

民航运输类专业“十二五”规划教材

基于民航行业标准系列教材

值机业务与行李运输实务

綦琦 主编



国防工业出版社

National Defense Industry Press

013024617

F560.8
07

民航运输类专业“十二五”规划教材
基于民航行业标准系列教材

值机业务与行李运输实务

綦琦 主编



国防工业出版社



北航

C1632501

F560.8
07

71230810

内 容 简 介

本书依据民航客运员国家职业技能标准,提炼出乘机登记、旅客服务、行李服务三个部分的工作内容和技能要求作为全书知识体系展开的框架。本教材共分五个学习单元:学习单元一讲解了民航行业标准;学习单元二讲解了乘机登记业务的各项工作内容;学习单元三讲解了旅客服务业务的各项工作内容;学习单元四讲解了行李运输业务的各项工作内容;学习单元五为职业技能综合训练单元。本书的特色是从案例分析入手,以国内各大航空公司和民航机场相关业务手册为参考,用全新的视角和最新的知识展现相关教学内容。

本书可作为职业院校民航运输、机场运行、空中乘务、航空服务等专业相关课程的教材,也可作为航空公司、民航机场、服务代理等民航旅客服务主体单位的培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

值机业务与行李运输实务/綦琦主编. —北京:国防工业出版社,2012.6

民航运输类专业“十二五”规划教材

ISBN 978-7-118-08153-4

I. ①值... II. ①綦... III. ①民用航空-机场-业务-高等学校-教材②民航运输-行李运输-高等学校-教材 IV. ①F560.8

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 093982 号

※

国防工业出版社 出版发行

(北京市海淀区紫竹院南路 23 号 邮政编码 100048)

北京奥鑫印刷厂印刷

新华书店经售

*

开本 787×1092 1/16 印张 10¼ 字数 231 千字

2012 年 6 月第 1 版第 1 次印刷 印数 1—4000 册 定价 29.00 元

(本书如有印装错误,我社负责调换)

国防书店:(010)88540777

发行邮购:(010)88540776

发行传真:(010)88540755

发行业务:(010)88540717

《值机业务与行李运输实务》

编委会

主 编 綦 琦

副主编 何 梅 先梦瑜 石芬芳

参 编 刘阿晶 王吉寅

前 言

《值机业务与行李运输实务》是民航运输、机场运行、空中乘务、航空服务等专业相关课程使用的教材,同时也适合航空公司、民航机场、服务代理等民航旅客服务主体单位进行员工岗前培训使用。教材内容共分五个学习单元,主要讲述民航行业标准解析、乘机登记业务、旅客服务业务、行李运输业务和职业技能综合训练。

本教材是第一部专门为值机业务与行李运输课程编写的公开出版教材,同时也是基于民航运输服务行业标准系列的第一部民航业务课程教材。它的出现开启并实践了基于行业标准培养高技能人才的新型教学理念。在编写过程中注重理论与实践工作的紧密结合;理论叙述简明扼要,所举案例均来源于值机业务与行李运输的生产实际,具有真实性和可操作性。通过对本教材学习,读者能在了解民航客运员职业标准对值机和行李运输业务能力的要求前提下有的放矢地深入学习民航值机与行李运输业务的基本知识,全面提升从事相关专业岗位的职业技能并达到相应职业标准的要求,把自身培养成优秀的专业高技能人才。

本教材在编写过程中参考了多方内部资料,并得到中国民用航空局运输司、中国航空运输协会、中国南方航空公司、中国国际航空公司、中国东方航空公司、海南航空公司、天津航空公司、深圳机场、首都机场、白云机场等有关部门领导、专家和广州民航职业技术学院民航经营管理学院领导、同事的大力支持,在此一并致谢!

本教材作者来自广州民航职业技术学院、三亚航空旅游职业学院、西安航空职业技术学院、武汉职业技术学院、长沙南方职业学院。本教材由綦琦任主编并负责全书的统稿工作,何梅、先梦瑜、刘芬芳任副主编,刘阿晶、王吉寅参编。

由于编者水平有限,教材中难免存在错漏之处,恳请读者批评指正!

