ICS XXX T/CCAATB-XXXX-2020

中国民用机场协会团体标准

T/CCAATB-XXXX-2020

民用机场遗失物品管理标准

Standards for Management of Lost Articles in Civil Airports

（征求意见稿）

XXXX-XX-XX发布 XXXX-XX-XX实施

中国民用机场协会 发 布

**目 录**

[前 言 II](#_Toc226)

[1 范围 1](#_Toc10405)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc14498)

[3 术语和定义 1](#_Toc14130)

[4 基本要求 1](#_Toc13084)

[5 人员资质 1](#_Toc3836)

[6 设施设备 2](#_Toc10543)

[6.1 服务柜台及附属设备 2](#_Toc15120)

[6.2 存储库房及附属设备 2](#_Toc26158)

[6.3 其他 2](#_Toc31749)

[7 分类和保管 2](#_Toc2203)

[8 遗失物品接收 3](#_Toc32116)

[8.1 接收要求 3](#_Toc74)

[8.2 安全要求 4](#_Toc23)

[9 遗失物品存放 4](#_Toc8820)

[9.1 存放要求 4](#_Toc26115)

[9.2 日常管理 4](#_Toc11154)

[10 遗失物品领取 4](#_Toc14750)

[10.1 本人领取 4](#_Toc1282)

[10.2 委托领取 5](#_Toc19764)

[10.3 代寄领取 5](#_Toc5300)

[11 逾期遗失物品处置 6](#_Toc16482)

[11.1 直接处置 6](#_Toc20347)

[11.2 定期处置 6](#_Toc25009)

[12 报失归还 6](#_Toc19131)

[13 遗失物品数据上传 6](#_Toc22028)

[13.1 数据上传要求 6](#_Toc12410)

[13.2 图片上传要求 7](#_Toc32000)

[14 相关管理要求 7](#_Toc20780)

[14.1 培训管理 7](#_Toc32742)

[14.2 投诉管理 7](#_Toc10414)

[参考文献 8](#_Toc11106)

**前 言**

本标准按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分:标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本标准由中国民用机场协会提出并解释。

