
24. 测评内容除了b）情形外，给出基于李克特5点式量表的体验系数α，如下：
25. 远低于预期：0≤α≤0.2；
26. 低于预期：0.2＜α≤0.4；
27. 符合预期：0.4＜α≤0.6；
28. 高于预期：0.6＜α≤0.8；
29. 远高于预期：0.8＜α≤1.0。
30. 用表A.1中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数α后求和，得出服务特性测评基础分；
31. 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数E，得出民用国际机场旅客服务特性测评分。其中，体验否决系数E={0,1}，当民用国际机场旅客服务过程中发生下列任一情况时E=0，否则E=1：
32. 未依法取得相关许可证件或者相关许可证件超过有效期限；
33. 评价期间，发生重大事故，舆论影响恶劣。
	* + 1. 在服务认证中，针对民用国际机场旅客服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。
		1. 管理要求审核准则
			1. 第5章给出的管理要求，应依据附录B表B.1给出的审核工具实施。审核应包括GB/T 19001标准要求的质量管理体系，以及本文件第5章规定的内容。
			2. 5.1是实施管理要求审核的基本条件，应在进入5.2审核前实施评审，做出符合性判断。
			3. 获得认可的认证机构颁发且有效的质量管理体系认证证书的组织，由认证机构评估风险后决定是否免除其GB/T 19001标准要求的质量管理体系的评价。
			4. 民用国际机场旅客服务管理要求的审核应采用管理体系审核的要求和方法。
			5. 民用国际机场旅客服务管理特定要求的审核工具可参照GB/T 19004-2011标准给出的成熟度模型，采用五级定性成熟度水平的评价方法。表1给出了管理要求如何与成熟度水平相对应的通用示例。
			6. 根据附录B表B.1给出的管理审核工具实施第5章管理要求的成熟度评价。

表1 管理成熟度水平通用模型

|  |  |
| --- | --- |
| 关键要素 | 管理成熟度水平 |
| 一级成熟度 | 二级成熟度 | 三级成熟度 | 四级成熟度 | 五级成熟度 |
| 特定要求 | 准则1基本水平 |  |  |  | 准则1最佳实践 |

* 1. 认证模式
		1. 适用的服务认证模式
			1. RB/T 314-2017中的5.2.2给出了可选的服务认证模式。
			2. 针对民用国际机场旅客服务及其服务管理的特征，选择适用于其服务特性测评和管理要求审核活动的服务认证模式：
1. 公开的服务特性检验，即模式A；
2. 神秘顾客（暗访）的服务特性检验，即模式B；
3. 顾客调查（功能感知），即模式E；
4. 服务设计审核，即模式H；
5. 服务管理审核，即模式I。
	* + 1. 民用国际机场旅客服务认证方案中应给出适用的服务认证模式。
		1. 服务认证模式选用及其组合
			1. 根据民用国际机场旅客服务的过程和能力，以及认证周期及其不同认证阶段，给出认证模式。
			2. 具有设计职责的民用国际机场旅客服务的认证模式，应按照下列规则进行选用和组合：
6. 初次认证：模式A+模式B+模式E+模式H+模式I；
7. 再认证：模式A+模式B+模式E+模式H+模式I，模式A+模式E+模式H+模式I，或模式B+模式E+模式H+模式I；
8. 保持认证（监督评价）：模式B+模式H+模式I和模式A+模式E+模式I，或模式B+模式E+模式I和模式A+模式H+模式I。
	* + 1. 没有设计职责的民用国际机场旅客服务的认证模式，应按照下列规则进行选用和组合：
9. 初次认证：模式A+模式B+模式E+模式I；
10. 再认证：模式A+模式B+模式E+模式I，模式A+模式E+模式I，或模式B+模式E+模式I；
11. 保持认证（监督评价）：模式B+模式I和模式A+模式E+模式I，或模式B+模式E+模式I和模式A+模式I。
	1. 认证结果

民用国际机场旅客服务认证结果分为通过、不通过。其中：

1. 通过是指管理要求的审核达到四级（含）以上成熟度水平，且服务特性测评达到85分（含）以上；
2. 不通过是指管理要求的审核低于四级成熟度水平，或服务特性测评低于85分。
3. （规范性附录）
民用国际机场旅客服务要求测评工具

