



民航乘务员培训教程

MINHANG CHENGWUYUAN PEIXUNJIAOCHENG

刘玉梅 主编

中国民航出版社

民航乘务员培训教程

主 编 刘玉梅

中国民航出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

民航乘务员培训教程/刘玉梅主编. —北京: 中国民航出版社, 2007.7

ISBN 978-7-80110-801-2

I. 民…

II. 刘…

III. 民用航空-乘务人员-技术培训-教材

IV. F560.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 103987 号

责任编辑: 杜文晔 朱义强

民航乘务员培训教程

刘玉梅 主编

出版	中国民航出版社 (010) 64290477
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	北京今典印刷有限公司
发行	中国民航出版社
开本	787×1092 1/16
印张	23.5
字数	529 千字
印数	10000 册
版次	2007 年 8 月第 1 版 2007 年 8 月第 1 次印刷

书号	ISBN 978-7-80110-801-2/V·292
定价	50.00 元

(如有印装错误, 本社负责调换) |

前 言

改革开放以来,我国航空运输持续快速增长,我国民航综合实力显著增强,在国民经济和社会发展中的地位明显提升。

目前我国航空运输总周转量在国际民航组织中的排名从 1978 年的第 37 位上升至第 2 位,成为全球仅次于美国的第二大航空运输系统,成为世界航空大国。民航总局进一步提出了新的奋斗目标,要把我国建设成为世界民航强国。

航空运输事业的快速发展,对从业人员素质提出了更高要求。为旅客提供空中服务的民航乘务员历来都是公众关注的焦点。他们的职业素养和服务质量一定程度上直接反映了民航行业的管理水平和服务能力。民航乘务员的培养一直是行业主管部门和航空运输企业非常重视的工作。2006 年,国家劳动和社会保障部正式将民航乘务员纳入国家职业标准序列。

为了不断完善民航乘务员培训教育体系,促进乘务员基础教育水平和教育质量的提高,并进一步规范乘务员职业教育和职业培训基础教程,中国民航人力资源开发中心组织民航乘务及相关专业领域的专家,共同编写了这本《民航乘务员培训教程》(以下简称《教程》)。

本《教程》的编写以民航乘务员国家职业标准为依据,以职业活动为导向,以职业技能为核心,对乘务员专业知识培训范围、培训内容、技能要求等方面提出了具体要求,并给出了明确标准。本《教程》具有科学性、实用性和灵活性的特点,符合院校培训教育工作和职业技能鉴定工作的需要。

担任本《教程》主编和主审的中国民用航空总局航空安全技术中心副主任刘玉梅从事乘务工作 30 余年,自 20 世纪 70 年代起,曾执行多位国家领导人出访专机任务,任乘务长,具有很高的专业理论水平和丰富的实践工作经验。参加编写和审定工作的其他成员大多是从事乘务工作多年的专家,他们是:国航股份 T3 航站楼规划运行办公室副主任林丽,国航股份客舱部乘务二部经理刘惠明,国航股份培训部乘务训练中心副经理王连英、李俊,国航股份客舱部乘务三部副经理赵园,民航行业第二职业技能鉴定站项目经理穆晶,中国航空运输协会培训部负责人牛静,中国民航人力资源开发中心高级主管胡保华等。编写人员具体分工如下:

主 编 刘玉梅
主 审 刘玉梅
统 稿 李洪涛 朱耀文 胡保华
第一章 赵 园、胡保华

- 第二章 林 丽
- 第三章 林 丽
- 第四章 李 俊
- 第五章 胡保华
- 第六章 刘玉梅
- 第七章 王连英
- 第八、九章 穆 晶
- 第十章 刘惠明
- 第十一章 牛 静
- 第十二章 王连英
- 第十三章 刘惠明
- 第十四章 赵 园

