



中华人民共和国国家标准

GB/T 16177—1996

公共航空运输服务质量标准

Quality standards of public air transport service

1996-03-18 发布

1996-09-01 实施

国家技术监督局 发布

目 次

前言	Ⅱ
1 范围	1
2 引用标准	1
3 定义	1
4 总则	1
5 基本要求	2
6 设施设备	2
7 售票服务	4
8 机场旅客服务	4
9 飞机客舱服务	6
10 货物运输服务	7
11 考核指标	8

前 言

本标准是根据《中华人民共和国民用航空法》并参照民航总局航空运输业务的规章制度和有关国际标准制定的,目的是为了保证安全第一,争取飞行正常,改善服务工作,增强企业人员素质,提高市场竞争能力,增加经济效益。

本标准不仅是公共航空运输企业实行现代化管理的重要组成部分,而且是贯彻落实《中华人民共和国民用航空法》的需要,同时也是制定航空运输服务行业标准及企业标准的重要依据。

本标准共分 11 章。标准编写方法和技术内容均参照 GB/T 19004—92—ISO 9004—87《质量管理和质量体系要素——指南》和 GB/T 19004.2—93—ISO 9004-2《质量管理和质量体系要素 第 2 部分:服务指南》。

本标准由中国民航总局运输管理司提出。

本标准由中国民航第一研究所归口。

本标准起草单位:中国民航总局运输管理司、民航第一研究所、中国国际航空公司。

本标准主要起草人:张伶俐、王桂华、刘平、廉秀琴、韩凤和、孙秀萍、王蔚。

本标准第一次发布。

本标准由民航总局运输管理主管部门负责解释。

中华人民共和国国家标准

GB/T 16177—1996

公共航空运输服务质量标准

Quality standards of public air transport service

1 范围

本标准规定了公共航空运输企业、机场、代理人及相关部门的旅客、货物运输服务质量要求。
本标准适用于在中国获得经营许可的公共航空运输企业、机场及代理人。

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。

MH/T 0005—93 民用航空公共信息标志用图形符号

MH/T 1001—95 民用机场候机楼广播用语规范

MH/T 7004.1—95 航空食品卫生标准

MH/T 7004.2—95 航空食品卫生规范

3 定义

本标准采用下列定义。

3.1 公共航空运输服务 public air transport service

为满足旅客与货主的需要,公共航空运输企业、机场与旅客、货主等客户接触的活动和公共航空运输企业、机场内部的经营所产生的结果。

3.2 公共航空运输服务质量 public air transport service quality

公共航空运输服务满足旅客、货主等客户明确或隐含需要能力特性的总和。

3.3 公共航空运输企业 public air transport enterprise

以营利为目的,使用民用航空器运送旅客、行李、邮件或者货物的企业法人。

3.4 承运人 air carrier

填开运输凭证和承运或约定承运该运输凭证所列旅客、货物或约定提供有关此项运输其他服务的公共航空运输企业。

3.5 公共航空代理人 sale agent of public air transport

与公共航空运输企业签定协议,并经民航主管部门批准,从事航空运输代理业的企业。

3.6 宽体机 wide-body airliner

客舱内设有2个旅客通道的运输飞机。

4 总则

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。

4.1 安全

国家技术监督局1996-03-18批准

1996-09-01实施