

“十四五” 航空运输旅客服务专项规划

践行真情服务理念 打造中国服务品牌

目 录

一、发展基础	1
（一）航班正常水平大幅提高	1
（二）民航服务水平显著提升	1
（三）航空出行体验持续改善	1
（四）特殊服务体现民航人文关怀	2
二、发展形势	2
（一）提升民航服务质量要更加自觉践行“发展为了人民”的理念	2
（二）提升民航服务质量要更加支撑民航高质量发展	3
（三）提升民航服务质量要更加顺应加快构建新发展格局	3
三、总体思路和目标	3
（一）指导思想	3
（二）基本原则	4
（三）发展目标	5
四、主要任务	6
（一）提升航班正常管理能力	6
（二）推广“人享其行”的智慧出行服务	9
（三）推进民航服务质量治理能力现代化	15
（四）打造中国民航服务品牌	17
五、保障措施	19
（一）加强统筹协调	19
（二）加大政策支持	20
（三）注重人才培养	20
（四）做好舆论宣传	20
附件	21

航空运输是大众出行的重要交通方式之一，航空运输服务质量关系到人民群众的出行体验和切身利益。为贯彻落实“真情服务”底线工作要求，依据《“十四五”民用航空发展规划》总体部署，编制本规划。

一、发展基础

“十三五”期间，全行业以航班正常为核心，以解决服务痛点为导向，出台《关于进一步提升民航服务质量的指导意见》，连续5年开展服务质量专项行动，推出多项便民服务举措，努力补齐服务短板，民航服务质量不断提升，为推动全行业高质量发展和民航强国建设奠定了良好基础。

（一）航班正常水平大幅提高。持续开展航班延误治理工作，通过严格把控运行总量、科学把握运行标准、持续改进保障能力、强化技术手段支撑等措施，不断提升民航运行效率，初步建立了行之有效的航班正常管理体系。“十三五”期间，在保证民航快速发展的同时，航班正常率连续三年超过80%。

（二）民航服务水平显著提升。建立了航班正常信息通告机制，信息告知的及时性、准确性和一致性得到基本保障，不正常航班的旅客服务更加规范。41家国内航空公司实施客票退改签“阶梯费率”，购票环境持续优化。开通12326民航服务质量监督电话，投诉渠道更加畅通，国内航空公司投诉响应率达到100%，投诉处理能力明显提升。出台《航班正常管理规定》《公共航空运输旅客服务管理规定》等规章，将民航服务工作纳入法制化轨道。

（三）航空出行体验持续改善。全国233个机场实现了国内航班

无纸化便捷出行，千万级机场国内旅客自助值机占比超过7成，旅客排队时间明显减少。中转服务持续优化，部分机场最短衔接时间缩短至45分钟。行李运输质量明显改善，RFID行李跟踪系统建设进入“串线成网”阶段。空中餐食品种更加丰富，机场餐饮基本实现“同城同质同价”。机上WIFI建设加快推进，19家航空公司的653架飞机为近1000万旅客提供客舱无线局域网络服务。15家千万级机场试点“旅客差异化安检”新模式，过检效率逐步提升。

（四）特殊服务体现民航人文关怀。制定《残疾人航空运输管理办法》《人体捐献器官航空运输管理办法》，全面实现残疾军人（警察）网络优惠购票，机场无障碍设施设备、“母婴室”等进一步完善，“军人依法优先通道”实现运输机场全覆盖，累计为人体捐献器官航空运输开通绿色通道5149次，特殊群体航空运输服务能力持续增强，旅客满意度稳步提升。

二、发展形势

“十四五”时期是我国由全面建成小康社会向开启全面建设社会主义现代化国家新征程迈进的重要机遇期，是“两个一百年”奋斗目标的历史交汇期。在“十四五”期间，民航也将进入发展阶段转换期、发展质量提升期、发展格局拓展期。伴随着国内外形势的复杂变化和发展环境的重大转变，民航必须抓住新机遇、迎接新挑战，在新发展理念引领下构建新的发展格局。

