

航空公司旅客服务质量手册

第一章：总则	3
1.1 航空公司概况.....	3
1.2 服务理念与目标.....	3
1.2.1 服务理念.....	3
1.2.2 服务目标.....	3
第二章：预订服务	4
2.1 预订流程	4
2.2 预订变更与取消.....	4
2.3 预订优惠政策.....	4
第三章：值机服务	5
3.1 值机流程	5
3.2 值机时间与地点.....	5
3.3 特殊旅客服务.....	5
第四章：行李服务	6
4.1 行李运输规定.....	6
4.1.1 免费托运行李服务变更.....	6
4.1.2 行李分类及携带规定.....	6
4.1.3 托运行李收费标准.....	6
4.2 行李打包与托运.....	6
4.2.1 行李打包注意事项.....	6
4.2.2 行李托运流程.....	7
4.3 行李赔偿与理赔.....	7
4.3.1 行李损坏赔偿.....	7
4.3.2 行李丢失赔偿.....	7
4.3.3 理赔流程.....	7
第五章：航班服务	7
5.1 航班信息发布.....	7
5.1.1 航班时刻表.....	8
5.1.2 航班动态.....	8
5.1.3 航班票价.....	8
5.2 航班延误与取消.....	8
5.2.1 航班延误.....	8
5.2.2 航班取消.....	9
5.3 航班座位安排.....	9
5.3.1 座位类型.....	9
5.3.2 座位选择.....	9
5.3.3 座位分配原则.....	9
第六章：机上服务	9
6.1 餐饮服务	9
6.1.1 餐饮种类	10
6.1.2 餐饮质量	10

6.1.3 餐饮服务流程.....	10
6.2 乘务员服务	10
6.2.1 乘务员职责.....	10
6.2.2 乘务员礼仪.....	10
6.2.3 乘务员培训.....	10
6.3 客舱安全	10
6.3.1 安全检查	10
6.3.2 安全演示	10
6.3.3 安全监控	11
6.3.4 紧急情况应对.....	11
第七章：机场服务	11
7.1 机场设施介绍.....	11
7.2 机场交通	11
7.3 机场安检	12
第八章：特殊旅客服务.....	12
8.1 残疾旅客服务.....	12
8.1.1 服务设施	12
8.1.2 服务流程	12
8.2 孕妇与儿童服务.....	13
8.2.1 孕妇服务	13
8.2.2 儿童服务	13
8.3 老年旅客服务.....	13
8.3.1 服务设施	13
8.3.2 服务流程	13
第九章：投诉与建议	14
9.1 投诉渠道	14
9.2 投诉处理流程.....	14
9.3 建议与反馈	14
第十章：会员服务	15
10.1 会员权益	15
10.2 会员积分政策.....	15
10.3 会员等级划分.....	16
第十一章：促销与优惠.....	16
11.1 促销活动	16
11.1.1 折扣促销.....	16
11.1.2 赠品促销.....	16
11.1.3 优惠券促销.....	16
11.1.4 节假日促销.....	17
11.2 优惠票价	17
11.2.1 学生优惠.....	17
11.2.2 老年人优惠.....	17
11.2.3 儿童优惠.....	17
11.2.4 夜间优惠.....	17
11.3 团队优惠政策.....	17

11.3.1 团体票优惠.....	17
11.3.2 团队住宿优惠.....	17
11.3.3 团队用餐优惠.....	18
11.3.4 团队活动优惠.....	18
第十二章：附录	18
12.1 航空公司联系方式.....	18
12.2 常见问题解答.....	19
12.3 服务承诺与承诺履行.....	19

第一章：总则

1.1 航空公司概况

我国航空公司作为国家重要的交通运输企业，承担着连接国内外的任务，为满足人民群众日益增长的出行需求，不断提升航空客运服务质量和水平。公司拥有现代化的机队、先进的航空技术设备和完善的航线网络，致力于为广大旅客提供安全、快捷、舒适的航空运输服务。

1.2 服务理念与目标

1.2.1 服务理念

航空公司秉承“以人为本、诚信服务”的理念，始终将旅客的需求放在首位，以乘客为中心，提供全方位、个性化、高品质的航空服务。在服务过程中，我们注重细节，关注旅客感受，力求为旅客创造愉悦的出行体验。

