

ICS 03. 220. 01

R 01

备案号：

JT

# 中华人民共和国交通运输行业标准

JT/TXXXXX. 2—XXXX

## 旅客联运服务质量要求

### 第 2 部分：公航旅客联运

Quality requirement of intermodal passenger transport service

Part II : air-bus intermodal passenger transport

(征求意见稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

中华人民共和国交通运输部发布

# 目次

目次.....	II
前    言.....	3
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 服务设施设备.....	2
5 运营服务.....	3
6 票务服务.....	4
7 行李服务.....	4
8 信息服务.....	5

## 前 言

JT/TXXXX《旅客联运服务质量要求》分为两个部分：

——第1部分：空铁旅客联运；

——第2部分：公航旅客联运

本部分为JT/TXXXX的第2部分。

本部分按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本部分由综合交通运输标准化技术委员会提出并归口。

本部分起草单位：

本部分主要起草人：

# 旅客联运服务质量要求

## 第2部分：公航旅客联运

### 1 范围

本标准规定了公航旅客联运服务设施设备、运营服务、票务服务、行李服务以及信息服务等方面的要求。

本部分适用于公航旅客联运业务。

### 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 10001 标志用公共信息图形符号

GB/T 15566 公共信息导向系统设置原则与要求

GB/T 17695 印刷品用公共信息图形标志

GB/T 20501 公共信息导向系统要素的设计原则与要求

JT/T 1066-2016 综合客运枢纽换乘区域设施设备配置要求

JT/T 1109 旅客联运术语

### 3 术语和定义

JT/T 1109 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

**公航旅客联运** **air-bus intermodal passenger transport**

通过航空和公路两种运输方式完成的旅客连续运输，

注：简称公航联运

#### 3.2

**公航旅客联运承运人** **air-bus passenger intermodal transport carrier**

根据运输合同，完成航空和公路旅客及其行李联运过程，并对其全程负责的运输企业。

#### 3.3

**公航联运旅客** **air-bus intermodal passenger**

通过公航旅客联运承运人提供的航空和公路两种运输服务，实现连续旅行的旅客。

### 3.4

#### **城市候机楼 city passenger terminal**

一种位于机场所在地之外的城市，可为乘客提供售票、办理乘机手续、行李托运、行李安检、海关检查等服务的异地航空值机服务模式。

## 4 服务设施设备

### 4.1 民用机场

4.1.1 宜设置公航联运道路售票与退改签柜台或专用窗口。

4.1.2 宜设置公航联运办理乘机手续、行李托运、安检等专用柜台和通道。

4.1.3 宜设置公航联运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。

4.1.4 应按 GB/T 15566 的要求在公航联运服务专用窗口、柜台、安检口、通道、等候区域设置明显的公航联运服务标志。

4.1.5 公航旅客联运服务的导向系统中，导向要素的设计应符合 GB/T 20501 的要求，信息的传递应优先使用图形标志，且图形标志应满足下列要求：

a) 边长大于 10mm 的图形标志，使用 GB/T 10001 中规定的图形符号，且符合 GB/T 20501.1 的要求；

b) 边长为 3mm~10mm 的图形标志，使用 GB/T 17695 中规定的标志。

4.1.6 应配备一体化自助服务终端，宜提供多方式的售票、取票、退改签服务。

4.1.7 应配设置道路运输客运班次实时到发信息查询设备或人工查询柜台。

### 4.2 汽车客运站

4.2.1 应设置公航联运民航售票与退改签的专用窗口。

4.2.2 应设置公航联运航班值机柜台，具有值机、行李运输服务的功能。

4.2.3 应在公航联运专用服务窗口、柜台、安检口、通道、等候区域设置明显的联运服务标志，且设置应符合 GB/T 15566 中规定的通用规则与要求。

4.2.4 应配备一体化自助服务终端，宜提供多方式的售票、取票、退改签服务。

4.2.5 应配备民航航班实时到发信息指示屏或查询设备。

4.2.6 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。

4.2.7 宜设立城市候机楼。

### 4.3 换乘区域

4.3.1 旅客综合换乘服务其中体现公航联运有关要求。

4.3.2 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 执行。

4.3.3 换乘区域应配备一体化自助服务终端，宜提供多方式的售票、取票、退改签服务。

