

《旅客联运服务质量要求
第 2 部分：公航旅客联运》
(征求意见稿)

编制说明

交通运输部科学研究院

2017 年 5 月

目 录

1.工作简况	1
1.1 任务来源.....	1
1.2 工作过程.....	1
1.3 标准主要起草人及其所做的工作	2
2.标准制定的原则和依据、标准主要内容	4
2.1 标准制定的基本原则	4
2.2 标准制定的依据	5
2.3 标准主要内容.....	5
2.3.1 服务设施设备	6
2.3.2 运营服务	8
2.3.3 票务服务	9
2.3.4 行李服务	10
2.3.5 信息服务	11
3. 预期经济效益和社会效益分析	12
4. 采用国际标准和国外先进性标准的一致性程度	14
5. 与有关的现行法律、法规和标准的关系.....	14
6. 重大分歧意见的处理经过和依据	14
7. 其他需要说明的事项	14

1.工作简况

1.1 任务来源

2016年8月8日，交通运输部《交通运输部关于下达2016年交通运输标准化计划的通知》（交科技发[2016]506号），正式下达了制定《旅客联程联运服务质量要求第2部分：公航旅客联运》（计划编号：JT2016-19）行业标准的工作计划。

标准性质：推荐性行业标准；

主管部门：交通运输部；

归口单位：综合交通运输标准化技术委员会；

起草单位：交通运输部科学研究院

完成时间：2017年。

1.2 工作过程

2016年8月，交通运输部科学研究院成立标准起草组，梳理标准编制目的、核心技术问题，制定标准研究大纲。

2016年9月，起草组召开研究大纲的专家咨询会，同月标准起草组梳理相关文献资料。

2016年10月~2017年4月，起草组集中对标准条文进行了编制和撰写，形成标准草案初稿。

2017年5月，起草组在北京组织召开了《旅客联程联运服务质量要求第2部分：公航旅客联运》草案初稿起草组内部研讨会，会上对标准草案进行了

认真的讨论、汇总并完善，形成征求意见稿。

1.3 标准主要起草人及其所做的工作

本标准由交通运输部科学研究院陈硕、汪健、刘颖、闫超、贾皓等人员共同起草完成。

为保证本标准的适用性、有效性、实用性，标准起草组广泛收集了相关文献资料，包括国内相关国家标准、行业标准、地方标准等，同时开展了实地调研、座谈调研、文案调研。通过文献资料收集与调研，为标准的研究、起草奠定了基础。

(1) 相关标准搜集研究

课题组首先进行了相关标准资料的收集整理工作，搜集了我国针对旅客运输涉及的公路、水路、民用航空、铁路四种运输方式制定的旅客运输服务质量标准，包括《关于执行〈道路旅客运输“三优”、“三化”规范〉的通知》、《JT/T 490—2003 道路旅客运输服务人员职业服装款式和标志》、《GB/T 22486-2008 城市轨道交通客运服务》(Urban rail passenger transport service)、《GB/T 22484-2008 城市公共汽电车客运服务》(Passenger transport services for bus/trolleybus)、《GB/T 16890.1—2008 水路客运服务质量要求》(Requirement on services of passenger transport by water)、《GB/T 16177-2007 公共航空运输服务质量》、《GB/T 25341.1-2010 铁路旅客运输服务质量 第1部分：车站》(Quality of railway passenger service—Part 1:Station)、《GB/T 25341.1-2010 铁路旅客运输服务质量 第2部分：列车》(Quality of railway passenger service—Part 2:On board)，以及国外标准2部，包括欧盟标委会(CEN)于2006年发布的《EN

15140:2006 Public passenger transport - Basic requirements and recommendations for systems that measure delivered service quality》（公共乘客运输.测量运输服务质量系统的基本要求和建议）以及英国标准学会（BSI）于 2002 年发布的《BS EN 13816-2002 Transportation - Logistics and services - Public passenger transport- Service quality definition, targeting and measurement》（运输.后勤保障和服务.公共乘客运输.服务质量定义,目标和测量）。《旅客联运术语 Terminology of passenger intermodal transport》《旅客联运服务质量要求第 1 部分：空铁旅客联运 Quality requirement of intermodal passenger transport service Part I: air-rail intermodal passenger transport》课题组对这些标准进行了充分系统的研究，总结出了各运输方式服务质量标准的通用内容以及目前旅客联运服务质量标准编制方面存在的问题，为《公航旅客联运服务质量要求标准》的编制做了足够的准备工作。

