



民航客货运输实务

MINHANGKEHUOYUNSHUSHIWU

主编 赵 影 钟小东

中国民航出版社

民航客货运输实务

主编 赵 影 钟小东

编写 张晓宇 李 永

中国民航出版社

图书在版编目(CIP)数据

民航客货运输实务/赵影,钟小东主编. —北京:中国民航出版社,2007.7

ISBN 978-7-80110-800-5

I. 民…

II. ①赵… ②钟

III. ①民用航空-航空运输:旅客运输-技术培训-教材②民用航空-航空运输:货物运输-技术培训-教材

IV. F560.8

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 103083 号

责任编辑:姚祖梁

民航客货运输实务

赵影 钟小东 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 北京华正印刷有限公司
发行 中国民航出版社
开本 787×1092 1/16
印张 12.5
字数 275 千字
印数 3000 册
版次 2007 年 8 月第 1 版 2007 年 8 月第 1 次印刷

书号 ISBN 978-7-80110-800-5/V·291

定价 25.00 元

(如有印装错误,本社负责调换)

前 言

民航运输是国家交通运输和国家经济生活的重要组成部分，随着社会经济的发展，它在政治、经济、科技、文化与人们社会生活中的作用越来越突出；与此相伴随的是，航空企业之间的竞争也越来越激烈，而且这种竞争特别体现在人才的竞争上。为适应市场需求和专业培训的需要，编者经过详细的市场调研，在六年的教学实践基础上，编写了此书。在编写过程中，编者力图贴近市场，坚持理论与实践相结合，本着理论性、知识性与实用性相一致的原则，突出基本理论在工作中的应用。因此，本书更适合于短期培训、职业技能培训和刚刚进入民航客货运输业的人员学习之用。

本书共分两大部分，第一部分是航空客运，主要介绍国内、国际航空旅客运输业务知识；第二部分是航空货运，主要介绍国内、国际航空货物运输业务知识。在编写过程中，我们借鉴了多位同行专家的学术成果，参考和引用了他们的部分资料，在此特做说明并谨致谢意。在本书编写过程中，中国民用航空海口空中交通管理中心的陈清锐先生为编者提供了大量的参考资料，同时，海口经济职业技术学院的刘伊文教授、方从法教授、李卫东副教授对本书的编写给予了极大的关怀和支持。在此，我们一并表示由衷的感谢。

由于我们水平有限，书中难免会出现不妥和疏漏之处，恳请专家和广大读者赐教。

编者
2007年7月8日

目 录

上篇 民航旅客运输实务

第一章 民航运价概述.....	3
第一节 民航运价的特点	3
第二节 航空销售代理	5
第二章 民航旅客运价.....	7
第一节 民航旅客运价概述	7
第二节 国内航线旅客运价的使用和管理	11
第三章 民航客票销售.....	13
第一节 国内客票及行李票	13
第二节 民航客票销售工作	19
第三节 国内客票及行李票的退票及变更	22
第四章 民航旅客的运送	28
第一节 民航旅客离港工作	28
第二节 民航旅客非正常运送	32
第三节 特殊票证的处理	34
第四节 载运特殊旅客	36
第五章 国际航空运输知识	41
第一节 航空旅客国际旅行知识	41
第二节 国际航空运输参阅手册	44
第三节 航空客运的行业术语及代码	47
第六章 国际航空旅客运输票价	52
第一节 国际航空旅客运价的基本知识	52

第二节	国际航空旅客运价概述	57
第三节	直达航程运价	61
第四节	非直达航程运价	66
第五节	中间较高点与单程回拽检查	74
第六节	比例运价与混合等级运价	81
第七节	来回程运价	85
第八节	国际客票	87

下篇 民航货物运输实务

第七章	航空货物的装载	97
第一节	航空货运飞机	97
第二节	集装箱	99
第八章	航空货物的运送	104
第一节	航空货运代理	104
第二节	航空货运代理收运货物流程	105
第三节	航空公司货物进出港	116
第四节	航空货物进口运输代理业务流程	117
第九章	特种货物的运送	120
第一节	危险物品的运送	120
第二节	活体动物的运送	122
第三节	鲜活易腐物品的运送	124
第四节	贵重物品的运送	125
第五节	其他特种货物的运送	126
第十章	航空货物运价与运费	129
第一节	航空货物运价概述	129
第二节	普通货物运价	131
第三节	指定商品运价	137
第四节	等级货物运价	145
第五节	混运货物运价	158

