



学科导航4.0暨统一检索解决方案研讨会

民航总局出台机场服务标准

<http://www.fristlight.cn> 2006-01-06

[作者] 王皓

[单位] 中国民航新闻信息网

[摘要] 中国民航新闻信息网2005年12月29日讯 为了规范我国民用机场服务管理,日前,民航总局出台了《民用机场服务质量标准》(征求意见稿),为民航机场提供推荐性服务标准。这份标准包括通用航空服务质量标准、旅客服务质量标准、航空器服务质量标准、货邮服务质量标准、行李服务质量标准等五项一级指标。据悉,该质量标准在制订之前,对北京、天津、南昌、武汉、重庆、贵阳、长春等国内15家不同规模的机场进行了实际的评价验证。

[关键词] 机场服务;服务标准;行李服务质量标准

中国民航新闻信息网2005年12月29日讯 为了规范我国民用机场服务管理,日前,民航总局出台了《民用机场服务质量标准》(征求意见稿),为民航机场提供推荐性服务标准。这份标准包括通用航空服务质量标准、旅客服务质量标准、航空器服务质量标准、货邮服务质量标准、行李服务质量标准等五项一级指标。据悉,该质量标准在制订之前,对北京、天津、南昌、武汉、重庆、贵阳、长春等国内15家不同规模的机场进行了实际的评价验证。该质量标准从主观和客观两个方面对机场服务质量进行考察,主观标准主要取决于顾客对机场服务质量的主观体验和判断,客观标准是对机场服务流程关键表现指标的量化,例如,车道、人行道每一百平方米内烟头不得超过三个,航站楼天花板的下边缘与地板间的垂直距离为2.2m,卫生间旅客最长等候时间为5分钟等等。业内人士表示,为了缩小机场服务标准与旅客期望之间的差距,该标准在充分理解旅客需求的基础上,以旅客的体会和感受为主进行设定,以期有效提高机场的服务水平。

[我要入编](#) | [本站介绍](#) | [网站地图](#) | [京ICP证030426号](#) | [公司介绍](#) | [联系方式](#) | [我要投稿](#)

北京雷速科技有限公司 Copyright © 2003-2008 Email: leisun@fristlight.cn

