



# 航空行李运输事故的处理与赔偿

HANGKONG XINGLI  
YUNSHU SHIGU DE  
CHULI YU PEICHANG

杨芳 著

---

中国民航出版社

# 航空行李运输事故的处理与赔偿

杨 芳 著

中国民航出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

航空行李运输事故的处理与赔偿/杨芳著. 北京:  
中国民航出版社, 2008. 7  
ISBN 978-7-80110-856-2

I. 航…

II. 杨…

III. ①航空运输: 行李运输-货运事故-处理-基本知识-中国

②航空运输: 行李运输-货运事故-赔偿-基本知识-中国

IV. D922. 296

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 097776 号

责任编辑: 刘庆胜

### 航空行李运输事故的处理与赔偿

杨 芳 著

---

出版 中国民航出版社

社址 北京市朝阳区光熙门北里甲 31 号楼 (100028)

排版 中国民航出版社照排室

印刷 长城印刷有限公司

发行 中国民航出版社 (010) 64297307、64290477

开本 787×960 1/16

印张 17.75

字数 310 千字

版本 2008 年 8 月第 1 版 2008 年 8 月第 1 次印刷

---

书号 ISBN 978-7-80110-856-2

定价 38.00 元

(如有印装错误, 本社负责调换)

## 序

民航行李运输是一项比较复杂的业务，处理不正常行李运输事故就更加复杂了。民航行李运输与旅客的权益紧密相关，不正常行李运输事故的处理更是旅客关注的重要环节。遗憾的是多年来一直很难找到一本比较全面地探究民用航空行李运输以及不正常行李运输事故处理方面的专著，杨芳同志所著的《航空行李运输事故的处理与赔偿》应该说是填补了这项空白。

杨芳同志自 1986 年以来一直在国航从事行李运输服务工作。2000 年开始在国航北京行李查询部门负责专门处理不正常行李运输事故疑难问题，以及不正常行李运输事故引起的旅客投诉及其法律诉讼工作，在行李运输以及不正常行李运输事故处理方面有着丰富的实践经验和理论探究。她积极参与国航行李运输规定的编写工作，在《民用航空运输》等多种刊物上多次发表有关行李不正常运输事故处理方面的论文。应该说她是一位不可多得的民用航空行李运输和不正常行李运输事故处理的专家。

《航空行李运输事故的处理与赔偿》这本书，既有理论探讨，又有实践经验，既有相关规定，又有处理案例，值得从事行李运输和不正常行李运输事故处理的同行们在工作中参考和借鉴。

许志山

2008 年 6 月 2 日

---

许志山，1989 年 4 月至 1994 年 7 月为中国国际航空公司行李运输服务负责人，现任中国国际航空公司地面服务部总经理。

## 前 言

航空行李运输是民用航空运输的一个组成部分。从严格意义来说,航空运输是不应该发生行李运输事故的,然而客观上,即使在正常航空运输过程中也不可避免地会出现旅客行李运输事故,不过发生事故的原因以及事故出现的几率不尽相同罢了。

由于托运行李是航空公司负责照管和运输的,所以,航空行李运输事故的责任通常是由航空公司承担。航空公司根据旅客行李事故的具体情况负责找回旅客的行李,或根据限额规定和旅客行李损失的情况给予赔偿。

尽管发生航空行李运输事故的几率很小,所带来的经济损失在航空公司的总利润中也微不足道,但是随着我国民用航空运输市场逐步开放,航空运输市场竞争必然导致各航空公司利润率平均化,航空公司就必须全方位提高服务水平,千方百计地提升利润率。因此提高行李运输质量,减少旅客行李运输事故几率亦是航空公司不可忽视的工作。

就旅客运输而言,我国民用航空事业的迅速发展,必将促使旅客运输量剧增,与此同时行李运输事故也将相对增多。当旅客在航空旅行中因行李运输事故受到损失,旅客不愉快的心情可想而知。而一旦发生了行李运输事故,旅客应如何应对呢?这些问题都是本书所要研究探讨的内容。

本书依据国际民航组织和我国民航局关于航空行李运输的相关规定,较为详细地阐述了航空行李运输的一般规则与行李事故处理的程序,重点分析了航空行李运输事故发生的原因,同时介绍了针对航空行李运输事故的处置方法及其赔偿责任。此外,作者还根据多年工作经验,提出了研究解决航空行李运输事故的前瞻性和科学性设想。

