

ICS 03.220.50

V 50

MH

中华人民共和国民用航空行业标准

MH/T 1035—2011

民用航空地面服务代理协议规范

Specifications of civil aviation ground handling agreement

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	术语和定义	1
3	服务提供	1
4	公平做法	2
5	分包代理服务	2
6	承运方代表	2
7	服务标准	3
8	付费	3
9	收费标准及结算	3
10	责任与赔偿.....	4
11	争议的解决.....	4
12	有效期限、修改和终止	4
附录 A(规范性附录)	地面服务项目表	5
附录 B(规范性附录)	地点、约定服务和收费协议(完整格式)	24
附录 C(规范性附录)	地点、约定服务和收费协议(简化格式)	26
附录 D(规范性附录)	服务标准协议格式	28

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。

本标准起草单位：中国民用航空局运输司、中国民航科学技术研究院、民航华东地区管理局、中国东方航空股份有限公司、上海机场集团公司。

本标准主要起草人：史博利、刘玉梅、张英、徐青、李洪涛、李锦高、王若婷、陆轶峰、朱耀文、王旭、白京、颜姝蕾。

MH

民用航空地面服务代理协议规范

1 范围

本标准规定了民用航空地面服务代理协议主协议中服务提供、公平做法、分包代理服务、承运方代表、服务标准、付费、收费标准及结算、责任与赔偿、仲裁、有效期限、修改和终止等的基本要求。

本标准适用于在中华人民共和国取得公共航空运输企业经营许可的承运方与代理方签定地面服务代理协议。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

安排 arrange

代理方要求第三方承担指定的服务。

2.2

提供 provide

代理方自行承担指定的服务。

3 服务提供

3.1 总则

代理方提供的服务应包括但不限于地面服务项目表(见附录 A)所列服务项目(另有约定除外),并且应符合民用航空主管部门的有关规定以及国际航空运输方面的有关规则、规定及程序。

3.2 地面服务文件

用于地面服务的文件应视为代理方自有的文件,这些文件应符合民用航空主管部门的有关规定、标准以及国际航空运输方面的有关规则、规定及程序。

3.3 定期航班

代理方应按照既定的时刻表向承运人航空器提供附录 A 中列出的相对于地点、约定服务和收费协议的完整格式(见附录 B)或简化格式(见附录 C)中约定的服务,该承运人运行地点见附录 B 或附录 C 中的约定。承运人应将航班时刻、班次和机型的变更情况在约定时限内通知代理方。

3.4 非定期航班

代理方应向承运方经营的非定期航班的航空器提供服务,承运方应在规定时限内将航班的有关信息通知代理方,且代理方提供此种额外服务不应影响已承担的义务。

3.5 优先次序

在同时向定期航班和非定期航班提供服务时,应尽可能优先向定期航班航空器提供服务。

3.6 应急援助

3.6.1 遇有紧急情况,如航空器迫降、失事或发生暴力行为时,代理方有责任为承运方提供支援,参加应急反应计划。

3.6.2 承运方应向代理方提出紧急情况下的需要,并应向代理方提供现行的应急程序。

3.6.3 如在协议约定时限内没有收到承运人指令,代理方应执行其自有的应急程序。

3.6.4 遇有紧急情况,代理方应立即执行其自有的应急程序,包括立即通知承运方并与承运方建立通讯联系。

3.6.5 代理方应与有关地方当局合作,采取一切合理的措施,援救旅客和机组,保护航空器及载运的行李、货物和邮件,以防丢失或损坏。

3.6.6 与紧急事件有关的所有文件和信息是承运方的财产,代理方应对此保守秘密,但适用的法律及政府、有关地方当局规定等特别要求的文件和信息除外。

3.6.7 承运方应承担处理紧急事件产生的相关费用。

3.7 额外服务

代理方应根据承运方的要求尽可能地向承运方提供额外的服务。这种服务可按协议的约定提供。

3.8 非指定地点服务

当承运方的航空器停靠于非协议指定的服务地点,而代理方在该地机场拥有地面代理的相关机构时,代理方应根据承运方的要求和当地实际情况,尽可能为承运方的航班提供必要的服务。

4 公平做法

4.1 代理方应采取一切可行的措施,保守承运方航班文件中所涉及的商业信息秘密。

4.2 未事先取得另一方的同意,任何一方不应将附录 B 或附录 C 中约定的内容透露给第三方,除非出于有关法律上的特殊要求,或政府或主管当局的规定,在此情况下,信息披露方应及时告知另一方。

5 分包代理服务

5.1 经承运方同意,代理方可将协议中所包括的服务项目委托给分包商。分包的服务应视为代理方提供全部服务的一部分,代理方仍应对上述分包的服务向承运方负责。

5.2 除另有协议,承运方不应指定其他个人、公司或机构提供代理方根据协议提供的服务项目。

6 承运方代表

6.1 承运方可在附录 B 或附录 C 中约定的地点指派代表,相关费用由承运方承担。经授权的承运方总部代表和驻当地的代表均可依照协议检查由代理方向承运方提供的服务,向代理方提供建议和帮助,并向承运方的客户提供帮助,但这种帮助不应干扰代理方的服务。

6.2 承运方应书面通知代理方,将委托第三方机构(以下称为监督人)监督代理方在附录 B 或附录 C 中约定的地点的服务,相关费用由承运方承担。通知应明确监督的服务内容。

监督人应具有与 6.1 规定的承运方代表相同的权利。

6.3 当承运方的代表和(或)监督人实施权利时,责任应由承运方承担,除非由代理方提出请求。

7 服务标准

7.1 代理方应根据承运方的指令提供所有涉及航班运营、安全及其他方面的技术支持,如配载控制、航空器装载和危险品处理等。代理方接收指令时应向承运人书面确认。

如果未获得承运方的指令,代理方应按照其自有的标准和程序提供服务。同样涉及安全的其他服务,例如配载控制、航空器装载和处理危险品等,应符合民用航空主管部门的有关规定、标准以及国际航空运输方面的有关规则、规定及程序。

