

## 全国文明机场考评标准 (试行)

### 4 行李服务质量标准 (一级指标)

| 二级指标              | 末级指标                        | 评价标准  | 备注 |
|-------------------|-----------------------------|---|----|
| 4.1<br>行李处<br>理系统 | 4.1.1<br>行李转盘<br>信息显示       | a)应在适当位置设置行李提取信息屏或信息牌；<br>b)98%的航班应在 ATA后 5min内显示。                |    |
|                   | 4.1.2<br>行李转盘<br>分配及调整      | 应有相应的管理制度。  |    |
|                   | 4.1.3<br>行李监控               | 应对进出港行李实施全程监控。  |    |
|                   | 4.1.4<br>完好率                | 在航班保障时间内不应低于 98%。   |    |
| 4.2<br>行李<br>出港   | 4.2.1<br>行李交运<br>辅助设施       | 在醒目位置设置行李运输安全须知、手提行李标准尺寸<br>框架及超大、超重行李限制通告等。                      |    |
|                   | 4.2.2<br>托运行李<br>安检         | a)安检设备在航班保障时间内完好率应为 100%；<br>b)安检率应为 100%；应确保旅客和检查后的托运行李不<br>再接触。 |    |
|                   | 4.2.3<br>出港行李<br>保管         | a)当日不能装机的行李应确保不丢失，不损坏；<br>b)行李保管应有防雨、雪措施。                         |    |
| 4.3<br>行李<br>进港   | 4.3.1<br>行李分拣               | 认真复核件数，有严格交接手续和记录。  |    |
|                   | 4.3.2<br>行李提取<br>巡视         | 应设有专人巡视，并解答旅客提出的问题。   |    |
|                   | 4.3.3<br>优先行李<br>提取         | 要客、头等及公务舱旅客行李应优先传送。   |    |
|                   | 4.3.4<br>第一件行李<br>提交时间      | 98%的航班不应超过挡轮挡后 20min。   |    |
|                   | 4.3.5<br>最后一件<br>行李提交时<br>间 | 98%的航班不应超过挡轮挡后 40min。   |    |
|                   | 4.3.6<br>多收及错运<br>行李处置      | 过检率应为 100% (须经 X射线安全检查仪过检或开箱包<br>检查)。                             |    |
|                   | 4.3.7<br>不正常行李<br>处置        | 应有规范的运输差错和事故记录以及相应的处置办法。  |    |
| 4.4<br>行李<br>查询   | 4.4.1<br>基本要求               | a)应在行李提取厅内设立行李查询处；<br>b)应对外公布查询电话。                                |    |
|                   | 4.4.2<br>旅客等候<br>查询时间       | 确认不正常行李后 20min内应办理完相关手续。  |    |
|                   | 4.4.3<br>回应及赔偿              | 应符合国家及民航总局有关规定。   |    |
| 4.5<br>行李差<br>错率  |                             | 不应超过年行李业务量 (件) 的万分之 ~。  |    |