

中华人民共和国民用航空行业标准

MH/T 1066—2018

公务飞行运营服务规范

Business aviation operation service specification

2018 - 08 - 21 发布

2018 - 11 - 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。
本标准由中国民航科学技术研究院归口。
本标准起草单位：中国民航科学技术研究院。
本标准主要起草人：俞瑾、张兵、钟振东、董可、许东松、马莉。

MH

公务飞行运营服务规范

1 范围

本标准规定了公务飞行运营过程中旅客服务和设施设备配备的要求。
本标准适用于商业运营公务航空旅客及行李运输服务。

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
MH/T 1034 头等舱、公务舱旅客服务
MH/T 1039 通用航空术语
MH/T 5104 民用机场服务质量

3 术语和定义

MH/T 1039界定的术语和定义适用于本文件。

4 总则

4.1 安全

- 4.1.1 树立安全第一，预防为主的思想，树立对安全隐患零容忍的态度。
- 4.1.2 配备保证安全运行的设施设备，确保安全运营。
- 4.1.3 建立健全企业自身安全运营体系，并保证严格执行。

4.2 正常

- 4.2.1 科学合理组织安排飞行。
- 4.2.2 应按约定的行程和时间，实施公务飞行。
- 4.2.3 运营服务信息应真实、准确、及时。
- 4.2.4 各保障单位应加强协作，保证飞行正常。

4.3 服务

- 4.3.1 树立以人为本、真情服务的思想。
- 4.3.2 应实施规范化管理、提供个性化服务、体现方便快捷的特点。
- 4.3.3 建立企业自身的服务质量管理监督体系。
- 4.3.4 企业应定期进行服务质量评估。

5 基本要求

5.1 仪容仪表

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

5.2 服务语言

- 5.2.1 使用文明礼貌用语，语言简明、通俗、清晰。
- 5.2.2 应使用普通话、英语或能与旅客有效沟通的语言。吐字清晰、音量适中。

5.3 服务态度

- 5.3.1 热情周到，礼貌服务。
- 5.3.2 回答问题应及时、准确、耐心。
- 5.3.3 尊重旅客的民族习惯和宗教信仰。
- 5.3.4 认真及时的处理旅客的意见和建议。

5.4 特殊旅客服务

对孕妇、婴儿、残疾人、病人、轮椅旅客等特殊旅客，应根据不同情况提供相适应的服务。

5.5 业务技能

- 5.5.1 公务航空服务人员应经过专业的岗位培训。
- 5.5.2 应熟练操作相关服务设施设备，掌握相关服务技巧。

5.6 职业道德

- 5.6.1 遵守国家的法律法规，保护旅客的合法权益。
- 5.6.2 爱岗敬业、诚实守信、忠于职守、服务旅客。

5.7 服务监督

- 5.7.1 公布服务质量监督方式。
- 5.7.2 建立有效的服务质量信息的反馈渠道。

6 设施设备的配备

6.1 通则

公务航空服务设施设备在符合 GB/T 16177 和 MH/T 5104 要求的基础上，还应符合本章的其他要求。

6.2 地面设施设备

6.2.1 接待柜台

应设置公务航空接待柜台。收集整理核对旅客信息，引导旅客。

6.2.2 休息区

6.2.2.1 应根据旅客需求设置公务航空旅客专用休息区。

6.2.2.2 休息区基本配备应包括相关休息设备、卫生间、报刊杂志架、冷热饮品、小食品。

6.2.3 场内交通工具

应安排适当的场内交通工具接送公务航空旅客。

6.3 飞机客舱

如果机型条件允许，应配备专用卫生间。宜配备鲜花、香水等。

7 服务项目

7.1 通则

公务航空服务项目在符合GB/T 16177要求的基础上，还应符合本章要求。

7.2 合同服务

旅客应与公务航空企业签订公务飞行运输合同。

7.3 地面服务

7.3.1 行李服务

应主动提示旅客按照民航规定运输行李，不在行李中携带易燃易爆物品、危险品等禁运物品。

7.3.2 休息区

公务航空旅客休息区应提供以下服务：

- 餐饮服务；
- 书报刊物服务；
- 协助办理乘机手续服务；
- 行李临时寄存服务；
- 登机提示服务；
- 不正常公务飞行的信息告知及后续服务。

7.3.3 离港

7.3.3.1 应为公务航空旅客提供登机引导服务。

7.3.3.2 如果是国际航线，应协助旅客办理安检、边防、海关、检验检疫等服务。

7.3.3.3 如需要，应提供场内交通服务。

7.3.4 到港

7.3.4.1 到达时应提供场内交通服务。

7.3.4.2 如果是国际航线，应协助旅客办理安检、边防、海关、检验检疫等服务。

7.3.4.3 应尽快将公务航空旅客的行李交付给旅客。

7.4 客舱服务

客舱服务内容包括：

- 及时向旅客通告安全和服务信息；
- 不低于 MH/T 1034 规定的服务标准；
- 按协议约定提供相关服务。

8 不正常公务飞行和不正常行李的运输服务

8.1 不正常公务飞行旅客服务

8.1.1 登机前公务飞行延误或起飞时间不确定时，应提前告知旅客，及时向旅客通报飞行延误动态信息并随时解答旅客问询。

8.1.2 飞行取消或延误时，应及时通知旅客，了解行程变更情况，并根据需要提供餐饮、交通、住宿等服务。

8.2 不正常行李运输服务

8.2.1 发生不正常行李运输时，应安排专人旅客查询处理行李。

8.2.2 旅客行李发生丢失、损毁时，应按合同约定进行赔偿。