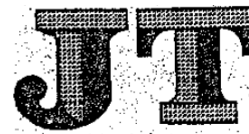


附件 8

ICS XXXX

R XXXX



中华人民共和国交通运输行业标准

JT/TXXXXX—XXXX

旅客联程联运服务质量要求

第 1 部分：空铁旅客联运

Service Quality Specification of Integrated Passenger Transport

Part I: Air-Rail Integrated Passenger Transport

(征求意见稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

中华人民共和国交通运输部发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009规则起草。

本标准由综合交通运输标准化技术委员会提出。

本标准由综合交通运输标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：交通运输部科学研究院、北京交通大学、中国民航大学、中国东方航空股份有限公司。

本标准主要起草人：

本标准第一次发布。

旅客联程联运服务质量要求 第1部分：空铁旅客联运

1 范围

本标准规定了空铁旅客联运服务设施设备、运营服务、票务服务、行李服务、信息服务等方面的要求。

本标准适用于空铁旅客联运承运人开展空铁旅客联运业务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 10001 标志用公共信息图形符号

GB/T 15566 公共信息导向系统设置原则与要求

GB/T 17695 印刷品用公共信息图形标志

GB/T 20501 公共信息导向系统要素的设计原则与要求

JT/T 1066-2016 综合客运枢纽换乘区域设施设备配置要求

3 术语和定义

JT/T XXXX—XXXX(《旅客联运术语》标准)确立的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

空铁旅客联运 air-rail intermodal passenger transport

通过航空和铁路两种运输方式完成的旅客连续运输。

3.2

空铁联运旅客 air-rail intermodal passenger

通过联运承运人进行两种或两种以上运输方式连续旅行的旅客。

4 服务设施设备

4.1 民航机场

4.1.1 民航机场宜为通过铁路运输到达的联运旅客设置办理登机牌、行李托运、安检等手续的专用柜台和通道。

4.1.2 民航机场应设置铁路售票与退改签柜台或专用窗口。

4.1.3 民航机场宜设置空铁联运旅客专用等候区域。

4.1.4 民航机场应在联运服务专用窗口、柜台、安检口、通道、等候区域设置明显的联运服务标志标识。设置应符合 GB/T 15566 中规定的通用规则与要求。导向系统中导向要素的设计应符合 GB/T 20501 的要求。导向要素中信息的传递应优先使用图形标志，边长大于 10mm 的图形标志的形成应使用 GB/T 10001 中规定的图形符号，并应符合 GB/T 20501.1 的要求，边长为 3mm~10mm 的图形标志应使用 GB/T 17695 中规定的标志。

4.1.5 民航机场应配备铁路自助售票机/取票机，宜配备能同时发售民航客票和铁路客票的一体化售票终端。

4.1.6 民航机场应配备铁路班次实时到发信息指示屏或查询设备。

4.2 铁路车站

4.2.1 铁路车站应设立航班值机柜台，以实现异地值机、行李托运功能。

4.2.2 铁路车站宜设立城市候机楼，以实现异地值机、行李托运、候机功能。

4.2.3 铁路车站应设置民航售票与退改签的专用窗口。

4.2.4 铁路车站应在联运旅客专用进出站口、通道设置明显的联运服务标志标识。设置应符合 GB/T 15566 中规定的通用规则与要求。导向系统中导向要素的设计应符合 GB/T 20501 的要求。导向要素中信息的传递应优先使用图形标志，边长大于 10mm 的图形标志的形成应使用 GB/T 10001 中规定的图形符号，并应符合 GB/T 20501.1 的要求，边长为 3mm~10mm 的图形标志应使用 GB/T 17695 中规定的标志。

4.2.5 铁路车站应配备民航自助售票机，宜配备能同时发售民航客票和铁路客票的一体化售票终端。

4.2.6 铁路车站应配备民航航班实时到发信息指示屏或查询设备。

4.3 综合客运枢纽

4.3.1 综合客运枢纽的民航机场区域设施设备配置应满足 4.1 民航机场条款的要求；

4.3.2 综合客运枢纽的铁路车站区域设施设备配置应满足 4.2 铁路车站条款的要求；

4.3.3 综合客运枢纽换乘区域应在空铁联运专用柜台、通道设置明显的联运服务标志标识。设置应符合 GB/T 15566 中规定的通用规则与要求。导向系统中导向要素的设计应符合 GB/T 20501 的要求。导向要素中信息的传递应优先使用图形标志，边长大于 10mm 的图形标志的形成应使用 GB/T 10001 中规定的图形符号，并应符合 GB/T 20501.1 的要求，边长为 3mm~10mm 的图形标志应使用 GB/T 17695 中规定的标志。

