

ICS 03.220.50

V 50

MH

中华人民共和国民用航空行业标准

MH/T 1036—2011

民用航空运输地面保障服务规范

Ground support service specifications of civil air transport

2011-10-17 发布

2012-01-01 实施

中国民用航空局 发布

目 次

前言

1	范围	1
2	规范性引用文件	1
3	旅客运输	1
4	行李运输	6
5	货物邮件运输.....	11
6	机坪保障.....	18

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国民用航空局运输司提出。

本标准由中国民用航空局航空器适航审定司批准立项。

本标准由中国民航科学技术研究院归口。

本标准由中国民用航空局运输司、中国民航科学技术研究院、民航华北地区管理局、中国国际航空股份有限公司、中国国际货运航空有限公司、北京首都国际机场股份有限公司共同起草。

本标准主要起草人：史博利、刘玉梅、张英、徐青、王磊、李洪涛、陈巍巍、赖怀南、连京荣、阮莉颖、李建平、史心良、梁新钢、王旭、俞瑾、陈伟。

MH

民用航空运输地面保障服务规范

1 范围

本标准规定了公共航空运输企业及其地面服务代理人提供旅客运输、行李运输、货物邮件运输、机坪保障等航空运输地面保障服务要求。

本标准适用于在中华人民共和国获得经营许可的公共航空运输企业及其地面服务代理人提供地面保障服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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。

GB/T 16177—2007 公共航空运输服务质量

MH/T 1037 不正常航班旅客服务规范

3 旅客运输

3.1 票务服务

3.1.1 应通过网站、柜台通告等方式对外公布旅客、行李运输的相关规定。

3.1.2 应告知旅客办理乘机手续的时间。

3.1.3 应告知残疾人提前办理乘机手续。

3.1.4 应征得承运人同意后方能为特殊旅客定座。

3.1.5 应在定座记录中注明旅客的有效身份证件号码、电话以及旅客的特殊需求。

3.1.6 旅客预订代号共享航班座位,承运人应当向旅客详细说明实际经营承运人、航班号、中途停留地点、机型、机场名称及航站楼等情况。

3.1.7 旅客需要变更客票时,承运人应根据客票使用条件和可利用座位情况,尽量考虑旅客的需要,为旅客办理后续航班或签转手续。

3.2 办理乘机手续

3.2.1 基本要求

3.2.1.1 应根据航班量设置办理乘机手续柜台。

3.2.1.2 应根据实际情况设置头等舱、公务舱、值班经理柜台和特殊服务柜台。

3.2.1.3 应能为持纸质客票、电子客票的旅客办理乘机手续。

3.2.1.4 宜为联程客票旅客提供一票到底服务。

3.2.1.5 宜提供网上办理乘机手续和自助办理乘机手续柜台。

3.2.2 准备

3.2.2.1 应提前进行航班初始化,并为重要旅客、残疾人、无成人陪伴儿童等特殊旅客预留座位。

3.2.2.2 从系统中提取航班旅客人数及特殊旅客服务信息。

3.2.2.3 应提前准备登机牌、行李牌等各类标识牌。

3.2.2.4 检查磅秤、转盘等设备运行状况是否正常。

3.2.2.5 准备工作应在开始办理乘机手续之前完成。

3.2.3 开始和截止时间

3.2.3.1 应对外公布开始和截止办理乘机手续的时间,并按公布时间办理乘机手续。

3.2.3.2 100 座以上的飞机最迟在航班飞机离站时间前 90 min 开始;100 座以下的飞机最迟在航班飞机离站时间前 60 min 开始办理乘机手续。

3.2.4 告知

3.2.4.1 应告知旅客托运行李和非托运行李的尺寸、重量及包装的要求。

3.2.4.2 应向旅客告知不应作为行李运输的物品、不应作为托运行李运输的物品、限制运输的物品等相关内容。

3.2.4.3 应要求旅客交运所携带的超大超重行李。

3.2.4.4 应告知旅客航班延误、取消等不正常情况。

3.2.5 核查信息

3.2.5.1 应查验客票中列明的旅客姓名是否与有效身份证件相一致。

3.2.5.2 应查看旅客定座状态是否正常。

3.2.5.3 应查验客票的有效性。

3.2.5.4 应查验旅客是否按航程顺序使用客票。

3.2.5.5 应核实旅客的目的地、行李件数。

3.2.5.6 应查看旅客的特殊服务项目。

3.2.6 操作

3.2.6.1 应按规定项目将有关内容输入离港系统;使用手工办理时应及时将有关项目填入旅客舱单内。

3.2.6.2 应询问旅客对座位的需求,并尽可能予以满足。

3.2.6.3 应按规定安排限制性旅客座位。

3.2.6.4 应要求旅客交运所携带的超大超重行李。

3.2.6.5 应准确记录旅客托运行李的件数和重量。

3.2.6.6 应规范拴挂行李牌。

3.2.6.7 打印登机牌,并连同有效身份证件、行李牌识别联等一并交还给旅客。

3.2.6.8 应告知旅客登机口、登机时间等登机信息,指明安检通道和登机口方向。

3.2.6.9 应清点、检查所接收的票证。

3.2.6.10 应复核所接收票证与系统是否相符。

3.2.6.11 应向乘务长提供头等舱和特殊旅客的姓名与座位号。

3.2.6.12 应在航班离港后 10 min 内拍发旅客名单报等业务电报。

3.2.7 残疾人服务

3.2.7.1 应为残疾人预留并安排方便出入且活动空间大的座位。

3.2.7.2 应尽可能为陪伴人员安排紧靠残疾人的座位。

3.2.8 候补旅客服务

- 3.2.8.1 应制定接收候补旅客的预案。
- 3.2.8.2 应明确在有多名旅客候补时接受候补旅客的先后顺序。
- 3.2.8.3 应在保证航班正点的情况下,接收候补旅客。

3.3 安全检查

3.3.1 基本要求

- 3.3.1.1 旅客及其行李应接受安全检查。
- 3.3.1.2 为了安全等原因,必要时可将旅客带到安全检查室复查。

3.3.2 残疾人安全检查

- 3.3.2.1 应对残疾人的服务犬和助残设备进行安全检查。
- 3.3.2.2 应提醒残疾人在安检前清空随身携带的排泄袋。
- 3.3.2.3 残疾人请求做私下检查时,应及时予以安排。

3.4 候机

- 3.4.1 应安排旅客在指定候机区等候登机。
- 3.4.2 应为旅客提供航班动态等必要信息和引导服务。
- 3.4.3 登机口变更时,应以广播、航班显示系统等适当方式及时告知旅客,并保留记录。

3.5 登机

3.5.1 准备

- 3.5.1.1 工作人员应按规定提前到达登机口,准备手工行李牌等登机服务用品。
- 3.5.1.2 应查看航班预计登机人数。
- 3.5.1.3 应通过广播、航班显示系统通知旅客登机。

3.5.2 旅客登机桥、摆渡车服务

- 3.5.2.1 双门以上旅客登机桥应设立分舱标志,必要时设立引导人员。
- 3.5.2.2 当航班中有使用轮椅的旅客时应尽可能安排旅客乘登机桥。
- 3.5.2.3 旅客登机桥和摆渡车应按规定时间到位。
- 3.5.2.4 提供摆渡车服务时,应有专人引导旅客,维护好乘车秩序。

