

T/CCAATB

中国民用机场协会团体标准

T/CCAATB xxxx—XXXX

民航旅客禁止、限制随身携带物品服务指南

Guidelines for Prohibiting and Restricting Carry on Articles for

Civil Aviation Passengers

2025-x-x 发布

2025-x-x 实施

中国民用机场协会 发布

目 次

前 言	3
引 言	4
1 范围	5
2 规范性引用文件	5
3 术语和定义	5
3.1 禁止、限制随身携带物品 Prohibited or Restricted in carry-on luggage	5
3.2 暂存 Temporarily Deposited Items	5
3.3 代寄领取 Sent and Collection Agent service	5
4 信息告知	5
4.1 告知途径	5
4.2 展示方式	6
4.3 内容要求	6
4.4 语言规范	6
5 补办托运	6
5.1 优先办理	6
5.2 延伸服务	6
6 快递服务	7
6.1 准入管理	7
6.2 快递站点	7
6.3 自助寄件柜	7
6.4 寄件方式	7
6.5 服务要求	8
7 暂存	8
7.1 存放场所	8
7.2 暂存凭证	8
7.3 物品接收与移交	8
7.4 物品管理	8
7.5 物品领取	9
7.6 逾期物品处置	9
7.7 其他要求	9
8 自弃	9
8.1 自弃物品箱	9
8.2 自弃物品管理	9
9 管理要求	10
9.1 员工服务规范	10
9.2 台账管理	10
9.3 应急处置	10
9.4 服务培训	10
9.5 监督改进	10
附 录 A （规范性附录） 机场安检暂存和领取物品凭单	11

参考文献 12

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。

《民航旅客禁止、限制随身携带物品服务指南》共分9章，分别是范围、规范性引用文件、术语和定义、信息告知、补办托运、快递服务、暂存、自弃、管理要求，着重对民航局规定的禁止、限制随身携带物品的信息告知和补办托运、快递服务、暂存、自弃等后续处置方式的标准进行规范和明确。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。

《民航旅客禁止、限制随身携带物品服务指南》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：

本文件主要审查人：

本文件为首次发布。

引 言

民航安检作为空防安全的“守护者”和安全服务的践行者，肩负着“严守安全底线”和“提升服务品质”双重使命。近年来，行业深入践行“人民航空为人民”宗旨，持续优化服务供给，彰显行业温度。禁限带物品处置作为安全检查的重要环节，若对违规随身物品仅强调“禁止携带”而无后续解决方案，可能导致旅客因信息不对称、物品处置无门而产生抵触情绪，甚至出现侥幸规避检查的行为，增加安检人员的排查难度和工作压力，进而影响安检效率，增加安全管理成本。

本文件从随身禁止、限制物品的信息告知、后续处置方式及员工规范、培训开展、改进提升等管理方面提出要求。在信息告知方面，明确告知渠道、方式和内容等，通过加强宣传力度，提高旅客对禁限带物品的认知，减少因携带不合规物品产生的时间和经济成本。现场处置方面，规范补办托运、快递、暂存、自弃等处置方式，优化服务供给，让合理需求得到满足。通过构建“多方告知途径、多种处置方式”的服务模式，将随身禁限带物品严格管控与人性化服务结合，让旅客在明确规则、主动遵守的同时，感受到服务温度，从“被动约束”向“主动配合”转变，塑造“安检有力度、服务有温度”的民航安检新形象。

民航旅客禁止、限制随身携带物品服务指南

1 范围

本文件规定了民用运输机场协助旅客处置禁止、限制随身携带物品（以下简称“随身禁限带物品”）的服务质量要求。

本文件适用于民用运输机场（含军民合用机场民用部分）随身禁限带物品的服务提供和管理。

【条文说明】本文件主要对随身禁限带物品处置的服务方式进行规范，能够造成人身伤害、危及航空器安全或者对航空安全和运输秩序构成较大危害的物品（如：枪支、爆炸物、管制器具、危险物品、传染病病原体等）、充电宝及其他国家法律、行政法规、规章规定的禁止运输物品，根据国家、行业安全管理相关法律、规章执行，不在本文件内涉及。

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。

T/CCAATB 0007-2023 民用机场旅客服务质量

MH/T 5059-2021 民用机场公共信息标示系统设置规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 禁止、限制随身携带物品 Prohibited or Restricted in carry-on luggage