4.3.4 换乘区域应配备道路运输班线和民航运输航班实时到发信息查询设备。

### 4.4 城市候机楼

4.4.1 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。

4.4.2 城市候机楼宜提供行李直挂服务。

### 4.5 其他

4.5.1 提供公航联运服务的高铁站和港口客运站应具备 4.1 与 4.2 要求的功能。

4.5.2 综合枢纽换乘区域应在公航旅客联运专用柜台、通道设置明显的公航旅客联运服务标志标识，公航旅客联运服务标志标识的设置应符合 4.1.5 的相关要求。

## 5 运营服务

### 5.1 联运组织

5.1.1 汽车客运站、民用机场、换乘区域以及高铁站和港口客运码头应为公航联运旅客提供售票及退改签服务、安检、行李托运，宜提供休息室以及增设专用通道等换乘组织服务。

5.1.2 公航客联运承运人间应签订联运服务保障协议。

5.1.3 公航联运旅客在同一城市的机场、道路旅客运输站间换乘时，公航旅客联运承运人应协助提供衔接服务。

### 5.2 非正常联运补救

5.2.1 公航旅客联运承运人应制定非正常联运应急预案。

5.2.2 发生非正常联运时，公航旅客联运承运人应及时通知联运旅客，适时启动非正常联运应急预案。

5.2.3 发生非正常联运时，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公航联运旅客候车/机，同时通过广播或工作人员进行引导。

5.2.4 因非正常联运导致公航联运旅客无法继续连续旅行时，公航旅客联运承运人应授权或委托中转地协议方或代理人向公航联运旅客提供膳宿等相关服务。

### 5.3 联运服务投诉

5.3.1 公航旅客联运承运人应提供 24 小时投诉接待服务。

5.3.2 公航旅客联运承运人应在民用机场、汽车客运站、城市候机楼以及其他换乘区域设置投诉提示标识、发放宣传册等，并设置投诉服务柜台。

5.3.3 公航旅客联运承运人应对所有投诉案例进行记录与备案。

5.3.4 当出现公航联运旅客投诉时，公航旅客联运承运人应依据联运服务保障协议，确定责任归属；对于需要赔偿的案例，简化赔偿流程，确定各自赔偿份额并及时赔付旅客，同时确保投诉渠道畅通，规定反馈时限。

## 6 票务服务

### 6.1 总则

公航旅客联运承运人宜提供全程票务服务。

### 6.2 票务信息查询

6.2.1 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。

### 6.2 售票

6.2.1 公航旅客联运承运人应提供不低于 7 天的公航联运客票的预售期并宜根据淡旺季、小长假灵活调整预售期。

6.2.2 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。

6.2.3 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。

### 6.3 退改签

6.3.1 在航班、道路客运运行正常情况下，联运客票的退改签应按照民航和道路运输部门现有规定执行。

6.3.2 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。

6.3.3 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。

## 7 行李服务

7.1 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。

7.2 公航旅客联运承运人宜提供行李的转运服务，或配备行李转运自助设备。

7.3 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。

## 8 信息服务

### 8.1 信息的采集与共享

公航旅客联运承运人宜实现运营信息采集与共享。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。

### 8.2 信息的标准化

公航旅客联运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。

### 8.3 信息的发布

8.3.1 公航旅客联运承运人应在民用机场、汽车客运站、城市候机楼以及其他换乘区域向联运旅客公布其所有的车次和航班信息。

8.3.2 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。

8.3.3 公航旅客联运承运人应公航联运旅客实时通报晚点信息。

8.3.4 公航旅客联运承运人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。

8.3.5 公航旅客联运承运人应通过广播、信息板、互联网等渠道向联运旅客提供有关上述信息。

### 8.4 服务信息

8.4.1 公航旅客联运承运人可在飞机、客运班线内、汽车客运站、综合客运枢纽、城市候机楼内以及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。

8.4.2 公航旅客联运承运人宜向联运旅客提供所在城市及周边城市的住宿、餐饮、旅游、天气等信息。

8.4.3 公航旅客联运承运人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。