4.3.4 综合客运枢纽换乘区域内旅客联运问讯处的设置参照 JT/T 1066-2016 5.3.1.2。

4.3.5 综合客运枢纽换乘区域内配备行李推车设置要求参照 JT/T 1066-2016 5.1.4。

4.3.6 综合客运枢纽换乘区域内设置自动步道设置要求参照 JT/T 1066-2016 6.1.6。

4.3.7 综合客运枢纽换乘区域应配备铁路自助售票机/取票机、民航自助售票机，宜配备能同时发售民航客票和铁路客票的一体化售票终端。

4.3.8 综合客运枢纽换乘区域应配备铁路班次和民航航班实时到发信息指示屏或查询设备。

4.4 铁路车辆

4.4.1 铁路列车宜根据设置专用座席、区域、车厢，根据民航客流的层次构成，对应相应服务水平座席，满足不同层次的联运旅客的需求。

4.4.2 铁路列车宜设联运行李专用行李架、区域、车厢，满足行李联运的需求。

5 运营服务

5.1 联运组织

5.1.1 铁路车站应为联运旅客提供本地、异地机场的值机服务，并提供机票的售票及退改签服务。

5.1.2 民航机场应为联运旅客提供火车票的售票及退改签服务。

5.1.3 综合客运枢纽宜通过单独设置柜台、通道、休息室为联运旅客提供票务、安检、等候等换乘组织服务。

5.2.1 民航和铁路旅客联运承运人间应签订联运服务保障协议。

5.1.2 联运旅客在同一城市的机场、车站间换乘时，联运承运人应提供接驳服务。

5.2 非正常联运补救

5.2.1 民航和铁路旅客联运承运人应制定非正常联运应急预案，成立专门的应急工作组。

5.2.2 发生非正常联运时，民航和铁路旅客联运承运人应在第一时间通知联运旅客，启动非正常联运应急预案。

5.2.3 发生非正常联运时，民航和铁路旅客联运承运人应提供客票退改签服务，应集中组织受影响的联运旅客候车/机，并提供茶点等配套服务，同时通过广播或工作人员进行引导。