本《教程》编写过程中参考了大量书籍、期刊和资料，书后列举了主要参考书目，在此谨向被参考的有关书刊和资料作者致以诚挚的谢意。

由于时间仓促，内容繁多，书中难免存在疏漏和不妥之处，恳请批评指正。

编 者

2007年6月

目 录

第一章 民用航空概况	(1)
第一节 民用航空的基本概念	(1)
第二节 民用航空的历史及发展	(2)
第三节 中国民用航空的历史及发展	(4)
第四节 国际民用航空组织和国际航空运输协会简述	(13)
第五节 世界主要航空联盟和航空公司简介	(20)
第二章 民用航空旅客运输规则	(32)
第一节 民用航空法	(32)
第二节 旅客运输基础知识	(56)
第三节 票价及客票销售相关知识	(59)
第四节 旅客运输的相关规定	(62)
第五节 行李运输的相关规定	(67)
第三章 民用航空旅客管理规则	(77)
第一节 特殊旅客的服务	(77)
第二节 不正常航班的旅客服务	(81)
第三节 旅客投诉的处理	(82)
第四章 危险品运输	(89)
第一节 危险品的定义及分类	(89)
第二节 危险物品运输限制	(95)
第三节 危险品的运输准备	(100)
第五章 航空器	(102)
第一节 航空器概述	(102)
第二节 飞机分类和常用参数	(103)
第三节 航空器的基本结构	(105)

第四节	飞行简介	(106)
第五节	客舱和货舱简介	(112)
第六节	波音飞机简介	(117)
第七节	空中客车飞机简介	(123)
第六章	民航乘务专业知识	(127)
第一节	职业形象	(127)
第二节	专业术语	(129)
第三节	工作职责	(132)
第四节	服务程序	(134)
第七章	机上餐饮服务理论	(138)
第一节	中餐常识	(138)
第二节	西餐的基本知识	(142)
第三节	酒类知识	(160)
第四节	奶酪 (CHEESE) 知识	(178)
第五节	特殊餐食介绍	(183)
第八章	机上应急设备介绍	(186)
第一节	机上应急设备的种类	(186)
第二节	机上应急设备的使用和注意事项	(189)
第九章	应急处置	(210)
第一节	应急撤离的基本知识	(210)
第二节	机上火灾	(218)
第三节	客舱释压	(222)
第四节	野外生存	(225)
第十章	客舱安全	(233)
第一节	地面实施	(233)
第二节	空中实施	(235)
第三节	安全演示	(238)
第四节	使用出口座位的程序	(239)
第五节	乘客安全须知	(241)
第六节	固定装置、装备	(244)

第十一章 礼仪	(247)
第一节 礼仪概述.....	(247)
第二节 个人礼仪.....	(250)
第三节 交际礼仪.....	(258)
第四节 用餐礼仪.....	(268)
第五节 宗教礼仪.....	(270)
第六节 各国风俗礼仪禁忌.....	(273)
第十二章 乘客心理	(276)
第一节 心理学研究的意义.....	(276)
第二节 心理学的一般知识.....	(277)
第三节 乘客心理的特点及服务.....	(282)
第四节 为乘客提供特色服务和个性化服务.....	(284)
第五节 乘务员应具备的素质.....	(287)
第六节 机上疑难问题处理.....	(295)
第十三章 医学常识	(298)
第一节 航空卫生常识.....	(298)
第二节 机上急救.....	(300)
第三节 机上常见病.....	(315)
第十四章 民用航空地理知识	(325)
第一节 航空地理知识.....	(325)
第二节 航线知识.....	(354)
主要参考文献和资料	(368)

第一章 民用航空概况

第一节 民用航空的基本概念

一、民用航空的基本概念

航空业分为三个相对独立而又紧密相连的行业，它们是航空器制造业、军事航空和民用航空。

航空器制造业也称为航空制造业，指研究和各种技术，制造适用于各种目的和使用条件的航空器以及配套设备的工业，是机械工业领域的一个重要部门。军事航空是指为了保卫国家以及维护国家内部安定而进行的军事性质的航空活动，如空军、警察等使用航空器而进行的国家航空活动。民用航空是指使用各类航空器从事除了军事性质（包括国防、警察和海关）以外的所有的航空活动。

