

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 m<sup>2</sup>；公务舱休息室面积高峰小时每名旅客不宜低于 3 m<sup>2</sup>。

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。