

ICS 03.220.50

V 51

备案号:

MH

中华人民共和国民用航空行业标准

MH/T 1034—2011

头等舱、公务舱旅客服务

First/business class passenger service

2011-05-10 发布

2011-08-01 实施

中国民用航空局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由中国民用航空局运输司提出。

本标准由中国民用航空局航空器适航审定司批准立项。

本标准由中国民航科学技术研究院归口。

本标准起草单位：中国航空运输协会。

本标准主要起草人：郝玉萍、杨芳、黎京霞、王连英、贾合迎、洪艳玲。

头等舱、公务舱旅客服务

1 范围

本标准规定了民用航空运输过程中头等舱、公务舱旅客服务和设施设备配备的要求。
本标准适用于民用航空头等舱、公务舱旅客运输服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 16177 公共航空运输服务质量
GB/T 18764 民用航空旅客运输术语
MH/T 5104 民用机场服务质量

3 术语及定义

GB/T 18764界定的术语及定义适用于本文件。

4 基本要求

4.1 仪表、仪容

- 4.1.1 上岗着工作服，服饰整洁，佩戴服务标志牌。
- 4.1.2 仪表端庄，举止大方，表情自然、亲切、和蔼。

4.2 服务语言

- 4.2.1 使用文明礼貌用语，语言简明、通俗、清晰。
- 4.2.2 宜在称谓前加姓氏。
- 4.2.3 应使用普通话、英语或能与旅客有效沟通的语言。

4.3 服务态度

- 4.3.1 礼貌服务，热情周到。
- 4.3.2 回答问题应迅速、准确和耐心。
- 4.3.3 尊重旅客的民族习俗和宗教信仰。
- 4.3.4 认真及时地处理旅客的意见和建议。

4.4 特殊旅客服务

应对老、幼、病、残、孕等特殊旅客提供相应服务。

4.5 业务技能

头等舱、公务舱服务人员应经过专业培训，并获得上岗资格。

4.6 职业道德

4.6.1 诚实守信、忠于职守、尊重旅客、热爱本职工作。

4.6.2 遵守国家法律法规，保护旅客的合法权益。

4.7 服务监督

4.7.1 应公布服务质量监督方式。

4.7.2 应建立收集服务质量信息的有效渠道。

5 设施设备的配备

5.1 通则

头等舱、公务舱服务设施设备在符合 GB/T 16177 和 MH/T 5104 要求的基础上，还应符合本章要求。

5.2 地面服务

5.2.1 乘机登记柜台

应设置头等舱、公务舱旅客专用柜台。

5.2.2 休息室

5.2.2.1 应设置头等舱、公务舱旅客专用休息室。

头等舱休息室面积高峰小时每名旅客不宜低于 5 m²；公务舱休息室面积高峰小时每名旅客不宜低于 3 m²。

5.2.2.2 头等舱旅客休息室配备如下：

- a) 国内航班：应配备航班信息显示设备、复印机、传真机、手机充电设备、沙发、茶几、非托运行李寄存柜（区）、报刊杂志架、供餐点、冷热饮设备等；宜配备航班信息查询系统、离港系统、卫生间；
- b) 国际航班：除应配备 a) 项规定的设备外，还应增加上网设备、电脑、扫描仪、影视设备、擦鞋机等；宜配备里程查询设备、睡眠区、按摩椅、自助餐台、咖啡机、独立的淋浴间、残疾人卫生间、整理间。

5.2.2.3 公务舱旅客休息室配备如下：

- a) 国内航班：应配备航班信息查询设备、传真机、手机充电设备、座椅、非托运行李寄存柜（区）、报刊杂志架（区）、供餐点、冷热饮、卫生间；
- b) 国际航班：除应配备 a) 项规定的设备外，还应增加沙发、茶几；宜配备离港系统、上网设备、电脑、影视设备、擦鞋机等。

5.2.3 摆渡车

应配备用于接送头等舱、公务舱旅客，具有空调设备的摆渡车。

5.3 飞机客舱

5.3.1 座椅

5.3.1.1 双通道飞机座椅应满足以下要求:

- a) 头等舱: 座椅间距大于或等于 1 767.84 cm; 坐垫宽度大于或等于 640.08 cm; 后距大于或等于 426.72 cm;
- b) 公务舱: 座椅间距大于或等于 1 188.72 cm; 坐垫宽度大于或等于 640.08 cm; 后距大于或等于 243.84 cm。

注 1: 座椅间距为座椅与前座椅相同点间的距离。

注 2: 后距为座椅靠背躺倒的座椅顶端与水平面直线距离。

5.3.1.2 单通道飞机座椅应满足以下要求:

- a) 头等舱: 座椅间距大于或等于 1 158.24 cm; 坐垫宽度大于或等于 640.08 cm; 后距大于或等于 213.36 cm;
- b) 公务舱: 座椅间距大于或等于 1 066.8 cm; 坐垫宽度大于或等于 640.08 cm; 后距大于或等于 243.84 cm。