3.5.3 客梯车服务

- 3.5.3.1 应按规定时间到位。
- 3.5.3.2 应组织旅客顺序上车。
- 3.5.3.3 应在客梯车前复核旅客登机牌。

3.5.4 开始和截止时间

- 3.5.4.1 登机开始时间应根据机型、机位、乘机人数、航站保障能力等因素合理确定。
- 3.5.4.2 登机应于登机牌注明的登机截止时间前完成。

3.5.5 操作

- 3.5.5.1 应组织旅客分舱登机。
- 3.5.5.2 头等舱、公务舱旅客应能随时优先登机。
- 3.5.5.3 应安排残疾人及其陪伴人员优先登机。
- 3.5.5.4 应逐一核实登机牌信息并收取登机牌副联。
- 3.5.5.5 应阻拦旅客携带的超规行李,并按托运行李处理。
- 3.5.5.6 必要时通过广播形式催促还未登机旅客登机。
- 3.5.5.7 登机完毕后应核查登机人数与登机牌。
- 3.5.5.8 应与乘务长核对机上旅客数,做到登机旅客与机上旅客人数相符。

3.6 到达

3.6.1 准备

- 3.6.1.1 应查询特殊旅客服务信息。
- 3.6.1.2 工作人员应在航班预计到达前到位,做好服务准备。

3.6.2 下机

- 3.6.2.1 应与乘务长就特殊服务事宜进行交接。
- 3.6.2.2 当航班中有使用轮椅的旅客时应尽力安排旅客乘登机桥。
- 3.6.2.3 旅客登机桥、摆渡车应按规定时间到位,并有专门人员引导。

3.6.3 引导

- 3.6.3.1 如航站楼引导标识不能提供连续引导,应提供人工引导。
- 3.6.3.2 含国内段的国际航班,应对旅客进行分流引导。

3.7 中转

3.7.1 基本要求

- 3.7.1.1 应尽可能在隔离区内中转,并提供地面交通连接的服务。
- 3.7.1.2 应设有引导标识或提供引导服务。

3.7.2 办理中转手续

- 3.7.2.1 中转柜台应符合中转流程及客流量需求。
- 3.7.2.2 应按规定为旅客办理中转手续,发放登机牌。
- 3.7.2.3 应核对已办理通程登机的旅客的信息。
- 3.7.2.4 应核查旅客联运行李信息,将未录入的行李信息进行补录。

3.8 经停

3.8.1 准备

- 3.8.1.1 始发站应在航班起飞后将经停旅客人数、特殊旅客情况等信息告知经停站。
- 3.8.1.2 工作人员应在航班到达经停站前到位,准备好过站登机牌。

3.8.2 操作

- 3.8.2.1 应引导旅客到指定候机区域休息;对特殊旅客提供相应服务。
- 3.8.2.2 应告知旅客航班登机时间和登机口。
- 3.8.2.3 应为旅客发放过站登机牌。
- 3.8.2.4 应核对经停旅客人数,人数有误时应及时查明原因。

3.9 超售处置

3.9.1 预案

- 3.9.1.1 应制定航班超售处置预案。
- 3.9.1.2 应制定优先乘机规则。

3.9.2 告知

- 3.9.2.1 应以适当方式告知超售时旅客享有的权益。
- 3.9.2.2 应以适当方式对外公布优先乘机规则。

3.9.3 操作

- 3.9.3.1 应在开始办理乘机手续前将航班超售情况传递到相关部门。
- 3.9.3.2 工作人员应根据航班超售情况做好相关准备。
- 3.9.3.3 当航班某一等级舱位超售时,应在征得旅客同意后,为旅客安排其他等级舱位。
- 3.9.3.4 当航班无可利用座位时,应首先征寻自愿放弃座位的旅客,尽量避免拒绝旅客登机。
- 3.9.3.5 当没有足够的旅客自愿放弃座位时,应根据优先乘机规则拒绝部分旅客登机。
- 3.9.3.6 应按旅客要求,对因超售未成行的旅客提供改乘、退票等后续服务。
- 3.9.3.7 应按规定给予因超售未成行的旅客补偿。

3.10 旅客乘机不正常处理

3.10.1 误机处理

- 3.10.1.1 如旅客因晚到未能成行,应向旅客告知误机后的选择。
- 3.10.1.2 旅客误机后如要求退票,应按自愿退票处理。
- 3.10.1.3 旅客误机后如选择继续旅行,应根据客票限制条件,按自愿变更处理。

3.10.2 漏乘处理

- 3.10.2.1 应通过广播寻找未登机的旅客。
- 3.10.2.2 应在旅客候机的相应活动区域寻找旅客。
- 3.10.2.3 如旅客仍未出现,应卸下该旅客托运行李,取消其座位,并修改相关业务文件。
- 3.10.2.4 应告知旅客漏乘后的选择。
- 3.10.2.5 如因承运人原因漏乘,应尽快安排旅客乘坐后续航班成行,必要时安排食宿;如旅客要求退票,应按非自愿退票处理。
- 3.10.2.6 如因旅客原因漏乘,始发站按误机处理;经停站按中断旅行处理。

3.10.3 错乘处置

- 3.10.3.1 在始发站、经停站发现错乘旅客,应通知错乘航班的到达站和计划的到达站。

- 3.10.3.2 在错乘到达站发现错乘旅客,应通知始发站和计划到达站。
- 3.10.3.3 应告知旅客错乘后的选择。
- 3.10.3.4 按旅客要求,将旅客返回始发站,由始发站安排乘坐后续航班到达计划目的地,必要时安排食宿。
- 3.10.3.5 按旅客要求,安排旅客乘坐航班从错乘到达站直接到计划到达站,必要时安排食宿。
- 3.10.3.6 如旅客要求终止旅行,应按非自愿退票处理。
- 3.10.3.7 应尽快将旅客的托运行李送还旅客。

3.10.4 经停地中断旅行

- 3.10.4.1 旅客非自愿中断旅行,应尽快安排旅客乘坐后续航班或根据旅客需求选择其他交通工具成行,必要时安排食宿;如旅客要求退票,应按非自愿退票处理。
- 3.10.4.2 旅客自愿中断旅行,应视为放弃该段旅行,未使用航段票款不退。
- 3.10.4.3 应卸下该旅客托运行李,取消其座位,并修改相关业务文件。

3.11 不正常航班服务

按 MH/T 1037 执行。

4 行李运输

4.1 行李收运

4.1.1 一般规定

- 4.1.1.1 应通过航班显示系统、标识、口头等方式告知旅客不应作为行李运输的物品、不应作为托运行李运输的物品、限制运输的物品、不应作为非托运行李的物品等相关内容。
- 4.1.1.2 应及时更新有关危险品运输等管理规定,并告知旅客。
- 4.1.1.3 应向旅客告知相应舱位的免费行李额,免费行李的尺寸和重量,包括计重制和计件制。
- 4.1.1.4 计量器具应经过计量部门的检测,确保计量准确。
- 4.1.1.5 应提前准备旅客姓名和联系方式的名签,按照旅客要求提供。
- 4.1.1.6 不同承运人联运时,联运行李应同时符合各承运人的相关规定。
- 4.1.1.7 旅客的托运行李应与旅客同机运送;如旅客未能乘机或取消旅行,应卸下该旅客的托运行李。
- 4.1.1.8 旅客的托运行李因特殊情况不能与旅客同机运送时,应在后续航班允许的情况下优先安排运送。
- 4.1.1.9 搭乘同一航班前往同一目的地的两个(含)以上的同行旅客,如在同一时间、同一地点办理行李托运手续,其免费行李额可按各自的票价等级标准合并计算。

4.1.2 托运行李包装

- 4.1.2.1 两件以上的包件不应捆为了一件。
- 4.1.2.2 行李上不应附插其他物品。
- 4.1.2.3 竹篮、网兜、绳子、草袋、塑料袋等不应作为行李的外包装物。

