



新闻稿

国际航协发布全球行李路线图

2025 年 5 月 14 日，内罗毕 —— 国际航空运输协会（IATA，简称“国际航协”）推出一项为期 **10 年** 的全球行李路线图，旨在推动行李运营现代化。该路线图与航空公司、机场和行业合作伙伴共同制定，明确了提高运营效率和旅客满意度的行动方向。

国际航协地面运营总监莫妮卡·梅斯特里科娃（Monika Mejstrikova）表示：“行李对旅客至关重要，他们希望行李能准时到达。如果延误，希望第一时间了解行李位置。国际航协近期的调查显示，**81%** 的旅客希望更精准地追踪，**74%** 希望手机上获得实时更新，**67%** 愿意改用电子行李标签。全球行李路线图的实施将加速向旅客青睐的自动化和数字行李服务转型。”

全球行李路线图围绕以下三大支柱构建：

- **行李信息交换和数据标准化**，用以协调航空公司、机场和合作伙伴之间共享行李信息的方式。对于旅客而言，用现代信息标准取代电传打字机等传统系统将意味着更快的行李核对、更少的数据错误导致的延误，以及在出现问题时更可靠的服务恢复。部署这种全新的 **API 驱动行李信息标准**，将大幅削减航空业每年高达 **10 亿美元** 的电传信息支出。
- **行李跟踪和自动化**，在整个旅程中提供可见性。包括使用电子行李标签、**GPS 追踪** 和机器人技术，赋能旅客实时追踪行李，为转机和到达提供更顺畅的体验。
- **简化行李索赔流程，打击欺诈，提升客户体验**，赋能航空公司更快解决旅客索赔，更好地保护旅客免受行李相关欺诈。

“路线图将在巩固既有行李流程现代化成果的基础上，全面厘清行业未来 **10 年** 需达成的目标。在所有利益相关方的支持下，我们将突破过往局限，更有能力借助数字化、自动化和以客户为中心的跨行业实践，全面提高旅客满意度。”梅斯特里科娃补充道。

全球行李路线图与国际航协为实现地面运营现代化、提高安全性和改善旅客体验所做的整体目标一致。国际航协将与利益相关方密切合作，制定实施指南，提供培训，并持续跟进项目进展。

- IATA -

编者注释：

- 国际航协在世界各地共拥有 **340 家** 成员航空公司，定期国际航班客运量超过全球的 **80%**。
- [飞向净零碳排放](#)