7.2 代理方应根据承运方的程序和指令,或按约定,提供其他服务。如果未获得承运人指令,代理方应按照其自有的标准和程序提供服务。

7.3 代理方应采取一切可能的措施,确保向承运方提供的约定项目的服务水平,不低于代理方在同一服务地点、同一条件下向其他承运人提供服务的水平。

7.4 代理方应确保为承运方提供服务的专业人员持有有效的证照。如代理方无法按承运方要求提供持有证照的专业人员,代理方应及时通知承运方。

7.5 承运方应及时向代理方提供充分的资料和指令,以便代理方提供适当的服务。

7.6 在提供服务的整个过程中,协议双方均应充分考虑到安全、安保、民用航空主管部门的有关规定、标准、国际航空运输方面的有关规则、规定及程序以及承运人的要求。

7.7 代理方在服务过程中,如发现或得知任何有关航空器及其所载物品已遭受或将遭受丢失或损坏的情况,应立即通知承运方的代表。

7.8 双方应就各项服务质量标准达成协议,包括 7.1 中的有关规定。服务标准应在附录 B 或附录 C 中列明。代理方应采取一切可能的措施确保约定的服务符合约定的质量标准。

7.9 承运方对代理方约定的服务项目进行审计时,应提前书面通知,相关费用应由承运方承担。书面通知应明确审计的范围。代理方应配合承运方,按要求进行整改。

7.10 提供服务时,双方应遵守保护企业商业秘密的法律。

7.11 代理方应根据附录 B 或附录 C 中约定的服务范围,监管本方及分包商的活动。

7.12 代理方应向承运方通报现行的安全管理系统。

8 付费

8.1 代理方应按照协议提供服务,承运方应向代理方支付附录 B 或附录 C 中约定的费用,并承担代理方提供 3.4、3.6、3.7、3.8 中所列服务产生的相关费用。

8.2 附录 B 或附录 C 中所述各项费用不包括:

- 机场、海关或其他政府部门向承运人或代理人征收的、与代理人按本标准提供服务或与承运人航班有关的费用;
- 因旅客中途经停、中转及航班中断、延误或取消时,安置旅客所产生的费用。

9 收费标准及结算

9.1 对于协议所规定的服务项目,代理方应按照民用航空主管部门的有关文件规定向承运方收取费用。对于协议没有明确规定,而承运方代表特别提出的额外服务项目,如有国家和行业规定的收费标准,代理方应按该标准收取费用,否则双方应参照相关的标准协商确定。

9.2 代理方每月应按照附录 B 或附录 C 中约定的收费标准,就提供附录 B 或附录 C 中所列的附录 A 中的服务给承运人开列账单。此账单应列出向承运方提供全部服务的项目和费用标准。承运方在接到代理方的账单后,应在协议约定的时限内将服务费支付给代理方。

9.3 双方应通过商定的结算方式和机构进行清算。

9.4 如果代理方所提供的服务未能达到双方约定的服务协议的质量标准,则应按双方约定扣减相应服务费用。服务标准协议格式见附录 D。

10 责任与赔偿

承运方与代理方在履行协议过程中的责任与赔偿,应按国家、行业有关法律、法规或双方约定的标准执行。

11 争议的解决

有关协议的适用、含义、解释或效力,或因之而起的任何争议和索赔,应首先通过协议双方当事人协商解决。如双方当事人通过协商不能解决,可选择通过仲裁来解决或依照附录 B 或附录 C 中约定的适用法律,由附录 B 中约定的法庭作出裁决。

12 有效期限、修改和终止

12.1 应规定协议的生效日期和有效期限,替代双方在此之前达成的协议中同样服务地点提供上述服务的其他协议或安排。

12.2 对协议的修改或补充应记录在附录 B 或附录 C 中。

12.3 协议中的任何一方如果把关于第 12 章中涉及的变更内容的通知书以挂号信件或用获得收到或确认证明的其他方式发送到另一方总部,即应视为已通知。

12.4 如果一方需要终止协议的部分或全部条款,应提前 60 d 以书面形式通知另一方,在对方收到通知的第 60 d 起协议即行失效。

12.5 当部分服务项目取消、服务条件变更时,或国家及民用航空主管部门对地面服务费用做出调整时,双方应对协议的收费标准做出修订。

12.6 超过附录 B 或附录 C 约定的有效期,一方应提前 60 d 通知另一方予以终止。

12.7 当承运方或代理方经营运输业务或提供协议所规定服务的许可证或其他授权被全部或部分吊销、注销或暂停生效时,该方可在该项吊销、注销或暂停实施之日终止协议或有关附件,但应在上述情况发生后 24 h 内将情况通知另一方。另一方有权根据上述情况终止全部或部分协议或有关附件。

12.8 如果一方无力支付协议所规定的费用,或者为了债权人的利益而转让其全部财产,或宣布破产,另一方可随时终止协议及其附件。

12.9 如果由于下列原因,协议一方不能行使协议所规定的义务,并及时通知了另一方,则代理方和承运方均应免于承担义务:

——劳资纠纷而致全部或部分停工或延误工作的完成;

——缔约双方无法控制的不可抗力或其他原因。

12.10 当一方以书面通知或其他方式通知另一方终止协议或其部分内容时,应不影响任何一方在协议终止前所具有的一切权利和责任。

附 录 A
(规范性附录)
地面服务项目表

1 一般代理服务

1.1 一般服务

1.1.1 (a)提供

(b)安排

担保,以便于承运方开展各项业务活动。

1.1.2 与当地主管部门取得联系。

1.1.3 表明代理方是承运方的服务代理商。

1.1.4 将承运方的航班动态提供给有关单位。

1.2 管理职能

1.2.1 制定和保持代理方自有的工作程序。

1.2.2 采取措施与承运方保持联络。

1.2.3 准备、传送和留存相关报告、数据和文件,履行下述方面的管理职能:

(a)场站管理;

(b)旅客服务;

(c)站坪服务;

(d)载重平衡;

(e)航务服务;

(f)货运服务;

(g)邮件服务;

(h)支持服务;

(i)安保服务;

(j)航空器维护;

(k)附录 B 或附录 C 中列明的其他内容。

1.2.4 保存与提供服务有关的承运方的手册、函件及其他相关运行文件。

1.2.5 代表承运方

(a) 检查

(b) 签署

(c) 传送

帐单、供货订单、代理费用票据和工作单。

1.2.6 代承运方付款,包括但不限于:

(a) 机场、海关、警察及其他与提供服务有关的部门付费;

(b) 因提供保证金而发生的费用;