（一）提升民航服务质量要更加自觉践行“发展为了人民”的理念。我国经济已转向高质量发展阶段，中高收入群体规模不断扩大，

消费结构升级趋势明显，人民群众对全流程、个性化和高品质的航空运输服务有更高期待。当前民航服务产品在供给结构、供给质量等方面仍存在提升空间，与人民群众的期望还有不小差距。民航必须以满足人民需求为目标，坚持“真情服务”底线工作要求，提供更加符合旅客需求的服务产品，努力提升人民群众的获得感和幸福感。

（二）提升民航服务质量要更加支撑民航高质量发展。目前，民航强国建设已迈入由单一航空运输强国向多领域民航强国建设的新征程。民航要以新发展理念为引领，以创新为根本驱动，着力推进民航服务的质量变革和效率变革，大幅提升我国民航综合服务能力，推动民航服务品牌始终成为“中国服务”的标杆。

（三）提升民航服务质量要更加顺应加快构建新发展格局。受疫情影响，国际环境复杂多变，全球航空市场结构将深刻改变。民航必须深化供给侧结构性改革，通过服务产品、服务模式的不断升级，全方位提升民航服务质量，充分发挥民航在综合交通中的比较优势，进一步激活国内航空内需潜力，以畅通国内航空大循环为切入点，促进形成国内国际“双循环”的航空市场格局。

三、总体思路和目标

（一）指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神，坚持新发展理念和“以人民为中心”思想，全面落实“十四五”时期“一二三三四”民航总体工作思路，坚持智慧民航建设主线，以新时代民航强国战略为目标，以航

班正常为牵引，以深化供给侧结构性改革为抓手，推动民航服务工作高质量发展，着力改善旅客出行体验，加快打造中国民航服务品牌，不断满足人民群众日益增长的美好生活需要，切实提升人民群众对民航服务的获得感、幸福感和安全感。

（二）基本原则

1. 坚持人民至上。践行“发展为了人民”理念，坚守真情服务底线工作要求，把人民群众获得出行的最大便利作为民航服务工作的根本出发点，努力提供多样化、高品质的民航服务，满足人民群众美好出行需求。

2. 坚持系统观念。加强顶层设计，将系统观念、系统方法贯穿于民航服务工作的各方面各环节，持续完善信息共享和协同联动机制。注重资源的有效整合，着力解决行业发展不平衡不充分问题，提高民航服务工作的系统性和协同性。

3. 坚持创新驱动。转变政府职能，破除体制机制障碍，不断推动服务产品和服务模式创新。以“智慧民航”建设为发展主线，推动新技术在民航服务领域的深度应用，为民航服务高质量发展提供科技支撑。

4. 坚持问题导向。聚焦民航服务的痛点和短板，把广大人民群众最关心、最关注的服务问题作为改进服务的方向。坚持市场主导、政府引导，持续开展服务供给侧改革，不断增强发展新动能。

5. 坚持法治保障。重视法治思维和法治方式在民航服务工作中的规范与促进作用，提升民航服务治理能力。建立与时俱进的民航服务法规标准体系，更好发挥法治固根本、稳预期、利长远的重要作用。

（三）发展目标

“十四五”末，运行效率持续提升，航班正常率保持在80%以上；民航服务供给质量全面增强，智慧民航服务成果显著，民航服务治理体系和治理能力更加完善，民航服务品牌不断涌现，人民群众对民航服务的满意度、获得感和安全感进一步提升。

