



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 16177—2007  
代替 GB/T 16177—1996

---

## 公共航空运输服务质量

Quality of public air transport service

2007-03-07 发布

2007-09-01 实施

---

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布  
中国国家标准化管理委员会

目 次

前言 ..... Ⅲ

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 总则 ..... 1

4 基本要求 ..... 1

5 设施设备 ..... 2

6 售票服务 ..... 4

7 机场地面旅客服务 ..... 4

8 飞机客舱服务 ..... 6

9 货物运输服务 ..... 7

10 质量指标..... 8

## 前 言

本标准代替 GB/T 16177—1996《公共航空运输服务质量标准》。

本标准与 GB/T 16177—1996 相比主要变化如下：

- 删除了一些已不适用的内容；
- 增加了一些新的服务内容与手段，如电子客票；
- 提高了质量标准水平。

本标准由中国民用航空总局提出。

本标准由中国民用航空总局航空安全技术中心归口。

本标准起草单位：中国民用航空总局运输司、中国民用航空总局航空安全技术中心、中国国际航空股份有限公司、中国南方航空股份有限公司。

本标准主要起草人：何锦日、廉秀琴、张伶俐、李洪涛、陈淑芝、朱耀文、梁新钢、史心良、徐淮平、林丽。

本标准所代替标准的历次版本发布情况为：

- GB/T 16177—1996。

# 公共航空运输服务质量

## 1 范围

本标准规定了公共航空运输企业及其代理人、机场等相关单位的运输服务质量要求。  
本标准适用于在中华人民共和国获得经营许可的公共航空运输企业及其代理人、机场。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

GB/T 10001.3 标志用公共信息图形符号 第3部分:客运与货运  
MH 0005 民用航空公共信息标志用图形符号  
MH/T 0012 民用航空公共信息图形标志 设置原则与要求  
MH/T 1001 民用机场候机楼广播用语规范  
MH 7004.1 航空食品卫生标准  
MH 7004.2 航空食品卫生规范

## 3 总则

### 3.1 质量总方针

航空运输服务质量以“安全第一、飞行正常、优质服务”为质量总方针。

### 3.2 安全

- 3.2.1 树立安全第一、预防为主的思想。
- 3.2.2 配备保证安全运输的设施设备,确保安全运行。
- 3.2.3 建立健全各类航空运输安全制度,并保证严格执行。
- 3.2.4 保证顾客的生命和财产安全。

### 3.3 正常

- 3.3.1 科学合理组织安排航班。
- 3.3.2 严格按照规定和约定的时限,组织航空运输生产。
- 3.3.3 航空运输信息应畅通、准确、及时。
- 3.3.4 各运输保障部门工作应协调、统一,保证航班正常飞行。

### 3.4 服务

- 3.4.1 树立以人为本、为顾客服务的思想。
- 3.4.2 运输服务工作应实行规范化、标准化、人性化管理。
- 3.4.3 定期进行服务质量考核。
- 3.4.4 建立企业自身的服务质量管理体系。

