



国际民用航空组织

工 作 文 件

A41-IP/494¹
EX/238
2/8/22
信息文件
(Information paper)
仅有中文和英文
English and Chinese only

大会 — 第41届会议

执行委员会

议程项目23：航空创新

中国民航无纸化便捷出行对疫情应对的促进作用

(由中国提交)

执行摘要

本文提出了“无纸化”便捷出行涉及的范围和实施进展,并强调了其在新冠疫情爆发以来,对航空旅客在出行中减少人员接触与集中,为旅客安全出行、航空公司和机场科学防疫提供有力支持,有力推动航空服务的创新与拓展,帮助各国更好应对疫情给航空运输带来的挑战,促进各国航空运输安全、平稳、可持续的重启和恢复。

战略目标:	本信息文件涉及空中航行能力和效率、航空安保和简化手续等战略目标。
财务影响:	
参考文件:	第40届大会通过的第A40-27号决议：航空创新。

¹中文和英文版本由中国提交。

1. 引言

1.1 2017年，国际航空运输协会（IATA）和国际机场协会（ACI）共同推出“新旅行体验与技术”（New Experience in Travel and Technologies，缩写为NEXTT）倡议，旨在解决未来快速增长的旅客需求与现有民航基础设施等保障能力不足等之间的矛盾，以及应对旅客希望增加旅行掌控性的诉求，通过简化和重构航空旅客在机场内外的流程，促进机场的保障能力和服务能力的加快提升。倡议发起后，各国民航业以值机场外化为切入点，开展自助值机、手机值机等工作，使旅客在到达机场之前，完成值机操作并开启行程。目前，美国、欧洲等部分国家的旅客可以便捷地享受这一出行服务。

1.2 “无纸化”便捷出行涉及的范围很广，包括了旅客航空出行涉及购票、值机、安检、登机全流程、各环节的电子化与无纸化。目前在中国国内应用的有“电子客票”、“电子登机牌”、“电子临时乘机证明”等，以及部分机场场内使用的智慧行李托运、智慧停车、智慧航显等各类无纸化与数字化产品。随着中国民航大众化战略的实施，旅客在体验航空出行时也提出了更多诉求，希望增加值机环节的自主性和对行程的掌控等。在需求与技术的双重驱动下，中国民航积极响应NEXTT倡议，自2017年年初在全行业启动了“自助值机”专项行动，并于2019年年底实现了“千万级机场70%以上的旅客采用自助值机方式”的既定目标。

2. 讨论

2.1 “无纸化”便捷出行对提升旅客出行体验的促进作用

2.1.1 有效减少人群接触

2020年“新冠肺炎疫情”（以下简称疫情）爆发，中国部分机场通过推行“无纸化”便捷出行，实施“无接触”体验，既减少了旅客出行时在值机环节中的时间占用，提升了旅行效率，又减少了旅客与场内工作人员的接触机会，降低了传染风险，对于疫情防控起到了积极的作用。虽然受疫情影响2020年中国民航业的旅客运输量有所下降，但疫情防控等要求促使旅客更倾向于使用自助值机出行等方式，据统计，2020年中国所有千万级以上机场国内自助值机出行旅客占比进一步提升，达到72.2%。

2.1.2 助力疫情防控追踪

疫情以来，中国航空公司、机场等通过实施“无纸化”便捷出行，可提前获取乘机旅客实际信息与联系方式，为卫健委等防疫部门做好旅客行程跟踪与追溯提供了重要的信息支持，以及后续确诊人员、密切接触者的筛查、追踪等做出了重要贡献。如北京首都机场上线“一键轨迹倒查系统”，可实现确诊人员的轨迹倒查与密接人员的判定，场内布设“互联网+测温”系统，在现有测温流程不变的情况下，提高了测温异常情况的识别率和准确率，提升通行效率，减轻现场人工压力。

2.1.3 优化旅客服务产品

疫情以来，中国部分机场、航空公司加快推动数字化、信息化转型，通过不断优化服务供给，推出一系列数字化、智慧化、特色化的民航创新应用。如大兴机场推出了“一证通关+面像登机”产品，

为旅客打造“全链条无缝式无纸化出行”的服务体验；如四川航空等提供无纸化退改签、无纸化航延赔付等产品，为旅客提供了方便与快捷；如多家航空公司和机场的官网、APP、微信小程序推出“线上健康申报+电子化值机”服务，为后疫情时代培育更多旅客采用“无纸化”方式出行奠定基础。

2.1.4 深化特殊旅客服务

疫情期间，中国部分机场通过完善老年旅客、特殊旅客的服务保障机制，在确保落实安全防控要求的基础上，为老年旅客提供人工健康查验服务，保留线下售票窗口和人工服务柜台，支持现金支付和凭证打印，为老年旅客等特殊旅客提供咨询、指引等便利化服务和健康核验，体验高效、顺畅、贴心的航空出行。部分具备条件的机场为老年旅客设立优先购票窗口、专用等候区域或绿色通道，设置引导标志，便利老年旅客出行，如北京大兴机场在疫情期间对老年人、无智能机、儿童等且无随行人人员协助查验的旅客，在旅客流量较大的出入口配备智能手持查验终端，开展“代客验码”服务，协助旅客进行“北京健康宝”健康状态核验。



图1 大兴机场针对特殊人群的“无纸化”服务

2.2 “无纸化”便捷出行的社会经济贡献

“无纸化”便捷出行具有节约旅客时间、纸质登机牌成本、机场硬软件投资等优势，也是航空公司践行低碳环保等社会责任的重要实践。据测算，中国民航业2019-2020年通过实施“无纸化”便捷出行，有5.7亿人次享受到了其对航空出行带来的方便和快捷，为旅客减少了5.8亿小时的时间成本，为航空公司、机场节约纸张和投资成本4.3亿元，全行业有效减少碳排放8622吨，约合1597辆1.6升排量小汽车近一年的排放，并且通过流程简化、效率提升等推动中国民航业的转型与升级，社会经济效益显著。

2.3 “无纸化”便捷出行面临的挑战

“无纸化”便捷出行作为民航业改进公共服务的一项重要举措，是一项涉及技术实现、法律完善、社会应用、制度创新等各方面的系统工程，需要全行业共同努力推广，统一服务标准，解决旅客出行习惯、机场业务流程、航空公司营销运维、行业突破传统等一系列问题，因此在实施过程中，“无纸化”便捷出行不是一蹴而就，而是一个循序渐进、稳步提升的过程。

3. 结论

3.1 对于民航行业来说，“无纸化”便捷出行不仅改变了现有旅客出行服务的理念与模式，增加旅客对行程的掌控能力，同时具有减少旅客时间成本、纸质登机牌成本、机场硬软件投资等优势，更是航空公司践行低碳环保等社会责任的重要实践，社会经济贡献显著。疫情期间，通过有效减少人群接触等举措，改善旅客出行体验，进一步激发航空运输市场潜力，更加速推动了传统航空服务的转型升级，助力全球航空业旅客服务全面数字化与电子化变革。

— 完 —