

ICS 03.220.50
CCS V51

T/CCAATB

中国民用机场协会团体标准

T/CCAATB 0059—2024

民用机场自助值机 自助行李托运服务规范

Civil airport service specification for self check-in and self-service baggage drop

2024 - 05 - 21 发布

2024 - 06 - 21 实施

中国民用机场协会 发布

目 次

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 自助值机 Self Check-in	1
3.2 自助行李托运 Self-Service Baggage Drop	1
3.3 一站式自助行李托运 One-Stop Self-Service Baggage Drop	1
3.4 两站式自助行李托运 Two-Station Self-Service Baggage Drop	1
3.5 自助值机办理率 Self Check-in Rate	1
4 基本要求	1
4.1 设备配置	1
4.2 运行要求	2
5 自助设备	2
5.1 外观	2
5.2 功能	2
5.3 操作	3
6 布局及环境	4
6.1 布局与摆放	4
6.2 环境与秩序	4
7 辅助服务	4
7.1 信息提示	4
7.2 辅助设施	5
7.3 辅助人员	5
8 管理要求	6
8.1 风险管理	6
8.2 应急管理	6
8.3 监督评价	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。

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。

《民用机场自助值机、自助行李托运服务规范》共分8章，分别是范围、规范性引用文件、术语和定义、基本要求、自助设备、布局及环境、辅助服务、管理要求，着重规定自助值机、自助行李托运服务输出标准内容。

本文件由青岛国际机场集团有限公司提出。

本文件由中国民用机场协会归口。

《民用机场自助值机、自助行李托运服务规范》由主编单位负责日常管理。执行过程中如有意见和建议，请函告青岛国际机场集团有限公司（地址：山东省青岛市胶州市胶东街道航安南路8号；邮编：266300；电话：0532-67897509；电子邮箱：siquishuang@qdairport.com），以便修订时参考。

本文件起草单位：青岛国际机场集团有限公司。

本文件主要起草人：崔学军、于福全、王玉倩、王晓蕊、朱明凯、朱莉、王璐、司秋霜、何雯、陈园园、王金玲。

本文件主要审查人：周幸窃、陈伟、张婷婷、杨虹、李海云、寇芙蓉、王虢、王仁、池荷花、陈膺楠、白伟、袁俊兰、张紫婷。

本文件为首次发布。



引 言

自助化便捷服务是提升民航服务质量的重要举措，也是满足旅客差异化和简化出行服务需求的便民措施。“十三五”以来，民航局通过“民航服务质量重点攻坚”等主题活动，大力推动自助服务发展。截至2019年，千万级机场国内自助值机出行旅客比例已达七成以上，自助出行越来越受到旅客青睐，逐步成为民航服务不可或缺的组成部分。打造更加顺畅、便捷、有温度的自助服务，是旅客的需求和行业的发展趋势，也对自助服务管理等提出新要求。为进一步提升民航自助服务水平，持续提升自助出行覆盖率，切实打造“人享其行”的智慧出行体验，特提出本文件。

在本文件中，使用如下助动词形式：

“应”表示要求；

“宜”表示建议；

“可”表示允许。



民用机场自助值机 自助行李托运服务规范

1 范围

本文件规定了民用运输机场自助值机、自助行李托运服务规范，包含设备基本要求、布局及环境、辅助服务等基本内容。

本文件适用于民用运输机场（含军民合用机场的民用部分）自助值机、自助行李托运服务的管理和质量的检查。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

MH/T 5059-2022 民用机场公共信息标识系统设置规范

T/CCAATB 0007-2023 民用机场旅客服务质量

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 自助值机 Self Check-in

通过非人工柜台形式办理值机手续的活动，包括但不限于通过经授权的机场、航空公司、第三方平台等线下自助设备及线上官网、APP、小程序等方式核验客票、预选座位、生成纸质或者电子登机牌的操作。