## 4 基本要求

### 4.1 仪表、仪容

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

## 4.2 服务语言

4.2.1 使用文明礼貌用语,语言简明、通俗、清晰。

4.2.2 实行“称呼”服务:统一称呼时可用“各位旅客”、“各位货主”、“女士们”、“先生们”;个别称呼时可用“同志”、“先生”、“女士”、“小姐”等。

4.2.3 对国内顾客使用普通话,对外国顾客使用外语,或选择能与顾客有效沟通的语言。

## 4.3 服务态度

4.3.1 礼貌服务,热情周到。

4.3.2 回答问题要迅速、准确、耐心,有问必答。

4.3.3 对待顾客不分种族、国籍、民族,一视同仁。

4.3.4 尊重顾客的民族习俗和宗教信仰。

4.3.5 认真及时地处理顾客的意见和建议。

## 4.4 特殊服务

4.4.1 对重要旅客和老、幼、病、残、孕等旅客提供特殊服务。

4.4.2 根据服务环境和服务对象的不同提供相应的特殊服务。

## 4.5 业务技能

4.5.1 上岗前应经过岗位培训并取得上岗资格。

4.5.2 在岗人员应掌握本岗位业务技能,胜任本职工作。

## 4.6 职业道德

4.6.1 树立诚实守信、忠于职守、尊重顾客、热爱本职工作的良好风气。

4.6.2 遵守国家法律法规,保护顾客的合法权益。

## 4.7 服务监督

4.7.1 对外公布服务质量监督电话号码。

4.7.2 建立收集服务质量信息的有效渠道。

# 5 设施设备

## 5.1 售票处

5.1.1 售票处应设在交通方便、周围环境良好的地区。

5.1.2 售票处的大厅面积及柜台数量应与前来购票的人数相适应,并根据需要设置值班经理、问询、重要旅客和团体旅客柜台。

5.1.3 根据当地气候条件,应具备采暖和(或)制冷设备,通风条件良好。

5.1.4 售票处应设有计算机订座系统、自动出票系统、公共信息系统和电话服务系统。

5.1.5 售票处的各种服务指南(旅客须知、班期时刻、运价、售票动态显示等)应采用适当方式公布,并应规范、准确、齐全、醒目。公共信息标志按 GB/T 10001.3、MH 0005、MH/T 0012 设置。

5.1.6 售票厅内应设公用电话、时钟及供方便旅客购票的辅助设施和公共卫生设施。

5.1.7 售票处的建筑及运行管理应符合现行国家消防、安全、卫生、环境保护等的有关法规和标准。

## 5.2 航站楼

5.2.1 航站楼周围环境良好,应有与设计旅客流量相适应的停车位,并保证进出航站楼交通顺畅。

5.2.2 设有与机场旅客流量相适应的客机坪和停机位,并设有与机场旅客流量相适应和确保正常作业的设施设备。

5.2.3 各种车辆安全行驶的标识规范清晰。

5.2.4 航站楼内布局合理,标识应规范、准确、齐全、醒目,便于旅客进、出港及中转。

5.2.5 在航站楼内设置手提行李标准尺寸框架。

5.2.6 应配备保证光线明亮、通风良好、温度适宜、防噪音的设施设备。

5.2.7 进出港大厅、隔离厅、行李提取厅的面积及办理乘机手续的柜台数量应与高峰小时旅客流量相适应,并设头等舱、公务舱、值班经理等柜台。

5.2.8 设立问询、票务办理及行李查询处。

5.2.9 有国际中转旅客的机场,应在隔离厅内设国际中转旅客休息厅及签票处。

5.2.10 航站楼的各种旅客服务指南(旅客乘机流程示意图、旅客须知、交运行李及手提物品须知、安检须知、乘车指南等)应规范、准确、齐全、醒目。公共信息标志按 GB/T 10001.3 与 MH 0005、MH/T 0012设置。

