

全国空中乘务专业规划教材

FLIGHT SERVICE SERIES



民航地勤服务

黄建伟 郑 巍 编著

CIVIL AVIATION
GROUND SERVICE



旅游教育出版社

全国空中乘务专业规划教材

FLIGHT SERVICE SERIES



民航地勤服务

黄建伟 郑 巍 编著
李永平 郭 蓓 参编

旅游教育出版社

· 北 京 ·

总策划:张 斌

执行策划:李红丽 刘智勇

责任编辑:李红丽 卞淑霞

图书在版编目(CIP)数据

民航地勤服务/黄建伟等编著. —北京:旅游教育出版社,2007.7
(全国空中乘务专业规划教材)

ISBN 978-7-5637-1080-5

I. 民… II. 黄… III. 民用航空—商业服务—教材 IV. F560.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 086098 号

全国空中乘务专业规划教材

民航地勤服务

黄建伟 郑巍 编著

李永平 郭蓓 参编

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www.tepcb.com
E-mail	tepdfx@163.com
排版单位	首都经济贸易大学出版社激光照排部
印刷单位	中国科学院印刷厂
装订单位	河北省三河市金星装订厂
经销单位	新华书店
开 本	787×960 1/16
印 张	16.5
字 数	248 千字
版 次	2007 年 7 月第 1 版
印 次	2007 年 7 月第 1 次印刷
印 数	1—5000 册
定 价	23.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

前言

民航运输业的高质量服务是其区别于其他运输方式的一个重要方面,但这种高质量的服务不应仅仅局限于空中,而应从空中延伸到地面,使旅客在旅行全过程中都能享受到优质的服务。这种地面服务就属于“地勤”的范畴了。

“地勤”一词原本是民航系统内一个比较宽泛的概念,它是相对于“空勤”而言的所有地面服务工作的总称。广义地说,地勤服务应该包括机场、航空公司及其代理企业为旅客、货主提供的各种服务,以及空管、航油公司、飞机维修企业等向航空公司提供的服务。本书从航空旅客运输的狭义角度,将地勤服务的范围限定在航空公司、机场等相关企业为旅客提供的各种服务,如售票服务、通用服务、值机服务、行李服务、安检服务、联检服务、引导服务等。教材的基本框架也是这样展开的,其用意是尽量按照旅客所能接触到的地勤服务流程来编排本书的内容。

鉴于民航地勤服务的知识体系比较复杂,而目前国内系统介绍民航地勤服务的书籍较少,本书的框架安排也算是一种新的尝试。在编写过程中,参考了国内其他民航院校的相关教材和部分航空企业的规章及培训教材,在本书出版之际,谨向上述有关单位和个人表示衷心的感谢,同时还要特别感谢旅游教育出版社的领导和编辑,正是在他们的组织和帮助下才有本书的问世。

本书由上海工程技术大学航空运输学院黄建伟和江西旅游商贸学院郑巍编著。黄建伟负责全书框架的制定与统稿工作。全书共分十一章,第一、二、三、四、六、八、十章由黄建伟完成,第五、七、九章由郑巍完成,第十一章由上海工程技术大学航空运输学院李永平完成,江西旅游商贸学院郭蓓为本书收集了部分资料。本书编写过程中得到了上海工程技术大学航空运输学院院长魏建教授、副院长谢春讯老师的大力支持,石丽娜、林彦老师为本书出版提供了有益的帮助,在此一并表示感谢!