4.1.3 操作

- 4.1.3.1 应告知旅客承运人关于托运行李、非托运行李的相关规定。

- 4.1.3.2 办理乘机手续人员应检查托运行李的外包装、行李尺寸是否符合承运人规定和航班机型装载要求。
- 4.1.3.3 应提醒旅客旅行箱、旅行包和手提包等加锁。
- 4.1.3.4 应询问旅客托运行李中是否有贵重物品和禁运的危险物品,如有上述物品,应告知其处理方法。
- 4.1.3.5 应将旅客的托运行李准确称重,计算行李重量以千克为单位。
- 4.1.3.6 应按规定将旅客托运的行李件数、重量输入离港系统,并记录在旅客本人名下。
- 4.1.3.7 如旅客托运行李超出免费行李额的限制,应明确告知旅客逾重行李的重量或件数,开具《逾重行李缴费单》,请旅客缴纳费用,并为旅客填开逾重行李票。
- 4.1.3.8 收运行李时,应将旧的行李识别标签取下。
- 4.1.3.9 旅客的每件托运行李应拴挂行李牌,并将行李牌识别联交付旅客。
- 4.1.3.10 重要旅客的托运行李应加挂重要旅客行李标识。
- 4.1.3.11 易碎、易损坏行李应加挂易碎行李标识,以提醒搬运人员轻拿轻放。
- 4.1.3.12 在旅客的联运行李上应加挂中转行李标识。
- 4.1.3.13 按照行李操作标准,将旅客托运行李传入行李处理系统,软包、形状不规则行李应装入行李托盘等容器传入行李处理系统。
- 4.1.3.14 对易碎行李或其包装不符合要求、易腐行李、旅客晚交运行李、超过客舱允许尺寸及重量的行李、交运时有破损的行李,需拴挂免除责任行李牌时,应向旅客告知签署免责的原因,并由旅客签字确认。
- 4.1.4 行李的声明价值
 - 4.1.4.1 如旅客托运行李申请办理行李的声明价值,应向旅客告知行李声明价值的最高限额。
 - 4.1.4.2 行李的声明价值不应超过行李本身的实际价值。
 - 4.1.4.3 不应为行李中的任何单个物品办理行李声明价值。
 - 4.1.4.4 为旅客办理行李声明价值,应收取声明价值附加费。
 - 4.1.4.5 收取声明价值附加费时应填开相应票证。
- 4.1.5 特殊行李的收运
 - 4.1.5.1 占座行李
 - 4.1.5.1.1 不应将占座的行李安排在紧急出口座位。
 - 4.1.5.1.2 占座行李的收费标准应向旅客公告。
 - 4.1.5.2 机要文件、外交信袋
 - 4.1.5.2.1 机要文件或外交信袋应由机要交通员或外交信使随身携带,自行照管;根据机要交通员或外交信使的要求,也可以按照托运行李办理。
 - 4.1.5.2.2 在航班经停站,如机要交通员或外交信使提出留在飞机上照管其机要文件或外交信袋,应给予必要的协助。
 - 4.1.5.3 小动物
 - 4.1.5.3.1 应按中国及有关国家小动物出境、入境和过境规定收运。
 - 4.1.5.3.2 装运小动物的容器应符合相关要求,并具备有效的动物检疫证明。
 - 4.1.5.3.3 应告知旅客作为行李运输的小动物及其容器和食物,不计入免费行李额,而作为逾重行李