5.2.4 如因非正常联运导致旅客被迫在中转地留宿时，中转地民航和铁路旅客联运承运人宜安排工作人员为联运旅客住宿提供相关服务。

5.3 联运服务投诉

5.3.1 民航和铁路旅客联运承运人应设立联运服务投诉专线，并组织成立投诉处理中心，提供 24 小时投诉接待服务。

5.3.2 民航和铁路旅客联运承运人应在民航机场和铁路车站以及综合客运枢纽设置投诉提示标识、发放宣传册等，并设置投诉服务柜台，接待联运旅客投诉。

5.3.3 民航和铁路旅客联运承运人应对所有投诉案例进行记录与备案。

5.3.4 当出现联运旅客投诉时，民航和铁路旅客联运承运人应依据联运服务保障协议，确定责任归属；对于需要赔偿的案例，简化赔偿流程，确定各自赔偿份额。

6 票务服务

6.1 票务信息查询

6.1.1 民航和铁路旅客联运承运人应实现同一终端查询两种运输方式的票务信息，包括票价、余票数、预售期限、可衔接的航班/车次等。

6.1.2 民航和铁路旅客联运承运人应通过网站以及手机 APP 等为旅客提供查询票务信息。

6.1.3 民航和铁路旅客联运承运人应通过信息屏为联运旅客提供该站场始发、经停的各车次和航班的票务信息。

6.2 售票

6.2.1 民航和铁路旅客联运承运人应制定空铁联运客票的预售期限，并宜根据淡旺季、小长假灵活调整预售期。

6.2.2 民航和铁路旅客联运承运人宜实现通过一体化终端购买联运客票。

6.2.3 民航和铁路旅客联运承运人应提供站内售票、代售点售票、网络售票、电话售票、手机 APP 售票等多种购买联运客票渠道。

6.2.4 人工票务服务与自助票务服务应能满足高峰时段的需要，高峰时期旅客办理票务的排队时间应不大于 15min。

6.3 退改签

6.3.1 在航班、列车运行正常情况下，联运客票的退改签应按照民航和铁路部门现有规定执行。

6.3.2 在发生非正常联运情况下，联运客票的退改签应按照民航和铁路联运承运人间签订的联运服务保障协议执行。

6.3.3 民航和铁路旅客联运承运人应提供车站退改签窗口、车站候机楼值机台或机场值机台、售票网站、手机 APP 等途径进行联运客票的退改签服务。

7 行李服务

7.1 民航和铁路旅客联运承运人宜提供行李直挂服务。

7.2 托运过程中行李发生破裂、散落等情况时，工作人员应及时修整并记录，若发生行李损坏应当依据民航部门现有标准对联运旅客进行赔偿。

7.3 民航和铁路旅客联运承运人应为联运旅客提供行李的转运服务或提供转运行李的自助设备。

8 信息服务

8.1 运营信息

8.1.1 民航和铁路旅客联运承运人宜实现运营信息共享。

8.1.2 民航和铁路旅客联运承运人应在民航机场、铁路车站和综合客运枢纽内向联运旅客公布其所有的车次和航班信息。

8.1.3 民航和铁路联运承运人宜向联运旅客提供摆渡车、大巴车、地铁等城市交通的运营信息。

8.1.4 民航和铁路联运承运人应每隔 30min 向旅客通报一次动态晚点信息。

8.2 服务信息

8.2.1 民航机场、铁路车站以及综合客运枢纽内应设置联运服务咨询台及宣传牌，向旅客介绍空铁联运服务的基本内容与流程。

8.2.2 飞机、列车内可向旅客提供宣传册，介绍空铁联运服务的基本内容与流程。

8.2.3 民航和铁路联运承运人可在售票网站设置专栏向旅客介绍空铁联运服务产品的基本内容与流程。

8.2.4 民航和铁路联运承运人宜向联运旅客提供所在城市及周边城市的住宿、餐饮、旅游、天气等信息。

8.2.5 民航和铁路联运承运人应向联运旅客提供转运行李及换乘过程中的安全注意事项。

《旅客联程联运服务质量要求 第1部分：
空铁旅客联运》
(征求意见稿)

编制说明

交通运输部科学研究院
北京交通大学
中国民航大学
中国东方航空股份有限公司
2016年10月

目 录

1. 任务来源.....	1
2. 目的和意义.....	1
3. 编写过程.....	2
4. 标准制定的原则和依据.....	3
5. 主要技术内容.....	3
5.1 服务设备设施.....	3
5.2 运营服务.....	4
5.3 票务服务.....	5
5.4 行李服务.....	6
5.5 信息服务.....	6

1. 任务来源

根据《交通运输部标准计量质量研究项目——旅客联程联运服务质量要求第一部分：空铁旅客联运》项目的要求，由交通运输部科学研究院、北京交通大学、中国民航大学和中国东方航空股份有限公司负责起草交通运输行业标准《旅客联程联运服务质量要求 第1部分：空铁旅客联运》。

2. 目的和意义

近年来，随着经济的快速发展以及交通运输产业结构的调整，旅客运输需求日渐旺盛。铁路和民航作为基础的旅客运输方式，具有各自的优势。空铁联运可以综合铁路与民航的各个特点，使两种交通方式科学协调发展，提高综合效率与运输系统的社会效益。因此，空铁联运在未来必将成为我国旅客运输系统的中坚主力运输方式以及旅客出行的首选。

目前，欧洲的空铁联运经营日益完善，效果愈发显著。率先跨出这一步的是德国。1999年，德国法兰克福机场(FRA)、德国汉莎航空公司(LH)和德国铁路集团(ICE)三方合作，推出了“空铁服务AIRail”，该项目旨在法兰克福地区发达的铁路网络、庞大的旅客群体与发达的基础设施和服务水平的基础上，建立空铁联运的无缝对接服务。在此之后，很多航空公司与铁路公司在自身区位与经济发展的基础上，依据自身优势与特点，纷纷推出各自的空铁联运服务。比如，法国国营铁路公司（SNCF），与10家航空公司进行代码共享，提供TGVAIR的空铁联运服务。相比与德铁的联运产品，此产品更为细致，旅客通过预订，即可获得确定的航班班次与列车车次进行衔接，给予更加详细的出行计划。目前，全球大约有120座机场建立了空铁联运的运输模式。