编 者

目 录

学习单元一 民航行业标准解析	1
第一节 民航客运员国家职业标准概述	1
一、民航客运员职业概况及基本要求	1
二、民航客运员工作要求	3
三、值机业务与行李运输业务范畴	8
第二节 值机业务与行李运输概述	9
一、值机业务与行李运输经典案例	9
二、值机业务基础知识	12
三、行李运输业务基础知识	17
学习单元二 乘机登记业务	19
第一节 国内值机业务	19
一、国内值机工作岗位职责	20
二、国内乘机登记办理	21
三、国内值机操作异常情况处理	28
四、航班不正常处理	30
第二节 国际值机业务	36
一、国际值机工作岗位职责	37
二、国际票证基础知识	38
三、国际旅客运输基础知识	52
四、国际乘机登记办理	54
第三节 离港系统控制指令	59
一、离港系统简介	59
二、离港系统指令介绍	60
三、乘机登记操作	69
学习单元三 旅客服务业务	78
第一节 高端旅客服务	78
一、高端旅客服务基础知识	79
二、高端旅客服务业务流程	80
三、重要旅客运输服务	80
四、高端旅客服务产品简介	83
第二节 旅客中转服务业务	84

一、旅客中转服务基础知识	85
二、旅客中转服务业务流程	86
三、航空公司中转服务产品简介	89
第三节 特殊旅客服务业务	90
一、特殊旅客服务概述	90
二、特殊旅客服务知识	91
学习单元四 行李服务业务	102
第一节 行李运输业务	102
一、行李运输的一般规定	103
二、免费行李额的一般要求	106
三、逾重行李相关知识	108
四、行李声明价值	111
五、行李的收运要求	112
六、特殊行李的运输	116
七、可作为行李的危险物品运输	120
八、行李的交付要求	123
九、行李的不正常运输	124
第二节 行李查询业务	130
一、行李查询系统的发展	131
二、环球行李查询系统介绍	131
三、旅客、行李运输业务电报	136
学习单元五 职业技能综合训练	142
第一节 值机业务职业技能训练	142
一、乘机登记业务经典习题	142
二、乘机登记业务课堂实验	144
三、旅客服务业务经典习题	145
四、旅客服务业务课堂实验	147
第二节 行李运输职业技能训练	148
一、行李运输经典习题	148
二、行李运输课堂实验	150
附表	152
附表1 常见城市三字代码	152
附表2 民航业务部门二字代码	153
附表3 机型代码	153
附表4 行李查询电报简语	154
附表5 电报缩写	155
参考文献	156

学习单元一 民航行业标准解析

学习目标

- (1) 了解民航客运员职业概况;
- (2) 了解《民航客运员国家职业技能标准》中的知识和技能要求;
- (3) 掌握值机业务的基本理论知识;
- (4) 掌握行李运输业务的基本理论知识。

学习内容

- (1) 民航客运员国家职业技能标准;
- (2) 值机业务与行李运输经典案例;
- (3) 值机业务的定义、重要性、新趋势;
- (4) 行李的定义、分类、限制条件。

第一节 民航客运员国家职业标准概述

一、民航客运员职业概况及基本要求

(一) 民航客运员职业概况

值机业务与行李运输是民航旅客运输服务岗位所必需掌握的专业知识和技能。这两项专业能力要求被划分在民航行业特有工种的民航客运员职业技能标准的范畴。因此,在学习值机业务和行李运输专业知识前,有必要对民航客运员的职业概况和基本要求有所了解,明确本教材所涉及的民航行业标准要求。以此充分体现本书基于民航行业标准的主旨特点,以培养读者核心职业能力的根本目标。

在人力资源和社会保障部批准并于2010年4月19日起实施的《民航客运员国家职业技能标准》(以下简称客运员国家标准,见图1-1)中,民航客运员职业定义是:“从事乘机登记、旅客服务、航班配载、行李服务等工作的人员。”定义中提及的四项职业功能是民航客运员这一工种所涵盖的基本职业要求。民航客运员职业环境条件是“室内、常温”。他们通常在机场航站楼内工作,个别岗位,如远机位接送引导、递送配载平衡图等工作会短时间在室外停机坪上完成。民航客运员职业能力特征:“具有学习、计算能力;具有事物观察能力、分析和判断能力;具有语言表达、沟通能力;身体无残疾,无重听,无口吃,无色盲、色弱。”这也是客运员岗位对从业人员素质的最低要求。

