

ICS 03.220.50
CCS V60

T/CCAATB

中国民用机场协会团体标准

T/CCAATB xxxx—2024

民用机场旅客随身携带行李卡控服务规范

The carry-on baggage control service specification for civil airports

2024-x-x 发布

2024-x-x 实施

中国民用机场协会 发布

目 次

目 次	I
前 言	III
引 言	V
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
3.1 随身携带行李 Carry-on Baggage	1
3.2 随身携带行李限额 Limits to Carry-on Baggage	1
3.3 随身携带行李卡控 Carry-on Baggage Control	1
3.4 登机口行李卡控 Baggage Control at the Boarding Gate	1
4 随身携带行李卡控服务	1
4.1 信息告知	1
4.2 行李卡控操作	2
4.3 行李测量服务	2
4.4 行李测量设备选择	3
5 管理要求	4
5.1 预警管理	4
5.2 培训管理	4
5.3 投诉管理	4
5.4 数据管理	4
附 录 A	5
（资料性附录）	5
A.4 可靠性	5
A.5 稳定性	5
A.6 环境适应性	5
A.7 可操作性	6
A.8 可维护性	6
A.9 扩展性	6
参考文献	7

前 言

本文件按照《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》GB/T 1.1—2020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。

《民用机场旅客随身携带行李卡控服务规范》共分5章，分别是范围、规范性引用文件、术语和定义、随身携带行李卡控服务和**管理要求**。附录A（资料性附录）为随身携带行李测量智能设备技术要求。

本文件由广州白云国际机场股份有限公司提出。

本文件由中国民用机场协会归口。

《民用机场旅客随身携带行李卡控服务规范》由主编单位负责日常管理。执行过程中如有意见和建议，请函告广州白云国际机场股份有限公司（地址：广州市白云区白云国际机场南工作区自编1号股份公司本部办公大楼；邮编：510470；电话：020-36050361；电子邮箱：jingdongqing@gdairport.com），以便修订时参考。

本文件起草单位：广州白云国际机场股份有限公司。

本文件主要起草人：谢冰心、张浩波、靖冬青、蒋丽萍、张东超、涂鸿堆。

本文件主要审查人：袁俊兰、寇芙蓉、吴晓瑾、赵红梅、方明、刘恺琰、王晓蕊、王仁、李勇奇、王世山。

本文件为首次发布。

引 言

做好旅客随身携带行李卡控服务，是为了全力落实民航局“真情服务”理念，确保飞行安全，维护运输秩序，为广大旅客提供高质量的航空出行服务，避免旅客随身携带行李因“超限”在登机口被拦截需二次安检托运、甚至行李不能随旅客同机抵达的风险。同时，可以有效缩短旅客的整个登机和下机过程，节省飞机燃油成本，缩短机组人员执勤时间，也能有利于加快培养旅客良好的乘机出行习惯，营造良好的旅客乘机秩序与服务环境。

本文件通过规范现场操作、创新技术手段，精准服务航空公司差异化需求，便捷旅客出行，推动旅客随身携带行李卡控服务在机场的标准化、规范化管理，填补了行业在“三超”行李卡控操作、行李测量服务、现场人员服务要求等方面的服务标准空白，为加强空中、地面的联动协同治理“三超”进客舱奠定了坚实基础。