表A.1给出了民用国际机场旅客服务认证活动的服务要求测评内容，由服务认证审查员实施。

表A.1 民用国际机场旅客服务要求测评工具

| 序号 | 评价项目（分值） | 评价子项目（分值） | 评价内容 | 给定分值 | 体验系数*α* | 评价得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 4.1出发服务（39.0） | 4.1.1出发大厅（21.0） | 4.1.1.1　行李手推车 | 机场应向旅客提供数量充足、性能良好的行李手推车，行李手推车的获取和使用应便捷。手推车工作人员应着装得体、用语文明、主动热情的向旅客提供行李手推车服务。 | 2.0 |  |  |
|  | 4.1.1.2　防爆检测 | 机场应对进入航站楼人员行李和物品100%实施反恐安全检查。 | 1.0 |  |  |
|  | 4.1.1.3　大厅环境 | 机场出发大厅环境应适宜，满足以下要求：a）通风设施完好、空气清新、温度适宜；b）照明亮度适宜；c）广播音质清晰、音量适中柔和；d）与航站楼环境相适宜的绿化；e）与环境协调、不妨碍旅客行进路线的文化氛围营造。 | 5.0 |  |  |
|  | 4.1.1.4　导乘服务 | 机场应向旅客提供多样化的导乘问询服务，相关工作人员应着装得体、主动热情、用语文明、解答耐心。机场应提供醒目、中英文对照的导向标识，并满足GB/T 15566.1、GB/T 15566.2的要求。 | 2.0 |  |  |
|  | 4.1.1.5　洗手间 | 机场应向旅客提供满足以下要求的洗手间服务（含母婴室）：a）方便、易见，数量充足；b）厕位和洗手池数量充足，功能完好；c）卫生纸、擦手纸、洗手液不间断提供；d）地面无垃圾杂物，洁具、卫生纸架、排风扇等干净清洁；e）内部空气清新，无异味；f）设置提示和警示牌，如“小心地滑”、“维修中”等。g) 旅客等候使用洗手间的排队时间最长不超过3分钟。 | 3.0 |  |  |

表A.1 （续）

| 序号 | 评价项目（分值） | 评价子项目（分值） | 评价内容 | 给定分值 | 体验系数*α* | 评价得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 4.1出发服务（39.0） | 4.1.1出发大厅（21.0） | 4.1.1.6　信息化服务 | 机场应向旅客提供满足以下要求的信息化服务：a）接入便捷、使用顺畅的公用无线互联网（WIFI）；b）功能完善、使用方便的移动应用程序（APP或其他移动互联应用软件）。 | 2.0 |  |  |
|  | 4.1.1.7　值机服务 | 机场应向旅客提供值机服务设施，应满足以下要求：a）柜台数量充足，满足旅客不同舱位需求；b）高峰时期有序的值机排队秩序和适宜的排队等候时间；c）信息明确、准确的旅客信息告知及公示牌。机场宜向旅客提供自助办票设备和自助行李托运设备，必要时向旅客提供一定的操作指导。 | 2.0 |  |  |
|  | 4.1.1.8　票务柜台 | 机场应在航站楼出发大厅内设置醒目的票务柜台。 | 1.0 |  |  |
|  | 4.1.1.9　辅助设备设施服务 | 机场应向旅客提供满足以下要求的辅助设备设施：a）位置醒目、信息准确的航班信息屏；b）整洁无污、数量充足的座椅；c）有效运营时间内运行完好的电梯、自动扶梯；d）取用方便的饮用水设施； e）便利的银行/提款机、货币兑换设施及服务点。 | 3.0 |  |  |
|  | 4.1.2联检区域（5.0） | 4.1.2.1　出境海关（含原检验检疫） | 机场应配合公安、边防、海关、检验检疫等有关职能部门，保障出发旅客顺畅和有序的通关、过检。 | 2.0 |  |  |

表A.1 （续）

| 序号 | 评价项目（分值） | 评价子项目（分值） | 评价内容 | 给定分值 | 体验系数α | 评价得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 4.1出发服务（39.0） | 4.1.2联检区域（5.0） | 4.1.2.2　安全检查 | 机场应向旅客提供满足以下要求的安全检查服务，包括但不限于：a）通道数量与客流量相适宜，且设置各类专用通道；b）通道开放时间与乘机手续办理柜台同步； c）设施设备完好、整洁；d）醒目处设置严禁托运或携带物品的中英文公告牌及图示；e）设置隔离带、一米线和验证柜台；f）高峰时期有序的安检排队秩序和适宜的排队等候时间。安检工作人员应提示旅客主动申报限制或禁运物品，在进行安检操作时，应文明检查，主动提示旅客配合检查的注意事项，对旅客疑问耐心解答。机场宜向旅客提供电子化登机牌过检服务。 | 3.0 |  |  |
|  | 4.1.3候机长廊（13.0） | 4.1.3.1　行李手推车 | 机场应在候机长廊向旅客提供满足4.1.1.1要求的行李手推车服务。 | 2.0 |  |  |
|  | 4.1.3.2　电瓶车服务 | 航站楼内候机区距离安检出口较远的，应向旅客提供电瓶车服务。工作人员应着装得体、主动热情、驾驶平稳，并确保车辆整洁。 | 2.0 |  |  |
|  | 4.1.3.3　登机口环境与设施 | 机场应向旅客提供满足以下要求的登机口环境与设施：a）座椅数量充足、牢固、安全、舒适，整洁无污、无破损；b）满足4.1.1.5要求的洗手间；c）广播音质清晰、音量适中柔和；d）实时、准确的提供多种航班信息服务；机场应协助航空公司登机口工作人员，确保旅客登机有序、顺畅；适当时宜为旅客提供丰富的候机文化娱乐设施。 | 5.0 |  |  |

