



中国航空运输协会指定培训教材 · 航空运输代理培训系列

M_{inhang} Guonei Huoyun Xiaoshou Shiwu 民航国内货运销售实务

陈芳 主编



中国民航出版社

民航国内货运销售实务

陈 芳 主编

中国民航出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

民航国内货运销售实务/陈芳主编. —北京: 中国民航出版社, 2009. 12
ISBN 978-7-80110-950-7

I. ①民… II. ①陈… III. ①民用航空 - 航空运输: 货物运输 - 销售管理 - 中国 IV. ①F562.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 220622 号

责任编辑: 王迎霞

民航国内货运销售实务

陈 芳 主 编

出版 中国民航出版社
地址 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 北京华正印刷有限公司
发行 中国民航出版社 (010) 64297307 64290477
开本 787 × 1092 1/16
印张 15.25
字数 347 千字
印数 3000 册
版本 2010 年 1 月第 1 版 2010 年 1 月第 1 次印刷

书号 ISBN 978-7-80110-950-7
定价 54.00 元

(如有印装错误, 本社负责调换)

编辑委员会

主 任：刘绍勇

副主任：罗朝庚 王世翔 王全华

委 员：（按姓氏笔画排序）

马须伦 王刘幸 车尚轮 刘剑平

李晓明 吴桐水 顾佳丹 浦照洲

蔡剑江 谭万庚 魏振中

编辑 部

名誉主编：魏振中

主 编：陈 燕

执行主编：（按姓氏笔画排序）

付晓云 白 燕 孙继湖 孙惠君
陆 东 陈 芳 陈彦华 竺志奇

编辑部成员：（按姓氏笔画排序）

万 青	王静芳	王娟娟	文 军
孔令羽	史合义	孙燕平	闫世昌
李玉红	李 红	李建华	李瑞林
肖瑞萍	张乐发	张 英	张辉（上海）
张辉（广州）	陈小代	陈文玲	陈 怡
陈省贵	周石田	袁锦华	徐 青
曹允春	戚久宏	崔 岩	曾晓燕
廉秀芹	臧忠福	樊春雷	穆铁贵

前 言

中国民航运输业是改革发展、经济腾飞浪潮中的朝阳产业，在当前国民经济生产建设中占有不可或缺的地位，具有高科技含量、风险敏感性、国际一体化和跨地区经营等特点，应运而生的中国航空销售代理企业由 1985 年产生的第一家，迅猛发展到现今具有认可资质的万余家，为航空公司节约了大量的营业网点的建设、管理、销售等费用，极大地拓宽了航空公司的销售渠道，使旅客、货主直接受益。

按照民航局的要求，中国航空运输协会具有负责规范航空运输销售代理市场秩序，引导其快速、健康、稳定发展的职能。在不断地积累经验和理论探讨的基础上，中国航空运输协会以加强代理人培训、提高从业人员素质为己任，针对航空运输销售代理管理、培训和考核的体系，制定了“统一大纲和教材、统一施教标准、统一收费标准、统一考试、统一颁发证书”的“五个统一”管理规定，做到有章可循、有据可依。

这套航空运输销售代理培训教材正是“五个统一”的重要举措之一，涵盖了航空运输销售代理的国际客货运输专业和国内客货运输专业的基本内容，具备如下特点：

（一）容量丰富、内容更新。即在原有教材的基础上汲取精华、去旧添新，根据代理工作的特点，以国际间通行的业务准则为基本依据，增加了生产实践中普遍运用的新规定、新技术和新方法，在“质”与“量”的双方面都有突破。

（二）操作性强、实用性高。本教材在满足中国航空运输企业销售工作的客观要求的同时，将理论知识和客观实践融会贯通，突出从业人员应知应会的内容，并增加案例分析等实用内容，做到理论与实践相结合，规定与应用相接轨。