1.2.2 服务目标

(1) 保证安全：始终坚持安全第一，严格执行各项安全规章制度，保证旅客的生命财产安全。

(2) 提高准点率：通过优化航班计划、加强运行管理，提高航班准点率，减少旅客等待时间。

(3) 提升服务质量：以旅客需求为导向，持续改进服务流程，提高服务水平，满足旅客多样化的出行需求。

(4) 优化服务环境：改善候机楼、机上服务等环境，营造温馨、舒适的出行氛围。

(5) 强化服务培训：加强员工服务技能培训，提高员工综合素质，提升整体服务水平。

(6) 完善应急预案：针对航班延误、取消等特殊情况，制定应急预案，保证旅客权益得到保障。

通过以上服务理念和目标的实施，航空公司将不断优化服务，为广大旅客提供更加优质、便捷的航空运输服务。

第二章：预订服务

2.1 预订流程

预订服务是电商平台为满足消费者需求而提供的一项便捷服务。预订流程主要包括以下几个步骤：

- (1) 商品选择：消费者在电商平台挑选心仪的商品，“预订”按钮。
- (2) 预订确认：消费者确认预订信息，包括预订数量、预订时间等。
- (3) 支付预订金：消费者按照页面提示支付预订金，预订金金额根据商品价格和预订政策而定。
- (4) 预订成功：支付成功后，消费者将收到预订成功的提示信息。
- (5) 尾款支付：在预订周期内，消费者按照约定时间支付尾款。
- (6) 商品发货：电商平台在约定时间内发货，消费者收到商品。

2.2 预订变更与取消

预订变更与取消是消费者在预订周期内对预订商品进行调整的一种权益。以下为预订变更与取消的流程：

- (1) 预订变更：消费者在预订周期内，如需调整预订数量、预订时间等，可登录电商平台，进入预订管理页面进行修改。
- (2) 预订取消：消费者在预订周期内，如需取消预订，可登录电商平台，进入预订管理页面，“取消预订”按钮。
- (3) 预订金退还：预订取消后，电商平台将在规定时间内退还预订金。

