


中国国际航空股份有限公司

服务标准体系文件


行李全流程跟踪数据 系统管理规程



编号：CA/OP-GH-CA-001

	服务标准体系文件	文件名称	行李全流程跟踪数据系统管理规程		
编号	CA/OP-GH-CA-001	修订状态	00	发布时间	2023-04-04

文件属性	
编写单位	产品服务部
审核单位	商务委员会、地面服务部、信息管理部、产品服务部、 航站楼管理部
发布单位	产品服务部
发布范围	中国国际航空股份有限公司
发布日期	2023-04-04
实施日期	2023-04-04
版本号	2023


	服务标准体系文件	文件名称	行李全流程跟踪数据系统管理规程		
编号	CA/OP-GH-CA-001	修订状态	00	发布时间	2023-04-04

修订清单

修改号:


修改日期:

版本号	生效日期	修订页	修订内容


 服务标准体系文件		文件名称	行李全流程跟踪数据系统管理规程		
编号	CA/OP-GH-CA-001	修订状态	00	发布时间	2023-04-04

目录

1 目的和范围.....	7
1.1 目的.....	7
1.2 范围.....	7
2 术语.....	7
2.1 行李全流程跟踪数据系统.....	7
2.2 站点系统管理员.....	7
2.3 系统用户.....	7
2.4 容器.....	8
3 职责.....	8
3.1 产品服务部.....	8
3.2 信息管理部.....	8
3.3 各使用单位.....	9
4 管理与控制要求.....	9
4.1 系统简介.....	9
4.1.1 功能模块及用途.....	9
4.1.2 适用范围.....	10
4.1.3 登录方式及网络环境、设备要求.....	11


	服务标准体系文件	文件名称	行李全流程跟踪数据系统管理规程		
编号	CA/OP-GH-CA-001	修订状态	00	发布时间	2023-04-04

4.2 系统账号功能及权限.....	11
4.2.1 总部系统管理员.....	11
4.2.2 站点系统管理员.....	11
4.2.3 系统用户.....	12
4.3 系统账号管理（开通、冻结、解冻、注销、管控）.....	12
4.3.1 账号开通.....	12
4.3.2 账号冻结.....	12
4.3.3 账号解冻.....	13
4.3.4 账号注销.....	13
4.3.5 账号管控.....	13
4.4 系统基础信息更新及维护.....	14
4.4.1 定期维护.....	14
4.4.2 即时维护.....	14
4.5 系统数据安全.....	14
4.6 系统数据提取.....	14
4.7 系统迭代开发.....	15
4.7.1 优化意见征集及评估.....	15
4.7.2 需求规格说明书的编写和确认.....	15
4.8 系统应急与故障处理.....	16
4.9 人员培训.....	16

	服务标准体系文件	文件名称	行李全流程跟踪数据系统管理规程		
编号	CA/OP-GH-CA-001	修订状态	00	发布时间	2023-04-04

5 表单汇总..... 16

6 相关文件..... 17

	服务标准体系文件	文件名称	行李全流程跟踪数据系统管理规程		
编号	CA/OP-GH-CA-001	修订状态	00	发布时间	2023-04-04

1 目的和范围

1.1 目的

为规范中国国际航空股份有限公司（以下简称公司）行李全流程跟踪数据系统使用管理，确保系统平稳运行，保证系统使用的安全性、合规性。

1.2 范围

适用于公司范围内、大连航空有限责任公司、北京航空有限责任公司、中国国际航空内蒙古有限公司的所有单位和个人对本系统的管理与使用过程。

2 术语

2.1 行李全流程跟踪数据系统


行李全流程跟踪数据系统作为公司的行李数据平台，将公司内外部各系统、各平台行李数据进行收集、整理、存储为公司内外部生产、服务、监管系统提供统一的行李数据接口服务。为行李业务的运行保障提供支持。

