



值机^与 行李运输

ZHIJI YU XINGLI YUNSHU

贾晓慧◎编著

中国民航出版社

014058197

F560.8
08

值机与行李运输

贾晓慧 编著



中国民航出版社



北航

C1745404

F560.8
08

781820110

图书在版编目 (CIP) 数据

值机与行李运输/贾晓慧编著. —北京: 中国民航出版社, 2014. 7
ISBN 978-7-5128-0185-1

I. ①值… II. ①贾… 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 (2014) 第 116195 号

值机与行李运输

贾晓慧 编著

责任编辑 马瑞 韩景峰
出 版 中国民航出版社 (010) 64279457
地 址 北京市朝阳区光熙门北里甲 31 号楼 (100028)
排 版 中国民航出版社录排室
印 刷 北京金吉士印刷有限责任公司
发 行 中国民航出版社 (010) 64297307 64290477
开 本 787×1092 1/16
印 张 16.25
字 数 366 千字
版 印 次 2014 年 7 月第 1 版 2014 年 7 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5128-0185-1

定 价 33.00 元

官方微博: <http://weibo.com/phcaac>

淘宝网店: <http://shop106992650.taobao.com>

E-mail: phcaac@sina.com

中国民航出版社

内容提要

《值机与行李运输》是民航运输专业必修课程。本教材以民航旅客地面服务的工作过程为主线，重点介绍值机、旅客服务、行李查询三个岗位的工作内容，共分为十四章，每章都附有练习题，部分章节附有案例。

本教材可供民航运输专业、民航电子商务专业学生和民航地面服务人员岗前培训使用，对于其他需要了解民航值机、旅客与行李服务的人员，也有很好的参考价值。

前 言

近十几年来，民航业发展突飞猛进，专业化分工日益精细，值机业务也逐渐分化为问询、值机、导乘、特殊旅客服务、航班不正常服务、行李查询、配载等多个岗位，并分出了中转、高端服务等独立部门。这对《值机与行李运输》这门课程提出了新的要求，课程内容必须与时俱进，才能适应行业的发展。

《值机与行李运输》一书共分为十四章，依据岗位工作过程来序化知识，以培养学生值机操作、旅客服务与行李查询业务能力为核心，重点介绍值机、旅客服务、行李查询三个岗位的工作内容，每章都附有练习题，部分章节附有案例，大部分实例都来源于现场。

本教材的编写参阅了《民用航空旅客、行李运输规则》、《航空公司地面服务保障手册》等民航专业图书资料。同时，万青教授提供了丰富的素材和宝贵的建议；南方航空公司地面服务保障部、广州白云国际机场地勤服务有限公司、广州白云国际机场商旅服务有限公司、中国民航信息网络股份有限公司离港部等单位也给予了大力支持，在此表示衷心的感谢。

由于编者水平有限，教材中难免有错漏之处，恳请读者批评指正。

编者

2014年3月

目 录

前言

第一章 值机概述	1
第一节 值机的定义	1
第二节 值机工作的重要性	2
第三节 值机业务发展的新动态	4
第二章 值机岗位设置与工作过程	6
第一节 值机岗位设置	7
第二节 始发站的值机工作过程	10
第三节 经停站和到达站的值机工作过程	12
第四节 中转站的值机工作过程	16
第三章 乘机手续的办理	23
第一节 登机牌的格式和填写	23
第二节 座位的安排	26
第三节 办理乘机手续的程序	28
第四节 旅行文件的查验	30
第四章 登机口服务	48
第一节 登机口服务流程和岗位职责	49
第二节 登机系统简介	52
第五章 特殊旅客运输	62
第一节 概述	62

第二节	重要旅客	63
第三节	病残旅客	66
第四节	无成人陪伴儿童	72
第五节	盲人旅客	74
第六节	婴儿及孕妇	77
第七节	犯罪嫌疑人	79
第八节	特殊老年旅客	81
第九节	其他特殊旅客	82
第十节	特殊餐食的申请及处理流程	84
第十一节	特殊餐食及特殊旅客代码	86
第六章	离港系统指令 (值机员)	92
第一节	离港系统简介	92
第二节	值机岗位工作流程	97
第三节	值机操作指令 (值机员)	98
第四节	NewAPP——CKI 值机应用介绍	113
第七章	不正常情况的处理	132
第一节	不正常航班及其处理	132
第二节	旅客乘机文件残缺	137
第三节	旅客误机、错乘、漏乘	139
第八章	行李运输概述	141
第一节	行李的定义及分类	141
第二节	免费行李额	143
第三节	行李运输的重要性及流程	145
第九章	行李运费计算	149
第一节	逾重行李运费的计算	149
第二节	逾重行李票的格式和填开	153
第二节	声明价值行李的运输规定及运费计算	159

