



普通高等院校民航
特色专业统编教材

运输专业

机场旅客 服务

Jichang
Lüke
Fuwu



田静 游婷婷◎主编

中国民航出版社

 普通高等院校民航特色专业统编教材·运输专业

机场旅客服务

田静 游婷婷 主编

中国民航出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

机场旅客服务/田静, 游婷婷主编. —北京: 中国民航出版社, 2015. 8
ISBN 978-7-5128-0272-8

I. ①机… II. ①田… ②游… III. ①民用航空-机场-商业服务-教材 IV. ①F560.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 144041 号

机场旅客服务

田静 游婷婷 主编

责任编辑 邢璐

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 26.75

字数 588 千字

版印次 2015 年 8 月第 1 版 2015 年 8 月第 1 次印刷

书号 ISBN 978-7-5128-0272-8

定价 58.00 元

官方微博: <http://weibo.com/phcaac>

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

E-mail: phcaac@sina.com

民航特色专业统编教材编写委员会

主任委员：周来振

副主任委员：任英利 刘金波 刘 锋 胡振江
杨桢梅 佟岱山 张瑞庆 张晓军
李其国 于 剑 陈布科 闫植林
黄永宁 于 再 刘树国 王永亮

委 员：赵洪海 胡 嘉 苏 红 齐 纲
张 森 张 锐 郭 静 王立军
詹建明 韩 雁 何秋钊 耿 杰
史晓强 陆 周 李 梅 王成华

本书编写组

主 编：田 静（中国民航管理干部学院）

游婷婷（广州民航职业技术学院）

参编人员：竺志奇（中国民航管理干部学院）

刘战伟（中国民航管理干部学院）

王文芳（广州民航职业技术学院）

王宇婷（广州民航职业技术学院）

朱巍巍（广州民航职业技术学院）

出版前言

当前,我国民航事业呈现快速发展态势,人才需求巨大,人才缺口矛盾突出。为深入实施“科教兴业”和“人才强业”战略,进一步加快民航专业人才培养,提高人才培养质量,努力为推动民航强国建设提供更加强有力的人才保障,在院校教育方面必须十分注重教学基本建设,编写民航统编教材便是其中的一项重要工作。

民航局高度重视统编教材编写工作,自2012年首次推出“空管专业统编教材”以来,其他特色专业教材也得到了应有的重视和系统开发,此次运输专业统编教材的编写出版就是在民航局高度重视下取得的又一成果。该套教材由中国民航大学、中国民航飞行学院、民航管理干部学院、广州民航职业技术学院、上海民航职业技术学院等共同参与完成,延续了民航特色专业统编教材的编撰宗旨,在内容、体例、规范等方面更加严谨、务实,编者多是长期从事民用航空运输专业教学和研究工作的资深教师及实践经验丰富的一线专业人员,书稿中的重要内容均经过相关专家审核把关。该套教材既适合民航大中专院校、社会上各类相关培训机构使用,也可作为民航一线员工拓展专业知识、增强实战能力的培训用书。

系统编写出版民航运输专业统编教材在民航教育史上尚属首次,不足之处在所难免,诚恳地欢迎大家在教材使用过程中提出改进意见,使统编教材日臻完善。

中国民航出版社

2015年6月

前 言

2008 年,我们出版了《机场旅客运输服务》一书。该书出版以来,既作为民航各院校学生在机场服务方面的专业教材,也作为民航一线岗位人员的业务学习用书,在传授机场服务专业知识方面发挥了重要的作用。

2015 年,本书被选入“普通高等院校民航特色专业统编教材”,更名为《机场旅客服务》,除延续了原书的内容与特点外,主要有以下几方面的变化。

第一,近年来,民航业从服务理念到服务手段都发生了很大变化,因此,本次对全书所有章节进行了知识更新;

第二,根据民航机场实际业务发展情况,增加了“国内客票的销售与使用”一章,分别将“离港控制系统”、“特殊旅客服务”从原书的一节扩展成一章,去掉了“其他支付方式”一章,使本书尽可能全面地覆盖机场服务工作的范围,提供最新的业务知识内容,更加适应学习者的需要;