《民航旅客限制随身携带或托运物品目录》《民航旅客禁止随身携带和托运物品目录》中明确的，禁止、限制随身携带物品。

3.2 暂存 Temporarily Deposited Items

为符合存储条件的随身禁限带物品提供一定期限内的保管服务。

3.3 代寄领取 Sent and Collection Agent service

通过代发快递的形式协助旅客领取符合邮寄条件的暂存物品。

4 信息告知

应通过线上、线下联动的方式，多方位宣传随身禁限带物品规定和要求，确保旅客便捷、准确、及时的获取相关信息，提升遵守意识。

4.1 告知途径

4.1.1 线上途径

a) 应通过机场官网、公众号、小程序等官方社交媒体平台及社会媒体宣传随身禁限带物品规定。

b) 宜联合航空公司及 OTA、航班信息服务等第三方平台，在旅客购票、网上值机等环节提

前、精准推送随身禁限带物品相关规定要求。

c) 宜结合节假日或季节特色，精准宣传、重点提醒，强化宣传力度和效果。

d) 宜在机场官网、公众号、小程序、自助查询终端主页的明显位置设置安全检查相关要求模块，提高旅客查询效率。

4.1.2 线下途径

a) 应在值机、安检等区域明显位置通过标识牌、展示柜、电子屏等形式提示随身禁限带物品；标识牌设置应符合 MH/T 5059-2021 相关要求；电子屏、展示柜外观应与航站楼空间的整体风格协调一致，不得阻碍旅客动线。