本书既可供空中乘务和空中商务专业学生使用,也可作为高等院校民航运输、民航服务与管理类专业的学生教材。

限于作者水平,书中若有不足之处,恳请专家及读者给予批评指正。

编 者

目 录

第一章 民航地勤服务概论	1
2 第一节 民航地勤服务与航空运输业发展	
一、我国民航运输业的发展现状 / 2	
二、我国民航业的行业构架 / 4	
三、民航地勤服务概念 / 6	
6 第二节 民航地勤服务企业及其相互关系	
一、机场 / 7	
二、航空公司 / 14	
三、机场和航空公司的关系 / 18	
20 第三节 地勤服务人员	
一、仪容仪表 / 20	
二、行为规范 / 24	
第二章 售票服务	27
27 第一节 订座服务	
一、订座的途径和要求 / 27	
二、订座系统 / 28	
三、旅客订座记录 / 32	
35 第二节 售票服务	
一、售票的程序和要求 / 35	
二、旅客购票证件 / 37	
三、客票的使用 / 38	
40 第三节 订座和出票的其他规定	
一、旅客预订座位的出票时限 / 40	
二、航班的衔接时间 / 41	
三、座位再证实 / 41	
四、候补购票 / 42	

第三章 通用服务

45

45 第一节 地面交通服务

- 一、机场地面交通服务概论 / 45
- 二、机场地面交通服务质量标准 / 48

52 第二节 候机楼问询服务

- 一、问询服务的分类 / 52
- 二、问询服务的岗位职责和要求 / 53
- 三、问询服务质量标准 / 54

56 第三节 候机楼广播服务

- 一、候机楼广播服务系统的功能与组成 / 56
- 二、候机楼广播服务规范用语 / 56
- 三、广播服务质量标准 / 67

68 第四节 民航公共信息标志服务

- 一、公共信息图形标志的设置原则与要求 / 68
- 二、常见民航公共信息标志用图形符号 / 71

74 第五节 候机楼商业零售服务

- 一、国外候机楼零售业的发展现状和特点 / 74
- 二、当前我国候机楼零售业存在的问题 / 77

第四章 值机服务

80

80 第一节 值机服务基础知识

- 一、值机服务的程序 / 80
- 二、值机服务的时间规定 / 81
- 三、值机服务柜台的种类 / 83

84 第二节 办理旅客乘机手续

- 一、值机准备工作 / 84
- 二、查验客票 / 84
- 三、座位安排 / 85
- 四、收运行李 / 88
- 五、值机柜台关闭 / 88
- 六、电子客票的乘机手续 / 89

	第三节 值机服务人员的岗位职责与 服务质量	89
	一、值机服务人员的岗位职责 / 89	
	二、值机服务的质量标准 / 92	
第五章 行李服务		97
	第一节 行李的一般规定	97
	一、行李的定义 / 97	
	二、行李的分类及相关规定 / 98	
	第二节 行李运输流程	105
	一、行李的包装 / 105	
	二、行李的收运 / 105	
	三、行李退运 / 108	
	四、特殊行李的托运程序 / 109	
	第三节 行李不正常运输	113
	一、迟运行李 / 114	
	二、少收行李 / 114	
	三、多收行李 / 116	
	四、速运行李的运送与交付 / 118	
	五、行李破损 / 119	
	六、托运行李内物被盗或丢失 / 120	
	七、遗失 / 遗留自理行李、随身携带物品 / 121	
	第四节 行李的赔偿	122
	一、遗失行李的赔偿 / 122	
	二、破损或内物短少行李的赔偿 / 123	
	三、临时生活用品补偿费 / 123	
	四、承运人的赔偿责任 / 124	
	五、受理赔偿的地点 / 125	
	六、提出异议的时限和诉讼办理 / 126	
第六章 安检服务		129
	第一节 民航安检的规章制度	129
	一、安检服务的定义 / 129	

第七章 联检服务

	二、民航安检的相关制度 / 130
	三、《中国民用航空安全检查规则》简介 / 130
133	第二节 证件检查
	一、证件的种类 / 133
	二、检查证件的程序与方法 / 134
137	第三节 人身检查
	一、人身检查的岗位设置与职责 / 137
	二、人身检查的方法 / 137
	三、人身检查的要领和程序 / 138
	四、人身检查的重点对象 / 138
139	第四节 物品检查
	一、物品检查的范围 / 139
	二、禁止携带的物品种类 / 139
	三、物品检查的方法 / 140
142	第五节 飞机与隔离区监护
	一、飞机监护 / 142
	二、隔离区监护 / 144
	156
156	第一节 海关
	一、进出境旅客通关 / 157
	二、进出境物品的管理 / 157
	三、行李物品和邮递物品征税办法 / 159
159	第二节 边防
	一、入境检查 / 160
	二、出境检查 / 171
	三、阻止出入境 / 171
	四、交通运输工具的检查 / 171
	五、安全检查 / 172
172	第三节 检验检疫
	一、卫生检疫 / 172
	二、动植物检疫 / 174

