

关于征求《托运行李操作工作规范 (征求意见稿)》意见的函

民航各地区管理局，各运输航空公司，各运输机场公司，民航大学、飞行学院、管干院、航科院、民航二所、广州职院、上海职院、国际合作中心，中国航协、民用机场协会：

“持续提升托运行李运输服务水平”是2025年“民航服务提振消费年”主题活动中为群众办实事任务之一。为进一步规范托运行李操作流程，我司起草了《托运行李操作工作规范（征求意见稿）》（见附件1），现向各单位征求意见。

请各单位认真研提意见，并于8月15日前将《意见建议反馈表》（见附件2）发送至电子邮箱：fuwu@caac.gov.cn。

联系人：张锡宁，刘谷月 电话：64091979，64091971。

附件：1. 托运行李操作工作规范（征求意见稿）

2. 意见建议反馈表

民航局运输司

2025年8月4日

附件 1

托运行李操作工作规范

(征求意见稿)

1. 目的

本规范为承运人、机场管理机构、地面服务代理人从事托运行李操作相关工作提供标准和指导，并为局方履行监管职责提供依据。各承运人、机场管理机构、地面服务代理人可根据自身业务实际，在公司相应管理或操作手册中制定不低于本规范标准的要求。

2. 范围

承运人（含国内承运人、外国承运人、港澳台地区承运人）、机场管理机构、地面服务代理人在中华人民共和国境内（不含港澳台）从事托运行李操作工作的，适用本规范。

3. 依据文件

《中华人民共和国民用航空法》

《公共航空运输旅客服务管理规定》

《公共航空运输企业航空安全保卫规则》

4. 术语和定义

4.1 托运行李，是指旅客交由承运人负责照管和运输并出具行李运输凭证的行李。

4.2 行李处理系统，是指机场内用于自动化或半自动化完成旅客托运行李的收运、运输、分拣及交付的综合设施系

统。

4.3 行李装卸设备，是指行李装卸过程中需使用的集装箱货物装载机、散装货物装载机、集装箱器、集装箱器托盘、行李拖斗等设备。

5.行李系统设备设施要求

5.1 承运人、机场、地面服务代理人应当加强托运行李监控，结合实际情况设置监控设备设施，防止行李在运送过程中延误、破损、丢失等情况发生，提升不正常行李的倒查追溯能力。

承运人、机场应当不断完善旅客托运行李全流程跟踪机制，告知旅客行李全流程跟踪查询方法。

5.2 机场应当建立行李处理系统，用于处理旅客托运行李，具备行李称重、安全检查、传输和分拣等功能。

旅客吞吐量千万级以上的机场应当积极建立具备自动分拣功能的行李处理系统。具备条件的机场应当在分拣转盘处应用可视化辅助分拣技术，为分拣装卸作业人员提供指引，降低行李错运率。

