



# 为旅客提供便捷的全流程自助服务



2012年12月6日

杨 萌



# 主要内容

一、国航自助服务简介

二、发展自助服务中航空公司面临的问题



## IATA “便捷旅行”六个子项目





## FAST TRAVEL PROGRAM

Congratulations

**Air China**

Achieved

**GOLD**

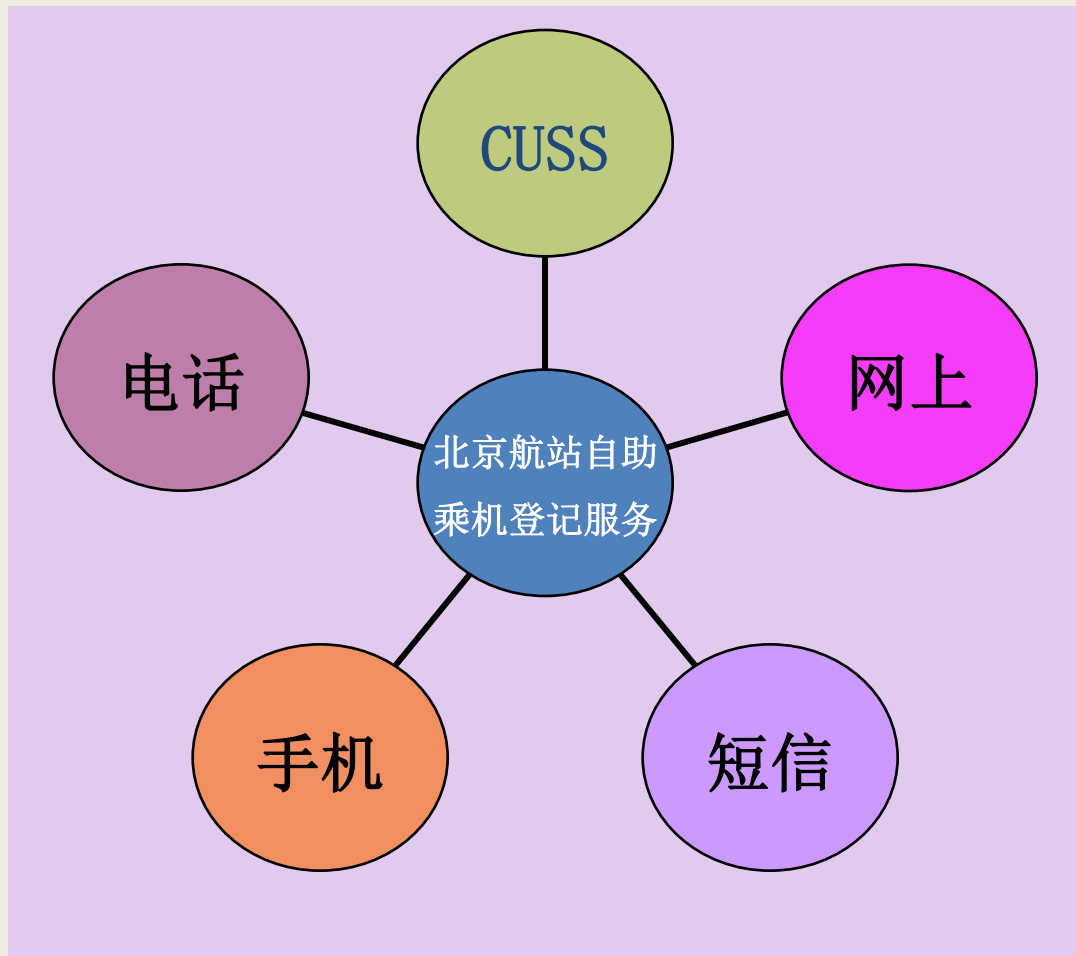
for the Fast Travel Program at  
**Beijing Capital International Airport**

Antony Tyler  
Director General and CEO, IATA

November 2011



**Simplifying the Business**  
Delivering change in the air transport industry





# 旅客需求

## 手机乘机登记

- 全流程无纸化
- 手机乘机登记预定服务



感谢您选择中国国际航空公司!  
祝您旅途愉快!