运输,旅客按适用的费率付费。

4.1.5.4 服务犬

4.1.5.4.1 应按中国及有关国家服务犬出境、入境和过境的规定收运,检查所需的有效证件。

4.1.5.4.2 服务犬应由盲人或聋人旅客本人带入客舱或作为托运行李装入货舱。

4.1.5.4.3 服务犬连同其容器和食物应免费运输而不计入免费行李额。

4.1.5.4.4 应告知旅客服务犬不应办理行李声明价值。

4.1.5.5 轮椅、婴儿车

4.1.5.5.1 轮椅、婴儿车应作为托运行李免费运输,不计入免费行李额。

4.1.5.5.2 普通轮椅、婴儿车可在登机口交运,电动轮椅、电动婴儿车应在办理乘机手续柜台托运。

4.1.5.5.3 登机口收运轮椅、婴儿车应拴挂登机口交付轮椅、婴儿车行李牌,将行李牌识别联交付旅客。

4.1.5.5.4 收运电动轮椅、婴儿车时,应检查其包装是否符合运输要求。

4.1.5.5.5 在登机口交运的轮椅、婴儿车应装载在优先卸下位置,便于在到达时送至登机口,供旅客下机时使用。

4.1.6 非托运行李的控制

4.1.6.1 对旅客带入客舱运输的非托运行李应在办理乘机手续柜台、旅客安检口、登机口等地点进行控制。

4.1.6.2 在非托运行李控制点应设立非托运行李架,作为控制的依据。

4.1.6.3 超过规定限制的非托运行李,应作托运行李处理。

4.2 行李安全检查

4.2.1 托运行李应经过安全检查。

4.2.2 乘坐国际航班或地区航班旅客的行李应符合相关国家或地区的法律规定。

4.2.3 为了运输安全原因,可以会同旅客对其行李进行检查;必要时会同有关部门进行检查。

4.3 行李分拣

4.3.1 一般规定

4.3.1.1 行李自动分拣系统和行李传送系统传送超小、软包装等不规则行李时,应根据要求使用行李托盘等容器。

4.3.1.2 应按装卸机单指定的装舱顺序,填写集装器装载标识。

4.3.1.3 行李的码放原则为:轻拿轻放、大不压小、重不压轻、硬不压软。

4.3.1.4 应对行李分拣过程进行全程监控。

4.3.2 准备

4.3.2.1 应根据机型提前安排行李分拣员值守。

4.3.2.2 分拣人员应提前熟悉所保障航班的航线、预计起飞时间、飞机号(机型)、舱位等级、分拣口和特殊分拣要求等信息。

4.3.2.3 对窄体机型的出港航班,应根据预计旅客人数准备行李拖斗。

4.3.2.4 对宽体机型的出港航班,根据装卸机单准备集装箱、板和拖斗。

4.3.2.5 应确认集装箱、集装板、托盘和拖斗的结构、卫生、外形等条件符合承载、地面运送及装舱的要求。

4.3.2.6 在雨、雪天气,应确保足够数量的防水布,防止拖斗上的行李被污染。

4.3.2.7 应在规定时间内将行李装载设备运送到指定的行李分拣口。

4.3.3 操作

4.3.3.1 应将托运行李按照行李牌上标明的航班、目的地等信息,装入指定的行李装载设备。

4.3.3.2 发现行李被污染,应马上采取隔离措施,并查找污染源,阻止污染其他行李及分拣区设备。

4.3.3.3 发现无牌行李,应与正常行李区分。

4.3.3.4 应确认分拣口、缺省口无遗漏行李。

4.4 行李装卸

按第6章执行。

4.5 行李地面运送和传送

4.5.1 地面运送

4.5.1.1 应对行李传送过程进行监控。

4.5.1.2 每辆行李牵引车一次最多允许拖挂4个行李拖斗或6个小托盘或4个大托盘。

4.5.2 传送

4.5.2.1 应在指定传送口,将行李分舱位等级传送至行李提取厅。

4.5.2.2 传送带码放行李的间隔应符合设备的相关规定。

4.5.2.3 软包行李、有易碎标识的行李应装入行李托盘等容器传送。

4.5.2.4 行李传送完毕,应确认传送现场无遗漏行李。

4.6 行李交付

4.6.1 应在旅客客票上列明的托运行李目的地交付行李。

4.6.2 在行李到达后,应有航班显示系统显示行李提取位置,包括超规行李和大件行李。

4.6.3 应告知超规行李和大件行李提取位置。

4.6.4 拴有重要旅客和优先行李标识的行李应先于其他行李交付

4.6.5 第一件行李应在飞机到达停机位后20 min内交给旅客;全部行李应在1 h内交付完毕。旅客应在航班到达后,凭行李牌领取行李。

4.6.6 在行李提取厅应有工作人员巡视,疏导旅客,整理行李,引导出现不正常行李事故的旅客办理登记手续。

4.6.7 对国内行李,应在行李提取厅出口处查验旅客的托运行李牌。

4.6.8 旅客不能交验行李牌识别联,要求领取行李时,应提供必要的证明。

4.7 行李不正常处置

4.7.1 行李退运

4.7.1.1 旅客在始发站行李装机前要求退运行李时,应将行李退还旅客,并退还已收的逾重行李费。

4.7.1.2 已办理声明价值的行李在始发站退运时,应退还已交付的声明价值附加费。

4.7.2 少收行李

- 4.7.2.1 根据旅客提供的少收行李的行李牌提取联,确认本站无此行李后,为旅客填写《行李运输事故记录》,经旅客签字确认。
- 4.7.2.2 应留存行李牌识别联原件、登机牌及旅客有效身份证等有效证件复印件。
- 4.7.2.3 应详细记录旅客的固定地址和电话号码;与旅客约定行李交付方式和地点。
- 4.7.2.4 应按规定向旅客支付临时生活补偿费。
- 4.7.2.5 根据《行李运输事故记录》、旅客资料、电报系统提供的信息,应采用拍发电报、行李查询系统等方式向相关航站查找行李,并做好记录。
- 4.7.2.6 在查找过程中,应及时以电话、邮件或信函等方式将查找情况通知旅客。
- 4.7.2.7 少收行李运达本站后,应及时联系旅客,将行李交付。

4.7.3 多收行李

- 4.7.3.1 挂有到本站的行李牌的多收行李应进行登记,按规定填写和贴挂多收行李牌,收入行李库房保管。行李入库时已经发生破损的,应适当捆扎,称重后做好记录。
- 4.7.3.2 对挂有到非本站的行李牌的多收行李,应选择最早可利用航班将行李运至行李牌上列明的目的站或退回始发站,并做好记录。
- 4.7.3.3 对国内航班掉牌行李,应在航班到达后 2 h 内将多收信息做好记录;对国际航班掉牌行李,应在航班到达后 3 h 内将多收信息做好记录。
- 4.7.3.4 多收行李如为海关监管行李,应注明“此行李出库时需经海关同意”。
- 4.7.3.5 对于易腐物品,可视情况进行处理。
- 4.7.3.6 如旅客前来认领行李,应收回行李牌识别联,并签字后方可领取。

4.7.4 迟运行李

- 4.7.4.1 对未装上相应航班的行李,应做好记录。
- 4.7.4.2 核对其他航站相关行李电报,如有其他航站索要,应选择最早可利用航班运出,并向相关航站拍发行李运送报。
- 4.7.4.3 在旅客到达目的站前,如尚未确定运送行李的后续航班,应采用拍发电报、行李查询系统等方式,将行李迟运信息通知旅客的到达站。电报内容应包括旅客乘坐航班、迟运行李的件数和行李牌号码。如已确定运送后续航班,也应采用上述告知方式或拍发行李运送报,通知相关航站。

4.7.5 破损行李

- 4.7.5.1 应查看旅客的行李牌识别联和免除责任内容,是否有旅客签字,按照免责项向旅客解释说明免赔理由。
- 4.7.5.2 应检验行李的破损情况,为旅客填写《行李运输事故记录》,注明行李的破损部位和破损程度,经旅客签字确认,并做好记录。
- 4.7.5.3 应留存行李牌识别联原件、登机牌及旅客有效身份证等有效证件复印件。

4.7.6 无法交付行李的处理

- 4.7.6.1 应设立行李库房,妥善保管无法交付的行李。
- 4.7.6.2 行李保管期间,不应私自开启行李。由于安全等原因需开启行李核实内物时,应做好记录。国际航班和地区航班的行李开启应有海关监控。
- 4.7.6.3 挂有易碎和超规定等特殊行李标识的行李应单独存放保管,并与其他行李隔离。

4.7.6.4 在行李查询库房存放超过 90 d 的行李应按无法交付行李处理：国际或地区航线行李移交海关；国内航线行李按行业规定处理。

4.8 行李赔偿

4.8.1 自旅客申报行李丢失或损坏时，承运人或其代理人应及时受理旅客赔偿要求，并要求旅客出示其身份证件、客票及行程单或复印件、行李牌识别联、《行李运输事故记录》、证明行李内容和价格的凭证以及其他有关的证明。

4.8.2 如行李破损，应根据行李破损情况，选择实物抵偿、退旧购新、现金补偿等方式赔偿旅客，并做好记录。

4.8.3 确定理赔额度后，填写行李赔偿费收据，并将收据旅客联交予旅客，收回旅客的《行李运输事故记录》。

4.8.4 应退还对赔偿行李已收取的逾重行李费。

4.8.5 旅客的丢失行李如已办理行李声明价值，应按声明的价值赔偿，声明价值附加费不退。行李的声明价值高于实际价值时，应按实际价值赔偿。

4.8.6 旅客领取赔偿款时，应核对旅客证件，并留存领取记录。

4.8.7 行李赔偿完毕，应做好结案记录。

4.8.8 应对相关客运文件和凭证制定必要的保管期限。

5 货物邮件运输

5.1 基本要求

5.1.1 应以适当的形式对外提供航班出港、进港信息和货物运输信息，以适当的形式对外公布货物运输须知、货物运价和收费标准等。

5.1.2 应以适当的形式对外提供航班、舱位预订服务，对于托运人及其代理人的航班、舱位预订申请予以接收。应根据航班载运能力、货物库存情况和操作条件，合理安排并及时回复预订申请。

5.1.3 应按约定的期限或在合理的期限内，完成货物运输。

5.1.4 因发生在航空运输期间的事件，造成货物毁灭、遗失或损坏的，承运人应承担责任；货物在航空运输期间因延误造成的损失，承运人应承担责任。但国家法律、行政法规规定免除或减轻承运人责任的除外。

5.1.5 由一个以上承运人共同承担的货物运输，各承运人应根据所运输区段承担相应的义务和责任。

5.1.6 托运人和收货人所要求运输的货物应适合航空运输，并符合相关承运人的规定，其所提供的运输文件应充分、真实和正确。

5.1.7 对国际货物的操作，应遵守海关和到达、经停或飞越国家的法律、法规相关规定。

5.2 货物收运

5.2.1 查验相关运输文件

5.2.1.1 应查验托运人的有效身份证件。

5.2.1.2 应查验托运人所填写的货物托运书各项内容是否完整、规范。

5.2.1.3 应查验托运人提供的，政府主管部门所规定的运输文件是否齐备。

5.2.2 货物包装和标志

5.2.2.1 收运货物时，应检查货物包装、货物标记和货物标签是否符合航空运输要求。

5.2.2.2 货物包装和标志不符合航空运输要求,应由托运人改进包装。

5.2.3 货物计量

5.2.3.1 应对货物的毛重进行计量。

5.2.3.2 应对货物的体积进行计量,并折算为货物体积重量。

5.2.3.3 计量器具应经过计量部门的检测,以保证其准确性。

5.2.4 安全检查

5.2.4.1 所有货物应经过安全检查,或采取其他保证安全的措施。

5.2.4.2 货物安全检查通常采用仪器检查和手工检查的方式完成。

5.2.5 填制航空货运单(以下简称货运单)