第八章 引导服务

182

182 第一节 出港航班的引导服务

- 一、登机前的准备工作 / 182
- 二、登机口的检票工作 / 183
- 三、引导工作 / 184
- 四、特殊旅客引导服务 / 184

187 第二节 进港航班的引导服务

- 一、准备工作 / 188
- 二、引导工作 / 188
- 三、特殊旅客引导服务 / 189

190 第三节 引导服务的岗位职责

- 一、引导员的岗位职责 / 190
- 二、引导员岗位要求 / 191

第九章 特殊旅客运输

195

195 第一节 重要旅客运输

- 一、重要旅客的范围 / 196
- 二、重要旅客的分类 / 196
- 三、重要旅客的接待 / 197

199 第二节 无成人陪伴儿童服务

- 一、无成人陪伴儿童的定义 / 199
- 二、无成人陪伴儿童服务 / 199

200 第三节 孕妇服务

- 一、孕妇旅客的范围 / 200
- 二、孕妇旅客的服务 / 201

201 第四节 病残旅客服务

- 一、病残旅客的范围 / 201
- 二、病残旅客分类 / 201
- 三、病残旅客的服务 / 202

204 第五节 其他特殊旅客的服务

- 一、犯人 / 204
- 二、特殊餐饮旅客 / 205

	三、高龄老人 / 206
	四、醉酒客人 / 207
	五、额外占座客人 / 207
第十章 不正常运输服务	209
	209 第一节 旅客运输不正常服务
	一、误机、漏乘、错乘 / 210
	二、登机牌遗失 / 211
	三、无票乘机 / 212
	四、航班超售 / 212
	五、旅客拒绝登机 / 213
	214 第二节 航班不正常服务
	一、一般规定 / 214
	二、航班延误、取消 / 215
	三、补班 / 218
	四、航班中断 / 218
	五、航班返航 / 219
	六、航班备降 / 219
	七、航班不正常时机场服务质量标准 / 219
第十一章 飞机维修与地面保障服务	223
	224 第一节 飞机维修
	一、飞机维修的定义 / 224
	二、飞机维修的工作方式 / 224
	三、航空公司的飞机维修工作 / 228
	四、飞机排故 / 229
	231 第二节 飞机维修过程中的地面保障
	一、飞机备件(航材)管理与保障 / 231
	二、机场地面保障 / 237
参考书目	250

第一章

民航地勤服务概论

● 课前导读 ●

改革开放以来,我国航空运输业的发展速度远远高于世界平均水平。机队规模的扩大和客货运输周转量的不断增加,要求民航企业的地勤服务能力相应增强,同时其他运输方式和外资民航企业的竞争又要求国内民航企业不断改进地勤服务质量。本章主要介绍我国民航的行业构架以及地勤服务提供企业和地勤服务人员方面的基本知识。