（三）该教材作为中国航空运输协会授权培训与考核的唯一指定教材，教员以此为依据编写教材或讲义，并作为考核评定标准；学员既可将其作为学习用书，又可作为业务查阅手册，是教与学结合的良性互动教材。

这套航空销售代理人培训教材是中国航空运输协会召集中国民航大学、中国民

航管理干部学院、中国民航飞行学院、民航上海中等专业学校、广州民航职业技术学院、中国国际航空公司、中国国际货运航空公司、中国东方航空公司、中国南方航空公司、上海航空公司、海南航空公司等具有较高理论素养和丰富实践经验的教授和专家精心编写而成，摒弃了单纯的教条模式，系统而全面地介绍了民航业务。

此套教材在编写过程中参考了 IATA 的国际通用标准和各大航空公司及院校的现有教材，在编写完成后经过了民航业内专家顾问的审阅和评定，同时也得到了民航有关领导的支持和帮助，在此表示热忱感谢。

中国民航业的高速发展具有行业知识更新快、变动多、变化大等特点，作为权威的教材，在日后的教学使用中应不断查漏补缺、添新去旧、整合更替，也希望读者不吝赐教，使其日臻完善。

中国航空运输协会

2009 年 9 月 29 日

目 录

第一章 航空货运基础知识	(1)
第一节 航空货运概述	(1)
第二节 我国航空公司、城市及机场的代码	(5)
第三节 常见机型简介	(7)
第四节 集装箱简介	(25)
第二章 航空货物运输的一般条件	(38)
第一节 货物的重量和体积	(38)
第二节 货物包装	(45)
第三节 货物标志	(47)
第三章 货物托运	(55)
第一节 货物托运的一般规定	(55)
第二节 托运书	(56)
第四章 航空货物运输业务流程	(61)
第一节 货物收运	(61)
第二节 航空货运销售代理	(64)
第三节 航空货运单	(69)
第五章 货物运费	(84)
第一节 货物运费收取的一般规定	(84)
第二节 航空运费	(84)
第三节 声明价值和声明价值附加费	(88)
第四节 其他货运杂费	(89)
第五节 货物运费计算举例	(91)
第六章 航空货运操作	(102)

第一节 货物运送	(102)
第二节 货物到达和交付	(115)
第七章 货物运输变更	(121)
第一节 自愿变更运输	(121)
第二节 非自愿变更运输	(123)
第八章 特种货物运输	(127)
第一节 特种货物运输种类	(127)
第二节 特种货物运输处理	(128)
第九章 包机、包舱运输	(151)
第一节 包机运输	(151)
第二节 包舱运输、包板/箱运输	(163)
第十章 国内航空货物快递	(167)
第一节 概述	(167)
第二节 中国航空货物快递企业	(169)
第三节 外国在中国境内设立的货物快递企业	(173)
第十一章 不正常运输及业务电报	(175)
第一节 货物不正常运输的几种情况	(175)
第二节 航班不正常运输货物处理	(177)
第三节 货物查询	(178)
第四节 货物不正常运输时的赔偿处理	(182)
第十二章 航空货物运输保险与理赔	(197)
第一节 保险与航空货物运输	(197)
第二节 航空货物运输险	(201)
第三节 航空货物运输战争险	(203)
第四节 航空鲜活货物运输险	(204)
第五节 航空货物运输险的保险费率	(206)
第六节 我国关于空运进口货物国内转运保险的规定	(207)
第七节 我国航空运输业的保险代理业务	(208)
第八节 航空货物运输险的索赔和理赔程序	(210)
附 录	(212)

第一章 航空货运基础知识

第一节 航空货运概述

一、运输业的概念及分类

1. 运输业

运输业是社会活动中借助运输工具从事旅客、货物、行李、邮件等运输的物质生产部门，是商品经济发展的产物。运输的功能是把人员或货物的空间位置进行改变，它不产生任何实物形态的产品，它是一种服务，因而运输业是一种服务性行业，是第三产业。

