

民航行业标准
《民航旅客行李全流程跟踪系统
第 5 部分：信息服务规范》
(征求意见稿)

编制说明

《民航旅客行李全流程跟踪系统 第 5 部分：信息服务规范》
编制工作组
2026 年 6 月

一、工作简况

（一）任务来源

《民航旅客行李全流程跟踪系统 第5部分：信息服务规范》为2024年标准计划内项目。标准编制周期为24个月。该标准由中国民用航空局运输司提出，牵头起草单位为中国民航科学技术研究院。

（二）主要起草单位和工作组成员

主要起草单位：中国民航科学技术研究院、中国民用航空局运输司、中国民用航空局第二研究所、中国民航信息网络股份有限公司、民航成都物流技术有限公司、中国南方航空股份有限公司、北京首都国际机场股份有限公司、深圳市领航乐行网络科技有限公司。

工作组成员：王卫军、钟山、刘广茜、张俊杰、李培筠、高胜国、邹莹芝、宋洪庆、李思霖、智慧、耿思、姚契、邢健、王华。

（三）标准制定的背景、目的和意义

行李托运是航空出行体验中的重要环节，托运过程中高效、透明的信息管理是提升服务质量的关键。2020年1月民航局启动了“全民航旅客行李全流程跟踪系统”工作试点，其核心目的之一是提升行李托运过程中的信息化、数字化服务水平。为确保旅客能够实时掌握行李动态，减少因信息不对称而产生的焦虑与不便，《民航旅客行李全流程跟踪系统 第5部分：信息服务规范》将构建一套高效、便捷、透明的行李托运信息服务体系，为旅客提供更加便捷、安心、顺畅

的航空出行体验。

完善信息查询服务将解决行李追踪查询、信息透明度、服务响应速度等方面的现存问题，提升旅客航空出行满意度。同时也能为 RFID 行李跟踪系统等先进技术的应用推广创造有利条件，拓展“门到门”“门到港”“港到门”业务，为民航行李托运的信息化、数智化转型奠定基础。因此制定《民航旅客行李全流程跟踪系统 第 5 部分：信息服务规范》不仅是对旅客需求的积极响应，也是对民航治理能力提升的有力推动。

（四）主要工作过程

1. 组建编制组

2024 年 1 月，中国民航科学技术研究院（以下简称“航科院”）牵头组建标准编制组，制定并实施了研究项目工作方案。参研单位包括民航成都物流技术有限公司、中国民航信息网络股份有限公司以及部分航空公司、机场等，负责对民航托运行李的信息查询要求、查询内容、查询时限、信息安全等方面进行研究。

2. 调研

2024 年 1 月至 4 月，编制组进行相关资料的收集与调研。在系统总结我国民航行李全流程跟踪系统现有信息的基础上，吸取第三方单位向旅客推送各类信息的实践经验，深入调研国内企业“门到门”“门到港”业务存在问题，为制定信息服务规范提供研究基础。

3. 开题评审

2024年5月15日,航科院组织召开了标准开题评审会。为充分论证项目的研究方法和研究过程的合理性,开题会广泛邀请了行业内外相关领域的专家进行评审。会上,编制组按照要求进行了汇报,评审组对“民航旅客行李全流程跟踪系统能力评价及信息服务规范”项目的必要性、技术路径、技术指标等方面进行了评审,一致认为该项目目标明确、内容全面、技术方案可行、实施计划合理,同意该项目开题,并对相关内容提出了如下三条建议:

(1)建议输出成果的名称修改为《民航旅客行李全流程跟踪系统 第5部分:信息服务规范》;

(2)建议与已发布的系统、信息、数据系列标准及关键技术指标相一致;

