

T/CCAATB

中国民用机场协会团体标准

T/CCAATB 0023—2021

民用机场国内航班跨航司中转 行李直挂服务规范

Service specification for through-checked baggages transportation of
domestic flights across carriers in civil airports

2021-12-30 发布

2022-01-01 实施

中国民用机场协会 发布

目 次

目次	I
前言.....	II
引言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
3.1 中转旅客.....	1
3.2 跨航司中转旅客.....	1
3.3 行李直挂服务.....	1
3.4 射频识别.....	1
3.5 中转行李标识牌.....	1
3.6 联运协议.....	2
3.7 最短衔接时间.....	2
3.8 逾重行李费.....	2
3.9 信息服务提供商.....	2
4 国内中转跨航司行李直挂服务.....	2
4.1 服务提供方职责	2
4.2 旅客服务	3
4.3 服务保障流程	4
4.4 应急预案	7
附录 A（资料性）	8

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第一部分：标准化文件的结构和起草规则》给出的规则起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国民航信息网络股份有限公司提出。

本文件由中国民用机场协会归口。

本文件起草单位：中国民航信息网络股份有限公司。

本文件主要起草人：张俊、杜晓铭、浦黎、程忠锋、岳辉、李芳芳、刘福魁、于志军、徐冶楠、张星星、刘黎明、孙严。

本文件为首次发布。

引 言

随着中国民航旅客运输总量的快速增长,直连航线尚未覆盖的城市之间的航空出行需求也在不断增加,国内旅客出行时,常常需要跨航空公司进行中转。各航司之间、机场与航司之间进行有效合作,旅客在中转机场可不提取行李重新办理托运手续,亦不需要重新过安检,提高了中转效率和便捷性。

本文件的提出是为了在跨航司中转行李直挂服务中,明确及规范机场各中转保障单位的服务内容、服务流程,以及中转服务中异常情况的处理方式,推进了民用机场跨航司中转行李服务的进一步发展。

民用机场国内航班跨航司中转行李直挂服务规范

1 范围

本文件包含的内容是以国内机场为主导、机场之间合作开展的跨航司行李直挂服务，不包含国内航空公司之间以代码共享、通程联运、合作联营等方式的行李直挂服务。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

中转旅客 transfer passengers

在 24 小时内乘坐某一航司航班后换乘该航司或另一航司的航班的旅客。

3.2

跨航司中转旅客 transfer passengers across carriers

持有同航司或者不同航司的两个客票，在中转机场 24 小时内衔接至另一航班至其他目的地的旅客。中转旅客不包含始发地与目的地为同一城市的旅客。

3.3

行李直挂服务 service for through-checked baggage transportation

航司/机场在始发机场向旅客提供的将行李托运至终点站的服务。

注：旅客在始发机场办理行李托运至终点站；旅客不用在中转机场提取行李，由工作人员将旅客行李转运至第二个航程的航班上；旅客到终点站提取行李。

3.4

射频识别 radio frequency identification; RFID

通过无线射频方式进行非接触双向数据通信、利用无线射频方式对记录媒体（电子标签或射频卡）进行读写从而实现识别目标和数据交换的自动识别技术。

注：RFID 技术用于识别 RFID 行李条中的行李信息。

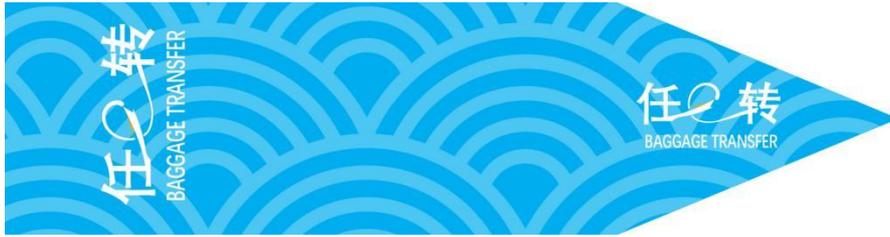
3.5

中转行李标识牌 through-checked baggage tag

用于区分是否为中转行李的标识牌。

注：中转行李标识牌既可包含 RFID 芯片，亦可不包含 RFID 芯片，参与跨航司行李直挂的机场应根据始发机场的行李保障要求，同时参考中转机场的保障要求共同决定使用标签的类型。