2.3 预订优惠政策

电商平台为鼓励消费者预订，通常会提供以下优惠政策：

- (1) 预订优惠：预订商品的价格通常低于市场价，消费者可享受一定的折扣。
- (2) 优先发货：预订成功的消费者将享有优先发货的权益，保证商品尽快送达。

(3) 积分奖励：预订商品可获得一定的积分，积分可用于抵扣现金、兑换礼品等。

(4) 优惠券发放：预订成功的消费者有机会获得优惠券，可在下次购物时使用。

(5) 会员权益：预订商品可享受会员权益，包括专享折扣、优先客服等。

通过预订服务，消费者可以提前锁定心仪商品，享受优惠价格，同时电商平台也能根据预订数据优化供应链管理，提高运营效率。

第三章：值机服务

3.1 值机流程

值机服务是航空旅行中的重要环节，以下为详细的值机流程：

(1) 预约值机：旅客可通过航空公司官网、APP、线下营业部或拨打航司客服电话等渠道提前预约值机服务，以便在航班起飞前顺利办理相关手续。

(2) 携带证件：乘机当天，旅客需携带身份证或户口本等有效证件原件，以及相关申请材料。

(3) 办理值机手续：在航班计划起飞时间前 2 小时，旅客前往机场指定值机柜台，工作人员会为旅客打印登机牌，并办理托运行李手续。

(4) 填写服务单：对于无人陪伴儿童等特殊旅客，需由指定送机人填写《无人陪伴儿童服务单》或其他相关服务单，并提供送机人与接机人的姓名、电话、住址等信息。

(5) 通过安检：在值机柜台办理完毕后，旅客在服务人员陪同下通过安检通道，进入候机厅。

3.2 值机时间与地点

(1) 值机时间：通常情况下，国内航班值机时间为航班起飞前 2 小时，国际航班为航班起飞前 3 小时。具体时间以航空公司规定为准。

(2) 值机地点：旅客需在指定机场的值机柜台办理值机手续。部分城市设有城市航站楼，旅客可在城市航站楼提前办理值机和行李托运手续，然后乘坐免费机场巴士直达机场。

3.3 特殊旅客服务

针对特殊旅客，航空公司提供以下服务：

(1) 无人陪伴儿童：针对年满 5 周岁未满 12 周岁的儿童，航空公司推出无人陪伴儿童服务，包括全程陪护、优先登机。

(2) 残疾旅客：为方便残疾旅客出行，航空公司提供轮椅、优先登机等服务。

(3) 孕妇旅客：针对孕妇旅客，航空公司提供优先登机、座位安排等服务。

(4) 酒醉旅客：对于酒醉旅客，航空公司会根据实际情况提供协助，保证旅客安全。

(5) 老年旅客：航空公司为老年旅客提供优先登机、座位安排等服务。

(6) 其他特殊旅客：如携带宠物、锂电池等特殊物品的旅客，需提前了解相关规定，并在值机时告知工作人员。

在值机过程中，航空公司会根据特殊旅客的需求，为其提供个性化服务，保证旅客顺利出行。

第四章：行李服务

4.1 行李运输规定

4.1.1 免费托运行李服务变更

自 2015 年 3 月 29 日起，我国普通机票将不再提供免费托运行李服务，除非机票产品本身包含或旅客个人意愿单独购买。旅客需根据自身需求，提前购买行李额度。

4.1.2 行李分类及携带规定

行李可分为携带行李和托运行李。携带行李指重量不超过 10 千克且体积不超过 204055 厘米的行李，每人可免费携带 1 件。超出免费携带范围的行李，需按照收费标准支付费用。

4.1.3 托运行李收费标准

托运行李收费标准如下图所示（此处应有图片）。旅客可根据自身需求，在官网预购行李额度。

4.2 行李打包与托运

4.2.1 行李打包注意事项

为保证行李安全，旅客在打包行李时，应注意以下几点：

1) 使用符合航空公司规定的行李箱或包装材料；

- 2) 保证行李箱锁具完好，易于开合；
- 3) 避免将易碎、贵重物品放入托运行李；
- 4) 在行李箱上贴上明显的个人标识，以便识别。

4.2.2 行李托运流程

1) 办理行李托运手续：旅客携带行李至候机楼人工值机柜台，办理行李托运手续；

2) 行李安检：行李通过安检设备进行检查，保证安全；

3) 行李装载：行李按照航空公司规定，装载至飞机货舱；

4) 行李卸载：航班抵达目的地后，行李从飞机货舱卸载，旅客凭行李牌领取。

4.3 行李赔偿与理赔

4.3.1 行李损坏赔偿

若行李在运输过程中损坏，航空公司将按照行李自身重量进行赔偿，最高赔偿金额不超过 500 元。对于具有特殊价值的行李，如限量版行李箱等，航空公司与旅客存在赔偿金额分歧时，需双方协商解决。

4.3.2 行李丢失赔偿

若行李在运输过程中丢失，航空公司将按照行李的实际价值进行赔偿。旅客需提供购买发票、行李清单等相关证明，以便航空公司进行赔偿。

4.3.3 理赔流程

1) 行李损坏或丢失后，旅客需在航班抵达后 24 小时内向航空公司提出赔偿申请；

2) 旅客提供相关证明材料，包括行李购买发票、行李清单等；

3) 航空公司对旅客提供的材料进行审核，确定赔偿金额；

4) 赔偿金额确认后，航空公司与旅客协商赔偿方式，如现金、转账等；

5) 赔偿完成后，航空公司将向旅客发送理赔通知。

第五章：航班服务

5.1 航班信息发布

航班信息发布是航空公司服务的重要环节，主要包括航班时刻表、航班动态、航班票价等信息。为了方便旅客查询，航空公司通常会在官方网站、手机客户端、客服等渠道发布航班信息。

5.1.1 航班时刻表

航班时刻表是指航空公司公布的航班起飞和到达时间表。旅客可以根据时刻表选择合适的航班，并提前安排出行计划。航班时刻表一般包括以下内容：

- (1) 航班号：航空公司的标识和航班序号。
- (2) 起飞时间：航班计划起飞的时间。
- (3) 到达时间：航班计划到达的时间。
- (4) 经停站：航班在途中经停的城市。

5.1.2 航班动态

航班动态是指航班在飞行过程中的实时信息，包括航班状态、预计起飞时间、预计到达时间等。旅客可以通过以下途径获取航班动态：

- (1) 官方网站：航空公司会在官方网站上实时更新航班动态。
- (2) 手机客户端：旅客可以通过航空公司的手机客户端，实时查询航班动态。
- (3) 客服：旅客可以拨打航空公司的客服，咨询航班动态。