5.2.11 应设置商务中心、餐厅、商店、银行、小件物品寄存、失物招领、饮水处。

5.2.12 应配备急救设备、电梯、足够数量的行李手推车和一定数量的座椅。

5.2.13 应设置国际国内公用电话、邮政信箱和公共卫生设施,并方便旅客使用。

5.2.14 应配备供残障人使用的无障碍设施设备。

5.2.15 隔离厅内设吸烟区和母婴专用候机区。

5.2.16 应配备公共信息、航班信息、问询、时钟、闭路电视及广播音响系统。

5.2.17 应配备订座、离港、安检、登机、监控、行李分拣、行李查询系统。

5.2.18 应配备与高峰小时旅客流量相适应的旅客行李传送系统,并设有不正常运输行李仓库。

5.2.19 隔离厅内应设有贵宾休息室、头等舱、公务舱休息室和餐饮部,并配有服务设备和用品。

5.2.20 在隔离厅内按航班合理设置候机区位,并设有明显标志。

5.2.21 应配备与旅客流量、机型及当地气候特征相适应的登机设施及各种特殊车辆。

5.2.22 航站楼的建筑及运行管理应符合现行国家消防、安全、卫生、环境保护等的有关法规和标准。

### 5.3 飞机客舱

5.3.1 按飞机设计标准设置座椅。

5.3.2 客舱内的服务设施设备应齐全完好。

5.3.3 飞机盥洗室服务设施如马桶冲洗设备、洗手池等设备应完好。

5.3.4 飞机应急设备如灭火瓶、氧气瓶、应急手电筒、麦克风、婴儿安全带、加长安全带等应齐全完好。

5.3.5 按飞机适航标准配备安全、应急设备、应急药箱、急救药箱和旅客安全须知卡。

5.3.6 宽体机客舱服务间内配备烤箱、冷藏设施及供应餐饮的手推车、餐车。

5.3.7 宽体机配备婴儿摇篮及为特殊旅客服务的设施设备。

5.3.8 配备相应的服务用品。

### 5.4 货运站

#### 5.4.1 货运场所

5.4.1.1 货运场所周围环境良好,交通方便,设有方便托运人交运、收货人提取货物的场地。

5.4.1.2 货运场所的建筑及运行,应符合国家消防、安全、卫生、环境保护等现行的有关法规和标准。

#### 5.4.2 营业厅

5.4.2.1 应设与收发货物相适应的柜台,并设值班经理和问询柜台。

5.4.2.2 根据当地气候条件,应具备采暖和(或)制冷设备,通风条件良好。

5.4.2.3 应配备货运计算机管理系统。

5.4.2.4 配备符合国家标准的计量用具。

5.4.2.5 各种顾客服务指南(货运须知、班期时刻表、运价表)应规范、准确、齐全、醒目。公共信息标志按 GB/T 10001.3 与 MH 0005、MH/T 0012 设置。

5.4.2.6 设公用电话、传真、复印机及方便托运人交运、收货人提取货物的辅助设施及公共卫生设施。

#### 5.4.3 仓库

5.4.3.1 在机场应设普通货物仓库、贵重物品仓库、危险品仓库、冷库、活体动物仓库。仓库面积与设施应与设计货物吞吐量相适应。

- 5.4.3.2 配备与机型相适应的自动升降装卸设备。
- 5.4.3.3 配备包装工具和材料。
- 5.4.3.4 应配备安全检查仪器。
- 5.4.3.5 配备防冻、防水、防火、防盗、防鼠设施和设备。

#### 5.4.4 装卸设备

- 5.4.4.1 配备与货物吞吐量及机型相适应的外场装卸设备。
- 5.4.4.2 配备皮带传送车、牵引车、拖斗车。
- 5.4.4.3 配备与机型相适应的升降平台和集装设备。

### 6 售票服务

#### 6.1 座位控制

- 6.1.1 座位控制部门应为重要旅客预留座位。
- 6.1.2 按规定控制限制性旅客的人数。

#### 6.2 订座

- 6.2.1 开展柜台和电话预订座位(含联、回程)业务。
- 6.2.2 接受旅客预订座位时,应建立完整的旅客订座记录,并应注明出票时限。
- 6.2.3 根据业务需要开展柜台和电话座位再证实业务,为旅客办理座位再证实手续。

#### 6.3 售票

- 6.3.1 应认真核对旅客的有效身份证件和填写的购票单,内容一致后方可填开运输凭证。
- 6.3.2 销售电子客票时,应将航空公司的运输条件等旅客须知的内容以适当的方式告知旅客。
- 6.3.3 按规定将旅客的有效信息输入订座系统。
- 6.3.4 手工填写运输凭证时,应符合国家标准汉字规范,英文应大写,字迹清晰,内容准确,并在运输凭证上签写出票人的全名或工作号。
- 6.3.5 实行出票、收款分人办理制度,收款时唱收唱付。
- 6.3.6 按规定办理运输凭证换开、变更、遗失、签转、退票业务。
- 6.3.7 应建立重要旅客、特殊旅客登记制度,并及时准确地将信息和特殊服务要求传递到有关单位。
- 6.3.8 当航班变更、取消时,售票处应尽早通知旅客。

### 7 机场地面旅客服务

#### 7.1 办理乘机手续

- 7.1.1 对外公布航班停止办理乘机手续时间。为旅客办理乘机手续,100座以上的飞机最迟在航班飞机离站前 90 min 开始;100座以下的飞机最迟在航班飞机离站前 60 min 开始。
- 7.1.2 办理乘机手续应迅速、准确,应按规定项目将有关内容输入离港系统。使用手工办理时应及时将有关项目填入旅客登记表内。
- 7.1.3 按规定安排限制性旅客座位。
- 7.1.4 提醒旅客按照航空行李运输规定托运行李,不应在托运行李中夹带贵重物品、危险品、易碎物品等,应要求旅客交运所携带的超大超重行李。
- 7.1.5 候补机票柜台应按规定及时办理补票手续。
- 7.1.6 登机牌上应注明航班、日期、舱位、座位号、登机口、到达站和旅客姓名。
- 7.1.7 向机上乘务员提供头等舱和重要旅客的姓名与座位号。