b) 办理值机手续前，服务人员应对常见的随身禁限带物品进行提示；应将禁限带物品相关规定列为办理自助值机、托运行李手续前的必读条款。

c) 安检环节应提示旅客主动申报随身禁限带物品。

d) 宜制作随身禁限带物品宣传册，供旅客取用。

4.2 展示方式

可采用条款+图示对照或图片、视频动画等形式展示，准确清晰、突出重点。

a) 图示应使用国际通用象形图。

b) 语音应轻柔和缓、语速适中，音量不宜超过 70 分贝。

c) 视频动画中的人物形象应符合主流价值观，配套语音符合 b) 条款要求。

4.3 内容要求

4.3.1 应涵盖《民航旅客限制随身携带或托运物品目录》《民航旅客禁止随身携带和托运物品目录》相关内容。

4.3.2 应确保旅客通过不同途径获得的信息一致。

4.3.3 安全检查新规定、政策发布后，应及时对相关信息同步更新。

4.4 语言规范

4.4.1 语言简练、通俗易懂，国际机场应设置中、英文提示，可结合客群特点提供多语种服务；民族自治区域内的机场宜增加当地民族文字。

4.4.2 宜提供盲文、手语视频解读等方式，为残障旅客提供便捷的信息获取方式。

5 补办托运

5.1 优先办理

5.1.1 应提供优先托运服务；托运结束后，应提醒旅客尽快通过安检。

5.1.2 应提供优先过检服务，并确保检查标准一致。

5.2 延伸服务

5.2.1 旅客选择补办托运时，应准确告知补办托运位置或路径，主动告知优先办理程序并提醒旅客关注登机时间。

5.2.2 宜通过提供延伸服务或开发服务产品等方式，降低旅客托运成本、提高乘机效率。

6 快递服务

应提供快递服务，宜提供自助寄件服务；年旅客吞吐量^[1]1000 万人次（含）以上机场，应设置快递站点。

6.1 准入管理

6.1.1 应审核合作快递公司的资质，入驻的快递公司应符合国家邮政局资质许可且具备危险品运输资质。

6.1.2 应签订服务协议，约定服务标准、承运范围、违约责任及退出机制等。

6.2 快递站点

6.2.1 应按照“快捷、便利、就近”原则，设置在安检区域周边，并设置指引标识。

6.2.2 应公示承运物品范围、收费标准、运输时效、营业时间等内容，收费标准应与本地其他站点保持一致。

6.2.3 应配备视频监控系统，收件、打包封箱等操作应在监控覆盖范围内进行。

6.2.4 应配备灭火器等消防器材，定期检测。

6.2.5 外部装修与航站楼整体风格一致，内部环境整洁、无异味。

6.3 自助寄件柜

6.3.1 宜设置在旅客容易寻找、距离安检区域较近的位置。

6.3.2 数量应参照客流量及快递物品数量等因素进行配置。

6.3.3 投递格宜包含大、中、小不同规格，满足不同物品的邮递需求。

6.3.4 应在明显位置公示收费标准、承运物品范围、操作流程和紧急联系电话等重要信息。

6.3.5 应支持微信、支付宝等多种主流移动支付方式，宜根据国家适老服务、对外来华人员支付便利化等政策提供银行卡或现金等支付方式。

6.3.6 应定期巡检，出现故障及时维修。

6.4 寄件方式

可自行办理或由工作人员代办。

6.4.1 自行办理

a) 应准确、详细告知快递站点或自助寄件柜位置，并提醒旅客关注登机时间。

b) 应为外出办理快递旅客提供优先过检服务。

6.4.2 工作人员代办

a) 应制定代办快递操作流程，明确操作要点、管理规范等。

b) 应告知承运快递公司、收费标准、付费方式等重要信息。

^[1] 机场年旅客吞吐量，指一个机场在自然年内，所有进出港旅客总人数。本文所称年旅客吞吐量以中国民航局每年发布的最新统计数据为准。

- c) 应在监控覆盖范围内，与旅客确认邮寄物品。
- d) 应主动告知旅客快递单号。
- e) 宜建立工作台账，留存物品信息及旅客姓名、地址、电话等重要信息。

6.5 管理要求

- 6.5.1 快递员应接受机场服务规范、应知应会等基础知识培训，考核合格后上岗。
- 6.5.2 旅客反映快递时效、费用等问题时，应督促快递公司跟进，并做好沟通、解释工作。

7 暂存

应提供暂存服务，暂存期限不超过 30 天；年旅客吞吐量 1000 万人次（含）以上机场应免费暂存。

7.1 存放场所

- 7.1.1 应结合暂存物品数量合理设置暂存物品保管场所，并确保监控视频可覆盖。
- 7.1.2 单独设置暂存物品保管室的，应配备灭火器等消防器材。
- 7.1.3 可通过设置标识牌或电子路线图等方式，指引暂存物品领取位置。

7.2 暂存凭证

- 7.2.1 暂存凭证宜为电子凭证。
- 7.2.2 暂存凭证包括但不限于以下内容：

- a)旅客基本信息，如：姓名、联系电话、航班信息等。
- b)暂存物品描述，如：名称、类别、数量、状态等。
- c)领取须知，如：保管期限、领取时间和地点、所需材料、咨询电话及逾期处置方式等。
- d)提供收费暂存服务的，应在暂存凭证中写明收费标准。

7.3 物品接收与移交

- 7.3.1 办理暂存手续前，应主动告知保管期限、领取位置、领取时间、领取方式等重要信息；提供收费暂存的机场，应准确告知收费标准。
- 7.3.2 接收时，应准确记录旅客姓名、航班信息、联系电话、物品信息等基本信息，宜对物品进行拍照；旅客确认无误后签字。
- 7.3.3 已接收的暂存物品，应及时移交、统一保管，移交时应核对物品并登记，登记内容应包括日期、旅客姓名、联系电话、物品种类及数量等。
- 7.3.4 接收与移交均应在监控覆盖范围内进行。

7.4 物品管理

- 7.4.1 应建立暂存物品管理台账，准确记录旅客信息、物品信息、领取信息等。
- 7.4.2 应按暂存日期、物品类别等分类存放管理，宜实行标签管理。
- 7.4.3 应安排专人管理暂存物品，定期巡视、检查、整理，保持物品干净整洁。