第十章 特殊行李运输.....	166
第一节 禁运、不得作为行李托运和限制运输的行李.....	166
第二节 活体小动物的运输.....	168
第三节 外交信袋的运输.....	171
第十一章 行李运输工作过程.....	175
第一节 行李收运的一般规定.....	175
第二节 行李的包装.....	177
第三节 行李牌及行李标志、标贴.....	178
第四节 行李的装卸.....	183
第五节 行李的交付与保管.....	185
第六节 违章行李的处理.....	186
第七节 行李的退运和变更.....	187
第十二章 行李的不正常运输.....	189
第一节 一般规定.....	189
第二节 少收行李.....	190
第三节 多收行李.....	210
第四节 速运行李.....	215
第五节 破损/污损行李.....	216
第六节 内物丢失行李.....	220
第七节 客舱行李遗失与多收.....	222
第八节 逾期无人领取行李/物品的处理.....	223
第十三章 行李的责任与赔偿.....	225
第一节 行李赔偿的责任范围.....	225
第二节 临时生活用品补偿费.....	227
第三节 受理赔偿的地点、提出异议的时限和诉讼.....	230
第四节 办理赔偿的程序和要求.....	231
第五节 联程行李的赔偿和分摊.....	236

第十四章 行李查询系统.....	240
14.1 第一节 全球行李查询系统简介.....	240
14.2 第二节 中航信 Type B 转报系统	246
参考文献.....	249
1.1 民航总局航空行李 第一卷	
1.2 民航总局航空行李 第一卷	
1.3 民航总局航空行李 第二卷	
1.4 民航总局航空行李 第三卷	
1.5 民航总局航空行李 第四卷	
1.6 民航总局航空行李 第五卷	
1.7 民航总局航空行李 第六卷	
1.8 民航总局航空行李 第七卷	
1.9 民航总局航空行李 第八卷	
1.10 民航总局航空行李 第九卷	
1.11 民航总局航空行李 第十卷	
1.12 民航总局航空行李 第十一卷	
1.13 民航总局航空行李 第十二卷	
1.14 民航总局航空行李 第十三卷	
1.15 民航总局航空行李 第十四卷	
1.16 民航总局航空行李 第十五卷	
1.17 民航总局航空行李 第十六卷	
1.18 民航总局航空行李 第十七卷	
1.19 民航总局航空行李 第十八卷	
1.20 民航总局航空行李 第十九卷	
1.21 民航总局航空行李 第二十卷	
1.22 民航总局航空行李 第二十一卷	
1.23 民航总局航空行李 第二十二卷	
1.24 民航总局航空行李 第二十三卷	
1.25 民航总局航空行李 第二十四卷	
1.26 民航总局航空行李 第二十五卷	
1.27 民航总局航空行李 第二十六卷	
1.28 民航总局航空行李 第二十七卷	
1.29 民航总局航空行李 第二十八卷	
1.30 民航总局航空行李 第二十九卷	
1.31 民航总局航空行李 第三十卷	
1.32 民航总局航空行李 第三十一卷	
1.33 民航总局航空行李 第三十二卷	
1.34 民航总局航空行李 第三十三卷	
1.35 民航总局航空行李 第三十四卷	
1.36 民航总局航空行李 第三十五卷	
1.37 民航总局航空行李 第三十六卷	
1.38 民航总局航空行李 第三十七卷	
1.39 民航总局航空行李 第三十八卷	
1.40 民航总局航空行李 第三十九卷	
1.41 民航总局航空行李 第四十卷	

第一章 值机概述

本章概述

本章内容主要介绍了值机的定义、值机的工作内容、值机工作的重要性，以及值机业务发展的新动态。

重点难点提要

1. 值机的工作内容
2. 值机工作的重要性
3. 值机业务的新动态

第一节 值机的定义

一、值机的定义、工作内容及在民航旅客运输中的位置

值机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，是民航旅客地面服务的一个重要组成部分，是民航运输生产的一个关键环节。其工作内容包括办理登机牌、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、拍发业务电报等。