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。

民用机场旅客随身携带行李卡控服务规范

1 范围

本文件规定了中国民用运输机场旅客随身携带行李卡控服务规范的要求。
本文件适用于中国民用运输机场（含军民合用机场民用部分）。

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。

中华人民共和国交通运输部令2021年第3号 公共航空运输旅客服务管理规定
民航规〔2024〕67号 “三超”行李管控工作管理办法

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 随身携带行李 Carry-on Baggage

由旅客自行负责照顾的行李，且行李的尺寸、重量及数量须符合承运人公布的运输总条件中行李运输相关规定。

3.2 随身携带行李限额 Limits to Carry-on Baggage

承运人公布的每位旅客可随身携带行李的规定，主要包括随身携带行李的尺寸、重量及数量等内容。

3.3 随身携带行李卡控 Carry-on Baggage Control

承运人、地面服务代理人在值机、安检、登机口、客舱进行行李检查，把控旅客随身携带行李是否符合规定要求。

3.4 登机口行李卡控 Baggage Control at the Boarding Gate

承运人、地面服务代理人按照承运人公布的运输总条件相关规定在登机口检查旅客随身携带行李，不符合随身携带行李限额要求的行李不能带入客舱，将作为托运行李进行运输。

4 随身携带行李卡控服务

4.1 信息告知

4.1.1 承运人应在运输总条件中明确行李运输相关要求，包括随身携带行李限额要求。如有更新应及时发布公告。

4.1.2 承运人应在线上（包括但不限于官网、官方 APP、第三方渠道等）、线下（现场）等渠道通过显著方式提前告知旅客行李运输规定，包括禁止携带超大、超重、超件的行李进客舱的相关要求。

4.1.3 承运人应当加强对航空销售网络平台经营者、航空销售代理人的管理，督促其依照承运人要求履行告知义务。

4.1.4 旅客和现场工作人员应能在机场自助查询机、官网、官方 APP 等渠道查询随身携带行李的限额要求，以及超出限额后的后果或风险。

4.2 行李卡控操作

承运人、地面服务代理人应当在值机区（包括人工值机区和自助值机区）、安检前、登机口等关键区域，根据实际情况配备行李测量设备，设置行李管控岗位及人员，明确责任分工和 workflows，强化旅客随身携带行李卡控。

4.2.1 值机区行李卡控

在旅客值机环节，承运人、地面服务代理人应当在值机柜台和自助值机区域增派人员，加强现场提醒，充分告知旅客禁止携带超大、超重、超件的行李进客舱的相关规定，引导旅客做到行李“应托尽托”。

4.2.2 安检前行李卡控

在安检前应加强现场拦截，应有专人卡控旅客随身携带行李，对办理线上值机、自助值机或值机环节未关注到的行李进行补充拦截，尽量减少旅客进入安检后在登机口被拦截办理托运的情况。

4.2.2.1 现场工作人员应提前观察旅客随身行李件数、尺寸等情况。

4.2.2.2 现场工作人员应规范用语话术，根据不同承运人要求向旅客解释随身携带行李的相关规定。

4.2.2.3 现场工作人员应正确指引旅客去托运柜台办理卡控行李补托运手续。

4.2.2.4 宜在航站楼出发大厅设置卡控行李的补托运柜台，方便旅客补托运卡控行李。

4.2.2.5 未设置卡控行李补托运柜台的，宜在行李托运柜台优先为旅客办理卡控行李补托运手续。

4.2.3 登机口行李卡控

4.2.3.1 现场工作人员应主动在登机口加强巡视，提前观察旅客随身行李件数、尺寸等情况，如发现行李不符合随身携带限额要求的，应与旅客做好沟通解释并帮助旅客做好登机口行李托运。

4.2.3.2 现场工作人员在帮助旅客办理登机口行李托运时，应与旅客确认行李内是否有锂电池、充电宝、贵重、易碎物品等信息，并提醒旅客将必要的药品、婴幼儿奶粉及洗漱用品等生活必需品和重要物品取出随身带入客舱。

4.2.3.3 现场工作人员应准确填写行李条信息，请旅客签字确认后正确拴挂行李条。

4.2.3.4 现场工作人员应陪同旅客**就近**前往安检机处进行行李二次安检，**确保符合《民航旅客禁止随身携带和托运物品目录》《民航旅客限制随身携带或托运物品目录》及危险品航空运输的相关要求。**