虽然我国空铁联运起步较晚，但就目前的情况而言，我国作为世界上铁路与民航运输量最为繁忙的国家之一，国土幅员辽阔，地形变化多样，在多年的经营下，逐渐形成了一个便于统筹管理与建设的辐射型交通网络。随着形式多样的旅客联程联运产品的推出，空铁联运展现出强大的市场适应能力和发展潜力。在2010年的春运期间，重庆机场就与成都铁路局开展合作，在全国范围内首先推出“空铁联运”服务，在一定程度上有效的缓解了局部区域的春运压力。在此之后，杭州火车东站设立萧山机场航站楼，可办理值机和安检手续，通过机场巴士直接前往机场登机；石家庄正定机场依托京广高铁（途经石家庄）推出陆地航班等形式的空铁、公铁航联运产品，实现了京津冀地区机场、铁路客运站的衔接。可以预见的是，未来空铁联运将成为区域、城市群、都市圈旅客运输领域极其重要的客运方式。

而服务质量标准是服务机构用以指导和管理服务行为的规范。空铁旅客联运服务作为综合运输服务的重要内容，其服务质量要求标准是综合交通运输标准体系中运输服务标准的一个组成部分，并与综合交通运输标准体系的其他相关标准的研究制定密切相关。制定一部统一的、标准化的、适合我国铁路和民航实际情况的服务质量要求标准，有利于正确评估服务质量水平，辅助企业管理决策层灵活调整管理模式规范和提高旅客运输质量，增强空铁联运的市场竞争力，合理发展和利用各种旅客运输方式的比较优势，优化组合、集约节约利用资源，提升旅客联运服务水平，建设一体化的旅客运输体系。

3. 编写过程

交通运输部科学研究院与北京交通大学于2015年3月成立标准编制课题组，开始标准编制工作。

课题组首先进行了相关标准资料的收集整理工作，搜集了我国针对旅客运输涉及的公路、水路、民用航空、铁路四种运输方式制定的旅客运输服务质量标准，包括《关于执行〈道路旅客运输“三优”、“三化”规范〉的通知》、《JT/T 490—2003道路旅客运输服务人员职业服装款式和标志》、《GB/T 22486-2008城市轨道交通客运服务》（Urban rail passenger transport service）、《GB/T 22484-2008城市公共汽电车客运服务》（Passenger transport services for bus/trolleybus）、《GB/T 16890.1—2008水路客运服务质量要求》（Requirement on services of passenger transport by water）、《GB/T 16177-2007公共航空运输服务质量》、《GB/T 25341.1-2010铁路旅客运输服务质量 第1部分：车站》（Quality of railway passenger service—Part 1:Station）、《GB/T 25341.1-2010铁路旅客运输服务质量 第2部分：列车》（Quality of railway passenger service—Part 2:On board），以及国外标准2部，包括欧盟标委会（CEN）于2006年发布的《EN 15140:2006 Public passenger transport - Basic requirements and recommendations for systems that measure delivered service quality》（公共乘客运输.测量运输服务质量系统的基本要求和建议）以及英国标准学会（BSI）于2002年发布的《BS EN 13816-2002 Transportation - Logistics and services - Public passenger transport-Service quality definition, targeting and measurement》（运输.后勤保障和服务.公共乘客运输.服务质量定义,目标和测量）。课题组对这些标准进行了充分系统的研究，总结出了各运输方式服务质量标准的通用内容以及目前旅客联运服务质量标准编制方面存在的问题，为《空铁旅客联运服务质量要求标准》的编制做了足够的准备工作。

接下来，课题组成员搜集了国内外空铁联运实例，包括石家庄正定机场、北京南-天津机场空铁联运案例，并进一步通过国外同事搜集了德国联邦铁路公司和法国国营铁路公司开展的空铁联运服务现状。通过这些资料，课题组充分了解了目前已开展的部分空铁联运工作基础设施和运输组织现状，为我国空铁联运服务的大范围开展提供借鉴和指导。此外，课题组在2015年9月前往杭州东站、宁波东站与萧山机场等地进行了实地调研，结合课题组前期汇总的疑问与现场工作人员以及相关领导进行了交流，得到了许多宝贵的意见。基于此，课题组成员归纳出空铁联运系统的基本构成（空铁接驳设施、空铁枢纽设备设施、引导标识、管理机制、信息平台、联运组织）和组织过程。结合之前总结的各运输方式服务质量的通用内容，课题组进行多次内部讨论，逐渐提出了空铁联运空铁联运服务质量标准条目，主要包括5部分：服务设备设施、运营管理、票务服务、行李服务和信息服务。

在以上工作的基础上，课题组于2015年5月-2015年7月集中对标准条文进行了编制和撰写，2015年8月课题组在北京组织召开了《空铁旅客联运服务质量要求标准》草稿研讨会。会上对标准草案进行了认真的讨论、汇总并完善，形成了《空铁旅客联运服务质量要求标准》的征求意见稿。2015年9月~2015年10月，课题组在前期研究成果的基础上，对照标准编制的要求，形成标准征求意见稿和编制说明。

