



中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T 311—2017

公共航空旅客运输服务认证要求

Requirements for service certification of public air passenger transport

2017-11-27 发布

2018-06-01 实施

中国国家认证认可监督管理委员会 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务要求	3
4.1 信息查询服务	3
4.2 票务服务	5
4.3 乘机手续办理服务	5
4.4 候机服务	6
4.5 登机服务	7
4.6 客舱服务	7
4.7 到达服务	9
5 管理要求	10
5.1 通用要求	10
5.2 特定要求	10
6 服务认证评价要求	11
6.1 认证准则	11
6.2 认证模式	12
6.3 认证结果	13
附录 A (规范性附录) 公共航空旅客运输服务要求测评工具	14
附录 B (规范性附录) 公共航空旅客运输管理要求审核工具	25

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家认证认可监督管理委员会提出并归口。

本标准起草单位：上海质量管理科学研究院、上海质量体系审核中心、上海顿慕企业管理咨询有限公司、上海贝恒检测技术有限公司、深圳市标准技术研究院、上海市交通运输行业协会、中国东方航空集团公司、春秋航空股份有限公司、上海航空股份有限公司、上海吉祥航空股份有限公司。

本标准主要起草人：王勤志、周戟、郭洪涛、胡慧谨、杨彦栋、张博崙、仰继连、温利峰、夏天放、张倪瑜、赵瑞娟、韩璞、殷力萍、朱晓婷。

引 言

改革开放 30 多年来,随着我国民航市场化改革不断推进,我国民用航空业在公共航空运输、通用航空、机队规模、航线布局,以及运输保障等方面实现了持续快速发展。尤其在公共航空旅客运输方面,据中国民用航空局发布的《2016 年民航行业发展统计公报》数据显示,2016 年全年,我国民航业完成旅客运输量 4.88 亿人次,比上年增长 11.9%,继续稳居世界第二。而从长期来看,中国经济持续发展对于航空旅客运输的需求必将进一步增大,决定了民航业在未来一段时期内仍然是一个高速发展的行业,这就对公共航空旅客运输服务的进一步提质增效提出了新的挑战,需要向广大旅客和社会传递其服务优势和服务能力发展的信息,就此逐步形成了对其开展服务认证的市场需求。

本标准旨在为认证机构提供公共航空旅客运输服务认证要求及其准则和方法。本标准运用服务蓝图(SB)技术和服务接触理论,甄别并确定了由航空公司提供的公共航空旅客运输服务特性要求及其过程管理要求,其中第 4 章给出的服务要求(即服务特性要求),包括:信息查询服务、票务服务、乘机手续办理服务、候机服务、登机服务、客舱服务、到达服务等内容,第 5 章给出的管理要求,包括通用要求和特定要求两部分。本标准第 6 章给出了认证评价要求,包括:认证准则、认证模式和认证结果,其中认证准则中引入了服务特性的测评,采用直接判断法和李克特 5 点式量表相结合的定量评价方法,管理要求的审核引入了定性成熟度评价方法,以保障认证结果有效性和可靠性,促进其社会采信水平。

公共航空旅客运输服务认证要求

1 范围

本标准规定了航空公司提供公共航空旅客运输服务的规范性要求,包括服务要求、管理要求和服务认证评价等内容。

本标准适用于认证机构开展针对航空公司的公共航空旅客运输服务认证活动,也适用于航空公司规范其服务活动。

注:本标准所涉及的公共航空旅客运输服务,仅限于航空公司提供的服务,不包括其代理人、机场等相关单位提供的服务。

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 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 18360 公共航空运输服务质量评定
- GB/T 18764 民用航空旅客运输术语
- GB/T 19004—2011 追求组织的持续成功 质量管理方法
- MH/T 0035 民用航空网络与信息安全管理规范
- MH/T 0036 民用航空网络与信息安全评估规范
- MH/T 1034 头等舱 公务舱旅客服务
- MH/T 1037 不正常航班旅客服务规范
- MH/T 1060 公共航空运输航班超售处置规范
- RB/T 314—2017 合格评定 服务认证模式选择与应用指南

3 术语和定义

GB/T 18764界定的以及下列术语和定义适用于本文件。为了便于使用,以下重复列出了GB/T 18764中的某些术语和定义。

3.1

承运人 carrier

使用民用航空器从事旅客、行李或者货物运输的公共航空运输企业。

3.2

航空公司 airlines

航空运输企业的法人名称,是从事向旅客提供定期或不定期航班航空运输服务的企业。

[GB/T 18764—2002,定义 3.3.3]

3.3

常旅客 frequent flyer

经常乘坐某一航空公司航班并参与里程累积奖励的旅客。