表A.1 （续）

| 序号 | 评价项目（分值） | 评价子项目（分值） | 评价内容 | 给定分值 | 体验系数*α* | 评价得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 4.1出发服务（39.0） | 4.1.3候机长廊（13.0） | 4.1.3.4　餐饮、购物 | 机场应向旅客提供满足以下要求的餐饮、购物服务：a）工作人员着装得体、用语文明、主动热情、耐心应答；b）无假冒伪劣商品、过期或临近过期食品和“三无”商品；c）环境整洁、价格合理、明码标价；d）对符合退换货政策要求的商品，提供7天内无理由退货。 | 4.0 |  |  |
|  | 4.2到达服务（28.0） | 4.2.1到达长廊（10.0） | 4.2.1.1　行李手推车 | 机场应在到达长廊向旅客提供满足4.1.1.1要求的行李手推车服务。 | 2.0 |  |  |
|  | 4.2.1.2　长廊环境 | 机场到达长廊环境应满足4.1.1.3要求。 | 3.0 |  |  |
|  | 4.2.1.3　信息化服务 | 机场应在到达长廊向旅客提供满足4.1.1.6要求的信息化服务。 | 2.0 |  |  |
|  | 4.2.1.4　洗手间 | 机场应在到达长廊向旅客提供满足4.1.1.5要求的洗手间。 | 3.0 |  |  |
|  | 4.2.2联检区域（2.0） | 机场应配合公安、边防、海关、检验检疫等有关职能部门，保障到达旅客顺畅和有序的通关、过检。 | 2.0 |  |  |
|  | 4.2.3行李提取区（7.0） | 4.2.3.1　商业购物 | 机场应在行李提取区向旅客提供满足4.1.3.4要求的商业购物服务。 | 2.0 |  |  |
|  | 4.2.3.2　行李提取 | 机场应向旅客提供满足以下要求的行李提取服务：a）到达航班对应的行李转盘信息屏位置醒目，信息提供及时、准确；b）行李转盘清洁无污；c）每个行李转盘提供旅客航班信息提示；d）提供满足4.1.1.1要求的行李手推车。 | 4.0 |  |  |
|  | 4.2.3.3　行李查询 | 机场应提供数量充足，满足不同航空公司旅客行李查询需求的行李查询柜台，并确保旅客信息告知标识清晰醒目。 | 1.0 |  |  |

表A.1 （续）

| 序号 | 评价项目（分值） | 评价子项目（分值） | 评价内容 | 给定分值 | 体验系数*α* | 评价得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 4.2到达服务（28.0） | 4.2.4到达大厅（9.0） | 4.2.4.1　资讯服务 | 机场应在到达大厅向旅客提供多样化的问询方式，并提供旅客离开机场的即时交通信息，包括地铁、公交、出租车等。适当时，机场宜设置旅游咨询柜台、汽车租赁柜台和酒店巴士柜台等提供旅客到达便利服务的柜台。 | 2.0 |  |  |
|  | 4.2.4.2　辅助设备设施服务 | 机场应在到达大厅向旅客提供满足4.1.1.9要求的辅助设备设施服务。 | 2.0 |  |  |
|  | 4.2.4.3　洗手间 | 机场应在到达大厅向旅客提供满足4.1.1.5要求的洗手间服务。 | 2.0 |  |  |
|  | 4.2.4.4　出租车站点 | 机场应向旅客提供满足以下要求的出租车站点服务：a）与机场航班运行时段及客流量相适宜的出租车数量；b）旅客等候出租车时间不超过30分钟；c）工作人员着装得体、用语文明、主动热情、耐心应答。 | 3.0 |  |  |
|  | 4.3中转服务（9.0） | 4.3.1中转值机柜台（2.0） | 机场应向旅客提供数量充足的中转值机柜台以及配套的信息告知及公示牌，并向旅客提供方便快捷的中转值机服务。 | 2.0 |  |  |
|  | 4.3.2联检区域（1.0） | 机场应在中转区域向旅客提供满足4.1.2要求的联检区域。 | 1.0 |  |  |
|  | 4.3.3信息化服务（2.0） | 机场应在中转区域向旅客提供满足4.1.1.6要求的信息化服务。 | 2.0 |  |  |