2. 运输业的分类

按照国民经济行业分类，由于使用的运输设备和运输工具的不同，交通运输业可分为铁路运输业、公路运输业、管道运输业、水上运输业、航空运输业，均从事经营性活动。

铁路运输业包括铁路客运、货运活动。公路运输业包括通过汽车、兽力车、人力车等运输工具进行的公路客货运输活动。管道运输业包括通过管道进行的气体、液体、浆体等运输活动，也包括泵站的运行和管道的维护。水上运输业包括远洋运输业，沿海运输业，内河、内湖运输业及其他水上运输业。航空运输业包括航空客、货运输业。

3. 各分类的优缺点

表 1-1 运输业各分类的优缺点

运输业分类	优 点	缺 点
铁路运输业	运行速度快；运输能力大；运输的计划性较强；受自然气候条件限制小；运输过程安全性高；客货到发的准确性好；运输成本较低；网络的覆盖面较大	投资多；不灵活不机动；运输时间较长
公路运输业	机动灵活，可以实现“门到门”的运输；货物损耗少；集散速度较快，适合城内配送	运输能力较小；能耗和运输成本较高；劳动生产率低，不适宜运输大宗而长途的货物

续表

运输业分类	优 点	缺 点
管道运输业	工程小，占地少；运输量大；能耗最低；运输成本低；受自然条件影响小	运输对象范围小，只适合液体、气体、粉末状固体的运输；管道网络的建设依赖于基础设施的建设
水路运输业	运输能力大；水运建设投资少；长途运输费用很低；劳动生产率高，适于大批量运送	受航道等自然条件的影响很大；运输速度慢，增加了货主的流动资金占用量；运输时间不易保证；航班少，可获得性差
航空运输业	运输速度最快；货损货差很少；机动性大；安全舒适；适合国际远程运输	运营成本高；能耗大；运输能力小；技术要求严格；受气候条件影响大；不宜短途运输

二、航空货运的概念及特点

1. 航空运输的概念

航空运输是指公共航空运输企业使用民用航空器经营的旅客、行李或者货物的运输，包括公共航空运输企业使用民用航空器办理的免费运输。公共航空运输企业，是指以营利为目的，使用民用航空器运送旅客、行李、邮件或者货物的企业法人。

2. 国内航空货运的概念

航空货运是指一地的货物（包括邮件）通过航空器运往另一地的运输，这种运输包括市内与机场之间的地面运输。国内航空货运指出发地、约定的经停地和目的地均在一国境内的民用航空货物运输。其承运的对象是航空货物和航空邮件。

3. 航空货运的特点

与现代运输方式的其他四种（铁路运输、公路运输、水路运输、管道运输）相比，航空货运的特点主要是：迅速、安全、简便。同时，航空货物运输应体现“人民航空为人民”的宗旨，承运人需按照“保证重点、照顾一般、合理运输”的原则组织货运，做到“安全、迅速、准确、经济”地运送货物。

(1) 迅速

近年来随着民用飞机先进机型的不断引进，飞行速度不断提高。现在常用的是现代喷气式飞机，其时速可达 900 多公里，大约比海轮快 20 ~ 30 倍，比火车快 7 ~ 12 倍。所以航空运输适用于那些对时间性要求较高的货物，以及需尽量缩短运输时间来降低风险的单位价值较高的货物，如鲜活货物、急件货物，最能体现货物的时间价值。

(2) 安全

现代运输飞机在一万米以上的高空飞行, 不受低空气流影响, 减少了运输途中的碰撞损坏。另外航空运输各部门实行有严格的货物交接制度, 运输的中间环节少, 所以货物中途遗失、被盗的机会较少, 减少了货损货差。适合于精密仪器、价值高、易碎等货物的运输。

(3) 简便

随着引进机型的加大, 飞机的货舱大多可采用集装设备装运货物。对于使用集装箱装运的货物, 可适当简化包装, 快捷的装卸与交付, 通畅的托运渠道, 为货主提供了简便的货运服务。

