

## 我们的愿景：为旅客提供安全、高效、无缝衔接的个性化行程体验

### 00 - 行程概要

#### 身份信息管理

在整个行程中，使用生物识别技术，进行旅客身份确认及旅客动线追踪，以实现旅客以步行速度无感通过各操作环节，无需排队或停留。

#### 浏览与预定

在整个行程中，旅客可随时订购航班及其他商品和服务，并记入同一订单。订单将与旅客的数字身份相关联，确保有效的追溯及交付。

#### 行程信息沟通

从预订环节开始，在整个端到端的行程中，旅程信息沟通将高度互动、实时和个性化。

### 01 - 机场外

#### 服务浏览与预定

通过间接（旅行代理）或直接渠道均可进行预订操作。

旅客可使用数字身份（安全可靠的生物信息和个人基础数据）直接完成订单。

根据行程特点与个人偏好，旅客可顺畅的获取并购买所需服务和产品。

旅客可个性化订购航班、行李交运方式以及其他附加商品与服务，生成在同一份订单中，并在整个行程中，轻松追踪订单状态及交付情况。

#### 无缝旅行授权

完成预订操作后，经验证的旅客信息会第一时间传送至航空公司和政府部门。

航空公司与政府部门直接进行确认，旅客是否获得旅行授权（eVisa、ETA或电子授权），是否具备在指定日期/行程出行的批准。

此流程的优点是，旅客将在更早的时间点被告知，需要具备旅行授权，或需预提交某些信息（例如接种疫苗），从而避免在出行当天，因缺乏相关手续而影响行程的情况发生。

#### 个性化旅行前信息沟通

从预订环节开始，在整个端到端的行程中，旅程信息沟通将高度互动、实时和个性化。

旅客可根据偏好，选择使用航空公司、机场或第三方的移动应用程序。

通过数据共享，同一应用程序可为旅客提供来自多种来源的可靠信息。

旅客在所选应用程序中进行设置，仅在授权的情况下，才会接收到主动推送的行程通知。与此同时，旅客可根据需要，在移动应用程序中随时获取必要信息。

在预定环节，旅客可通过机场/航空公司的订阅选项，个性化设置旅行通知（例如航班状态、登机口变化、机场地图等）。

在整个旅程中，若需要接收有关商品和服务销售的推送通知，旅客必须同意第三方获取他们的信息。

旅行通知也可以推送至附加服务提供商，例如行李交运服务商或运输公司（例如旅客即将从机场出发同时行李已可交付的通知）。

## PRE-TRAVEL DISRUPTION HANDLING

根据预先设置，旅客将收到有关非正常航班的个性化通知。

在行程开启之前，航班延迟或变更信息将实时推送至旅客，旅客可根据实际情况，重新调整安排后续行程，从而最大程度的减少非正常航班对行程所带来的影响。

## 行李服务选项

行李也将拥有专属ID，在整个行程中用于追踪。

旅客可使用订单中包括的各类行李领取/托运选项，对行李服务进行个性化设置：

- 部分旅客会选择在住宿、公司或酒店进行行李交运，其他旅客可能会选择临近的商店或其他指定地点；
- 同时仍会有部分旅客，依旧选择前往机场进行行李处理；

从行李交运开始，旅客在整个行程中，将随时接收行李状态追踪信息。

## 02 - 出发机场

### 机场行程

机场行程始于生物信息获取和旅客身份验证，这些操作以确认旅行已正式开启（无需办理登机手续）。

信息获取与验证操作可在停车场、航站楼等机场的各个进入点无感进行。

在后续的机场行程中，旅客身份将继续被自动验证并使用，旅客将以步行速度无感通过各操作环节，无需排队或停留。

### 订单追踪及快速购物选项

旅客可追踪订单中全部商品和服务的交付情况。

授权接收通知后，根据所在机场的位置，旅客可接收到商家主动推送的个性化商品和服务选项。

所购买的商品可随时进行状态追踪，并运送至任意指定地点（例如从免税店直接运送到家中）。

## 机场行李交运

若旅客选择在机场进行行李交运，可在简易的自助行李交运柜台进行（行李箱内置行李ID）。

行李ID将与旅客数字身份相关联。

自动传输设备（例如机器人）也可在旅客进入机场时协助收取行李。

## 出港行李处理

统一的行李记录将被创建，并用于整个行程，包括所有转运点和最终目的地。

托运行李经过安全扫描后，其数字化记录/图像结果，将被添加到旅客的行程文件中（travel profile）。

各个机场的边境管制当局，将使用同一套数字记录和行程文件（travel profile），对托运行李进行预先审核。

## 出境边防检查

在出境检查站，生物信息将被无感获取并进行身份验证。

旅客将被直接放行或引导至边防二次检查点。

## 个性化离港通知

旅客在所选应用程序中进行设置，仅在授权的情况下，才会接收到主动推送的行程通知。