3.2 自助行李托运 Self-Service Baggage Drop

通过自助设备完成核验客票、打印行李条、拴挂行李条、行李称重、生成行李托运凭条的活动。

3.3 一站式自助行李托运 One-Stop Self-Service Baggage Drop

通过同一台自助设备完成行李托运的活动。

3.4 两站式自助行李托运 Two-Station Self-Service Baggage Drop

通过自助值机设备打印行李条，再到自助行李托运设备上完成行李称重、生成行李托运凭条的活动。

3.5 自助值机办理率 Self Check-in Rate

通过非人工柜台形式办理值机手续的旅客占始发旅客的比率。

4 基本要求

4.1 设备配置

4.1.1 国内航班应提供自助值机服务；旅客年吞吐量在 1000 万人次(含)以上机场应提供自助值机和自助行李托运 2 种服务。

4.1.2 国际与地区航班宜提供自助值机或自助行李托运服务。

4.1.3 应综合旅客流量、排队时间、现场秩序、旅客需求等因素，配备数量适宜的自助设备。

4.1.4 应遵守安全性、适用性、便捷性原则；应积极推进生物识别等新技术的应用，优化操作步骤，提高自助设备操作便利性、办理效率，提升服务体验。

4.1.5 自助行李托运可提供一站式或两站式服务，宜提供一站式服务。

4.2 运行要求

4.2.1 应通过线上、线下多种方式加大对自助值机、自助行李托运服务的宣传，引导旅客了解并使用自助服务，鼓励旅客使用线上值机，培养旅客自助出行的习惯；旅客年吞吐量在 1000 万人次(含)以上机场国内航班旅客自助值机办理率应不低于 70%。

4.2.2 自助设备应为当日最早出港航班至最晚出港航班提供服务，国内航班开始办理时间不晚于计划离站时间（STD）前 90min，国际与地区航班开始办理时间不晚于计划离站时间（STD）前 120min。

4.2.3 线上值机国内航班开始办理时间不晚于计划离站时间（STD）前 48h，国际与地区航班开始办理时间不晚于计划离站时间（STD）前 72h。

4.2.4 国内航班旅客自助值机平均排队等候时间应不超过 5min，国内航班旅客自助行李托运平均排队等候时间应不超过 8min。

4.2.5 应定期对自助设备进行检测及维保，确保设备安全适用；设备报故后 10min 内应到场维修；航班运行期间，同一区域设备完好率应不低于 95%，配套业务用品（登机牌、行李条等）应保持足量。

5 自助设备

5.1 外观

5.1.1 自助值机、自助行李托运设备外观应符合以下要求：

- a) 颜色、样式美观大方，与航站楼整体环境相协调，具有较高的辨识性；
- b) 操控区域高度方便旅客操作；
- c) 安全、稳固，无明显致伤服务风险。

5.1.2 自助行李托运设备行李传送带与地面高差应方便旅客行李搬卸。

5.2 功能

5.2.1 证件识别功能

适用于自助值机、自助行李托运设备：

- a) 应支持身份证、护照、大陆居民港澳通行证、港澳台居民往来内地通行证、华侨持用护照、外国人永久居留证等有效身份证件件的识别；
- b) 宜具备识别证件有效期功能，对过期证件进行提示警示；
- c) 宜对旅客姓名的错漏字进行识别并提示。

5.2.2 基础功能

a) 自助值机设备应具备客票核验、座位预选、登机牌打印（含补打）功能，宜具备行李条打印功能；

b) 自助行李托运设备应具备客票核验、行李称重、生成行李托运凭条功能，宜具备座位预选、登机牌打印（含补打）、行李条打印功能。

5.2.3 附加功能

适用于自助值机、自助行李托运设备：

- a) 应满足残障旅客出行需求；
- b) 宜实现跨航空公司通用自助值机；
- c) 宜减少年龄等因素对使用自助设备的限制；
- d) 宜具备自助改签以及打印乘机证明、电子行程单、航延证明等功能。

仅适用于自助行李托运设备：

- a) 宜提供电子行李托运回执单；
- b) 宜提供逾重行李缴费功能；
- c) 旅客年吞吐量在1000万（含）以上机场，提供行李全流程跟踪服务；
- d) 宜提供行李系统入侵检测功能，防止旅客侵入行李系统区域，保证旅客及行李系统安全及行李重量的准确性；
- e) 应智能识别行李超高、超长、软包未装行李托盘、拉杆未收回等行李系统无法正常接收的情况并提示旅客处理。