值机属于民航旅客运输的一个业务环节。民航旅客运输总体划分为客票销售、地面服务、空中运输三大部门。在民航旅客运输过程中,值机是在客票销售完成之后、空中运输开始之前的一道极为重要的工序,是地面服务部门的重要业务岗位。图 1.1 可以粗略说明值机在整个民航旅客运输过程中的位置。其中,市场开拓和客票销售属于客票销售部门,通常由航空公司、销售代理人负责承办。值机、安检和到达服务属于地面服务部门,除了安检由机场专职负责之外,值机和到达服务可以由航空公司或机场代办。空中运输由航空公司负责承办,地面运输通常由机场集团或市交通局下属的机场巴士公司经营。

市场开拓→客票销售→地面运输→值机→安检→空中运输→到达服务(含到达站值机)

图 1.1 民航旅客运输过程

二、值机工作的性质

航空运输业在经济学中被划分为第三产业,具有三个特征:(1)生产无形的服务产品——旅客(货物)的位移服务。(2)产品生产过程与消费过程的同一性。(3)产品不可贮存性。以上特点决定了航空运输业必然具有淡旺季之分。

值机作为民航旅客运输的一个业务部门,提供的是无形的服务产品——值机服务,具有产品无形性、生产与消费过程的同一性和产品不可贮存性等所有第三产业的共性。另外,值机工作还有一个特性,即相对于配载、航班运行管理、座位控制等部门,值机工作是直接面向旅客的服务过程,具有“窗口”性。因此,热情周到地为旅客服务,快速高效地为旅客办理乘机手续,尽最大可能满足旅客各方面的需要是值机工作的内在要求。

第二节 值机工作的重要性

值机工作在整個民航旅客运输流程中扮演着重要角色。首先,值机工作人员本身的素质影响旅客对航空公司的认知;其次,值机工作的效率影响航空运输的快速性;再次,值机工作的准确性、严格性影响飞行安全。

一、值机工作人员本身的素质影响旅客对航空公司的认知

值机工作人员本身的素质,如精神面貌、形象仪表、业务水平、服务态度等,直接

影响航空公司的公众形象和商业信誉，影响旅客对航空公司的认知。调查显示，服务人员整洁大方的仪表、热情周到的服务态度会使旅客有如沐春风的感觉，对航空企业产生良好的第一印象；工作人员丰富的专业知识、娴熟的业务技能往往能增强旅客的信心，使旅客觉得乘坐这个公司的航班有安全感。在市场竞争日趋激烈的现代民航运输业，航空公司之间的竞争归根结底是服务的竞争，赢得了旅客的心就意味着获得了更多的市场份额，旅客对航空公司的认知和评价影响旅客对航空公司的忠诚度，进而直接影响航空公司的市场竞争能力。

二、值机工作的效率影响航空运输的快速性

速度快是航空运输的主要优势之一。航空运输的快速性要靠航班准点起飞、及时中转、按期到达来保证。在竞争激烈的现代民航运输业，航班的正点率日益成为影响旅客对航空公司认知度和航空公司竞争力的重要因素。而这一切有赖于优质高效的值机工作。如果值机环节发生差错，航班的正点率就要受到影响，航空运输的快速性就不能保证。比如，值机员在办理乘机手续时，没有仔细检查旅客的客票，导致旅客错乘，就可能会导致飞机延误或返航；值机员发错登机牌或漏撕乘机联，也可能造成航班延误。所以，高效率的值机工作是发挥航空运输快速性的必要条件之一。

三、值机工作的准确性、严格性影响飞行安全

值机工作的准确性可能会从两个方面影响飞行安全。

1. 值机报载的准确性影响配载的准确性，进而影响飞行安全。

值机员办完一个航班以后，要向配载部门报载。如果值机员对旅客的人数、行李的件数和重量统计不准确，就有可能造成航班载量不均衡以及航班配载后的重心偏前或偏后，这样会对飞机的起降造成危险，升空以后也影响飞机的操纵。如果航班超载，情况更是不堪设想。

2. 对乘机人员、行李把关不严影响航班安全。

值机员是对乘机人员和行李检查的第一道关口。在办理乘机手续时，应认真检查旅客的身份证件，防止假冒旅客特别是公安部门通缉的罪犯登机。除此之外，还要注意观察旅客的言行举止，防止精神病患者、酒醉旅客登机。对于旅客的托运行李，值机员一方面应注意检查行李的包装是否符合要求，一方面要配合安检人员对行李内物品进行检查，防止旅客夹带危险品蒙混过关。

第三节 值机业务发展的新动态

随着民航业竞争的加剧，航空公司开始将重心转向为旅客提供人性化的优质服务。同时，互联网技术的高速发展和国际航协“简化商务”计划的推行，也为新的值机业务模式的产生提供了技术支持。21世纪以来，有三种新的值机业务模式值得我们关注，分别是开放式值机、城市值机和自助值机。