民用航空（简称民航）又分为两大组成部分，即商业航空和通用航空。

（一）商业航空

商业航空也称为航空运输，是指以航空器进行经营性的客货运输的航空活动。它是商业活动的一种，以盈利为目的；同时也是交通运输方式的一种，与铁路、公路、水路和管路运输共同构成了国家的交通运输系统。

（二）通用航空

民用航空中除去商业航空以外的部分统称为通用航空。按照国际民航组织的分类，可以划分为航空作业和其他类两部分。有些国家把航空作业单独作为一类航空，其他类统称为通用航空。

1. 航空作业

指使用航空器进行专业性工作，提供专业性操作，为工业、农业以及其他行业进行的航空服务活动。如：航空摄影、航空遥感、航空测绘、航空物探、航空吊桩等工业航空；森林灭火、除虫、撒播树种、播撒农药等农业航空；以及新飞机试飞、新技术验证、天文观测等航空科研和探险活动等等。

2. 其他类通用航空

公务航空：大企业或事业单位以及政府单位自备航空器为其自身业务服务的航空活动。

私人航空：指私人拥有航空器作为交通或娱乐工具。

飞行训练：为培养各类飞行人员（军事航空飞行人员除外）的学校和俱乐部所进行的飞行活动。

航空体育活动：使用航空器进行的体育和娱乐活动，如跳伞、滑翔运动、热气球飞行等。

第二节 民用航空的历史及发展

人们梦想着能像鸟儿一样在天空中翱翔，这似乎是一个与生俱来的愿望。自古以来，人们对浩瀚无垠的蓝天充满了无尽的向往和憧憬，为飞翔留下了许多美丽的传说。从古人的许多著作中，我们会发现制作能飞的各种仪器的众多记载。随着科学技术的不断进步，飞行已经成为现实，引起人们更多的关注，航空飞行是人类在 20 世纪所取得的最重大的科学技术成就之一。

过去由于生产力水平低下，人类对飞行的渴望在很长一段时期内停留在模仿鸟类的阶段。现存各种史料确凿表明在公元前 400 年中国人就已经使用竹木在尝试制作能飞的原始器械，这一点得到世界科学界的一致认同。公元前几百年，中国古人就开始制作能够飞行的木鸟并进行原始试验，古书中称木鸟为木鸢、鹊、鹄等，以此寄托和实现人类渴望在空中飞行的梦想。在已发现的诸多古代著作中，有关发现和制作能飞行的木鸟有众多记载。

风筝的出现证明了重于空气的物质可以飞升于空中，是最早出现的飞行器。风筝又名纸鸢、风鸢，纸鹞或鹞子，起源于中国，大约 14 世纪左右传到欧洲，并逐渐传遍了世界。我国古籍当中有关风筝的史料比木鸟还丰富。

20 世纪飞机的诞生使人们对飞行的幻想终于成为现实。1900—1902 年间，美国莱特兄弟发明了飞机并试飞成功。为了能够使飞行成为可能，他们在美国为飞机的试飞进行了大量艰苦工作，对于飞机机翼就研制各种翼形数百余种。他们对飞鸟飞行做了许多特别研究，并且深入钻研了当时几乎所有关于航空飞行理论方面的书籍。那时，也有许多像莱特兄弟一样的先行者，对飞行进行了各种各样的试飞，但都以失败告终。航空事业连连受挫，使大多数人认为飞机依靠自身动力的飞行完全不可能。而莱特兄弟却没有放弃自己的努力。仅 1900—1902 年期间，他们除了进行 1000 多次滑翔试飞之外，还对不同样式的机翼进行了上千次风洞实验，修正了当时一些错误的飞行数据，设计出了较大升力的机翼截面形状。终于在 1903 年 12 月 17 日制造出了第一架依靠自身动力进行载人飞行的“飞行者”1 号，并且获得试飞成功。莱特兄弟的巨大贡献就在于实现了飞机依靠自身动力进行载人升空飞行，实现了人类在天空飞翔的梦想。