教学目标

知识目标

了解改革开放以来我国民航业的发展和面临的挑战,以及对地勤服务提出的要求;了解我国民航业的行业构架;理解地勤服务的概念;理解地勤服务企业之间的相互关系。

技能目标

熟悉地勤服务企业的内部结构;掌握地勤服务人员的基本服务礼仪规范。

第一节 民航地勤服务与航空运输业发展

一、我国民航运输业的发展现状

(一) 改革开放以来民航业的发展

作为国民经济基础性和先导性的朝阳产业,我国航空运输业改革开放以来取得了超常规的发展,特别是近几年,其发展速度远远高于世界平均水平。

截至2004年末,我国大陆地区民航共有运输飞机754架,其中客运飞机725架,总座位数117 883个;货运飞机29架,最大商务载重1 350吨。与2000年相比,运输飞机架数增长43%,座位数增长40%,货机商务载重能力增长136%。定期航班航线总条数达到1 279条,航线里程(不重复距离)204.9万公里,分别是1980年的7倍和9倍。其中国内航线(包括香港、澳门航线)975条,国际航线225条,境内民航定期航班通航机场133个(不含香港、澳门特别行政区和台湾省),形成了以北京、上海、广州机场为中心,以省会、旅游城市机场为枢纽,其他城市机场为支干的比较发达的国内航空运输网络和连接世界主要国家、地区的国际航空运输网络。2004年,在国际民航组织第35届大会上,中国以150票的高票数首次当选为国际民航组织一类理事国,在连续30年作为二类理事国后,实现了从二类理事国向一类理事国的跨越。

截至2005年,我国民航共有运输飞机863架。飞机维修设施设备和建设得到加强。2005年,民航完成运输总周转量259亿吨公里,旅客运输量1.38亿人次,货邮运输量达303.5万吨,分别是1978年的85倍、59倍和47倍。从图1-1中,我们可以看出1978年以来我国航空业各项主要指标的增长情况。此外,我国民航在国际民航组织缔约国中的排位,已由1978年的第37位上升至2005年的第3位,其运输总周转量仅次于美国、德国,我国已经成为名副其实的民航大国。机队规模的扩大和客货运输周转量的不断增加,带动地面服务工作量的增加,建设一支强大的地面服务力量是民航企业乃至整个行业发展的保障。

(二) 我国民航业面临的挑战

在取得巨大成绩的同时,我国的民航运输业也面临着不小的挑战。

从航空替代品来看,国内航空运输企业正经受着来自地面运输方式的强烈

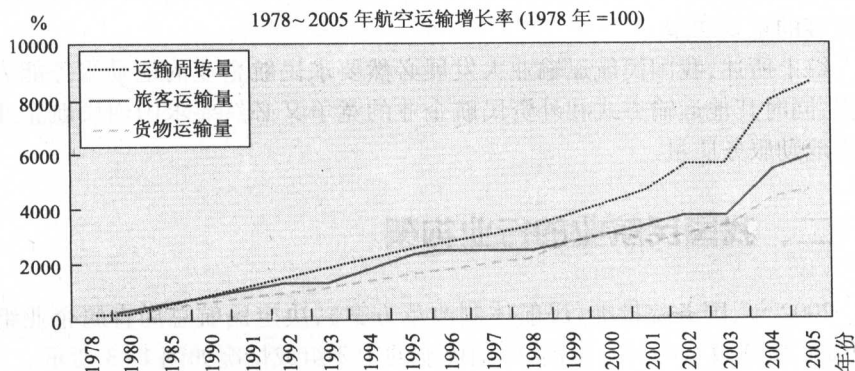


图 1-1 1978~2005 年航空运输主要指标增长情况

冲击。各种运输方式的发展,使旅客有了更多的选择。铁路提速和服务质量的改善分流了航空公司一部分干线航班的旅客。与此同时,高速公路网络的完善和高速客车的出现,在一定程度上分流了航空公司支线航班的旅客,甚至使其被迫退出市场。例如,沪宁高速公路的开通,致使上海到南京的航班被迫取消。图 1-2 显示的是 1987 年至 2004 年间我国四大运输方式,铁路、公路、水路和民航在全社会旅客周转量中的比重。图 1-2 中数据显示,四种运输方式中航空运输所占比重并不高。