专栏1 “十四五”航空运输旅客服务预期指标			
编号	具体指标	2020年	2025年
一、航班正常			
1	航班正常率（%）	[79.63]	>80
2	航班临时取消率（%）	—	<5
3	千万级以上机场航空器平均地面滑出时间（分钟）	[16.40]	<16
二、智慧出行			
4	千万级以上机场旅客全流程无纸化能力（%）	—	100
5	枢纽机场国内航班最短衔接时间（分钟）	—	30
6	千万级以上机场航班近机位靠桥率（%）	75	80
7	枢纽机场轨道交通接入率（%）	68	80
三、服务品质			
8	客舱地空通信网络覆盖比例（%）	5.7	>60
9	行李全流程跟踪服务水平（%）	—	90
10	机场餐饮同城同质同价覆盖比例（%）	—	>80
11	投诉回复合规率（%）	90	>98
注：[]为2016-2020年的平均值。			

四、主要任务

（一）提升航班正常管理能力

始终坚持航班正常是“真情服务”的核心，着力解决影响航班运行的制约因素，完善协同运行机制，不断提升航班运行效率，逐步实现保障能力与发展速度、发展需求相平衡，进一步提高航班正常管理水平。

1. 建立容流匹配评价机制

完善容流匹配评价标准。研究完善包含机场航站楼、飞行区、终端区、繁忙机场群、管制区域、航路（点）等因素的容流匹配评估方法。优化时刻编排规则，推进时刻精细化管理。健全航班量动态调控机制，推动航空公司、机场和空管部门在战略和战术运行层面进行全要素的信息交互和共享，确保飞行总量与运行保障能力的科学匹配和动态平衡。适时启动容需平衡管理研究，为规划阶段的量化管理提供决策依据。

2. 完善外部影响因素协调机制

推动军民航联合运行。配合国家空管体制改革，加强军民航在空域信息、空中交通管制、特情处置、流量管理等方面的协同力度，完善全国流量管理系统，探索建立军民航协同决策机制。制定特殊情形下的运行应急预案，建立健全临时航线使用机制，提高临时航线使用率，降低因通行能力下降对航班运行的影响。

加强航空气象服务能力。夯实综合探测基础，开展全国民航天气

雷达网建设，推进相控阵雷达、激光雷达等新型气象设备应用，实现主要机场和终端区天气探测全覆盖。加大航空气象开放合作力度，优化航空气象信息共享平台，实现与气象等相关部门的联合研判。加强人工智能、区块链技术在气象信息与航空运行信息融合中的应用。提升气象大数据深度应用能力，建立基于航空用户应用价值的气象服务评价系统和机制，提升天气对机场、航路和空域影响的预测水平。

3. 健全航班正常协同运行工作机制

推进运管委协同运行。加强对航空器运行保障关键节点的全过程管控，切实提升机场地面运行效率。充分发挥空管部门在运管委中的主导作用，重点解决空地协同放行、不利天气下的航班备降保障、大面积航班延误运行秩序恢复等重点问题。完善区域内各运管委之间的协同机制，促进区域整体运行品质的提升。制定民航协同运行管理办法，统筹协调全国运行保障资源，建立全国民航协同运行系统。

4. 强化航班正常智慧监管机制

健全民航运行数据共享平台。进一步推动民航运行数据中心建设，围绕满足民航对运行基本数据的需求，实现运行数据和政务数据互联互通，构建全行业运行数据应用生态。从旅客感知角度出发，持续完善航班正常统计标准，确保统计标准科学合理，更加符合高质量发展的要求。完善航班正常统计系统，实现数据收集、整理、分析的自动化。

完善运行效率监控和考核机制。建立包含航空公司、机场、空管

等运行保障单位的运行效率指标体系。进一步完善全国航班正常考核指标和调控措施，逐步统一地区管理局基本考核制度，探索开展区域考核协同。强化考核结果应用，设置多维度的奖惩措施。