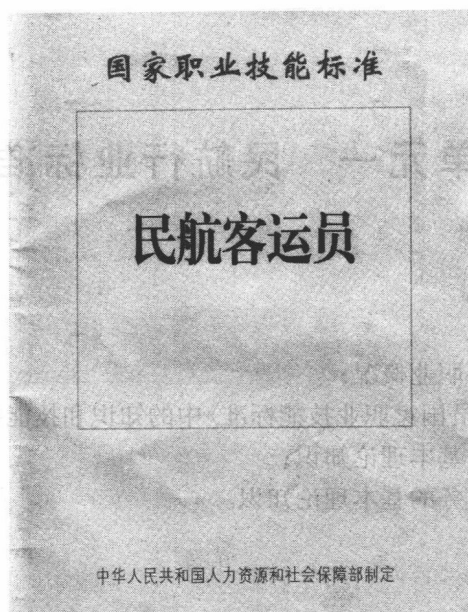


图 1-1 《民航客运员国家职业技能标准》封面

民航客运员是从事民航旅客运输业务的最主要的工种,他们直接和旅客接触,为旅客提供各种服务。民航客运员岗位工作的好坏直接影响着中国民航旅客运输服务质量的水平高低。

(二) 民航客运员基本要求

按照国家职业技能鉴定工作规定,对民航客运员的基本要求包括职业道德和基础知识两个部分。其中,职业道德是指从事本职业应具备的基本观念、意识、品质和行为,一般包括职业道德知识、职业态度、行为规范;基础知识是指本职业各等级从业人员所必须掌握的通用基础知识,主要是与本职业密切相关并贯穿于整个职业的基本理论知识、有关法律知识和安全卫生、环境保护知识。具体到客运员国家标准具体规定如下。

1. 民航客运员基本要求——职业道德

职业道德是民航客运员应遵循的基本知识。这是对民航客运员职业操守的要求和规范。

民航客运员的职业守则是:保证安全,优质服务;遵纪守法,诚实守信;爱岗敬业,忠于职守;钻研业务,提高技能;团结友爱,协作配合。

2. 民航客运员基本要求——基础知识

民航客运员工作不仅要求具备现场工作的专业知识,还需要广泛的、宏观的、有助于服务工作开展的相关基础知识。按照客运员国家标准应了解和掌握以下知识。

(1) 民用航空概况。中国民用航空概况;中国主要航空公司概况;国际民航组织概况;国际航空运输概况。

(2) 地理知识。中国地理知识;中国各省、自治区、直辖市、特别行政区简介;世界地理知识;世界部分国家、城市简介;航空地理知识。

(3) 航空运输知识。旅客运输的知识;客票知识;行李运输知;航班运行知识;航空联盟知识;代码共享知识。



(4) 民航服务心理学知识。旅客心理学知识;客运员心理学知识。

(5) 世界三大宗教知识。基督教知识;佛教知识;伊斯兰教知识。

(6) 各地礼俗。中国少数民族的风俗习惯;部分国家和地区的风俗习惯;部分国家和地区的饮食习惯;重要节日。

(7) 礼仪知识。仪容、仪表、仪态;礼貌、礼节;文明用语;身体语言;着装要求。

(8) 民航客运专业英语。民航客运专业常用词汇中英文对照;民航商务英语会话。

(9) 安全知识。航空安全知识;生产安全知识。

(10) 相关法律、法规知识。《中华人民共和国民用航空法》相关知识;《中华人民共和国安全生产法》相关知识;《中华人民共和国劳动法》相关知识;《中华人民共和国劳动合同法》相关知识;《中华人民共和国治安管理处罚法》相关知识;《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识;《航空安全保卫条例》相关知识;《中国民航旅客、行李国内运输规则》相关知识;《中国民航旅客、行李国际运输规则》相关知识;《中国民航残疾人运输办法(试行)》相关知识;《民航机场管理条例》相关知识。