#### 7.2 载重平衡

- 7.2.1 配载人员应准确计算飞机载重和平衡,制作装机单并认真复核。
- 7.2.2 承运人应及时向相关航站提供飞机载重平衡表和载重数据。



7.2.3 承运人或其地面服务代理人应在航班飞机起飞后 5 min 内,向相关航站拍发载重电报。

### 7.3 广播

7.3.1 应使用普通话、英语广播,必要时增加其他语言广播;少数民族地区应增加民族语言广播。广播用语应符合 MH/T 1001 规定。

7.3.2 广播内容应准确,播音应清晰、匀速。对旅客登机、登机口变更、航班到达、延误或取消等信息应及时、反复广播。

### 7.4 问询

7.4.1 问询工作人员应随时掌握航班动态,准确回答旅客问询。

7.4.2 问询工作人员接受问询应站立;接受电话问询时,铃响不应超过三声;接电话时应先通报单位。

### 7.5 餐饮

7.5.1 餐厅应提供高、中、低档的餐饮。

7.5.2 餐饮质量应符合国家食品卫生标准。

### 7.6 综合服务

7.6.1 问询和航班动态信息显示系统应及时为旅客提供统一、同步的航班信息。

7.6.2 服务员应主动、正确地引导旅客上、下飞机,使用摆渡车的航班应有专人引导。

7.6.3 应准确核对旅客登机牌及人数。

7.6.4 应合理安排旅客分区顺序登机。

7.6.5 中转、过境旅客应有专人引导。

7.6.6 对重要旅客和老、幼、病、残、孕旅客提供特殊服务。

### 7.7 航班不正常时的服务

7.7.1 应有航班不正常服务预案。

7.7.2 当航班延误时,应及时将有关信息告知旅客;当航班延误信息不确定时,应每隔 30 min 向旅客通报一次动态信息。

7.7.3 延误航班的始发站应每隔 1 h 向经停站、到达站提供一次延误信息。

7.7.4 由于承运人原因造成航班延误,承运人或其代理人应合理地免费为旅客提供食宿;对于非承运人原因造成的航班延误,承运人或其代理人协助安排食宿,费用由旅客自理。

### 7.8 行李运输

#### 7.8.1 收运

7.8.1.1 收运行李的场所应有行李运输有关规定的业务通告。

7.8.1.2 收运的行李应经过安全检查。

7.8.1.3 收运行李时应按行李收运的有关规定检查行李包装。

7.8.1.4 凭运输凭证办理收运行李手续,拴挂或粘贴行李牌,并应将旅客行李的件数、重量填写在运输凭证的规定位置。

7.8.1.5 行李收运后如发现有松散、捆绑不牢等情况,应及时修整。

#### 7.8.2 装卸和保管

7.8.2.1 装卸行李应轻拿轻放,准确迅速,做到大不压小、重不压轻、硬不压软。

7.8.2.2 装卸行李时,应有专人监装、监卸。

7.8.2.3 装卸行李的车辆应按规定路线行驶,按规定位置停放,并使用轮挡。

7.8.2.4 行李的装卸和保管应有防雨措施。

7.8.2.5 由于承运人原因不能同机运输的行李应妥善保管。

#### 7.8.3 交付

7.8.3.1 交付行李应准确、迅速,飞机到达停机位后,第一件行李应在 20 min 内交付给旅客,全部行李应在 1 h 内交付完毕。



7.8.3.2 交付行李时应准确核对行李牌号码,同时收回旅客持有的行李识别联。

7.8.3.3 应与旅客同机运达的行李,因承运人责任延误运达时,应根据情况主动向旅客提供临时生活用品补偿费。行李运达后,应根据旅客的要求,在机场或与旅客协商的地点将行李交付给旅客。

