

国内通程航班服务规范

第 1 部分 标识

编制说明

一、工作简况，包括任务来源、主要工作过程、主要参加单位和工作组成员及其所做的工作等；

（一）任务来源

2021 年 2 月，民航局面向全行业出台了《民航旅客中转便利化实施指南》首次提出了国内通程航班的相关概念，以此为起点，通程航班这一服务概念开始进入大众视野。通程航班是中国民航为构建“干支通，全网联”航空运输网络体系，实现国内主要城市高效畅通、偏远地区城市有效连通而推出的创新服务内容。中国民航通过增加现有支线、通航短途运输机场之间的通达性，在航空产品供给结构、供给质量上持续发力，改变中转联程产品服务单一、同质化的固有印象。作为“干支通、全网联”服务模式的主要载体，通程航班的效率运行和广泛推广，对践行基本航空服务与协同区域发展需要、提升民航服务品质与发展质量、实现民航行业智慧化转型与构建航空生态圈方面都具有重要意义。在实际业务推广

经过 3 年多的推广实施，目前“干支通、全网联”及通程航班已取得显著成效。截至今年 5 月底，共有 183 家机场、41 家客运航空航司，5 家航空销售网络平台加入通程平台，实现通程航班备案 24677 组，新增城市对增至 2165 组，有效提升民航网络覆盖度 23%；中转平台共识别旅客 1.18 亿人，支持 2760 万人完成“一次值机”，2540 万件行李完成“行李直挂”服务。但在实际工作中，也存在一些问题。一方面，目前国内通程航班缺少线上销售渠道，并且在具体展示时缺乏统一标准，导致旅客根本不了解“国内通程航班”；另一方面，通程旅客在线下值机、行李托运、安检、中转引导等环节，标识体系尚未完善，缺少有效引导，旅客对国内通程航班感知度有待提升。这些问题导致旅客端认知不足，从而制约了“干支通、全网联”及通程航班效果的进一步发挥。为此，制定本规范，能够规范统一线上销售及线下引导标识，进一步增强

旅客对通程航班产品的统一认知、提升通程航班对客感知度，彰显通程航班的服务承诺和品牌效益，从而提升通程航班服务品质。

（二）主要工作过程

在标准编制过程中，先后进行组建项目小组、收集资料与调研、标准编写、征求意见等工作环节开展相关编制工作。具体工作过程如下：

- 1. 组建项目小组。2024 年 1 月，中国民航科学技术研究院联合中国民用航空局清算中心、武汉天河国际机场、云南机场集团有限责任公司、鄂尔多斯伊金霍洛国际机场、上海携程商务有限公司等有关单位成立了标准编制组。
- 2. 收集资料与调研。2024 年 1 月至 3 月，标准编制组深入讨论研究了相关参考资料，在充分调研的基础上，确定了标准编制思路与主要内容。
- 3. 编写标准初稿。2024 年 3 月至 5 月，标准编制组进入标准编写阶段，期间走访多家机场、航司，形成标准初稿及编制说明。
- 4. 完善标准初稿。2024 年 5 月，标准编制组开展补充调研，完善标准初稿及编制说明。
- 5. 标准立项。2024 年 6 月 19 日，本标准在中国航空运输协会正式立项。
- 6. 提交征求意见稿。2024 年 6 月，标准编制组正式向中国航空运输协会提交征求意见稿。

（三）主要参加单位

本标准的主要起草单位：中国民航科学技术研究院、中国民用航空局清算中心、武汉天河国际机场、云南机场集团有限责任公司、鄂尔多斯伊金霍洛国际机场、上海携程商务有限公司、华夏航空股份有限公司、新疆机场(集团)有限责任公司、成都天府国际机场、大连国际机场集团有限公司、河北机场管理集团有限公司、中国东方航空股份有限公司、中国南方航空股份有限公司、中国民航信息网络股份有限公司、浙江飞猪网络技术有限公司、北京趣拿软件科技有限公司、深圳市活力天汇科技股份有限公司、山东省机场管理集团烟台国际机场有限公司。

（四）工作组成员及其所做的工作

序号	姓名	所在单位	主要工作
1	钟 山	中国民航科学技术研究院	统筹牵头、审核
2	曹庆利	中国民用航空局清算中心	技术统筹

3	高胜国	中国民航科学技术研究院	标准编写
4	刘懿萱	中国民用航空局清算中心	技术框架
5	张俊杰	中国民航科学技术研究院	标准编写
6	杨 考	中国民用航空局清算中心	标准编写
7	李培筠	中国民航科学技术研究院	标准编写
8	李嘉耀	中国民用航空局清算中心	标准编写
9	郭 谦	中国民航科学技术研究院	标准编写
10	董雪峰	中国民航科学技术研究院	标准编写
11	左小平	武汉天河国际机场	标准编写
12	刘 锐	武汉天河国际机场	标准编写
13	马剑辉	云南机场集团有限责任公司	标准编写
14	李 睿	云南机场集团有限责任公司	标准编写
15	王 珏	鄂尔多斯伊金霍洛国际机场	标准编写
16	王 婷	鄂尔多斯伊金霍洛国际机场	标准编写
17	李 悦	上海携程商务有限公司	标准编写
18	周臻诣	上海携程商务有限公司	标准编写
19	陈德志	华夏航空股份有限公司	标准编写
20	朱 涛	新疆机场(集团)有限责任公司	标准编写
21	陈 杨	成都天府国际机场	标准编写
22	贺大勇	大连国际机场集团有限公司	标准编写
23	刘雅伟	河北机场管理集团有限公司	标准编写
24	芮玉红	中国东方航空股份有限公司	标准编写
25	孙 黎	中国南方航空股份有限公司	标准编写
26	赵丽伟	中国民航信息网络股份有限公司	标准编写
27	牟 晴	浙江飞猪网络技术有限公司	标准编写
28	谢子鹤	北京趣拿软件科技有限公司	标准编写
29	朱富妮	深圳市活力天汇科技股份有限公司	标准编写
30	刘 晨	山东省机场管理集团烟台国际机场有限公司	标准编写