2.2 站点系统管理员

各站点负责本单位系统管理的业务负责人，具有账号管理操作权限。

2.3 系统用户

日常使用各功能模块的业务人员，其账号权限按照业务需要进行相

	服务标准体系文件	文件名称	行李全流程跟踪数据系统管理规程		
编号	CA/OP-GH-CA-001	修订状态	00	发布时间	2023-04-04

应配置。

2.4 容器

指飞机的集装箱或散舱。

3 职责

3.1 产品服务部

A. 负责系统的总体业务统筹，收集和评估业务需求，配合信息管理部开展系统业务需求梳理、功能上线和迭代升级工作；

B. 负责制定及完善系统使用管理规程；

C. 负责根据实际工作需要，做好总部系统管理员、各站点系统管理员的账号审批及管理工作；

D. 负责非系统用户数据统计的需求审批，数据提取工作；

E. 负责组织使用单位开展系统相关业务培训。


3.2 信息管理部

A. 负责系统的总体技术统筹，按需求完成迭代升级研发及上线实施工作；

B. 负责系统日常维护工作及应急处置，确保系统安全稳定运行；

C. 负责编制及维护系统用户操作手册；

D. 负责管理系统服务商，做好系统运行中的后台技术支持，及时解决、修复用户发现的问题；

	服务标准体系文件	文件名称	行李全流程跟踪数据系统管理规程		
编号	CA/OP-GH-CA-001	修订状态	00	发布时间	2023-04-04

E. 负责为系统培训工作提供技术支持。

3.3 各使用单位

A. 负责按照本规定制定本单位的系统使用操作规范，明确系统管理的责任部门、责任人及各部门职责；

B. 负责按照本规程及用户手册使用系统；

C. 负责根据实际工作需要，做好本单位相关岗位人员办理系统用户账号的审批及管理工作；

D. 负责根据实际业务需求提出系统优化意见，并及时收集记录、向产品服务部、信息管理部反馈系统日常使用中遇到的问题。

4 管理与控制要求


4.1 系统简介

4.1.1 功能模块及用途

本系统作为行李全流程跟踪业务的数据平台，为行李服务和质量的监管者提供了辅助查询工具，主要功能模块包括行李运行监控、行李查询与跟踪、行李数据统计与分析。

4.1.1.1 行李运行监控

离港/进港管理：以始发站/到达站视角展示指定时间内的所有离港/进港航班的基本信息和行李实时统计信息；以航班视角展示指定离港/

 服务标准体系文件		文件名称	行李全流程跟踪数据系统管理规程		
编号	CA/OP-GH-CA-001	修订状态	00	发布时间	2023-04-04

进港航班的基础信息、容器信息、行李信息；以行李视角展示指定行李的行李跟踪信息和行李报文。以容器视角展示指定容器内的行李信息。

中转管理：以中转站视角通过航班对的形式展示指定中转站在指定时间内所有航班的基本信息和行李信息；以航班视角按照进港视角和离港视角展示对应的航班基础信息、容器信息、行李信息；以行李视角展示指定行李的行李跟踪信息和行李报文；以容器视角展示指定容器内的行李信息。

4.1.1.2 行李查询与跟踪


高级查询：通过直接输入具体航班号、行李牌号、旅客姓名、特殊行李类型等条件，显示符合查询条件的信息。

4.1.1.3 行李数据统计与分析

统计图表：提供航班量统计、扫描节点与位置分析、行李量统计、特殊行李量统计、行李旅客量统计等信息，通过筛选条件生成对应的图表。

4.1.2 适用范围

属地机场已建成行李全流程跟踪系统，或具备行李数据采集能力且数据已回传至本系统的通航站点。

 服务标准体系文件		文件名称	行李全流程跟踪数据系统管理规程		
编号	CA/OP-GH-CA-001	修订状态	00	发布时间	2023-04-04

4.1.3 登录方式及网络环境、设备要求

用户所在办公地如有国航内网环境，需将使用设备的 IP 地址向信息管理部进行报备并开通访问权限后，通过网址 <http://10.211.67.177:8043/> 进行登录。