#### 7.8.4 查询和赔偿

7.8.4.1 旅客交运的行李在运输过程中发生丢失、破损或短少等差错事故,承运人应做好差错事故记录,2 h 内拍发第一份行李查询电报。

7.8.4.2 各地行李运输部门接到行李查询电报后,应积极配合查找,并在 2 h 之内答复。

7.8.4.3 承运人收到国内航线旅客的行李赔偿要求后,应于 3 d 内查明情况和原因,7 d 内决定是否赔偿。收到国际航班旅客的行李赔偿要求后,应立即查找,21 d 后仍查找不到时,如手续完备,可按规定赔偿。

### 8 飞机客舱服务

#### 8.1 服务

8.1.1 应按规定配备客舱乘务员,确保服务和安全的需求。

8.1.2 旅客上下飞机时,乘务员应使用礼貌用语,热情迎送,主动协助旅客安排座位及随身携带物品。

8.1.3 乘务员应对头等舱或重要旅客实行姓氏尊称服务。

8.1.4 对重要旅客和老、幼、病、残、孕旅客做好特殊服务。

8.1.5 航班飞机起飞前应向旅客进行安全演示,并对坐在客舱应急出口座位的旅客进行安全提示和确认。

8.1.6 飞机起飞滑行前,客舱所有物品、服务设施及用品应放置稳妥、扣好。

8.1.7 应进行客舱安全检查,航班飞机起飞前介绍应急设备的使用方法及安全须知、乘机注意事项。

8.1.8 飞机巡航过程中客舱内应有乘务员巡视。

#### 8.2 广播

8.2.1 广播用语应准确、规范,语句通顺易懂。应使用普通话、英语广播,必要时增加其他语言广播。

8.2.2 介绍乘机注意事项和客舱设备的使用方法。

8.2.3 介绍航线主要地标、名胜古迹及到达站地理情况。

8.2.4 航班延误时应及时向旅客说明原因,表示歉意。

8.2.5 遇有特殊情况需要返航、备降、改航,当需要通知时应及时广播。

8.2.6 飞机遇有颠簸时,应及时广播通知旅客就座并系好安全带。

8.2.7 飞机下降时,应广播预计到达时间及到达站天气情况。

#### 8.3 餐饮

8.3.1 根据对旅客的服务承诺为旅客提供餐饮服务。

8.3.2 餐食、饮料卫生应符合 MH 7004.1、MH 7004.2 的规定。

8.3.3 头等舱、公务舱的餐饮服务应区别于普通舱,并制定相应的餐饮标准。

8.3.4 为申请清真餐、素食、婴儿餐等特殊餐食的旅客提供相应的餐饮服务。

8.3.5 头等舱餐饮具应使用非塑料和非纸制品,并提供餐谱、饮料单。

#### 8.4 文化娱乐

8.4.1 提供杂志和当天或前一天的中外文报纸。

8.4.2 旅客上下飞机时,播放轻松、愉快的乐曲。

8.4.3 有影像设备的飞机应播放影像节目。

8.4.4 机上音像内容应轻松、健康,并每月更换一次。

8.4.5 提供儿童读物或玩具等特色服务。

## 8.5 卫生

- 8.5.1 客舱地毯、壁板、座椅、安全带、小桌板等应整齐、清洁。
- 8.5.2 机上餐饮具、餐车、烤箱等服务用品应清洁卫生。
- 8.5.3 客舱无蚊蝇等害虫。
- 8.5.4 及时清理厕所,保证厕所干净、无异味。配齐擦手纸、卫生纸、马桶垫纸、小香皂或洗手液。

## 9 货物运输服务

### 9.1 货邮收运

- 9.1.1 收运货物时,认真检查托运人的有效身份证件、货物托运书和必要的证明文件。货物的重量、体积、包装、标记及其内容应准确无误。
- 9.1.2 认真检查货运单的填写是否完整、准确、清晰。
- 9.1.3 货物计重、运费计算、货运单填写及标签填写、粘贴应准确。
- 9.1.4 合理安排运输,不积压货物。货物运出最低时限:国内干线航班应3 d内运输;支线航班应7 d内运输;邮件24 h内运输;有时效的货物,按托运人和承运人商定的期限运输。
- 9.1.5 运力紧张的航线应建立订舱制度,并根据订舱情况安排货物运输。
- 9.1.6 对特种货物和押运货物的收运,应根据货物特性的要求,向货主和有关工作人员明确交待注意事项和包装要求。
- 9.1.7 收运后24 h之内装机运输的急、快件货物和邮件,一律实行开箱检查或通过安检仪器检测。
- 9.1.8 邮件的收发应严格按照路单检查,邮件铅封应完好、无破损,重量、件数应与路单一致。
- 9.1.9 市区、机场货运部门之间交接货物,应严格交接手续,有记录台账。
- 9.1.10 由于承运人执行特殊任务或因天气等不可抗力原因,货物运输受到影响,承运人应当及时通知托运人或收货人,商定处理办法。