为了帮助广大旅客在航空旅行中妥善携带行李,以及遇到航空行李运输

事故时能够正确处置，本书详细地介绍了航空行李运输的有关常识，并列举了大量航空行李运输事故处理案例。这些案例既可作为承运人和代理人处理行李事故工作的借鉴，又可供旅客航空出行时参考。

作者衷心希望通过此书，能够使读者较全面地了解民航行李运输的一般过程，了解航空行李运输事故的种种现象和可能遇到的与之相关的法律法规问题，掌握解决行李运输事故的处理方法。同时也希望通过此书与业内同行进行探讨，尽量全面掌握处理不正常行李运输事故的方法与技巧，从而提高承运人和代理人的服务质量和盈利水平作出应有的贡献。

本书的构思和成书得到了中国民航出版社、《民航管理》杂志社以及业内同行的热情指导和帮助，作者对此表示衷心谢意。

由于作者水平有限，书中难免有不当之处，敬请各位业内人士及广大读者提出宝贵意见。

杨 芳

2008 年 5 月于北京

# 目 录

## 序

## 前言

|                             |      |
|-----------------------------|------|
| <b>第一章 航空行李运输事故概述</b> ..... | (1)  |
| 第一节 航空行李运输事故及影响 .....       | (1)  |
| 第二节 从数据看行李运输事故处理的重要性 .....  | (2)  |
| 第三节 航空行李运输事故产生的原因 .....     | (4)  |
| 第四节 承运人间值得借鉴的经验 .....       | (5)  |
| 第五节 行李运输及事故处理工作有待改进 .....   | (7)  |
| <b>第二章 航空行李运输业务</b> .....   | (11) |
| 第一节 托运行李规定 .....            | (11) |
| 第二节 行李装卸规定 .....            | (30) |
| <b>第三章 行李运输事故处理流程</b> ..... | (36) |
| 第一节 行李少收和延误 .....           | (36) |
| 第二节 内物丢失和破损 .....           | (46) |
| 第三节 错拿和代查行李 .....           | (49) |
| 第四节 多收和无人认领行李 .....         | (50) |
| 第五节 迟运、速运行李及其他 .....        | (52) |

|                              |       |
|------------------------------|-------|
| <b>第四章 航空行李事故责任划分和赔偿限额规定</b> | (55)  |
| 第一节 责任和免责条款                  | (55)  |
| 第二节 索赔和诉讼                    | (56)  |
| 第三节 赔偿限额标准                   | (57)  |
| 第四节 赔偿原则                     | (58)  |
| 第五节 分摊赔偿额                    | (58)  |
| 第六节 赔偿转账                     | (61)  |
| 第七节 转账清单                     | (63)  |
| <b>第五章 行李查询业务的代理工作</b>       | (65)  |
| 第一节 承运人与代理人的关系               | (65)  |
| 第二节 承运人与代理人签署协议              | (66)  |
| 第三节 代理工作中存在的问题               | (67)  |
| <b>第六章 世界行李查询系统</b>          | (70)  |
| 第一节 少收行李常用指令                 | (73)  |
| 第二节 多收行李常用指令                 | (88)  |
| 第三节 破损行李常用指令                 | (93)  |
| 第四节 查询行李常用指令                 | (96)  |
| 第五节 查询信息处理指令                 | (108) |
| 第六节 其他指令                     | (114) |
| 附录                           | (121) |
| <b>第七章 行李事故处理与法律法规</b>       | (142) |
| 第一节 国际公约简介                   | (142) |
| 第二节 《民用航空法》与国内相关法规的关系        | (145) |
| 第三节 “客规”中关于行李运输事故的内容         | (150) |
| 第四节 承运人总条件与行李运输的关系           | (151) |
| <b>第八章 行李事故处理与赔偿</b>         | (154) |
| 第一节 处理行李事故应注意的问题             | (154) |