(3)在信息服务规范中关注信息安全。

4. 标准起草

2024年6月至2025年10月,开展标准起草工作。

(1)2024年6月至9月,编制组起草《民航旅客行李全流程跟踪系统 第5部分:信息服务规范》初稿。

(2)2024年10月至12月,编制组召开课题组研讨会,对初稿进行讨论、修改,形成标准草案。

(3)2025年1月至2025年3月,编制组进行专家咨询,征集民航业内各单位和专家的意见,完善研究成果。

(4)2025年4月至2025年10月,编制组进一步修改和完善标准内容及格式等,形成标准征求意见稿(草案)。

5. 中期评审

2025年11月17日，航科院组织召开了标准中期评审会。为进一步加强标准后续推广应用的适用性和实操性，中期评审会邀请了行业内行李服务相关领域的专家进行评审。会上，编制组按照要求进行了汇报，评审组对《民航旅客行李全流程跟踪系统 第5部分：信息服务规范》编制进展与编制内容进行了评审，并逐条审议标准的征求意见稿。经综合评议，评审组一致认为该标准结构清晰、内容全面、指标准确、进度合理，同意通过中期评审，并提出以下三条建议：

（1）建议优化补充行李全流程跟踪的业务流程，明确“门到港”“港到门”中涉及的收运和派送节点在行李全流程跟踪系统中的交互逻辑；

（2）建议针对行李全流程跟踪各节点中行李位置、行李处理时间、行李状态等信息，明确信息查询显示基本要求；

（3）建议优化调整文件的结构。

6. 形成标准征求意见稿

2025年11月至2026年6月，在评审专家的意见建议基础上，编制组不断修改完善标准文本，完善了术语定义，进一步明确收运和派送节点在行李全流程跟踪系统中的交互逻辑，重新梳理了托运行李在各节点的信息查询与显示基本要求，同时邀请行业内专家对修改后的标准进行审核，依据审核意见，持续进行修订完善，形成标准征求意见稿。

二、 编写原则和主要内容（如技术指标、参数、公式、性能要求、试验方法、试验规则等）的编写论据（包括计算、

测试、统计等数据),修订标准时应说明主要技术内容的修改情况

(一) 标准编写原则

1. 规范性原则

本标准的编写符合 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》的相关要求。

2. 实用性原则

在标准编写过程中,编制组总结了我国民航企业在行李托运过程中采集的主要信息,并参考了各类企业向旅客推送信息方面的实践与经验,结合国内“门到门”“门到港”服务特点,具有较强实用性。

3. 系统性原则

本标准涵盖民用航空行李跟踪信息服务的基本原则、采集要求、查询内容、传递时限等方面,内容全面系统,具有全面的指导性。

(二) 标准主要内容

本标准共包括7章正文。

第1、2、3章,为标准的常规性描述,包括范围、规范性引用文件、术语和定义。

第4章规定了托运行李跟踪信息采集的要求,对信息采集的节点范围、采集信息进行了描述。

第5章规定了托运行李跟踪信息查询与显示的基本要求,对托运行李服务供应商在收运、值机、安检、分拣、存储、装车/箱、出港运输、装机、卸机、进港运输、中转、到达、

提取、派送 14 个节点向旅客提供的信息查询显示内容进行了描述。

第 6 章规定了旅客变更行程、登机口托运行李、行李异常、信息提取失败和旅客联系失败等特殊情况显示要求。

第 7 章规定了托运行李跟踪信息传递的基本要求、信息格式、网络通信、传输时限、信息安全等内容。

三、 是否涉及专利，涉及专利的，说明专利名称、编号及相关信息

无。

四、主要试验或验证的分析、综述报告、技术论证、预期的经济效益和社会效益

（一）社会效益

1. 旅客体验明显改善

向旅客提供托运行李全流程跟踪信息有助于避免行李错运、漏运以及丢失、破损等情况发生，有效降低因此类问题产生的服务投诉，督促企业改进服务质量。同时航空企业可以通过推送跟踪信息，使旅客及时掌握行李运输状况，获得较好的服务体验，有力支持中国民航服务品牌建设。

2. 服务品质大幅提高

依托行李全流程跟踪系统建设开展信息服务有助于提高行李信息的共享能力和服务能力，满足客户自主查询和信息推送的服务需求，改善客户服务体验。RFID 系统可以通过顾客的手机以信号的形式告知来提取行李的顾客需要多长时间才能拿到行李，切实增强“人享其行”的获得感、幸福

