

ICS 03. 220. 50
V40

T/CCAATB

中国民用机场协会团体标准

T/CCAATB 0011—2021

民用机场遗失物品管理

Management standard of lost articles in civil airports

2021 - 05 - 21 发布

2021 - 05 - 21 实施

中国民用机场协会 发布

目 次

前 言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本要求.....	1
5 人员资质.....	1
6 设备设施.....	2
6.1 服务柜台及附属设备.....	2
6.2 存储库房及附属设备.....	2
6.3 其他.....	2
7 分类和保管.....	2
8 遗失物品接收.....	2
8.1 接收要求.....	2
8.2 安全要求.....	3
9 遗失物品存放.....	3
9.1 存放要求.....	3
9.2 日常管理.....	3
10 遗失物品领取.....	4
10.1 本人领取.....	4
10.2 委托领取.....	4
10.3 代寄领取.....	4
11 逾期遗失物品处置.....	4
11.1 直接处置.....	4
11.2 定期处置.....	5
12 报失归还.....	5
13 遗失物品数据上传.....	5
14 相关管理要求.....	5
14.1 培训管理.....	5
14.2 投诉管理.....	5
14.3 台账管理.....	6
参 考 文 献.....	7

前 言

本文件按照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。

本文件由中国民用机场协会提出并解释。

本文件起草单位:重庆机场集团有限公司。

本文件主要起草人:熊德智、黄庆、陈楠、王涛、王雪君、杨振清、周记、李建霞、梅阳。

CCAATB

民用机场遗失物品管理

1 范围

本文件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。
本文件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

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 基本要求

- 4.1 机场应提供免费的遗失物品接收、存放、现场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 设备设施

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 服务柜台宜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 宜配置打印机、复印机等设备。

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日。

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、未开封的普通食品等），标有保质期的物品，保存期限参考保质期，最长不超过1年；无外包装或未标注保质期的食品，保存期限不超过15日；其余物品保存1年。如在保存期限内出现食品腐烂、发臭等特殊情况，机场可视情况提前处置。

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、已开封的普通食品等），保存24小时。

5) 第五类：危险品（充电宝、备用锂电池等不受《危险物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7日。

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，如海关检查后无其他处置要求，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 接收贵重遗失物品时，移交人员和接收人员应在音频、视频监控的范围内规范交接，同时双方签字确认，做好台账记录。

8.1.6 应将遗失物品信息及时录入遗失物品管理系统。

8.1.7 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。

8.1.8 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；除手机外的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 工作人员不应私自使用遗失物品。

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或委托机场代寄后视同本人领取，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

易腐物品，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，在遗失物品管理系统中对已处置物品进行标注。

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家合法的，具有相应物品回收、处理资质的移交机构。

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 机场失物招领应于每日12:00前完成前一日数据上传工作。

13.2 机场应严格按照遗失物品分类标准进行上传。

13.3 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。

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。

14.3 台账管理

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2年。

CCAATB

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] 《公共航空运输旅客服务管理规定》（交通运输部令2021年第3号）
 - [8] 《民用机场运行安全管理规定》（CCAR-140）
 - [9] 《公共航空运输服务消费者投诉管理办法》（民航发〔2018〕26号）
 - [10] 《建筑灭火器配置设计规范》（GB50140—2005）
 - [11] 《危险物品安全航空运输技术细则》（Doc 9284号文件）
 - [12] 《危险品规则》
 - [13] 《民用机场旅客服务质量》（T/CCAATB 0007—2020）
-