当然, 航空货运也存在着较多的缺点, 如成本高、运价高、载量小、货舱容积小等。这些缺点在一定程度上限制了航空货物运输的发展。

三、我国航空货运的现状与特征

众所周知, 随着经济全球化的进程, 航空运输因其所具有的高速度、节约供应链运输总成本的优势, 使其成为世界经济持续增长和全球物流市场健康发展的推动力量。尤其是进入上个世纪 90 年代, 随着 IT 业的崛起, 航空货运量需求呈现出加速度增长趋势。根据波音公司的报告预计, 到 2018 年, 航空货运占全球航空运输的比重将由目前的 38% 提高到 44%, 未来 20 年全球航空货运平均年增长率高达 6.5% 以上。从航空货运种类的变化来看, 货运的增长不仅表现在数量的增长, 更体现在其价值的增加上。

我国的航空货运在 1973 年以前发展很慢, 以后稍有改善。从 1983 年起, 发展速度加快, 到 1993 年的 10 年间, 年增长率达到 19.6%。但由于航空货运起点低, 基数小, 在国内航线上货运收入仅占国内客货运收入的 7.8%。

近年来, 随着改革开放的进一步深入, 我国航空货运得到了快速发展。到 1999 年, 货邮运输量、货邮周转量分别达到 170 万吨和 42.3 亿吨公里, 年均增长 16.9% 和 19.7%。我国货运周转量在世界的位次从 1978 年的第 35 位上升到 1999 年的第 9 位。1999 年货邮周转量占全行业运输总周转量的比重为 39.6%, 占全球航空货运周转量的 3%。20 多年来, 航空货运逐步得到重视。据中国民航总局的统计, 2001 年 1 至 9 月, 累计完成运输总周转量 105.5 亿吨公里, 比上年同期上升 11.7%; 完成货邮运输量 124.9 万吨, 比上年同期上升 7.5%, 远远大于世界同期 6% 的年增幅率。但货运运力以客机为主的国内企业在国际航空货运市场上发展一直比较缓慢, 货运量及周转量年增长幅度都不到 2%。综合来看, 中国航空货运主要有以下四大特征:

1. 区域性运输市场形成

我国航空业运输市场区域性明显, 东西部地区航线差距较大。以沪宁杭长江三角洲和珠江三角洲为轴心的华东、东南沿海线路活跃; 而云南、青海、新疆等西部地区运输市场发展严重不足, 甚至出现了垄断性大于竞争性的局面。

2. 航空货运呈现很强的单向性、季节性

由于缺乏完善的网络，使航空货运呈现很强的单向性，“去时有货回时无货”的现象非常严重。而且经济发达地区的出运运力需求比较紧张，但从发达地区返回的回程货源不充足、不稳定，造成飞机利用率不高。

与其他运输方式比较类似，中国航空货运也有很强的季节性。在1、2月份的运输淡季，航空空载现象十分普遍，运力浪费严重；而在9、10月份的运输旺季，又往往出现航空舱位需求无法满足的现象。

3. 航空运输网络基本建立完善

中国各航空公司都已经建立并完成一套由全国干线航空网、省级航空网所组成的完善的网络体系。且这个网络体系的各级网络，已经形成了有效的衔接，不同网络体系之间，形成了有机的联系。由于物流系统其实是线路、结点、手段的有机结合，所以中国航空目前现有的网络资源具备拓展物流业务的实体基础。

4. 货运市场竞争激烈

世界上各大航空公司都已瞄准中国市场，正逐日占领和巩固各自在中国航空运输市场上的竞争地位。在国内，铁路提速，将货车改为正班，加大了营销力度；四通八达的公路已在各个城市间建立了方便的“门一门”的运输网络。这一切在很大程度上分流了中短程航线的资源。