表A.1 （续）

| 序号 | 评价项目（分值） | 评价子项目（分值） | 评价内容 | 给定分值 | 体验系数*α* | 评价得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 4.3中转服务（9.0） | 4.3.4辅助设备设施服务（2.0） | 机场应在中转区域向旅客提供满足4.1.1.9要求的辅助设备设施服务。 | 2.0 |  |  |
|  | 4.3.5洗手间（2.0） | 机场应在中转区域向旅客提供满足4.1.1.5要求的洗手间服务。 | 2.0 |  |  |
|  | 4.4不正常航班服务（6.0） | 4.4.1航班信息服务（2.0） | 机场应及时通过广播、电视、航显屏向旅客发布满足MH/T 1037要求的不正常航班信息。 | 2.0 |  |  |
|  | 4.4.2设备设施保障（2.0） | 机场向旅客提供不正常航班服务时，应向其提供以下设备设施保障：a）航班的退、改签柜台；b）安检通道；c）出入境边检柜台；d）行李提取转盘；e）中英文对照、规范、醒目的引导标识；适当时，组织宜为旅客配置不正常航班应急座椅。 | 2.0 |  |  |
|  | 4.4.3旅客关怀服务（2.0） | 当不正常航班发生时，机场宜向滞留旅客提供关怀服务，包括但不限于：a）安排旅客关顾组人员穿着醒目标志服装，为旅客提供毛毯和饮用水；b）协调餐饮店铺保证主食类、基本饮料供应量；c）协调食品零售店和超市确保普通矿泉水、面包、饼干等大众充饥类商品的供应量。 | 2.0 |  |  |

表A.1 （续）

| 序号 | 评价项目（分值） | 评价子项目（分值） | 评价内容 | 给定分值 | 体验系数*α* | 评价得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 4.5特殊旅客服务（12.0） | 4.5.1无障碍电梯（2.0） | 机场应向旅客提供满足MH/T 5107要求的无障碍电梯，包括设置盲文按钮、设置语音信号提示及扶手等附属设施。机场宜在无障碍电梯入口处地面设置提示盲道。 | 2.0 |  |  |
|  | 4.5.2无障碍问讯台（1.0） | 机场应在航站楼内设置满足MH/T 5107要求的无障碍问询台。 | 1.0 |  |  |
|  | 4.5.3无障碍洗手间（2.0） | 机场应在航站楼内向旅客提供满足MH/T 5107要求的无障碍厕位、低位小便器及无障碍洗手盆。 | 2.0 |  |  |
|  | 4.5.4无障碍安检通道（2.0） | 机场应在安检区域设置满足MH/T 5107要求的无障碍安检通道。 | 2.0 |  |  |
|  | 4.5.5专用座椅（2.0） | 适当时，机场宜在登机口设置特殊旅客专用座椅。 | 2.0 |  |  |
|  | 4.5.6出发、到达优先服务（1.0） | 适当时，机场宜根据旅客需求合理安排出发、到达优先服务。 | 1.0 |  |  |

表A.1 （续）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评价项目（分值） | 评价子项目（分值） | 评价内容 | 给定分值 | 体验系数*α* | 评价得分 |
|  |  | 4.5.7医疗急救服务（2.0） | 机场应向旅客提供医疗急救服务，服务时间应与航班运行时间相适应，应对外公布急救电话，医疗人员配置应满足实际需求 | 2.0 |  |  |
|  | 4.6疫情防控（6.0） | 4.6.1入楼检测（1.0） | 机场应在航站楼入口处设置红外线无感测温设备，进楼人员100%接受体温检测、100%佩戴口罩。 | 1.0 |  |  |
|  | 4.6.2防疫提示（1.0） | 机场应在测温、值机、过检、健康码查验时，做好旅客防疫现场提示，提示旅客有序排队耐心等候，保持前后一定的间距。 | 1.0 |  |  |
|  | 4.6.3防疫服务（3.0） | 机场应提供以下防疫保障服务，尽最大努力为旅客营造安全、舒适的乘机环境：a)在值机大厅、安检及登机口等公共区域放置免费消毒液；b)设置平价防疫品购买点，品类包括一次性口罩、卫生消毒喷雾、卫生消毒湿巾等防疫物品；c)在值机、安检、商业及餐饮环节，推广无接触服务；d)登机口100%查验旅客健康码；e)对来沪返沪人员进行健康码查验和体温检测，并设立主动申报点，做好信息登记；f)加密机场值机大厅、安检区等重点公共区域以及电梯、手推车、行李转盘等旅客使用设施的消毒频次;g)航站楼内的空调系统均加装紫外线消毒灯，供暖的同时启用全新风模式。 | 3.0 |  |  |
|  | 4.6.4防疫人员要求（1.0） | 机场负责旅客防疫检查的工作员工应遵守以下管理要求：a)正确穿戴防疫用品;b)安检员对直接接触旅客的检查设备每次查验后，严格遵守消毒处理的“一检一消毒”，降低旅客交叉感染的可能性。 | 1.0 |  |  |
| 总分 | 100 | 100 | / | 100 | / |  |

