



国际民用航空组织

工 作 文 件

A41-WP/448
EC/33
30/8/22
信息文件
(Information paper)
仅有中文和英文
English and Chinese only¹

大会 — 第41届会议

经济委员会

议程项目38：航空运输的经济发展

中国民航行李全流程跟踪系统建设对提升旅客出行体验的促进作用

(由中国提交)

执行摘要

本文件介绍行李全流程跟踪系统，主要利用物联网RFID技术，以数据集中和共享为途径，推动技术融合、业务融合、数据融合，打通行李信息壁垒，形成行李流、旅客流、航班流的统一。行李全流程跟踪系统建设不仅减少了行李错运、漏运等情况，增加旅客对行李状态的掌控能力，提升旅客出行体验，同时有力推动了航空公司改变传统服务理念与模式，更加速实现航空服务的创新与拓展，助力全球航空业旅客服务全面数字化、电子化与智慧化变革。

战略目标:	本信息文件涉及航空运输的经济发展等战略目标。
财务影响:	本文件提及的各项活动无需额外资源。
参考文件:	本文件参照IATA的753决议和RP1740C手册等编制而成。

¹.中文和英文版本由中国提交。

1. 引言

1.1 近年来，中国作为全球第二大航空运输市场，旅客运输规模大且逐年增长与行李运输信息化水平低的矛盾愈发凸显。一是信息化支撑不足导致行李错运、漏运、丢失、破损等情况发生率较高，成为旅客投诉的焦点之一；二是航空公司等因为行李处理失误而产生的运行成本逐年增加，且降低了航空公司的品牌影响力。三是旅客中转、换乘或变更行程时无法获取行李的准确位置，未能实现行李与旅客行程同步，使得旅客对机场或航司满意度降低，进而影响行业整体形象。

1.2 为解决上述行李运输过程中的难点、痛点问题，进一步满足旅客对托运行李个性化、多样化、品质化的服务需求，中国民用航空局(以下简称民航局)于2019年正式提出在全行业建设行李全流程跟踪系统，主要利用物联网RFID技术，以数据集中和共享为途径，推动技术融合、业务融合、数据融合，打通行李信息壁垒，形成行李流、旅客流、航班流的统一。通过建设行李全流程跟踪系统可满足旅客在航空出行中对行李服务的诉求，同时促进行业行李处理能力的升级换代，进而提升行业行李服务水平，强化行业治理效能，切实增强人民群众航空出行获得感、幸福感。

1.3 行李全流程跟踪系统建设是一项全局性、系统性、协同性工程，需要航空公司、机场等单位协调配合、共同推进，实施难度比较大。为此，民航局联合中航信、航科院、民航二所、民航局信息中心、国航、东航、南航、首都机场、大兴机场、虹桥机场、深圳机场、白云机场、重庆机场等单位开展研究，经过近两年的深入调研与试点探索，最终形成了《民航行李全流程跟踪系统建设实施方案》，并计划2022年底前完成主要机场的行李全流程跟踪系统建设，积极推动中小机场开展相关系统建设，全面开展行李全流程跟踪服务。

2. 讨论

2.1 行李全流程跟踪系统建设对提升旅客出行体验的促进作用

2.1.1 有效提升旅客服务体验。中国民航通过开展行李全流程跟踪系统建设，有效避免了行李错运、漏运以及丢失、破损等情况发生，大幅降低因此类问题产生的服务投诉，全面提升民航企业的服务水平。同时，航空企业可通过推送跟踪信息，使旅客及时掌握行李运输状况，获得较好的服务体验，加快建设中国民航服务品牌。2021年，中国民航累计在6.4余万航班上，对约154万件行李实现了从交运、安检、分拨、装卸、中转到提取的全流程跟踪，使旅客能够方便地在手机等移动端及时获取行李信息，实现“安心出行、便利出行”。

2.1.2 大幅提升行业运行效率。中国民航积极开展行李全流程跟踪系统建设，依托机场端采集相关数据源、公共平台集成并分享行李数据，从而使得航空公司、机场等单位能够及时获取行李位置与状态信息，加强企业自身行李运输管理，大幅提高行李运输准确率和准点率，避免因行李运输问题造成航班延误。同时，行李全流程跟踪系统将有效地支持“跨航司中转行李直挂”、千万级机场间行李“门到门”等业务，提升枢纽机场的中转保障能力和运行效率。此外，民航局通过行李全流程跟踪系统可对行李运输情况的实施监控，对行李运输出现问题较多的地区和单位及时提出整改要求，进一步推动行李运输效率与质量提升。

2.1.3 推动行李运输标准化、协同化。从全球来看，至今还未有真正实现全国范围内行李全程跟踪系统的国家，为此，中国民航积极探索、大胆创新，组织相关单位编制并出台了《民航旅客行李全流程跟踪系统机场端建设指南》《民用航空行李跟踪RFID存取技术规范》《民航旅客行李全流程跟踪数据交换接口标准》《民航旅客行李全流程跟踪节点数据报文规范》等既与国际接轨又具中国特色的标准规范体系，为全球民航开展行李全流程跟踪服务起到国际示范和引领作用。

2.1.4 助力民航服务数字化转型。行李全流程跟踪系统建设加快推动了行李运输保障流程的信息化转型，进而衍生了一系列数字化、智慧化、特色化的民航创新应用。如国航、首都机场应用RFID行李跟踪系统，提升冬奥会等大型活动行李服务保障水平；大兴机场探索利用行李跟踪信息提升航班保障正常性；深圳机场、虹桥机场等联合快递企业，为旅客提供行李“门到门”服务，目前已在21家机场推广；南航推出“行李保险”、“行李代寄”、“行李到家”系列服务新产品，打造“行李轻松行”品牌，并在亚洲地区率先获得了相关国际机构认证的全球网络行李数字化服务资质。

2.2 面临挑战

2.2.1 行李全流程跟踪系统建设作为民航业改进公共服务的一项重要举措，是一项跨主体、跨系统、跨平台的系统性、全局性、战略性工程，工作任务既有硬件设备的改造，也包括软件的升级和信息的互联互通，其中多数任务更是环环相扣、相辅相成。因此，行李全流程跟踪系统建设在实施过程中是一个循序渐进、稳步提升的过程，需要全行业共同努力推广，不断完善相关标准规范体系，积极应用新技术与新模式，实现优化旅客服务体验、改进机场业务流程、提升航空公司品牌形象、延伸航空服务链条等一系列目标。同时，结合全球民航业的发展愿景，未来我们将积极分享中国民航行李跟踪系统建设经验，与其他国家加强国际航线旅客行李数据的交换共享，从而促进全球民航业服务水平与服务质量的整体提升。

3. 结论

3.1 对于民航行业来说，行李全流程跟踪系统建设不仅减少了行李错运、漏运等情况，增加旅客对行李状态的掌控能力，提升旅客出行体验，同时有力推动了航空公司改变传统服务理念与模式，更加速实现航空服务的创新与拓展，助力全球航空业旅客服务全面数字化、电子化与智慧化变革。