

文件编号 DOCUMENT NO. STM-Notice-DF-2019-111

密 级 CONFIDENTIALITY 公开

关于下发上海浦东机场延伸至 S2 卫星厅旅客服务地面保障 流程的业务通告

签发时间 DATE OF ISSUANCE	2019 年 9 月 11 日		签发人 ISSUED BY	刘军
通告类型 TYPE	<input type="checkbox"/> 解读 Interpret <input checked="" type="checkbox"/> 知晓 Understand <input type="checkbox"/> 反馈 Reply		联系人 CONTACT	杨立飞、张培
发布范围 SCOPE OF ISSUANCE	主送 TO	上海基地、金鹏航空、机场地面供应商		
	抄送 CC	航站管理部、商务委员会		
通告内容 CONTENT	<p>海航控股在上海浦东机场执飞的所有国际/国内航班将于 2019 年 9 月 16 日中午 12:00 起由 T2 运行楼延伸至 S2 卫星厅运行，为确保各项地面服务保障环节顺利运行，特下发此业务通告，请各单位学习并遵照执行。</p> <p>1 背景介绍</p> <p>根据上海浦东机场运行保障要求，海航控股所有国际/国内航班将由</p>			

T2 运行楼延伸至 S2 卫星厅运行。

2 启动时间

2019 年 9 月 16 日中午 12:00

3.布局图

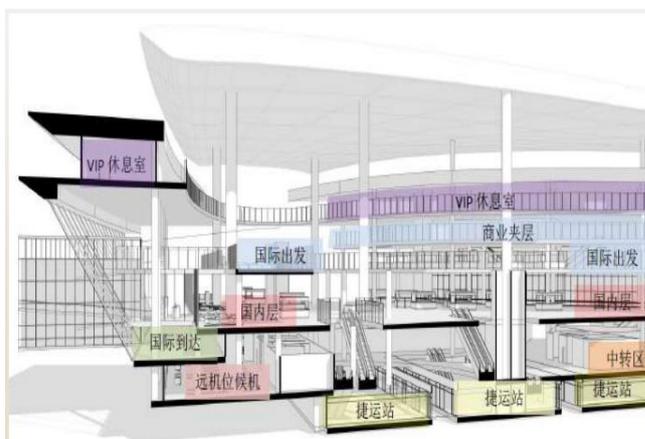
3.1 T2、S2 布局及航司分布图

位置、航司分布



T2 (以国航系、星空联盟成员及部分吉祥航为主) 国内：国航系、吉祥航（部分） 国际：星空联盟成员、阿联酋航及已开展中转的航空公司	S2 (以海航系、南航系、春秋及中东外航为主) 国内：海航系、南航系、春秋航、吉祥航（部分） 国际：中东航司（除阿联酋）、亚洲短线（外航）
T1 (以东航系、天合联盟成员及东航地服代理航司为主) 国内：东航系（非行李直挂中转航班） 国际：大韩、澳航、日航	S1 (以东航系、天合联盟成员及东航地服代理航司为主) 国内：东航系（行李直挂中转航班） 国际：荷法航、达美航

3.2S 卫星厅结构图



S2卫星厅共5层：

G层：捷运站

1层：远机位候机区、中转区

1+层：国际到达

2层：国内出发、到达混流

3层：国际出发

3+层：商业区

4层：贵宾室

4.延伸后运行模式概况

4.1 S2 卫星厅仅具备候机、登机、到达功能，不设安检、海关、边防等机构。

4.2 浦东机场出港航班：所有搭乘海航航班国际/国内航班的旅客，需要在 T2 完成值机、行李托运、安检、海关及边防（国际）等手续后，

前往捷运站搭乘捷运火车抵达 S2 卫星厅。

4.3 浦东机场达到航班：航班将停靠 S2 卫星厅，旅客均需从 S2 乘坐捷运火车前往 T2 提取托运行李。

5.地面服务环节保障流程

5.1 官网、销售各渠道及机场提示

5.1.1 海航官网通过公告、各销售渠道须在销售时提示旅客自 2019 年 9 月 16 日起，上海浦东机场海航控股所有国际/国内航班将由 T2 运行楼延伸至 S2 卫星厅运行。

5.1.2 浦东机场通过机场现场提示牌、屏显等提示旅客办理完值机手续后须前往 S2 候机乘机，并在转场初期增加引导人力，确保旅客顺利乘机。

5.2 值机服务

5.2.1 **值机时限**：值机手续仍在 T2 航站楼办理。为保证旅客办理值机后，能顺利登机，国际航班起飞前 60 分钟停止办理手续（保持不变），国内航班起飞前 50 分钟停止办理手续（由原 45 分钟提前至 50 分钟）。

5.2.2 **值机流程**：值机人员为旅客办理完值机手续及行李托运后，提示并指引旅客乘坐捷运小火车前往 S2 卫星厅登机，并为符合我司贵宾室休息的旅客提供贵宾室指引卡。国内出发位于 S2 二层，国际出发位于 S2 三层。

5.2.1.1 国内旅客值机流程：T2 出发大厅办理值机手续—安检检查—通过登机牌验证闸机—搭乘捷运至 S2—在 S2 候机。

5.2.1.2 国际旅客值机流程：T2 出发大厅办理值机手续—经过位于出发大厅后侧联检手续和安检—T2 国际出发长廊—登机牌验证闸机（D79 号登机口对面）—搭乘捷运—到达 S2 后乘坐扶梯至四层国际出发—登机口候机。