示例：



3.6

联运协议 interline agreement

参与跨航司行李直挂的不同航司、不同机场之间签订的联合运输保障协议或联盟关系协议。

注：联运协议包括但不限于旅客服务、行李保障等关键信息。

3.7

最短衔接时间 minimum connection time; MCT

旅客以及其行李在进行中转时从一个航班到下一个航班之间所需的最短时间。

3.8

逾重行李费 excess baggage fee

旅客在托运的行李重量超过了其所购客票所规定的免费行李额时应按航司规定缴纳的费用。

3.9

信息服务提供商

提供民航信息服务的厂商。

4 国内中转跨航司行李直挂服务

4.1 服务提供方职责

4.1.1 始发机场

提供跨航司行李直挂服务应与中转机场签订服务保障协议，包括但不限于提供在始发机场为中转旅客办理行李直挂服务、后段航班逾重行李服务。

服务保障协议应明确始发机场与中转机场在航线、航司方面的保障范围，前段航班、后段航班的 MCT 限制，后段行李逾重费用的收取问题等。

4.1.1.1 值机人员

应告知带行李的中转旅客可以办理跨航司行李直挂服务，旅客同意后应负责为旅客办理跨航司行李直挂服务。

应告知已办理跨航司行李直挂的旅客，后段航班将会随机选择座位，如需更改座位信息请前往中转站值机柜台或者提前自助选择。

4.1.1.2 行李保障人员

始发机场行李保障人员应确保直挂行李按照航司已有规范装运至货舱特定位置，便于中转机场分拣。

4.1.2 中转机场职责

提供跨航司行李直挂服务应与始发机场签订服务保障协议,包括但不限于提供在始发机场为中转旅客办理行李直挂服务、后段航班逾重行李服务。

服务保障协议应明确始发机场与中转机场在航线、航司方面的保障范围,前段航班、后段航班的 MCT 限制,确定后段行李逾重费用的收取问题等。

4.1.2.1 值机人员

值机人员应为已办理始发机场行李直挂服务的旅客提供调换座位等必要的服务。

4.1.2.2 行李保障人员

中转机场行李保障人员应将直挂行李转运至后续转机航班。

4.1.2.3 其他保障人员

中转保障人员应为跨航司中转旅客提供中转过程中必要的服务,包括但不限于流程指引、中转操作指引、航班动态信息指引、航延后的退改签指引等。

4.1.3 信息服务提供商职责

4.1.3.1 旅客识别

根据始发机场与中转机场跨航司行李直挂保障协议进行旅客识别,同时将识别后的旅客信息推送至始发机场、中转机场值机终端,以便值机人员快速识别跨航司中转旅客。

4.1.3.2 逾重行李收费

始发机场与中转机场在行李逾重收费方面达成协议后,信息服务提供商应当向逾重行李收费单位提供数据支持,包括但不限于旅客是否应收取逾重行李费、收费标准等信息。

4.1.3.3 其他服务

在中转机场保障过程中,信息提供商应通过技术手段向保障人员进行预警,包括但不限于行李保障衔接时长不足、直挂行李与中转机场收取数量不一致的情况。

在行李保障流程中,信息提供商应提供中转行李保障节点的追踪功能,记录中转行李的处理节点信息。

4.2 旅客服务

4.2.1 信息服务

信息服务提供商应向中转旅客提供必要的信息服务,包括但不限于始发机场是否提供跨航司行李直挂服务,中转机场提供的中转服务内容,直挂行李的追踪信息,免额行李与逾重行李收费标准与收费方式。

4.2.2 始发机场

4.2.2.1 值机

跨航司中转旅客在始发机场办理行李托运时,机场值机人员应告知带行李的中转旅客可以办理跨航司行李直挂服务,旅客同意后应为其提供行李直挂服务、告知免额行李与逾重行李收费标准与收费方式等相关信息,记录旅客联系电话,用于中转行李不正常时联系旅客。

