**Phân loại màu:**

* Tô màu cam: Pool
* Tô màu vàng: Lane
* Tô màu hồng: Activity
* Tô màu xanh lá: Gateway
* Tô màu xanh dương: Event
* Tô màu tím: Information Artifact

**Bước 1: Check in**

Hành khách đến khu vực check in của hãng hàng không để làm thủ tục lên máy bay trong vòng trước 40 phút so với giờ máy bay cất cánh. Trễ 40 phút trước khi máy bay cất cánh, hãng sẽ từ chối làm thủ tục bay.

Nếu hành khách ký gửi hàng hóa phải làm thủ tục tại quầy ký gửi hàng hóa và phải hoàn thành trước 3 tiếng trước khi máy bay cất cánh. Ngược lại, hãng sẽ từ chối nhận hàng ký gửi. Nhân viên ký gửi sẽ kiểm tra hàng hóa, và làm thủ tục. Nếu hàng đạt đúng quy định, nhân viên ký gửi sẽ nhận hàng và làm thủ tục. Ngược lại, hàng sẽ bị từ chối.

*Hàng hóa phải tuân thủ quy định sau:*

* *First Class/ Business Class: 30 kg ký gửi và 2 kiện xách tay, kích thước nhỏ hơn 119x119x81 (cm). Ngược lại từ chối nhận.*
* *Economy Class: 20 kg ký gửi và 1 kiện xách tay, kích thước nhỏ hơn 119x119x81 (cm). Ngược lại từ chối nhận.*

Sau đó, nhân viên check in sẽ tiến hành kiểm tra vé và các giấy tờ liên quan. Nếu sai quy định, hành khách sẽ không được qua cửa soát vé. Ngược lại, hành khách được trả lại vé máy bay, CMND, và thẻ lên máy bay (boarding pass).

Nếu hành khách đi quốc tế có transit, hãng sẽ làm thủ tục transit và phát hành thẻ lên máy bay cho các chặng transit.

**Bước 2: Làm thủ tục xuất cảnh**

Nếu hành khách đi quốc tế sẽ được nhân viên hải quan kiểm tra visa. Nếu visa hết hạn, nhân viên từ chối làm thủ tục. Nếu visa còn hạn, nhân viên hải quan sẽ đóng dấu và gửi lại visa cho hành khách. Còn hành khách đi nội địa, sẽ đi thẳng qua bước kiểm tra hành lý và an ninh tiếp theo.

**Bước 3: Kiểm tra hành lý và an ninh**

Bộ phận an ninh sẽ kiểm tra hành lý và an ninh để đảm bảo an ninh. Nếu sai quy định, hành khách bị từ chối cho bay. Nếu đúng quy định, hành khách sẽ được đưa vào phòng đợi.

**Bước 4: Lên máy bay**

Bộ phận mặt đất di chuyển hành khách lên máy bay và phải có mặt trên máy bay chậm nhất là trước 15 phút so với giờ cất cánh. Nếu không, hành khách sẽ bị hủy chuyến bay.

Tiếp viên hàng không sẽ kiểm tra vé lên máy bay (boarding pass), hướng dẫn hành khách lên máy bay và bắt đầu chặng hành trình.

**Bước 5: Xuống máy bay**

Sau khi máy bay hạ cánh, tiếp viên hàng không sẽ hướng dẫn hành khách xuống máy bay. Bộ phận mặt đất sẽ di chuyển hành khách xuống máy bay.

* Nếu hành khách đi tuyến quốc tế sẽ được di chuyển qua khu vực nhập cảnh.
* Nếu hành khách đi tuyến nội địa và có ký gửi hàng hóa sẽ được di chuyển qua khu vực lấy đồ.
* Nếu hành khách đi tuyến nội địa và không ký gửi hàng hóa sẽ được di chuyển qua khu vực Arrival.

**Bước 6: Làm thủ tục nhập cảnh**

Nếu hành khách đi tuyến quốc tế thì phải làm thủ tục nhập cảnh:

* Trình Visa cho nhân viên hải quan kiểm tra và đóng dấu.
* Điền form thông tin
* Phỏng vấn sơ bộ với nhân viên hải quan (nếu có).

**Bước 7: Check out**

Hành khách sẽ qua phòng lấy hành lý ký gửi nếu có. Nếu hành lý bị mất, hành khách phải liên hệ ngay bộ phận Lost and Found để xử lý. Nếu không có hành lý ký gửi, hành khách di thuyển thẳng ra về.