4.2.3.5 现场工作人员应在二次安检完成后，对卡控行李进行称重并记录准确重量。

4.2.3.6 现场工作人员应及时将卡控行李与行李装载人员交接运送，尽可能同机运送旅客行李。

4.2.3.7 现场工作人员应及时上报卡控行李信息，修正舱单数据。

4.3 行李测量服务

4.3.1 设备设置要求

应在航站楼、城市候机楼设置随身携带行李测量设备，方便开展旅客随身携带行李卡控操作。

4.3.1.1 宜根据机场旅客出发流程在值机区域、行李打包处、安检前、登机口设置随身携带行李测量设备，并配有清晰的使用指引。

4.3.1.2 宜在城市候机楼办票区域的明显位置设置随身携带行李测量设备，并配有清晰的使用指引。

4.3.1.3 宜配备工作人员或志愿者在现场协助和指引旅客使用随身携带行李测量设备。

4.3.2 设备标识要求

4.3.2.1 航站楼的位置引导标识宜包含随身携带行李测量设备的指引标识。

4.3.2.2 航站楼内的引导地图上应注明随身携带行李测量设备的设置点位。

4.3.3 设备信息更新要求

当承运人更新旅客随身携带行李限额标准时，承运人、地面服务代理人应及时更新随身携带行李测量设备的行李限额标准。

4.3.4 现场工作人员服务要求

4.3.4.1 问询人员的知识库中应包括随身携带行李测量设备相关知识，并及时掌握。

4.3.4.2 现场工作人员，如：值机人员、问询人员、保洁员、志愿者等应参加相关培训，应清晰知道随身携带行李测量设备设置点位，掌握随身携带行李测量设备的使用规范等，当旅客需要帮助时能准确协助旅客操作。

4.3.4.3 当随身携带行李测量设备发生故障时，现场工作人员应能清晰指引旅客使用最近的设备。

4.3.5 设备支持服务要求

4.3.5.1 随身携带行李测量设备应定期维护和校准，以确保设备长期性能稳定；其计量器具应符合国家计量有关规定，定期实施计量检测。

4.3.5.2 随身携带行李测量设备上应标识紧急情况的服务电话。

4.3.5.3 随身携带行李测量设备发生故障时，应及时通知维修人员修复，并在明显位置放置提示牌，提示牌应规范统一，满足机场视觉管理要求。

4.4 行李测量设备选择

4.4.1 为便捷旅客自助测量随身携带行李的尺寸和重量，同时为现场工作人员快速判别旅客随身携带行李是否超限提供准确依据，提高旅客出行效率，宜选择随身携带行李测量智能设备。

4.4.2 随身携带行李测量智能设备应提供 24 小时服务。

4.4.3 随身携带行李规格测量智能设备应具备便捷性、智能性、友好性和兼容性。

4.4.3.1 便捷性

- 用户使用操作简单方便、响应迅速。
- 行李放置上去后能够自动快速测量行李的尺寸、重量。
- 设备移动方便，可根据旅客使用需求放置在不同位置。

4.4.3.2 智能性

- 能够快速判别旅客随身携带行李规格是否符合所选乘的航空公司限额标准。
- 能够通过屏幕显示、声光提示等方式告知旅客行李判别结果。
- 承运人的随身携带行李限额标准可以准确、便捷地增加、删除、修改、查询。

4.4.3.3 友好性

- 服务界面应友好、简洁，提供中英文显示。
- 操作简单方便，只需通过触摸点选方式完成相关操作。
- 行李放置过程符合人体工学，贴近用户使用习惯。

4.4.3.4 兼容性

能够覆盖不同承运人不同舱位的随身携带行李限额标准。

5 管理要求

5.1 预警管理

承运人可建立机上行李预警机制，根据客座率、机型大小、航线性质等情况，在购票、值机等环节提前引导旅客进行行李托运，并优化信息传递流程，采取有针对性的重点管控。

5.2 培训管理

5.2.1 承运人、机场管理机构应根据职责加强现场工作人员培训，按照岗位责任分工，开展旅客沟通技巧、服务注意事项、行李差异化标准等方面的理论和实操培训。

5.2.2 承运人应加强对地面服务代理人、航空销售网络平台经营者、航空销售代理人的培训管理。

5.3 投诉管理

承运人、机场管理机构应严格执行民航局投诉管理政策。

5.4 数据管理

驻场各承运人应按要求统计本单位超大、超重、超件行李管理控数据报机场管理机构，机场管理机构应按要求汇总值机、安检、登机口等相关环节的超大、超重、超件行李管控数据。

附录 A

(资料性附录)