本标准起草单位：重庆机场集团有限公司。

本标准主要起草人：熊德智、黄庆、陈楠、王涛、王雪君、杨振清、周记、李建霞、梅阳。

**民用机场遗失物品管理标准**

**1 范围**

本标准确定了中国民用机场（以下简称机场）遗失物品管理的总体原则和要求。

本标准适用于机场遗失物品管理，涵盖了遗失物品的接收、存放、领取、逾期处置全流程。

**2 规范性引用文件**

本标准无规范性引用文件。

**3 术语和定义**

本标准无术语和定义。

**4 基本要求**

4.1机场应提供免费的遗失物品接收、存放、领取及逾期处置服务。

4.2机场应在航站楼内设置失物招领服务连续性引导标识及定位标识。

4.3机场应通过书面、网络等适当形式对外公布失物招领服务电话、服务时间、服务流程等。

4.4机场应通过相关渠道向社会公布遗失物品信息及查询网址。

4.5机场应建立规范的遗失物品管理制度及服务标准。

4.6机场应建立场区范围内的遗失物品交接机制，并通过适当方式告知驻场单位工作人员。

4.7机场宜向旅客提供遗失物品代寄服务。

4.8机场应对接或使用“民航旅客遗失物品统一查询平台”。

4.9机场应按相关要求妥善保存纸质/电子台账，保存时间不少于3年。

4.10机场应在遗失物品认领处张贴告示，告知冒领遗失物品属违法、违规行为。

**5 人员资质**

5.1应掌握遗失物品管理的相关法律法规及标准规范。

5.2应掌握航空安保、危险品、消防安全等相关知识。

5.3应掌握民航运输业务知识及服务礼仪规范。

5.4应具备计算机操作基础知识，并能熟练操作遗失物品管理系统。

5.5宜具备一定的外语交流能力。

**6 设施设备**

**6.1 服务柜台及附属设备**

6.1.1机场应设置遗失物品服务柜台。

6.1.2服务柜台应位于旅客服务的主流程，且点位不少于1个。

6.1.3应配置电脑、录音电话及音频采集等设备。

6.1.4应配置打印、复印等设备，并提供相应服务。

**6.2 存储库房及附属设备**

6.2.1机场应设置遗失物品存储库房。

6.2.2应配备带锁的箱（柜）。

6.2.3宜配备防爆柜。

6.2.4宜配备冷藏设备。

**6.3 其他**

6.3.1服务柜台及存储库房应设置视频监控，所有音频及影像视频资料至少保存90天。

6.3.2服务柜台及存储库房应配置火情报警设备及灭火设施。

**7 分类和保管**

遗失物品按以下五大类进行分类：

（1）第一类：贵重物品（现金、有价证券、含现金的物品、首饰、古董、字画、各类数码产品等），保存1年。

（2）第二类：一般物品（普通衣物、生活日用品、箱包、烟、食用酒、茶、普通食品等），标有保质期的物品，保存期限参考保质期，最长不超过1年；其余物品保存1年。

（3）第三类：特殊物品（文件、证照、卡件等），保存1年。

（4）第四类：易腐物品（生鲜食品、鲜花绿植等），保存24小时。

（5）第五类：易燃易爆物品（充电宝、备用锂电池等不受《危险品安全航空运输技术细则》《危险品规则》限制的遗失物品），保存1个月。

**8 遗失物品接收**

**8.1 接收要求**

8.1.1机场应告知各驻场单位，及时将遗失物品移交至指定的服务柜台。

8.1.2员工拾得或接到旅客转交的遗失物品，经确认无其他处置要求后，及时交至遗失物品服务柜台。如无法第一时间移交，应通过拨打失物招领服务电话等方式对物品信息进行详细报备。

8.1.3员工在国际控制区范围内拾得或接到旅客转交的遗失物品时，应立即报告海关，如相关单位检查无其他处置要求，按本标准8.1.2处置。

8.1.4登记遗失物品信息时，需详细记录日期、地点、物品特征、移交人姓名和电话等。

8.1.5接收贵重物品时需有2名及以上工作人员同时在场，并由移交人员和接收人员同时签字确认，做好台账记录。

8.1.6应对遗失物品实行标签、标码管理，标签标码内容应包含物品捡拾日期、类别及其他备注信息。

8.1.7失物招领工作人员接收到国际控制区范围内拾得的遗失物品时，应先与海关核实物品信息，如海关无其他处置要求，则按正常流程接收。

**8.2 安全要求**

8.2.1接收遗失物品时，均应进行安全检查，确认物品安全后分类存放；对无法通过安全检查的可疑物品、不具备存放条件的易燃易爆物品以及贴有涉密标识、腐蚀类、化工类、放射类等物品，可拒绝接收，并联系相关单位处理。

8.2.2对需开包检查的遗失物品，应先经过安全检查，在视频监控范围内由2名及以上工作人员共同开包确认。如无法通过安全检查，不得私自开包，按本标准8.2.1处置。

8.2.3对带有密码锁等无法开包检查的遗失物品，应经过安全检查后分类存放。如无法通过安全检查，按本标准8.2.1处置。

**9 遗失物品存放**

**9.1 存放要求**

9.1.1遗失物品应按照捡拾日期和类别进行分类存放。

9.1.2贵重物品应锁闭存放，并安排专人管理。

9.1.3充电宝、备用锂电池应单独做好防受损、防短路保护措施后安全存放；便捷式电子产品应确认处于关闭状态，并做好防止意外启动措施后安全存放。

9.1.4需冷藏、冷冻的物品宜使用冷藏设备存放。

**9.2 日常管理**

9.2.1应设立遗失物品库房管理员，负责库房巡查，每天不少于1次，并建立相关台账。

9.2.2严禁工作人员私自使用、赠与或侵占遗失物品。

9.2.3若遗失物品被人为损坏，责任人应承担赔偿责任。

**10 遗失物品领取**

**10.1 本人领取**

10.1.1失主本人到场认领时，应提供有效证件原件或复印件/扫描件/照片。

10.1.2失主应提供有效联系电话，工作人员应对信息有效性进行核实。

10.1.3工作人员应与失主仔细核对航班信息、行程信息、遗失物品类型、数量、基本特征、遗失的时间、地点等信息。

10.1.4信息核实无误后，领取人和工作人员应同时签字确认；工作人员应做好记录，并在遗失物品管理系统中进行标注。

**10.2 委托领取**

10.2.1若失主本人无法到场领取，可委托他人代领。

10.2.2被委托人需携带本人有效证件原件或复印件/扫描件/照片、失主本人有效证件原件或复印件/扫描件/照片以及失主本人签名或者盖章的授权委托书原件或复印件/扫描件/照片，工作人员与失主联系确认物品及委托信息无误后，方可代领。