5.2.4 特殊情况应对功能

仅适用于自助行李托运设备：

- a) 应在明显且不易被旅客误触的位置配备急停按钮，张贴紧急按钮提示，以便特殊情况下控制设备暂停运转；
- b) 宜配备转人工模式功能，包括但不限于重置、手动行李向前或者向后等操作。

5.3 操作

5.3.1 操作界面

适用于自助值机、自助行李托运设备：

- a) 应设置中、英双语言版本操作界面，宜根据机场地理位置、航线特点等增设其他语言版本操作界面；
- b) 操作界面应简洁明了，布局合理，方便旅客使用。

5.3.2 操作提示

操作提示应通俗易懂，宜同时配备语音、图片或视频提示，提示内容包括但不限于：

适用于自助值机、自助行李托运设备：

- a) 值机、托运办理前，应有危险品等禁止、限制随身携带、托运物品提示；
- b) 识别身份证件后，应有旅客信息和行程信息提示；
- c) 座位选定后，应有座位号提示；
- d) 值机、托运手续办理完成后，应有证件取回提示；
- e) 当旅客通过自助设备办理值机或托运行李失败时，应在屏幕提示旅客下一步解决方法。

仅适用于自助行李托运设备：

- a) 托运行李时，应有行李打包、托运要求提示；
- b) 行李称重后，应有行李件数、重量、免费托运行李额度以及剩余行李额度提示；
- c) 行李安检时，根据行李安检判读模式给予相应的提示，如为托运后立即判读模式，应有等待安检、安检正常情况下领取行李票回执或安检异常情况下后续处置措施的提示。

6 布局及环境

6.1 布局与摆放

6.1.1 应根据旅客流量、动线方向、航站楼功能区统筹规划自助值机、自助行李托运设备的分布位置，形成整体布局方案。

6.1.2 自助设备应整齐、规律、集中摆放，设备之间应留出足够的空间，方便旅客操作；禁止阻挡旅客动线。

6.1.3 宜在旅客主动线换乘中心、值机区域、中转厅、城市航站楼等区域设置自助设备。

6.1.4 自助值机设备宜放置于人工值机岛前端的区域，便于旅客优先接触使用。

6.1.5 自助行李托运设备宜与人工值机柜台相近排列，方便引导旅客自助办理。

6.1.6 宜在自助设备就近位置设置人工辅助柜台，以便自助办理受限的旅客更快捷的办理乘机手续。

6.2 环境与秩序

6.2.1 自助设备放置区应空间通透、不拥挤，温度、湿度及灯光适宜，无特殊气味，与周围环境相协调。

6.2.2 应安排专人在自助设备区域进行分流、引导，防止旅客聚集，维持现场秩序。

6.2.3 应通过隔离带、地贴等方式规划排队区域，引导旅客有序排队。

6.2.4 设备外观保持完好整洁，无灰尘、污渍，周围环境及台面干净卫生、无杂物堆放。

7 辅助服务

7.1 信息提示

7.1.1 应通过机场官网、公众号或旅客服务指南等渠道公布自助值机、自助行李托运设备的位置。

7.1.2 旅客购买客票后，宜通过机场、航空公司、第三方平台等途径，将引导使用线上值机的信息、可办理自助服务的位置信息与其他提示信息同步发送旅客。

7.1.3 应在旅客主流程动线设置自助办理引导、提示标识，并将标识设计统一纳入航站楼区域标志标识系统，符合 MH/T 5059-2022 相关要求。

7.1.4 应在自助设备区明显位置设置以下提示，方便旅客在排队前获取相关信息，提示内容应简洁易懂、突出重点：

- a) 设备不适用范围提示，包括不适用航空公司客票、旅客群体及其他不适用情况；
- b) 时间提示，包括办理乘机手续开始时间、截止时间以及登机截止时间等；

- c) 危险品公告，包括但不限于携带锂电池乘机规定，禁止或限制托运、随身携带物品的相关规定等，引导、提示旅客主动申报限制或禁运物品；
- d) 行李规定，包括可随身携带、托运行李尺寸、件数等；
- e) 机场基于管理需求的其他提示信息。

