

中等职业学校航空服务应用型人才培养规划教材

主编 辜英智

KONGGANG DIMIAN FUWU
SHIXUN ZHIDAO

空港地面服务 实训指导

编著 胡启潮 李清霞



四川大学出版社

中等职业学校航空服务应用型人才培养规划教材

主编 辜英智

KONGANG DIMIAN FUWU
SHIXUN ZHIDAO

空港地面服务 实训指导

编著 胡启潮 李清霞



四川大学出版社

责任编辑：谢正强
责任校对：童际鹏
封面设计：墨创文化
责任印制：王 炜

图书在版编目 (CIP) 数据

空港地面服务实训指导 / 胡启潮, 李清霞编著.
—成都: 四川大学出版社, 2015.9
中等职业学校航空服务应用型人才培养规划教材 /
辜英智主编
ISBN 978-7-5614-8991-8

I. ①空… II. ①胡… ②李… III. ①民用机场—商
业服务—中等专业学校—教材 IV. ①F560.81

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 226193 号

书名 空港地面服务实训指导

主 编 辜英智
编 著 胡启潮 李清霞
出 版 四川大学出版社
地 址 成都市一环路南一段 24 号 (610065)
发 行 四川大学出版社
书 号 ISBN 978-7-5614-8991-8
印 刷 郫县犀浦印刷厂
成品尺寸 185 mm×260 mm
印 张 17.25
字 数 280 千字
版 次 2016 年 1 月第 1 版
印 次 2016 年 1 月第 1 次印刷
定 价 36.00 元

版权所有◆侵权必究

- ◆读者邮购本书, 请与本社发行科联系。
电话: (028) 85408408/ (028) 85401670/
(028) 85408023 邮政编码: 610065
- ◆本社图书如有印装质量问题, 请
寄回出版社调换。
- ◆网址: <http://www.scup.cn>

中等职业学校航空服务应用型人才培养规划教材
编审委员会

主 编：辜英智

编 委：王志鸿 刘天刚 王艺茹 黄代军

杨 宇 罗娅兰 李洪祥 杨 玲

杨 军 马秀英 周 敏 唐 冬

胡启潮 李清霞 石羽平

总序

随着社会的发展和科学的进步，人们生活水平不断提高，民用航空业发展迅速，呈现出爆发性增长趋势。

近年来，我国民用航空市场快速发展、潜力巨大，航空产业已形成颇具竞争力和影响力的航空经济发展模式，航空公司、机场、航空制造企业、航空维修企业、航空服务企业、航空教育与科研单位等对相关人才的需求与日俱增，为航空服务、航空市场营销等相关专业的毕业生提供了广阔的就业前景。

中等职业学校航空服务专业正是在这一背景下，适应市场需求而产生的。本专业立足于培养适应民航现代化建设需要，服务于生产和管理第一线，具有较高的思想政治素质的航空服务应用型人才。通过综合职业能力训练和全面素质的培养，使学生掌握从事民航旅客运输和管理的基本能力和技能，具有严谨的服务质量意识和良好的职业养成意识，熟悉航空服务的业务流程和工作要求以及有关的政策和法规，能灵活地运用航空英语及能商务礼仪，礼貌得体地与服务对象进行交往，能熟练地使用航空客舱各种设备和应急设备，具备空乘实务、空乘礼仪、语言能力、机舱救护能力、民航运输企业及航空商务管理与服务技能，能够为民航建设与发展做出自身贡献。

教材项目建设是一项系统工程，一定要体现民航学院的特色和成果，体现民航事业突飞猛进发展的时代特征和专业要求。为此，我们按照《中等职业学校航空服务应用型人才培教材》的要求，注重实用性和适用性，将反映实际的教学设计和教学活动融入教材中，组织编写了这套中等职业学校航空服务应用型人才培教材。

The logo for ESAC (Ertong School of Aviation College) is displayed in a large, stylized, light gray font. The letters 'E', 'S', 'A', and 'C' are interconnected and have a modern, geometric feel.