全球销售热线:  
4008-100-999

**恭喜!**  
您已经成功购买了国航电子客票!  
预祝您旅途愉快!

您的航班

航班	启程	抵达	机舱等级
CA1857	北京(首都机场) 2008-09-18 19:45	上海(虹桥机场) 2008-09-18 21:45	L

打印行程单

乘客信息

旅客姓名	身份识别号码	票号
童玲	430722198505102680	999-1109167810

机上座位预订

下面步骤

尊敬的旅客,您可以在航班起飞前36小时办理手机值机服务。

手机值机服务协议  
适用于国航电子客票旅客,目前国航手机值机服务已开通北京始发的国内航班,但在航班延误等特殊情况下,国航有权关闭航网上乘机登记业务。

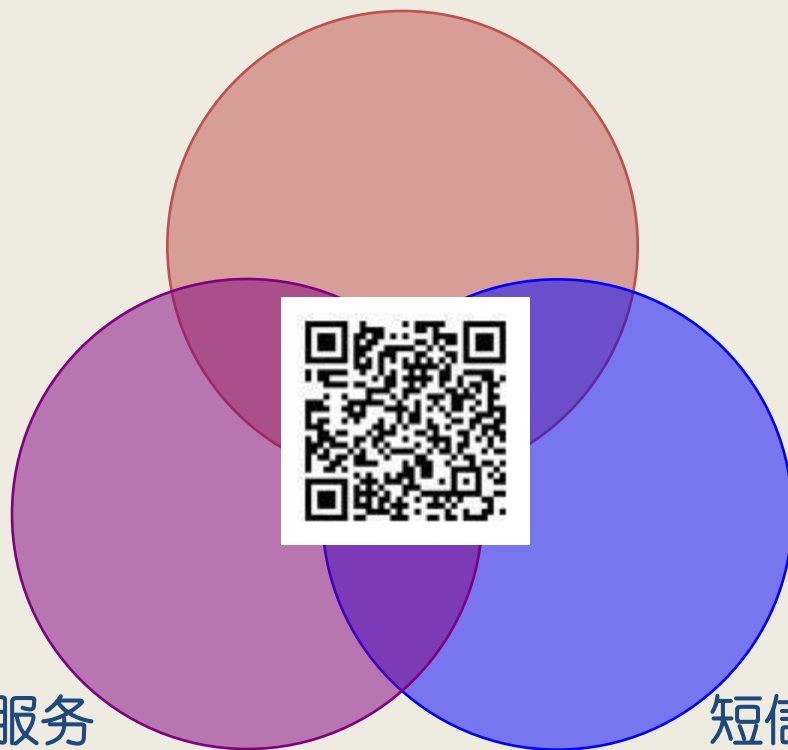
我已阅读并接受以上协议内容

您的预定手机号

预定手机值机服务



## 手机乘机登记服务

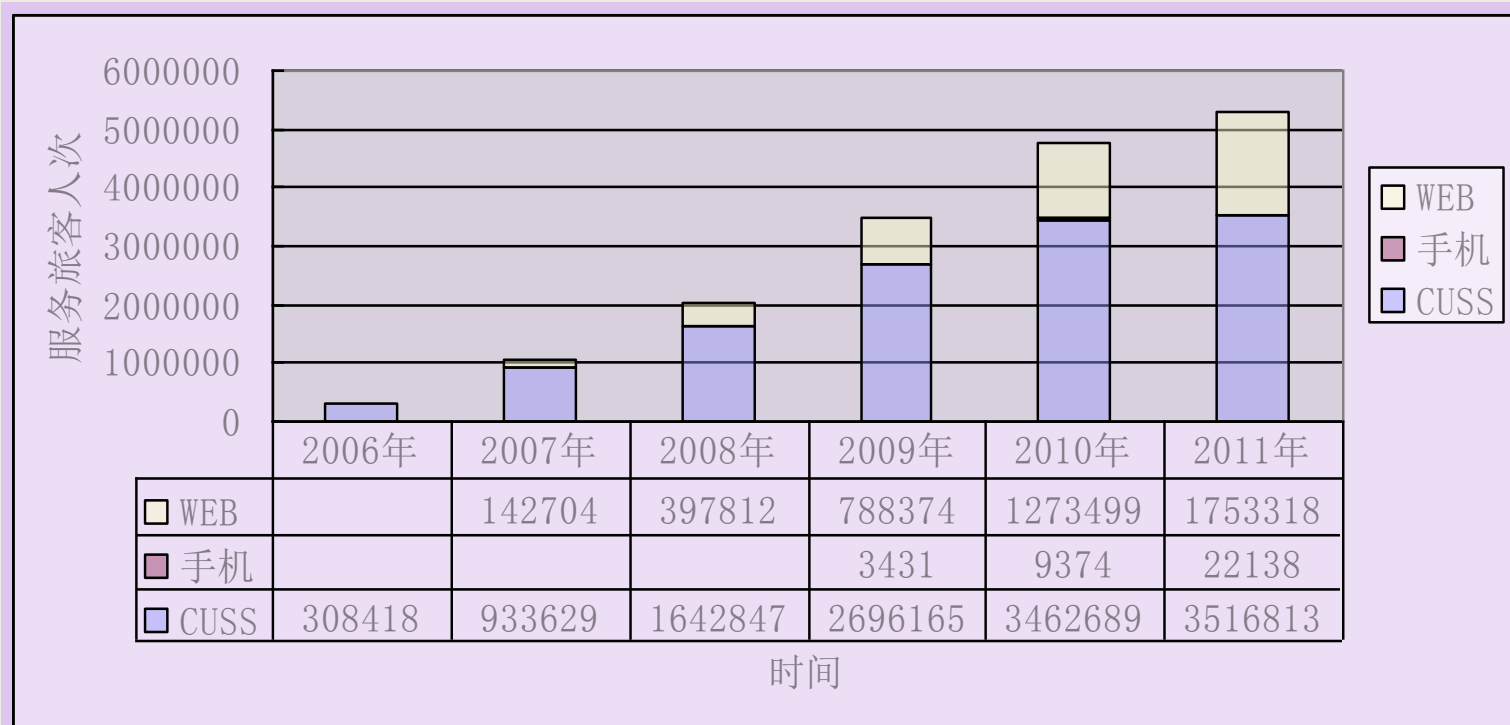


网上乘机登记服务

短信乘机登记服务



# 国航北京航站2006年至2011年 使用自助乘机登记服务旅客数量统计



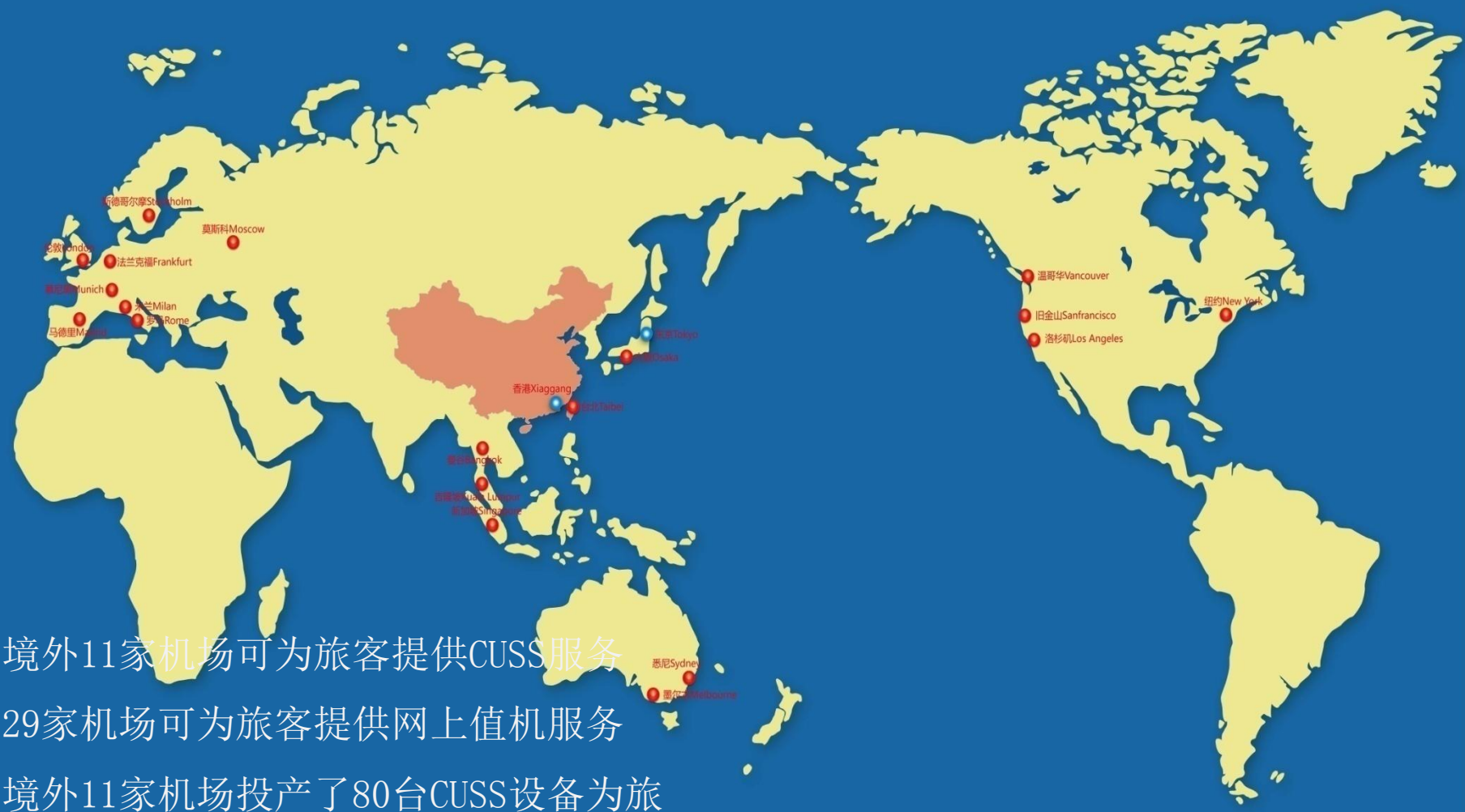




境外11家机场可为旅客提供CUSS服务  
29家机场可为旅客提供网上值机服务  
境外11家机场投产了80台CUSS设备为旅客提供服务。

### 国航CUSS及网上值机国际开通城市

- 国际网上值机开通城市
- 国际CUSS和网上值机开通城市





2011年11月16日, 推出自助打印行程单服务





## 2010年4月28日在北京推出自助托运行李服务

旅客在CUSS机上  
打印登记牌和行  
李牌

+

在行李交运柜台交运  
行李并领取行李牌提  
取联







今年12月将在T3C C05登机口安装的自助登机设备效果图



2009年5月8日, 国航在北京推出手机乘机登记服务, 实现了全流程无纸化。