1. （规范性附录）
民用国际机场旅客服务管理要求审核工具

B.1 表B.1和B.2给出了民用国际机场旅客服务管理要求的审核工具。

B.2 表B.1给出了民用国际机场旅客服务管理成熟度的等级划分准则。

表B.1 民用国际机场旅客服务管理成熟度等级描述

|  |  |
| --- | --- |
| 特定管理要求 | 成熟度等级划分与描述 |
| 第一级 | 第二级 | 第三极 | 第四级 | 第五级 |
| 5.2.1 组织应建立包涵了服务要求的管理目标 | 组织建立并实施了满足适用的法律法规要求，以及涵盖5.2.1内容的目标，各项目标可测量。 | 组织建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求，以及涵盖5.2.1内容的目标，各项目标基本实现，包括：提供顾客需求识别、目标实现，以及自我发现未实现的目标及其调整的证据。 | 组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求，以及涵盖5.2.1内容的目标，各项目标如期实现，包括：1）提供顾客需求识别、目标实现，以及自我发现未实现的目标及其调整的证据；2）经营层及相关职能层定期分析目标实施情况，具有自我改进意识和能力。 | 组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求，以及涵盖5.2.1内容的目标，各项目标如期实现，包括：1）提供顾客需求识别、目标实现，以及自我发现未实现的目标及其调整的证据；2）经营层及相关职能层基于目标要求建立相应的KPI（关键绩效指标），主要指标体现以顾客为导向；3）定期分析目标及KPI实施与实现情况，具有自我改进意识和能力。 | 组织在相关职能和层次上建立并实施了满足适用的法律法规要求和顾客需求，以及涵盖5.2.1内容的目标，各项目标如期实现，包括：1）提供顾客需求识别、目标实现，以及自我发现未实现的目标及其调整的证据；2）经营层及相关职能层基于目标要求建立相应的KPI（关键绩效指标），主要指标体现以顾客为导向；3）定期分析目标及KPI实施与实现情况，具有自我改进意识和能力；4）目标及KPI的实现增强了顾客满意，提升或促进了经营绩效。 |

表B.1 （续）

|  |  |
| --- | --- |
| 特定管理要求 | 成熟度等级划分与描述 |
| 第一级 | 第二级 | 第三极 | 第四级 | 第五级 |
| 5.2.2 组织应制定并实施工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划 | 组织制定并实施了5.2.2要求的工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括组织的年度规划与民用国际机场旅客服务关键特性实现人员个人的职业培育计划。 | 组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括：1）组织的年度规划与民用国际机场旅客服务关键特性实现人员个人的职业培育计划；2）规划和计划的实施进展及预期结果；3）有计划地实施了定期评价，能基本满足5.2.2。 | 组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括：1）组织的年度规划与民用国际机场旅客服务关键特性实现人员个人的职业培育计划；2）规划和计划的实施进展及预期结果；3）有计划地实施了定期评价，能基本满足5.2.2；4）有计划地实施了员工满意度测评，且呈现上升趋势；5）具有自我改进意识和能力。 | 组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括：1）组织的年度规划与民用国际机场旅客服务服务关键特性实现人员个人的职业培育计划；2）规划和计划的实施进展及预期结果；3）有计划地实施了定期评价，能基本满足5.2.2；4）具有科学的员工满意度测评方法，员工满意度呈现上升趋势；5）能提供3年（含）以上的员工满意度数据，包含纵向和横向数据；6）具有较强的自我分析、改进意识和能力，并提供相关示例。 | 组织制定并实施了工作于服务接触面的从业人员职业化培育规划，包括：1）组织的年度规划与民用国际机场旅客服务关键特性实现人员个人的职业培育计划；2）规划和计划的实施进展及预期结果；3）有计划地实施了定期评价，能基本满足5.2.2；4）具有科学的员工满意度测评方法，员工满意度呈现上升趋势；5）能提供3年（含）以上的员工满意度数据，包含纵向和横向数据；6）具有持续的监视、测量、分析、改进意识和能力，并提供相关数据和示例；7）建立了员工与顾客满意度相关性分析，提供良好实践案例。 |