7.1.5 身份证、护照等证件扫描位置，登机牌、行李条、行程单或相关回执出口位置，行李放置区域应有明显的文字提示。

7.1.6 应在自助行李托运设备操作屏幕或柜台上方屏幕提供自助行李交运操作说明，步骤详细、准确，宜为图片或演示视频形式，视频宜配有字幕，方便旅客观看。

7.1.7 设备故障或关闭期间，应在设备明显位置有相关提示。

7.2 辅助设施

7.2.1 自助行李托运设备旁应配备充足的行李托盘，托盘摆放整齐且不宜过高码放，不占用旅客排队区域，不影响旅客操作自助设备、搬卸行李。

7.2.2 应在自助行李托运设备旁配备垃圾桶，方便旅客丢弃行李托运过程中产生的垃圾。

7.2.3 应在自助设备区明显位置设置手提行李标准尺寸框架、行李秤，标明行李携带规定提示信息，便于旅客获知。

7.2.4 宜在自助设备区就近位置提供行李打包服务。

7.3 辅助人员

7.3.1 应根据自助设备数量及客流量设置辅助人员。

7.3.2 应着统一、有辨识度的工装，方便旅客寻求帮助。

7.3.3 应遵守国家相关法律、职业道德，不得泄露、出售、非法使用或向他人提供旅客个人信息。

7.3.4 应执行 T/CCAATB 0007—2023 员工服务规范。

7.3.5 自助设备启用期间应全程在岗提供服务，工作职责包括但不限于：

a) 根据旅客需要协助办理自助值机、自助行李托运，如设备数量不足时，应引导旅客使用人工或线上等方式办理；

b) 主动识别自助办理旅客行李条拴挂、行李摆放等不规范的操作并及时予以帮助，主动引导携带超规行李的旅客至超规行李托运柜台办理；

c) 主动识别首次乘机、特殊旅客，积极热情提供帮助；

d) 做好自助区域秩序维护，主动引导、分流旅客；

e) 对自助设备进行巡视，发现故障立即上报；

f) 对自助值机、自助行李托运区域旅客废弃、遗漏的登机牌、行李条进行管控，发现后及时回收并销毁，防止被冒用。

7.3.6 应做好员工岗前培训和在岗复训工作，培训内容包括但不限于服务意识和沟通技巧、航站楼应知应会知识、设备常见故障及解决方式、相关风险及突发事件应对措施等，确保员工胜任岗位工作职责，具备相应的工作能力：

a) 具备较强的服务意识、良好的沟通能力；

b) 熟练掌握自助设备适用范围及行李运输相关规定；

c) 熟悉自助设备全部功能，能够妥善应对设备的基础故障；

- d) 熟练掌握航站楼应知应会，具备突发事件应急处置能力；
- e) 掌握必要的消防疏散常识及应急救护等技能。

8 管理要求

8.1 风险管理

- 8.1.1 应定期组织围绕自助值机、自助行李托运服务开展风险排查并制定应对措施。
- 8.1.2 自助行李托运设备故障或关闭期间，应确保行李传送门处于关闭状态，确保空防安全。

8.2 应急管理

应制定自助设备无法正常使用、集中故障等异常情况下的应急保障处理流程或预案，定期开展培训、演练。

8.3 监督评价

- 8.3.1 应在明显位置公示服务监督投诉电话，宜通过适当的方式进行针对自助值机、自助行李托运服务的旅客满意度评价和意见收集。
- 8.3.2 应建立服务监察机制，每日分时段对自助设备、配套业务用品的使用情况、自助设备区环境卫生情况、工作人员服务情况等进行监督检查，并建立巡查台账，做好记录。
- 8.3.3 应建立自助服务评价考核机制，自助服务开展情况应纳入服务考核，自助值机办理率宜纳入服务考核。



参考文献

- [1] GB/T 18764-2002 《民用航空运输术语》
- [2] GB/T 16177-2007 《公共航空运输服务质量》
- [3] MH/T 5047-2020 《民用机场旅客航站区无障碍设施设备配置技术标准》
- [4] MH/T 5048-2020 《人文机场建设指南》
- [5] T/CCAATB 0002-2019 《民用机场无障碍服务指南》
- [6] T/CCAATB 0005-2020 《民用机场共用自助旅客处理平台技术规范》