（2）国内外案例分析

接下来，课题组成员搜集了国内外公航联运实例，包括以城市群为核心的公航联运案例，如中国东方航空公司空巴联运、杭州东站城市航站楼、江苏大运“巴士管家”、石家庄机场公航联运和天津机场公航联运等案例以及德国 FXL 联运案例。通过这些资料，课题组充分了解了目前已开展的部分公航联运工作基础设施和运输组织现状，为我国公航联运服务的大范围开展提供借鉴和指导。

（3）国内实例调研

课题组于 2015 年至在 2017 年间先后前往上海虹桥综合枢纽、杭州东站、萧山机场、深圳机场以及中国东方航空公司等地进行了实地调研，结合课题组

前期汇总的疑问与现场工作人员以及相关领导进行了交流，得到了许多宝贵的意见。基于此，课题组成员归纳出公航联运系统的基本构成（公航接驳设施、公航枢纽设备设施、引导标识、管理机制、信息平台、联运组织）和组织过程。结合之前总结的各运输方式服务质量标准的通用内容，课题组进行多次内部讨论，逐渐提出了公航联运服务质量标准条目，主要包括 5 部分：服务设备设施、运营服务、票务服务、行李服务和信息服务。

（4）集中编制研究

在以上工作的基础上，课题组于 2016 年 9 月-2017 年 4 月集中对标准条文进行了编制和撰写，2017 年 5 月课题组在北京组织召开了《公航旅客联运服务质量要求标准》草稿研讨会。会上对标准草案进行了认真的讨论、汇总并完善，形成了《公航旅客联运服务质量要求标准》的征求意见草稿。2017 年 6 月~2017 年 7 月，课题组在前期研究成果的基础上，对照标准编制的要求，形成标准征求意见稿和编制说明。在标准起草过程中，起草组多次召开标准起草组内部研讨会，并召开阶段性研究成果专家咨询会，会后按照与会专家意见对标准修改完善，在对标准征求意见稿修改完善的基础上形成了标准报批稿。

2.标准制定的原则和依据、标准主要内容

2.1 标准制定的基本原则

《旅客联运服务质量要求第 2 部分：公航旅客联运》是在我国现行公路客运服务质量要求、民航服务质量要求和综合客运枢纽标准体系下，结合我国公航旅客联运发展趋势，对公航旅客联运服务质量要求进行合理研究。主要遵循以下原则：

（1）需求引导原则

标准以公航旅客联运现状为基础，公航旅客联运服务的需求为导向，最大限度地满足乘客在通过航空和道路两种运输方式完成连续运输的便捷要求，此外还应考虑道路、民航行业管理部门和运营企业协调管理的需求。

（2）规范实用原则

标准是建立在对目前国家及行业现行相关标准、规范充分理解的基础上，对公航旅客联运服务质量的要求进行规范和明晰，而且与现行的道路和民航的服务质量标准相衔接，避免相关要求实用性和操作性不强。

（3）系统全面原则

标准应涵盖公航旅客联运的全过程，全面系统，使得标准具有全面的指导性。

2.2 标准制定的依据

在制定标准过程中，本标准起草组严格遵循以下标准化法律、法规、规范的规定，作为本标准起草的重要依据：

（1）《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国标准化法实施条例》、《国家标准管理办法》等法律、法规。

（2）《标准化工作导则第 1 部分：标准的结构和编写》GB/T 1.1-2009。

2.3 标准主要内容

基于资料收集整理、调研以及对我国空铁旅客联运业务开展需求的研究分析，课题组成员归纳出公航联运系统的基本构成（公航接驳设施、公航枢纽

设备设施、引导标识、管理机制、信息平台、联运组织)和组织过程。结合之前总结的各运输方式服务质量标准的通用内容,课题组进行多次内部讨论,逐渐提出了公航联运服务质量标准条目,主要包括5部分:服务设备设施、运营服务、票务服务、行李服务和信息服务。

2.3.1 服务设施设备

1) 民用机场

公航联运组织的开展需要对民用机场的设备设施进行相应规范。为了方便公航联运旅客进行换乘,宜设置道路售票与退改签柜台或专用窗口、设置办理乘机、行李托运、安检等手续的专用柜台和通道专用等候区域、旅客专用等候区域以及道路运输车辆停车发车位、车道边作业专用区域以提高换乘效率和服务水平。同时引导标识是换乘旅客在机场内迅速找到联运通道、提高换乘效率的重要保障,应在联运服务专用窗口、柜台、安检口、通道、等候区域设置明显的联运服务标志标识,因此应对引导标识提出相应标准。