由以上列出的基本要求内容可见:民航客运员需要具备高素质的职业操守和广博的文化知识作为其从业的必备条件。关于职业道德和基础知识的具体内容,本书不作过多介绍。此处将它们简要阐述的目的是希望读者除了关注专业知识学习和职业技能培养外,还应按照职业道德和基本要求丰富自己的相关知识,从而达到民航客运员国家职业标准的要求。

二、民航客运员工作要求

以客运员国家标准的职业功能为划分标准,将民航客运员各职业功能模块下的工作内容和技能要求介绍如下。其中,培养涉及乘机登记、旅客服务、行李服务三个职业功能的技能要求是值机业务与行李运输课程教学的最终目标。

(一) 乘机登记工作内容及技能要求

1. 乘机登记准备

(1) 能准备登机牌、行李牌等各类标识牌。

(2) 能进入离港系统。

(3) 能检查磅秤、转盘等设备运行状况是否正常。

(4) 能掌握机型、订座人数等航班信息。

(5) 能航班经停点及预计起飞时间等航班信息。

(6) 能查看座位利用情况。

(7) 能查看轮椅、无成人陪伴儿童、特殊餐食等特殊服务项目。

(8) 能在离港系统中初始化航班。

(9) 能为轮椅、无成人陪伴儿童等特殊旅客预留座位。

(10) 能对超售航班选择处理预案。

(11) 能在离港系统中建立、维护、变更航班离港控制静态信息。

(12) 能在离港系统建立工作号。

2. 接收旅客及托运行李

(1) 能查验身份证、户口簿等旅行证件的有效性。

(2) 能查验国内航班客票的有效性。



- (3) 能使用离港系统为旅客分配座位并打印登机牌。
 - (4) 能使用离港系统为旅客办理行李托运手续。
 - (5) 能识别登机牌及托运行李识别联上的信息。
 - (6) 能对候机楼出发区遗留物品进行安全处理。
 - (7) 能查验护照、签证等旅行证件的有效性。
 - (8) 能查验国际航班客票的有效性。
 - (9) 能通过询问旅客判断其行李是否符合航空安全标准。
 - (10) 能接收候补旅客。
 - (11) 能为申请特殊餐食的旅客办理乘机登记手续。
 - (12) 能为旅客办理逾重行李托运手续。
 - (13) 能为轮椅、无成人陪伴儿童特殊旅客办理乘机登记手续。
 - (14) 能手工录入旅客信息预报(API、APP等)。
 - (15) 能为高端、遣返、担架等特殊旅客办理乘机登记手续。
 - (16) 能为国际联程旅客办理乘机登记手续。
 - (17) 能接收国际联程行李。
 - (18) 能接收速运行李。
 - (19) 能接收、填开飞行中断舱单(FIM)。
 - (20) 能手工办理乘机登记手续。
 - (21) 能判断客票能否签转。
 - (22) 能查询航班最短衔接时间(MCT)。
 - (23) 能接收旅费证(MCO)。
 - (24) 能查询《旅行信息手册》(TIM)。
 - (25) 能为旅客办理升、降舱等手续。
 - (26) 能制定航班超售预案。
 - (27) 能处理航班合并、备降、补班等问题。
 - (28) 能处理离港系统与订座系统信息不符的问题。
 - (29) 能处理旅客中转衔接错失的情况。
 - (30) 能接收活体动物、占座行李等特殊行李。
 - (31) 能接收担架旅客。
 - (32) 能填开旅费证(MCO)。
 - (33) 能为旅客办理行李声明价值手续。
 - (34) 能分配工作人员在航班延误故障原因引起出发区域不安全征候的处置演练的角色。
3. 截止乘机登记
- (1) 能清点、检查所接收的纸质票证。
 - (2) 能复核所接收旅客人数与系统是否相符。
 - (3) 能查看航班开启、关闭等状态。
 - (4) 能修改航班开启、关闭等状态。
 - (5) 能处理旅客误机的情况。