4.2.2.2 后段逾重行李收费

机场应明确在始发或中转机场收费模式，中转旅客行李重量超出后段航班的免费额度时，应提供后段行李逾重收费服务，以便旅客能够顺利托运。

4.2.3 中转机场

4.2.3.1 值机

针对跨航司中转行李直挂且由系统自动值机的旅客，应提供座位更换、登机牌打印等服务。

中转机场为跨航司中转旅客提供必要的流程指引服务。

4.2.3.2 加盖中转验讫章

为中转旅客加盖中转验讫章；持电子登机牌的旅客加盖电子中转验讫章。

4.2.4 到达机场

4.2.4.1 行李提取核验

机场工作人员应在机场隔离区出口对旅客进行行李核验，避免旅客错提行李。

4.2.4.2 行李问询投诉

查询异常行李，核验破损行李、填写行李运输事故单、现场理赔等。

4.3 服务保障流程

4.3.1 始发机场

4.3.1.1 始发机场岗前准备

始发机场应及时做好航班初始化，确保离港系统及时有效的加入中转旅客的联程信息。

4.3.1.2 办理跨航司行李直挂

为满足条件的旅客办理行李直挂服务，将旅客的行李直挂至目的地。

离港系统提示旅客为跨航司中转旅客后，值机员对旅客的中转行程进行确认，征询旅客意见是否办理行李直挂；须告知旅客自助办理下一段行程的值机手续，如未办理自助值机，系统会自动为旅客办理值机手续；应记录已办理行李直挂旅客的联系方式，用于航班不正常时联系旅客用；告知旅客中转须知；始发航班不正常时及时做出应急处置并通知中转机场。

4.3.1.2.1 逾重行李收费

中转旅客托运行李的额度标准按照客票上所规定的额度以及航司对应服务产品的规定额度进行保障。对于上、下程航司免费行李额规定不一致的，要向旅客做解释和说明。

对于超额度运输的行李应按照本航段实际航司规定收取逾重行李费，下段行李逾重费用的收取方式以始发机场与中转机场联运协议为准。

4.3.1.2.2 打印行李条

机场值机人员为中转旅客办理了跨航司行李直挂服务以后，应为直挂行李打印至中转目

的地的行李条。在离港系统层面，做到行李直接托运至目的地。

4.3.1.2.3 拴挂中转行李标识牌

机场值机人员应为直挂行李拴挂中转行李标识牌，行李保障人员应将行李信息写入带RFID芯片的中转行李标识牌中。

4.3.1.2.4 中转行李拍照

中转行李拍照在于记录中转行李的外观特征，当行李出现破损时，为行李赔付提供判责依据。

中转行李拍照应在始发机场值机、始发机场装机、中转机场卸机/分流、中转机场装机、到达机场卸机等过程中进行拍照，记录以上节点行李的外观特征信息。通过各节点行李外观特征信息的对比，进一步判断行李破损是出现在哪个节点，为行李赔付判责提供辅助性依据。

4.3.1.3 始发航班及时执行航班关闭操作

机场工作人员应及时对始发航班进行航班关闭CC操作。

4.3.1.4 中转行李装机

机场工作人员进行中转行李装机时，应将中转行李按照后装先卸处置，以便于中转机场在卸机分拣时，能快速完整的找到中转行李。

宜对每件直挂行李进行外观信息采集，留存行李影像，便于后续查验。

4.3.1.5 中转旅客减客减行李

办理了跨航司中转的旅客无法正常完成中转时，机场工作人员应在中转航段中为中转旅客完成减客、减行李的操作，保障机场生产安全。

4.3.2 中转机场

4.3.2.1 岗前准备

中转机场各保障部门应提前通过中转服务保障系统及时掌握中转旅客信息；针对航班不正常情况下，无法正常转运的直挂行李，应及时通知中转保障人员进行保障。

行李保障部门按中转服务保障系统信息核实中转行李件数。

4.3.2.2 值机信息复核

旅客到达中转柜台出示联程航班登机牌，没有第二段行程登机牌的旅客，可在中转柜台补打登机牌。柜台值机人员确认航班、登机口、登机时间等信息。当后程航班不正常时，值机人员应主动告知旅客，并且做出相应处置。