表B.1 （续）

|  |  |
| --- | --- |
| 特定管理要求 | 成熟度等级划分与描述 |
| 第一级 | 第二级 | 第三极 | 第四级 | 第五级 |
| 5.2.3组织应制定并实施民用国际机场旅客服务中长期策划和年度计划 | 组织制定并实施了5.2.3要求的民用国际机场旅客服务中长期策划和年度计划，包括：1）服务设计和开发以顾客为导向；2）采用了2项（含）以上的技术和方法；3）具有正式的服务总蓝图及业务办理服务子蓝图。 | 组织制定并实施了5.2.3要求的民用国际机场旅客服务中长期策划和年度计划，包括：1）服务设计和开发以顾客为导向；2）具有规范的服务总蓝图及业务办理服务子蓝图；3）运用了服务接触理论、真实瞬间（MOT）设计开发了民用国际机场旅客服务关键特性；4）设计开发过程，采用了2项（含）以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作。 | 组织制定并实施了5.2.3要求的民用国际机场旅客服务中长期策划和年度计划，包括：1）服务设计和开发以顾客为导向；2）具有规范的服务总蓝图及业务办理服务子蓝图；3）运用了服务接触理论、真实瞬间（MOT）设计开发了民用国际机场旅客服务关键特性；4）设计开发过程，采用了2项（含）以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作；5）基于全生命周期理论管理设计开发过程，具有较强分析和改进能力。 | 组织制定并实施了5.2.3要求的民用国际机场旅客服务中长期策划和年度计划，包括：1）服务设计和开发以顾客为导向；2）具有规范的服务总蓝图及业务办理服务子蓝图；3）运用了服务接触理论、真实瞬间（MOT）设计开发了民用国际机场旅客服务关键特性；4）设计开发过程，采用了2项（含）以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作；5）基于全生命周期理论管理设计开发过程，具有较强分析和改进能力；6）运用风险管理理论采取措施确保所设计的服务及其特性的实现，提供相关示例。 | 组织制定并实施了5.2.3要求的民用国际机场旅客服务中长期策划和年度计划，包括：1）服务设计和开发以顾客为导向；2）具有规范的服务总蓝图及业务办理服务子蓝图；3）运用了服务接触理论、真实瞬间（MOT）设计开发了民用国际机场旅客服务关键特性；4）设计开发过程，采用了2项（含）以上的技术和方法实施评审、验证和确认工作；5）基于全生命周期理论管理设计开发过程，具有较强分析和改进能力；6）运用风险管理理论采取措施确保所设计的服务及其特性的实现，提供相关示例；7）设计了服务提供和交付过程的管理，如运用补救技术开发服务补救方案等；8）适用时，具有良好的设计外包控制规定和措施。 |

表B.1 （续）

|  |  |
| --- | --- |
| 特定管理要求 | 成熟度等级划分与描述 |
| 第一级 | 第二级 | 第三极 | 第四级 | 第五级 |
| 5.2.4 组织应建立并实施贯穿于民用国际机场旅客服务的安全风险与应急管理机制 | 组织建立了5.2.4要求的安全风险与应急管理机制，包括：1）对至少1种潜在风险情况进行了识别和分析，制定了相应的解决方案；2）有风险管理意识，但没有应急处理能力。 | 组织建立了5.2.4要求的安全风险与应急管理机制，包括：1）对2-3种潜在风险情况进行了识别和分析，制定了相应的解决方案；2）有风险管理意识，有基本的应急处理能力。 | 组织建立了5.2.4要求的安全风险与应急管理机制，包括：1）对4种及以上潜在风险情况进行了识别和分析，制定了相应的解决方案；2）有风险管理意识，有较好的应急处理能力；3）有明确的风险责任人；4）运用风险管理和评价技术，分析突发事件的可能性，制定适宜的措施，或完善已有应急管理规定和预案。 | 组织建立了5.2.4要求的安全风险与应急管理机制，包括：1）对4种及以上潜在风险情况进行了识别和分析，制定了相应的解决方案；2）有风险管理意识，有优秀的应急处理能力；3）有明确的风险责任人，对员工进行应急预案培训；4）运用风险管理和评价技术，分析突发事件的可能性，制定适宜的措施，或完善已有应急管理规定和预案；5）针对已有事件开展调查、分析，吸取经验和教训，以及所需预防和响应措施。 | 组织建立了5.2.4要求的安全风险与应急管理机制，包括：1）对4种及以上潜在风险情况进行了识别和分析，制定了相应的解决方案；2）有风险管理意识，有优秀的应急处理能力；3）有明确的风险责任人，对员工进行应急预案培训，定期进行模拟演练；4）运用风险管理和评价技术，分析突发事件的可能性，制定适宜的措施，或完善已有应急管理规定和预案；5）针对已有事件开展调查、分析，吸取经验和教训，以及所需预防和响应措施；6）提供应急响应的良好案例，以及促进顾客满意和信任的结果。 |