一、开放式值机

所谓开放式值机，是指不需要等到飞机起飞前90分钟再办理乘机手续，而是可以随到随办，到达候机厅后也不需要寻找所乘航班的特定柜台，可以在承运航空公司柜台区域内任何一个柜台办理手续的一种新的值机业务模式。

案 例

首次推行开放式值机业务的国内航空公司是国航。早在2001年初，国航已经开始试行开放式值机。据介绍，在实行全开放柜台值机服务以前，每天在首都机场因严格按时赶到机场办理乘机手续、最终误了航班的旅客，仅国航一家就有100余人，多的时候有近200人；在实行全开放柜台值机服务后，国航每天类似的晚到旅客人数已降到3至5人。从2005年8月1日开始，深航深圳出港航班实施全方位“开放式值机”。实施“开放式值机”后，旅客一是不需要等到飞机起飞前90分钟再办手续，可以随到随办；二是到达候机厅后不需要寻找所乘航班的特定柜台，可以在深航柜台区域内任何一个柜台办理手续；三是不需要在柜台前排很长的队伍，可以分散到多个柜台办理手续节约时间。对于航空公司来讲，实施“开放式值机”，可以节约部分值机柜台，在一定程度上降低了航班保障成本。

实行开放式值机，还直接惠及安检。过去，航班办理乘机手续的时间比较集中，高峰期往往会造成旅客过安检排长队。现在，旅客乘机手续随到随办，安检也可以随到随检，安检员的压力轻多了。今天，几乎所有的大型机场都推行了开放式值机。

二、城市值机

所谓城市值机，是指无须在机场候机厅内，而是在航空公司的市内值机柜台即可办理乘机手续的一种新的值机业务模式。

案例：

南航北方分公司营业部于 2005 年首推沈阳市内城市值机业务。此项举措旨在将市内购票与值机服务一体化，进一步简便出行手续，以优质服务赢得更多的商务旅客。据介绍，凡在南航北方分公司营业部各直属售票处购票且乘坐南航沈阳始发国内航班、无托运行李的旅客均可享受市内值机服务（特殊服务旅客除外）。手续办理的截止时间为航班起飞前 90 分钟，旅客只需在航班起飞前 30 分钟抵达机场乘机即可。

三、自助值机

自助值机是国际航协“简化商务”计划的一部分，是指购买电子客票的旅客无需到机场人工值机柜台排队办理乘机手续，而是到机场的自助值机柜台或登录航空公司网站自行办理乘机手续的一种新的值机业务模式。

案 例

2005 年南方航空公司在广州白云机场首次推出机场自助值机，2006 年又开通了国内首家网上自助值机服务。目前，航空公司对机场自助值机的一般规定是：（1）航班起飞前 120 分钟开始办理乘机手续，航班起飞前 30 分钟停止办理。（2）仅限无托运行李的旅客。（3）重要旅客、有托运行李的旅客和特殊旅客（婴儿、孕妇、轮椅、担架、无成人陪伴儿童等）到人工柜台办理。航空公司对网上自助值机的一般规定是：（1）航班起飞前 1~12 小时登录航空公司网站办理乘机手续。（2）网上不办理行李托运手续，旅客若有行李托运，必须提前 1 小时到机场人工值机柜台办理托运。（3）没有行李托运的旅客需在飞机起飞前 30 分钟到达飞机闸口。除了以上两种自助值机模式以外，南方航空公司还与中国移动合作，推出了手机自助办理乘机手续和短信办理登机手续的业务。总之，随着电子客票的普遍推行，越来越多的旅客将会选择自助值机的方式办理乘机手续。

练习题**一、简答题**

1. 简述值机的定义与工作内容。
2. 值机工作的重要性主要体现在哪些方面？
3. 试述开放式值机和城市值机的推行对旅客和航空公司分别有何重要意义？

第二章 值机岗位设置与工作过程

本章概述

本章主要介绍了值机的岗位设置情况，以及始发站、经停站、到达站和中转站的值机工作过程。

重点难点提要

1. 值机的岗位设置
2. 始发站值机工作过程
3. 到达站值机工作过程
4. 中转站值机工作过程

值机分为广义的值机和狭义的值机。广义的值机业务岗位即民航客运员^①岗位，几乎覆盖所有的民航客运地面服务岗位，包括值机柜台、离港控制、旅客服务、配载等。近年来，随着民航旅客运输周转量的急剧增加，值机岗位的专业化分工日益细化，如今的“值机”岗位仅余两种：值机控制和值机操作，属于狭义的值机。其中，值机控制岗位不直接面向旅客，而是负责值机后台控制以及与其他部门的协调工作，又称为内值机。值机操作岗位就是我们平时看到的值机柜台，负责为旅客办理乘机手续，又称为外