第三,增加了案例分析内容,希望为学习者提供更多的实践知识。

为使本书在民航院校的适用范围更广,思路更加开阔,本次的编写团队由中国民航管理干部学院和广州民航职业技术学院的教师共同组成。田静担任主编并编写第一章,竺志奇编写第二、三、四和十一章,刘战伟编写第五、七章,游婷婷担任第二主编并编写第九章,朱巍巍编写第六章,王宇婷编写第八章,王文芳编写第十章。

中国国际航空公司吴琼、重庆机场周大华等各位专家对本书进行了认真而全面的审阅,提出了很多有价值的修改意见,使得本书在结合中国民航运输工作实际方面多有裨益,对此编者表示深深的感谢。

对于本书中存在的缺点和错误,希望读者不吝指出,我们将认真听取读者的意见,通过一段时间的使用,发现问题,不断修订,使其日臻完善。

编 者

2015 年 7 月

目 录

出版前言

前 言

第一章 概论.....	1
第二章 航班信息手册 (OAG) 的使用	9
第一节 OAG 的主要内容	9
第二节 OAG 航班时刻表及其相关信息	10
第三节 时差	17
第四节 航班订座	22
第三章 国内客票的销售与使用	28
第一节 国内客票的基础知识	28
第二节 国内客票的接受、变更	47
第三节 国内客票退票、签转、换开	52
第四章 国际客票的使用	57
第一节 国际客票的基本知识	57
第二节 国际客票的接受、签转和更改	95
第三节 改变航程.....	101
第四节 有关退票和遗失客票的处理规定.....	139
第五节 国际客票支付方式介绍.....	142
第五章 国际旅行信息手册 (TIM)	163
第一节 TIM 简介	163
第二节 相关术语.....	164
第三节 护照.....	165
第四节 签证.....	172

第五节	卫生检疫	185
第六节	税收	190
第七节	海关	191
第八节	货币	192
第九节	小结	193
第十节	其他出版物	193
第六章	离港控制系统	198
第一节	系统简介	198
第二节	系统基本指令	200
第三节	工作流程	205
第四节	建立航班	206
第五节	准备航班	212
第六节	控制航班	218
第七节	办理值机手续	221
第八节	关闭航班	229
第九节	特殊情况处理	231
第七章	地面旅客服务	240
第一节	地面旅客服务工作内容	240
第二节	机场旅客运输服务流程	250
第三节	旅客运输工作流程	253
第四节	航班起飞前的准备	256
第五节	办理乘机手续	257
第六节	中转与到达旅客服务	268
第七节	非正常情况旅客服务	269
第八节	航班不正常情况下的旅客服务	271
第九节	地面旅客服务业务电报简介	274
第八章	特殊旅客服务	284
第一节	特殊旅客的含义	284
第二节	重要旅客服务	291
第三节	无成人陪伴儿童服务	295
第四节	病残旅客服务	300
第五节	轮椅旅客服务	305
第六节	盲人旅客	308
第七节	担架旅客服务	311

第八节 老年旅客服务·····	314
第九节 婴儿及孕妇旅客服务·····	316
第十节 醉酒旅客服务·····	317
第十一节 犯人旅客服务·····	319
第十二节 遣返旅客服务·····	320
第九章 飞机载重与平衡·····	322
第一节 飞机的载重·····	322
第二节 飞机的平衡·····	328
第三节 载重平衡工作概述·····	331
第四节 载重平衡图表·····	336
第五节 计算机离港系统载重平衡·····	346
第十章 行李运输·····	364
第一节 行李运输概述·····	364
第二节 行李运输服务·····	369
第三节 行李运费计算·····	378
第四节 特殊行李运输·····	385
第五节 不正常行李运输·····	389
第六节 行李运输的责任与赔偿·····	402
第七节 行李查询系统·····	404
第十一章 旅客运送责任与赔偿·····	406
第一节 航班延误时航空公司的责任·····	406
第二节 承运人对旅客、行李的赔偿·····	407
第三节 旅客运输保险·····	415
参考书目·····	416

第一章 概 论

一、民用机场的作用

机场，也称为空港，较正式的名称是航空站。民用机场是指专供民用航空器起飞、降落、滑行、停放以及进行其他活动使用的划定区域，包括附属的建筑物、装置和设施。

2009年4月，我国国务院颁布《民用机场管理条例》（以下简称条例），为我国机场建设、管理、使用提供了法律依据。条例第三条明确了民用机场的性质：“民用机场是公共基础设施。各级人民政府应当采取必要的措施，鼓励、支持民用机场发展，提高民用机场的管理水平。”