表B.1 （续）

|  |  |
| --- | --- |
| 特定管理要求 | 成熟度等级划分与描述 |
| 第一级 | 第二级 | 第三极 | 第四级 | 第五级 |
| 5.2.5　组织应建立并实施客户关系管理制度 | 组织建立并实施了5.2.5要求的客户关系管理制度，包括：1）规定了客户信息的获取、维护和分析等要求；2）按规定管理客户关系信息，保持记录。 | 组织建立并实施了5.2.5要求的客户关系管理制度，包括：1）规定了客户信息的获取、维护和分析等要求；2）按规定管理客户关系信息，保持记录；3）具有信息化客户关系管理系统和高效信息备份机制，备份技术可靠。 | 组织建立并实施了5.2.5要求的客户关系管理制度，包括：1）规定了客户信息的获取、维护和分析等要求；2）按规定管理客户关系信息，保持记录；3）具有信息化客户关系管理系统和高效信息备份机制，备份技术可靠；4）评估客户与组织的匹配性、互补性，确定客户类型，定期制定工作计划。 | 组织建立并实施了5.2.5要求的客户关系管理制度，包括：1）规定了客户信息的获取、维护和分析等要求；2）按规定管理客户关系信息，保持记录；3）具有信息化客户关系管理系统和高效信息备份机制，备份技术可靠；4）评估客户与组织的匹配性、互补性，确定客户类型，定期制定工作计划；5）建立定期拜访制度，了解客户需求并提供定制化的解决方案。 | 组织建立并实施了5.2.5要求的客户关系管理制度，包括：1）规定了客户信息的获取、维护和分析等要求；2）按规定管理客户关系信息，保持记录；3）具有信息化客户关系管理系统和高效信息备份机制，备份技术可靠；4）评估客户与组织的匹配性、互补性，确定客户类型，定期制定工作计划；5）建立定期拜访制度，了解客户需求并提供定制化的解决方案；6）针对客户关系维护结果评价实施改进，并提供客户关系维护的良好案例。 |
| 5.2.6 组织应建立并实施面向顾客的投诉处理机制 | 组织建立并实施了5.2.6要求的投诉处理机制，针对顾客投诉和争议有应急式反应和相应的处理信息。 | 组织建立并实施了5.2.6要求的投诉处理机制，针对顾客投诉和争议，具有初步的流程但未形成制度，有相应的处理信息。 | 组织建立并实施了5.2.6要求的投诉处理机制，针对顾客投诉和争议，已建立规范要求且初步实施，相应的处理信息完整可查询。 | 组织建立并实施了5.2.6要求的投诉处理机制，针对顾客投诉和争议，已建立规范要求并实施，相应的处理信息完整可查询。投诉结果及时反馈给投诉者。 | 组织建立并实施了5.2.6要求的投诉处理机制，针对顾客投诉和争议，已建立规范要求并实施，投诉结果及时反馈给投诉者，并记录投诉者意见。对相应的处理信息结果进行分析，将结果用于持续改进活动。 |

表B.1 （续）

|  |  |
| --- | --- |
| 特定管理要求 | 成熟度等级划分与描述 |
| 第一级 | 第二级 | 第三极 | 第四级 | 第五级 |
| 5.2.7 组织应制定并实施服务改进措施，以满足顾客要求和增强顾客满意 | 组织制定并实施了5.2.7要求的服务改进措施，其改进是被动实施的，主要是由于自身服务不合格、顾客投诉决定的。 | 组织制定并实施了5.2.7要求的服务改进措施，改进是根据服务提供需要达到的一定目标主动要求的，改进的实施在一定程度上提高了顾客满意程度及自身的服务与管理水平。改进是有组织的进行的。 | 组织制定并实施了5.2.7要求的服务改进措施，改进是针对服务提供中的制度化管理提出的，用于补充完善各项制度的执行，改进的效果得到了大部分证明。改进是持续、系统化的，是部分考虑利益相关方进行的。 | 组织制定并实施了5.2.7要求的服务改进措施，改进是针对服务提供中的体系化管理提出的，改进会涉及经营模式、利益相关方。改进是持续、系统化的，是经过系统性评审的。改进充分考虑了利益相关方。 | 组织制定并实施了5.2.7要求的服务改进措施，改进已成为服务提供者达到卓越绩效，成熟运用的一项活动，改进会涉及管理体系之外的社会、商务环境、新的利益相关方等。改进在整个组织层面上持续实施，包括学习和创新。 |
| 5.2.8 组织应建立和实施环境管理体系 | 组织建立并实施了5.2.8要求的环境管理体系，包括：1）规定了环境情况收集、评估等要求。 | 组织建立并实施了5.2.8要求的环境管理体系，包括：1））规定了环境情况收集、评估等要求；2）建立环境监控机制和措施；3）提供环境情况归档等控制措施。 | 组织建立并实施了5.2.8要求的环境管理体系，包括：1））规定了环境情况收集、评估等要求；2）建立环境监控机制和措施；3）提供环境情况归档等控制措施；4）具有监视、评审和分析环境获取方法、途径适宜性的能力。 | 组织建立并实施了5.2.8要求的环境管理体系，包括：1））规定了环境情况收集、评估等要求；2）建立环境监控机制和措施；3）提供环境情况归档等控制措施；4）具有监视、评审和分析环境获取方法、途径适宜性的能力；5）具有合规且有效并改善环境和提高服务的能力。 | 组织建立并实施了5.2.8要求的环境管理体系，包括：1））规定了环境情况收集、评估等要求；2）建立环境监控机制和措施；3）提供环境情况归档等控制措施；4）具有监视、评审和分析环境获取方法、途径适宜性的能力；5）具有合规且有效并改善环境和提高服务的能力；6）基于原有成果，以及相关性分析能力，激发创新能力，且具有一定新成果。 |