值机人员应主动询问中转旅客是否有中转行李，为办理行李直挂旅客确认行李件数、重量和行李号；如有异常，应联系始发机场、中转机场行李服务单位对行李信息进行核实。

4.3.2.3 座位调换

中转柜台值机人员为有需要的旅客提供调换座位服务。

4.3.2.4 加盖中转验讫章

中转柜台值机人员应为持纸质登机牌的中转旅客加盖中转验讫章,应为持电子登机牌的旅客推送电子中转验讫章。

4.3.2.5 紧急状况处理

中转柜台值机人员接收到中转行李部门无法为中转旅客转运行李通知后,应通知旅客行李的后续处理流程。

其他紧急状况,应通知旅客。

4.3.2.6 直挂行李卸机、分流

行李保障部门按中转行李标识牌,在货舱的特定位置(按照后装先卸原则,一般中转行李堆放在货舱口)查找直挂行李进行卸机,完成进港行李(非直挂行李)与直挂行李的分流。

行李保障人员应核实收到的中转行李件数是否与中转行李保障信息系统所显示的数量相符,并将直挂行李分区域装车,尽快转运至行李待分拣区域。

行李保障人员使用行李扫描设备对收到的直挂行李再次核实,并将直挂行李按照不同的出港航司代理、航班号等进行区分,同时对每件直挂行李进行外观信息采集,留存行李影像,便于后续查验。

4.3.2.7 直挂行李交接

上程航班行李保障单位应将收到的直挂行李转交至下程航班的行李保障单位,同时进行行李交接手续。

4.3.2.8 直挂行李暂存处理

行李保障单位针对直挂行李超出行李分拣系统可分拣时限的情况下,应将直挂行李暂存至直挂行李对应区域,以免发生弃包。

中转机场应合理处理暂存行李,确保直挂行李正常处理,避免发生未运输直挂行李的情况。

4.3.2.9 装机

行李保障人员使用行李扫描设备对即将装机的直挂行李再次进行行李核实,并对每件直挂行李进行外观信息采集,留存行李影像,便于后续查验。

4.3.3 到达机场服务

4.3.3.1 卸机

行李保障人员使用行李扫描设备对收到的直挂行李进行核实,同时对不正常行李进行外观信息采集,留存行李影像,便于后续查验。

4.3.3.2 行李提取核验

旅客持行李牌提取行李时,到达机场行李核验人员应当在隔离区出口进行行李核验,正确识别直挂行李,确保直挂行李旅客可正常通过行李核验,同时避免旅客错提行李。

4.3.3.3 其他服务

到达机场应提供查询异常行李,核验破损行李、填写行李运输事故单、现场理赔等服务。

4.4 应急预案

参与中转跨航司行李直挂服务的服务提供方都应建立单独的中转跨航司行李直挂服务应急预案，并将该应急预案融入本单位现有应急预案中。

4.4.1 航班不正常

4.4.1.1 启动预案

前站航班延误、取消时，为确保后段航班不发生行李运输的隐载、漏载等问题，应取消已办理跨航司行李直挂服务旅客的后段航班值机。

4.4.1.2 应急处理

针对不满足 MCT 的旅客，始发机场应取消已办理的行李直挂行李，同时取消后段航班值机。中转机场服务人员应及时以电话、短信等形式通知旅客，协助旅客办理后续值机、托运手续。

4.4.2 行李不正常

4.4.2.1 启动预案

中转行李运输过程中出现异常情况，包括但不限于行李破损、丢失、晚到等。

4.4.2.2 应急处理

中转机场行李保障人员应及时以电话、短信等形式通知旅客，征询旅客意见决定是否继续运输，办理免责手续等，必要时应根据相关规定进行后续处理。

行李保障人员应参考关键节点的中转行李外观特征信息作为判责依据，处理旅客行李赔付事宜。

如发生投诉，应做好旅客投诉处理。

附录 A（资料性）长沙机场“中转通”服务实践

本附录以长沙黄花国际机场为例，阐述“中转通”保障服务产品如何帮助机场提升中转服务品质，旨在阐述“中转通”智慧机场中转服务保障系统在客户机场建设及实施过程的方法。希望通过本案例的成果分享及分析总结，为其它机场实施中转旅客服务提升并带来确实有效的运用价值作为参考。

“中转通”智慧机场中转服务保障系统旨在推动机场中转业务的高质量发展，助力区域性国际航空枢纽建设，提升旅客中转服务体验，拉动航班客座率增长。2019年，长沙机场与中国航信合作，在“中转通”产品支持下，采取多项措施提升中转服务水平，成功打造“经长中转、通达全球、服务优质、功能完善”的中转服务体系。



