

附件

民航旅客中转便利化实施指南

目 录

第一章 概述	1
1.1 目的意义	1
1.2 术语	2
1.3 基本原则	3
1.4 实施要求	4
1.5 工作职责	5
第二章 主要内容	6
2.1 合作基础	6
2.2 旅客服务	7
2.3 行李服务	8
2.4 不正常情况处理	8
第三章 保障措施	10
3.1 协同联动、鼓励创新	10
3.2 明确标准、强化保障	10
3.3 加快推广、扩大影响	10
附件： 1.华夏航空通程航班建设方案	
2.“海天无限”中转联程产品方案	
3.西安机场中转服务建设方案	
4.机场中转航班最短衔接时间测算办法	

民航旅客中转便利化实施指南

第一章 概述

1.1 目的意义

中国民航以辉煌成绩实现了“十三五”圆满收官，基本实现从航空运输大国向单一航空运输强国的“转段进阶”。但人民群众航空出行需求尚未得到充分满足，航空运输服务供给的不平衡不充分表现尤为突出。当前我国正处于开启全面建设社会主义现代化国家新征程、向第二个百年奋斗目标进军的关键时期。为加快推进新时代民航强国建设，构建完善系统布局效率运行的航空运输网络体系和“干支通，全网联”的航空运输服务网络，优化资源配置，持续提升我国民航核心竞争力，努力打造以人民满意、真情服务为内核的中国民航服务品牌，根据全国民航工作会议部署和深化民航改革工作任务安排，在行业推行国内旅客中转便利化服务。

推广旅客中转便利化服务，是在不依赖增加机队、机场等增量资源的前提下，对民航存量资源进行更精准的深入挖掘；是立足国内市场、拉动国内消费、服务新发展格局的生动实践。为提升民航的通达性、衔接度和运行效率，全面改善中转服务品质和旅客中转出行体验，提高旅客出行意愿，

激发航空市场潜力，切实增强人民群众航空出行获得感、体验感、幸福感，持续实施扩大内需战略与深化供给侧结构性改革，以创新驱动、高质量供给引领和创造新需求，全力支持构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局，特制定本指南。

本指南在总结国内承运人、机场在国内中转旅客跨航司行李直挂服务试点等相关实践基础上编制而成，适用于国内中转便利化服务涉及的承运人、机场、地面服务代理人以及其他相关单位。正文部分主要明确了中转便利化服务的基本做法与要求，明确了国内通程航班的定义和服务标准，同时将通程航班作为有服务、有标准、有保障、有温度的精品中转服务在行业内推广；附件部分列出了华夏航空、海航集团、西安机场等单位的具体工作开展情况，以及国际航协关于机场最短中转衔接时间（MCT）的测算方法，供行业参考。

1.2 术语

中转便利化服务：是由承运人或机场（含机场集团、机场联盟等）作为服务提供方，向中转旅客提供一次支付、一次值机、一次安检或行李直挂等至少一项便利化措施的服务。

国内通程航班（简称通程航班）：是指单一承运人或不同承运人之间通过合作，向旅客提供一次支付、一次值机、一

次安检、行李直挂、无忧中转，必要时协助提供住宿等全流程服务的国内中转航班。

相关名词解释如下：

（1）一次支付：指旅客可在购票时一次性支付通程航班全部航程机票款；

（2）一次值机：指旅客可在始发机场一次性办理完成至少 2 段航程值机手续；

（3）一次安检：指旅客在始发机场完成安检手续，可无需在中转机场安检；

（4）行李直挂：指旅客可在始发机场办理托运行李直挂手续，在中转机场享受免提行李服务；

（5）无忧中转：指实行“首问负责制”，旅客遇到的问题能及时得到解决。遇到非旅客自身原因导致通程航班无法正常衔接时，承运人免费为旅客提供退改签等补救方案，必要时提供住宿等保障服务。

（6）国内中转航班：指旅客前一行程航班计划到港至与后一行程航班计划离港的时间不超过 24 小时的国内中转航班。

1.3 基本原则

承运人或机场实施中转便利化服务应依据以下原则：

规范运作、加强协同。建立健全相关工作机制，明确权责，规范业务流程，进一步加强承运人、机场、地面服务代理、航空销售代理、信息服务提供商等协同合作，明确中转便利化服务内容、退改签规则、逾重行李收费等标准。