- (6) 能处理旅客漏乘、错乘的情况。
- (7) 能处理旅客遗失客票的情况。
- (8) 能制作总申报单、旅客名单等客运随机文件。
- (9) 能使用离港系统手工拍发旅客名单电报、占座报业务电报。
- (10) 能手工拍发过站报、特殊旅客服务报等业务电报。

4. 实施安全演练

能完成由于离港系统故障原因引起出发区域不安全征候的处置过程角色的演练。

(二) 旅客服务工作内容及技能要求

1. 候机服务

- (1) 能使用登机航显、广播等系统通知旅客登机。
- (2) 能准备过站牌、手工行李牌等登机服务用品。
- (3) 能区分高端、轮椅等特殊旅客。
- (4) 能向旅客发布不正常航班信息。
- (5) 能查看航班预计登机人数。
- (6) 能为高端旅客提供候机服务。
- (7) 能处理停机位变更、旅客登机牌丢失等特殊情况。
- (8) 能为轮椅、无成人陪伴儿童等特殊旅客提供服务。
- (9) 能处理候机楼无人认领物品。
- (10) 能回答旅客提出关于航班延误、取消等不正常情况的问询。
- (11) 能根据实际情况,对长时间延误的国内航班提出旅客后续安排方案。
- (12) 能对国内取消航班提出旅客后续安排方案。
- (13) 能根据实际情况,对长时间延误的国际航班提出旅客后续安排方案。
- (14) 能对国际取消航班提出旅客后续安排方案。

2. 登机服务

- (1) 能使用离港系统为旅客办理登机手续。
- (2) 能识别登机口超大行李。
- (3) 能清点登机人数与登机牌。
- (4) 能查看飞机停靠位置、动态。
- (5) 能为高端旅客提供登机服务。
- (6) 能处理登机口超大行李。
- (7) 能用离港系统查找出未登机旅客信息。
- (8) 能填写登机业务文件。
- (9) 能为轮椅、无成人陪伴儿童旅客提供登机服务。
- (10) 能为行李占座旅客提供登机服务。
- (11) 能准备出港随机业务文件并与机组交接。
- (12) 能为机组办理出境手续。
- (13) 能为担架、遣返等特殊旅客提供登机服务。
- (14) 能分配工作人员在更改登机口、航空器故障等原因引起隔离区域不安全征候的处置演练的角色。



3. 进港服务

- (1) 能获取到达旅客信息。
- (2) 能指示、引导旅客前往到达区。
- (3) 能获取中转旅客信息。
- (4) 能分流、引导过站旅客。
- (5) 能查询进港航班信息。
- (6) 能为中转旅客办理中转手续。
- (7) 能接收、安置备降到本站的国内航班。
- (8) 能为担架旅客提供进港服务。
- (9) 能为轮椅、无成人陪伴儿童旅客提供进港服务。
- (10) 能为遣返旅客提供进港服务。
- (11) 能为中转旅客提供进港服务。
- (12) 能为机组办理入境手续。
- (13) 能接收进港随机业务文件。
- (14) 能处理实际过站旅客人数与旅客舱单人数不符的情况。
- (15) 能处理旅客中断飞行的情况。

4. 实施安全演练

能完成由于更改登机口、航空器故障等原因引起隔离区域不安全征候的处置过程角色的演练。

(三) 行李服务工作内容及技能要求

1. 行李交付

- (1) 能将国内行李交付旅客。
- (2) 能将团队行李交付旅客。
- (3) 能将国际航班行李交付旅客。
- (4) 能将高端旅客、中转、旅遣返等特殊旅客的行李交付。
- (5) 能将超重、超长等特殊行李交付旅客。

2. 不正常行李处理

- (1) 能对国内航班不正常行李进行登记。
- (2) 能对国内航班不正常行李进行查询。
- (3) 能对国内到达区遗留物品进行安全处理。
- (4) 能对国际航班不正常行李进行登记。
- (5) 能对国际航班不正常行李进行查询。
- (6) 能拍发不正常行李 SITA 电报。
- (7) 能对国际到达区遗留物品进行安全处理。