(c) 各种临时费用,如膳宿、交通费用等。

1.3 监督和协调与承运方签有协议的第三方代理人的服务

1.3.1 (a) 监督

(b) 协调

与承运方签有协议的第三方代理的服务。

1.3.2 确保第三方代理及时获得代理服务必须的运行数据和承运方的要求。

1.3.3 与承运方指定代表取得联系。

1.3.4 确认第三方代理的人员、设备、载量、文件和服务已准备就绪。

1.3.5 接机并与机组联系。

1.3.6 对非例行事项做出决策。

1.3.7 核实并确保拍发运行电报。

1.3.8 注意不正常情况并通知承运方。

1.4 航站楼管理

1.4.1 提供人员代表承运人行事

(a) 专有

(b) 不专有

1.4.2 代理方有权代表承运人的利益解决与政府和地方管理当局的有关事务。

1.4.3 代表承运人参加当地机场会议

(a) 向承运人报告会议结果/内容；

(b) 代表承运人行事、投票和发表意见。

1.4.4 代理方授权

(a) 要求

(b) 商谈

(c) 委托

代表承运人的服务,其支出/ 承付限额在附录 B 或附录 C 列明。

1. 机场休息室；

2. 行李交付服务；

3. 门卫；

4. 报纸发放；

5. 洗衣服务；

6. 搬运工；

7. 其他。

1.4.5 代表承运人商谈和确保航班时刻和机场设施。

1.4.6 与当地有关部门和民航主管部门联系,在每个季节性或运营性变化前,保证获得所有必要的许可和适用的证照。

1.4.7 完成和报告关键绩效指标。

1.4.8 处理承运人公司邮件袋的内容。

2 旅客与行李服务

2.1 一般服务

2.1.1 将承运方航班的到达时间、起飞时间和地面运输安排通知旅客和公众。

2.1.2 为经停和中转旅客及行李做出安排,并将机场可提供的服务通知旅客。

2.1.3 当承运人提出要求时

(a)提供

(b)安排

特殊设备、设施以及专门人员,为下列运输提供协助:

1. 无人陪伴儿童;
2. 残疾旅客;
3. 重要旅客;
4. 无签证过境旅客;
5. 遣返旅客;
6. 特殊的医疗运输;
7. 其他。

2.1.4 遇航班延误、变更或取消时,为旅客提供协助(具体事宜双方另行签署协议)。

2.1.5 如果适用,安排将行李储存在海关的监管库房(有关费用由旅客支付)。

2.1.6 (a)将承运方的旅客对承运方所提的意见和索赔要求转告承运方。

(b)处理此类索赔要求。

2.1.7 处理遗失、拣拾和破损物品

- (a)受理行李不正常运输报告;
- (b)把相关信息录入行李查询系统;
- (c)建立行李查询系统档案;
- (d)支付旅客临时生活日用品补偿费;
- (e)安排把延误到达的旅客行李送交旅客;
- (f)处理与旅客的联系沟通。

2.1.8 向承运方报告旅客和行李服务中出现的异常情况。

2.1.9 提供或安排

- (1)办理乘机手续柜台;
- (2)为其他目的的服务柜台;
- (3)休息室设施;
- (4)搬运服务;
- (5)附录 B 或附录 C 中指明的其他服务。

2.1.10 代表承运人履行附录 B 或附录 C 中指明的下列销售职责:

- (a)预定;
- (b)运输票证的填开;
- (c)电子客票。

2.2 离港

2.2.1 进行航班运行前编辑准备工作。

2.2.2 检查并确保旅客所出示的客票对该航班有效,但不包括对运价的检查。

2.2.3 (a)检查旅客与该航班有关的旅行证件。

(b)将所要求的旅客及其旅行文件信息输入承运方和政府系统。

2.2.4 为始发航班和衔接航班

- (1)对交运行李、手提行李称重并度量尺寸;
- (2)旅客客票上填写托运行李件数及总重量数。

2.2.5 对逾重行李

- (1)判断是否超重；
- (2)填开承运方逾重行李票；
- (3)收取逾重行李费；
- (4)撕下逾重行李票联。
- 2.2.6 为始发航班和衔接航班的托运行李、手提行李拴挂行李牌。
- 2.2.7 将交运行李运至行李分拣处。
- 2.2.8 将交运的大件行李运至行李分拣处。
- 2.2.9 为始发航班和后续航班
 - (1)分配承运方航班的座位或由旅客自由选座；
 - (2)发放登机牌；
 - (3)撕下乘机联。
- 2.2.10 处理
 - (a)被拒绝的登机程序；
 - (b)被拒绝的登机赔偿。
- 2.2.11 引导旅客通过各检查点直至登机。
- 2.2.12 在登机口处,完成如下工作:
 - (a)办理乘机手续；
 - (b)收运行李；
 - (c)确认旅行证件；
 - (d)升舱和降舱；
 - (e)处理候补旅客；
 - (f)确认客舱行李；
 - (g)控制登机过程；
 - (h)根据随机业务文件清点旅客人数。

2.3 进港

- 2.3.1 (a)完成
 - (b)安排开关航空器舱门。
- 2.3.2 旅客下机后的引导。
- 2.3.3 向旅客交付行李并核对行李牌。
- 2.3.4 (a)提供
 - (b)安排
 - 1. 中转柜台与联程服务；
 - 2. 行李再托运。

2.4 远程与机场外的服务

- 2.4.1 向旅客和公众通知班机到达、起飞时间。
- 2.4.2 提供出港旅客和行李服务。
- 2.4.3 按 2.1、2.2 和 2.3 的规定提供旅客和行李服务。
- 2.4.4 引导出港旅客搭乘交通工具去机场。
- 2.4.5 为从机场乘民航班车到达的旅客提供服务。

2.4.6 按当地程序将行李交付给旅客。

2.5 以铁路、公路或水路多种运输方式联运

2.5.1 为出港旅客和行李提供服务。

2.5.2 按 2.1、2.2 和 2.3 的规定提供旅客和行李服务,并根据实际情况,将“航空器”和“航班”替换为“铁路,公路或水路运输”,将“机场”替换为“车站”。

2.5.3 引导出发旅客搭乘后续交通工具。

2.5.4 按铁路、公路或水上运输规定的要求,将行李装上后续的交通工具。

2.5.5 为以铁路、公路或水路方式进港的旅客和行李提供服务。

2.5.6 引导到达旅客通过隔离区域到达承运人始发航班服务区域。

2.5.7 按铁路、公路或水陆运输的要求将行李从衔接交通工具上卸下并运送至承运人的机场服务区域。

3 机坪服务

3.1 行李操作

3.1.1 在行李分拣处分拣行李。

3.1.2 将

(a)散装行李

(b)集装行李

做好装机准备。

3.1.3 确定散件行李与拼装的集装设备的数量与重量,并将信息提供给配载部门。

3.1.4 卸下

(a)散装行李;