|                                |       |
|--------------------------------|-------|
| 第二节 行李事故赔偿 .....               | (166) |
| 第三节 分摊赔偿额对承运人和代理人的影响 .....     | (175) |
| <b>第九章 行李运输事故处理的发展趋势</b> ..... | (179) |
| 第一节 国内航线提高行李赔偿额的意义 .....       | (179) |
| 第二节 行李赔偿限额调整势在必行 .....         | (181) |
| 第三节 承运人应该成立行李查询中心 .....        | (185) |
| 第四节 行李安全运输与反恐怖行动 .....         | (187) |
| <b>第十章 行李事故处理中的服务技巧</b> .....  | (190) |
| 第一节 行李查询前台服务技巧 .....           | (190) |
| 第二节 库房和内务人员的服务 .....           | (199) |
| <b>第十一章 行李运输事故案例分析</b> .....   | (206) |
| 第一节 行李延误案例及分析 .....            | (206) |
| 案例一 行李延误导致招标流产 .....           | (206) |
| 案例二 爱“挑刺”的李博士 .....            | (208) |
| 案例三 行李赔偿额倒挂 .....              | (210) |
| 案例四 “高价”行李 .....               | (212) |
| 案例五 延误引出的精神索赔 .....            | (213) |
| 案例六 克服外界不利因素 提升服务意识 .....      | (215) |
| 案例七 展商们的愤怒 .....               | (217) |
| 第二节 行李破损和内物丢失案例及分析 .....       | (219) |
| 案例一 依靠相互配合 求得峰回路转 .....        | (219) |
| 案例二 严格执行规定 有效保护自己 .....        | (221) |
| 案例三 被“减肥”的行李 .....             | (222) |
| 案例四 万元钻戒不翼而飞 .....             | (224) |
| 案例五 行李国外被窃 回国只能抱怨 .....        | (225) |
| 案例六 王小姐的烦恼 .....               | (226) |
| 案例七 因小失大 得不偿失 .....            | (228) |
| 案例八 一个迟到的申报 .....              | (230) |

|                                 |       |
|---------------------------------|-------|
| 案例九    难以证明的损失 .....            | (232) |
| 第三节    行李丢失案例及分析 .....          | (233) |
| 案例一    在起诉边缘徘徊 .....            | (233) |
| 案例二    官司走向“二审” .....           | (235) |
| 案例三    瞿先生的坎坷经历 .....           | (239) |
| 第四节    其他案例及分析 .....            | (241) |
| 案例一    行李被错拿后 .....             | (241) |
| 案例二    父亲的焦虑 .....              | (243) |
| 案例三    启动应急预案 .....             | (244) |
| 案例四    超标的行李 .....              | (245) |
| 案例五    有惊无险 .....               | (247) |
| 案例六    请慎重签下您的名字 .....          | (248) |
| 案例七    法定期限到来之前 .....           | (249) |
| 第五节    《蒙特利尔公约》条件下的行李赔偿案例 ..... | (251) |
| 案例一    赔偿方案旅客选 .....            | (252) |
| 案例二    把握适度赔偿的分寸 .....          | (253) |
| 案例三    分解旅客索赔额 .....            | (254) |
| 案例四    为赔偿建立“台阶” .....          | (256) |
| 附录    航空行李运输规则问答 .....          | (258) |
| 参考文献                            |       |
| 后记                              |       |

## 第一章 航空行李运输事故概述

民用航空分旅客运输、行李运输和货物运输三个部分。行李是指旅客在旅行中为穿着、使用、舒适或便利而携带的必要或适量的物品及个人财物。旅客和承运人之间，根据客票和行李票中的地点以及时间约定运输行李。如果旅客到达目的地后没有提取到交运的行李，或者行李在提取后发现被污染、破损，行李内装物品丢失，甚至整件行李丢失等问题，统称为行李运输事故。

### 第一节 航空行李运输事故及影响

行李运输事故的发生，不但给旅客的旅行、生活、工作等带来极大的不便，而且会使旅客对选择乘坐的航空公司产生极大怨言，同时无论是在信誉方面，还是在经济方面也会给承运人造成极大的损失。因此不管是旅客还是承运人，都不愿意出现行李运输事故。

航空运输在为旅客带来便捷和舒适的同时，由于航空运输的特点，难以避免会出现运输的差错和疏漏，特别是不会说话的物体——行李。因此世界各国的承运人和航站都设有专门处理行李运输事故的部门：行李查询。