5.2.5.1 托运人应填制货运单。根据托运人的请求和货物托运书,承运人可代托运人填制货运单,货运单和货物托运书中的相应内容应一致,双方签字后货运单生效。

5.2.5.2 对货运单上的内容进行修改时,应保证对货运单的每一联进行修改。

5.2.6 运费的计算与收取

5.2.6.1 应按承运人规定的货物运价使用条件和使用规则,计算并收取航空运费。

5.2.6.2 托运人办理货物声明价值的,应计算并收取货物声明价值附加费。

5.2.6.3 应计算并收取其他费用。

5.3 货物出发

5.3.1 安排航班、舱位

5.3.1.1 应在航班起飞前的规定时限内,对航班、舱位预订记录进行清理。对于未确认航班、舱位的货物,应及时与预订人联系确认。

5.3.1.2 应综合考虑航班机型、货物运输时限、操作条件等因素,确定货物运输路线。

5.3.1.3 按 GB/T 16177—2007 的 9.1.4 执行。

5.3.1.4 应确定货物运输顺序,对于已经定妥航班、舱位的货物,按照约定的航班和日期运出;对于未预订航班、舱位的货物,按航班、舱位使用情况以及货物收运的时间顺序运出。

5.3.2 出港文件准备

5.3.2.1 出港文件主要包括货邮舱单、货运单、机长通知单、载重平衡文件等。

5.3.2.2 对于已经安排航班、舱位,确定运输的货物,应制作货邮舱单,列明航班上所装载的全部货物。

5.3.2.3 对于特种货物运输,需要填制机长通知单的,应按相关规定填制。

5.3.2.4 应按规定时间,将运输文件送交配载部门或机组。

5.3.2.5 应制作货物装机单,作为货物装机操作的依据。

5.3.3 出港货物准备

5.3.3.1 应根据货邮舱单准备出港货物,核对货运单号码、件数、目的站,检查货物包装状况,确保货运单与货邮舱单相符、货物与货运单相符、货物与货邮舱单相符,然后将货物组装到集装器上(对集装货物)或货物拖斗上(对散装货物)。

5.3.3.2 组装集装货物时,应清点件数,合理码放,充分利用集装器的空间。对于需要在集装器上固定

的货物,应采取固定措施。组装完毕后,应对整集装箱器进行计重,并按规定拴挂集装箱器挂牌。

5.3.3.3 在拖斗上组装散装货物时,应清点件数,合理码放。组装完毕后,应对整拖斗进行计重。

5.3.3.4 应按规定时间,将已经准备完毕的货物运到指定的停机坪,等待装机。

5.3.3.5 雨、雪天气作业时,应采取防雨、雪措施。

5.3.4 出港航班信息传递

5.3.4.1 航班离港后 30 min 内,装机站应向卸机站发送航班信息和货物信息。

5.3.4.2 对短程航线,最迟应在该航班从装机站到卸机站实际飞行时间的一半时间内发送航班信息和货物信息。

5.4 货物到达

5.4.1 进港航班到达前的准备

5.4.1.1 应根据装机站发送的航班信息、货物信息,做好货物到达前的准备工作。

5.4.1.2 应根据货物到达信息,制作货物卸机单,并按货物卸机单安排货物卸机。

5.4.1.3 应按规定时间,到达指定停机坪,准备接取运输文件,并准备实施货物卸机操作。

5.4.2 文件处理

5.4.2.1 从航班上接取运输文件后,应对货邮舱单和货运单等运输文件进行处理,核对货运单与货邮舱单是否相符。如果不相符,则应记录在货邮舱单上。

5.4.2.2 应根据货物目的站和货物品名确定货物流向,并根据货物流向制作货物交接文件。

5.4.3 货物处理

5.4.3.1 从航班上卸下的货物运到货站后,应以航班为单位,根据货邮舱单核对货物,核对货物标签上的货运单号码、件数、目的站与货邮舱单是否一致。

5.4.3.2 应检查货物包装和封志是否完好。

5.4.3.3 应将货物处理过程中的异常情况,记录在货邮舱单上。

5.4.3.4 应按货物流向对货物进行分拣,并凭货物交接文件与相关部门办理文件和货物的交接。交接双方核对无误后,应分别在货物交接文件上签字,然后将货物入仓库存储。

5.5 货物交付

5.5.1 发出到货通知

5.5.1.1 货物到达并处理完毕后,应电话或书面向收货人发出到货通知。

5.5.1.2 危险品、活体动物、鲜活易腐货物等特种货物,最迟应在货物到达后 2 h 内电话通知收货人。

5.5.1.3 无法使用电话通知的,最迟应在货物到达后 24 h 内发出书面通知。

5.5.2 办理提货手续

5.5.2.1 应查验收货人的有效身份证件和提货证明,并检查需要收货人自行办理的、政府主管部门所规定的手续是否办理完毕。

5.5.2.2 应计算并收取相关费用。

5.5.2.3 应向收货人交付货物,并会同收货人对货物状况进行检查。收货人对货物状况提出异议的,应按规定向收货人出具货物运输事故记录,或在货运单上注明货物状况。

5.5.2.4 收货人接收货物时未提出异议,应在货运单上签字表示接收货物。

5.5.3 无法交付货物处理

5.5.3.1 货物到达目的站后,超过规定期限无人提取货物,或收货人拒绝支付相关费用致使承运人拒绝交付货物的,可将货物视为无法交付货物,目的站应向始发站发出无法交付货物通知单。

5.5.3.2 始发站应征求托运人的意见,并通知目的站。目的站应按托运人意见对无法交付货物进行处理。

5.5.3.3 如果货物已经变质或无法继续保存,应将货物销毁,并作好相关记录。

5.5.3.4 因货物无法交付所产生的相关费用,目的站应通知始发站,向制单承运人结算。

5.5.3.5 无法交付货物处理完毕后,目的站应将处理结果通知始发站,由始发站通知托运人。

5.6 中转货物运输

5.6.1 中转货物到达中转站后,应凭货运单和货物中转舱单办理承运人之间的货物交接。货物中转舱单的填写应准确、完整,并由相关承运人或其代理人签字。

5.6.2 接收中转货物时,应进行以下检查:

- a) 货物包装、封志是否完好;
- b) 货物件数与货物中转舱单和货运单是否一致;
- c) 特种货物是否符合特殊运输要求;
- d) 运输文件是否齐备。

5.6.3 发现不正常情况时,应在货物中转舱单上注明。货物无法继续中转运输的,应拒绝接收,并通知上一承运人或制单承运人进行处理。

5.6.4 中转站接收中转货物后,应按货物出发的相关程序安排货物运输。

5.7 卡车航班运输

5.7.1 承运人可开通定期或不定期卡车航班,作为航空运输的辅助形式。

5.7.2 卡车航班运输应按飞机所执行航班的相关程序进行操作。

5.7.3 使用卡车航班运输国际货物,应使用海关监管卡车。

5.8 货物变更运输

5.8.1 自愿变更运输

5.8.1.1 托运人自愿变更货物运输,应由办理货物收运手续的航站受理。受理站应检查托运人的相关文件是否齐备。受理变更运输后,应将变更运输的信息通知货物所在航站。

5.8.1.2 货物所在航站收到受理站关于变更运输的通知后,应将货物状况以及变更运输后可能发生的费用通知受理站。

5.8.1.3 受理站在确认可以实施变更运输,并向托运人结清相关费用时,应通知货物所在航站执行运输变更。货物所在航站应对货运单、货物标签等做出相应更改,并对货物进行运输变更。