(b)集装行李。

3.1.5 将优先行李运送至行李提取区。

3.1.6 将

(a)行李

(b)超大行李

运送至行李提取区。

3.1.7 对中转行李

(a)提供

(b)安排

1. 中转行李的分装与分拣;

2. 在转运前储存行李;

3. 将中转行李运输至接收方的行李分拣区域。

3.1.8 处理机组人员行李。

3.2 进离停机坪引导

3.2.1 (a)提供

(b)安排

在航空器进、出港时提供引导。

3.3 航空器停靠

3.3.1 (a)提供

(b)放置、移开

轮档。

3.3.2 安装、取下：

(a)航空器起落架锁销；

(b)发动机堵盖；

(c)空速管套；

(d)操纵面夹板；

(e)尾撑杆或航空器系留索；

(f)附录 B 或附录 C 中指定的其他物品(如安全锥筒)。

3.3.3 (a)提供

(b)安排

(c)操作

地面电源设备。

3.4 冷却和加温

(a)提供

(b)安排

(c)操作

空调设备。

3.5 停机坪与驾驶舱通话

3.5.1 提供耳机。

3.5.2 (a)推(拖)航空器

(b)发动机启动

(c)其他目的时

进行停机坪与驾驶舱通话。

3.6 装载和卸载

3.6.1 (a)提供

(b)安排

(c)操作

1. 客梯；

2. 机组梯；

3. 客桥。

3.6.2 (a)提供

(b)安排

1. 旅客

2. 机组

候机厅与航空器间运输。

3.6.3 (a)提供

(b)安排

装卸设备。

3.6.4 在航空器舱门或指定地点

(a)提供

(b)安排

1. 行李

2. 移动装置

的运送和提取。

3.6.5 (a)提供

(b)安排

1. 行李

2. 货物

3. 邮件

4. 文件

5. 航空公司邮件

在机场内指定地点间的汇集和运输。

3.6.6 (a)从航空器中卸载,将捆绑物退还承运人。

(b)装载并确认装入航空器。

(c)操作航空器内的装卸系统。

3.6.7 对航空器进行重新装载。

3.6.8 打开、关闭并确认货舱门操作正确:

(a)腹舱

(b)上货舱

3.6.9 (a)安排

(b)提供

压舱物。

3.6.10 (a)提供

(b)安排

人员

1. 对所有物资在航空器和指定区域间的运输过程进行监护;

2. 对装机和卸机进行监护。

3.7 起动

3.7.1 (a)提供

(b)安排

(c)操作

起动设备。

3.8 安全措施

3.8.1

(a)提供

(b)安排

灭火设备和其他保护措施。

3.8.2 对

1. 舱门和控制板

2. 根据附录 B 或附录 C 的规定,或依据机组和承运人代表的指示进行安全/损伤检查

(a)在达到后立即开始

(b)在起飞前

3.9 推(拖)航空器

3.9.1 (a)提供

(b)安排

推(拖)飞机用的拖车。

3.9.2 (a)拖把由承运方提供。

(b)拖把由服务方提供。

(c)储存和维护承运方提供的拖把。

3.9.3 (a)推(拖)航空器。

(b)在其他指定地点间推(拖)航空器。

(c)推(拖)时提供授权的驾驶舱制动操作员。

(d)提供监护员。

3.10 外部清洁

3.10.1 按照承运方书面指令:

(1)对驾驶舱风挡玻璃的外部清洁;

(2)客舱玻璃的外部清洁;

(3)对航空器随机梯进行合理的清洁;

(4)擦去发动机吊舱和起落架舱过多的滑油;

(5)合理清洁机翼、操纵面、发动机吊舱和起落架舱。

3.11 内部清洁

3.11.1 在承运方授权人员要求和监督下,清洁整理驾驶舱:

(1)倒空烟灰盒;

(2)清除垃圾;

(3)清除椅背口袋内和衣帽架上的废弃物;

(4)清洁地板;

(5)清洁驾驶舱窗户内壁。

3.11.2 清洁并整理客舱:

(1)清理烟灰盒;

(2)清除垃圾;

(3)清除椅背口袋内和行李架上的废弃物;

(4)擦拭小桌;

(5)清洁整理桌椅和旅客服务设施;

(6)清洁地板;

(7)清洁整理备餐间的设备并清理垃圾箱。清洁并整理盥洗间；

(8)必要时清除因呕吐、食物、饮料等造成的污物。

3.11.3 清洁客舱窗户。

3.11.4 清洁

(a)货舱。

(b)集装设备。

3.11.5 折叠并放好毛毯。

3.11.6 整理卧铺。

3.11.7 更换或补充由承运方提供的

(a)头片

(b)枕套

(c)“安全须知”、“服务意见卡”、“清洁袋”，整理安全带。

3.11.8 分发由承运方提供的客舱用品(旅客耳机、杂志、清洁袋、拖鞋等)及盥洗间用品。

3.11.9 用

(a)承运方提供的材料

(b)代理方提供的材料

给航空器进行消毒和除臭。

3.11.10 清除和销毁进港航班留下的食物和废物。

3.11.11 (a)提供

(b)安排

客舱毛毯、桌布的清洗。

3.12 盥洗间服务

3.12.1 (a)提供

(b)安排

盥洗间清洁车,排空、清洁、冲刷盥洗间并加填除臭药水。

3.12.2 更换盥洗间的垃圾袋。

3.12.3 操作排放污水,加满厕所用水并添加除臭药水、关闭好口盖。

3.13 供水服务

3.13.1 (a)提供

(b)安排

加水车,将水箱加满饮用水,水质应符合饮用标准。

3.14 客舱设备

3.14.1 重新安排客舱如:

(a)拆卸

(b)安装

(c)重新配置

客舱设备,例如座椅和舱位区域划分。

3.15 机供品的存放

3.15.1 为承运人的机供品

(a)提供

(b)安排

适当的存放场所。

3.15.2 盘点存货。

3.15.3 (a)提供

(b)安排

补充存货。

3.16 机坪配餐服务

3.16.1 装卸和存放航空器上的配餐供应品。

3.16.2 运送航空器上的配餐供应品。

3.16.3 在航空器与其他约定地点间运送配餐供应品。

3.17 除冰、雪、霜

3.17.1 对航空器扫雪。

3.17.2 预先先行除放冰检查,并将情况通报给机组或承运方代表。

3.17.3 (a)提供

(b)安排

除/防冰设备。

3.17.4 对除冰液进行检查,用合格的除冰液对航空器进行除霜、除冰、除雪。

3.17.5 对航空器进行防冰操作。

3.17.6 监督除防冰工作的实施。

3.17.7 在清除冰、雪、霜后进行最后检查并通知机组。

4 配载、通讯和航务服务

4.1 平衡配载服务

4.1.1 在航空器和候机楼之间传递并提交与航班有关的文件。

4.1.2 由

(a)代理方

(b)承运方

(c)第三方

进行平衡配载以下工作:

(1)准备

(2)签署

(3)分发

(4)清理

(5)存档

业务文件,包括但不限于装机单、载重表、平衡图、机长装机单和舱单等有关业务文件。

4.2 通讯联络

4.2.1 使用相应承运人代码或双重签名程序

- (a)编辑;
- (b)发送和接收服务方提供服务有关的所有电报;
- (c)提供 EDI(电子数据交换)业务;
- (d)将电报内容通知承运人代表。

4.2.2 提供并操作在承运方航空器与地面航站之间的通信手段。

4.3 航务服务——一般服务

4.3.1 将附录 B 或附录 C 中列明的责任区域内已知的任何影响航班飞行的计划以及可向航空器提供的设施通知承运方。

4.3.2 遇到飞行不正常,考虑承运人指令,以及气象条件,地面服务和设施能力、航空器服务能力和总的运行要求后,建议机长采取相应的措施。

4.4 航务服务——始发站的飞行准备

4.4.1 为每个航班

- (a)提供
- (b)安排

航行气象资料。

4.4.2 将航务文件送交航空器。

4.4.3 分析飞行条件并根据承运方的指令和提供的数据

- (a)准备
- (b)索取
- (c)签署
- (d)提供

所制定的飞行计划。

4.4.4 (a)准备

- (b)索取
- (c)签署
- (d)归档
- (e)监控

1. 空中交通服务(ATS)飞行计划

2. 由空中交通服务核准的承运人的航班时刻

4.4.5 向机组讲评飞行任务。

4.4.6 (a)准备

- (b)签署
- (c)送交

1. 加油单;

2. 燃油分配表。

4.4.7 视情况出示航行服务表格并交由机长签字。

4.4.8 向地面服务方提供所需的重量和燃油数据。

4.5 航务服务——非始发站的飞行准备

4.5.1 安排提供气象文件和航空信息。

4.5.2 分析飞行条件并

(a)准备

(b)要求

(c)签署

飞行计划。

4.5.3 将

(a)飞行计划，

(b)空中交通服务(ATS)飞行计划

(c)向机组讲评所需信息

在出发站机场发送给承运方或其代表。

4.6 航行服务——空中协助

4.6.1 以

(a)VHF(甚高频)

(b)甚高频以外

波道监视飞行动态,必要时提供所有可能的协助。通知承运方飞行过程、所有不正常事件和采取的措施。

4.7 航行服务——航后服务

4.7.1 向到达航班的机组索要讲评情况,将报告或表格发给政府或承运人的有关部门。

4.8 航行服务——空中再签派

4.8.1 分析再签派的气象信息和航行条件,根据飞行中航空器提供的数据计算和计划并将结果通知机长。

4.9 航行服务——机组管理

4.9.1 向有关各方分发承运方提供的相关机组信息。

4.9.2 为

(a)定期航班

(b)非定期航班

的机组人员安排酒店食宿。

4.9.3 (a)提供

(b)安排

机组人员的交通。

4.9.4 引导机组人员通过机场设施。

4.9.5 根据机组要求与酒店确认机组人员安排接送时间。

4.9.6 (a)准备机组津贴表格。

(b)发放机组津贴。

4.9.7 通知指定的承运方代表机组人员的疾病状况或可能的缺席。

5 货物和邮件服务

5.1 一般服务

5.1.1 为进出港的货物和邮件

(a)提供

(b)安排

存放场所和进行相关处理,采取适当的防盗、防破损措施,包括以下货物和邮件:

1. 普通货物;

2. 特种货物,如易腐货、活体动物、贵重货物、易损货、新闻报纸、危险品等;

3. 有特殊要求的产品,如快件、急件、速递等;

4. 邮件。

5.1.2 为为进出港的货物和邮件提供必要设备。

5.1.3 处理

(a)普通货物;

(b)特种货物如易腐货、活体动物、贵重货物、易损货、新闻报纸、危险品等;

(c)有特殊要求的产品,如快件、急件、速递等;

(d)邮件;

(e)外交信袋;

(f)外交货物;

(g)航空公司邮件。

5.1.4 在交付货物时

(a)签发

(b)获得

货物提取收据。

5.1.4 对交付货物进行监控。

5.1.5 采取适当措施,防止承运方的集装板、集装箱、网、绳、固定环等财物或设备在服务方监管过程中被盗或被非法使用。如有任何财物破损或丢失,立即通知承运方。

5.2 海关检查

5.2.1 为

(a)进港货物

(b)出港货物

(c)转港货物

准备海关文件。

5.2.2 为

(a)进港货物

(b)出港货物

(c)转港货物

办理海关手续。

5.2.3 将

(a)进港货物

(b)出港货物

(c)中转货物

交海关监管。

5.2.4 将货物送海关进行实物检查。

5.3 不正常情况处理

- 5.3.1 对不正常情况,包括危险品、其他特货运输中破损或处理不当等,立即采取适当措施。
- 5.3.2 向承运方报告货物运输中发现的任何不正常情况。
- 5.3.3 处理承运方货物丢失、查询和破损等事宜。
- 5.3.4 (a)向承运方通报投诉或索赔;
(b)处理索赔事宜。
- 5.3.5 当发生收货人拒收货物或拒付运费时,立即采取适当行动。

5.4 文件处理

- 5.4.1 (a)准备航空货运单;
(b)检查所有文件以确保可进行装货。检查不应包括对费用的检查;
(c)获取承运方航班的订舱信息;
(d)分发航空运货单。将运单和舱单的相应联转交承运方;
(e)准备货物舱单;
(f)向配载部门提供特货通知单;
(g)根据情况将签注有运输各航班环节的航空运单退交发货人。
- 5.4.2 (a)通知收货人或代理人货物到达。
(b)将货物文件给收货人或代理人。
- 5.4.3 (a)提供
(b)安排
 - 1. 收取航空运货单上显示的"运费到付";
 - 2. 收取航空运货单上显示的其他费用;
 - 3. 对收货人或代理人收账。