5.3.2 娱乐

对双通道及单通道飞机, 客舱顶部应安装视频系统, 宜有个人音频系统、普通耳机、个人视频点播系统。

5.3.3 卫生间

应有专用卫生间, 并应配备护肤品、妇女卫生用品、擦手纸、卫生纸、马桶垫纸和小香皂或洗手液等。宜配备鲜花、香水等。

5.3.4 衣帽间

应配备衣帽架。

6 服务项目

6.1 通则

头等舱、公务舱的服务项目在符合 GB/T 16177 要求的基础上, 还应符合本章要求。

6.2 售票服务

6.2.1 头等舱、公务舱旅客订座出票时限应保留至航班截止办理乘机手续前 24 h。

6.2.2 应根据头等舱、公务舱旅客需求在订座系统中预留座位。

6.2.3 宜为头等舱、公务舱旅客预订餐食。

6.3 地面服务

6.3.1 办理乘机手续

6.3.1.1 应主动向头等舱、公务舱旅客询问座位需求, 并提供可选择的座位。

6.3.1.2 应向机组提供头等舱、公务舱旅客的姓名和座位号。

6.3.2 行李运输

6.3.2.1 应提示头等舱、公务舱旅客按照承运人规定托运行李, 不在托运行李中夹带贵重物品、危险品、易碎物品等。

6.3.2.2 应在头等舱、公务舱旅客行李上拴挂相应的识别标签。

6.3.2.3 应为头等舱、公务舱旅客提供高于普通舱旅客的免费行李额度。

6.3.2.4 应主动提示旅客托运超过标准的非托运行李。

6.3.2.5 拴挂头等舱、公务舱行李识别标签的行李，应按后装机先卸机的原则进行装卸。

6.3.3 休息室

6.3.3.1 头等舱旅客休息室应提供以下服务：

a) 国内航班：

- 餐饮服务；
- 商务服务；
- 非托运行李寄存服务；
- 书报刊物服务；
- 登机提示服务；
- 不正常航班的信息及后续服务；

b) 国际航班除应提供 a) 项的服务项目外，还应提供影视娱乐服务。

6.3.3.2 公务舱旅客休息室应提供以下服务：

a) 国内航班：

- 餐饮服务；
- 非托运行李寄存服务；
- 书报刊物服务；
- 不正常航班的信息及后续服务；

b) 国际航班除应提供 a) 项的服务项目外，还应提供登机提示服务。

6.3.4 登机

6.3.4.1 应为头等舱、公务舱旅客提供优先登机及随时登机引导服务。

6.3.4.2 航班远机位登机时应提供带空调设备的摆渡车服务。

6.3.5 到达及行李提取

6.3.5.1 航班远机位到达时应提供带空调设备的摆渡车服务。

6.3.5.2 应优先将头等舱、公务舱旅客的行李传送至行李提取处。

6.4 客舱服务

6.4.1 头等舱旅客服务内容包括：

a) 国内航班：

- 应引导入座、主动安排行李、挂衣物，提供热毛巾、迎宾饮料等；
- 应提供最新报纸、杂志，有条件的机型地面摆放报台，旅客登机后主动发送报纸杂志，空中随时提供；
- 应及时向旅客通告安全和服务信息；
- 起飞后应提供饮料、酒类服务并提供小食品，根据航班和旅客需求实行弹性供餐制；
- 飞行时间超过 2.5 h 的航班应提供拖鞋；
- 应提供瓷或玻璃的餐具和棉质的餐巾、毛巾；
- 应提供优先下飞机服务；
- 宜提供预订的特殊餐食；

- b) 国际航班除提供 a) 项的服务项目外, 还应提供:
- 拖鞋、餐谱、酒单; 直飞 6 h (含) 以上航线, 提供牙具等旅行用品;
 - 开餐程序规范化, 按需为旅客提供餐饮服务;
 - 优先选购机上免税商品服务;
 - 协助填写入境资料。

6.4.2 公务舱旅客服务内容包括:

- a) 国内航班:
- 引导入座、应主动安排行李、挂衣物, 提供热毛巾、迎宾饮料等;
 - 应提供最新报纸、杂志, 有条件的机型地面摆放报台, 旅客登机后主动发送报纸杂志, 空中随时提供;
 - 应及时向旅客通告安全和服务信息;
 - 起飞后应提供饮料、酒类、小食品, 根据航班和旅客需求应实行弹性供餐制;
 - 飞行时间超过 2.5 h 的国内航班应提供拖鞋;
 - 应提供瓷或玻璃餐具和棉质的餐巾、毛巾;
 - 应提供优先下飞机的服务;
 - 宜提供预定的特殊餐食。
- b) 国际航班除提供 a) 项的服务项目外, 还应提供:
- 拖鞋、餐谱、酒单; 直飞 6 h (含) 以上航线, 提供牙具等旅行用品;
 - 根据航班和旅客需求实行弹性供餐制;
 - 开餐程序规范化, 按需为旅客提供餐饮服务;
 - 优先选购机上免税商品的服务;
 - 协助旅客填写入境资料。

6.4.3 落地后应优先安排头等舱、公务舱旅客下飞机。

7 不正常航班和不正常行李运输服务

7.1 不正常航班旅客服务

7.1.1 登机前航班延误或起飞时间不确定时, 应每 20 min 向头等舱、公务舱旅客通报一次航班延误动态信息并随时解答旅客问询。

7.1.2 航班取消或延误时应及时通知头等舱、公务舱旅客, 并应为提出办理客票变更要求的头等舱、公务舱旅客提供票务和相关行李服务。

7.1.3 航班取消或延误时应优先为头等舱、公务舱旅客安排食宿、交通等服务。

7.2 不正常行李运输服务

7.2.1 发生不正常行李运输时, 应安排专人作为头等舱、公务舱旅客查询处理行李。

7.2.2 延误行李到达后, 应及时将行李送交头等舱、公务舱旅客。

7.2.3 行李延误应按承运人规定提供头等舱、公务舱旅客临时生活补偿费。

7.2.4 应对头等舱、公务舱旅客行李的损失按免费托运行李限额规定进行赔偿。