



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 16177—2025

代替 GB/T 16177—2007

## 公共航空运输旅客服务质量

Passenger service quality in public air transport

2025-12-31 发布

2026-07-01 实施

国家市场监督管理总局  
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言 ..... III

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 总则 ..... 1

5 服务人员基本要求 ..... 1

    5.1 仪容仪表 ..... 1

    5.2 服务语言 ..... 2

    5.3 服务态度 ..... 2

    5.4 业务技能 ..... 2

6 票务服务 ..... 2

    6.1 定座 ..... 2

    6.2 出票 ..... 2

    6.3 客票变更与退票 ..... 2

7 进出机场交通 ..... 3

    7.1 通则 ..... 3

    7.2 航站楼前道路交通 ..... 3

    7.3 停车场(楼) ..... 3

    7.4 机场巴士或公共汽车 ..... 3

    7.5 出租车 ..... 4

    7.6 网约车 ..... 4

8 地面服务 ..... 4

    8.1 航站楼环境 ..... 4

    8.2 航站楼服务设施及服务要求 ..... 4

    8.3 引导服务 ..... 5

    8.4 办理乘机手续 ..... 6

    8.5 安检 ..... 7

    8.6 行李服务 ..... 8

    8.7 登离机服务 ..... 9

    8.8 中转服务 ..... 10

    8.9 机场商业服务 ..... 10

    8.10 机场辅助服务 ..... 11

9 客舱服务 ..... 11

    9.1 客舱环境与设施 ..... 11

    9.2 广播 ..... 11

    9.3 其他客舱服务 ..... 11

10 特殊需求旅客服务 ..... 12

    10.1 通则 ..... 12

    10.2 残疾人旅客 ..... 12

    10.3 老年旅客 ..... 12

    10.4 婴儿和儿童旅客 ..... 12

11 不正常航班服务 ..... 12

    11.1 信息告知 ..... 12

    11.2 基本服务要求 ..... 13

    11.3 机上延误服务 ..... 13

    11.4 大面积航班延误处置 ..... 13

12 旅客诉求管理 ..... 13

    12.1 通则 ..... 13

    12.2 客服电话 ..... 13

    12.3 旅客诉求受理与处理 ..... 13

## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替 GB/T 16177—2007《公共航空运输服务质量》，与 GB/T 16177—2007 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 更改了范围(见第1章,2007年版的第1章)；
- 更改了总则(见第4章,2007年版的第3章)；
- 更改了服务人员基本要求(见第5章,2007年版的第4章)；
- 删除了售票处、货运站、货物运输服务相关要求(见2007年版的5.1、5.4和第9章)；
- 更改了票务服务的具体要求(见第6章,2007年版的6.2和6.3)；
- 删除了座位控制要求(见2007年版的6.1)；
- 增加了进出机场交通的服务要求(见第7章)；
- 删除了载重平衡要求(见2007年版的7.2)；
- 更改了航站楼环境要求(见8.1,2007年版的5.2)；
- 更改了航站楼服务设施及服务要求(见8.2,2007年版的5.2和7.3)；
- 更改了航站楼引导服务要求(见8.3,2007年版的5.2和7.4)；
- 更改了办理乘机手续要求(见8.4,2007年版的7.1)；
- 增加了安检服务要求(见8.5)；
- 更改了行李服务要求(见8.6,2007年版的7.8)；
- 更改了登离机服务要求(见8.7,2007年版的7.6)；
- 增加了中转服务要求(见8.8)；
- 更改了机场商业服务的要求(见8.9,2007年版的7.5)；
- 增加了机场辅助服务要求(见8.10)；
- 更改了客舱环境与设施要求(见9.1,2007年版的5.3和8.5)；
- 更改了客舱广播的要求(见9.2,2007年版的8.2)；
- 更改了客舱餐饮服务要求(见9.3,2007年版的8.3)；
- 删除了飞机客舱的服务和娱乐要求(见2007年版的8.1和8.4)；
- 更改了特殊需求旅客服务要求(见第10章,2007年版的4.4)；
- 更改不正常航班服务相关要求(见第11章,2007年版的7.7)；
- 增加了旅客诉求管理的要求(见第12章)；
- 删除了质量指标(见2007年版的第10章)。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国民用航空局提出。

本文件由全国航空运输标准化技术委员会(SAC/TC 464)归口。

本文件起草单位：中国民航科学技术研究院、中国民用航空局、中国国际航空股份有限公司、中国东方航空股份有限公司、中国南方航空股份有限公司、厦门航空有限公司、四川航空股份有限公司、北京首都国际机场股份有限公司、首都机场集团有限公司北京大兴国际机场、青岛国际机场集团有限公司、上海国际机场股份有限公司浦东国际机场、广州白云国际机场股份有限公司、深圳市机场股份有限公司、重庆江北国际机场有限公司、东部机场集团有限公司、湖北机场集团有限公司、海南机场设施股份有

限公司、中国航空运输协会、中国标准化研究院。

本文件主要起草人：徐青、李郁、张清春、王旭、刘雪丽、郑晨曦、陈伟、李洪涛、蔡华利、江涛、白京、赵丽英、任兴跃、李亚丹、邹莹芝、杨健、木仙兰、潘慧、刘爽、吕丹蓓、陈蓉、王静雯、唐雯、常军、刘畅、张春源、韩静、司秋霜、王晖、靖冬青、徐丽琴、王雪君、吴静婷、王婵、陈洁恩、丁雨阳、包志丹、赵瑞、徐立城、周鹏鹏、王丽影、张琳川、张东、刘智杰、郑娟尔。

本文件于 1996 年首次发布，2007 年第一次修订，本次为第二次修订。

# 公共航空运输旅客服务质量

## 1 范围

本文件确立了公共航空运输旅客服务的总则,规定了服务人员基本要求、票务服务、进出机场交通、地面服务、客舱服务、特殊需求旅客服务、不正常航班服务、旅客诉求管理等旅客服务的内容和质量要求。

本文件适用于公共航空运输旅客服务和管理。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;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 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分:道路交通标志
- GB 5768.3 道路交通标志和标线 第3部分:道路交通标线
- GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分:总则
- 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 18764 民用航空旅客运输术语
- GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
- MH/T 5020 民用运输机场航站楼公共广播系统工程设计规范
- MH/T 5047 民用机场旅客航站区无障碍设施设备配置技术标准
- MH/T 5059 民用机场公共信息标识系统设置规范

## 3 术语和定义

GB/T 18764 界定的术语和定义适用于本文件。

## 4 总则

- 4.1 公共航空运输旅客服务以人民为中心,以安全第一、飞行正常、优质服务为质量总方针。
- 4.2 配备保证安全的设施设备,确保安全运行。
- 4.3 强化各运输保障部门工作的协同性,保证航班正常飞行。
- 4.4 实行全流程的规范化、人性化管理,为旅客提供智慧便捷、舒适贴心的出行服务。
- 4.5 服务过程中重视资源的节约和再利用,考虑可持续发展的要求。

## 5 服务人员基本要求

### 5.1 仪容仪表

- 5.1.1 着装规范,干净整洁。