3. 特殊情况的行李交付及安全演练

- (1) 能处理国际备降航班行李交付。
- (2) 能完成托运行李延误到达(分拣系统、传输系统等故障)的应急操作。

4. 行李赔偿与分摊

- (1) 能对到达航班不正常行李进行理赔。



(2) 能完成本站航班不正常行李赔偿费用的分摊。

5. 安全演练

能在发生旅客托运行李延误到达(如行李分拣系统故障、离港系统数据传输故障等情况)时完成应急操作的员工工作分配。

6. 行李赔偿审核

能审核本航站不正常行李赔偿的分摊。

(四) 航班配载工作内容及技能要求

1. 航班预配数据采集

(1) 能安排行李使用的箱板数量。

(2) 能修正机组数据。

(3) 能修正飞机的基本重量和基本重量指数。

(4) 能接收油量数据。

(5) 能计算可利用业载。

(6) 能准备载重表与载重电报、平衡图、装机指导单等业务文件。

(7) 能安排旅客座位发放区域。

(8) 能识读载重报、箱板报、占座报等业务电报。

2. 航班预配

(1) 能为货舱的业载安排位置。

(2) 能识读装、卸机指导单。

(3) 能制作装、卸机指导单。

(4) 能计算航班预计无油重量。

(5) 能报送预计无油重量数据。

(6) 能在离港系统中释放过站航班业载。

(7) 能处理过站业载变化。

(8) 能识别货邮中的危险品。

(9) 能识别货邮中的活体动物、鲜活易腐等特殊物品。

(10) 能为枪支弹药、活体动物等特殊行李安排装载位置。

(11) 能处理航班业载、无油重量、起飞重量等限制情况。

(12) 能根据过站装载情况,制定本站装载计划。

(13) 能处理过站实际装载与载重平衡舱单不符等特殊情况。

(14) 能为危险品安排装载位置。

3. 航班监控

(1) 能监控航班实际重心变动情况。

(2) 能监控航班实际业载变动情况。

(3) 能监控航班无油重量变动情况。

(4) 能调整航班装载计划。

(5) 能处理航班超载。

(6) 能分析波音、空客等常用机型重心特点。

(7) 能判断航班实际重心变化趋势。



4. 航班配载结算

- (1) 能确认航班实际重心在限定范围内。
- (2) 能确认实际业载小于航班最大允许业载。
- (3) 能确认航班实际无油重量与预计无油重量的差值在允许范围内。
- (4) 能复核载重平衡舱单数据。
- (5) 能在已形成的载重平衡舱单上进行最后一分钟修正。
- (6) 能使用离港系统制作电子载重平衡舱单。
- (7) 能手工填制载重表,绘制载重平衡图。
- (8) 能对比备降、补班航班业载变化情况。
- (9) 能使用离港系统拍发载重报、箱板位置分布报等配载业务电报。
- (10) 能使用飞机地空交流寻址及报告系统(ACARS)传递舱单、旅客名单等业务文件。
- (11) 能手工拍发载重报、箱板位置分布报等业务电报。

以上关于民航客运员的工作要求摘录自客运员国家标准,在这里展示的目的是给读者民航客运员岗位的完整认识,为以下值机业务和行李运输业务专业知识的展开作宏观的介绍和引入。

三、值机业务与行李运输业务范畴

前面从民航客运员工作要求的角度简要介绍了客运员国家标准的具体工作内容及技能要求,其中涵盖了民航客运员初级、中级、高级、技师四个级别中对业务层面的具体要求。但是,这些工作内容和技能要求不是轻而易举就会融会贯通在日常工作中,工作人员需要将理论知识和工作实践进行深度结合才能达到民航客运员技师乃至高级技师的层次要求。本书涉及的业务要点的选取和技能标准的定位,基于客运员国家标准从知识理解和掌握运用的逻辑来进行深入浅出的阐述和解读。

值机业务包括客运员国家标准工作要求中乘机登记和旅客服务两个职业功能。本书为什么用“值机业务”的称谓而不直接按照两个职业功能进行展开呢?客运员国家标准编写组对是否使用“值机”的定义主要有两种意见。