这套教材包括以下九种：《民航基础概论》《民航服务礼仪》《民航服务通用英语》《民航服务与沟通》《民航商务运输》《民航服务人员日常英语》《空中乘务实训指导》《民航安全检查实训指导》《空港地面服务实训指导》。主编辜英智，参与编撰的人员有王志鸿、刘天刚、王艺茹、黄代军、杨宇、罗娅兰、李洪祥、杨军、温善琨、杨玲、马秀英、周敏、唐冬、胡启潮、李清霞、石羽平等。其中，王志鸿负责整套教材的编审及统稿工作。在教材的编撰过程中，编撰者以严谨、认真的工作态度，反复斟酌、修改，力求以深入浅出的分析和生动具体的实例，编撰出能体现中等职业学校航空服务专业特色的系列教材，为我国民航事业的发展尽一份微薄之力。

教材的编撰，参考了一些相关文章和专著，引用了一些资料和图片，谨向这些著作的作者致以诚挚的谢意！教材的编撰和出版得到了成都东星航空旅游专修学院和四川大学出版社的大力支持。

成都东星航空职业学校教材编委会

2015年6月

目 录

第一篇 民航运输基础

第一章 运输的概念及分类	(003)
第一节 运输业简介	(003)
一、运输的意义	(003)
二、运输的作用	(004)
三、运输提供两大功能：产品转移和产品储存	(007)
第二节 运输业的分类	(009)
一、铁路运输	(009)
二、公路运输	(009)
三、水路运输	(010)
四、管道运输	(011)
五、航空运输	(011)
第二章 我国机场航空公司知识	(015)
第一节 机场基础知识	(015)
一、机场的分类	(015)
二、机场的布局	(017)
三、我国机场的管理模式	(017)
第二节 国内机场三字代码知识	(019)
第三节 我国民航发展历程和航空公司概况	(021)
一、旧中国时期（1920—1949年）	(021)
二、计划经济时期（1949—1978年）	(022)
三、改革开放时期（1978—1997年）	(023)

第二篇 民航旅客运输

第三章 国内客票销售运价系统.....	(027)
第一节 国内客票运价基础.....	(027)
一、民航运价概述.....	(027)
二、票价种类.....	(028)
第二节 国内客票简介.....	(030)
第三节 航空客票销售系统.....	(032)
一、系统的由来.....	(032)
二、我国订座系统.....	(033)
第四节 常用专业术语.....	(034)
第四章 民航客票销售系统基础.....	(037)
第一节 客票销售系统简介.....	(037)
第二节 进入系统.....	(039)
一、终端状态查看 DA	(039)
二、输入工作号 SI	(040)
三、密码的修改 AN	(041)
四、临时退出系统 AO	(042)
五、恢复临时退出 AI	(043)
六、完全退出 SO	(044)
第三节 常用辅助指令.....	(046)
一、清屏 CP (清楚屏幕上面所有内容)	(046)
二、翻页 PN	(046)
三、日期/时间查询	(046)
四、查询常用代码.....	(047)
五、天气查询指令 WF	(048)
六、CO 查询指令	(049)
第五章 航班信息查询和 FD 报价	(050)
第一节 航班信息查询 AV	(050)
第二节 航班周期查询 SK	(054)

第三节	航班经停点及起降时间的显示 FF	(055)
第四节	票价查询 FD	(056)
第六章	国内客票销售后续处理	(061)
第一节	退票的定义和分类	(061)
一、	什么是退票	(061)
二、	退票的分类	(061)
三、	退票的收费标准	(061)
第二节	客票的改期和改签	(063)
一、	客票改期	(063)
二、	客票签转	(063)

第三篇 危险品运输

第七章	危险品航空运输的法律、法规、责任介绍	(067)
第一节	危险品航空运输的法律、法规介绍	(067)
一、	国际法规	(067)
二、	国内法律、法规	(068)
三、	规则的适用性范围	(068)
第二节	危险品运输的责任	(069)
一、	托运人责任	(069)
二、	运营人责任	(069)
第八章	危险品运输限制	(071)
第一节	禁止运输的危险品	(071)
一、	在任何情况下都禁止航空运输的危险品	(071)
二、	经过豁免可以空运的危险品	(071)
第二节	隐含的危险品	(072)
第三节	旅客或机组人员携带的危险品	(076)
一、	禁止携带的危险品	(076)
二、	可以作为交运行李接收的危险品	(076)
三、	仅可作为随身携带行李的危险品	(077)
四、	可以作为随身携带或者交运行李携带的危险品	(077)

五、可直接作为行李的危险品·····	(077)
第四节 航空邮件中的危险品·····	(079)
第五节 运营人资产中的危险品·····	(079)
第九章 危险品的分类·····	(081)
第一节 危险品类别·····	(081)
第二节 九类危险品介绍·····	(082)
一、第1类——爆炸品·····	(082)
二、第2类——气体·····	(084)
三、第3类——易燃液体·····	(085)
五、第5类——氧化剂和有机过氧化物·····	(089)
六、第6类——毒性物质和感染性物质·····	(090)
七、第7类——放射性物质·····	(092)
八、第8类——腐蚀性物质·····	(093)
九、第9类——杂项危险品·····	(093)
第三节 危险品标志·····	(094)
一、联合国危险货物运输标志·····	(095)
二、分类标志·····	(096)