莱特兄弟驾驶“飞行者”号试飞成功，被公认为是航空新纪元的开始。1909 年法国人布莱里奥成功飞跃英吉利海峡，开创了历史上的第一次国际航行。第一次世界大战（1914—1918）期间飞机在军事领域得到了发展。战争结束后，1919 年在巴黎和会上，法国政府建议草拟了一份航空公约作为巴黎和约的一部分，后来欧洲 38 个国家签署了

这一条约，这就是世界上的第一部国家间的航空法。1919年初德国首先开始了国内的民航运输，同年8月英法开通了定期的空中客运，民用航空的历史正式揭开。随后几个欧洲的航空公司组建了国际航空运输协会，旨在促进国际航空的发展和方便乘客。

1919—1939年是民用航空初创并发展的年代。民航迅速从欧洲发展到北美，然后普及到亚非、拉美各洲，中国也在1920年开始建立了第一条航线。1933年美国林白驾驶飞机成功横越大西洋，把航空飞行领域拓展到洲际飞行。这个年代最具代表性的民航客机是美国的DC-3型飞机。

第二次世界大战（1939—1945）民航的发展被暂时中断，但航空技术得到了飞跃性发展，特别是战争后期喷气飞机的出现，为日后民航的大发展奠定了基础。

1945年到1958年是民航恢复和大发展的时期。1944年54个国家在美国芝加哥签署了《国际民用航空公约》，即《芝加哥公约》，这个公约成为现在世界航空法的基础，根据公约的规定在1947年成立了国际民航组织。从此在世界范围内有了统一的民用航空管理和协调机构，各国也随后建立起相应的民航主管当局，代表政府参加这一国际组织，民航从此成为有统一规章制度的世界范围的行业。同时机场和航路网等基础设施也在这一阶段改变了原来的点线结构，逐步形成了全球范围的航空网。直升机和喷气机先后成为民航主要的飞行器。1956年喷气机的进入，开始了民航的一个新阶段。先是苏联的图-104，再是1958年美国的波音707和DC-8投入使用，标志着喷气航空新时代的开始，极大地促进了全球的交通发展。

自1958年开始，民航进入了全球大众化运输的新时代。正是由于喷气飞机的使用，使得远程、大众化和廉价的航空成为可能。在巨大的需求和利润的驱使下，航空公司蜂拥成立。随之机场系统、空中交通管制系统、航路建设、航行情报等航行管理系统也都逐步地进行了改造和更新，民航事业一片繁荣。

20世纪70年代后，民航继续朝着大型化和高速度的方向发展。1970年波音747宽体客机的投入航线是大型化的一个重要标志。而1969年英法合造的超音速协和飞机的使用则是民航提高飞行速度的大胆尝试。

自飞机问世以来，很长时间内，人们对飞机的速度、高度和航程开始逐渐进行改进和提高。随后，这个改进过程随时间得到飞速超越，无论从哪方面来说，现代飞行都是飞跃式的发展。

下面我们以人类环绕地球一周为例：

1519年，葡萄牙人麦哲伦驾驶帆船绕地球航行一周花了3年时间。

1924年，美国道格拉斯公司“世界巡航号”飞机（World Cruisers）第一次作分段环球飞行，历时175天，飞完42400千米。

1929年8月，齐伯林飞艇用21天7小时34分环球飞行一周，轰动了世界。

1992年10月，一架“协和”号民航超音速客机，为了纪念哥伦布发现美洲新大陆500周年，只用了32小时49分绕地球一周，创造了环球飞行的新纪录。

2005年11月，一架美国生产的波音777客机创造了民航客机不着陆飞行的新世界纪录。飞行的总航程高达2.01万公里，全程用时为22小时45分钟。

2006年2月8—12日，当代最伟大的冒险家之一美国人史蒂夫·福赛特驾驶“环球飞行者”飞机从美国起飞，全程不间断飞行42467千米在英国降落，飞行时间76小时，打破了不间断飞行最远距离的世界纪录。