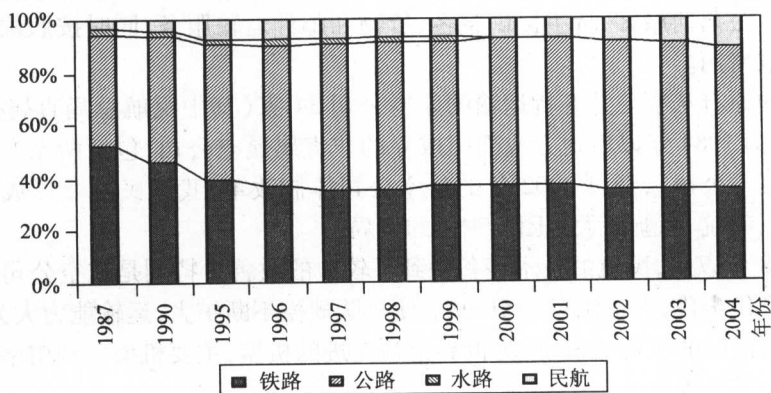


图 1-2 四种运输方式的旅客周转量比重 (1987~2004)

另外,随着中国加入 WTO,国际上实力较强的航空公司纷纷要求在我国增加通航点和航班航线密度,或者千方百计与中方合作角逐国内市场。在这样一

个充满竞争的市场中,除了价格竞争以外,提高服务质量无疑是国内民航企业吸引旅客的重要法宝。

综上所述,我国民航运输业大发展必然要求民航企业的地勤服务能力相应增强,同时其他运输方式和外资民航企业的竞争又必然要求国内民航企业不断改进地勤服务质量。

二、我国民航业的行业构架

2002年,国务院批准《民航体制改革方案》,决定民航总局直属企业组建六大集团,实施政企分开。目前,中国民航的主要组成情况如图1-3所示。

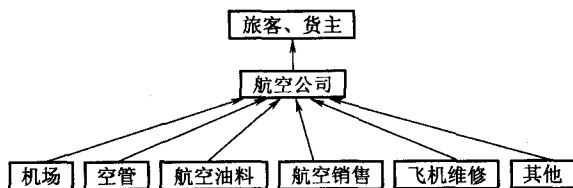


图1-3 我国民航的行业构架

(一) 航空公司

作为直接为旅客、货主提供航空运输服务的企业,航空公司是中国民航的龙头。航空公司向旅客、货主提供旅客、货物和邮件运输服务,同时按照国家有关规定收取费用。

我国原有从事公共客货运输的航空公司34家(其中民航总局直属企业10家,其余为1984年以后地方或部门成立的非直属航空公司,包括两家专门的货邮运输航空公司),经过2002年的航空公司体制改革,我国民航业形成了以国航、东航、南航、海航四大集团为主体的格局。

1978年以来,民航的技术装备得到了较大的改善。特别是航空公司加快飞机更新换代步伐,大量添置新型飞机,使机队规模不断扩大,运输能力大为提高。目前我国民航的主力飞机,均为世界上最先进的机型,主要机型的利用率已接近或达到世界先进水平。

(二) 机场

机场主要为航空公司和旅客提供起降、候机楼等服务,同时按照国家统一制定的标准向航空公司、旅客收取有关费用。1978年以来,机场建设取得了重要

进展,新建、扩建了一大批机场。如新建了南京、深圳、武汉、福州、郑州、贵州、银川、珠海、济南、石家庄、三亚、丽江等 20 多个机场,改扩建了昆明、拉萨、哈尔滨、太原、烟台、连云港、大连、延吉、乌鲁木齐、兰州、喀什等 40 多个机场。北京首都国际机场航站区扩建工程和上海浦东国际机场新建一期主体工程已经完成,并按计划启用。同 1978 年中国民航使用的 81 个机场中多数为中小型的情况相比,2001 年我国正式运营的航班机场达 143 个,其中可起降 B747 飞机的 4E 级机场有 23 个,能起降 B757、B767 或 MD82 的 4D 级机场有 36 个,能起降 B737 飞机的 4C 级机场有 40 个。在机场建设实现投资主体多元化同时,一些机场逐步实现了企业化运营。厦门机场、上海机场和深圳机场股份有限公司分别在上海和深圳证交所上市,标志着我国机场管理体制向企业化方向迈出了坚实的一步。