用户所在办公地仅有互联网环境，则需填写提交 VPN 申请表电子版，包含部门/公司签字盖章，国航员工提供工牌复印件、非国航员工提供身份证复印件。

电脑显示器最佳分辨率为 1920*1080，推荐使用 Chrome 浏览器。

4.2 系统账号功能及权限

4.2.1 总部系统管理员


A. 产品服务部、信息管理部的业务及系统负责人可申请总部系统管理员账号。

B. 产品服务部负责公司管理支持部门人员、各站点系统管理员的账号审批、建立、解冻、注销等管理工作。

C. 信息管理部负责系统中基础信息（如机场三字代码、行李跟踪节点名称等）的更新及维护、角色权限的分配与管理工作。

4.2.2 站点系统管理员

A. 各分公司、地面服务部、各营业部航站经理级管理人员可申请站点系统管理员账号，最多不超过 2 名。

 服务标准体系文件		文件名称	行李全流程跟踪数据系统管理规程		
编号	CA/OP-GH-CA-001	修订状态	00	发布时间	2023-04-04

B. 负责本单位内需使用系统人员的账号审批、建立、解冻、注销等管理工作。

4.2.3 系统用户

A. 分公司、地面服务部、各营业部航站的相关业务人员可申请系统用户账号。

B. 负责按规程及系统手册使用本系统。

4.3 系统账号管理（开通、冻结、解冻、注销、管控）

4.3.1 账号开通

申请人须填写《行李全流程跟踪数据系统账号申请单》，其中：

A. 总部系统管理员、站点系统管理员


产品服务部负责总部系统管理员、各站点系统管理员账号的审批工作。由申请人所在部门高级经理（或营业部总经理）签字后以邮件形式提交产品服务部系统负责人，产品服务部高级经理及业务负责人签字确认后，在系统中开通账号或角色变更。

B. 系统用户

各分公司、地面服务部、各营业部负责所辖范围内系统用户账号的审批工作。由申请人签字后提交至各站点系统管理员，各站点系统管理员审批后，在系统中开通账号。

4.3.2 账号冻结

按照系统设定，账号连续 60 天未登录，系统将自动冻结该账号。

	服务标准体系文件	文件名称	行李全流程跟踪数据系统管理规程		
编号	CA/OP-GH-CA-001	修订状态	00	发布时间	2023-04-04

4.3.3 账号解冻


申请人须填写《行李全流程跟踪数据系统账号申请单》，由本部门高级经理（或营业部总经理）签字，提交至相应审批权限的管理员，管理员应在账号申请提交之日起五个工作日之内解冻系统账号并存档。

4.3.4 账号注销

离职或调岗人员应在离职或调离岗位之前须填写《行李全流程跟踪数据系统账号申请单》，本部门高级经理（或营业部总经理）签字，提交至相应审批权限的管理员，管理员在收到申请后应不晚于离职或调岗之日注销系统账号。

4.3.5 账号管控

- A. 各使用单位应根据使用人员的岗位和工作职责，为相关人员申请相应的权限。
- B. 账号建立应遵循实名制原则，用户须妥善管理账号用户名及密码，专人专用，严禁借用、共用、盗用。
- C. 账号建立之后，第一次使用时须更改默认密码。
- D. 各单位应按月度进行系统账号筛查工作，审核各本单位内账号权限、账号状态等情况。

	服务标准体系文件	文件名称	行李全流程跟踪数据系统管理规程		
编号	CA/OP-GH-CA-001	修订状态	00	发布时间	2023-04-04

4.4 系统基础信息更新及维护

4.4.1 定期维护

信息管理部应定期维护系统中的基础信息，至少每半年进行检查，及时更新与维护，保证系统基础信息的准确、有效。

4.4.2 即时维护

系统用户人员有检查系统基础信息是否正确的义务，如遇机场三字代码、行李跟踪节点名称等系统基础信息错误时，应及时报送信息管理部的系统管理员，由信息管理部的系统管理员进行信息维护更新。维护更新工作应于1个工作日内完成。