随身携带行李测量智能设备技术要求

A.1 适用范围

1. 为了确保设备稳定性，测量的行李包括但不限于旅行用、运输用、储物用等外观规则的箱体。
2. 测量的行李重量应不超过50KG。

A.2 测量技术

1. 设备采用的尺寸测量技术包括但不限于雷达、光栅、图像识别。
2. 技术精度
 - 测量精度：尺寸精度小于等于3cm，重量精度小于等于10g。
 - 测量速度：单次测量时间 $\leq 3s$ 。
 - 测量结果判别速度：单件行李判别时间 $\leq 6s$ 。

A.3 结构要求

1. 可根据不同需求选择设备材质，包括但不限于不锈钢、镀锌、铝合金等。
2. 根据人体工程学设置尺寸测量模块高度范围在170cm~175cm。
3. 为满足一般使用者的常见习惯，测量行李宜在人机交互设备的右侧。
4. 为了节省空间，从实用性角度建议测量行李重量的秤盘尺寸设计应为40cm*50cm。
5. 为了方便旅客搬运行李，秤盘高度不宜超过10cm。

A.4 可靠性

1. 应定期对设备进行保养，确保设备完好率不低于99%。
2. 确保设备在操作过程中不会对旅客或工作人员造成任何危险，包括防止夹损伤、电击等风险。
3. 设备应确保在测量和数据传输过程中的数据隐私和安全。
4. 设备测量数据宜实时、完整、准确地传输至本地系统保存，且支持查询、筛选、导出和清理，数据存储周期不少于1年。
5. 应设置数据管理权限，经系统管理员授权后方可实现数据操作。
6. 可根据用户需求定期自动清理数据。
7. 设备应具有良好的备份和恢复策略，系统数据和业务数据可在线备份和恢复，恢复的数据必须保持其完整性和一致性。
8. 设备应具有行李测量判别结果统计功能，可按年月日统计呈现，且数据不可篡改。

A.5 稳定性

1. 技术变更时设备可适应更新。
2. 设备应满足航班保障期间正常运行。
3. 在正常工作条件下，设备连续测量200件行李不出现卡顿或死机。

A.6 环境适应性

1. 设备的工作环境温度0-40℃，湿度15%-85%。
2. 设备稳定运行电源电压220V，频率50HZ。

3. 设备测量技术应能适配光线、场地、气压、噪音等环境因素。

A.7 可操作性

1. 宜采用触摸屏实现人机交互功能，界面内容至少应包括行李测量数据、航空公司及对应舱位的限额标准以及判别结果。

2. 单次测量行李步骤不宜超过4步。

3. 测量行李超出限额标准时，设备具备声光提示功能。

4. 设备应具备联网功能，可实现行李测量数据远程批量导出。

5. 应提供设备用户使用手册，以便操作人员正确使用设备。

A.8 可维护性

1. 设备应具备模块化维修特性，提高维修效率。

2. 设备测量模块具备精度校准功能。

3. 设备宜具备完整的日志记录功能，采取监测、记录运行状态的技术措施。宜具备查看日志的功能模块，系统日志记录的详细程度宜具备可追溯性。

4. 设备应具备远程技术支持服务功能。

A.9 扩展性

设备可通过身份证、登机牌（含电子）识别旅客航班信息，具有迭代升级功能。

参考文献

- [1] 《公共航空运输旅客服务管理规定》（2021年）
- [2] T/CCAATB 0007-2023 民用机场旅客服务质量
- [3] 《“三超”行李管控工作管理办法》（民航规〔2024〕67号）