(三) 空中交通管理

空中交通管理是民航的重要组成部分。它为航空公司提供进近指挥、航路指挥等服务并按照国家统一制定的项目和标准向航空公司收取费用。1978 年以来,空管基础设施建设进一步加强,“八五”时期开始的航路改造一期工程已经完成。在 7000 米高空以上实现二次雷达覆盖的航线有北京—广州、北京—上海、上海—广州等,部分终端区已实行雷达控制;更新了一大批通信、导航、气象设施、设备,提高了空管保障能力。鉴于空管体系对我国航线结构调整和横向体系扩大的制约及其公共产品特征,随着今后空军进一步将空中航线管理权移交给民用航空,空中交通管制将成为国家投资民航的最主要领域,并加速发展。

(四) 航油

航油供给目前主要由新组建的中国航空油料集团公司经营,另有少数合资企业参与经营。中国航空油料总公司在各地的分支机构为航空公司提供加油服务,同时按照经批准的价格收取有关费用。

(五) 航空销售

航空销售服务部门是与旅客、货主等消费者直接接触的窗口单位,是民航产业的重要组成部分,可分为航空公司直销和代理销售两个部分,但都需要信息服务系统的支持。

1981 年以前,我国民航主要采取手工订座的售票方式。1984 年民航建立了电子计算机订座系统(CRS),在 39 个国内城市和 32 个国外城市实现了联网,并逐渐向全球分销系统(GDS)过渡。2002 年,GDS 工程完成主体验收。

民航销售代理人通过为航空公司销售机票、货物运输服务获得自己的利益。

中国民航销售代理业出现在 20 世纪 80 年代中期,以民航总局制定的两个指导性文件的出台为标志。1988 年 4 月,中国第一家航空运输代销企业在北京成立。1992 年 12 月,中国民航协会航空运输客货销售代理委员会的成立,标志着中国航空运输销售代理业已逐步形成规模。1993 年 1 月,国务院正式颁布《民用航空运输销售代理业管理规定》,使销售代理业走上了规范化的道路。到 1997 年,各类代理企业已超过 1 200 家,其中一类销售代理有 280 家。销售代理业务现已占据民航销售业务的 80% 以上,其业务范围不仅包括国内客货运输,还有国际客货运输及包机销售等服务项目。

(六) 飞机维修服务

飞机维修服务由专业的飞机维修公司有偿提供。目前中国民航在北京和广州已分别建立了飞机维修合资公司;波音公司在北京首都国际机场建立了有 30 000 多个备件的供应中心;空中客车也已建成中外合作的支援中心。根据具体项目性质的不同,飞机维修服务收费分别采取了市场调节价、政府指导价和政府定价三种形式。

(七) 其他

除了前面介绍的有关服务项目外,为航空公司或旅客、货主提供服务的企业或机构还包括航空材料、航空食品、教育培训、各种专业设备制造等。

三、民航地勤服务概念

“地勤”一词原本是民航系统内一个比较宽泛的概念,它是相对于“空勤”而言的所有地面服务工作的总称。广义地说,地勤服务应该包括机场、航空公司及其代理企业为旅客、货主提供的各种服务,以及空管、航油公司、飞机维修企业等向航空公司提供的服务。从航空旅客运输的狭义角度,地勤服务主要是指航空公司、机场等相关机构为旅客提供的各种服务,如机楼问询、电话问询、广播、航班信息发布、接听旅客投诉电话、值机服务、安检服务、联检服务、引导服务、行李服务、候机楼商业服务等。由于地勤服务涉及如此多的环节,协调组织并有效地向旅客提供高质量的服务对相关民航企业来说并非易事。

第二节 民航地勤服务企业及其相互关系

从旅客运输的角度,地勤服务企业主要有机场、航空公司以及地勤服务代理