感，提高顾客满意度。采用行李跟踪 RFID 技术，旅客满意度可达 90%以上。

3. 数据资源加速整合

开展旅客行李全流程跟踪系统建设是一项复杂的系统性工程，涉及航司、机场、OTA 等多个主体，值机、交付、安检、装机、中转、卸机、提取等环节，通过开展信息服务有助于促进跨主体、跨系统、跨平台数据共享和协作，打破传统信息孤岛模式，优化从值机到交付的行李管理数字基座，有益于形成全链条、可追溯的行李管理体系，提升行李管理的效率和准确性，推动“数据流-业务流-服务流”的三流合一。

（二）经济效益

1. 节点管控持续强化

基于行李全流程跟踪系统建设开展信息服务能够促使航空公司和机场深度梳理收运、装载、中转、到达等关键节点，全面审视数据采集、传输、共享等业务流程，明确各节点、各流程存在的瓶颈和问题，进而采取针对性措施加以改进，避免因行李运输纠纷带来的负面影响。

2. 效益水平显著提升

基于行李全流程跟踪系统建设开展信息服务能提高现场不正常运输行李识别和处置效率，有效控制不正常运输行李数量。航空公司能有效解决误装和误送托运行李的问题，并且大幅度降低行李丢失的赔偿金额。经实际测算，通过向

旅客提供行李全流程跟踪信息服务能使行李综合处理差错率降低 50%以上，给航空公司带来明显的经济效益。

3. 品牌形象进一步提升

建立健全行李全流程跟踪系统的信息服务有助于机场和航空公司提升自身的服务水平和运营效率，打造差异化竞争优势。具备高效、稳定行李全流程跟踪信息服务能力的机场和航空公司，能够打造更强势的品牌效应，提高旅客黏性，提升航空出行意愿，从而带来更多的营业收入和利润。

五、采用国际标准和国外先进标准的程度以及与国际、国外同类标准水平的对比情况，或与测试的国外样品、样机（或相应项目）的有关数据对比情况

本标准不存在版权问题。

本标准编制过程中，在托运行李跟踪信息数据格式方面参考了 IATA《RP 1745 Baggage Information Messages》（RP 1745 行李信息报文）的第二部分数据字典。

六、与有关的现行法律、行政法规、民航规章和国家标准、行业标准的关系

本标准与国内现行法律、法规和国家标准、行业标准相一致，无冲突。

标准按照 GB/T 1.1—2020 给出的规则起草，在标准编制过程中，在旅客个人信息收集、存储、使用方面规范性引用了《信息安全技术个人信息安全规范》（GB/T 35273）第 5 部分个人信息的收集、第 6 部分个人信息的存储、第 7 部分个人信息的使用等内容；在旅客信息安全防护方面规范性引

用了《民用航空旅客服务信息系统信息安全保护规范》(MH/T 0074) 第 6 部分安全防护的内容；在旅客托运行李跟踪信息采集节点方面规范性引用了《民航旅客行李全流程跟踪系统 第 1 部分：机场端建设规范》(MH/T 1076.1) 5.2.2 节点采集要求的内容；在托运行李跟踪数据的交换方面规范性引用了《民航旅客行李全流程跟踪系统 第 2 部分：数据交换接口规范》(MH/T 1076.2) 的所有内容；在托运行李跟踪数据的传输方面规范性引用了《民航旅客行李全流程跟踪系统 第 3 部分：报文规范》(MH/T 1076.3) 5.1 行李处理环节报文通用要求的内容；在托运行李跟踪信息查询依据方面规范性引用了《民航旅客行李全流程跟踪系统 第 4 部分：RFID 存取技术规范》(MH/T 1076.4) 3.3 行李号术语定义与应用的要求。

七、重大分歧意见的处理和依据

无。

八、贯彻标准的要求和措施建议（包括组织措施、技术措施、过渡办法等）

建议本标准发布实施后，行业标准化单位及时组织本标准宣贯，强化标准技术内容对后续工作的指导。

九、废止现行有关标准的建议

无。

十、重要内容的解释和其他应说明的事项

无。