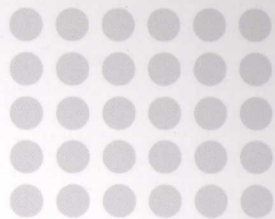


全国空中乘务专业规划教材

FLIGHT SERVICE SERIES



民航旅客运输

主编 张晓明

CIVIL AVIATION
TRANSPORTATION



旅游教育出版社

总策划:张 斌
执行策划:王 艳 刘智勇
责任编辑:王 艳 朱海犀

图书在版编目(CIP)数据

民航旅客运输/张晓明主编. —北京:旅游教育出版社,2007.7
(全国空中乘务专业规划教材)
ISBN 978-7-5637-1521-3

I. 民… II. 张… III. 民用航空—旅客运输—教材 IV. F560.83
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 086094 号

全国空中乘务专业规划教材

民航旅客运输

主编 张晓明

参编 黄建伟

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	tepx@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	18.625
字 数	283 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	25.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

出版说明

“十五”期间,我国的国民经济保持了持续快速的增长,旅游及相关产业也蓬勃发展,越来越多的商务和度假旅客在交通方式上改变了观念,选择乘坐飞机出行。这些变化带动了我国民航产业的快速发展。

伴随产业的重组,我国民航业进入了第二个高速发展期,逐步呈现出迅猛发展的趋势。根据中国民航总局的规划,“十一五”期间我国民航机队规模将达到一千五百余架,净增飞机六百多架。目前,国际民航平均的人机比例是100:1,按这个比例计算,“十一五”期间中国民航业至少需要吸收数万名民航专业人才。而且,随着近年民航总局对外国航空公司开辟中国航线的政策逐渐放宽,许多外国航空公司开辟了中国航线,对中国乘务人才的需求也在不断增加。同时,每年因为会有相当数量的乘务人员自然减员,需要大量专业人才迅速补充。这些因素都使民航专业人才的需求呈现上升趋势。

民航业的快速、多样化发展,对各类人才的大量需求,为教育市场的迅速扩大提供了强大的动力,民航业人才培养的模式也从原来单一依靠民航系统院校培养,发展成为多点、多层次的培养。据不完全统计,我国目前专门培养空中乘务人才的学校(或专业)和培训机构已有百余家,他们在空中乘务专业的培养方案、教学内容、教学方法等方面,各有所长,各具特色。主要体现在两方面:其一,依托不同的专业学科基础,形成了不同的专业建设走势,如分别依托公共关系学科、旅游管理学科、艺术类学科、外语或经济商务学科为基础发展空乘专业;其二,依托不同的办学环境和地域特点,形成了不同的人才培养模式,或者专门培养空乘服务人才,或者以空乘服务、民航地面服务为方向双重定位,或者同时定位于空乘服务、民航地面服务和相关服务行业(旅游、饭店和其他行业)等。然而,在此蓬勃发展的空乘人才培养格局下,我们不得不注意到,空中乘务专业在学科建设与教材建设上缺乏规范性、前瞻性与实用性,造成人才培养长期以来一直在较低水平徘徊,严重滞后于行业对高质

量、高素质人才需求的现状。

追究个中原因,体系化、专业化教材的匮乏以及不同培养机构缺乏交流与合作应该是其中很重要的两个方面。“从各自为战,走向交流;从封闭办学,走向开放;从竞争走向合作”应该成为我国空乘人才培养的崭新模式。基于这样的宗旨,我们联合多所民航专业院校及开设有民航服务或空乘服务专业的相关院校,组织编写了这套面向民航服务、空中乘务或空中商务专业学生,或有志于进入航空服务行业工作的社会人才,旨在培养高素质、专业化的民航空乘专业人才的“全国空中乘务专业规划教材”。

本套教材前期运作共有12本,分别是:《民航概论》《空乘服务概论》《民航旅客运输》《民航法律法规与实务》《客舱设备运行及管理》《民航地勤服务》《民航服务心理与实务》《空乘服务沟通与播音技巧》《航空卫生保健与急救》《民航乘务英语会话》《空乘人员形体及体能训练》和《空乘人员化妆技巧及形象塑造》。

本套教材的开发和编写以教育部关于空中乘务专业的要求和中国民航总局关于空乘人员的素质、能力要求为依据,遵循权威性、系统性、适用性、实践性和前瞻性的原则,以期学生通过对本套书的学习,能全面提升自己的体能和形象,锻炼自己的心理适应和承受能力,提高自己的外语能力、专业服务意识与技能以及快速、恰当处理问题的能力,在空乘职业生涯中走得更好、更远。

本套教材是多所院校的教师们交流与合作的集体智慧结晶。参与和支持本套教材编写的院校特提名如下:沈阳航空工业学院、上海工程技术大学、南昌航空大学、广州民航职业技术学院、郑州航空工业管理学院、成都航空职业技术学院、张家界航空职业学院、沈阳大学等十多家专业高校。在此,我们要特别向这些学校及其老师们表示衷心的感谢和敬意。

高质量空乘服务人才的培养需要建立在科学的培养模式、规范的课程体系以及合理的课程内容与有效的教学方法基础上。希望本套教材的出版能在优化全国空中乘务及相关专业培养计划、完善课程设置、丰富课程内容、传播交流有效教学方法方面,尽绵薄之力。对于教材使用中的问题,我们希望能够得到广大师生的积极反馈及专家学者的批评指正,我们会全力以赴地不断提升教材的品质,以回报给予我们大力支持的广大师生。