第十一章	货物运费的分摊与结算	163
第一节	货物运费的分摊	163
第二节	货物运费的结算	165
附录一	中国民用航空货物国内运输规则	168
附录二	中国民用航空货物国际运输规则	177
附录三	国内城市三字英文代码	183
附录四	世界主要城市和机场的全称和三字代码	185
附录五	部分国家货币三字代码	189

上 篇

民航旅客运输实务

第一章 民航运价概述

航空运输就是使用航空器完成空中地理位置的移动，把旅客、货物、行李、邮件等从一地送往另一地的交通作业。按照航线种类的不同，航空运输分为国内运输和国际运输两大类，即在国内或国际航线上从事的航空运输活动。

运价就是运输产品的价格，是运输产品价值的货币表现，是单位旅客及单位货物一定运输距离的价格，是经批准的民航运输产品价格的总称。

运价由三部分构成：已消耗的生产资料的价值，如消耗运输工具、技术设备、燃料和材料等生产资料（或物化劳动）；运输工作人员为自己的劳动所创造的价值（或活劳动）和社会劳动所创造的价值。前两部分形成运输产品的营运成本，第三部分是运输业的纯收入或积累。作为运输价值其中一部分的营运成本就是完成单位运输产品所发生的各种费用的货币支出，它直接以货币的形式反映运输生产经营活动的成果。

第一节 民航运价的特点及发展

一、民航运价的特点

民航运价的特点是由其本身在经济技术上的特点所决定的。

1. 运价与运输距离有密切关系

运输价格的构成包括两个因素：运输数量、运输距离。在运输数量一定的情况下，运输距离不同，运输所消耗的费用也不同。运输中的所有地面作业费虽然不因距离长短而增减，但运行作业费是随运输距离的远近而发生变化的，因此运价与运输距离有密切关系。

2. 运价只有销售价格一种

工矿企业的产品价格有出厂价和销售价之区别，农业产品价格有收购价和销售价之区别。由于运输业产品在生产的同时被消费，不能脱离生产过程，所以运价只有销售价格一种。

3. 运输价格高

航空运输生产的耗费大，运输产品成本高。这主要是：飞机本身的价值高，这种运

运输工具在运输生产过程中的价值转移（磨损、折旧等）对产品成本的影响较大。航空运输工具的燃料消耗也比其他运输方式高几倍到几十倍，另外旅客服务设备及维修等方面的要求也较高。

4. 运价有较复杂的差价体系

运价随运输对象的类别不同，运输方式和运输距离的不同而变化。国内航线客运价有公布运价和折扣运价两种。在这两种票价中，根据客舱布局、餐食以及服务标准的等级差别而票价不同，在大型客机上还分为头等舱、公务舱、普通舱票价。国内航线客运价中还有根据不同情况制定的特别票价，如儿童票价、婴儿票价、旅游票价、团体票价、季节浮动票价，以及各种各样的优惠票价。航空运输客运价种类之多是其其它交通方式所没有的，正因为如此，航空运价较其它运价具有更大的灵活性。

5. 运价与运量的变动关系密切

国内航空运价对旅游线路或运力不能满足运量需求的航线采用高运价，对运力充足、运量不足的航线采用低运价。同时，给航空企业一定范围内的票价浮动权，使其根据航线执行情况进行适当运价调剂，或实行临时性优惠客运价，给航空企业带来活力。

二、民航运价制定的原则

制定运价必须以运输价值为基础，以运输成本为主要依据。另外，还应符合商品定价原则，保证有合理的利润，确保企业的正常运转。运价必须制定在适当的水平上，遵循客观经济规律，有利于促进工农业生产的合理布局；有利于合理运输，有利于企业自身的发展；运价制定还要照顾消费者的利益。

三、国内民航运价的发展历程

我国自 1950 年 8 月 1 日开航以来，民航国内运价曾经进行多次调整。开航初期，由于当时民航运输成本高，运价一般偏高。虽经过多次调整，运价仍与客观需求不相适应，因此航空运输业发展缓慢。1958 年 7 月 1 日，第一次国内航线大幅度降低票价 40% ~ 50%，调整后的国内航线运价分沿铁路线和不沿铁路线两类。

十年内乱初期，客运量持续下降。1971 年，民航第二次大幅度降低国内航空运价，客票价平均降低 30% 左右，调整后的运价率根据递远递减的原则，沿铁路线每客公里为 0.05 元和 0.06 元，不沿铁路线为 0.06 元和 0.07 元，这是国内客票价的最低点。这次降价不计成本，不讲经济效益，使客运企业亏损加大；国内航线运价与国际航线运价水平的差距加大，国家蒙受了外汇和票价差额的损失。