2) 汽车客运站

公航联运组织的开展也需要对道路旅客运输站的设备设施进行规范。为了方便联运旅客进行换乘,应设立航班值机柜台,具有值机、行李运输服务的功能同时应设置民航售票与退改签的专用窗口,在联运服务专用窗口、柜台、安检口、通道、等候区域设置明显的联运服务标志标识。同时为提高旅客出行效率与出行体验应配备民航航班实时到发信息指示屏或查询设备,配备一体化自助服务终端,提供跨方式的售票、取票、退改签服务,宜设置公航联运旅客专用等候区域以及道路运输车辆停车发车位、车道边作业专用区域。引导标识是使换乘旅客在道路旅客运输站内迅速找到联运通道、提高换乘效率的重

要保障，因此应对引导标识提出相应标准。

3) 换乘区域

公航联运组织的开展也需要对综合客运枢纽的设备设施进行规范。为了方便联运旅客进行换乘，旅客综合换乘服务其中体现公航联运有关要求。旅客综合换乘服务其中体现公航联运有关要求。换乘区域内旅客联运问讯处的设置、配备行李推车设置、自动步道设置以及设施设备按照 JT/T 1066-2016 5.3.1.2。同时为提高服务水平和旅客出行效率，应配备一体化自助服务终端，宜提供跨方式的售票、取票、退改签服务。

4) 城市候机楼

城市候机楼是一种航空异地值机服务模式，通常位于机场所在地之外的城市，可为乘客提供售票、行李安检、海关检查、问讯等柜台等服务。城市候机楼应提供道路运输客运班线和航空售票系统并向旅客提供值机、候机服务。为提高旅客出行效率和出行体验，城市候机楼宜提供行李直挂服务。

5) 其他

在综合客运枢纽中，民用机场、汽车客运站应满足各自的设施设备配置要求，高铁站和港口客运站区域设施设备配置应参照民用机场和汽车客运站设置的联运服务设施设备要求设置响应联运服务功能。换乘区域应按照相关标准设置联运服务标识、联运问讯处、行李推车、自动步道，换乘区域还宜配备道路运输自助售票机/取票机、民航自助售票机以及可以同时发售民航客票和道路运输客票的一体化售票终端。

2.3.2 运营服务

1) 联运组织

公航联运是一种先进的运输方式，需要与之相适应的现代化的生产组织手段和科学的管理技术，从而保证联运的顺利进行，并发挥其优越性。在公航枢纽内部，存在多种流线，均呈现多样化、复杂化。为了尽量减少客流交叉，实现枢纽内部流线清晰，应当对枢纽内部设施进行逐步分析，并明确客流去向，研究客流占用情况，分析冲突点，掌握各种客流的特点。在已建的公航枢纽内，除了增设专用通道外，还可以提供换乘组织服务，如办票、安检、候机/车等。

要保证公航联运的顺利完成，道路运输与航空运输的时间衔接极为重要。这就要求参与公航联运的陆地运输具有较高的安全性和正点率。所以应该根据运量的要求，在完善审批制度的基础上推出了定制快车、城际拼车、机场接送、定制包车、定制巴士、校园专线等定制化产品。为晚点航班提供有计划的完整的运行时间点，在不影响其正常运行的情况下对其进行运行调整，使其可以在规定的时间范围内到达，保证与航班的顺利衔接，实现公航联运。

2) 非正常联运补救

在实际运营中，非正常联运情况不可避免。航空运输受天气等因素影响，发生航班晚点或航班取消的频率较高，而道路运输有时也会受到天气、线路情况等突发情况。公航联运服务涉及到两种运输方式的协调运营，所以必须要建立一套站内、站外的应急机制，成立专门的应急工作组，来应对晚点发生时的运行调整、旅客组织。

如果发生非正常联运，公航旅客联运承运人应及时通知联运旅客，启动非

正常联运应急预案，公航旅客联运承运人应提供客票退改签服务，应集中组织受影响的联运旅客候车/机，并提供茶点并协助乘客完成中转地住宿等配套服务。

3) 联运服务投诉

公航联运主管部门应该努力提高服务管理质量，将服务投诉率降到最低，实现旅客的最大满意度，将服务打响知名品牌，提高旅客满意度。应对投诉，最主要的是以预防为主，消除投诉产生的根源。在提供公航联运服务过程中，应该在服务管理环节上细致规划，缜密安排，从而减少投诉的发生。同时需要建立完备的航空服务管理机制和道路运输服务管理机制，公航旅客联运承运人提供 24 小时投诉接待服务，有必要制定相应的投诉处理和赔偿规定，设置联运服务投诉专线、建立投诉台等。对所有的投诉内容最好记录在案，并依据联运服务保障协议，确定责任归属、拒赔范围以及和赔付金额，同时确保投诉渠道畅通，规定反馈时限。