专栏 2 航班运行效率提升工程

1. 从点、线、面等维度，全面梳理影响容流匹配的制约瓶颈。建立飞行流量预测、运行保障能力评估、容流匹配评估的专业支撑队伍。
2. 区分不同机场、不同季节、不同气象环境、不同军民航运行方式等实际情况，对机场小时容量进行精细化划分，进一步实现机场容量管理精细化、科学化。
3. 以机场群智慧化协同运行为切入点，深入开展区域级运管委协同运行模式试点工作，建立区域级运管委实施效果评估机制。
4. 完善航班正常统计范围、统计标准，统筹优化航段时间、地面滑行时间、过站时间等相关标准，提升运行效率。
5. 建立覆盖航班运行全阶段、各环节的运行效率监测机制，定期发布运行效率分析报告。
6. 出台科学合理的空中交通流量管理考核指标，建立空管运行指挥效率激励机制。
7. 研究建立关于航班取消的考核指标和奖惩机制，降低航空公司随意或临时取消航班对旅客出行带来的负面影响。

（二）推广“人享其行”的智慧出行服务

全面推进民航服务与信息技术的融合发展，大力推动大数据、云计算、人工智能、5G等新技术在民航服务领域的深度应用，扩大数字化智能化服务覆盖范围，着力解决服务痛点和难点，打造便捷高效、健康无忧、舒心悦乐的民航服务新体验。

1. 为旅客提供“便捷随心”的出行服务

完善航空运输服务产品。全面推动“干支通，全网联”的航空运输服务，满足人民群众的飞行需求。稳步提升国内“空中快线”产品的数量和效率，逐步实现重点枢纽机场间航班的“公交化”运行。缩短国内、国际航班最短衔接时间，推进“一次支付、一次值机、一次安检、行李直挂、全程无忧”为核心的通程航班服务。

优化民航出行服务。推广场外值机、场外身份验证、行李门到门等服务，推进航站楼服务的场外化转型，实现更多旅客徒手出行。强化生物识别、智慧导航、智能航显等应用，实现“一张脸”便利出行。在千万级机场推行并优化易安检模式，建立完善易安检统一平台；推进应用毫米波人体成像、手提CT等新技术设备应用。

加强综合交通运输服务。注重机场前期规划与设计，以满足旅客切身需求为目标，推动各种运输方式的集中布局 and 空间共享，为旅客便捷出行、快速换乘奠定坚实基础。创新“民航+其他交通运输方式”联运产品，全面推行“一票制”。加强民航与其他交通方式服务标准的

深度融合，实现空地联运的高效中转。加强民航与其他业态的合作，提供“民航+文旅”等多元化的综合服务产品。

专栏 3 民航旅客出行便捷工程
1. 以提升通达性为目标，持续完善国内、国际航线网络布局，有效满足中小城市和偏远地区人民群众的航空出行需求。 2. 创新空中快线类产品，推进航班的“公交化”运行和隔离区内便捷改签，实现旅客随到随走。 3. 以旅客吞吐量千万级以上机场为重点，缩短航班截载、安检排队、行李提取、旅客步行时间，提升旅客出行效率。 4. 集成居民身份证、护照等身份信息，并与生物识别技术相结合，在安检、登机机场各环节实现“一张脸”身份验证。 5. 开展空铁（轨）联运旅客换乘流程优化工作，重点推动信息共享、安检流程优化、快速换乘、行李直挂、多主体协同等关键环节，在20个以上机场实现多种交通方式的无缝换乘。 6. 持续健全机场服务设施规划建设标准文件体系，将真情服务融入机场规划、设计、建设、运营、维护的全生命周期。

2. 为旅客提供“健康安心”的出行服务

完善健康出行环境。以最大限度减少人员直接接触为目标，加强无接触式服务设施设备的配备与改造，优化旅客动线流程，全面推行无接触式通关模式，减少交叉感染风险。优化消杀技术，加强对旅客服务重点设施设备的清洁消毒，打造健康安心的出行环境。

做好突发公共卫生事件应急处置和常态化防控。不断促进民航与地方政府及卫生健康、疾控部门的沟通联系，推进健康防控信息与民航运输服务信息的融合。加强国际合作，配合完善远端防控措施，多渠道促进国际航空旅行恢复。强化旅客无感测温、人员轨迹追踪等新技术的应用，实现精准防控。健全针对突发公共卫生事件的旅客服务应急预案，进一步完善服务风险防控机制。