针对这种情况，1974 年 1 月 15 日起，中国民航在国内航线上实行两种票价。一是只适用于在国内居住的我国公民的第一种票价（折扣票价），即低运价水平的客票价；二是外国公民以及港澳台同胞和华侨，不论在国外和国内购票，一律使用国内航线的国际票价，即第二种票价（公布票价）。

1984 年 9 月，国内运输对外实行统一的运价，运价包括客票、行李、货物价格。1997 年 12 月 1 日起，实行一种票价、多种折扣的票价体系。

专机、客包机运价与客运价的计算方法不同，有其独特的发展过程。专机、客包机运价自 1951 年采用按不同的机型客座数乘以客票价的方法来计算专机或客包机的运费。这种计价方法只实行了 1 年多，又改为按不同机型的每小时成本计算包机费用，后又改为按各机型的每公里包机费率收取包机费。后又实行按不同机型每公里费率和计费里程计收包机费，以及按不同机型的每小时费率和飞行时间计收费用的形式，同时收取留机费和调机费。目前包机费用一般由包机人与承运人协商确定。

四、民航运价的种类及其比例关系

民航运价的种类包括客票价、货运价、行李运价、包机运价等。

国内运价中除了包机运价有其独特的计算方法外，其中：

行李运价为相应经济等客票价的 1.5%；

货物运价分为每批货物重量在 45 千克以下及 45 千克以上两级，45 千克以下货物每千克运价为相应客票价的 0.8%，45 千克以上货物每千克运价为相应客票价的 0.6%；

邮件运价按国内航空普通货物运输价格计费；

简言之，这几种国内航空运价之间的比例关系大致为：

经济等客票价：行李每千克运价：45 千克以下货物每千克运价：45 千克以上货物每千克运价 = 1:0.015:0.008:0.006

第二节 航空运输销售代理

一、航空运输销售代理简介

民用航空运输销售代理业，是指受民用航空运输企业委托，在约定的授权范围内，以委托人名义代为航空客货运输销售及其相关业务的盈利性行业。

航空运输销售代理人，是指从事民用航空运输销售代理业的企业（含包机企业）。销售代理人凭借中国民用航空总局或中国民用航空地方管理局颁发的经营许可证，到原发照的工商行政管理机关申请变更登记，换领营业执照。在核准许可的经营范围内，与指定的航空运输企业签订销售代理协议，从事销售代理经营业务，并可按照规定的费率提取销售代理手续费。

1. 航空运输销售代理人的业务范围

空运销售代理人的业务范围按照其代理权限确定：

一类空运销售代理人，可以经营国际航线或者香港、澳门、台湾地区航线的民用航空运输销售代理业务。

二类空运销售代理人，可以经营国内航线除香港、澳门、台湾地区航线外的民用航空运输销售代理业务。

2. 航空运输销售代理人需具备的条件

(1) 航空运输销售代理人应当依法取得中华人民共和国企业法人资格。

(2) 经营一类空运销售代理业务的，注册资本不得少于 150 万元人民币，经营二类空运销售代理业务的，注册资本不得少于 50 万元人民币。

(3) 航空运输销售代理人应有固定的独立营业场所、电信设备和其他必要的营业设施，并有民用航空运输规章和与经营销售代理业务相适应的资料。

(4) 有至少三名取得航空运输销售人员相应业务合格证书的从业人员。

(5) 销售代理人必须取得相应管理部门颁发的营业许可证（一、二类代理不同）。

3. 航空销售代理的优势与发展

我国空运销售代理业从 1987 年民航局制定下发了《国际航空运输销售代理管理暂行规定》和《国内航空运输销售代理人管理暂行规定》以来，便逐步走向正轨。并且，由于市场需求，国际、国内航空运输量的增加，使得销售代理业有较快的发展，由 1987 年的几十家销售代理企业发展到至今的 2500 余家。这些销售代理企业遍布全国各地，初步形成销售网络。销售代理作为服务于航空运输的一个新兴行业，目前，全民航 50% ~ 70% 的销售由代理人代理，它成为空运销售工作中的重要组成部分。

(1) 销售代理人利用熟悉当地情况的有利条件，为航空公司开拓和占领市场。

(2) 航空公司通过销售代理人，不必投入大量的人力、物力和财力，就达到增加本公司销售收入的目的。

(3) 方便了旅客和货主，旅客可以就地购票，节省了时间。

(4) 扩大了航空公司的社会影响，提高了公司的知名度。

所以，销售代理业对旅客方便，对公司有利，对社会有益。销售代理人作为航空运输市场的中间媒介，是航空公司不可缺少的得力帮手，销售代理业的发展前景是非常广阔的。

第二章 民航旅客运价

第一节 民航旅客运价概述

一、普通票价

我国民航普通票价从 1997 年 7 月 1 日起开始执行，分为两种票价：

- (1) 境外购票正常票价：适用于在国外购买国内航线机票的所有旅客（A 类票）；
- (2) 境内购票正常票价：适用于在国内购买国内航线机票的所有旅客（B 类票）。