四、我国航空货运的发展

各航空公司、机场的货运仓库等基础设施不断扩大和改善，航空公司货运运力从只利用客机腹舱的剩余吨位，到引进 Combi 型客货混装型飞机，以至近年中国国际航空公司、东方航空公司使用波音 747 和 MD-11 全货机投入国际货运航线。上世纪 90 年代末期，还分别成立了专门从事航空货运、航空快递和航空邮件运输业务的中国货运航空公司、中国国际货运航空公司、银河国际货运航空有限公司、长城航空有限公司、民航快递有限责任公司和中国邮政航空公司等，在北京、上海、深圳等国际机场建设航空货运中心。在这一时期，根据《中华人民共和国合同法》和《中华人民共和国民用航空法》，我国陆续颁布了《民用航空运输销售代理业管理规定》、《中国民用航空货物国内运输规则》和《中国民用航空快递业管理规定》等与航空货运相关的法规和规章，规范和促进了航空货运的发展。

但目前航空货运业的发展与我国国民经济的蓬勃发展和进出口贸易的繁荣相比较，还存在很大差距。近几年航空货运的发展迅速，但客货运输发展的比例仍存在一定的失衡。在一千多条航线中仅十几条的中美、中欧、中日和内地至香港等国际、地区货运航线及少量国内货运航线。同时货运市场的不规范、航空货运收益水平的下滑、货运网络远未形成及地面配套设施和延伸服务的不足，均体现不出航空货运高

速、优质的服务优势。

当然，我国的航空货运发展也面临着众多机遇和挑战。中国作为亚太地区最为活跃的经济体之一，其航空货运具有广阔的发展前景。中国加入世界贸易组织（WTO）将推动我国航空货运市场需求的更快增长。据亚洲开发银行估计，中国人世可使国内生产总值（GDP）增长率提高 2.92 个百分点，我国航空货邮运输量年均增长 13%。因此，发展航空货运业是摆在我国民用航空业面前的一项紧迫的战略任务。

近几年来，世界上主要的航空公司都已重新制定发展战略，加强了货运在公司总体战略中的地位，并把发展的重心移向亚太地区，在我国的周边地区营造国际航空货运网络。日本、大韩、新加坡和国泰等航空公司已进入航空货运 10 强的行列。上世纪 90 年代以来，外国航空公司纷纷看好中国货运市场。特别是近几年来，美国联邦快递、大韩航、法航、意航、日航、新航等航空公司都开通了到中国的全货运航班，并不断增加航班密度。就目前而言，上海浦东货运站代理的外航就有 30 家之多。在国内，航空货运业还面临多种运输方式的竞争，铁路提速后的“行包专列”和公路的“零担货运”都对航空货运造成很大冲击。

目前，利用航空运输的产品，主要是高附加值、深加工、技术密集型、适时生产的产品和鲜活易腐物品等。如宝石、贵金属、电子仪器、仪表、高科技产品、紧急备件、交货日期紧的商品、药品、文件、服装、鲜花、蔬菜和时令水果等。随着航空货运市场的不断开拓，空运货物品种日益增多。

据中国民航有关部门的预测，在 market 需求的带动下，我国的航空货运将以 12.8% 的速度递增，货运总量预计 2010 年可达到 640 ~ 680 万吨，2020 年将接近 800 万吨。

第二节 我国航空公司、城市及机场的代码

一、航空公司

1. 直属航空公司

航空公司全称（两字代号）	航空公司英文全称	票证代码
中国国际航空（集团）公司（CA）	Air China	999
中国东方航空（集团）公司（MU）	China Eastern Airlines	781
中国南方航空（集团）公司（CZ）	China Southern Airlines	784
厦门航空有限公司（MF）	Xiamen Airlines	731

2. 地方航空公司

航空公司全称（两字代号）	航空公司英文全称	票证代码
上海航空公司（FM）	Shanghai Airlines	774
四川航空公司（3U）	Sichuan Airlines	876
海南省航空公司（HU）	Hainan Airlines	880
深圳航空公司（ZH）	Shenzhen Airlines	479
山东航空公司（SC）	Shandong Airlines	324
春秋航空公司（9S）	Spring Airlines	089
鹰联航空公司（EU）	United Eagle Airlines	811
奥凯航空公司（BK）	Okair	866