人们一次次的壮举，一次次破纪录的飞行，表明飞行速度、距离及高度是人类飞行永远追逐的目标。

第三节 中国民用航空的历史及发展

一、中国民用航空的历史及发展

中国历史上第一个飞行家和飞机设计师是冯如，他生于1883年12月15日，广东恩平县人，12岁时因生活所迫，随亲戚赴美国旧金山谋生。当莱特兄弟发明飞机不久，冯如就坚定了要依靠中国人的力量来制造飞机的决心。他得到当地华侨的赞赏，于1907年在旧金山以东的奥克兰设立飞机制造厂，1909年正式成立广东飞行器公司，冯如任总工程师。公司于当年便投入制造飞机，并于9月21日在奥克兰的派德蒙特试飞成功。这次试飞的消息由《旧金山观察者报》作了头版报导。1910年10月至12月，冯如在奥克兰进行飞行表演大获成功，并受到孙中山先生和旅美华侨的赞许，同时获得美国国际航空学会颁发的甲等飞行员证书。1911年2月，冯如谢绝美国多方聘任，带助手及两架飞机回到中国。辛亥革命后，冯如被广东革命军政府委任为飞行队长。1912年8月25日，冯如在广州燕塘飞行表演中失事，遗体安葬黄花岗，被追授为陆军少将，并立碑纪念，尊为“中国始创飞行大家”。

1910年，清朝军谕府向法国买进一架“法曼”双翼机，并在南苑的毅军操场内开辟了飞机场，同时设立飞机修理厂。这是我国拥有的第一架飞机和首座机场。辛亥革命后，窃取了大总统宝座的袁世凯采纳法国顾问的建议，于1913年在北京南苑创建了我国第一所正规的航空学校，花费30万银元买进10架法国“高德隆”双翼教练机。它前后四期培养的100多名飞行员，在我国航空史上起了重要作用，有些人成为后来民航飞行的骨干。

1919年3月，北洋政府交通部成立了筹建航空事宜处（1921年改为航空署，隶属军政部），先后购买美国小型飞机8架，并招聘外籍飞行员，开辟了京沪航线上的北京至天津、北京至济南段。

中国比较正规的民用航空运输是从1929年开始的。当年5月1日中国航空公司成立，后又出现了中美合资经营的中国航空公司（简称中航）、中德合资经营的欧亚航空公司（简称欧亚，欧亚航空公司于1942年改组成中央航空公司，简称央航）以及西南航空公司。抗日战争时期，中国的民航事业受到摧残。但中航和欧亚在抗战后期得到了发展，特别是参加驼峰空运，为中国的抗日战争胜利做出了重要贡献。

新中国民航是随着中华人民共和国的诞生而创建的。1949年11月2日，中共中央政治局决定在人民革命军事委员会下设民用航空局，钟赤兵为民航局首任局长，从陆

军、空军抽调人员组建民航。这是新中国民航事业的开端。11月9日，在中国共产党的直接领导下，国民党的中国航空公司和中央航空公司的4000多名员工毅然起义。当日，两公司的12架飞机从香港飞往北京和天津，回到新中国的怀抱，这就是著名的“两航起义”。“两航起义”为新中国民航事业的创建和发展奠定了重要基础。

1950年8月1日，中国民航国内航线正式开通，这两条国内航线是，天津至北京至重庆、天津至北京至汉口至广州。

1956年4月，中国民航国际航线正式开通，这两条国际航线为中缅和中越航线。

1974年9月，中国民航当选为国际民航组织理事国代表。

1993年5月，国务院发出通知，将中国民用航空局改称中国民用航空总局。

2002年民航重组。10月11日，中国航空集团公司、中国东方航空集团公司、中国南方航空集团公司等三大航空运输集团和中国民航信息集团公司、中国航空油料集团公司、中国航空器材进出口集团公司等三大航空服务保障集团在北京正式宣告成立，标志着民航改革迈出了实质性的步伐。