^① 根据《民航客运员国家职业标准》的定义，客运员为“从事乘机登记、旅客服务、航班配载、行李服务等工作的人员”。

值机。为了便于同学们全面了解整个民航旅客地面服务过程，我们在后面的编写将以狭义值机岗位为重点，兼顾广义值机的岗位，而不仅仅局限于狭义值机。

第一节 值机岗位设置

本节重点介绍狭义值机的岗位设置及各岗位基本要求，辅助介绍旅客服务部门和配载的岗位职责。

一、外值机岗位设置及各岗位基本要求

1. 值班主任柜台

是值机室指挥中心，其岗位职责如下：

- (1) 组织安排当天的生产工作，负责值机室和其他部门的衔接工作。
- (2) 负责办理航班起飞前 30 分钟至 15 分钟到柜台的旅客，通知生调、调控加减旅客，通知配载、调控加减行李。
- (3) 处理误机和广播未上机旅客。
- (4) 负责办理特殊旅客、重要旅客与服务部门的交接工作。
- (5) 接到柜台有超大行李的信息后，负责通知机动值机员。
- (6) 办理特殊旅客（无人陪伴、病残、孕妇、盲人等）的乘机手续。

2. 指定航班值机柜台

负责办理指定航班的乘机手续。一般在航班预计起飞前 90 分钟开放办理乘机手续，起飞前 30 分钟停办。大型航班一般提前 2 小时开放，截止办理乘机手续的时间随机场的不同而不同，如广州白云机场规定除两条快线航班之外，大部分航班停止办理乘机手续的时间是飞机起飞前 45 分钟。部分外航飞机也可能提前 1 小时停止办理乘机手续。随着开放式值机业务模式的推行，指定航班值机柜台将日益减少。

3. 随到随办柜台

负责办理当天代理的所有航班的乘机手续，旅客不需要等到飞机起飞前 90 分钟才能开始办理乘机手续，而是可以在该柜台随到随办。飞机起飞前 30 分钟或 45 分钟停止办理乘机手续。这是开放式值机业务模式的一种形式。

4. 头等舱旅客值机柜台

负责办理头等舱旅客、重要旅客和金银卡常旅客的乘机手续。办完乘机手续后通知

值班主任柜台，由值班主任做后续交接工作。在柜台没有头等舱旅客的时候，也可办理其他旅客的乘机手续。飞机起飞前 30 分钟或 45 分钟停止办理乘机手续。

5. 逾重柜台

负责为托运行李重量超过免费行李额的旅客办理逾重行李收费。旅客在值机柜台办理行李托运时，值机员如果发现行李重量超过免费行李额，会指示旅客到逾重柜台缴纳逾重行李费。逾重柜台收完费后填开逾重行李票，撕下其中的财务联和出票人联留底，其余两联交给旅客，并指示旅客回到先前称重的值机柜台，由值机员撕下逾重行李票的运输联，继续为其办理行李托运手续。逾重行李票的旅客联由旅客自行留存，可作为报销凭证，在托运行李遗失或损坏时亦可作为索赔的重量依据。

6. 超大超重行李柜台

负责为托运行李体积或重量超过规定的旅客办理行李托运手续。托运行李的重量每件不能超过 50 公斤，体积每件不能超过 40×60×100 厘米，如超过则不能在普通值机柜台办理行李托运手续（传送带限制），而需要到超大超重行李柜台办理托运，由机动值机员使用手推车将行李推到装卸部门。

二、内值机岗位设置及各岗位基本要求

1. 调控室岗位

注意各个航班的动态，负责与调度、配载、服务、地勤搬运等部门之间的协调、衔接工作。具体职责如下：

(1) 负责各个航班动态本的填写（飞机号、到达时间、登机时间、登机闸口关闭时间、航班放飞人数、广播未上机旅客信息）。

(2) 负责在起飞前 30 分钟使用 CCL 指令关闭航班。

(3) 负责各个航班的结载工作，将已办理手续的人数、行李件数、行李重量报配载平衡室。

(4) 负责与地勤交接行李。

(5) 协助登机口服务员查找旅客，核实实际登机人数，核对减掉旅客的姓名及行李牌号码。

(6) 将漏乘旅客的行李牌号码报地勤搬运员。

2. 结算室岗位

岗位职责是：

(1) 负责发放和保管值机部门日常业务所需要的票证，如空白登机牌、空白行李