第四篇 值机离岗操作

第十章 值机工作简介·····	(105)
第一节 值机服务范畴·····	(105)
一、值机的定义和工作范畴·····	(105)
二、值机工作准备·····	(105)
三、办理值机手续·····	(106)
四、航班结载后的值机工作·····	(106)
五、航班结载起飞前的值机工作·····	(107)
六、航班结载飞机起飞后的值机工作·····	(107)
第二节 值机服务流程·····	(108)
一、值机业务·····	(108)
二、值机岗位设置及各岗位基本要求·····	(109)

三、始发站和到达站的值机工作·····	(111)
四、中转服务·····	(114)
五、预备知识·····	(119)

第五篇 民航货物运输

第十一章 民航货运概述·····	(123)
第一节 民航货运基础概念·····	(123)
一、航空货运的定义·····	(123)
二、航空货运的分类·····	(123)
三、运输相关责任人·····	(124)
四、航空货运的方式·····	(124)
第二节 民航货运相关机构简介·····	(125)
一、国际民用航空组织 (ICAO) ·····	(125)
二、国际航空运输协会 (IATA) ·····	(126)
三、中国航空运输协会 (CATA) ·····	(127)
四、国际货运代理协会联合会 (FIATA) ·····	(128)
五、国际航空电信协会 (SITA) ·····	(130)
第三节 民航货运相关法律、法规·····	(130)
一、《芝加哥公约》·····	(130)
二、《华沙公约》·····	(131)
三、《蒙特利尔公约》·····	(131)
四、《中华人民共和国民用航空法》·····	(132)
第四节 航空货物运输代理人·····	(133)
一、航空货运代理人的定义·····	(133)
二、航空货运代理人的类型·····	(134)
三、IATA 空运代理·····	(134)
四、集中托运人·····	(135)
第五节 国内货物收运·····	(136)
一、国内货物收运规定·····	(136)
二、国内货物收运的限制与要求·····	(136)

三、集装货物运输·····	(138)
第六节 货物标记与标签·····	(142)
一、货物标记·····	(142)
二、货物标签·····	(142)
三、货物标签贴挂注意事项·····	(145)
第十二章 托运书和航空货运单的填写·····	(146)
第一节 货物托运书·····	(146)
一、国内货物托运的一般规定·····	(146)
二、货物托运书的填写·····	(147)
第二节 航空货运单·····	(150)
一、航空货运单简介·····	(150)
二、航空货运单的填制·····	(151)
第十三章 其他货物运输处理·····	(158)
第一节 特殊处理的货物运输·····	(158)
一、特种货物运输·····	(158)
二、邮件运输·····	(166)
第二节 货物不正常运输及处理方式·····	(168)
一、货物的不正常运输情况·····	(168)
二、货物运输变更·····	(174)
三、无法交付货物·····	(178)
四、货物运输责任与赔偿·····	(179)
附录一 中国国内城市、机场三字代码统计·····	(182)
附录二 代理人订座系统指令出错指引·····	(190)
附录三 代理人订座系统部分指令英文全称·····	(193)
附录四 中国民用航空危险品运输管理规定·····	(196)
附录五 民用爆炸物品安全管理条例·····	(224)
附录六 中国民用航空货物国内运输规则·····	(237)
附录七 中国民用航空货物国际运输规则·····	(251)
参考文献·····	(260)
编后记·····	(261)

第一篇 民航运输基础

ESAC

空港地面服务实训指导



第一章 运输的概念及分类

第一节 运输业简介

一、运输的意义

运输是现代社会活动不可缺少的部分，是国家经济发展的大动脉，按照运输对象通常可分为货物运输和旅客运输。

货物运输就是物品借助于运力在空间上所发生的位置移动。具体地讲，货物运输就是通过各种运输手段（如火车、汽车、轮船、飞机等交通工具）使货物在物流节点（如仓库、商场、配送中心、物流中心等）之间流动，以改变“物”的空间位置的活动。其中包括集货、分配、搬运、中转、装入、卸下、分散等一系列环节。