强化民航应急医疗救护能力。加强旅客安全风险防控，通过增设安全提示牌、强化服务场景监控、旅客乘机健康风险评估、严格服务设施设备检修等措施消除安全隐患。完善针对旅客突发疾病、意外伤害等情形的应急处置预案，加强航站楼和客舱应急医疗设备配备。加强与行业内外医疗机构的合作，切实提升机上旅客应急救护的专业性和协同性。

专栏 4 民航旅客出行健康工程

1. 制定机场无接触服务相关标准，开展专项评估，打造无接触服务模式标杆机场。
2. 联合卫生健康、公安等部门，将健康防控信息与购票、办理乘机登记手续、登机等信息进行有效整合，实现健康防控信息自动化核验。
3. 针对突发疾病、意外伤害等对旅客健康情况产生重大影响的情形，建立应急救护绿色通道。
4. 完善民航与地方医疗机构的联动机制，定期开展应急救护演练和培训。
5. 进一步完善民航应急救护机构和专业队伍建设，搭建 24 小时远程医疗地空视频协助平台，提升机上应急救护水平。

3. 为旅客提供“快乐舒心”的出行服务

打造“乐在旅途”航空出行新体验。加大设施设备投入力度，实现机场航站楼 5G 和 WiFi 全覆盖。全面加强和通信企业合作，加快地空通信网络建设，让旅客享受到高品质、多元化的客舱网络服务。

优化航站楼和机上餐饮服务。健全机场餐饮同城同质同价管理机制，全面实施航站楼餐饮服务准入制度，探索开展航站楼餐饮外卖服务。进一步创新机上餐食服务模式，加快推进网上预定、自助选餐、登机口发餐等模式，在减少餐食浪费的同时，满足旅客个性化、差异化的服务需求。

提升行李运输服务水平。制定行李全流程跟踪标准规范，加强民航各单位之间的信息共享，逐步建成覆盖全国的民航行李跟踪系统，实现行李运输信息的实时查询和主动推送。规范行李运输操作，杜绝野蛮装卸，加强行李全流程监控，减少托运行李的丢失、被盗、破损等情况发生。

彰显民航服务人文要素。优化航站楼、客舱环境布局，提升相关设施的人文内涵，实现功能性、艺术性、便捷性的有机统一。加强环境文化建设，通过主题展示等方式，体现地域特色，弘扬中华优秀传统文化，展现当代中国风貌，使民航成为传播中华文化艺术、增进世界文化交流的舞台。

专栏 5 民航旅客出行愉悦工程

1. 打造线上线下一体的航站楼餐饮外卖服务新模式，为出发、中转、到达旅客提供预定、制作、打包、配送、自提等定制化服务。
2. 实施机上餐食配备精细化管理，全面推广机上餐食预定服务，减少机上餐食浪费 50%以上。
3. 推进地空通信技术在民航的应用，加快航空器改造和设备配备，推动实现航空器的地空通信功能。
4. 推进无线射频识别（RFID）等新技术，实现托运行李精准定位，提升行李翻找效率。

4. 为旅客提供“温暖贴心”的出行服务

解决首次乘机旅客出行困难。以实施大众化出行为目标，通过信息推送、制作视频短片等方式，多途径告知民航乘机流程和注意事项，加强航空旅行常识宣传，提升问询、值机、行李托运、安检、登机、中转等重点环节的引导和答疑效果，化解首次乘坐飞机旅客的忧虑和困惑。

改进登离机服务。强化机坪运行协同管理，全面提升廊桥使用效率。优化旅客远机位登离机服务，在雨、雪等特殊天气情况下，廊桥资源不足的机场应为旅客提供雨棚式客梯车、移动廊道、升降型摆渡车等远机位登离机设施，切实改善旅客远机位登离机感受。