第一种意见是在新标准中延用“值机”这种说法,其理由是“值机”已成为民航的一种默认的行业专用术语。在现有民航运输培训教材和讲义中对值机的定义是:为旅客办理乘机手续、接收旅客托运行李等旅客服务工作的总称。它是民航旅客地面服务的一个重要组成部分,民航运输生产的一个关键性环节。其工作内容包括办理乘机手续、办理行李托运、查验旅客机票和身份证件、回答问讯、特殊旅客保障服务、拍发业务电报等。

第二种意见是在新标准中使用更加清晰的业务界定来代替“值机”,其理由是“值机”定义的范围界定在各航空公司、各民航机场、各代理企业差异明显,很难统一。另外,“值机”的定义抽象且很难理解,特别是对于初学者而言,不利于今后岗前培训和业务提升工作的开展。最后,各位标准参编的专家综合各方意见和建议,权衡利弊后形成一致决定:放弃“值机”定义的重新界定,并在新标准中不使用“值机”一词,取而代之的是乘机登记、旅客服务、行李服务和航班配载。本书中仍然使用“值机业务”这种说法出于如下三点考虑。



1. 业务传承性的需要

值机是民航行业延续多年的提法,从院校教学到用人单位认知,目前均使用值机这种提法,作为专业课程教材应该对这种传统有所体现和传承。放弃“值机”的惯性说法需要过程,本课程在这种改变原有惯性的过程中作出了重大改进。

2. 认知特征性的需要

值机与行李运输业务是多年来形成的民航专业课程体系的重要组成部分,在体系没有作重大名称更新的情况下,换用新名称会引起开设该门课程的教学部门和需要掌握该专业知识人才的用人单位识别方面的混乱。

3. 知识结构性的需要

从职业标准制定的角度而言,它的前提就是面向特定的行业岗位,对其作出指导和规范。而作为教材,旅客服务、行李服务等部分容易与非民航行业的要求产生混淆,本书中的“值机业务”的提法是知识范畴的明确界定。

行李运输业务涵盖了客运员国家标准工作要求中行李服务职业功能。将行李运输业务从值机业务中划出也是出于行业习惯的需要。旅客、行李、货物、邮件是民航运输的对象,依据其设计的工作流程,有必要将行李运输的专业知识单列。

值机业务主要是指以旅客为对象的服务过程,行李运输主要是指以行李为对象的服务过程。本书的编写遵循了这一行业惯性。航班配载的专业性较强,其知识结构和要求与另外的三项存在显著差异,目前的航班配载专业知识的讲解通常被划出,由“飞机载重平衡”这门课程来完成各项知识和技能的培养,因此本书不涉及该方面的内容。

第二节 值机业务与行李运输概述

一、值机业务与行李运输经典案例

在讲解值机业务和行李运输知识前,先从如下几个经典案例了解一下其具体工作内容和其中可能产生的问题。专业知识和技能提升的最终目标就是尽量避免问题和事故的发生,给旅客航空出行创造一个良好的出行体验,全面提升中国民航旅客服务的整体层次,为中国民航由世界民航大国向世界民航强国的跨越性升级贡献力量。

(一) 经典案例之一:更换机型带来的困惑

案例呈现:黎小姐准备乘坐航班前往A地,购票时选择的是由B737机型(大飞机)执行的航班,但在地办理乘机手续时却被值机员告知其乘坐的机型更改为ERJ机型(小飞机)。黎小姐主观上认为小飞机安全性能比不上大飞机,希望值机员为其更改航班。但经查询当日已无后续的前往A地的航班,而黎小姐又有公务在身,迫不得已怀着紧张的心情登机,加之飞行途中部分时间遇到气流引起飞机颠簸,她一路担惊受怕。飞机到达目的地后,黎小姐提出了投诉,要求航空公司给予其精神损失赔偿。经相关部门调查,因前一天始发站天气原因所有航班取消,导致次日的航班重新调整,因此航空公司临时调换了计划机型。