民用机场为所在城市以及地区的发展发挥着重要的作用。

第一，优化经济结构、带动产业升级，机场带来的客货流直接连接着区域产业链。

世界范围内产业结构调整加快，区域经济竞争日趋激烈，产品生命周期不断缩短，像计算机、电子、信息、生物、新材料、医药、精密仪器等一大批科技含量高的新兴产业产品，以及传统制造业的升级换代产品，对航空运输具有很强的依赖性。我国许多地区不断改善投资环境、优化产业结构、加快产业升级和发展服务业，民航业发挥了独特而重要的作用。

第二，拉动经济增长、促进城市发展，机场成为不断聚集优势资源的平台。

从世界民航强国的发展趋势看，机场特别是大型国际枢纽机场已突破单一运输功能，为城市的发展发挥重要作用。大量提供就业岗位：国际机场协会（ACI）研究指出，机场每百万旅客吞吐量，可以产生经济效益总和1.3亿美元，相关就业岗位2500个；通过与多种产业有机结合，机场周边区域形成带动力和辐射力极强的“临空经济区”，带动当地经济发展；机场不仅是交通枢纽，通过聚集人流、物流、资金流、技术流、信息流等优势资源，对区域经济社会发展产生强大的辐射效应，成为国家和区域经济增长的“发动机”，最终形成以机场为基础的“航空大都市”。

第三，区域协调发展、富民固边强国，发展中小机场意义重大。

从当地经济社会发展角度看，在一个地区特别是偏远地区修建机场，不仅仅为人们出行提供了便利、直接拉动地方经济，也间接改变着人们的精神面貌和观念。地处偏远、交通不便地区的机场，在应急救援和国防安全等方面发挥着独特的作用。而在我国中西部等一些地区修建机场，将对当地社会经济发展产生更大的拉动作用。

二、民用机场分类

民用机场分为民用运输机场和民用通用机场两类。

(一) 民用运输机场

民用运输机场指主要为定期航班运输服务的机场。

1. 民用运输机场的分类

(1) 按航线类别分为国内运输机场和国际运输机场。

(2) 按飞行区等级分类。跑道的性能及相应的设施决定了什么等级的飞机可以使用这个机场，机场按这种能力分类，称为飞行区等级。机场等级由两类技术标准标示，分别是飞行区等级指标 I（以数字代号）和等级指标 II（以字母代号）。飞行区等级指标 I：以数字标示，表示飞行场地长度。

根据机场飞行区允许使用的最大飞机基准飞行场地长度，分为 1、2、3、4 四个等级：

1——小于 800 米；

2——800 米至 1200 米；

3——1200 米至 1800 米；

4——1800 米以上。

飞行区等级指标 II：以字母标示，表示翼展、轮距。

根据机场飞行区允许使用的最大飞机翼展和主起落架外轮外侧间的距离，从小到大分为 A、B、C、D、E 五个等级：

A——翼展小于 5 米，轮距小于 4.5 米；

B——翼展 5 米至 24 米，轮距 4.5 米至 6 米；

C——翼展 24 米至 36 米，轮距 6 米至 9 米；

D——翼展 36 米至 52 米，轮距 9 米至 14 米；

E——翼展 52 米至 60 米，轮距 9 米至 14 米；

例如，4D 机场，指在标准条件下，可用跑道长度 1800 米以上，可用最大飞机的翼展 36 ~ 52 米和主起落架外轮外侧间距 9 ~ 14 米。

4E 机场，指在标准条件下，可用跑道长度 1800 米以上，可用最大飞机的翼展 52 ~ 60 米、主起落架外轮外侧间距 9 ~ 14 米。我国的主要国际机场都是 4E 级。这类机场的跑道长度在 3000 米以上，宽度为 45 ~ 60 米。在低海拔地区，机场跑道只要有 3600 米就足够达到飞机起降使用的标准了。