3. 港、澳、台地区航空公司

航空公司全称（两字代号）	航空公司英文全称	票证代码
国泰太平洋航空公司（CX）	Cathay Pacific Airways	160
港龙航空公司（KA）	Dragonair	043
澳门航空公司（NX）	Air Macau	675
中华航空（CI）	China Airlines	297
远东航空（EF）	Far Eastern Air Transport	265
长荣航空（BR）	Eva Air	695
华信航空（AE）	Mandarin Airlines	803
复兴航空（GE）	Trans Asia Airways	170
立荣航空（B7）	UNI Airways	525

二、我国航空分区的范围、编号、主要货运城市及机场三字代码（港、澳、台地区除外）

航空分区	编号	包括省、市、自治区	主要货运城市及机场三字代码
华北地区	1	北京、天津、河北、山西、内蒙古	北京 BJS/PEK、天津 TSN、石家庄 SJW、秦皇岛 SHP、太原 TYN、呼和浩特 HET、包头 BAV
西北地区	2	陕西、甘肃、宁夏、青海	西安 SIA、咸阳 XIY、兰州 LHW、银川 INC、西宁 XNN、乌鲁木齐 URC

续表

航空分区	编号	包括省、市、自治区	主要货运城市及机场三字代码
华南地区	3	广东、广西、湖南、湖北、河南、海南	广州 CAN、深圳 SZX、珠海 ZUH、汕头 SWA、湛江 ZHA、南宁 NNG、桂林 KWL、北海 BHY、长沙 CSX、张家界 DYG、武汉 WUH、宜昌 YIH、郑州 CGO、海口 HAK、三亚 SYX
西南地区	4	重庆、四川、云南、贵州、西藏	重庆 CKG、成都 CTU、昆明 KMG、贵阳 KWE、拉萨 LXA
华东地区	5	上海、山东、安徽、江苏、浙江、江西、福建	上海 SHA/PVG、济南 TNA、青岛 TAO、烟台 YNT、合肥 HFE、黄山 TXN、安庆 AQG、南京 NKG、连云港 LYG、徐州 XUZ、杭州 HGH、温州 WNZ、宁波 NGB、义乌 YIW、南昌 KHN、九江 JIU、景德镇 JDZ、福州 FOC、厦门 XMN、武夷山 WUS
东北地区	6	辽宁、吉林、黑龙江	沈阳 SHE、大连 DLC、丹东 DDG、长春 CGQ、吉林 JIL、延吉 YNJ、哈尔滨 HRB、齐齐哈尔 NDG、牡丹江 MDG
特指地区	8	厦门	
	9	新疆	

第三节 常见机型简介

一、飞机的分类

按通道分：可分为宽体机和非宽体机。即飞机客舱的走道数是双通道的为宽体机，单通道的为非宽体机。

按用途分：可分为客机、货机和客货混合机型。

我国航空货运现处于起步发展阶段，在国内航空货物运输中较少采用全货机的运输方式，多为客货两用机。

二、飞机的结构

一架飞机的载运能力取决于它的结构强度。图 1.1 为飞机的结构图（俯视、侧视图）。从图 1.2 可以看出，飞机上的客舱地板和货舱地板都是在支撑梁构成的网上镶嵌地板块而形成的。支撑梁网络是由每一根骨架引出的横梁与前后的纵梁交叉在一起组成

的。这样，放在地板上的货物的重量就转移到主机身结构上去了，机身结构再把重量转移到机翼上。在地面上，飞机由着陆轮支撑，飞行中由机翼产生的升力支撑；当传送到机翼上的负荷超过它的上升能力时，这架飞机就是超载飞行，可见这种情况是极不安全的。因此，飞机制造者根据飞机不同部位的结构强度，制定了相应的最大允许载重，配载和装机时永远不能超过飞机货舱的最大载重。