加强特殊旅客的人文关怀。制定出台关于残疾人、老年人、孕妇、无成人陪伴儿童等特殊需求旅客服务的规章。进一步优化民航无障碍

出行环境，加强特殊旅客服务设施设备的配备，满足特殊人群的航空服务需求。重视解决老年人运用智能技术困难，在推进新技术应用的同时，保留传统服务渠道和人工服务方式，实现“适老化”服务常态化。

提升旅客权益保护力度。优化 12326 民航服务质量监督电话、APP、网站的相关功能，为旅客提供投诉、举报、咨询等一站式服务。注重民航数据安全和个人信息保护，完善旅客个人信息的收集、存储、使用、管理等制度。建立多元化的旅客服务纠纷解决机制，提升服务纠纷处置效能。

专栏 6 民航旅客出行关爱工程

1. 加强机上专用窄型轮椅等特殊轮椅的配备，进一步简化残疾人携带服务犬的验证要求。加强升降设备配备和使用，尽可能避免人工升降。
2. 在机场航站楼为老年人、残疾人、孕妇等特殊旅客设置爱心专座和专用通道，在出租车候车区设置特殊旅客优先乘车程序。
3. 进一步优化投诉管理程序，完善投诉综合考核指标。提升外国航空公司投诉响应率、投诉回复规范率。实施诉转案、案例点评制度，避免相同或类似服务问题反复发生。
4. 统筹数据开发利用、隐私保护和公共安全，建立符合民航运输服务实际的个人信息保护机制和责任追究制度。
5. 参考国际标准，提升国内航空运输旅客人身伤亡、行李赔偿责任限额。

（三）推进民航服务质量治理能力现代化

正确处理政府和市场的关系，运用改革创新思维，破除体制机制障碍，推动服务质量治理理念、治理模式、治理手段创新，充分释放民航发展活力，实现民航服务质量治理能力现代化。

1. 优化民航旅客服务政策供给

优化航权、航线、时刻等资源配置政策，完善市场准入和退出机制，通过公平竞争促进民航服务品质提升。深化价格机制改革，鼓励企业提供差异化的服务产品。推动机场地面服务市场开放，构建公平竞争的市场环境。打破各运行单位之间的信息壁垒，稳步提升民航服务公共基础信息的开放和共享力度。加强对机场地面服务代理、旅客服务信息数据运用等经营行为的监管，配合有关部门对垄断行为调查处理。

2. 完善民航旅客服务法规标准

加强国内外服务质量立法比较研究，完善民航旅客服务法规体系。提升民航旅客服务立法的前瞻性，为新技术、新业态、新产品提供空间。建立民航旅客服务规章和配套文件定期评估制度，确保民航旅客服务相关规定与时俱进。协同推进国家标准、行业标准和团体标准，搭建满足民航旅客服务发展要求的标准体系。统筹做好与国际标准的对接，积极参与国际标准制修订工作。

3. 推进民航旅客服务智慧监管

落实盯组织盯系统“双盯”监管模式，加强企业“法定自查”的应用，实现从“保姆式”监管向“教练式”监管转变。全面推进“互联网+监管”，强化非现场监管与现场监管、全面监管与重点监管的协同。加强数据驱动和风险研判，推动服务监管的数字化转型。强化监察员综合素养和服务监管能力，有效提升监管效能。建立包含民航各主体的服务信用管理体系，完善信用记录、信息公示、等级评定、分类监管等相关制度，加快推进中国民航智慧监管服务项目。

4. 激发民航旅客服务内生动力

督促民航企业完善组织机构和管理制度，加强服务风险管理、舆情风险管理、自我合规评估，制定旅客服务风险源库和风险防控措施，实现服务管理从“事后改进”向“事前预防”转变。鼓励民航企业制定、公布更高水平的服务标准和服务承诺，主动接受社会监督。加强行业协会在会员单位监督、服务事件曝光等方面的补位作用，支持社会第三方机构开展旅客服务满意度评价工作。