2. 民用运输机场使用条件

(1) 有健全的安全运营管理体系、组织机构和管理制度；

(2) 有与其运营业务相适应的飞行区、航站区、工作区以及空中交通服务、航行情报、通信导航监视、气象等相关设施、设备和人员；

(3) 使用空域、飞行程序和运行标准已经批准；

- (4) 符合国家规定的民用航空安全保卫条件；
- (5) 有处理突发事件的应急预案及相应的设施、设备。

(二) 民用通用机场

民用通用机场是指使用民用航空器从事公共航空运输以外的民用航空活动而使用的机场，也就是专门为民航的“通用航空”飞行任务起降的机场。通用航空的飞行任务包括开展飞行员培训、空中巡查、防林护林、喷洒农药、空中摄影、景点观光、空中表演等作业飞行，以及执行紧急救援、商务包机等飞行任务。

三、我国民用运输机场发展的基本情况

近年来，我国民用运输机场的建设和使用取得了长足的发展。2013 年，全国民用运输机场完成旅客吞吐量 54 亿人次，2009—2013 年五年间，我国民用运输机场旅客吞吐量年平均增长 13.3%。

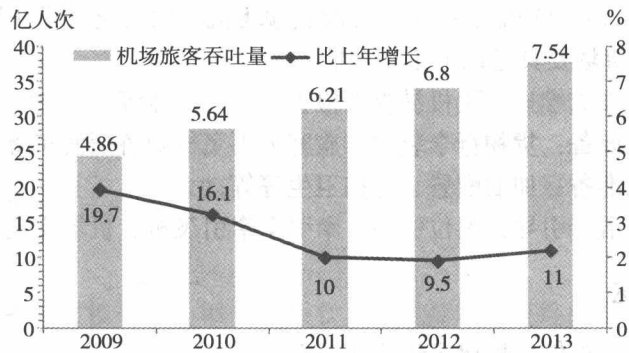


图 1.1 2009—2013 年我国民用运输机场旅客吞吐量

2013 年，我国民用运输机场完成货邮吞吐量 1258.52 万吨，2009—2013 年五年间，我国民用运输机场货邮吞吐量年平均增长 7.48%。

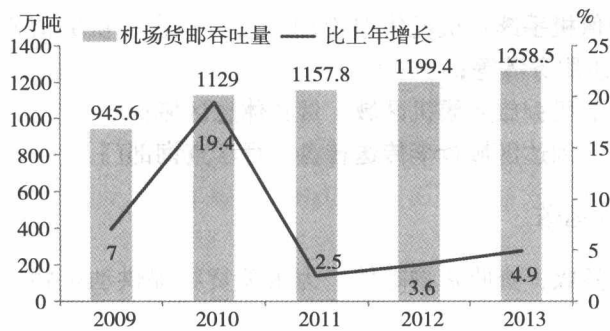


图 1.2 2009—2013 年我国民用运输机场货邮吞吐量

截至 2013 年年底，我国共有颁证民用运输机场 193 个。其中，年旅客吞吐量 100 万人次以上的民用运输机场 61 个，北京、上海和广州三大机场旅客吞吐量占全部机场旅客吞吐量的 29.0%；2013 年，年货邮吞吐量 1 万吨以上的民用运输机场 50 个，其中北京、上海和广州三大城市机场货邮吞吐量占全部机场货邮吞吐量的 51.8%。

2013 年，北京首都机场完成旅客吞吐量 0.84 亿人次，连续四年稳居世界第二；上海浦东机场完成货邮吞吐量 292.9 万吨，连续六年位居世界第三。

四、民用运输机场的主要功能

民用运输机场的主要功能是为定期航班运输提供服务，下面我们从飞机起降、旅客运送、货物邮件运送、信息服务以及机场商业服务几个方面说明民航运输机场的主要功能。

（一）飞机起降

民用运输机场的主要功能之一是为民航运输飞机提供安全起降的场所。围绕着飞机的安全起降运行，机场要具备以下主要功能：

- （1）航前航后飞机维护：飞机易损件检查、飞机除冰等等；
- （2）提供商载设备：货物行李装卸、旅客上下飞机廊桥摆渡车等等；
- （3）飞机起飞准备：加油配餐、打扫卫生等等；
- （4）飞机起飞滑行引导：泊位引导、牵引车牵引飞机、机场交通指挥等等。