5.1.3 航班票价

航班票价是旅客购买机票所需支付的费用。航空公司会根据航班类型、舱位等级、购票时间等因素制定不同的票价。旅客可以通过以下途径查询航班票价：

- (1) 官方网站：航空公司会在官方网站上公布航班票价。
- (2) 手机客户端：旅客可以通过手机客户端查询航班票价。
- (3) 客服：旅客可以拨打航空公司的客服，咨询航班票价。

5.2 航班延误与取消

航班延误与取消是航班服务中常见的问题。航空公司会尽量避免航班延误与取消，但受天气、技术等原因影响，有时无法避免。

5.2.1 航班延误

航班延误是指航班未能按照计划时间起飞或到达。以下原因可能导致航班延误：

- (1) 天气原因：如雷雨、大雾等恶劣天气。
- (2) 技术原因：如飞机故障、维护等原因。

(3) 空中交通管制：如航班流量控制、空中走廊拥堵等。

(4) 其他原因：如旅客原因、机场设施故障等。

5.2.2 航班取消

航班取消是指航空公司宣布航班不再执行。以下原因可能导致航班取消：

(1) 天气原因：如恶劣天气导致航班无法起飞或降落。

(2) 技术原因：如飞机故障无法修复。

(3) 航班调整：如航空公司调整航班计划。

(4) 其他原因：如政策原因、机场设施故障等。

5.3 航班座位安排

航班座位安排是航空公司为旅客提供的重要服务之一。合理的座位安排可以提高旅客的乘坐舒适度。以下是航班座位安排的几个方面：

5.3.1 座位类型

航班座位类型主要包括经济舱、公务舱和头等舱。不同舱位提供的服务和座位舒适度有所不同。

5.3.2 座位选择

旅客在购票时可以根据个人喜好选择座位。以下是一些常见的座位选择：

(1) 靠窗座位：欣赏风景，不受打扰。

(2) 靠过道座位：方便起身活动，减少受邻座影响。

(3) 紧急出口座位：空间较大，但需协助紧急疏散。

5.3.3 座位分配原则

航空公司会根据以下原则进行座位分配：

(1) 优先分配：优先为特殊旅客（如孕妇、老年人等）分配座位。

(2) 舱位优先：先满足高舱位旅客的需求。

(3) 提前选座：鼓励旅客提前选座，提高满意度。

(4) 公平分配：尽量保证旅客的座位需求得到满足。

第六章：机上服务

6.1 餐饮服务

机上餐饮服务是航班体验的重要组成部分，它关乎乘客的舒适度和满意度。

以下是机上餐饮服务的具体内容：

6.1.1 餐饮种类

机上餐饮种类丰富，包括早餐、午餐、晚餐以及夜宵。早餐通常提供面包、鸡蛋、果汁等；午餐和晚餐则有中式、西式、素食等多种选择，以满足不同乘客的需求。

6.1.2 餐饮质量

为保证餐饮质量，航空公司会选择优质食材，并采用先进的烹饪设备和技术。同时机上厨师会严格按照食品安全标准进行操作，保证食品卫生。

6.1.3 餐饮服务流程

餐饮服务流程包括：餐前准备、餐中服务、餐后清理。乘务员会在规定时间内为乘客提供餐饮，并保证服务过程中符合礼仪规范。

6.2 乘务员服务

乘务员服务是机上服务的重要环节，以下是乘务员服务的具体内容：

6.2.1 乘务员职责

乘务员主要负责机上安全、乘客舒适度以及航班正常运行。其主要职责包括迎接乘客、提供座位安排、发放餐饮、处理紧急情况等。

6.2.2 乘务员礼仪

乘务员在服务过程中需遵循礼仪规范，包括：微笑、热情、耐心、细致、尊重乘客。同时乘务员还需具备良好的职业素养，以保证服务质量。

6.2.3 乘务员培训

为提高乘务员服务水平，航空公司会定期开展培训，包括服务技巧、应急处理、礼仪规范等方面。通过培训，乘务员能够更好地为乘客提供服务。

6.3 客舱安全

客舱安全是机上服务的重要组成部分，以下是客舱安全的具体内容：

6.3.1 安全检查

在航班起飞前，乘务员会对客舱进行安全检查，保证设备正常运行，排除安全隐患。

6.3.2 安全演示

乘务员会在航班起飞前进行安全演示，向乘客介绍安全设备的使用方法和紧急情况下的应对措施。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/316054131140011005>