5. 加强民航旅客服务“三基”建设

弘扬劳模精神和“工匠精神”，强化民航基层服务队伍的业务技能和专业素养，提高职业待遇，落实职业保障，改善工作环境，提升民航旅客服务岗位的市场竞争力。重视班组建设，进一步优化基层岗位职责和工作程序，增强一线服务人员的主动性和掌控力，提升应对突发事件的现场处置能力。加大服务创新团队建设，合理制定服务考核指标，维护员工合法权益，增强民航员工的归属感和职业自豪感。

专栏 7 民航服务治理能力提升工程

1. 聚焦民航旅客服务痛点、难点，将“为群众办实事”、“服务专项行动”工作常态化、制度化。
2. 全部放开具备竞争的国内航线价格，到 2025 年，实行市场调节价的国内航线旅客运输量占比达到 80%以上。鼓励航空公司在部分航线上开展差异化服务价格试点工作，为旅客提供“菜单式”服务。
3. 明确航空运输服务大数据的公益性定位，出台公益性服务数据目录。
4. 优化民航服务质量监督平台，加强对旅客服务态势的智能感知和精准预测，提升智慧决策支持能力。
5. 编制民航旅客服务质量监测指数，建立涵盖各主体的服务质量指标体系和评价模型。
6. 倡导文明出行，增加关于旅客信用的上位法依据，对扰乱民航运行秩序、危及航空安全的旅客实施信用惩戒措施。
7. 定期组织各专业的民航服务技能大赛，开展“服务之星”评选活动，营造比学赶帮超的良好氛围。

（四）打造中国民航服务品牌

品牌建设是民航强国建设的重要内容。以服务创品牌，以品牌促服务，全面推进民航服务品牌建设，着力打造以“真情服务”为内核的“中国服务”品牌，提升中国民航服务品牌的知名度与影响力。

1. 实施中国民航服务品牌战略

加强品牌建设的顶层设计，明确民航行业中长期服务品牌建设的目标、重点方向和工作措施，建立健全品牌建设、培育和评价体系。强化服务品牌战略导向机制，鼓励民航企业建立符合自身实际的服务品牌战略，实现服务产品的品牌化转型，在旅客服务各领域形成特色鲜明的服务品牌。

2. 打造具有品牌效应的服务产品

强化民航企业品牌建设主体意识，将品牌理念真正融入企业重要决策和生产经营，着力提升品牌价值认知，培育服务品牌文化。坚持质量第一、创新驱动，精准把握旅客需求，加强技术创新、产品创新、营销创新，推出高质量、个性化的服务产品，形成服务产品的磁场效应和价值优势，提升旅客对民航服务品牌的认同感。

3. 建立民航服务品牌评价制度

制定民航服务品牌评价标准，形成涵盖服务质量、品牌影响、品牌价值、社会效益、经济效益等多维度的综合评价指标体系。开展中国民航服务品牌评价，着力打造一批社会和行业共同认可的中国服务品牌。积极参与民航服务品牌评价相关国际标准的制定工作，提升中国在民航服务品牌评价领域的国际话语权。

4. 加强中国民航服务品牌推广

注重品牌管理工作的整体性、专业性、持续性，完善品牌管理体系。加大服务品牌宣传力度，充分利用各类媒体资源，积极搭建交流平台，讲好民航服务品牌故事。在更宽领域和更高层次开展国际交流合作，推动中国品牌走出去，提升中国民航服务品牌的国际影响力。

专栏 8 民航服务品牌建设工程

1. 从理论和实践层面，全面开展民航服务品牌建设基础性研究，为行业和企业培育民航服务品牌提供技术支撑。
2. 建立民航旅客服务品牌案例库，树立服务品牌标杆和示范，推广民航服务品牌建设先进做法和成功经验。
3. 制定出台符合民航服务工作特点、被社会和行业广泛认可的民航服务品牌评价标准和评价程序。
4. 推动第三方开展服务品牌评价工作，探索建立民航服务品牌认证制度。
5. 实施民航服务品牌分级分类管理，按照民航服务产品、民航企业、民航服务模式等不同维度，分别推出若干个具备行业影响力、国家影响力、国际影响力的中国民航服务品牌。