两类票价都是单程单个成人全票价，1997 年 12 月 1 日民航总局推出一种票价、多种优惠的票价策略。

二、服务等级票价

服务等级是指为旅客提供服务的等级，按照提供服务的等级不同收取不同的票价。国内航线的客运价一般分为三个服务等级：头等舱票价（F）、公务舱票价（C）和普通舱票价（Y）。

1. 头等舱票价

航空企业在有头等舱布局的飞机飞行的国内航班上向旅客提供头等舱座位。头等舱的座位较普通舱座位宽而舒适；向旅客免费提供的餐食及地面膳宿标准高于普通舱；每人免费交运行李的限额为 40 千克。国内航线中头等舱的票价是普通舱票价的 150%。

2. 公务舱票价

航空企业在有公务舱布局的飞机飞行的国内航线上向旅客提供公务舱座位。公务舱座位宽度较头等舱窄，餐食及地面膳宿标准低于头等舱，高于普通舱。每人免费行李额为 30 千克。国内航线公务舱的票价为普通舱票价的 130%。

3. 普通舱票价

航空企业在飞机飞行的国内航班上向一般旅客或团体旅客提供普通舱座位，每人免费行李额为 20 千克。普通舱票价均为国家对外公布的直达票价。

4. 分程或联程运输中的混合等级票价

混合等级运价就是旅客在整个旅程的某个航段使用不同的服务等级的运价。例如：部分航段乘坐普通舱座位，部分航段乘坐头等舱座位。混合等级运价同样适用于乘坐头

等舱和公务舱座位，公务舱和经济舱座位。在国内航线上，其票价按旅客实际乘坐的不同等级航段分段相加。

例 1:

广州Y:1100 北京F:640 沈阳，旅客付： $1100 + 640 = 1740$ 元

国际航线混合等级运价则按国际航空客运价计算公式进行计算，在后面章节中会涉及此问题。

三、按旅程方式确定的旅客票价

国内航线客运价按旅客的不同旅行方式可以分为单程票价、来回程票价、联程票价和分程票价。

1. 单程票价

单程票价也称为直达票价。它仅适用于规定航线上的由甲到乙地的航班运输，我国现行对外公布的票价均为航空运输的直达票价。

2. 来回程票价

来回程票价由两个单程票价组成，一个是使用直达票价的去程运输，一个是使用直达票价的回程运输。某些航空公司的来回程票价在两个单程票价的基础上可享受一定的折扣。

3. 联程票价

旅客的旅程超过一个以上航班，需在某航班的中途站或终点站换乘另一个航班才能到达目的地，称之为联程。在国内航线上，其票价按旅客实际乘坐的不同航段分段相加。

例 2:

旅客购下列联程机票旅行：广州420 贵阳370 成都400 西安

应收这位联程旅客 $(420 + 370 + 400) = 1190$ 元票款

国际航线联程票价则按国际航空客运价计算公式进行计算，在后面章节中会涉及此问题。

4. 分程票价

旅客在同一条航线上经停称之为分程运输。在国内航线上，其票价按旅客实际乘坐的不同航段分段相加。

例 3:

旅客要从广州到乌鲁木齐，先从广州飞武汉停留几天后再前往乌鲁木齐，运费应为广州到武汉的票价加上武汉到乌鲁木齐的票价，而不考虑广州到乌鲁木齐的直达票价。

国际航线分程票价则按国际航空客运价计算公式进行计算，在后面章节中会涉及此问题。

四、儿童、婴儿旅客票价

在航空运输上，儿童是指年满 2 周岁、但未满 12 周岁的旅客。这类旅客在国内航

线上应按成人票价的 50% 购买儿童票；在国际航线上则按照不同地区的票价管理规定，按照成人票价的 50%、67%、75% 或 80% 付费（具体规定可查阅相应地区的运价手册），航空公司为其提供座位，有相应舱位等级的免费行李额。

出生时间在 14 天以上，但未满 2 周岁的婴儿，按成人票价的 10% 购买婴儿票，航空公司不为其提供座位，也没有免费行李额。如需要单独占用座位，应按照相应航线的儿童票的付款金额付款。每位成人旅客所带未满 2 周岁的婴儿超过一名时，其中只有一名婴儿可购婴儿票；超过的人数应购买儿童票，承运人为其提供座位、提供应舱位等级的免费行李额。