（二）旅客运送

- （1）地面运输：提供机场旅客运输大巴车；
- （2）联检机构：国际机场要提供边境检查、旅客及动植物卫生检查检疫、海关税收等；
- （3）安全检查：旅客、行李的安全检查部门；
- （4）问询与信息服务：旅客问询与指引柜台；
- （5）旅客办理值机手续：机场售票部门、值机柜台、自助值机设备、特殊旅客服务柜台、不正常航班服务等等；
- （6）旅客候机登机：旅客候机区域、贵宾休息区域；
- （7）行李服务：到达区域行李传送转盘、行李查询部门。

（三）货物邮件运送

- （1）货物邮件签收：查收货物邮件、为出关货物提供动植物卫生检查检疫、海关税收等；
- （2）货物邮件仓储：提供货仓收储货物邮件；
- （3）货物邮件装卸：提供货物邮件运输装卸车辆、设备以及人员服务；

(4) 货物交付：为进关货物提供动植物卫生检查检疫、海关税收、货物交付服务。

(四) 信息服务

(1) 飞机指挥系统：机位分配系统、场内交通指挥系统等等；

(2) 航班服务系统：提供包括控制、值机、配载、行李查询、紧急情况处置等子系统功能的离港系统；

(3) 旅客信息服务：航班信息显示、广播通知服务、航站楼交通指示；

(4) 货物信息服务：货物收运、仓储、发放信息系统。

(五) 机场商业服务

(1) 机场商业服务：商品销售、国际机场免税店、洗浴、通讯、商务等收费服务等等；

(2) 餐饮服务：咖啡厅、快餐店、机场餐厅等等。

五、机场旅客服务主要工作内容

机场旅客服务主要是指航空公司、机场等相关企业为旅客提供的各种服务，如售票服务、地面交通服务、航站楼信息服务、航站楼商业零售服务、值机服务、安检与联检服务、引导服务、行李服务、特殊旅客服务和不正常运输服务等等。

(一) 售票服务

售票服务是旅客航空旅行中的第一个环节，其质量好坏直接关系到民航企业的经济效益和旅客对航空服务的满意度。民用运输机场都应当有售票部门，为旅客提供行前购票、客票变更等服务。

(二) 机场地面交通服务

机场与城市中心地面交通的便利程度非常重要，它是机场功能充分实现的前提条件，是影响旅客乘机出行方便程度的重要环节。随着人民生活水平的提高和旅游业的发展，我国民航的大众化趋势逐渐明显，普通百姓正在成为航空旅客的主体。新的旅客群体对价格敏感，因此对交通方式的多样性提出了要求，机场和城市的交通联系要适应航空市场的大众化需求。世界上机场和城市之间的联系方式主要有轨道交通、机场巴士、常规公共交通、私人汽车以及出租车等等，机场作为各种交通方式的综合枢纽将大大方便旅客乘机出行。

(三) 航站楼问询服务

航站楼问询服务为旅客提供诸如航班信息、机场交通、航站楼设施使用等一揽子问询服务。旅客在机场以及旅行过程中遇到的麻烦，都可以通过问询服务得到解决或为旅

客提供解决问题的指导，因而深受旅客欢迎，已经成为航空运输企业旅客服务不可或缺的窗口。

（四）航站楼广播服务

公共广播系统是机场航站楼必备的重要公共宣传媒体设备，是机场管理部门播放航空公司航班信息、特别公告、紧急通知等语言信息的重要手段，是旅客获取信息的主要途径之一，也是提高旅客服务质量的重要环节。航站楼广播服务系统由基本广播、自动广播、消防广播三部分组成。我国机场航站楼内的广播语种一般为中文普通话和英语。系统有自动广播功能，在航班信息或航班动态信息的控制下，按时间顺序和不同的广播分区进行广播，无须操作人员的干预自动进行。同时，航班信息的广播可与航班信息的显示同步。

（五）民航公共标志指示服务

为方便旅客出行，应该在民航机场航站楼、航站楼外广场、民航售票处、货运场所以及上述场所与其他交通设施之间的转换区域设置公共信息标志。机场常用的区域公共信息标志有出发、到达、问讯、售票、行李手推车、办理乘机手续、托运行李检查、安全检查、行李提取、行李查询、边防检查、出入境检验检疫、海关、红色通道、绿色通道、候机厅、头等舱候机室、贵宾候机室、中转联程、登机口等等。