4.5 系统数据安全

系统用户人员应履行保密义务，不得将系统内的任何数据信息，涉及公司员工、旅客的个人信息透露给无关人员或通过个人渠道擅自发布。

历史数据保留最长时间为5年。旅客个人信息的储存时间不应超过两年。

4.6 系统数据提取

分公司、地面服务部、各营业部以外的人员有数据提取需求的，须填写《行李全流程跟踪数据系统数据提取申请单》，明确提取数据的目的、范围及频率，由本部门高级经理签字后，通过邮件的方式报产品服务部审批后由产品服务部负责提取。

 服务标准体系文件		文件名称	行李全流程跟踪数据系统管理规程		
编号	CA/OP-GH-CA-001	修订状态	00	发布时间	2023-04-04

4.7 系统迭代开发

4.7.1 优化意见征集及评估

A. 各系统使用单位可通过邮件的方式将优化建议和需求报产品服务部。各站点系统管理员负责整理汇总本航站系统用户的意见并统一报送产品服务部。


B. 由产品服务部、信息管理部、地面服务部、需求提出单位组成小组，对优化建议和需求进行评估，于十个工作日之内通过邮件的方式反馈处理结果。

C. 对于可实现的需求，需求提出单位填写《行李全流程跟踪数据系统优化申请表》，高级经理（或营业部总经理）签字，通过邮件的方式发送产品服务部。

4.7.2 需求规格说明书的编写和确认

A. 产品服务部、信息管理部对于可实现的需求，组织业务研讨并确认需求实施方案。系统服务商根据需求内容补充需求规格说明书，经功能上线所涉及单位签字确认后，信息管理部、系统服务商评估开发周期与所需人天，进行业务开发。待优化需求开发完毕，产品服务部、信息管理部组织系统使用用户参与测试并提出优化意见。

B. 系统功能上线前，产品服务部、信息管理部组织新功能上线培训，功能上线所涉及单位配合组织试运行工作，并填写《系统试运行情况反

 服务标准体系文件		文件名称	行李全流程跟踪数据系统管理规程		
编号	CA/OP-GH-CA-001	修订状态	00	发布时间	2023-04-04

馈表》，高级经理（或营业部总经理）签字盖中心或部门章后反馈产品服务部。信息管理部对系统操作手册进行相应的修订和更新。

4.8 系统应急与故障处理

在遇到系统不可用时，可查看航易行平台、公司自有 BRS 或星盟行李数据平台临时查看行李信息。故障期间的上游数据由信息管理部根据业务需要和上游能力进行处理。待系统恢复后，通知各系统用户故障解除。

产品服务部在国航之翼 3.0 内建立工作群，如遇到系统无法正常使用，各系统使用用户通过工作群上报，信息管理部应即时响应并开始排故，不能及时解决的应于响应后 24 小时内给出预计解决时间，并于故障解决后在国航之翼工作群内通报。

4.9 人员培训


培训工作由产品服务部组织开展，信息管理部负责技术支持，培训周期根据账户开通需求随时开展，培训内容为本规定、系统操作手册等。

培训组织单位应做好培训记录，内容包括培训日期、主要内容及参训人员名单等。培训记录至少保存两年。

5 表单汇总

CA/OP-GH-CA-001-R01 《行李全流程跟踪数据系统账号申请表》

CA/OP-GH-CA-001-R02 《行李全流程跟踪数据系统数据提取申请单》

	服务标准体系文件	文件名称	行李全流程跟踪数据系统管理规程		
编号	CA/OP-GH-CA-001	修订状态	00	发布时间	2023-04-04

CA/OP-GH-CA-001-R03 《行李全流程跟踪数据系统优化申请表》

CA/OP-GH-CA-001-R04 《行李全流程跟踪数据系统试运行情况反馈表》

6 相关文件

无