依托市场、持续发展。遵循市场规律，充分评估承运人、机场的保障能力、技术能力、旅客需求、成本与收益等，寻求承运人、机场、旅客等市场主体的最佳契合点，建立中转便利化服务的长效机制。

聚焦问题、创新引领。吸收借鉴国内外相关先进经验，围绕值机、安检、行李托运、保障流程衔接、信息交互等通程航班的关键环节，开展业务模式和技术创新，积极应用新分销渠道（NDC）、无线射频识别技术（RFID）和“云大物智移”等新技术，研究并提出解决方案和中转服务产品，以创新促进民航服务质量的持续提升。

1.4 实施要求

1.4.1 中转便利化服务应综合考虑当前保障能力、技术能力、市场需求，围绕承运人与机场的发展目标，分阶段推出中转便利化服务产品，逐步完善服务品牌体系。

1.4.2 中转便利化服务可由单个承运人、多个承运人联合、单个机场、机场集团或机场联盟等发起实施。参与中转便利化服务的单位涉及 1 家以上时，应通过合作协议明确各

自职责、权利和义务等事项，包括但不限于客票销售、旅客中转服务与信息告知，及航班不正常处置方案等。

1.4.3 参与中转便利化服务的承运人、机场、地面服务代理人、航空销售代理人、信息服务提供商等相关成员单位应满足中转便利化服务所需基本条件，并提供信息、服务等保障支持。

1.5 工作职责

1.5.1 实施中转便利化服务的承运人、机场可根据实际情况设立专门组织机构，保障中转便利化服务顺利实施。

1.5.2 中转便利化服务涉及的承运人、机场、地面服务代理人及其它相关成员单位应建立中转便利化服务日常运行机制，并建立不正常航班情况下旅客及行李服务保障方案。

1.5.3 承运人、机场、地面服务代理人应为旅客在托运行李转运、不正常行李运输、跨航站楼行李运输等提供保障。

1.5.4 航空销售代理人应为旅客在客票销售与退票、行程变更、航班不正常解决方案等提供技术支持。

1.5.5 承运人、机场、信息服务提供商、航空销售代理人应为旅客在航班信息服务等提供必要的技术与设备保障，包括中转便利化服务顺利开展所需中转旅客及行李数据在相关主体间的分享。

第二章 主要内容

2.1 合作基础

2.1.1 参与中转便利化服务的承运人、机场、地面服务代理人、航空销售代理人及其它相关单位之间应本着平等自愿、真诚合作原则，共同促进民航高质量发展，提高服务质量，最大限度满足旅客便利出行需求。

2.1.2 中转便利化服务实施应当符合法律、法规和民航规章以及行业管理的要求，并且结合中转便利化服务实施相关单位的实际情况，满足地区需求、体现地区特点。

2.1.3 中转便利化服务实施承运人、机场等相关主体应签订中转便利化服务保障协议，明确合作各方职责，包括中转便利化服务涉及的离港信息办理、地面保障服务、不正常航班处理等。

2.1.4 中转便利化服务涉及的承运人、机场及其它相关单位应提供清晰的中转标识或中转柜台，可提供人工引导服务，设置中转休息区，方便办理中转手续和客票非自愿变更、签转；应做好老年、儿童旅客的出行咨询与引导服务，及相关航班信息显示工作，引导旅客顺利转机。

2.2 旅客服务

2.2.1 承运人或航空销售代理人在销售中转便利化服务产品或通程航班产品时，应明确告知购票人服务内容，包括

客票购买与变更、免费行李额与逾重行李收费标准等相关信息。

2.2.2 中转便利化服务涉及承运人、机场及其它相关单位应在旅客办理值机环节告知旅客可选择的一次支付、一次值机、一次安检、行李直挂等便捷服务；如遇航班不正常应告知旅客行程变更信息及相关保障措施。

2.2.3 承运人或中转机场应在中转环节设置指引标识，合理安排地面服务人员提供指引服务等协助。

2.2.4 机场应尽可能简化值机、安检、行李托运等中转流程，优化机场 MCT，结合旅客需求与机场实际，推出快线中转、隔夜中转、跨航司中转等特色服务。

2.2.5 承运人、机场应提升信息化、网络化、数字化水平，确保相关主体快速获取中转旅客行李及航班信息，顺利完成旅客中转保障。

2.2.6 国内通程航班在提供中转便利化旅客服务的基础上，还需满足以下全部条件：

（1）开展跨航司业务合作的通程航班承运人应制定并公布有关运输条件。

（2）通程航班服务涉及的承运人、机场应在始发机场、中转机场安排专人或柜台提供指引、值机、行李托运、无忧中转、投诉受理等相关服务。

(3) 通程航班实行备案制，承运人、航空销售代理人及网络销售平台不得将未经备案的通程航班产品以通程航班的名义进行销售。

2.3 行李服务

2.3.1 承运人、始发机场或地面服务代理人应在值机柜台告知旅客中转便利化和通程航班服务内容，包括行李直挂服务、免费行李额、逾重行李收费标准与收费方式等相关信息。