5.3 机场应当设置行李称重设备，满足各类行李的称重需求，确保称重结果的准确性。行李称重设备应当符合国家计量有关规定。

5.4 机场应当设置行李安检设备，对所有托运行李进行安检，并完善行李开包检查流程，确保航空运输安全。

5.5 机场应当结合实际情况在行李处理系统中设置具备缓冲、防护功能的设备设施，减少托运行李在运输和分拣

过程中发生碰撞、摩擦，降低行李破损率。

5.6 机场应当结合旅客吞吐量和旅客行李托运量的变化，及时更新设备设施，优化行李处理系统流程，提高行李处理效率，确保行李保障能力与行李处理需求的平衡。

5.7 机场应当加强对行李设备设施的维护保养，定期检查设备的运行状态，及时更换磨损的部件，确保设备设施正常运行。

5.8 具备条件的机场应当通过可视化方式向旅客展示行李进、出港操作过程。

6. 值机托运作业要求

6.1 应当按照对外公布时间开放值机托运柜台办理行李托运业务，并在柜台开放前提前对相关设备进行确认检查。

6.2 旅客的托运行李不得违反国家禁止运输或者限制运输的相关规定。应当根据相关规定做好旅客现场信息告知和问询确认工作。

收运行李过程中，发现行李中装有不得作为行李运输的任何物品，应当拒绝收运或者终止运输，并通知旅客。

6.3 应当核对旅客的有效客票，按照承运人明确的托运行李尺寸、重量及数量要求进行收运，并准确录入离港系统和填写在行李票上。

针对旅客托运行李超过免费行李额部分，应当按照承运人明确的超限行李额计算方式收取相应费用，并告知旅客费用明细和获取发票方式。

6.4 应当按照承运人明确的贵重物品、易碎易损物品、乐器、轮椅、婴儿车、精密仪器、异形物品、骨灰等特殊行李的运输规定，为旅客办理特殊行李托运手续。

6.5 收运行李时，应当对行李外包装进行检查，确保行李符合收运条件，能在正常的操作情况下安全装卸和运输。

6.6 应当对每件托运行李拴挂行李牌和行李标识，向旅客出具纸质或者电子行李凭证。

6.7 应当在指定区域收运无法使用传送带传送的超规行李。

6.8 应当为符合承运人“通程航班”政策要求（含跨航司中转）的旅客办理通程联运手续，为中转行李拴挂相关标识，确保中转地机场可以正常识别。如因航班延误等原因无法办理的，应当告知旅客原因，提示旅客在中转地机场提取其托运行李并再次办理托运手续。

7. 行李分拣及装卸作业要求

7.1 应当配备数量足够、符合业务要求的分拣装卸作业人员、行李装载设备，并结合节假日高峰、特殊天气、大面积航班延误、夜间进港高峰等情形合理安排备份。

7.2 行李分拣及装卸作业前，应当确认行李装载设备的结构、卫生、外形等符合作业要求。

7.3 行李分拣及装卸作业过程中，应当轻拿轻放行李，避免造成行李和行李内物品破损、遗撒，及时记录并上报行李破损、被污染、行李牌缺失等异常情况。

7.4 应当根据承运人要求区分不同类别的托运行李，

并准确装入行李装载设备。

应当注意行李装载设备内托运行李的摆放位置和高度，原则上将体积较大、重量较重的行李摆放在底部，软包行李、有易碎标识的行李摆放在顶部。特殊行李或带有指向性标识的行李应当按照承运人要求进行摆放固定。

7.5 应当严格按照行李牌标明的航班、目的地等信息，在行李分拣转盘进行分拣，使用纸质单据或使用扫描设备记录已分拣的行李信息及装载的设备编码。

7.6 分拣作业完毕后，应当核对实际分拣行李件数与离港系统记录的行李件数。

当出现托运行李件数不符问题时，应当及时上报，并安排人员在缺省口识别行李，依据行李牌将缺省口行李及时运送至相应行李分拣转盘分拣。

7.7 应当按照行李装载信息文件实施装卸作业。

针对装机后卸下行李，应当做好记录，避免出现托运行李件数不符问题。

7.8 在卸机前、装机后应当采用目测方式检查货舱损伤情况，清舱或巡舱后留存相应记录，及时记录并上报舱门变形、货舱破损、行李或物品遗漏等异常情况。

7.9 在动力设备对靠前应当对刹车进行测试，撤离前确保各类装置已回收至基础位置。动力设备对靠及撤离时应当安排专人指挥。

动力设备对靠期间应当实时关注设备与航空器对靠状态并适时调整，必要时撤出后重新对靠。

操作无动力设备时应当安排两名操作员作业，其中一人实时关注无动力设备与航空器的安全距离。

7.10 装卸作业过程中应当规范使用窄体机货舱防撞隔网及配套设施，规范使用宽体机货舱集装箱固定装置、货舱防撞隔网及配套设施。不得损坏货舱货物装载系统、货舱衬板、烟雾探测器、照明装置、灭火器喷嘴、机身蒙皮等航空器内外设备，确保散装行李不超过承运人规定的限高要求。