5.8.1.4 受理站不能执行托运人的变更运输要求时,应及时通知托运人。

5.8.2 非自愿变更运输

对于托运人非自愿变更运输,应及时通知托运人或收货人,商定解决办法,并尽快办理。

5.8.3 运费变更

由于货物变更运输发生货物运费变更时,相关航站应及时将情况通知货物始发站,由始发站填制货

物运费更改通知单,通知相关承运人或地面代理人,对货物运费进行变更。

5.9 货物仓储管理

5.9.1 基本要求

应根据进、出港货物运输量和货物特性,分别建立普通货物和特种货物仓库,或在普通货物仓库内划出专用区域存储特种货物。

5.9.2 防护措施

5.9.2.1 仓库内应有足够的防护设备,并定期进行检查,以保证其适用性。

5.9.2.2 应做好防火、防盗、防爆、防水、防冻等工作。

5.9.3 日常管理

5.9.3.1 应建立、健全仓库日常管理制度。

5.9.3.2 应执行货物出入库交接手续。安排货物出、入仓库时,应对货运单和货邮舱单进行复核、货邮舱单和货物进行复核。确认相符后,安排货物出、入仓库,并做好货物出入库的登记工作。

5.9.4 清仓

应建立清仓管理制度,定期进行清仓。发现实际仓储情况与货物仓库登记本情况不一致时,应及时处理。

5.10 危险品运输

5.10.1 特殊要求

危险品运输除应符合普通货物的运输要求外,还应符合 5.10.2~5.10.6 的要求。

5.10.2 危险品操作人员管理制度

应建立危险品操作人员管理制度。从事危险品操作的各类人员应经过相关培训,并取得相应资质。

5.10.3 收运

5.10.3.1 收运人员应按危险品收运检查单逐项完成危险品收运检查,有任何一项不符合要求的,应拒绝收运,并要求托运人对于不符合运输条件的货物和文件重新进行准备。

5.10.3.2 经过检查后,可收运符合规定并且具备收运条件的危险品。

5.10.4 装卸

5.10.4.1 进行危险品装卸飞机的操作时,应对危险品包装件进行检查,确保货物包装完好,符合航空运输要求。

5.10.4.2 应按货物包装上及装(卸)机单的指示完成装卸操作,并遵守轻拿轻放原则、向上原则、防止滑动原则和隔离原则。

5.10.5 仓储

5.10.5.1 应按危险品的类别、项别将危险品分开进行存储,并符合隔离原则。

5.10.5.2 应在专门设计的危险品仓库内存放危险品。

5.10.5.3 若没有存储危险品的专用仓库时,可在普通货物仓库内存储,但应存储在指定区域内进行集中管理,这一区域应设有明显标志和隔离设施。

5.10.6 防护和应急机制

5.10.6.1 应建立防护机制,制定防护措施,在日常生产操作或在发生危险品事故时进行有效防护。

5.10.6.2 应建立危险品事故应急处置机制和报告机制,针对不同类型的危险品事故制定应急处置措施。

5.11 邮件运输

5.11.1 出发邮件处理

5.11.1.1 邮政部门应按邮件目的站和邮件性质填制邮件交接单,并与承运人进行邮件和邮件路单的交接。对于国内邮件运输,还应根据邮件路单填制航空邮运结算单(仅在国内邮件运输使用,以下同),作为邮件运输的凭证。

5.11.1.2 从邮政部门接收邮件时,应对照邮件和邮件交接单,进行接收核查。符合接收要求的,应在邮件交接单上签字接收。

5.11.1.3 所有邮件应经过安全检查,或采取其他保证安全的措施。

5.11.1.4 应根据邮件路单和航空邮运结算单制作货邮舱单,列明所运输邮件的信息,并完成出港邮件准备。

5.11.1.5 应将邮件路单、航空邮运结算单与货邮舱单等运输文件一同送交配载部门。

5.11.1.6 应按规定时间,将已经准备完毕的邮件运到指定的停机坪,等待装机。

5.11.2 到达邮件处理

5.11.2.1 航班到达后,应按时接取邮件和相关运输文件。

5.11.2.2 邮件入库后,应根据货邮舱单、邮件路单和航空邮件结算单进行核对,并填制邮件交接单,与邮局进行交接。

5.11.3 邮件不正常运输处理

发生或发现邮件不正常运输情况时,应及时通知邮政部门,并参照货物不正常运输处理方法进行处理。

5.12 货物不正常运输处理

5.12.1 出港货物不正常运输处理

5.12.1.1 发生或发现出港航班货物漏装、货物落下等不正常运输情况,造成货物延误运输时,应尽快确定货物补运时间和航班,并将具体情况通知相关航站。

5.12.1.2 必要时,应将情况通知托运人,并根据其要求安排最早的航班运输。

5.12.2 进港货物不正常运输处理

5.12.2.1 发生或发现进港航班多收货物、多收货运单、少收货物和少收货运单等不正常运输情况时,应在货邮舱单上记录不正常运输信息,并对货物或货运单妥善保管。同时,应在该航班货物全部核对完毕后,将具体情况通知相关航站进行查询。

5.12.2.2 相关航站应立即对货物或货运单进行查询,并将查询结果和处理意见通知查询站。查询站

应按处理意见对货物或货运单进行处理。

5.12.3 货物破损处理

5.12.3.1 货物收运后发现包装轻微破损,经过修复可以继续运输的,应修复后安排货物运输。包装破损严重无法修复的,应与托运人联系,征求其处理意见。

5.12.3.2 在中转站发现货物破损时,应将情况通知相关航站,修复货物包装后安排运输。

5.12.3.3 在目的站发现货物破损时,应将情况通知相关航站,并对破损货物妥善保管。

5.12.4 货物丢失处理

5.12.4.1 发现货物丢失,应立即组织在本航站进行查找,并通知相关航站进行查找。同时,应及时将查询结果通知托运人或收货人。

5.12.4.2 托运人或收货人提出索赔的,应按规定进入赔偿处理程序。但赔偿前,应与索赔人商定丢失货物找到后的处理办法,并签订书面协议。已经办理赔偿手续的货物被找到时,应及时与索赔人联系,按双方商定的办法处理。

5.12.5 货物不正常运输记录

对于货物不正常运输,应按承运人规定,填制货物不正常运输记录,作为确定各环节责任的依据。

5.13 货物损失赔偿处理

5.13.1 受理索赔要求

5.13.1.1 索赔要求一般由货物目的站负责受理。

5.13.1.2 接到索赔要求后,应登记备案。同时,书面通知索赔人已经收到其索赔文件。

5.13.1.3 应确认索赔人的资格,确认索赔人提出索赔要求的时间是否超过法定索赔时限,并初步确认索赔人提供的相关文件是否有效。

5.13.1.4 应通知各相关承运人或地面代理人,如果其他承运人或地面代理人也收到针对同一票货物的索赔要求,应共同确定处理该索赔案的航站。

5.13.2 确定赔偿责任

5.13.2.1 应搜集处理索赔案所需要的各种文件。

5.13.2.2 应根据相关法律、法规和相关文件,以及货物运输的实际情况确定责任人。

5.13.2.3 对不符合索赔条件和不承担责任的索赔,应以书面形式回复索赔人,说明不受理或不承担责任的原因和依据。同时,将情况通知相关承运人或地面代理人。

5.13.3 办理赔偿手续

5.13.3.1 应制订赔偿处理方案,即确定赔偿额,填制货物赔偿处理报告,并完成赔偿审批程序。

5.13.3.2 应在索赔人签署赔偿责任解除书后,向索赔人支付赔偿款。

5.14 集装箱管理

5.14.1 出港和进港管理

5.14.1.1 对于出港货物,在组装集装货物前,应对集装器进行适航性检查,不应使用不符合适航要求

的集装箱。

5.14.1.2 对于进港货物,在集装箱卸下集装箱后,应对集装箱进行适航性检查。

5.14.1.3 对于出港和进港集装箱,应拍发集装箱控制报,将集装箱出港和进港信息通知集装箱管理部门和相关航站。集装箱控制报在出港航班离港后1 h内发出,在进港航班卸机完毕后1 h内拍发,过站航班的进、出港集装箱控制报可合并发出。