例 4:

某一旅客携带两名不满 2 周岁的婴儿，从广州 880 北京，计算这位旅客共付运费多少元。

运费为 $880 \times (1 + 50\% + 10\%) = 1408.00 \text{ 元} \approx 1410.00 \text{ 元}$

未满 5 周岁的儿童乘机，须有成人陪伴而行。如无成人陪伴，应在购票前提出申请，经承运人同意后方可购票乘机。年满 12 周岁的儿童乘机需要购买全票。

五、优惠票价

承运人向部分个人和团体提供优惠票价，其适用范围是：

(1) 凡革命残废军人在国内乘坐民航飞机时，可凭“革命残废军人抚恤证”，享受按国内航线折扣票价的 80% 计收票价。

(2) 团体旅客优惠票价。统一组织的人数在 10 人以上（含 10 人）航程，乘机日期和航班相同的旅客称为团体旅客。承运人可以随行就市向国内外团体旅客提供折扣优惠。大型团体在某一航班上的，经过专项批准的，可提供更为优惠的票价。

(3) 内部人员公务乘机优待票。航空公司对本企业人员公务出差实行免费或半票。

(4) 季节优惠票价。是航空公司在旅游淡季向旅客提供的优惠票价。属于促销票价。

(5) 教师、学生优惠票价。部分航空公司在寒暑假期间在某些航线上向教师、学生提供的单程或来回程优惠票价。

六、免票运输

由承运人特殊批准的旅客，凭免费证明给予免费乘机。货运包机押运人员凭包机货运单和包机单位乘机介绍信可填发免费客票，工作人员在填开客票时，需在客票的票价计算栏内写明包机运输协议书号码。

七、包舱运输票价

航空公司在有小客舱的大型飞机飞行的航班上，可以向旅客提供包舱运输。人数以小客舱内的座位数为限。包舱内的座位数乘以直达单程单个成人全票价，即包舱票价。

八、包机运输价格

包机运输是承运人和包机单位单独签订运输合同的客运、货运或客货兼运的特殊形式。航空公司应根据客观实际需要及主观力量妥善安排包机；在充分考虑经济利益的前提下，尽力满足客户的包机需求，确保飞行安全。

1. 受理包机的一般程序

- (1) 凭介绍信或证明信事先与承运人联系；
- (2) 填制包机申请书；
- (3) 双方签订包机协议书、包机合同，填开运输凭证。

包机人经承运人同意，双方签订有效合同；承运人凭包机合同，按飞行架次填写客票给包机单位，作为乘坐飞机的凭证。

2. 包机客票填开注意事项

- (1) 旅客姓名栏：填写旅客中的负责人姓名，再加上等多少人（包机人数）；
- (2) 票价计算栏：填写包机协议书的号码；
- (3) 票价类别：注明包机；
- (4) 票款：填写包机字样和本架次包机运费和地面运输费。

3. 包机剩余座（吨）位的利用

- (1) 包机可乘坐的人数和可以利用的吨位，应以包机合同上填写的座位吨数为限；
- (2) 包机如有剩余座（吨）位，包机单位不能用以载运其他人员和货物，承运人如需利用时，应征得包机单位同意；
- (3) 专机的空余吨位及执行任务前的调机，禁止载运与该专机无关的旅客与物品，执行完专机任务的调机，可按一般加班飞机载运客货。

4. 包机费用

由承运人与包机单位共同商议而定，包括包机费、调机费、留机费。包机费有两种计算方法：

- (1) 每公里费率 $\times$ 计费里程
- (2) 每小时费率 $\times$ 飞行时间

用这两种方法计算后进行比较，取高者。机型不同，包机费率也不同。若包机每日飞行不足 1 小时，按 1 小时收费。

如包机单位要求在执行包机期间需作停留，在 1 小时之内不收留机费。凡超过 1 小时，从第二小时起，每停留 1 小时（不足半小时，按半小时计算，超过半小时不足 1 小时按 1 小时算），按该机型的 1 个小时包机收费标准的 20% 作为留机费。

调机费按包机收费标准的 50% 收取，包机单位单程包机，其调机和包机航段的收费标准按包机收费标准的 150% 收取，其包机航段的回程和调机的回程不再收费。现在各航空公司的包机费用一般采取协议收费，没有严格按照上述计算方法。

5. 包机变更

因承运人原因而发生变更，在包机合同规定的离站时间超过 2 小时不能执行包机任