

“三超”行李管控工作管理办法

(征求意见稿)

第一章 一般规定

第一条 为避免旅客携带“三超”行李进客舱，确保飞行安全，维护运输秩序，提升服务质量，根据《公共航空运输旅客服务管理规定》《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》等规定，制定此办法。

第二条 “三超”行李是指超过承运人非托运行李运输标准的超大、超重、超件行李。

第三条 承运人、机场管理机构、机场公安机关应当按照职责分工做好“三超”行李管控工作。

承运人应当承担“三超”行李管控主体责任，加强对地面服务代理人、航空销售代理人的管理，确保“三超”行李管控各项要求落实到位。

机场管理机构应当加强与驻场承运人、地面服务代理人、机场商户等单位的沟通协调，为“三超”行李联合管控提供便利。

机场公安机关应当加强巡逻，制定“三超”行李管控异常情况快速处置预案，切实维护航空安全秩序。

第四条 承运人应当在运输总条件中细化非托运行李标准，包括非托运行李尺寸、重量、数量、免费行李额等内容。

承运人应当细化贵重物品、易碎易损物品、乐器、轮椅、婴儿车、精密仪器、三脚架、异形物品、骨灰等特殊行李的

运输标准。

第五条 承运人应当采取线上线下等多种形式开展“三超”行李知识宣传，包括“三超”行李的定义、“三超”行李进客舱的危害、“三超”行李的处置建议等内容。

机场管理机构应当协助承运人在航站楼现场做好宣传，并督促机场商户加强对“三超”行李的识别，告知旅客“三超”行李的相关内容和处置方式。

第六条 承运人通过网络途径销售客票的，应当以显著方式将行李运输规定告知购票人，包括禁止携带“三超”行李进客舱的相关要求。

承运人通过售票处或者电话等其他方式销售客票的，应当告知购票人前款信息或者获取前款信息的途径。

承运人应当加强对航空销售网络平台经营者、航空销售代理人的管理，督促其依照承运人要求履行告知义务。

第七条 中国航空运输协会应当指导承运人根据本办法制定“三超”行李管控实施细则，避免旅客携带“三超”行李进入客舱。

第八条 民航局对“三超”行李管控工作实施统一监督管理。

民航地区管理局对辖区内的“三超”行李管控工作实施监督管理。

第二章 现场管控

第九条 承运人应当在值机区（包括人工值机区和自助值机区）、安检候检区前端、登机口等关键区域，根据实际

情况配备相应的尺寸测量和称重设备，例如超规行李限制框、地秤、手持秤、自动测量仪等。

机场管理机构应当协助承运人开展前款工作。

第十条 承运人应当在值机区、安检候检区前端、登机口等关键区域，设置行李管控岗位及人员，确保严格按照承运人标准开展行李管控工作。

承运人应当针对晚到旅客、急客、声称行李中有贵重物品的旅客等特殊情形制定处置程序，不得以值机柜台关闭、声称有贵重物品等原因放行“三超”行李进入客舱。

机场管理机构应当协助承运人开展前两款工作。

第十一条 在值机环节，承运人应当在值机柜台和自助值机区域增派人员，加强现场提醒，告知旅客禁止携带“三超”行李进客舱的相关规定。

第十二条 在安检环节，机场管理机构应当组织驻场各单位在安检候检区前端设立查验关口，协助承运人履行查验义务，防止旅客携带“三超”行李进入安检区。

第十三条 机场管理机构应当督促隔离区内的商户提供邮寄、非托运行李标准的手提袋等方式，避免旅客因在隔离区内购物造成“三超”行李进入客舱。

第十四条 在登机口行李管控环节，承运人应当设置登机口行李托运相关程序。

对于登机口被拦截的非托运行李，承运人、机场管理机构、地面服务代理人应当确保其符合《民航旅客禁止随身携带和托运物品目录》《民航旅客限制随身携带或托运物品目

录》及危险品航空运输的相关要求。

机场管理机构组织驻场各单位通过设置“三超”专属柜台、开设处置专区、发放优先托运标识、设置快速通道、在隔离区内增设安检设备等方式，进一步提升登机口行李托运效率。

第十五条 机场公安机关应加强对安检外围区域、登机口等重点区域的巡逻，充分发挥震慑作用，快速处置管控过程中的异常情况。

第三章 载重平衡

第十六条 承运人应当严格落实载重平衡相关规定，确定旅客行李重量控制方法，采取对应控制程序。

第十七条 配载单位应当完善载重平衡管控流程，监控座位发放情况和行李重量变化情况，及时修正重量，合理调整重心位置。

第十八条 配载单位应当严格落实配载岗位交叉检查双复核制度，提高工作质量，减少人为错误并降低工作风险。

第四章 管理要求

第十九条 承运人、机场管理机构应当根据职责加强人员培训，按照岗位责任分工，开展旅客沟通技巧、服务注意事项、行李差异化标准、特殊情况处置、投诉和舆情风险等方面的理论和实操培训。

承运人应当加强对地面服务代理人的培训管理；机场管理机构应当加强对机场商户的培训管理。

第二十条 承运人、机场管理机构、民航局消费者事务

中心应当严格执行民航局投诉管理政策，对关于“三超”行李管控的投诉不予受理或予以核减。

第二十一条 承运人、机场管理机构应当建立自查机制，开展“三超”行李进客舱隐患排查工作，及时跟踪整改发现的问题。

承运人应当加强对地面服务代理人的督查；机场管理机构应当加强对机场商户的督查。

第二十二条 承运人应当对管控效果较差、行李溢出较多的航线和航站进行梳理，并采取有效措施加强管控。

第二十三条 鼓励承运人建立非托运行李预警机制，根据客座率、机型大小、航线性质等情况，在购票、值机等环节提前引导旅客进行行李托运，优化信息传递流程，采取有针对性的管控措施。

第二十四条 承运人、机场管理机构应当提升托运行李运输水平，加强对行李托运、分拣、装卸、交付全链条管理，缩短行李提取时间，减少旅客对行李托运的顾虑。

第二十五条 机场管理机构应当汇总行李管控总数量、登机口托运行李数量等数据，并于每月 15 日前在民航服务质量监督平台（www.12326.cn）报送上月数据。

消费者事务中心负责对“三超”行李管控数据进行统计分析。

第二十六条 民航地区管理局要切实履行监管职责，对“三超”行李管控工作开展检查。

运输航空专业对宣传告知、设备和人员配备、现场管控、

理论和实操培训、数据报送的落实情况进行监督检查。

飞行标准专业依据《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》第 121.607(a)款，重点对手提行李相关规定落实情况进行监督检查。

航务管理专业依据《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》第 121.25(b)款对航空承运人配载平衡的落实情况进行监督检查。

航空安保专业对治安管控、秩序维护进行监督检查。

第五章 附则

第二十七条 本办法自发布之日起实施。

第二十八条 本办法由民航局负责解释。