旅客运输，是指人类自身利用各种交通工具进行“地点”“空间”的转换。

运输具有扩大市场、稳定价格、促进社会分工、扩大流通范围等社会经济功能。现代社会的生产和消费就是通过运输事业的发展来实现的。运输一般包括生产领域的运输和流通领域的运输。生产领域的运输活动一般在生产企业内部进行，因此又称场内运输。场内运输包括原材料、在制品、半成品的运输，它是生产过程的一个组成部分，是直接为物质产品的生产服务的，这种场内运输有时也称为物料搬运。流通领域的运输活动则



是流通领域里的一个环节，它以社会服务为目的，完成物品从生产领域向消费领域在空间位置上的物理性的转移。它既包括物品从生产所在地直接向消费所在地的移动，也包括物品从生产所在地向物流网点的移动和由物流网点向消费（用户）所在地的移动。为了区别生产领域的运输和流通领域的运输，以及长途和短途运输，在物流运输中，把生产领域内的运输称为“搬运”，而把从物流网点到用户的短途、小宗货物的末端运输称为“配送”。

二、运输的作用

现在，许多人都知道运输重要，应该重视。那么运输为什么重要？货物运输的实质是什么？究竟起什么作用呢？

运输是物质资料，包括原材料的物理性移动，从供应者到使用者的运输、包装、保管、装卸搬运、流通加工、配送以及信息传递的过程。这就是说活动本身一般并不创造产品价值，只创造附加价值。这样一讲，货物运输是不是多余了呢？答案无疑是否定的。因为任何产品都不可能生产出来后不经过搬运、装卸、包装、运输、保管就立即消费，充其量就是节省货物运输的一个或两个环节。所以说货物运输是一个不可省略或者说不可跨越的过程，而且随着这个过程的发生，还会产生费用、时间、距离以及人力、资源、能源、环境等一系列问题。人们客观地认识这些问题，正确地对待、科学地解决好这些问题，才是唯一的正确态度和选择。笼统地说，货物运输的实质和作用主要表现在以下七个方面。

1. 保值

货物运输有保值作用。也就是说，任何产品从生产出来到最终消费，都必须经过一段时间、一段距离，在这段时间和距离过程中，都要经过运输、保管、包装、装卸搬运等多环节、多次数的货物运输活动。在这个过程中，产品可能会淋雨受潮、水浸、生锈、破损、丢失等。货物运输的使命就是防止上述现象的发生，保证产品从生产者到消费者移动过程中的质量和数量，起到产品的保值作用，即保护产品的存在价值，使该产品在到达消费者时使用价值不变。

2. 节约

搞好运输，能够节约自然资源、人力资源和能源，同时也能够节约费用。比如，集装箱化运输可以简化商品包装，节省大量包装用纸和木材；实现机械化装卸作业，仓库保管自动化，能节省大量作业人员，大幅度降低人员开支。重视货物运输可节约费用的事例比比皆是。被称为“中国货物运输管理觉醒第一人”的海尔企业集团，加强运输管理，建设起现代化的国际自动化货物运输中心，一年时间将库存占压资金和采购资金从15亿元降低到7亿元，节省了8亿元开支。

3. 缩短距离

货物运输可以缩短时间间隔、距离间隔和人的间隔，这自然也是货物运输的实质。现代化的货物运输在缩短距离方面的例证不胜枚举。在北京可以买到世界各国的新鲜水果，全国各地的水果也长年不断；邮政部门改善了货物运输，使信件的传递时间大大缩短，中国快递两天内就到美国，美国联邦快递能做到隔天送达亚洲15个城市；日本的配送中心可以做到上午10点前订货，当天送到。这种运输速度，把人们之间的地理距离和时间距离一下子拉得很近。人们逐渐感到这个地球变小了，各大洲的距离更近了。

城市里的居民不知不觉地享受到货运业进步的成果。南方产的香蕉全国各大城市一年四季都能买到；新疆的哈密瓜、宁夏的白兰瓜、东北大米、天津小站米等都不分季节地供应市场；中国的纺织品、玩具、日用品等近年大量进入美国市场，除了中国的劳动力价格低廉，国际运输业发达，国际运费降低也是重要原因。

4. 增强企业竞争力、提高服务水平

在新经济时代，企业之间的竞争越来越激烈。在同样的经济环境下，制造企业，比如家电生产企业，相互之间的竞争主要表现在价格、质量、功能、款式、售后服务上。可以讲，在工业科技如此进步的今天，像彩电、空调、冰箱等这类家电产品的质量、功能、款式及售后服务水平已经没有太大的差别，唯一可比的地方往往是价格。近几年全国各大城市此起彼伏的家电价格大战，足以说明这一点。那么支撑降价的因素是什么？如果说为了占领市场份额，一次、两次地亏本降价，待市场夺回来后再把这