二、标准编制原则和主要内容（如技术指标、参数、公式、性能要求、试验方法、检验规则等）的论据，解决的主要问题。修订标准时应列出与原标准的主要差异和水平对比；

（一）标准编制原则

1. 符合性

本标准按照 GB/T 1.1-2020 给出的规则起草。遵循国家现有政策，符合国家有关法律法规和已经制定的标准规范的相关要求。

2. 规范性

基于对国内通程航班服务的销售及保障业务相关流程标准内容科学、规范、实用和一致的理解，从而确定标准中涉及标识的各项条款内容和相关技术内容，包括某些术语和定义。

3. 实用性

《国内通程航班服务规范 第1部分 标识》是根据当前国内通程航班在线上销售与线下保障方面的具体标识情况而制定的技术要求，具有较强实用性。统一线上销售与线下引导标识是开展国内通程航班业务开展的重要内容，通过统一标识，后续可进一步提升旅客认知、推动试点形成示范效应、加强宣传推广，对“干支通、全网联”及通程航班相关工作的顺利推进具有重要意义，可以让更多旅客享受便利高质量的航空服务。

该标准的建立可以更好地推进国内通程航班服务线上销售和线下保障的规范化、标准化工作建设。

（二）主要内容

本标准共包括6章正文。

第1、2、3章，为标准的常规性描述，包括范围、规范性引用文件、术语和定义。

第4章对国内通程航班服务规范标识设置原则进行具体表述。分为航班线上销售标识、线下引导标识两部分，主要原则为统筹协调、安全高效、清晰准确、简洁一致。

第5章对国内通程航班服务规范线上销售标识要求进行具体表述。包括线上销售标识通用要求、线上销售标识构成、线上销售标识展示等内容，对于线上销售标识做了明确规范。

第6章对国内通程航班服务规范线下引导标识要求进行具体表述。包括线下引导标识通用要求、线下引导标识构成、线下引导标识展示等内容，对于线下引导标识做了明确规范。

三、主要试验（或验证）情况分析

无

四、标准中如果涉及专利，应有明确的知识产权说明

无

五、产业化情况、推广应用论证和预期达到的经济效益等情况

本标准的制定和实施为旅客了解通程航班，行业宣传推广通程航班服务提供支撑，对“干支通、全网联”及中转便利化工作的顺利推进具有重要意义，预期的经济效益、社会效益将体现在以下三点：

一是推动构建“干支通、全网联”服务模式，打造高质量国内航线网络。通过规范国内通程航班线上销售与线下引导标识规则，便利旅客了解、购买通程产品，方便旅客感受通程航班服务，提升通程航班的效用，以优化通程航班服务进一步推动干支航线之间实现无缝衔接，推进“干支通、全网联”航线建设。

二是规范和引领通程航班服务工作，通过吸引更多的旅客体验国内通程航班，持续优化国内通程航班服务、提升服务品质，改善旅客航空出行的便捷舒适程度，切实增强“人享其行”的获得感、幸福感，提升航空运输对其他交通方式的竞争力。

三是切实解决旅客中转过程的痛点、难点问题。通程航班业务涉及主体多样、流程复杂，在线上销售、线下引导等业务流程上存在差异较大、概念混淆等问题，导致部分旅客的购票、出行体验有待提升。本项目通过深入调查研究，总结行业优秀实践经验，形成完善的通程航班线上销售、线下引导规范，进一步提升“干支通、全网联”服务质量与工作效率。

综上，本标准制定发布可显著提升旅客在国内中转便捷性，提高民航旅客出行满意度，激发更多旅客选择航空出行，拓展民航企业的发展空间，有利地方经济发展，从而提高民航的经济效益和社会效益。

六、采用国际标准和国外先进标准情况，与国际、国外同类标准水平的对比情况，国内外关键指标对比分析或与测试的国外样品、样机的相关数据对比情况

本标准未采用国际标准。

七、与现行相关法律、法规、规章及相关标准，特别是强制性标准的协调性

本标准依据和参考的现行法律、法规规章及相关标准如下：

GB/T 20001.1-2024 标准编写规则

GB/T 38654 公共信息导向系统 规划设计指南

GB/T 15566 公共信息导向系统 设置原则与要求

MH/T 5059-2022 民用机场公共信息标识系统设置规范

本标准与我国现行法律、法规和强制性国家标准不矛盾。

八、重大分歧意见的处理经过和依据

无。

九、标准性质的建议说明

建议本标准作为推荐性民航团体标准发布、实施。

十、贯彻标准的要求和措施建议（包括组织措施、技术措施、过渡办法、实施日期等）

无。

十一、废止现行相关标准的建议

无。

十二、其它应予说明的事项

无。