表B.1 （续）

|  |  |
| --- | --- |
| 特定管理要求 | 成熟度等级划分与描述 |
| 第一级 | 第二级 | 第三极 | 第四级 | 第五级 |
| 5.2.9 组织应制定并实施服务设备设施管理制度，以满足顾客要求和增强顾客满意 | 组织建立并实施了5.2.9规定的服务设备设施的管理制度，管理制度具有运行准则。 | 组织建立并实施了5.2.9规定的服务设备设施的管理制度。包括:1)管理制度具有运行准则;2)管理制度至少覆盖:值机设备、各类辅助或附属设施以及机场进行数据交换的信息通信和信号系统;3)对关键设施设备实现了信息化管理,并有高效信息备份机制,备份技术可靠。 | 组织建立并实施了5.2.9规定的服务设备设施的管理制度。包括:1)管理制度具有运行准则;2)管理制度至少覆盖: 值机设备、各类辅助或附属设施以及机场进行数据交换的信息通信和信号系统;3)对关键设施设备实现了信息化管理,并有高效信息备份机制,备份技术可靠4)借助在规定时限内完成关键设施设备的维修和保养,各项记录可查。 | 组织建立并实施了5.2.9规定的服务设备设施的管理制度。包括:1)管理制度具有运行准则;2)管理制度至少覆盖: 值机设备、各类辅助或附属设施以及机场进行数据交换的信息通信和信号系统;3)对关键设施设备实现了信息化管理,并有高效信息备份机制,备份技术可靠4)借助在规定时限内完成关键设施设备的维修和保养,各项记录可查;5)相相关职能和层次基于监视、测量等手段收集相关程序运作情况和结果,并根据关键设施设备维修和保养过程中发现的情况,定期相关管理制度的实施情况,以及改进需求。 | 组织建立并实施了5.2.9规定的服务设备设施的管理制度。包括:1)管理制度具有运行准则;2)管理制度至少覆盖: 值机设备、各类辅助或附属设施以及机场进行数据交换的信息通信和信号系统;3)对关键设施设备实现了信息化管理,并有高效信息备份机制,备份技术可靠4)借助在规定时限内完成关键设施设备的维修和保养,各项记录可查;5)相相关职能和层次基于监视、测量等手段收集相关程序运作情况和结果,并根据关键设施设备维修和保养过程中发现的情况,定期相关管理制度的实施情况,以及改进需求;6)组织定期评价管理制度施行结果与目标/KPI的预期符合性,以及持续改进能力。 |
| 注：组织某个条款的当前成熟度指的是与表中描述没有差距的最高成熟度级别。 |

B.3 表B.2给出了民用国际机场旅客服务管理要求各项成熟度对应分值。

B.4 在实施民用国际机场旅客服务管理要求的成熟度评价时：

1. 根据表B.1对5.2.1-5.2.9的成熟度水平进行逐一评价，如某一条达不到一级成熟度要求，则该条不得分；
2. 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；
3. 管理成熟度总分乘以管理成熟度否决系数M，得出管理成熟度最终得分，其中，管理成熟度否决系数M={0,1}，当民用国际机场旅客服务管理发生下列任一情况时M=0，否则M=1：
4. 5.2.1-5.2.9中，同时有超过3项成熟度无法达到一级水平；
5. 5.2.1、5.2.2中任意一项成熟度无法达到一级水平。
6. 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：
7. 20分（含）～40分，一级，单项条款应得分应不低于“1”分；
8. 40分（含）～60分，二级，单项条款应得分应不低于“2”分；
9. 60分（含）～80分，三级，单项条款应得分应不低于“3”分；
10. 80分（含）～90分，四级，单项条款应得分应不低于“3”分；
11. 90分（含）～100分，五级，单项条款应得分应不低于“3”分。

表B.2 民用国际机场旅客服务管理要求各条成熟度对应分值

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 特定管理要求条目 | 总分值 | 成熟度分值 |
| 一级成熟度 | 二级成熟度 | 三级成熟度 | 四级成熟度 | 五级成熟度 |
| 5.2.1 | 20 | 4 | 8 | 12 | 16 | 20 |
| 5.2.2 | 20 | 4 | 8 | 12 | 16 | 20 |
| 5.2.3 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.2.4 | 10 | 2 | 4 | 6 | 8 | 10 |
| 5.2.5 | 15 | 3 | 6 | 9 | 12 | 15 |
| 5.2.6 | 10 | 2 | 4 | 6 | 8 | 10 |
| 5.2.7 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.2.8 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5.2.9 | 10 | 2 | 4 | 6 | 8 | 10 |
| 合计 | 100 | 20 | 40 | 60 | 80 | 100 |