5.14.2 存储管理

5.14.2.1 应为集装箱存储提供适宜的场地,建立并实施集装箱存储管理制度。

5.14.2.2 应按集装箱管理部门规定的清查时间和清查要求,定期对在本航站的全部集装箱进行清查,并将清查结果用集装箱存量检查报通知集装箱管理部门。

5.14.3 破损集装箱处理

5.14.3.1 对在进港航班上卸下时就已经损坏的集装箱,应尽快退回集装箱管理部门,同时向其发送集装箱破损报告单。

5.14.3.2 对在航站使用和存储过程中损坏的集装箱,应填写集装箱破损报告单,向地面代理人提出维修或索赔要求。同时,使用集装箱维修报告报将集装箱送修和修复信息通知集装箱管理部门。

5.15 运输文件管理

5.15.1 运输文件

运输文件通常包括货物托运书、货运单、货邮舱单、仓储货物交接文件、货物装机单和卸机单、载重平衡文件、货物不正常运输记录、货物运输事故记录、货物中转舱单、贵重物品交接单、机长通知单、特种货物运输文件、销售日报、货物运输电报和信函、货物存储记录、货物赔偿处理文件等,应妥善保存。

5.15.2 保存期限

5.15.2.1 货物交接文件、载重平衡文件、货物装机单和卸机单保存期限应不少于3个月。

5.15.2.2 货物赔偿处理文件在赔偿处理完毕后,保存期限应不少于2年。

5.15.2.3 货运单财务联保存期限应不少于5年。

5.15.2.4 其他运输文件保存期限应不少于2年。

5.15.2.5 文件管理期满可销毁处理。销毁前应填制销毁记录,销毁记录自文件销毁之日起保存期限应不少于2年。

6 机坪保障

6.1 机下装卸

6.1.1 基本要求

6.1.1.1 装卸过程包括进港航班的卸舱过程、出港航班的装舱过程和监装监卸过程。

6.1.1.2 应根据安全、服务指标制定装卸各环节的操作标准,以确保整体指标满足安全和服务的需要。

6.1.1.3 应安排监装监卸人员对每个航班的装卸过程进行监控。

6.1.1.4 应按照设备操作规程操作相应设备。

6.1.1.5 应根据装、卸机单的要求确定操作顺序。一般按照先行李、后货物邮件,后舱优先的次序卸

舱;按照先货物邮件、后行李,前舱优先的次序装舱。

6.1.1.6 应在装卸现场根据装、卸机单核对货物、行李、邮件集装箱器的标签。

6.1.1.7 装卸过程中应检查货物、邮件和行李是否有破损,并应记录。

6.1.1.8 雨、雪天气时,托盘拖斗上应垫盖防雨布。

6.1.2 操作准备

6.1.2.1 应根据需要安排人员和设备。

6.1.2.2 应对设备进行检查,确认其处于可用状态。

6.1.2.3 应根据需要准备防雨布、轮挡等辅助用具,并保证其适用。

6.1.2.4 装卸人员操作前应领取装卸机单及相关文件,掌握该航班的出发、预计到达时间、停机位等信息。

6.1.3 装舱要求

6.1.3.1 应在航班预达时刻前的规定时间内到达停机位。

6.1.3.2 应根据装机单核对飞机的注册号。

6.1.3.3 应按照操作规范对靠设备,打开货舱门。

6.1.3.4 装舱前应检查货舱内无进港遗漏行李、货物、邮件。

6.1.3.5 出港货物应在计划起飞时刻前规定时间内运至指定停机位。运输环节中应根据交接单据对货物进行核对,并留存签收记录。

6.1.3.6 出港行李应在计划起飞时刻前规定时间内运至指定停机位。运输环节中应根据交接单据对行李进行核对,并留存签收记录。

6.1.3.7 应根据装机单要求,将货物、邮件、行李集装箱器按照正确的顺序,装入货舱指定位置,并按要求进行固定。

6.1.3.8 装载方式应符合相关规定,包括货物尺寸应符合机型要求;应正确使用网套、垫板;货物的捆绑、苫盖,危险品和特殊物品的包装、放置应符合运输规定;应规范使用尾撑杆以及货舱限动装置等。

6.1.3.9 对在货舱内设有调节装置的机型,应按装机单要求对货舱的温度、通风进行调节。

6.1.3.10 装舱完毕后,应与配载或监装人员核对装舱结果,双方在装机单上签字并留存记录。操作完毕后,应及时关闭货舱门,撤离设备。

6.1.4 卸舱要求

6.1.4.1 卸舱人员和设备应在航班预计到达时刻前的规定时间内到达停机位。

6.1.4.2 飞机入位后,应根据卸机单核对飞机的注册号。

6.1.4.3 应按照操作规范对靠设备,打开货舱门。

6.1.4.4 应对进港航班卸下的物品进行核对,以确认物品的种类、数量无误,并填写相关单据。

6.1.4.5 进港行李应送至航站楼指定传送口,并做好相应记录。

6.1.4.6 应将进港货物、邮件运送至货站与货运人员交接。运输环节中应根据交接单据对货物进行核对,并留存签收记录。

6.1.4.7 应按照行李先于货物邮件、高舱位行李先于普通行李、货物邮件先于普通货物的顺序进行卸舱作业。

6.1.4.8 卸舱作业完成后,应进行清舱检查,确认没有遗漏物品。

6.1.4.9 操作完毕后,应及时关闭货舱门,撤离设备。

6.1.5 监装监卸

6.1.5.1 基本要求

- 6.1.5.1.1 承运人应建立健全监装监卸制度。
- 6.1.5.1.2 货物装卸应有专职人员对作业现场实施监督检查。
- 6.1.5.1.3 监装监卸人员应在航班到达前领取装、卸机单。

6.1.5.2 装舱监控

- 6.1.5.2.1 应根据装机单监督指导装机过程。
- 6.1.5.2.2 应及时向配载反馈装舱情况。
- 6.1.5.2.3 应判断全部货物、行李能否全部装舱。如不能全部装舱,应及时联系配载确认变更,并领取配载更改后的装机单。
- 6.1.5.2.4 装机前后应对货舱进行检查,确认装载方式符合规定。
- 6.1.5.2.5 装载完毕后,应与装舱人员确认装载结果并向配载反馈。
- 6.1.5.2.6 应确认所有装舱变更均已得到配载认可。最终实际装舱状态应与最新装机单保持一致。
- 6.1.5.2.7 对于多航段航班,应检查过站货物的装载位置,确保装卸情况与装机单一致。
- 6.1.5.2.8 未经允许,禁止无关人员向货舱装入任何物品。

6.1.5.3 卸舱监控

- 6.1.5.3.1 应根据卸机单监督指导卸机过程。
- 6.1.5.3.2 卸舱完毕后,应进行清舱检查。
- 6.1.5.3.3 应防止无关人员在机下提取任何物品。

6.1.5.4 行李、货邮、集装器无标识或破损

- 6.1.5.4.1 应与装卸人员确认破损和无标识情况,填写相关记录,双方签字并留存。
- 6.1.5.4.2 应将无标识或破损的进港行李、货物、邮件交由查询部门处理。
- 6.1.5.4.3 应由承运人根据破损情况决定出港行李、货物、邮件是否装机。
- 6.1.5.4.4 无标签行李、货物、邮件应补拴标签后方可装机。
- 6.1.5.4.5 集装器损坏时,应判断损坏情况是否影响安全。

6.1.5.5 行李落下

- 6.1.5.5.1 因业载不够落下行李时,应核对落下行李件数和重量,及时通知相关部门。
- 6.1.5.5.2 因旅客未成行而落下行李时,应确认被落下旅客名下的行李号码与实际落下的行李牌号码一致。