（六）航站楼商业零售服务

随着世界经济的发展，人民生活水平的提高，机场航站楼内外的商业零售业已成为机场非航空业务收入的重要经济来源和增长点。航站楼零售业、餐饮业和大量的商业广告在机场非航空主营业务中占据重要位置，它是机场非航空主营业务收入的主要来源。同时，机场发达的商业和餐饮业也为旅客候机、购物提供了非常重要的方便条件。

（七）值机服务

从航空公司的角度，值机服务即航空公司的旅客运输服务部门为旅客办理乘机手续的整个服务过程，其主要内容包括查验旅客有效证件客票、安排座位、收运行李及旅客运输服务和旅客运输不正常情况的处理。机场还要提供自助值机设备，旅客节省排队时间，提高办理值机手续的效率。

（八）安全检查服务

民航运输企业向旅客提供的服务首先应该是安全的，安全检查（简称安检）是确保这种服务安全最重要的基础。安检服务包括证件检查、人身检查、旅客随身携带物品检查以及飞机与隔离区监护，其根本目的是防止机场和飞机遭到袭击，防止运输危险品引起的事故，确保乘客的人身和财产安全。

（九）联检服务

联检服务是国际机场旅客服务的重要一环，由口岸海关、边防、卫生和动植物检验检疫部门对出入境行为实施的联合检查，检查对象包括进出境人员、随身物品、货物物品等。联检服务是窗口行业，是连接我国和其他国家的桥梁。

海关是根据国家法律对进出关、境的运输工具、货物和物品进行监督管理和征收关税的国家行政机关。海关的任务是依照《中华人民共和国海关法》和其他有关法律、法规，监管进出境的运输工具、货物、行李物品、邮递物品和其他物品，征收关税和其他税费；查缉走私；编制海关统计和办理其他海关业务。

边防检查站是国家设在口岸以及特许的进出境口岸的出入境检查管理机关，是代表国家行使出入境管理职权的职能部门，是国家的门户。它的任务是维护国家主权、安全和社会秩序，发展国际交往，对一切出入境人员的护照、证件和交通运输工具实施检查和管理，实施口岸查控，防止非法出入境。

卫生和动植物检验检疫部门包括两部分。卫生检疫，也称“口岸卫生检疫”，是国家政府为防止危害严重的传染病，通过出入国境的人员、行李和货物传入、传出、扩散所采取的防疫措施。外国旅游者、移民者入境是传染病得以传播的重要媒介。为了保障人民健康，各国都在口岸设立卫生检疫及动植物检疫机构。动植物检疫，是代表国家依法在开放口岸进行进出境动植物检疫、检验、监管的检验机关。我国动植物检疫部门根据《中华人民共和国进出境动植物检疫法》的规定，负责检疫进出中华人民共和国国境的动植物及其产品和其他检疫物，装载动植物产品和其他检疫物的装载容器、包装物以及来自动植物疫区的运输工具。

（十）引导服务

对于所有的公共旅客运输企业来说，引导服务，即通过有效的服务来维持良好的现场秩序，疏导旅客，提高服务效率。引导服务包括以下几个部分。

1. 出港航班的引导服务

机场在旅客出港流程中在旅客登机口提供人员引导服务。主要工作内容有做好迎接旅客登机准备、回答旅客询问、查验登机牌引导旅客登机、核对旅客信息、防止旅客错乘和漏乘。

2. 特殊旅客引导服务

特殊旅客是指按照航空公司的服务要求，对需要给予特别礼遇和照顾的旅客，或由于其身体和精神状况需要给予特殊照料的旅客，或在一定条件下才能运输的旅客。特殊旅客包括重要旅客、无人陪伴儿童、担架旅客、轮椅旅客、患病旅客、盲人旅客、聋哑旅客、遣返旅客、犯人旅客及其他。

3. 中转旅客引导服务

中转旅客是指需要在本机场换乘后续航班继续旅行的旅客。一般来说，中转旅客在本站停留的时间比较短，需要机场服务人员给予引导服务，保证旅客顺利转乘后续航