离港行程通知具备个性化、相关性、实时和基于位置等特点。

通知订阅选项可包括：

- 导航（路径指引）
- 步行时间信息（点到点距离/时间）
- 快速乘机流程
- 机上餐饮与娱乐预选
- 航空公司休息室使用
- 机场零售商品与服务

## 安全检查体验

受益于差异化安检操作以及安检流程设计的优化，端到端安全检查将具备安全、高效、无缝衔接的特点。

### 差异化安检及随身行李检查

旅客无感通过生物信息采集识别点（ biometric control point ），身份验证后，被允许进入安全检查区域，并被引导至适用的通道。

检测设备根据旅客在当天/本次行程的风险评分，自动进行标准调整，并对旅客和随身行李进行相应检查：

- 针对旅客随身物品，将使用更加先进的行李检查系统，无需取出电子产品、液体和其他物品，便可查验是否藏有违禁品或爆炸物。

- 旅客以步行速度无感通过穿行式探测设备（无需采用特别姿势），检查结果将实时提供至工作人员，工作人员继而告知旅客已通过检查，或者需要进行进一步检测。

### 离港航班变更通知

若旅客选择接收行程非正常情况通知，则将获取以下实时信息：

- 航班状态变化
- 登机口变更
- 中转航班和登机口变更
- 行李改签

### 生物识别登机

生物信息将用于旅客身份的快速验证，以实现旅客步行速度无感登机，无需排队或停留。

登机口仍将配备工作人员，为需要特殊协助的旅客提供服务。

### 个性化登机通知

个性化的登机通知将按照预先设置，及时推送至旅客端，使旅客拥有更多时间使用机场服务和商业。

## 03 - 飞行途中

## 飞行途中内个性化服务选项

旅客在飞机座位上便可进行行程的个性化设置。

可靠的空中无线通信服务确保旅客随时接收所需信息。

根据个人订单偏好以及首选的通信渠道，旅客将能够：

- 实时接收航班状态及登机口信息等中转信息
- 修改当前行程或变更行程
- 选择机上娱乐/餐饮服务
- 追踪行李状态
- 机上购物并将商品在目的地或其他地点交付
- 查看到达机场和目的地信息，及其他附加服务选项（例如交通、酒店、出租车）
- 填写边境处理所需的电子申报表（如有要求）

## 04 - 中转机场

### 中转航班通知

信息将根据订单中预设的通讯方式推送至旅客端，包括：

- 修改后的中转信息
- 登机口变更信息
- 行李改签信息

### 中转航班改签及信息沟通

如有需要，航班改签操作可在订单中自动完成，修改后的航班详情将被自动推送至旅客端，旅客可相应选择备选方案。

作为行李订单追踪的一部分，旅客将收到行李状态更新以及改签通知（例如行李已被装载至新的中转航班）。

若旅客同意共享数据，变更通知也将发送至外部相关单位，例如酒店、出租车司机等，从而及时对服务进行调整，以确保旅客在最终目的地的出行不被影响。

### 中转旅客检查

在出发机场进行的旅客和随身行李检查，若被视为具有同等效力，则在中转机场不需要对转机旅客进行二次查验。

若有必要，则二次检查将会是一个高效的操作过程，旅客可以步行速度无感通过，无需排队或停留。

## 05 - 到达机场

### 入境边防无感通过

数字身份管理将支持旅客，以步行速度无感通过入境边防，无需排队或停留。

根据出发机场机构提供的旅行特征和资料信息，旅客将被进行预先审核。

到达机场后，旅客生物信息被无感获取，用于身份确认及相关信息提取。

预先选定的旅客将收到通知，进行二次边防审核，其余旅客则可继续后续行程。

### 到达行李通知

订单偏好将决定个性化行李通知的类型：

- 选择机场交付行李的旅客，将接收到行李提取地点和送达时间的通知；
- 选择机场外行李派送服务的旅客，将接收到行李状态和交付时间的通知，享受行李无忧的便捷体验；

无论选取何种行李交付选项，若行李或旅客未能通过预先审核，则旅客将被引导至行李检查区进行二次核查。

### 入境海关无感通过

数字身份管理将支持旅客，以步行速度无感通过入境海关，无需排队或停留。

在飞行途中，甚至行程开始前，旅客便可进行电子申报表的填写。

根据旅行特征和电子申报表，旅客将被进行预先审核和评定。

到达机场后，旅客生物信息被无感获取，用于身份及风险级别确认。

预先选定的旅客将收到通知，进行二次行李检查，其余旅客则可继续后续行程。

## 06 - 目的地

### 目的地个性化通知

到达目的地机场后，通过数据共享和数字身份管理，旅客将接收到个性化的目的地通知，用以确认后续行程。通知包括机场地图、地面交通、酒店等在内的各类信息。

选择机场外行李派送服务的旅客，将接收到行李状态和交付时间的通知。

个性化、简洁直观的目的地服务，将以通知的方式发送至旅客端，便于旅客进行选取。