国内航空公司还有海南航空股份有限公司、上海航空股份有限公司、深圳航空有限责任公司、厦门航空股份有限公司、四川航空股份有限公司、山东航空集团有限公司和一些民营航空公司等，初步形成了以三大航空集团为主体的民用航空运输企业结构。

二、中国民用航空总局简介

(一) 中国民用航空总局英文全称及简称

英文全称：The General Administration of Civil Aviation of China

简称：CAAC

(二) 中国民用航空总局的主要职责

(1) 研究并提出民航事业发展的方针、政策和战略；拟定民航法律、法规草案，经批准后监督执行；推进和指导民航行业体制改革和企业改革工作。

(2) 编制民航行业中长期发展规划；对行业实施宏观管理；负责全行业综合统计和信息化工作。

(3) 制定保障民用航空安全的方针政策和规章制度，监督管理民航行业的飞行安全和地面安全；制定航空器飞行事故和事故征候标准，按规定调查处理航空器飞行事故。

(4) 制定民用航空飞行标准及管理规章制度，对民用航空器运营人实施运行合格审定和持续监督检查，负责民用航空飞行人员、飞行签派人员的资格管理；审批机场飞行程序和运行最低标准；管理民用航空卫生工作。

(5) 制定民用航空器适航管理标准和规章制度，负责民用航空器型号合格审定、生产许可审定、适航审查、国籍登记、维修许可审定和维修人员资格管理并持续监督检查。

(6) 制定民用航空空中交通管理标准和规章制度，编制民用航空空域规划，负责民

航航路的建设和管理,对民用航空器实施空中交通管理,负责空中交通管制人员的资格管理;管理民航导航通信、航行情报和航空气象工作。

(7) 制定民用机场建设和安全运行标准及规章制度,监督管理机场建设和安全运行;审批机场总体规划,对民用机场实行使用许可管理;实施对民用机场飞行区适用性、环境保护和土地使用的行业管理。

(8) 制定民航安全保卫管理标准和规章,管理民航空防安全;监督检查防范和处置劫机、炸机预案,指导和处理非法干扰民航安全的重大事件;管理和指导机场安检、治安及消防救援工作。

(9) 制定航空运输、通用航空政策和规章制度,管理航空运输和通用航空市场;对民航企业实行经营许可管理;组织协调重要运输任务。

(10) 研究并提出民航行业价格政策及经济调节办法,监测民航行业经济效益,管理有关预算资金;审核、报批企业购买和租赁民用飞机的申请;研究并提出民航行业劳动工资政策,管理和指导直属单位劳动工资工作。

(11) 领导民航地区、自治区、直辖市管理局和管理民航直属院校等事业单位;按规定范围管理干部;组织和指导培训教育工作。

(12) 代表国家处理涉外民航事务,负责对外航空谈判、签约并监督实施,维护国家航空权益;参加国际民航组织活动及涉民航事务的政府间国际组织和多边活动;处理涉香港特别行政区及澳门、台湾地区民航事务。

(13) 负责民航党群工作和思想政治工作。

(14) 承办国务院交办的其他事项。

三、中国国内及地区主要航空公司(集团)简介

(一) 中国航空集团公司



中国航空集团公司是以中国国际航空公司为主体,联合中国航空总公司〔包括所属中国航空(集团)有限公司、中国民航实业开发总公司、中航浙江航空公司〕和中国西南航空公司等企业组建的大型国有航空运输集团公司,是经国务院批准,国家授权的投资机构和国家控股公司,2002年10月11日正式成立,注册资本为55亿元。

中航集团公司组建后,新国航以航空运输为主要投资方向、实行相关多元化发展战略,在主辅业分离的基础上,先后组建了5个辅业专业公司,初步构建了航空运输主业以及相关上下游辅业互动式的产业框架。目前,中航集团公司已发展成为一个以航空运输业为主、相关服务业为辅,集生产经营和资本运营为一体的跨地区大型航空运输企业集团。其经营业务涵盖航空运输、飞机维修、地面服务、航空货运与航空物流、机场管