五、保障措施

（一）加强统筹协调

加强航空运输服务规划的组织领导，制定规划实施方案，明确任务分工和推进计划，健全责任落实机制。强化行业内各单位的协同联动和相互配合，形成民航服务整体工作合力。增加与行业外相关单位的战略合作和沟通协调，建立与交通、铁路、公安、海关、市场监管、中消协等部门的常态化工作机制。定期对航空运输服务规划实施进展情况开展监测与评估，确保规划主要任务顺利完成。

（二）加大政策支持

充分利用现有财政政策，加大对民航服务领域基础研究、科技创新、信息化建设等方面的资金支持力度。创新政府和社会资本合作模式，引导更多社会投资参与民航旅客服务领域。完善航权时刻、飞机引进等资源配置政策，将旅客服务质量作为重要的权重考量。建立鼓励企业服务创新的激励机制和容错机制。推进民航旅客服务多双边国际合作机制，支持国内外企业在新技术应用、服务标准制定、产品服务创新等方面开展深入合作。

（三）注重人才培养

鼓励高校优化运输服务专业设置，对接民航服务工作需求，深化校企合作，建设实训基地，加强民航旅客服务专业人才培养。支持重点科研平台建设，培养若干民航旅客服务领域的科研机构。充分发挥专家组思想库、智囊团的重要作用，大力开展民航旅客服务前沿性研究。打造高水平的服务管理培训体系，完善以“中运班”为核心的民航运输服务管理干部培训制度。

（四）做好舆论宣传

大力倡导真情服务理念，强化服务文化建设，大力宣传提升民航服务品质、打造中国服务品牌的重要意义，形成行业共同提升服务质量的良好氛围。加大对民航常识、旅客服务相关规定的普及力度，多渠道宣传民航服务工作举措和成效，增进社会公众和广大旅客对民航服务工作的理解和支持。重视旅客服务预期管理，加强正面引导，营造良好的舆论环境。

附件

“十四五”航空运输旅客服务专项规划指标说明

1. 航班正常率(%): 指正常运行的航班数与计划航班数的百分比。
2. 航班临时取消率(%): 指航班计划出港时间前 24 小时内取消的航班数与计划航班数的百分比。
3. 千万级以上机场航空器平均地面滑出时间(分钟): 指年旅客吞吐量 1000 万人次(含)以上机场的航班实际离港时间至实际起飞时间之间的平均时间长度。
4. 千万级以上机场旅客全流程无纸化能力(%): 指年旅客吞吐量 1000 万人次(含)以上机场能够为旅客提供值机、安检、登机等全流程无纸化出行服务能力的机场数与千万级机场总数的百分比。
5. 枢纽机场国内航班最短衔接时间(分钟): 指枢纽机场国内转国内航班的最短衔接时间。
6. 千万级以上机场航班近机位靠桥率(%): 指年旅客吞吐量 1000 万人次(含)以上机场进出港航班中使用近机位廊桥的航班数与千万级机场进出港总航班数的百分比。
7. 枢纽机场轨道交通接入率(%): 指枢纽机场中接入轨道交通的机场数量与枢纽机场总数量的百分比。其中, 轨道交通包括干线铁路、城际铁路、市域(郊)铁路、城市轨道交通。
8. 客舱地空通信网络覆盖比例(%): 指具备地空通信网络能力的

航空器数量与航空器总数量的百分比。

9. 行李全流程跟踪服务水平(%)：指依托电子标签等技术手段实现行李全流程跟踪的托运行李数量与托运行李总数量的百分比。

10. 机场餐饮同城同质同价覆盖比例(%)：指实现同城同质同价的机场餐饮商户数量与机场餐饮商户总数量的百分比。

11. 投诉回复合规率(%)：指企业投诉回复合规的数量与投诉总数量的百分比。

抄送：各监管局，各地区空管局，局机关各部门。

民航局综合司

2022 年 2 月 14 日印发