优秀和成熟的航空公司，都非常重视旅客和行李的售后服务，特别是对行李运输事故的处理和原因分析，航空公司管理层所给予的关注度很高。因此，世界上的大型航空公司，如德国的汉莎航空公司（LH）、美国的联合航空公司（UA）和美国西北航空公司（NW）等都有自己的行李查询总部（也称行李查询中心）。其宗旨在于分析和总结公司航班所达各站行李运输事故的发生率和事故发生的原因，提出行李运输改进措施。其目的在于控制

并减少行李运输事故给旅客和航空公司带来的损失。

我国目前在行李运输事故的处理方面，与世界上同行业相比差距较大。单一的行李查询部门，仅限于被动地查找事故行李和赔偿行李运输事故所造成的损失，尚无一个国内承运人能够做到从防患于未然着手，真正重视从行李运输事故出现的源头抓起，减少或杜绝行李事故的发生，这是航空企业在发展中必然要经历的过程。

目前，各承运人和代理人的行李查询工作人员，面临十分“受气”和“被动”的工作环境，所接待的旅客都是带着火气而来。行李查询的工作人员不但要小心翼翼地旅客解释、询问和分析出现行李不正常运输的原因，同时还必须用最快的方法和途径为旅客查找行李，以便及时答复盛怒之下的旅客关于行李出现问题的准确信息，以避免耽误旅客的时间，从而将旅客的损失和怒气减小到最低限度。

行李查询工作人员的解释和道歉，大多数情况下能使旅客缓解激动的情绪，了解行李事故出现的原因，因而使旅客理解承运人或代理人所做的工作和努力，最终达到解决问题的目的。但也有少部分旅客因为行李出现运输事故而情绪冲动、对工作人员恶语相加，甚至对行李查询工作人员进行人身攻击。殊不知这样一来，更容易加重工作人员的心理负担，重压之下难免工作失常，反而欲速则不达。

个别承运人和代理人的管理者，因为对行李查询工作认识不足，不全面考虑造成和产生行李运输事故的原因和性质，而一味追求尽可能地减少行李损失的赔偿额，在旅客身上“抠”利润，迫使工作人员源于压力而不顾行李赔偿的有关规定，故意压低应付给旅客的行李损失赔偿金，致使旅客行李投诉率不断攀升。这样做的结果，往往会造成从事行李损失赔偿的工作人员无章可循，只能尴尬地面对旅客的愤怒和埋怨，使旅客和承运人、代理人及航站之间矛盾不断扩大，严重背离了承运人、代理人服务于旅客的宗旨。

## 第二节 从数据看行李运输事故处理的重要性

2007年，民航总局消费者事务中心通过民航总局官方网站公布的数据显示，在航班不正常服务、行李运输、办理乘机手续、售票差错、旅客服

务、机上服务、航班延误等 7 项引发旅客投诉的统计数据中,行李运输投诉率排位已经跃升为第一位。如表 1-1 所示。

表 1-1 行李运输投诉率居高不下

| 时间               | 1 月份  | 2 月份  | 3 月份  | 4 月份  | 5 月份  | 6 月份  |
|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 投诉排名             | 第一    | 第一    | 第一    | 第一    | 第一    | 第三    |
| 行李投诉<br>所占比例 (%) | 41.67 | 35.71 | 51.85 | 35.71 | 42.86 | 14.29 |
| 时间               | 7 月份  | 8 月份  | 9 月份  | 10 月份 | 11 月份 | 12 月份 |
| 投诉排名             | 第二    | 第二    | 第二    | 第一    | 第三    | 第二    |
| 行李投诉<br>所占比例 (%) | 18.18 | 27.27 | 15.15 | 28.57 | 8.33  | 29.42 |

表 1-1 中所反映出的旅客对行李运输的不满和意见,已经达到了空前的程度。以往,投诉率占据较高位置的是旅客服务,包括航班延误和机上服务等。行李投诉率升高,一方面说明航空公司的行李运输频频出现事故,成为不争的事实,另一方面也说明旅客的维权意识在逐步提高。

行李运输服务投诉率的居高不下,给承运人的信誉带来很大的负面影响。承运人和代理人长期忽视行李运输工作,行李运输操作不规范,不重视行李运输产生事故的处理,以及行李事故赔偿秩序混乱,是引发旅客对行李运输投诉攀升的主要原因。