理、金融理财，以及航空旅游、酒店管理、客货销售代理、基本建设、传媒与广告、进出口、航空设备制造、物业管理、免税品销售等相关产业。

中国国际航空股份有限公司简称“国航”，英文名称为“Air China Limited”，简称“Air China”，其前身中国国际航空公司成立于1988年。2004年9月30日，中国国际航空股份有限公司在北京正式成立，员工23000人，注册资本为人民币65亿元，实收资本94.33亿元。

国航是中国惟一载国旗飞行的航空公司，在航空客运、货运及相关服务诸方面，均处于国内领先地位。众所周知，国航承担着中国国家领导人出国访问的专机任务，也承担许多外国元首和政府首脑在国内的专包机任务。国航总部设在北京，辖有西南、浙江、重庆、内蒙古、天津、贵州、西藏分公司和上海基地、华南基地，以及工程技术分公司、公务机分公司，控股北京飞机维修工程有限公司（Ameco）、中国国际货运航空有限公司、北京航空食品公司。国航还参股深圳航空、国泰航空等企业，控股澳门航空有限公司，是山东航空集团有限公司的最大股东。目前，国航拥有以波音和空中巴士系列为主的各型飞机208架，通航22个国家和地区，其中国际城市36个，国内城市70个，每周定期航班4160班。

国航的企业标识由一只艺术化的凤凰和邓小平先生书写的“中国国际航空公司”以及英文“AIR CHINA”构成。国航标志是凤凰，同时又是英文“VIP”（尊贵客人）的艺术变形，颜色为中国传统的大红，具有吉祥、圆满、祥和、幸福的寓意，寄寓着国航人服务社会的真挚情怀和对安全事业的永恒追求。

（二）中国东方航空集团公司



中國東方航空
CHINA EASTERN

中国东方航空集团公司是中国三大国有大型骨干航空企业集团之一，于2002年在原东方航空集团的基础上，兼并中国西北航空公司，联合云南航空公司重组而成。集团总部位于上海，拥有贯通中国东西部，连接亚洲、欧洲、澳洲和美洲的庞大航线网络。集团注册资本为人民币25.58亿元，总资产约为516.99亿元，员工达35000人，集团还广泛涉及进出口、金融、航空食品、房产、广告传媒、机械制造等行业，拥有20多家分子公司。

中国东方航空股份有限公司是东航集团的核心企业，总部位于上海，于1988年6月组建成立，18年来一直保持着高速健康发展。1997年公司成功进行了股份制改造，股票在香港、纽约、上海上市。截止到2005年9月，东航股份公司总资产达570.83亿元。辖西北、云南、山东、安徽、江西、山西、河北、宁波、甘肃9个分公司，控股中国货运航空有限公司、中国东方航空江苏有限公司和中国东方航空武汉有限责任公司。

目前，中国东方航空股份有限公司拥有以空中客车和波音为主的200架运输飞机，

平均机龄 6.56 年，是世界最年轻机队之一。东航共运营航线 400 余条，其中国际、地区航线 120 余条，形成了以上海为中心，辐射全国，连接东南亚、日韩港以及欧洲、北美洲、澳洲的航空运输网络。

(三) 中国南方航空集团公司



中国南方航空股份有限公司是中国南方航空集团公司属下航空运输主业公司，总部设在广州，有新疆、北方、北京、深圳、海南、黑龙江、吉林、大连、河南、湖北、湖南、广西、珠海直升机等 13 个分公司和厦门、汕头、贵州、珠海等 4 家控股子公司；在上海、杭州等地共设有 21 个国内营业部，在新加坡、洛杉矶、悉尼、巴黎、等地设有 44 个国外办事处。

中国南方航空股份有限公司是国内运输飞机最多、航线网络最密集、年客运量最大的航空公司。目前，南航经营包括波音、空客在内的客货运输飞机 298 架，国际国内航线 600 余条，形成了以广州、北京为中心枢纽，密集覆盖国内，全面辐射亚洲，连接欧美澳洲的强大航线网络，通往全球 142 个大中城市。2006 年，公司旅客运输量 3464 万人次，居国内各航空公司之首，在国内航空公司中率先也是惟一一家进入世界航空客运前十强的企业。