10.2.3授权委托书需明确委托的人员、事项、权限、责任等内容，并注明“遗失物品被委托领取后视同本人领取，如有丢失，机场不承担赔偿责任”。

10.2.4其他流程与失主本人领取流程相同。

**10.3 代寄领取**

10.3.1若失主本人无法到场领取，可自行联系快递公司或委托机场代寄领取，费用自理。

10.3.2快递公司代领人员需携带本人有效证件原件或复印件/扫描件/照片、失主本人有效证件原件或复印件/扫描件/照片以及失主本人签名或者盖章的授权委托书原件或复印件/扫描件/照片，工作人员与失主联系确认物品及委托信息无误后方可领取，工作人员需记录快递单号。

10.3.3委托机场代寄领取的，失主需提供本人有效证件复印件/扫描件/照片、有效联系电话、委托书复印件/扫描件/照片，采用微信等视频通讯工具，在视频监控覆盖范围内，与机场代寄领取工作人员确认物品无误后，以邮寄费用到付方式，由机场工作人员将遗失物品邮寄到失主指定地点，机场应妥善保存邮寄遗失物品的相关票据。

10.3.4授权委托书需明确委托的人员、事项、权限、责任等内容，并注明“遗失物品被委托领取后视同本人领取，如有丢失，机场不承担赔偿责任”。

10.3.5其他流程与失主本人领取流程相同。

**11 逾期遗失物品处置**

**11.1 直接处置**

鲜活易腐类物品，机场可根据实际情况联系相关单位处置，处置时需2名及以上工作人员同时在场，并做好台账记录。

**11.2 定期处置**

11.2.1机场应根据国家和政府相关要求至少确定1家合法移交机构。

11.2.2机场应根据遗失物品保存期限定期处置。

11.2.3机场应对移交物品的时间、类型、数量、特征等进行仔细核对，并做好记录。

11.2.4机场应根据相关要求妥善保存移交凭证。

11.2.5机场应在遗失物品管理系统中对已处置物品进行标注。

**12 报失归还**

12.1机场应做好旅客报失物品的信息登记。

12.2机场应根据旅客报失信息，主动通过遗失物品管理系统进行查询。

12.3机场应主动联系有明确联系方式的旅客，提高遗失物品归还率。

**13 遗失物品数据上传**

**13.1 数据上传要求**

13.1.1机场应于每日12:00前完成前一日数据上传工作。

13.1.2机场应严格按照遗失物品分类标准进行上传。

13.1.3机场应建立数据的复核及监督抽查机制，确保数据上传及时、无误。

**13.2 图片上传要求**

13.2.1除本标准明确的第一类和第三类遗失物品可不公布图片外，其他类别遗失物品原则上均应公布图片。

13.2.2上传的图片信息应与相应遗失物品信息匹配。

**14 相关管理要求**

**14.1 培训管理**

14.1.1机场应建立遗失物品管理培训制度。

14.1.2培训内容应包含但不限于相关法律法规、规章制度、系统操作知识等。

14.1.3工作人员应经过专业培训，考核合格后上岗。

14.1.4每年应至少组织一次在岗人员复训，形式可自行选择。

14.1.5应对工作人员培训、复训记录进行存档，并定期开展培训效果检测工作。

**14.2 投诉管理**

14.2.1机场投诉受理机构应受理遗失物品服务相关的意见或投诉，并对外公布服务监督电话。

14.2.2机场应做好遗失物品服务的投诉处理工作。

**参考文献**

[1]《中华人民共和国民法典》

[2]《中华人民共和国消费者权益保护法》

[3]《中华人民共和国反恐怖主义法》

[4]《中华人民共和国消防法》

[5]《民用航空运输机场航空安全保卫规则》（交通运输部令2016年第48号）

[6]《民用航空安全检查规则》（交通运输部令2016年第76号）

[7]《公共航空运输服务消费者投诉管理办法》（民航发﹝2018﹞26号）

[8]《建筑灭火器配置设计规范》（GB50140一2005）

[9]《公共航空运输旅客服务管理规定》（交通运输部令2021年第3号）

[10]《危险品安全航空运输技术细则》（Doc 9284号文件）

[11]《危险品规则》

[12]《民用机场旅客服务质量》（T/CCAATB 0007—2020）