7.11 装卸作业完毕后应当清点工作人员及随身物品，检查地面外来物，确认航空器货舱门处于正常关闭状态。

7.12 机场应当在大风、雷雨、降雪等特殊天气保障预案中明确停止行李装卸作业的情形。

7.13 交接行李时应当记录并上报集装箱变形损坏、行李拖斗内行李损坏、液体渗漏等异常情况，核对集装箱挂牌各项内容与生产运行设备或行李文件等是否一致并进行校准，做好相应单据记录。

7.14 承运人应当开展监装监卸作业，指定专门的监装监卸人员对在地面装卸行李时的相关人员、设备安排、操作流程、安全措施等进行现场监控、检查，督促现场操作人员严格落实作业要求。监装监卸人员应当按照承运人要求核对行李装卸情况，做好相关信息传递。

7.15 发生大风、雷雨、降雪等特殊天气时，应当按照机场保障预案要求进行行李装卸作业。

8. 行李地面运输作业要求

8.1 机场应当在航空器活动区、行李分拣厅内划设行李运输车道。

8.2 应当结合航班量合理配置行李运输人员、行李牵引车，并结合节假日高峰、特殊天气、大面积航班延误、夜间进港高峰等情形合理安排备份。

行李运输人员应当参加相关单位组织的场内驾驶员培训与考核，并取得行李牵引车驾驶资质。

8.3 行李地面运输作业前，应当对行李牵引车、行李装载设备进行检查，依次连接行李牵引车和符合机场规定数量的行李装载设备，确认符合作业要求。

8.4 应当准确记录发车、到达机下、到达上包台等点位的具体时间，以及因航空器滑行等特殊情况停车等待用时，确保行李保障时间节点完整。

8.5 应当为行李牵引车或行李装载装备配备监控设备，实现对行李地面运输过程的有效监控。

8.6 应当对行李装载设备进行苫盖，防止雨雪导致行李脏污或行李在运输过程中掉落。

8.7 发生大风、雷雨、降雪等特殊天气时，应当按照机场保障预案要求进行行李地面运输作业。

9. 中转行李处理作业要求

9.1 在始发地机场行李分拣作业时，应当通过行李牌、中转行李标识等方式，准确识别中转行李，集中装于货舱舱门口位置，方便在中转地机场优先卸下。

航班起飞后，应当将中转行李数量及装载情况等信息通知中转地机场相关单位。

9.2 机场应当组织航司、地面服务代理人共同设立中转行李暂存区域，或在行李处理系统中增加中转行李暂存功能，用于存储中转衔接时间较长的中转行李。

9.3 应当对照中转行李信息识别并优先卸下中转行李，核对确认中转行李数量，区分后续衔接不同出港航班的中转行李。

9.4 涉及跨航司中转的行李，应当向后续衔接航班所属的承运人进行交接。交接人员应当进行行李清点、检查和交接手续办理工作，及时记录并上报行李异常情况。

9.5 应当按照海关、边检等单位要求将国际中转行李送至指定地点进行安全检查。

9.6 应当将国内中转行李和经过安全检查的国际中转行李运送至出港行李分拣区域，进行后续分拣、运送、装机保障。

中转衔接时间较长的中转行李，应当运送至行李暂存区域或行李处理系统中存储。

9.7 应当建立急转行李保障程序，优先保障中转衔接时间短的行李。

未能正常衔接的中转行李，应当按照不正常行李保障流程进行后续处置。

10. 行李交付作业要求

10.1 机场应当在行李提取厅醒目位置及行李提取转盘

处设置行李提取信息显示屏，向进港旅客展示航班信息及对应的行李提取转盘信息。鼓励有能力的机场在行李提取转盘处向旅客展示行李装卸、运输、上传进度。

10.2 应当按照承运人要求的顺序，通过指定的上包台传送带上传进港托运行李。托运行李之间应当保持一定距离。

软包行李、有易碎标识的行李，应当装入行李筐传送。

10.3 进港托运行李传送完毕后，应当确认现场无遗漏行李或物品。