公司航徽标志由一朵抽象化的大红色木棉花衬托在宝蓝色的飞机垂直尾翼图案上组成，航徽色彩鲜艳，丰满大方。南方航空股份有限公司选择木棉花作为航徽，其公司总部设在广州，木棉花可显示公司地域特征，也可顺应南方人民对木棉花的喜爱和赞美。另一方面是因为木棉花象征坦诚、热情的风格，以此塑造公司的形象，表示公司将始终用坦诚、热情的态度为广大旅客、货主提供尽善尽美的航空运输服务。

(四) 海航集团有限公司



海航集团是 2000 年 1 月经国家工商行政管理局批准组建，以航空运输业为主体，向上下游产业延伸发展而成的集航空运输业、机场管理业、酒店管理业、旅游服务业和其他相关产业为一体的企业集团，海航集团对所从事的产业实行专业性产业管理模式。目前，集团资产总值超过 500 亿人民币，员工 26000 余人。

航空运输业以海南航空股份有限公司（以下简称海航）为龙头企业，所辖企业有中国新华航空有限责任公司、长安航空有限责任公司、山西航空有限责任公司、扬子江快

运航空有限公司等。海航是中国民航第一家 A 股和 B 股同时上市的航空公司。公司于 1993 年 1 月由海南省航空公司经规范化股份制改造后建立, 1993 年 5 月 2 日正式开航运营, 注册资本 7.3 亿人民币。截至 2007 年 1 月, 航空运输产业拥有飞机 125 架, 先后建立了北京、西安、太原、乌鲁木齐、广州、兰州 6 个航空营运基地, 航线网络已遍布全国各地, 开通了国内外航线近 500 条, 其中通航城市 90 个。2005 年, 海航实现年总周转量 18.10 亿吨公里, 货邮运输量 16.22 万吨, 旅客运输量 1280 万人次, 年销售收入突破 100 亿元, 跻身中国四大航空公司之列。

海航标志: 标志图形的弧线、隐含回护相生的太极图形。标志中向空中飞翔的翅膀, 取庄子《逍遥游》之意喻为鲲鹏, 标志下方设计含云纹和水浪纹。标志使用现代设计语言, 以传统中国画墨韵的偶成和飞白灵动的笔法, 来诠释海航以东方文化根基作为企业之魂, 以最古老的东方文化精神连接新世纪最先进的科学管理和技术, 以德为伦, 以诚为本。

(五) 上海航空股份有限公司



上海航空股份有限公司成立于 1985 年 12 月 30 日, 业务范围涉及旅客运输、货物运输、物流、旅游和酒店服务。上航以上海浦东、虹桥机场为主运行基地, 在上海和全国数百个城市设有 20 个营业部、45 个售票处和 2942 个销售代理, 并设有大阪、首尔及香港 3 个境外(地区)营业部; 提供国内 131 条航线, 约每天 207 个航班的旅客运输服务, 并提供 17 条国际(地区)航班(往返)服务, 同时还提供上述所有国内航线和 14 条国际(地区)航线货邮运输服务。

截至 2006 年底, 上航拥有以波音系列客机为主的 50 架飞机的机队规模。

(六) 深圳航空有限责任公司

深圳航空
Shenzhen Airlines



深圳航空有限责任公司成立于 1992 年 11 月, 1993 年 9 月 17 日正式开航, 是由深圳汇润投资有限公司、中国国际航空股份有限公司、全程物流(深圳)有限公司和亿阳集团有限公司 4 家企业共同投资经营的股份制航空运输企业, 主要经营航空客、货、邮运输业务。2005 年 11 月, 深圳航空有限责任公司完成股权转让, 成为国内目前最大的民营控股航空公司。截至 2006 年底, 建立了 6 个基地分公司和 6 个二级公司, 控股 2 个机场, 还与德国汉莎合资成立了翡翠国际航空货运公司, 与美国梅萨合资成立了支线