5.5 出港货物处理

- 5.5.1 按照承运方的要求接收货物,保证收取的货物符合运输规定,提供货物称重和体积检查服务,确保货物处于待运状态。
- 5.5.2 根据承运方航班的可利用载量和承运方装载计划,清点和组装出发货物。
- 5.5.3 将散装货或货物集装设备准备好,以便发运。
- 5.5.4 核定散舱货物、集装器货物的重量,向吨位控制、配载平衡部门报告货物的重量。
- 5.5.5 (1)准备货物舱单。
(2)需要时,向配载部门提供特别装载通知。
(3)将货运单分开。分发舱单和货运单的有关各联。
- 5.5.6 办理必要的海关手续。

5.6 进港货物处理

- 5.6.1 (a) 卸下散装货。
(b)卸下和(或)拆散集装货物设备。
(c)根据随机文件核对进港货物数量,并对货物运输质量进行检查。
- 5.6.2 在办理完海关或其他政府部门必要的手续后,将货物交付给收货人或代理人。

- 5.6.3 通知收货人或指定的代理人货物到达情况。
- 5.6.4 在需要时按照货单办理运费到付手续,并向收货人或代理人收取运费及相关费用。
- 5.6.5 遇收货人拒收货物或拒付运费时,按国家、民用航空主管部门及承运方的有关规定和要求办理。

5.7 转港、中转货物

- 5.7.1 确定并分拣转港货物。
- 5.7.2 为交由另一承运方续运的货物填开中转舱单。
- 5.7.3 根据转运舱单
 - (a)提供
 - (b)安排
 转港货物交送续运承运方接受货库。
- 5.7.4 接收转港货以备转运。

5.8 邮件

- 5.8.1 为进出港邮件提供存放场所和进行相关的处理。
- 5.8.2 接收、查对当地邮局交运的出港邮件并做好邮件安检工作。
- 5.8.3 填写航空邮运结算单及准备邮件舱单。
- 5.8.4 对出港邮件点数出库等待装机。
- 5.8.5 按邮件舱单接收并查对进港邮件。
- 5.8.6 通知邮局提取进港邮件
- 5.8.7 处理转港邮件。
- 5.8.8 协助处理并及时向承运方和邮局通报邮件的不正常运输、邮件查询和损坏赔偿事宜。
- 5.8.9 按规定期限保管邮件运输的有关业务文件和单据。
- 5.8.10 向承运方和(或)邮局反馈有关信息。

6 支持服务

6.1 办公场所

- 6.1.1 为承运方代表提供设施。
 - (a)办公场地
 - (b)储存场地
 - (c)其它设施

6.2 自动操作系统、电脑系统

- 6.2.1 (a)提供
 - (b)安排
 - (c)操作
 设备以能有权使用
- 1. 承运方系统

2. 代理方系统

3. 其他系统

实现下列功能：

1. 培训程序；
2. 客票预定和销售；
3. 旅客服务；
4. 行李再确认；
5. 行李查询；
6. 载重平衡和配载控制；
7. 货物预定和销售；
8. 货物处理；
9. 维修；
10. 其他功能。

6.3 集装设备管理

6.3.1 (a)提供

(b)安排

适当的集装设备存放场所,以防风雨侵袭。保存承运方集装设备。

6.3.2 采取适当的措施,防止承运方集装设备的被盗、被损坏或被非法使用,如发生上述情况应立即通知承运方。

6.3.3 保存承运方集装设备盘存记录,归档并分发集装设备控制信息。

6.3.4 为所有转港的集装器准备接收凭单,并拍发集装器交换报(LUC),取得转交方、接收方或授权第三方的签字,并根据承运方的要求把凭单各联分发有关单位。

6.3.5 办理有关集装器丢失、多收、少收及损坏事项,及时向承运方报告此类不正常情况。

6.4 航油库

6.4.1 与航油供应部门保持联系。

6.4.2

(a)在储存前检查油库产品以防受到污染,并将检查结果通知承运人。

(b)检查油库储存、用具。将检查结果通知承运人。

6.5 机坪加油、排油操作

6.5.1 与机坪燃油供应部门保持联系。

6.5.2 检查燃油车和用具以防受到污染。进行积水探测检查。

6.5.3 监督加油、排油操作过程。

6.5.4 使航空器处在加油、排油准备状态。

6.5.5 排干航空器油箱的积水。

6.5.6 (a)提供

(b)安排

已批准的加油、卸油设备。

6.5.7 按照承运人指定代表要求的油量,给航空器加/排燃油。

6.5.8 检查并核实已发放的燃油量。

6.5.9 将已完成的燃油单交给承运人指定代表。

6.6 地面运输

6.6.1(a)提供

(b)安排

1. 旅客

2. 行李

3. 货物、邮件

4. 空的航空集装器 ULDs

5. 其他

(a)机场和市区候机楼之间

(b)机场和其他约定地点之间

(c)同一机场内不同候机楼之间的运输。

6.6.2 在当地可能范围内为特殊交通做出所有必要的安排。

6.7 配餐服务的联络和管理

6.7.1 与承运方的配餐供应部门进行联系。

6.7.2 处理承运方授权代表提出的要求。

7 安保

7.1 旅客和行李安检

7.1.1 (a)提供

(b)安排

1. 对旅客进行人、证对照；

2. 安全询问。

7.1.2 (a)提供

(b)安排

1. 托运行李的安检；

2. 转机行李的安检；

3. 不正常运输行李的安检；

4. 对托运、转机和不正常运输行李进行人工检查；

5. 标识已通过安检的行李。

7.1.3 (a)提供

(b)安排

1. 旅客的安检；

2. 客舱行李、手提行李的安检；

3. 旅客和客舱行李、手提行李的人工检查。

7.1.4 (a)提供

(b)安排

1. 登机前旅客身份的确认；
2. 登机旅客与其所携带行李的对应；
3. 由旅客对自己行李进行辨认；
4. 拉下未登机旅客的行李。

7.2 货物和邮局邮件

7.2.1 (a)提供

(b)安排

1. 进入货运站的监控；
2. 货物、邮件的安检；
3. 对货物的人工检查；
4. 对货物、邮件存放一段时期；
5. 对货物、邮件的安全存放；
6. 释压舱、压力舱。