### 9.2 仓储

- 9.2.1 货物应按性质要求分类储存保管。出库货物与入库货物应分开存放。
- 9.2.2 仓库内应卫生、整洁,货物的码放应整齐、有序、合理,做到重不压轻,大不压小。
- 9.2.3 外包装松散、损坏,标签、标贴脱落应及时修整。
- 9.2.4 做好防冻、防火、防水、防盗、防鼠工作。
- 9.2.5 货邮出入库应核对货运单号码、件数、中转站、到达站,检查包装,做到单、货一致,认真做好交接记录。
- 9.2.6 对于特定条件下收运的货物和押运货物,应按要求储运。严格交接手续并电告有关航站。
- 9.2.7 根据吞吐量,至少每月进行一次清仓整库。发现货物不正常时,及时处理,及时清理积案。

### 9.3 装卸

- 9.3.1 装卸货物应做到轻拿轻放,严格按货物外包装上的储运指示标志作业。
- 9.3.2 应严格按照规定要求装卸货物,在航班飞机离站前10 min关闭货舱门。
- 9.3.3 拖斗车装货高度不超过1.5 m,牵引车牵引载货集装板或载货大集装箱的拖斗车不超过3个,牵引载货小集装箱的拖斗车不超过5个。装有货邮的拖斗车和集装板应有防雨措施。
- 9.3.4 中小型机到站1 h内、大型宽体机到站2 h内将货物和邮件卸进仓库。
- 9.3.5 飞机号、到达站、件数、舱位等应与装卸机单相符。对装卸货件应进行检查,发现丢失、破损应做事故记录。
- 9.3.6 应建立并落实监装监卸制度。
- 9.3.7 装卸车辆按规定路线行驶,按规定位置停放,并使用轮挡。

### 9.4 交付

- 9.4.1 急件、鲜活易腐货物到达后2 h内、普货到达后24 h内发出提货通知。快件货物到达后应按时

限送货上门。

9.4.2 交付货物应认真查验证件,经复核无疑义后由收货人签收提货。

9.4.3 如发生不正常运输差错、事故,应会同收货人做好不正常运输差错、事故记录。

#### 9.5 查询和赔偿

9.5.1 各地货运部门接到外站查询电报后,应积极配合查找,并在 24 h 内回电。对顾客查询最迟不超过 3 d 答复。

9.5.2 承运人接到托运人或收货人赔偿要求,应在 30 d 内做出处理答复。

9.5.3 由于承运人责任造成货物的丢失、短缺、变质、污染、损失,应按规定进行赔偿。

### 10 质量指标

10.1 年运输等级事故次数:0 次。

10.2 航班正常率:80%。

10.3 机场放行率:92%。

10.4 客运服务有效投诉率:百万分之三(件/人次);

货运服务有效投诉率:万分之一(票/票)。

10.5 培训上岗率:100%。

10.6 设施设备完好率:95%。

#### 10.7 顾客满意率

a) 空中服务满意率:92%;

b) 机场地面服务满意率:80%;

c) 售票服务满意率:90%;

d) 货运服务满意率:90%。

#### 10.8 差错率

a) 客票差错率:万分之五(张/张);

b) 行李差错率:万分之五(件/件);

c) 货物运输差错率:万分之二(票/票)。

中 华 人 民 共 和 国  
国 家 标 准  
公共航空运输服务质量  
GB/T 16177—2007

\*

中国标准出版社出版发行  
北京复兴门外三里河北街16号  
邮政编码:100045

网址 [www.spc.net.cn](http://www.spc.net.cn)  
电话:68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷  
各地新华书店经销

\*

开本 880×1230 1/16 印张 1 字数 18 千字  
2007年7月第一版 2007年7月第一次印刷

\*

书号:155066·1-29689 定价 16.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换  
版权专有 侵权必究  
举报电话:(010)68533533



GB/T 16177-2007