表 1-2 是某承运人的行李查询年处理投诉件数统计,从表中能够看到旅客的维权意识在逐步提高。因此,承运人和代理人提高行李服务水平,加强对行李运输工作的重视和管理已经势在必行。

表 1-2 某承运人的行李查询年处理投诉件数统计

| 时间               | 2004 年 | 2005 年 | 2006 年 | 2007 年 |
|------------------|--------|--------|--------|--------|
| 行李投诉<br>受理数量 (件) | 174    | 353    | 336    | 410    |

另一方面,行李运输事故的频发,也损害了承运人的经济利益。航空运

输市场的激烈竞争，逐步缩小了航空运输承运人的盈利空间，过低的票价使航空公司的利润受到挤压，而行李损失赔偿额的大幅提高，将给承运人带来更大的“利空”效应。表 1-3 是某承运人北京航站进港行李运输事故年赔偿额的统计情况。

表 1-3 某承运人北京航站进港行李事故年赔偿额的统计情况 （单位：万元）

| 时间    | 2004 年 | 2005 年 | 2006 年 | 2007 年 |
|-------|--------|--------|--------|--------|
| 行李赔偿额 | 188    | 210    | 230    | 253    |

总之，行李运输事故处理和赔偿的好与坏，直接与航空承运人以及代理人的经济利益和服务信誉紧密相连。

### 第三节 航空行李运输事故产生的原因

行李运输事故的发生是由诸多原因造成的，大致可以分为以下几种：承运人的原因，机场及机场设备的原因，中转的原因，旅客自身的原因等。

(1) 承运人的原因：指承运人在办理旅客行李托运手续时，没有按照行李运输规定检查行李箱是否包装完好、锁扣齐备；没有了解和提示旅客有无不符合行李规定的物品，或其他不得作为行李交运的物品；没有向旅客宣传办理声明价值的有关规定，对免责行李向旅客进行解释并履行具体签字手续等。

(2) 机场及机场设备的原因：机场候机楼的行李运输和传送设备，以及行李分拣、行李识别仪器的设计、购买、安装和管理，一般由候机楼管理或相应的股份公司承担管理责任，其中包括行李传送带的航班分配权。管理航班行李分配的传导，通过配给承运人调看的航班行李显示系统传达，航空公司及部分代理人只有使用权，而机场行李传送带因为分拣系统、行李识别标签识别系统和运转机械系统的原因，发生机械故障和突发事件难以避免，也会造成行李运输事故。

(3) 中转的原因：行李在航班与航班相衔接的过程中，由于时间过短，

以及各国海关规定不同，留出的办理海关手续或检验检疫的时间不够，使得装卸行李的工作人员装载行李的过程非常紧迫，以致造成行李运输事故。

(4) 旅客自身的原因：很多旅客购买机票后，或者是在购买电子客票时，没有注意机票上关于行李运输的规定，特别是在购买电子客票浏览“旅客须知”页面时，没有经过仔细阅读和推敲就按动“同意”键，从而忽视了行李运输规定。出现了行李运输事故以后，才知道承运人行李运输很多的限制条款已经写在票面和“旅客须知”栏上，而此时，行李事故已经发生。

另外，承运人的代理售票处在向旅客售出机票时，没有将行李的相关规定告知旅客或提请旅客注意，也是造成行李事故的因素。

事实上，旅客行李出现不正常运输事故的原因很多，并且引发行李事故的原因复杂多样，有些事故永远找不到原因，这正是航空运输的特点。但是，行李运输事故只要是由于承运人或代理人原因引起的，承运人或代理人就应该积极地为旅客查找和解决，并依法承担行李事故的相应赔偿责任。

## 第四节 承运人间值得借鉴的经验

行李对于旅客的重要性不言而喻，如何才能降低行李不正常运输事故率，减少行李不正常运输事故的发生，让旅客正常提取到交运的行李，顺利完成旅行呢？

### 一、成立行李查询中心

为避免行李运输事故的发生，国际、国内很多承运人都采取积极有效的措施，从行李运输的源头管理入手，如制作行李识别标识，便于装卸人员辨识行李等，有效避免了事故的发生。成立行李查询中心，加强行李运输事故的后期监控，是非常有效的一种方式。行李查询中心的工作性质就是对承运人的行李运输质量进行管理和监督，这种监督表现在有专人对本公司飞往各地航站的班机所发生的行李运输事故进行统计和监控，定时定期向总部管理层通报，总部会对这些数据进行认真分析。