备注：无障碍通道登机牌验证闸机位于 D82 登机口旁；头等舱/商务

舱旅客登机牌验证闸机位于 D79 号登机口对面和 D82 号登机口旁。

5.3 特殊旅客服务

5.3.1 无陪儿童及老人服务：地服人员需提前确认航班登机口信息，并在换乘电梯及乘坐捷运火车时，提示旅客安全行走，避免出现摔倒、夹伤等旅客伤害事件。

5.3.2 轮椅旅客服务 地服人员应提前熟悉新卫星厅行走路线及楼内环境，推轮椅乘坐电梯、乘坐火车或经过斜坡、地面缝隙或凸起时，注意按照轮椅推行规范操作，避免旅客掉落、夹伤等伤害事件。

5.4 登机服务

5.4.1 登机控制人员需在登机前 15 分钟到达登机口开展准备工作。

5.4.2 登机广播 需提供机场公共登机广播确保 S2 各区域均能接收到；提供区域人工登机广播。

5.4.3 航班停靠廊桥时，需组织进行分段登机。

5.4.4 美国航线及特拉维夫航线等国际航线 需组织旅客在登机前接受二次安检。

5.4.5 登机口于起飞前 20 分钟前关闭（保持不变），地服人员须提前做好减客、拉减行李准备；客、货舱门在起飞前 10 分钟关闭，所有上机单据应在舱门关闭前与乘务组完成交接。

5.5 中转服务

5.5.1 浦东机场 MCT(单位：min)

海航所在 航占楼	虹桥=浦东	国内=国内	国内=国际	国际=国际
T2 航站 楼	300+15	180+30	T1=T2: 150+30 T2=T2: 120+30	T1=T2 :180+30 T2=T2 :120+30

5.5.2 海航国内=海航国内、海航国内=海航国际中转路线

5.5.2.1 旅客行李直挂至目的地（仅限部分国内转国内办理行李直挂）：航班到达 S2 卫星厅停机位—旅客下机—旅客前往中转柜台办理中转

手续—前往 S2 卫星厅候机、乘机。

5.5.2.2 旅客行李未直挂至目的地：航班到达 S2 卫星厅停机位—旅客下机—前往捷运站乘坐捷运火车—到达 T2 办理国际联检手续（国际航班到达）—提取行李—前往 T2 值机柜台区域办理续程值机手续—经过安检—办理国际联检手续（国际航班出发）—前往 S2 卫星厅候机、乘机。

5.5.3 海航国际=海航国际中转路线

航班到达 S2 卫星厅停机位—旅客下机—前往捷运站乘坐捷运火车—到达 T2 办理国际联检手续（申请 TWOV 直接过境的旅客办理过境手续）—提取行李（申请 TWOV 直接过境且行李已经直挂至目的地的，无需提取行李）—前往 T2 值机柜台区域办理续程值机手续—经过安检—办理国际联检手续—前往 S2 卫星厅候机、乘机。

5.5.4 海航国内/国际-外航国内/国际中转路线

航班到达 S2 卫星厅停机位—旅客下机—前往捷运站乘坐捷运火车—到达 T2 办理国际联检手续（海航国际航班到达）—提取行李—前往续程航班对应的值机柜台区域办理值机手续。

5.6 贵宾服务

贵宾室使用机场贵宾室，位于 S2 卫星厅四层。国内旅客使用 190 号贵宾室，国际旅客使用 170 号贵宾室。

5.7 到达服务

5.7.1 航班到达并停靠 S2 卫星厅机位后，所有旅客均需前往 T2 国际/国内到达厅提取行李。

5.7.2 首件行李交付时间：窄体飞机（B737 类），第一件行李应在飞机到达后 15 分钟内交付给旅客（远机位在 20 分钟内），所有行李 60 分钟交付完毕；宽体飞机（A330/A350/787）到站后，第一件行李应在 20 分钟内交付给旅客（远机位在 25 分钟内），1 小时 20 分钟交付完毕。

6 特情处置

	<p>6.1 对于浦东机场实施新 MCT 后，已将销售的不满足 MCT 时间要求的客票，商务委员会须提前联系旅客进行预处理。</p> <p>6.2 延伸至 S2 初期阶段，对于晚到旅客，机场及地服人员须加大引导力度，尽量保证旅客顺利成行。</p> <p>6.3 国内航班、国际航班出现单一旅客反流、单一航班反流或大面积航班反流时，行走路线请参见浦东机场制定的《上海浦东机场 S2 卫星厅旅客地面流程（出发、到达、反流）》。</p> <p>6.4 本业务通告试行 1 个月，后续视情修订。如无下发修订，本通告仍然生效，请以本通告为准。</p> <p style="text-align: right;">海航航空集团有限公司航站管理部 2019 年 9 月 11 日</p>
<p>注意事项 NOTES</p>	<p>本业务通告自2019年9月11日起生效,请各单位组织学习并遵照执行。</p> <p>业务通告下发后立即纳入手册 <input type="checkbox"/> 试运行结束后纳入手册<input type="checkbox"/></p> <p>无需纳入手册 <input type="checkbox"/></p>