国航销售服务热线: 4008-100-999 中国 | 登录

- 首页
- 预订管理
- 旅行信息
- 促销信息
- 国航知音
- 企业差旅
- 客户服务

- 客户支持
- 联系客报
- 常见问题
- 旅客意见反馈
- 机票验真
- 丢失行李调查表

首页 > 客户服务 > 客户支持

**延误行李**

尊敬  
由于  
国航行李

Fransais Italiano Português 中文

对于行李延误给您造成的不便我们深表歉意。我们会竭尽所能地为您提供帮助并尽快将您的行李交付予您。

我们已将您遗失行李的详细信息输入到全球行李查询系统内进行查找。

您可以查看您的延误行李状态，如果需要您可以修改递送信息和联系信息。

请确保您提供的姓名、地址、航班信息、行李类型信息准确无误。一旦以上信息有任何变动，请您尽快通知我们以便进行相应修改。您所提供的信息将有助于我们更快地将您的行李找到并交付予您。

一旦收到行李，我们将告知您，并会选择方便的时间为您递送。

错误    必填项

**查看延误行李状态/延误行李记录信息**

如要显示您的延误行李信息，请在下面的第一个框中输入您的10个字符的档案编号。在第二个框中输入您的姓氏，然后点击“提交”按钮。

延误行李记录编号  
(例如: ATLS13166)

姓名  
(例如: Johnson)

免责声明

版权 © 2010-2011 SITA. 版权所有



2011年9月，自助设备在北京T3行李查询部门投入使用。





**FAST TRAVEL**  
→ Flight re-booking

DESTINATION	TIME	STATUS
NEW YORK	1200	CANCELLED
LONDON	1200	CANCELLED
PARIS	1200	CANCELLED
SYDNEY	1210	CANCELLED
HONG KONG	1210	CANCELLED
THAI BANGKOK	1220	CANCELLED
DELHI	1230	CANCELLED



请您选择需改乘航班

选择航班日期  2012-09-20  2012-09-21  2012-09-22  两天后