数据分析的结果用以针对问题航站进行有效管理。这种管理不仅停留在

行李事故查找率、赔偿率这一简单的层次，而且会深入到派遣视察员前往事故多发航站了解行李运转情况，乃至考察行李运输各环节中人为可控制和不可控因素等综合性条件。视察员调查后得出的结论，往往会切中要害，对于解决行李事故多发问题能够起到决定性的作用。

## 二、公示行李运输规定

部分承运人自我保护意识强，在纸质飞机的票面上除印制行李运输规定外，还将不能承担赔偿责任的物品种类一一明确罗列，比如不得夹带在行李内交运的物品中列入了个人定时服用的处方药、电子产品、数码产品、不可复制的古籍文物，甚至包括发生行李轻微损坏，如行李箱的把手、轮子破损或丢失等损失时，承运人不予赔偿等。有经验的航空公司为使装卸人员易于区分纸箱是托运行李还是货物，特意在属于旅客托运行李的纸箱上粘贴“托运行李”的显著标识，有效提高了装卸机人员的辨识效率；有的承运人为中转行李箱特别拴挂带有中转标识和中转目的站的中转行李标识，降低了行李错运和错卸的几率；有的承运人为区别正常旅客的托运行李，针对候补旅客的托运行李，特别制作并拴挂明显的“候补旅客行李”识别签，给处理候补旅客行李没能随机运输的行李查询工作人员提供了极大的方便等等。种种针对旅客或承运人的告知方法，在很大程度上提高行李运输的准确性，有效地避免了旅客与承运人或代理人之间因为行李发生运输事故而引发的矛盾。

国外承运人对于行李运输的诸多限制性条文，无论是行李运输规定还是行李免责规定，多以规章或制定运输总条件的形式公示于旅客，遇到因行李事故引发纠纷时，做到有法可依，有据可查，有效地降低了人为因素的影响给行李事故处理带来的不良结果。

令人遗憾的是，我国的承运人目前对于行李运输工作的重视程度与先进航空公司相比尚有很大差距，行李运输事故不断。我国航空行李运输的发展还无暇顾及行李运输的细节问题，在细节决定成败的趋势引导下，一定时间内我国的承运人仍将为此付出代价。

## 第五节 行李运输及事故处理工作有待改进

既然行李运输事故的发生在很大程度上受人为因素的影响,那么要想有效降低行李运输事故的发生率,就应该从抓从业人员的教育和管理入手,达到减少行李事故的目的。

### 一、加强员工的业务能力及职业道德的培训

业务培训的目的是让每名员工知道行李的运输流程,以及行李运输过程中应注意的事项。比如,有的行李箱在办理乘机手续之前就已经出现破损,工作人员在办理行李收运手续时,需要在行李箱上拴挂免除责任行李识别标签;有些行李箱的尺寸因为不符合承运人规定,需要通过特殊行李通道运送等。

在行李运输的各个环节,员工都不能存有侥幸心理,特别是行李装卸人员最为关键,多数行李发生破损都是由于工作人员责任心不强、行李装卸野蛮装卸造成。行李查询员工要学会处理事故的多种手段,灵活主动、细致热情地在规定范围内尽量满足旅客的要求。

总之,培训工作就是要让每个员工牢固树立为旅客服务的思想,强调职业道德的提高,明确行李对旅客的重要性,同时增加对旅客心理的研究,定期进行培训,提高员工的服务技巧和自身素质。

### 二、完善行李出港运输的业务流程

从国内承运人和航站行李运输的运行状况可以看出,各航站都在尽可能地保障行李正常运输,但距离理想的行李运输最佳状态仍相差很远。工作人员在办理行李交运手续时,首先应细化行李收运环节,即检查旅客的行李是否包装完好,有无发现行李破损的现象,行李的尺寸大小是否符合承运人的规定,能否正常托运等。

一旦发现旅客交运的行李有破损,要拴挂免除责任行李识别标签,并在免责内容项注明,请旅客签字后,必须告知旅客由此引发的問題航空公司将不承担赔偿责任。有些行李,如纸箱、编织袋等,不论包装是否完好,都应