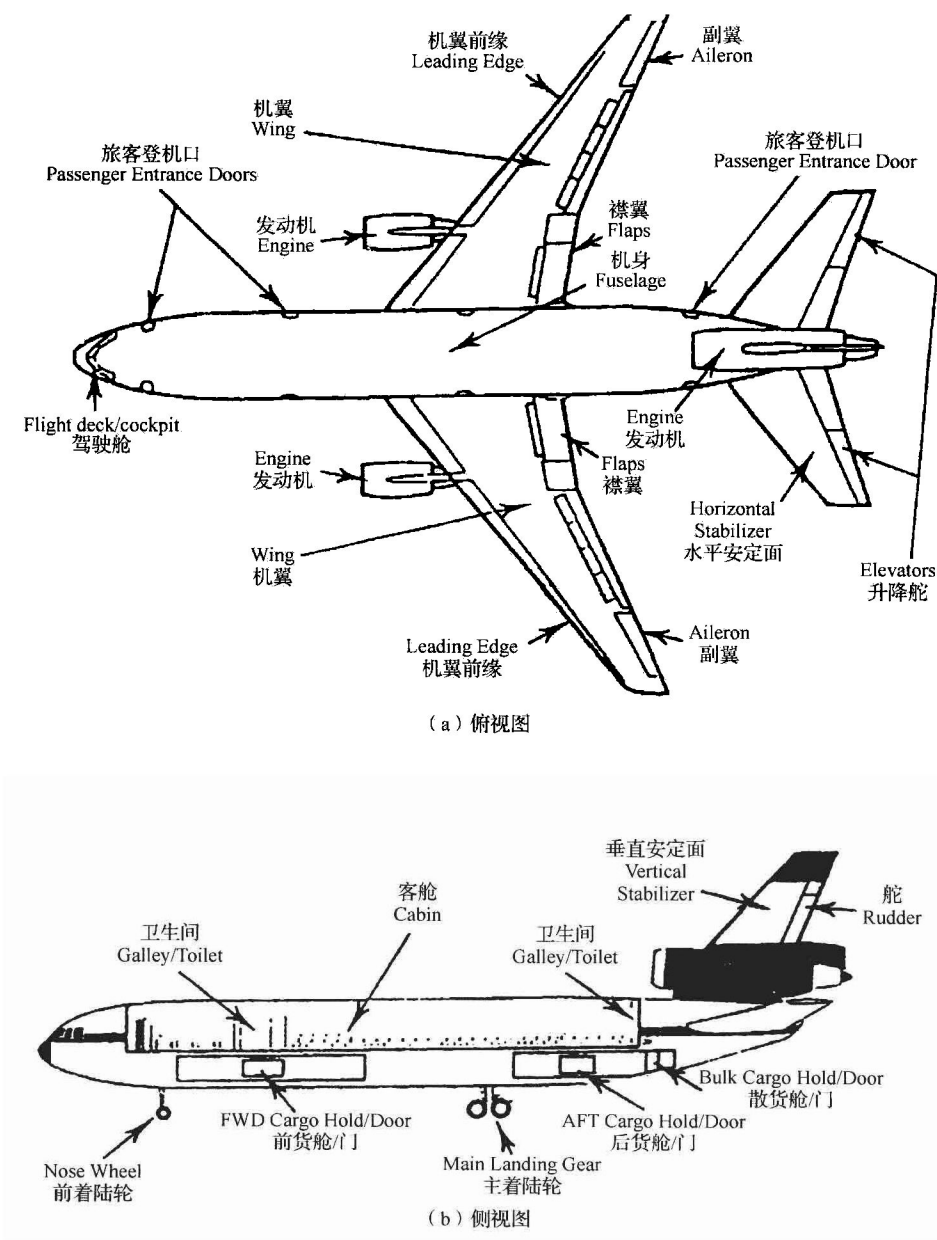


图 1.1 飞机结构图