

我们的愿景：为旅客提供更多便捷、无忧的行李处理及追踪服务。

00 - 行程概要

行李身份

行李ID用于操作过程中行李的识别，对于旅客和操作流程来讲，行李ID将存在不同展现形式。可视化行李ID元件或RFID芯片将在生产制造环节被嵌入行李箱，并通过3D图像获取详细的行李尺寸，用于确认唯一行李身份。未来行程中，在行程开启之前航空公司和机场已可预先获取大部分的行李ID，因此到达机场后才进行行李牌发放的操作将变得非常稀少。

订单管理

整个行程中旅客可随时选取并订购行李及其他商品和服务，并与航班预订信息共同记入同一订单中，进行统一管理。订单将与旅客数字身份和行李ID相关联，以便进行全程状态追踪及服务交付。

01 - 到达机场前

浏览及预定

在预订航班时，旅客可按需选取不同类型的行李交付服务，例如：

- 使用第三方物流服务在出发地/住所/办公室等地点进行行李交运；
- 使用酒店、商店、火车站、汽车站或其他指定地点进行行李交运；
- 或仍然选择在机场进行行李交运和提取；

行李登记

行李ID将用于行李身份的识别，无需再栓挂或粘贴传统的临时行李牌。

旅客使用数字身份登记航班，同时使用行李ID登记托运行李。通过登记操作航空公司将预先获取旅客的行李信息，并用于后续整个行程中的行李识别。

在行程订单管理中，行李ID始终与旅客身份保持关联。行李的重量及安检结果等详细信息，可在行李记录中进行添加。

行李追踪

旅客可通过智能设备，在整个行程中选择接收有关行李状态和位置的推送消息。

行李行程选择

旅客可随时调整订单，选择适用的行李收取/交付服务。

标准行李产品可提供上门收取行李，并在市内的多个地点及机场交付行李。

行李收取

行李服务公司在旅客约定的时间及地点进行行李收取，并通过电子方式发送行李凭条，旅客也可通过订单管理，随时获取更新信息。

行李服务公司在预分配的交付时间，通过机场远程处理设施，对托运行李进行安全检查，并开启后续行程。

02 - 出发机场

进程沟通

机场从行李服务公司收取行李并进行处理，同时向旅

客发送信息，告知行李已完成交付并确认无误。

航线选择

在确保旅客时效需求的前提下，航空公司可灵活安排行李的运输路线和时间，从而优化资源分配并有效降低服务成本。

使用具有唯一性的行李ID更新行李状态，注明计划运输路线及时间，并按照预设要求及时沟通进程，触发所选航班适用的安检及货运流程。

机场行李交运

若选择在机场交运行李，旅客可在简易的托运柜台进行操作，使用内置行李ID或“行李特征信息”（bagbio metric）办理交运手续，行李信息将与旅客身份相关联。

在火车站、停车场或航站楼入口，自动传输设备（例如机器人）也可协助旅客进行行李交运。

行李安全检查

托运行李将通过安全检查，根据扫描结果和行李ID信息，基于风险的预警将触发更高级别的安全检查流程。

安检机构、航空公司以及旅客（根据要求）之间的沟通，可确保引导旅客及时变更在机场所需进行的检查流程。

通过与行李ID关联，验证后的行李尺寸和重量将被自动更新至行李记录中。

行李图像追踪

托运行李通过按全扫描后的电子图像记录，将被添加至旅客的行程资料中（passenger's travel profile）。

在出发地生成的统一行李纪录，将用于整个行程中，包括全部转运点和最终目的地的行李安检和海关检查。

海关、安检以及边境控制机构使用相同的行李数字记录和旅客行程资料，进行到达行李的核验与放行，或引导旅客进行二次检查。

作为行李处理的一部分，所有相关机构均应掌握行李的处理进程，并可要求对行李进行进一步检查。航空公司预先接收到行李二次检查要求，并确保在到达时将行李转运至相关联检单位进行处理。

行李处理

机场外的远程行李处理系统，使用自动导引工具（Autonomous Guided Vehicles/AGV），将行李传输至指定航班的自动装载设备上进行处理。

AGV和自动装载设备也可用于火车站、停车场和其他机场接入点的行李传输，此类自动设备能够在行李完成全部安检流程后，将其运送至指定航班。

每个操作节点都将实时触发行李记录的更新（与行李ID相关联）。

行李装载

自动装载设备确认行程、海关和安检信息正确无误后，将行李装载至指定航班。

旅客可随时查看实时信息，确认行李的状态和位置。

03 - 出发和中转机场

机场体验

零售商为行程途中购买的商品提供各类可选的运送方式。根据旅客选择的送货时间和地点，航空公司可将购买的商品作为货物或行李进行运输。

作为行李运输的商品，行李ID将被创建，并添加至当下行程的旅客订单中；作为货物运输的商品，可采用其他形式的ID追踪，并保持与旅客订单的关联性。

与其他行程详情一样，旅客可通过相同的方式，查看这些商品的更新通知和追踪状态。

与此同时，还应将额外购买的商品信息发送至海关，以支持在旅客到达最终目的地之前预先完成清关手续。

受益于海关、零售商和航空公司之间的通力协作和实时沟通，旅客可体验到轻松、顺畅的海关申报和关税缴纳流程。

04 - IN-FLIGHT

实时沟通

通过自行选择的应用程序，旅客可随时查看行李状态，并根据预先设置接收推送通知。

若旅客航班时刻发生变动，则需确认是否可保障行李及其他订购商品的顺利交付。

若希望修改行李和所购买商品的交付要求，旅客可使用自行选择的应用程序，通过整合的订单记录进行管理。

05 - 到达机场

到达海关

海关流程将进一步简化，旅客可进行预审并预先完成电子申报。

特殊情况将被标记需要进行二次检查，航空公司据此调整行李处理流程。

到达行李通知

到达后旅客将收到推送通知：

- 选择 1——机场交付：为简化行李提取流程，旅客将接收特定信息：例如“您的行李已到达，请于X分钟后在Y行李传送带提取”；
- 选择 2——机场外交付：行李将被运送至指定地点，旅客无需在机场等待行李提取。旅客将收到行李状态和送达时间的通知；
- 选择 3——需要海关检验：若行李或旅客未能通过预审，则需将旅客引导行李检查区进行二次检查。

06 - 目的地

行李交付

根据旅客订单要求，行李通过检查后将被直接运送至预选地点（例如酒店/住所/公司）。

行李送达后旅客将收到确认通知。