7.4.4 宜通过电话、短信等方式对临期暂存物品进行提醒；提供电子暂存单的机场，宜设置到期自动提醒。

7.5 物品领取

7.5.1 应提供本人领取、委托领取两种方式；宜提供代寄领取、自助领取等方式。

a) 本人领取，应核对暂存凭证、有效身份证件等材料，领取人确认物品数量、状态，签字领取。

b) 委托领取，应核对暂存凭证、代领人有效身份证件等材料，代领人确认物品数量、状态，签字领取。

c) 代寄领取，应告知旅客可自行联系快递公司或委托机场代寄；选择机场代寄的，应明确告知承运快递公司、收费标准、付费方式等重要信息。

d) 自助领取柜，宜设置在旅客容易寻找的位置；在设备明显位置提示操作流程和紧急联系电话，并定期巡检，确保运行正常。

7.5.2 24 小时运营的机场，宜提供 24 小时领取服务。

7.6 逾期物品处置

7.6.1 应根据国家和政府相关要求，至少确定 1 家合法的，具有物品回收、处理资质的机构处置逾期物品。

7.6.2 应建立逾期物品处置台账，如实记录暂存日期、逾期物品信息、移交日期、经办人、处置方式等。

7.6.3 逾期物品移交应在监控覆盖范围内进行，双方确认后签字。

7.7 管理要求

7.7.1 应制定暂存物品管理制度，对操作程序、管理要求、逾期物品处置等进行规范。

7.7.2 宜通过机场官网、公众号、小程序等线上途径，公示暂存物品领取时间、领取地点、所需材料及服务流程、联系电话、逾期物品处置方式等信息。

8 自弃

8.1 自弃物品箱

8.1.1 安检待检区、通道内应配备贴有明显标识（中、英文）的自弃物品箱。

8.1.2 安检待检区自弃物品箱宜设置在禁限运物品公告牌 10m 范围内，且应便于随时观察内部情况。

8.1.3 宜设置在监控覆盖区域。

8.1.4 应明确自弃物品箱清理责任主体，约定清理频次、管理要求等内容，确保自弃物品箱安全、整洁。

8.2 自弃物品管理

8.2.1 应确定至少一家具备资质的合法、合规的自弃物品处理机构，签订协议，明确处置物品类别、处置标准等。

8.2.2 由专业机构处置的物品，应在监控覆盖范围内移交，并留存相关记录。

9 管理要求

9.1 员工服务规范

- 9.1.1 应执行 T/CCAATB 0007—2023 员工服务规范相关要求。
- 9.1.2 不得泄露、出售、非法使用或向他人提供旅客个人信息和隐私。
- 9.1.3 不得随意侵占、使用、损坏、处置旅客暂存、自弃物品。
- 9.1.4 应主动对随身禁限带物品进行提示，并根据物品特点告知可提供的处置方式，以供旅客选择。
- 9.1.5 应熟练掌握随身禁限带物品相关规定，并准确解释原因；旅客产生疑问或不满时，应认真倾听、耐心解答；旅客提出查看相关规定文件的，应予以提供。
- 9.1.6 应充分尊重老弱病残孕等特殊旅客需求，在符合相关规定的前提下，提供相应的支持和帮助。

9.2 台账管理

应准确记录、分类管理、定期归档；保存期限不少于2年。

9.3 应急处置

应建立应急处置机制，遇有特殊情况，按程序上报、妥善处置。

9.4 服务培训

应开展服务培训，包括但不限于服务意识、服务规范、沟通技巧、应急处置流程等，提升员工处置能力和水平。

9.5 监督改进

- 9.5.1 应在安检待检区、通道内等明显位置公示服务监督电话。
- 9.5.2 宜建立旅客建议收集、反馈机制，倾听旅客意见建议，持续改进提升。
- 9.5.3 应结合旅客需求、服务短板、行业发展趋势等，持续改进、优化处置方式或流程。
- 9.5.4 应通过打造服务品牌、探索服务产品等方式，持续提升服务质量。

附 录 A
(规范性附录)
机场安检暂存和领取物品凭单

机场安检暂存和领取物品凭单。

具体见表A.1。

表 A.1 安检暂存和领取物品凭单示例

办理暂存日期(Date): ____年 ____月 ____日

编号(No):

旅客姓名		航班号		座位号	
物品名称		物品数量		物品状态	☐ 已用 ☐ 未用
逾限日期	30 天	联系电话			
重点提示	1. 依据《中国民用航空安全检查规则》规定，上述物品请您在逾期前凭此单据领取，逾期未领的，视为自愿放弃该物品。 2. <u>本人</u>领取须携带本单据及有效身份证件（居民身份证、护照、军官证）。<u>他人</u>代领，须携带本单据及登记旅客的有效身份证明原件或复印件，代领人有效身份证和本单据的原件或复印件。<u>转快递</u>，请在领取日期前的工作时间联系工作人员。<u>自助</u>领取柜，请在物品到期前电话联系工作人员，请在领取时间前 24 小时预约。 3. 领取时间：XX:00-XX:00；联系电话：*****。 4. 领取地点：*****。 自助领取柜位置：*****。 本人已阅知以上全部内容，充分了解并清楚知晓暂存物品的相关信息和要求，愿意遵守并自愿接受其相关约束。旅客确认签名：_____				

参考文献

- [1] 《民用航空安全检查规则》（交通运输部令2016年第76号）
- [2] 中国民用航空局关于发布《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》的公告（2016年第6号）
- [3] 《公共航空运输旅客服务管理规定》（2021年第3号）
- [4] GB/T 18764-2002 民用航空运输术语
- [5] GB/T 16177-2007 公共航空运输服务质量
- [6] MH/T 7003-2017 《民用运输机场安全保卫设施》
- [7] T/CCAATB 0002-2019 民用机场无障碍服务指南
- [8] MH/T 5048-2020 人文机场建设指南
- [9] 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
- [10] T/CCAATB 0010-2021 民用机场航站区标识英文译写规范