案例解析:根据国际航协有关规定:“承运人可以无须事先通知改换备用承运人或飞机,在必要时可以改变或取消客票上所列的经停地点,班期时刻可不事先通知而改变。”从设计角度而言,保证飞行安全是民用飞机设计的首要指标,与机型大小无关,其安全性



能是一样的,客舱服务也是按同一标准提供,唯一不同的只是小型飞机在旅途中的舒适性稍差。机型更改后,值机员应在旅客机票或行程单上注明情况,旅客可凭客票及登机牌到航空公司当地直属售票点退回由于机型变更而产生的机场建设税差额。本案例中,值机员应积极向旅客解释相关民航运输常识,打消旅客的安全顾虑,尽量缓解旅客的心理紧张情绪。

要点归纳:值机员应了解更多的相关知识为服务作好准备。

(二) 经典案例之二:随便一说带来的不便

案例呈现:某日,一名肢体残疾旅客从A地乘航班飞往B地,他使用的是电动轮椅。由于经常坐飞机出行,旅客像往常一样准备将轮椅和电池分开包装后在柜台办理托运。在办理轮椅托运时值机员说:“电池这么小,你们自己带走吧,不用托运了。”于是旅客将电池放在包里,准备随身携带进入客舱。当他通过安检时,安检人员说不能将电池带上飞机。旅客解释说:“电动轮椅离开电池将无法使用。”安检人员仍然坚持说电池不能被带上飞机,无奈的旅客只能把电池寄存在A地机场安检处。由于没有轮椅出行十分不便,影响了其工作。于是,旅客向有关部门投诉相关业务部门规定矛盾导致旅客的极大不便。

案例解析:本案例涉及到值机服务和机场安检两个业务部门。依据《中华人民共和国民用航空安全保卫条例》第二十六条规定:“乘坐民用航空器的旅客和其他人员及其携带的行李物品,必须接受安全检查。”《中国民用航空安全检查规则》第四十九条规定:“对违反《中华人民共和国民用航空安全保卫条例》第三十三条规定,携带《禁止旅客随身携带但可作为行李托运的物品》所列物品的,应当告诉旅客可作为行李托运或交给送行人;如来不及办理托运,安检部门代为保管。安检部门应当登记造册,妥善保管;对超过三十天无人领取的,及时交由民航公安机关处理。”为旅客办理乘机手续的值机员虽然不是安检人员,但对关键物品的托运规定应该熟悉,该值机员不应违反《中国民用航空安全检查规则》第四十九条规定,擅自让旅客随身携带电池;也不应违反《公共航空运输服务质量标准》中规定的:“建立健全各类航空运输安全制度,并保证严格执行;运输服务工作应实行规范化、标准化、人性化管理;根据服务环境和服务对象的不同提供相应的特殊服务。”另根据《消费者权益保护法》第三十五条规定:“消费者在接受服务时,其合法权益受到损害的,可以向服务者要求索赔。”本案例中,值机员由于缺乏安全检查和行李托运要求的业务知识致使该残疾旅客出行不便,应向旅客赔礼道歉并积极采取补救措施,如旅客提出赔偿,应该赔偿直接损失。本案例再一次提醒我们,民航运输是作为一个整体展现在旅客面前,各相关业务部门需了解其上下游部门的相关规定,熟悉相应的业务知识,做到给旅客统一的答复,以免因信息混乱、标准不同给旅客出行带来不便。

要点归纳:值机员对特殊旅客及行李运输业务知识不明确。

(三) 经典案例之三:旅客漏乘,谁之过?

案例呈现:某航班的一位旅客晚到,执行任务的飞机停靠在远机位。旅客办理手续后过安检来到登机口处,此时登机口刚刚关闭。旅客向地服人员询问是否能够赶上,地服人员之间确认可以后随即安排旅客乘摆渡车去赶航班。但是,当旅客到达飞机下时,客梯车已经离开,飞机舱门已关闭,致使旅客无法乘坐该航班而造成漏乘。经过有关部门调查,地服人员看到旅客到了,于是协调安排旅客乘摆渡车前往机位赶航班,但是却没有与机组人员联系确认航班状态,机组人员并不知道还有一位正在赶来乘机的旅客,因此按照原定