4. 标准制定的原则和依据

- (1) 以现有国内外相关标准规范为参考，与现行国家标准和行业标准相衔接。
- (2) 以我国铁路、航空运输基础设施现状为基础，空铁联运服务的实际需求为导向。
- (3) 本标准的内容为推荐性。

5. 主要技术内容

5.1 服务设备设施

1) 民航机场

空铁联运组织的开展需要对民航机场的设备设施进行相应规范。为了方便通过铁路运输到达的联运旅客进行换乘，宜设置办理登机手续的专用柜台、专用等候区域、铁路自助售票机/取票机、铁路售票与退改签柜台或专用窗口等基础设备设施，以提高换乘效率和服务水平。同时，引导标识是使换乘旅客在机场内迅速找到联运通道、提高换乘效率的重要保障，因此应对引导标识提出相应标准。

2) 铁路车站

空铁联运组织的开展需也要对铁路车站的设备设施进行规范。为了方便联运旅客进行换乘，应设置航班值机柜台、民航售票与退改签的专用窗口、民航自助售票机、民航售票与退改签的专用窗口等基础设备设施，以提高换乘效率和服务水平。同时，引导标识是使换乘旅客在铁路车站内迅速找到联运通道、提高换乘效率的重要保障，因此应对引导标识提出相应标准。

3) 综合客运枢纽

在综合客运枢纽中，民航机场区域设施设备配置、铁路车站区域设施设备配置均应满足各自要求，换乘区域应按照相关标准设置联运服务标识、联运问讯处、行李推车、自动步道，换乘区域还应配备铁路自助售票机/取票机、民航自助售票机以及可以同时发售民航客票和铁路客票的一体化售票终端。

4) 铁路车辆

目前铁路旅客列车分为既有线列车与高铁列车两大类，相应地，空铁联运服务理论上 also 包含三种基本的组合模式，分别是“航空——既有铁路”、“航空——高速铁路”和“航空——城际铁路”。而相比于高铁列车和城际列车，既有线列车在准点性方面，出现晚点的概率较高，并且更容易出现晚点时间较长的情况；服务水平方面，无论是站前、站内服务还是车内服务，既有线列车的服务质量均明显低于其它两者。因此，考虑到空铁联运服务对于列车准点性的高要求，以及对航空运输高质量服务的匹配，建议空铁联运采用“航空——高速铁路”和“航空——城际铁路”两种模式。

为了使参与空铁联运的高铁列车与航空运输的服务相匹配，座席方面，建议参与空铁联运的高铁列车可根据民航客流构成，调整商务座、一等座与二等座的比例，以满足不同层次航空旅客的需求；设施方面，考虑到部分航空旅客会因行李较多而办理行李托运业务，因此建议参与空铁联运的高铁列车增设行李架、开设专门的行李车厢或其它方式运送托运行李，以满足航空旅客对于托运行李的需求。

5.2 运营服务

1) 联运组织

空铁联运是一种先进的运输方式，需要与之相适应的现代化的生产组织手段和科学的管理技术，从而保证联运的顺利进行，并发挥其优越性。在空铁枢纽内部，存在多种流线，均呈现多样化、复杂化。为了尽量减少客流交叉，实现枢纽内部流线清晰，应当对枢纽内

部设施进行逐步分析，并明确客流去向，研究客流占用情况，分析冲突点，掌握各种客流的特点。在已建的空铁枢纽内，除了增设专用通道外，还可以提供换乘组织服务，如办票、安检、候机/车等。

要保证空铁联运的顺利完成，列车与航班的衔接极为重要。这就要求参与空铁联运的列车具有较高的安全性和正点率。所以，应该根据运量的要求，采用合理的运行图模式，编排调整联运高速列车。另外，需要铺画一定数量的备用运行线，为晚点列车提供有计划的完整的运行时间点，在不影响其它列车正常运行的情况下对其进行运行调整，使其可以在规定的时间范围内到达，保证与航班的顺利衔接，实现空铁联运。

2) 非正常联运补救

在实际运营中，非正常联运情况不可避免：航空运输受天气等因素影响，发生航班晚点或航班取消的频率较高；而高铁列车有时也会受到天气、线路情况、前续列车等突发情况。空铁联运服务涉及到两种运输方式的协调运营，所以必须要建立一套站内、站外的应急机制，成立专门的应急工作组，来应对晚点发生时的运行调整、旅客组织。