图 A.1 中转旅客数据匹配图

跨航司中转旅客行李直挂服务是指旅客在始发机场办理值机与行李托运时，“中转通”智慧中转系统能够自动识别出跨航司中转旅客。此时工作人员在征得旅客同意后可以为旅客办理跨航司中转行李直挂业务。通过精准识别、自动关联跨航司中转旅客信息，在始发机场可实现行李直挂、拴挂统一标签、分区装载快速分拣、行李跟踪实时查询等业务。当旅客到达中转机场后，将体验到免进出航站楼、一次托运、一次安检的服务，真正实现一票到底，且行李“无感中转”。不仅让跨航司中转旅客免行李提取、免二次安检，还能大幅减少中转机场查找、转载行李的时间。作为中转机场，在系统内只需输入航班便可查询旅客托运行李详细信息，有效简化中转手续办理流程，节约旅客等候时间。同时，跨航司行李直挂中转服务系统通过拴挂“中转通”行李标签、PDA 扫码+拍照追踪中转行李，能有效解决破损行李判责难题。利用大数据计算，打破航司数据壁垒，通过信息前置可预知中转高峰时段、转机人数，以及发出紧急中转预警，从而为旅客提供提前、精准、灵活、有效的中转服务保障，使转机衔接成功率得到极大提升。

在“中转通”智慧中转保障服务系统的支持下，长沙机场积极推动跨航司行李直挂服务，首先在“张家界-长沙-全国；邵阳-长沙-全国”航线上成功试点跨航司中转行李直挂服务，联合南航、华夏、山东航等4家航司成功开通7条航线跨航司行李直挂。同时，在跨航司中转的行李保障工作中，中航信运用民航大数据挖掘技术对中转旅客实现了精准识别，在为旅客提供了高质量中转服务，彻底实现了旅客在机场中转的“一票到底，行李直挂”，同时还运用物联网RFID技术实现了旅客行李全流程跟踪。可以说，智慧中转保障系统在旅客行李处理的所有关键流程节点都实现了数字化管控与服务提供，是数字技术赋能四型机场智慧运行和旅客服务提升的典型范例之一。

“中转通”智慧中转保障服务系统采用了“互联网+机场”的服务模式，中转旅客通过微信关注“中转通”小程序，并进行身份和行程验证之后，即可在线预约中转机场提供的免费服务。

在长沙机场，“中转通”小程序通过算法，将长沙机场的休息室、餐食、商业优惠和行李寄存等线下服务资源整合推送给可能具有相关需求的旅客，旅客则可以根据需要进行服务预约，预约后凭借电子凭证到中转机场享受相关服务。



图 A.3 中转旅客服务预约小程序操作截图

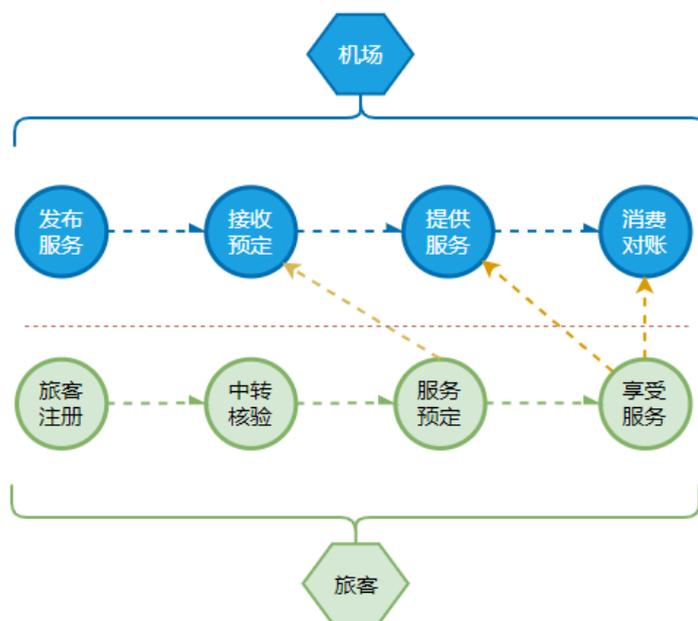


图 A.4 中转旅客服务预约流程图

“中转通”智慧中转保障系统以良好的扩展性支持实施机场各类个性化的线上应用程序。在产品投用后，长沙机场借助“中转通”技术平台推出多项线上预约中转服务，如中转旅客在始发机场提前预约“四免”中转服务产品后，可直抵长沙黄花国际机场享受“免费餐食、免费住宿、免费行李寄存和免费休闲”服务，提高了旅客的出行体验。