2.3.3 票务服务

公航旅客联运承运人宜提供全程票务服务。

1) 票务信息查询

为了更好的发展公航联运服务，依托省域道路客运联网售票系统，建设全国道路客运信息联网服务工程，实现全国道路客运信息的互联互通和共享，支持企业提供旅客联程、往返、异地出行票务服务。公航旅客联运承运人应向旅客提供两种方式的查询服务实现同一终端查询两种运输方式的票务信息，包括票价、余票数、预售期限、可衔接的航班/车次等，同时为旅客提供该站场

始发、经停的各车次和航班的票务信息。

2) 售票

同样，在售票服务方面，为了更好的发展公航联运服务，公航旅客联运承运人应制定公航联运客票的预售期限，应不低于 7 天，并宜根据淡旺季、小长假灵活调整预售期。公航旅客联运承运人宜根据本地实际情况实现通过一体化终端购买联运客票。在客票营销方面，公航旅客联运承运人应提供互联网和移动互联网等多种购买联运客票的渠道。

3) 退改签

在航班、道路客输运行正常情况下，联运客票的退改签按照民航和道路部门现有规定执行。在发生非正常联运情况下，联运客票的退改签应按照公航旅客联运承运人间签订的联运服务保障协议执行。公航旅客联运承运人应提供车站退改签窗口、车站候机楼值机台或机场值机台、售票网站、手机 APP 等途径进行联运客票的退改签服务。

2.3.4 行李服务

汽车客运站、机场、城市候机楼必须认真做好行李直挂和托运工作，为安全、迅速、准确地运输创造良好的必要条件。因此，汽车客运站、机场和城市候机楼必须严格执行有关政策、法令和规章制度。公航旅客联运承运人应提供托运行李服务，宜提供行李直挂服务同时宜提供行李的转运服务，或配备行李转运自助设备。行李运输过程中发生行李不正常的情况时，公航旅客联运承运人应及时查找补救。若发生行李丢失或破损，应依据签订的联运服务保障协议，对公航联运旅客进行赔偿。

托运过程中行李发生破损，要记录在案，进行赔偿。为了方便行李的转运，公航旅客联运承运人应为联运旅客提供行李的转运服务或提供转运行李的自助设备。

2.3.5 信息服务

1) 运营信息

信息共享是公航联运的重要内容，公航联运不仅要在形式上完成航空与道路运输的接驳，还宜实现公航旅客联运承运人之间实现运营信息采集与共享，公航联运信息的采集与共享可以通过多个渠道获取，主要包括城市交通、天气、旅游、突发事件、班次及线路、晚点和延误等。同时为确保各运输方式之间信息交换与采集的安全性及公平性，承运人及合作方宜依据相关文件提供标准化的数据交换文件。为确保旅客方便有效的出行，公航旅客联运承运人宜向公航联运旅客提供城市交通的运营信息并实时通报晚点信息并在道路旅客运输站和综合客运枢纽向联运旅客公布其所有的车次和航班信息，根据非正常联运情况应通过广播、信息板、互联网等渠道向联运旅客提供有关上述信息并根据应急预案要求非正常联运情况下根据应急预案中的要求执行。

提供公航联运服务的道路旅客运输站、机场、综合客运枢纽、城市候机楼等应为旅客提供城市内部交通的运营信息。当发生列车或航班晚点时，公航旅客联运承运人应实时向旅客通报晚点信息。

2) 服务信息

民用机场、汽车客运站、城市候机楼、其他换乘区域以及公航联运承运人等除了提供车次、航班等运营信息，还应该向旅客附带说明联运票所提供的其

他服务，并提供基本服务信息。民用机场、汽车客运站、城市候机楼以及其他换乘区域内可以通过设置联运服务咨询台及宣传牌，向旅客介绍公航联运服务的基本内容与流程，可向旅客提供宣传册，介绍公航联运服务的基本内容与流程，公航旅客联运承运人可在售票网站设置专栏向旅客介绍公航联运服务产品的基本内容与流程，公航旅客联运承运人还应向联运旅客提供转运行李及换乘过程中的安全注意事项。为了提高服务质量，建议汽车客运站、民用机场和综合客运枢纽、城市候机楼提供延伸服务信息，比如目的地所在城市的住宿、餐饮等服务信息以及所在城市的旅游及天气信息等。有条件的话，可以在订票网站上进一步推广此类信息。