2.3.2 直挂行李在始发机场应拴挂相关标识，装机时尽量放置在机舱指定区域。

2.3.3 直挂行李在中转机场转运时，承运人、机场应协调相关保障部门做好托运行李转运服务。

2.3.4 中转机场须收集通程航班托运行李影像信息，并留存至少 21 日。

2.4 不正常情况处理

2.4.1 航班不正常时，若双方承运人有特别约定的，按约定办理并提前告知旅客，其余情况按下列方式办理：

(1) 通程航班服务模式，发生航班不正常时，应有专人负责处理相关服务事宜。办理原则如下：

当前段航班不正常时，前段实际承运人应尽早安排，通知旅客相关信息，在征得旅客同意的情况下，安排旅客后续航班改签或按旅客意愿中止行程，并协调后段航班承运人做

好保障。

当后段航班不正常时，后段实际承运人应立即了解旅客信息、安排后续服务；航班调整情况应及时通报旅客，在征得旅客同意的情况下，提供后续行程服务。

（2）其余情况下，在发生航班不正常时，相关承运人应及时告知旅客，并妥善安排后续保障。

2.4.2 托运行李运输过程中出现异常情况，包括但不限于行李破损、丢失、晚到等，若有特别约定的，按约定办理并提前告知旅客，其余情况按下列方式办理：

（1）通程航班服务模式下，目的地机场出现行李不正常时，通程航班后段承运人应按首问负责原则，按照保障协议先行提供解决方案并作妥善处理。有关责任主体随后再根据中转机场影像留存信息等资料做好责任划分和费用结算。

（2）其余情况下，目的地机场出现行李不正常时，服务提供方应及时通知旅客，按照规章及合同约定相关条款提供解决方案。

第三章 保障措施

3.1 协同联动、鼓励创新

承运人、机场要坚持“人民航空为人民”宗旨，坚持真情服务理念，积极开展合作、建立机制，强化各服务提供方的协同联动、相互配合、相互支持、形成合力，共同提高中转

服务水平。积极利用新技术、新理念、新设施，创新服务模式和服务产品，完善中转服务方案和航班不正常服务标准，制定服务补救预案，建设全流程服务保障体系。信息服务提供商、网络销售平台要发挥技术先行作用，为中转便利化服务提供必要的技术支撑，保障中转便利化服务的顺利实施。鼓励行业各主体之间为推动中转便利化，实现信息系统互联互通、数据共享。

3.2 明确标准、强化保障

民航局将在各承运人、机场试点的基础上，及时总结相关经验，加快形成相关行业标准，研究与促进通程航班发展相适应的航线时刻资源配置、价格票务销售结算、资金补贴等支持性政策制度，形成有力的激励机制。各相关单位应加强通程航班资源保障，在近机位分配、登机口设置、进近与滑行安排等保障环节给予便利。民航局与地区管理局将继续关注各地实施情况，研究解决机场中转便利化服务和通程航班实施中遇到的问题，为企业提供政策支持与服务。

3.3 加快推广、扩大影响

各相关单位要加强宣传，充分认识中转便利化的意义与作用。相关承运人、OTA 等单位在销售端和相关系统内将“通程航班”标注特殊标识并向旅客提供优先推送。充分运用网络、报刊、电视等多种手段，加强服务告知宣传，让更多旅

客了解国内中转便利化服务内容，包括流程、应用条件、范围，旅客与行李运输服务标准，以及航班不正常保障措施等。

- 附件：
- 1.华夏航空通程航班建设方案
 - 2.“海天无限”中转联程产品方案
 - 3.西安机场中转服务建设方案
 - 4.机场中转航班最短衔接时间测算办法

注：附件全文请至 www.caac.gov.cn/DL/FTP/RAR/LKZZ20210126.rar 下载
(下载地址请注意区分大小写)。