10.4 应当在行李提取厅指定区域交付无法使用传送带传送的超规行李。

10.5 应当将拴挂有舱门口提取标识的行李送至舱门口交还旅客。

10.6 应当在行李提取厅内设立行李查询柜台，为旅客提供托运行李信息查询、不正常行李登记等服务。

10.7 在行李提取厅发现旅客未提取行李时，应当确认该行李所属的旅客信息，及时通知旅客。无法明确行李信息或无法正常联系旅客的，应当按照无人认领行李处置。

机场、承运人、地面服务代理人应当共同明确无人认领行李收集、传递、存储、提取工作程序，不正常行李存储区域应当采取监控措施。

10.8 应当及时清理行李提取转盘上旅客未提取的行李，避免长时间占用转盘。

10.9 应当安排工作人员协助老年旅客、残疾人旅客等

特殊旅客提取行李。

11. 不正常行李处置操作要求

11.1 承运人应当按照运输总条件中明确的行李损坏、丢失、延误的赔偿标准或者所适用的国家有关规定、国际公约进行不正常行李赔偿。

11.2 不能同机运送的托运行李，应当收集行李信息并登记，优先安排该行李在后续的航班上运送，并及时通知旅客和目的地机场相关保障单位。

11.3 旅客在现场申报行李或物品丢失的，应当与旅客确认行李信息并登记，联系始发地、中转地、目的地机场相关保障单位查找。

无法找回的行李或物品，按照承运人相关规定，双方协商对丢失行李或物品定损。

11.4 旅客托运行李延误到达或丢失后找回的，除国家另有规定外，由于非旅客原因导致托运行李延误到达或丢失后找回，旅客要求直接送达的，应当免费将托运行李直接送达旅客或者与旅客协商解决方案。

11.5 旅客现场申报行李或物品损坏的，应当与旅客确认具体损坏情况并登记，按照承运人相关规定，双方协商对破损行李或物品定损。

11.6 航班出港期间，发现托运行李破损、污染等异常情况的，应当采取必要的补救措施。

12. 管理要求

12.1 承运人应当承担旅客托运行李运输的主体责任，加强对地面服务代理人的管理，在代理协议中明确托运行李操作相关的标准、要求、费用等内容。

12.2 机场应当与承运人、地面服务代理人协同决策，包括恶劣天气、重大任务保障等情况下保障资源的统一调配等。

12.3 承运人、机场、地面服务代理人应当加强对托运行李操作和行李系统设备设施配置的风险管理，应针对相关工作建立健全安全及服务风险分级管控和隐患排查治理机制，并定期进行隐患排查，特别要注意节假日高峰、大面积航班延误、夜间进港航班及中转行李保障等特殊情形下的隐患。

12.4 机场应当建立行李处理系统故障应急预案，针对服务器故障、分拣机故障、行李安检设备故障、行李报文无法接收等问题，提高故障识别排查能力，明确应急处置程序，确保行李保障流程不中断，降低对航班正常运行的影响。

机场应当定期组织驻场承运人及其地面服务代理人开展应急预案演练，及时改进相关问题。

12.5 承运人、机场、地面服务代理人应当建立本单位托运行李操作相关人员的培训大纲，包括培训课程、培训教材或资料、培训方式、培训教员及考核要求等。

培训大纲应当明确托运行李操作相关人员符合岗位能力要求，并强化跟岗实习。

地面服务代理人的培训大纲应当覆盖全部代理航空公

司的差异化服务标准、要求。

12.6 承运人、机场、地面服务代理人应当履行人员培训与管理的职责，定期向托运行李操作相关人员提供与其履行职责相称的培训。

12.7 通过培训、实习、考核合格的人员方可上岗作业，未经培训合格的从业人员不得上岗作业。

附件 2

意见建议反馈表

序号	文件内容	意见建议	理由

单位名称： _____ 联系人： _____ 联系电话： _____