6.1.6 开关货舱门

- 6.1.6.1 在打开货舱门之前,应对舱门及周围、操作盖板附近进行检查,如发现损伤、划痕,不应打开舱门,应立即报告监装监卸和机务人员。
- 6.1.6.2 应按照承运人相应机型舱门操作规范打开或关闭货舱门。
- 6.1.6.3 舱门不能正常开闭,或在开闭过程中发生异常情况时,应通知监装监卸和机务人员。
- 6.1.6.4 在装卸过程中,装卸人员应注意观察舱门的开启状态及与集装器、装载物的距离,确保安全。

6.1.7 机上电动装卸系统操作

- 6.1.7.1 应按承运人的相应机型货舱电动装卸系统操作规范进行操作。

6.1.7.2 货舱内有机组或其他人员时,应在操作电动装卸系统和移动集装器前通知舱内人员,以确保安全。

6.1.7.3 电动装卸系统发生故障时,应通知监装监卸和机务人员。

6.1.8 舱内限动装置操作

6.1.8.1 飞机进港后,应检查货舱内的锁扣和网扣是否齐全、有效。如发现缺少、损坏、未按要求放置等非正常情况,应通过监装监卸人员及时通知承运人相关部门。

6.1.8.2 装舱完毕时,所有的集装器锁扣、散装舱网扣应处于正确位置并锁定。

6.1.8.3 装舱前应对货舱的限动装置进行检查。

6.2 客舱清洁

6.2.1 时间要求

6.2.1.1 客舱清洁操作开始时间

6.2.1.1.1 应在旅客全部下机,国际、地区航班检疫人员消毒完成后,开始客舱清洁。

6.2.1.1.2 当下客后飞机需拖到航后机位操作时,则应在飞机拖曳到位后,开始客舱清洁。

6.2.1.2 过站客舱清洁操作持续时间

6.2.1.2.1 国内航班窄体机型,操作持续时间应小于或等于 15 min。

6.2.1.2.2 国内航班宽体机型,操作持续时间应小于或等于 25 min。

6.2.1.2.3 国际航班窄体机型,操作持续时间应小于或等于 25 min。

6.2.1.2.4 国际航班宽体机型,操作持续时间应小于或等于 45 min。

6.2.2 常规清洁项目

客舱常规清洁项目见表 1,承运人可根据需要进行调整。

表 1 客舱常规清洁项目表

序号	项目	正常航班		快速过站		航后航班	
		国内航班	国际航班	国内航班	国际航班	国内航班	国际航班
01	擦拭客舱壁、投影板横梁		√				√
02	擦拭舷窗、遮阳板		√			√	√
03	擦拭行李架		√			√	√
04	擦拭餐桌	√	√			√	√
05	擦拭座椅扶手	√	√	√ (仅高舱位)	√ (仅高舱位)	√	√
06	擦拭楼梯		√				√
07	配放耳机		√		√		√
08	配齐后兜配制品	√	√	√	√	√	√
09	换头片		√				√

表 1(续)

序号	项目	正常航班		快速过站		航后航班	
		国内航班	国际航班	国内航班	国际航班	国内航班	国际航班
10	整理头片		✓		✓		✓
11	整理枕套		✓				✓
12	掸扫椅面	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	整理安全带	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14	整理衣帽间		✓			✓	✓
15	整理杂志储放架		✓			✓	✓
16	擦拭储藏隔间	✓	✓			✓	✓
17	擦拭配餐台面及水池	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	清洁烤箱		✓			✓	✓
19	粗扫地板	✓		✓	✓		
20	细扫地板		✓			✓	✓
21	清洁配餐间地板	✓	✓			✓	✓
22	清洁卫生间地板	✓	✓	✓	✓	✓	✓
23	清理配餐间、卫生间及驾驶舱垃圾箱	✓	✓	✓	✓	✓	✓
24	倒空客舱、卫生间及驾驶舱烟缸	✓	✓	✓	✓	✓	✓
25	擦拭烟缸	✓ (仅高舱位)	✓ (仅高舱位)				✓
26	擦拭化妆台、镜面、面盆	✓	✓	✓	✓	✓	✓
27	清洁马桶	✓	✓	✓	✓	✓	✓
28	放置卫生间用品		✓				✓

6.2.3 常规清洁项目操作

客舱常规清洁项目操作标准见表 2。

表 2 客舱常规清洁项目操作标准表

序 号	项 目	标 准
01	清理后兜	无杂物。
02	后兜吸尘	无碎渣。
03	配齐后兜配置品	清洁袋、安全说明、航机杂志等齐全。
04	整理配置品	配置品按要求顺序码放。
05	配放拖鞋	插入座椅后兜或由乘务员配发。已使用过的作垃圾处理。
06	配放耳机	拆用的全部收回。电声耳机由乘务员回收配放。配放耳机插入座椅后兜。

表 2(续)

序 号	项 目	标 准
07	倒空烟缸	无烟灰和杂物。
08	擦拭烟缸	用湿布擦拭烟缸表面。
09	掸扫椅面	无碎渣和杂物。清除呕吐物。
10	座椅吸尘	椅面和椅缝无碎渣和杂物。
11	摆放安全带	呈交叉状或一字状。
12	擦拭座椅扶手	无尘土和污迹。
13	擦拭餐桌	用湿、干布先后擦拭。桌面无饮料和食物残痕。擦拭后餐桌复位。
14	换头片	更换座椅头片并整齐贴放。除布头片回收外,旧头片按垃圾处理。
15	整理头片	整齐贴放头片,前后呈一条直线。
16	配放毛毯	根据要求整理全部毛毯,折叠整齐,放到座位或行李架内。收回旧毛毯。
17	整理枕套	枕套清洁或更换,收回旧枕套。摆放整齐。
18	擦拭舷窗及遮阳板	用湿、干布先后擦拭。窗面明亮。
19	擦拭舱壁、客舱门	用湿、干布先后擦拭。无尘土、污迹。
20	擦拭行李架	用湿、干布先后擦拭。架外无尘土,架内无杂物污迹。
21	整理衣帽间	整齐干净。
22	粗扫地板	用吸尘器。无明显垃圾和碎片。清除呕吐物。
23	细扫地板	用吸尘器。无细小碎渣。清除呕吐物。
24	清洁地板	清扫地板,用清洁剂擦拭。干净,无碎渣、无水渍、无污迹。
25	整理杂志储放架	整齐。
26	擦拭楼梯及扶手	用湿、干布先后擦拭。无尘土、污迹。
27	擦拭投影板横梁	用湿、干布先后擦拭。无尘土、污迹。
28	擦拭配餐台面、水池	用湿、干布先后擦拭。无饮料和食物残痕,池内干净无杂物。
29	清理垃圾箱	箱内无垃圾,内外无污迹,无异味。套上垃圾袋。
30	擦拭储藏隔间	无饮料和食物残痕,无尘土。
31	清洁烤箱	内外无污迹。无残留食物。
32	擦拭配餐间墙壁、门框	无污迹和尘土。
33	擦拭化妆台、镜面、面盆	用湿、干布先后擦拭。镜面明亮,台面无水迹。
34	擦拭卫生间墙壁	用湿、干布先后擦拭。无尘土、水渍、污迹。
35	清洁马桶	用湿、干布先后擦拭。干净,无异味。进站航班倾洒除臭剂。
36	配放卫生用品	按承运人要求配置。
37	清理驾驶舱座椅	无杂物。
38	擦拭驾驶舱台面	无饮料和食物残痕,无尘土。

6.2.4 客舱清洁验收

客舱清洁操作完毕后,机组人员应对时间要求、服务项目、工作质量进行检查,确认无误后乘务长在验收单据上签字。