航班号	航线	机型	经停	航班日期	起降时间	可利用座位
<input type="checkbox"/> CA1351	北京 广州	772	否	2012-09-23	00:00 03:10	有
<input type="checkbox"/> CA1321	北京 广州	330	否	2012-09-23	01:00 04:10	有
<input type="checkbox"/> CA1315	北京	---	---	---	03:00	---
<input type="checkbox"/> CA1339						
<input type="checkbox"/> CA1327						



AIR CHINA  
中国国际航空公司  
A STAR ALLIANCE MEMBER

AirChina.com

## Welcome to Air China

欢迎您选乘国航航班  
请选择您要办理的业务

更改航班  
REBOOKING

乘机登记  
CHECK-IN

在家中打印登机牌，请访问 [www.airchina.com](http://www.airchina.com)

客票服务热线 +86 95583

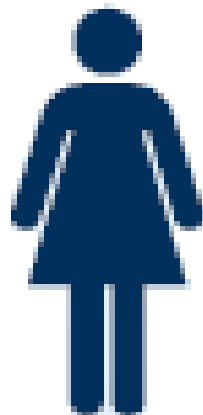
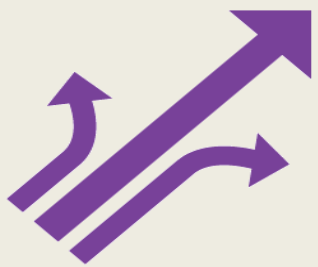




## 二、发展自助服务中航空公司面临的问题



By 2020, 80% of global passengers will be offered a complete self-service suite based on industry standards



10



minutes to  
**DUTY FREE**

30



minutes to  
**TAXI**



- (一) 与机场的紧密合作。
- (二) 政府政策的影响。
- (三) 航空公司传统业务流程的调整和再造。
- (四) 技术的进步。



谢谢!