如果发生非正常联运，民航和铁路旅客联运承运人应在第一时间通知联运旅客，启动非正常联运应急预案，民航和铁路旅客联运承运人应提供客票退改签服务，应集中组织受影响的联运旅客候车/机，并提供茶点及中转地住宿等配套服务。

3) 联运服务投诉

空铁联运主管部门应该努力提高服务管理质量，将服务投诉率降到最低，实现旅客的最大满意度，将服务打响知名品牌，提高旅客满意度。应对投诉，最主要的是以预防为主，消除投诉产生的根源。在提供空铁联运服务过程中，应该在服务管理环节上细致规划，缜密安排，从而减少投诉的发生。当然，还需要建立完备的航空服务管理机制。有必要制定相应的投诉处理和赔偿规定，设置联运服务投诉专线、建立投诉台等。对所有的投诉内容最好记录在案，并依据联运服务保障协议，确定责任归属和各自赔偿份额。

5.3 票务服务

1) 票务信息查询

为了更好的发展空铁联运服务，空铁联运部门、以及各个航空公司、铁路的售票系统应当实现同一终端查询、购票的目标，有条件的情况下可共同开发空铁联运客票查询与销售系统。其中，最主要的是提供包含两种运输方式的准确、完整的票务信息，并使信息畅通传递。此外，在火车票、飞机票代售点、空铁联运售票处、空铁联运官方网站等都应及

时准确地提供所有旅客需要的票务信息。另外，开发手机 APP 等措施，有利于增加客源，推广空铁联运服务，进而促进空铁联运的发展。

2) 售票

同样，在售票服务方面，为了更好的发展空铁联运服务，民航和铁路旅客联运承运人应制定空铁联运客票的预售期限，并宜根据淡旺季、小长假灵活调整预售期。空铁联运部门、以及各个航空公司、铁路的售票系统应当实现同一终端查询、购票的目标，有条件的情况下可共同开发空铁联运客票查询与销售系统。在客票营销方面，应提供购票热线、代售点、网络售票、电话售票、手机 APP 售票等多种购买渠道，方便有需求的旅客购买，而且人工票务服务与自助票务服务应能满足高峰时段的需要。

3) 退改签

在航班、列车运行正常情况下，联运客票的退改签按照民航和铁路部门现有规定执行。由于铁路局、航空公司或旅客原因，旅客不能在客票有效期内完成部分或全部行程，联运客票的退改签应按照民航和铁路联运承运人间签订的联运服务保障协议执行。空铁联运客票的退改签可以通过车站退改签窗口、车站候机楼值机台或机场值机台、售票网站、手机 APP 等途径进行办理。

5.4 行李服务

车站、机场必须认真做好行李直挂和托运工作，为安全、迅速、准确地运输创造良好的必要条件。因此，车站和机场必须严格执行有关政策、法令和规章制度。托运过程中行李发生破损，要记录在案，进行赔偿。为了方便行李的转运，民航和铁路旅客联运承运人应为联运旅客提供行李的转运服务或提供转运行李的自助设备。

5.5 信息服务

1) 运营信息

信息共享是空铁联运的重要内容，空铁联运不仅要在形式上完成航空与铁路的接驳，还宜在民航和铁路旅客联运承运人之间实现运营信息共享，提供空铁联运服务的铁路车站、机场、综合客运枢纽等应为旅客提供摆渡车、大巴车、地铁等城市交通的运营信息。当发生列车或航班晚点时，民航和铁路联运承运人应每隔 30min 向旅客通报一次动态晚点信息。

2) 服务信息

民航机场、铁路车站、综合客运枢纽、联运承运人等除了提供车次、航班等运营信息，还应该向旅客附带说明联运票所提供的其他服务，并提供基本服务信息。民航机场、铁路

车站以及综合客运枢纽内可以通过设置联运服务咨询台及宣传牌，向旅客介绍空铁联运服务的基本内容与流程，飞机、列车内可向旅客提供宣传册，介绍空铁联运服务的基本内容与流程，民航和铁路联运承运人可在售票网站设置专栏向旅客介绍空铁联运服务产品的基本内容与流程，联运承运人还应向联运旅客提供转运行李及换乘过程中的安全注意事项。为了提高服务质量，建议车站、机场和综合客运枢纽提供延伸服务信息，比如列车、飞机目的地所在城市的住宿、餐饮等服务信息以及所在城市的旅游及天气信息等。有条件的话，可以在订票网站上进一步推广此类信息。