7.3 配餐

7.3.1(a)提供

(b)安排

1. 对进入配餐设施的监控。；
2. 在备餐过程中进行安全监督；
3. 对配餐叉车的安全检查；
4. 对食物、餐车/箱的密封；
5. 在装机过程中对配餐车辆进行人工检查。

7.4 航空器安保

7.4.1 (a)提供

(b)安排

进入

1. 航空器；
2. 指定区域的监控。

7.4.2 (a)提供

(b)安排

1. 对航空器的检查；
2. 对航空器的警卫；
3. 对指定区域的警卫；
4. 对行李集装区域行李的安全警卫；
5. 对航空器的封存。

7.5 其他安保服务

7.5.1 (a)提供

(b)安排

其他安保服务。

8 航空器维修

8.1 例行服务

- 8.1.1 保存承运人的技术手册、指南等。
- 8.1.2 根据承运人现行的要求,进行航线维护项目检查。
- 8.1.3 将检查结果填入航空器飞行记录本并签字。
- 8.1.4 将检查中发现的故障填入飞行记录本。
- 8.1.5 提供人员协助承运人机组或地面人员进行检查。

8.2 添加润滑油和液压油

- 8.2.1 联系供油商。
- 8.2.2 (a)进行或
(b)监督润滑油、液压油的添加工作。
- 8.2.3 (a)提供
(b)安排
(c)操作
专用加油设备。
- 8.2.4 擦去发动机舱多余的润滑油。

8.3 非例行服务

- 8.3.1 按照承运方所要求的范围,排除航空器飞行记录本上由机组报告或检查中发现的故障。但重大维修项目应经承运方和代理方专门商定。
- 8.3.2 将所采取的措施记入飞行记录本并签字。
- 8.3.3 向承运方维修基地报告技术上不正常情况和所采取的措施。
- 8.3.4 尽可能提供或安排机务设施、工具和特种设备。
- 8.3.5 以航空器自有动力移动航空器。

8.4 航材代理

- 8.4.1 (a)办理海关手续;
(b)管理承运方备件、发动机和设备。
- 8.4.2 定期检查承运方的备件和备用发动机。
- 8.4.3 为承运方的备件和设备提供合适的存放地点。
- 8.4.4 为承运方的备用发电站提供合适的存放地点。

8.5 航空器停放和机库

- 8.5.1 (a)提供
(b)安排
 - 1. 航空器停放地点;
 - 2. 机库。

附录 B
(规范性附录)

地点、约定服务和收费协议(完整格式)

1. 服务和收费

1.1 对于在协定时间内的到港和随后的离港的单一地面服务,代理方应按照下列价格提供附录 A 的下列服务。

1.1.1 项_____价格_____

1.1.2 项_____价格_____

此款可根据实际扩充

1.2 在因非商业目的技术着陆情况下,且负载无变化,服务将按上述价格的_____%收费。

1.3 在返回机坪情况下,且业载无变化,将不额外收费。

1.4 在返回机坪情况下,且负载发生变化将按此附录 1.2 中技术着陆的服务收费。

2. 附加服务和收费

2.1 此附录第 1 条中不包括的服务将按如下收费:

3. 垫付

3.1 由代表承运方的代理方进行的所有支付将由承运方以成本价格加_____%的额外费用进行偿还。

4. 责任限额

4.1 主协议第 10 条的责任限额如下:

机型	责任限额(每一事件)
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

5. 责任区域

5.1 附录 A4.3 和 4.6 中提到的责任区域是_____。

6. 服务分包

6.1 按照主协议 5.1,代理方将附录 A 项_____的服务分包给_____。

此款可根据实际扩充

7. 结算

7.1 尽管有主协议 9.2,账目的结算应实现_____。

8. 监督和管理

8.1 附录 A、项 1、此附录 B1.1 包含的 1.3 的服务,仅指在分别的协议下由其他机构向承运方进行的附录 A 的下列服务

项_____

项_____

9. 通知

9.1 依照主协议 12.3,在下文给予的所有通知或通讯应按如下格式致信给各方:

致承运方:承运方_____

 通讯地址_____

 电话_____

 传真:_____

 电子邮件:_____

 收件人:_____

致代理方:代理方_____

 通讯地址_____

 电话_____

 传真:_____

 电子邮件:_____

 收件人:_____

10. 适用法律

10.1 按照主协议第 11 条适用法律和法院

 适用法律

本协议适用于_____法律。

 负责解决纠纷的法院是:

_____法院

 负责解决纠纷的仲裁委是:

_____仲裁委员会

附 录 C (规范性附录)

地点、约定服务和收费协议(简化格式)

导言:

此附录 C 是依照简化程序制定的。双方同意适用《民用航空地面服务代理协议规范》的主协议和附录 A 的条款,适用程度如同此类条款在此处被全文引用一样。通过签署此附录 C,双方确认其熟悉上述的主协议和附录 A。

1. 服务和收费

1.1 对于在协定时间内的到港和随后的离港的单一地面服务,代理方应按照下列价格提供附录 A 的下列服务。

1.1.1 项_____价格_____

1.1.2 项_____价格_____

此款可根据实际扩充

1.2 在因非商业目的技术着陆情况下,且负载无变化,服务将按上述价格的_____%收费。

1.3 在返回机坪情况下,且业载无变化,将不额外收费。

1.4 在返回机坪情况下,且负载发生变化将按此附录 1.2 中技术着陆的服务收费。

2. 附加服务和收费

2.1 此附录第 1 条中不包括的服务将按如下收费:

3. 垫付

3.1 由代表承运方的代理方进行的所有支付将由承运方以成本价格加_____%的额外费用进行偿还。

4. 责任限额

4.1 主协议第 10 条的责任限额如下:

机型	责任限额(每一事件)
_____	_____
_____	_____
_____	_____

5. 责任区域

5.1 附录 A4.3 和 4.6 中提到的责任区域是_____。

6. 服务分包

6.1 按照主协议 5.1,代理方将附录 A 项_____的服务分包给_____。

此款可根据实际扩充

7. 结算

7.1 尽管有主协议 9.2,账目的结算应实现_____。

8. 监督和管理

8.1 附录 A、项 1、此附录 B1.1 包含的 1.3 的服务, 仅指在分别的协议下由其它机构向承运方进行的附录 A 的下列服务

项 _____
项 _____

9. 通知

9.1 依照主协议 12.3, 在下文给予的所有通知或通讯应按如下格式致信给各方:

致承运方: 承运方 _____
 通讯地址 _____
 电话 _____
 传真: _____
 电子邮件: _____
 收件人: _____
致代理方: 代理方 _____
 通讯地址 _____
 电话 _____
 传真: _____
 电子邮件: _____
 收件人: _____

10. 适用法律

10.1 按照主协议第 11 条适用法律和法院

 适用法律
本协议适用于 _____ 法律。
 负责解决纠纷的法院是:
 _____ 法院
 负责解决纠纷的仲裁委是:
 _____ 仲裁委员会

附 录 D

(规范性附录)

服务标准协议格式

本服务标准协议由_____ (承运方)和_____ (代理方)在_____ (某地)约定,适用于双方约定地点的地面服务项目。

下述服务质量标准适用于承运方执行的定期航班(航班时刻可前后调整 分钟),并应当在代理方的可控范围内。在使用下述标准时应充分考虑到合理性。

1. 总体

代理方可控范围内的航班正常率_____。

公布的最短地面操作时间(上轮挡到撤轮挡时间),用以计算航班晚到情况下的预计起飞时刻。

行李差错率,每 10000 件不超过_____件。

旅行文件差错率,每 10000 件不超过_____件。

货物差错率,每 10000 票不超过_____票。

2. 旅客服务

办理乘机手续

办理乘机手续柜台应在航班起飞前_____分钟开放,并确保柜台标识正确。

排队时间

购票柜台排队时间不应超过_____分钟。

头等舱办理乘机手续柜台排队时间不应超过_____分钟。

公务舱办理乘机手续柜台排队时间不应超过_____分钟。

经济舱办理乘机手续柜台排队时间不应超过_____分钟。

排队人数

头等舱办理乘机手续柜台排队人数不应超过_____人。

公务舱办理乘机手续柜台排队人数不应超过_____人。

经济舱办理乘机手续柜台排队人数不应超过_____人。

柜台数量

至少提供_____个头等舱办理乘机手续柜台。

至少提供_____个公务舱办理乘机手续柜台。

每_____位经济舱旅客,至少提供_____个经济舱办理乘机手续柜台。

乘机手续平均办理时间不应超过_____分钟。

在航班起飞前_____分钟停止办理乘机手续。

登机口职能

在航班起飞前_____分钟开放登机口或在登机口安排员工。

在航班起飞前_____分钟开始登机。

按照承运人指示提供登机广播或延误通知广播。

旅客在摆渡车上等待出发(前往远机位)的时间不应超过_____分钟。

进港操作

客服员工在客舱门开启时开始提供服务。

行查员工应早于旅客到达行李提取大厅。

3. 机坪操作

行李处理

进港

首件优先行李(头等舱、公务舱行李)应在航空器进港(轮挡时间)_____分钟内出现在提取转盘;
末件优先行李应在航空器进港(轮挡时间)_____分钟内出现在提取转盘。

首件经济舱行李应在航空器进港(轮挡时间)_____分钟内出现在提取转盘;末件经济舱行李应在航空器进港(轮挡时间)_____分钟内出现在提取转盘。

首件优先行李(头等舱、公务舱行李)应在航空器进港(轮挡时间)_____分钟内从机位运走;末件优先行李应在航空器进港(轮挡时间)_____分钟内从机位运走。

首件经济舱行李应在航空器进港(轮挡时间)_____分钟内从机位运走;末件经济舱行李应在航空器进港(轮挡时间)_____分钟内从机位运走。

在任何情况下,都应该先运送优先行李。

应在航空器进港(轮挡时间)_____分钟内将转机行李送交续程承运人或备好待取。

出港

按照与承运人的约定,对出港行李进行分箱、分舱。

加油操作

在航班预计起飞前_____分钟发出加油指令。

在航班预计起飞前_____分钟完成加油操作。

在航班预计起飞前_____分钟分发相关文件。

航空器清洁

在航班预计起飞前_____分钟完成机舱清洁。

机坪**进港**

相关地面保障设备应在航空器入位_____分钟前到达机位。

应在航空器入位_____分钟内设置好轮挡。

应在航空器入位_____分钟内开始下客。

应在航空器入位_____分钟内将首车优先货物及随属文件运至货站。

应在航空器入位_____分钟内将末车优先货物及随属文件运至货站。

应在航空器入位_____分钟内将首车普通货物及随属文件运至货站。

应在航空器入位_____分钟内将末车普通货物及随属文件运至货站。

应在航空器入位_____分钟内将邮件及随属文件运至邮局货站。

出港

在航班预计起飞前_____分钟将邮件运至机位。

牵引车应在航班预计起飞前_____分钟到达机位。

配载操作

舱单和特种货物机长通知单应在航班预计起飞前_____分钟送达。

航前准备文件应在航班预计起飞前_____分钟送达机位。

载重报(LDM)应在航空器实际起飞后_____分钟内拍发。

4. 货邮操作**进港**

货运文件应在航空器入位_____分钟内处于可提取状态。

转机货物应在航空器入位_____分钟内处于可转机状态。

过站货物应在航空器入位_____分钟内处理完毕。

转机邮件应在航空器入位_____分钟内处于可转机状态。

货物应在航空器入位_____分钟内处于可提取状态。

出港

陆侧交货排队时间不应超过_____分钟。

集装货物封航班时间为航班起飞前_____分钟。

散货封航班时间为航班起飞前_____分钟。

预制舱单和特货机长通知单在航班预计起飞前_____分钟传给配载部门。

货邮及随属文件应在航班预计起飞前_____分钟处于可运(向机位)状态。

货站操作信息

下述报文格式可以从 IATA 货运 IMP 手册中找到。

收货报文(RCS)应在货物处于待运状态_____分钟内拍发。

载货报文(FFM)应在航班离港_____分钟内拍发。

进港货物报(RCF)应在进港分拣完毕_____分钟内拍发。

进港运单报(AWR)应在进港运单核查完毕_____分钟内拍发。

货物文件通知报(NFD)应在进港货物、文件处于可提取状态_____分钟内拍发。

运单提取报(AWD)应在收货人,代理人提取运单后_____分钟内拍发。

货物提取报(DLV)应在收货人,代理人提取货物后_____分钟内拍发。

其他项目

(描述)