3. 预期经济效益和社会效益分析

随着我国高速铁路、轨道交通、民航的快速发展，各大城市逐渐出现区域性“都市圈”，具有影响力的城市群如京津冀、长三角、珠三角等地区长短途出行需求旺盛、出行服务种类众多，旅客联程运输市场需求旺盛。随着旅客联程运输需求的释放，空铁联运、公航联运、海空联运等形式的旅客联程运输服务模式也逐渐涌现，旅客联程运输市场初具规模。公航联运可以综合道路运输与民航的各个特点，使两种交通方式科学协调发展，是乘客通过道路运输的方式实现门到门的运输，提高综合效率与运输系统的社会效益。因此，公航联运在未来必将成为我国旅客运输系统的中坚主力运输方式以及旅客出行的重要选择。

目前，相比较于国外发展成熟的空铁联运而言，国外公航联运发展相对缓慢。公航联运在欧美国家的案例并不多。美国方面。由于美国小汽车保有量大，租车行业发达服务水平高流程便捷，民航网络发达，美国人长途出行的主流交

通方式是“飞机+小汽车”的方式，巴士未成为航空出行旅客换乘接驳的主流方式。欧洲方面。欧洲的综合客运枢纽是世界范围内的典范，不但换乘距离短，还实现了民航、铁路两大交通方式的无缝换乘和衔接，这与其客运枢纽规划建设水平和客运量规模有关。法国巴黎的戴高乐机场、英国伦敦的希斯罗机场、德国的法兰克福机场、荷兰的阿姆斯特丹机场、瑞士的苏黎世机场等欧洲大陆主要机场的航站楼都引入了铁路车站，并且实现了航空和铁路的垂直换乘，加之密级的铁路线网和班次，旅客下了飞机后可以迅速地直达铁路站台，基本实现了随到随走。虽然，欧洲各大机场都开行了巴士，但目前机场、航空公司和巴士公司尚未进行更加深入的商业合作推出专门的公航联运产品，旅客到达机场之后需要到机场的巴士站购票离开，因此，航空出行旅客不会将巴士作为首选接驳方式。

我国公航联运起步中国东方航空公司开展的“公航通”产品。近些年逐渐在全国各大城市开展公航联运。公航联运凭借道路运输门到门的优势以及航空中长途运输高时效的特性，尤其被高铁不能直达地区旅客所接受。截止到2016年年末我国公路总里程469.63万公里，比上年增加11.90万公里。我国作为世界上道路运输与民航运输量最为繁忙的国家之一，国土幅员辽阔，地形变化多样，在多年的经营下，逐渐形成了一个便于统筹管理与建设的辐射型交通网络。随着形式多样的旅客联程联运产品的推出，公航联运展现出强大的市场适应能力和发展潜力。可以预见的是，未来公航联运将成为区域、城市群、都市圈旅客运输领域极其重要的客运方式。而服务质量标准是服务机构用以指导和管理服务行为的规范。公航旅客联运服务作为综合运输服务的重要内容，其服务质量要求标准是综合交通运输标准体系中运输服务标准的一个组

成部分，并与综合交通运输标准体系的其他相关标准的研究制定密切相关。制定一部统一的、标准化的、适合我国民航和道路运输实际情况的服务质量要求标准，有利于正确评估服务质量水平，辅助企业管理决策层灵活调整管理模式规范和提高旅客运输质量，增强公航联运的市场竞争力，合理发展和利用各种旅客运输方式的比较优势，优化组合、集约节约利用资源，提升旅客联运服务水平，建设一体化的旅客运输体系。

4. 采用国际标准和国外先进性标准的一致性程度

本推荐性标准与相应的国际标准和国外先进性标准在编制目的、技术内容、文本结构等方面存在较大不同，因此本标准没有采用相应的国际标准和国外先进标准。

5. 与有关的现行法律、法规和标准的关系

本标准与我国现行有关法律、法规和强制性国家标准不矛盾。

本标准与现有行业标准、地方标准不冲突。

6. 重大分歧意见的处理经过和依据

本标准在编写过程中尚未出现重大意见分歧。

7. 其他需要说明的事项

建议各级交通运输、民航、道路运输主管部门、相关监督管理部门及开展公航旅客联运业务的民用机场、道路旅客运输站、综合客运枢纽等单位，在公航旅客联运服务设施设备配置和运营服务、票务服务、行李服务、信息服务等方面的管理规范以及本标准颁布后编制其他相关标准规范工作中，积极采用

本标准术语内容，以规范用词。

本标准为第一次制定并与现行标准无冲突，建议颁布后即实施。