如有建议或疑问,欢迎发邮件至:wytcp@126.com。

旅游教育出版社

前 言

民航业是国际化程度和专业化程度都比较高的行业。为了让广大民航专业学生和民航业从业人员对民航运输的发展状况以及管理体制的演变、民航国内和国际旅客运价、客票销售业务、退票与运输变更、特殊旅客运输等相关知识有一个全面、真实的了解,我们编写了这本《民航旅客运输》。本书分为民用航空基础知识、民航国内旅客运输实务和民航国际旅客运输实务三篇。

本教材在编写过程中注重理论与实践的结合,每一章都包括课前导读、教学目标、本章小结、思考与练习,还有典型案例和知识链接,教材内容丰富,具有真实性和可操作性。理论叙述通俗易懂,表达简洁准确。通过学习,学生不仅能够了解民航旅客运输业务的基本知识,而且能够掌握民航国内国际旅客运输的相关技巧,为实际工作打下良好的基础。

本教材在编写过程中参考了中国民航总局网站上的内容、航空公司的国内客运销售业务手册、IATA/UFTAA 的培训教材等资料。在此,谨向书中提到的和参考书目中列出的作者表示感谢。

本教材由广州民航职业技术学院张晓明老师主编,负责第一篇基础知识和第三篇民航国际旅客运输实务的编写。上海工程技术大学航空运输学院黄建伟老师负责第二篇民航国内旅客运输实务的编写。张晓明老师负责全书编写计划的拟订工作以及全书的统稿和整理工作。广州民航职业技术学院的学生陈楚良对本书的图片处理给予了很大的帮助。

本教材针对空乘专业学生学习民航旅客运输业务编写,也可作为民航运输从业人员的培训教材或参考资料。

由于编者水平有限,书中若有疏漏之处,敬请广大读者批评指正!

编者

目录

第一篇 民用航空基础知识

第一章 民用航空运输业的发展	3
第一节 世界民用航空运输业的发展	3
第二节 中国民用航空运输业的发展	9
第二章 现代运输业的分类及航空运输的特点	16
第一节 运输系统	16
第二节 民航运输的特点	18
第三章 民用航空运输管理体系	22
第一节 国际民用航空运输管理机构	22
第二节 中国民用航空管理机构	26
第三节 航空公司管理体系结构	28
第四节 民用机场管理体系结构	30
第四章 民用航空运输的基本概念	33
第一节 航空承运人	33
第二节 航班	35
第三节 机场	39
第四节 运力	41
第五节 航线、航路和航段	41
第六节 经停点和转机点	44

第二篇 民航国内旅客运输实务

第五章 民航国内旅客运价	49
49	第一节 民航国内旅客运价的发展
53	第二节 民航国内旅客运价的制定
56	第三节 民航国内旅客运价
第六章 国内客运销售	65
65	第一节 民航国内运输凭证
72	第二节 国内客票的填开
84	第三节 退票
90	第四节 客票变更
93	第五节 客票遗失
95	第六节 团体旅客客票的处理
第七章 旅客运送	101
102	第一节 旅客运送的有关规定
105	第二节 特殊旅客运输
113	第三节 旅客运输不正常的处理
第八章 行李运输	119
119	第一节 行李运输的一般规定
124	第二节 行李的收运、保管与交付
127	第三节 行李运输不正常的处理
第九章 责任与赔偿	136
136	第一节 航班延误的责任与赔偿
141	第二节 旅客人身伤害的责任与赔偿
146	第三节 行李运输的责任与赔偿
151	第四节 航空保险

第三篇 民航国际旅客运输实务

第十章 国际航空法	161
161 第一节 国际民用航空法	
164 第二节 多边管理和双边管理	
第十一章 国际航空运输地理	169
169 第一节 IATA 对世界的划分	
173 第二节 国际旅客运输方向性代号	
175 第三节 时差与飞行时间的计算	
第十二章 航班资料	181
181 第一节 OAG 航班资料	
184 第二节 航线的选择与航班安排	
第十三章 国际旅客运价的计算 与运用	187
188 第一节 基本概念	
190 第二节 货币与中性运价单位	
192 第三节 PTA 运价资料与 IATA 运价计算步骤	
195 第四节 公布直达运价	
197 第五节 指定航程运价	
198 第六节 里程制的运价计算	
211 第七节 来回程和环程运价及其最低组合	
217 第八节 混合等级航程及运价计算	
224 第九节 旁岔程运价计算	
226 第十节 缺口程及其运价计算	
229 第十一节 比例运价	
231 第十二节 特殊运价	

第十四章 运输凭证的填开与使用	238
	238 第一节 客票使用的一般规定
	249 第二节 旅费证的填开与使用
	255 第三节 客票的变更与退票
附 录	259
	259 附录一 世界主要国家(地区)城市/机场三字代码
	266 附录二 中国常用城市/机场三字代码
	267 附录三 国际时间换算表
	272 附录四 IATA 汇率兑换表
参考书目	284

第一篇



民用航空基础知识

第一章

民用航空运输业的发展

课前导读

本章作为全书的开篇，主要介绍世界以及中国民用航空运输业不同历史发展阶段的特点，并附以中国民航运输业“十五”所取得的成就以及“十一五”的发展规划，说明中国民航运输业蓬勃发展的生机和活力。

教学目标

知识目标

了解世界以及中国民用航空运输的发展历史以及不同阶段的特点；理解民用航空运输发展的趋势。

技能目标

比较中国与世界民用航空运输发展历史；理解当今民用航空运输联盟化发展趋势，以及中国由民航大国向民航强国推进的战略构想。

第一节 世界民用航空运输业的发展

在广阔无垠的蓝天上自由地飞翔，是人类自古以来的梦想。人类的飞天梦想集中反映在中外古代飞行神话中。在中国，有广为流传的美丽神话，如嫦娥奔月、仙女下凡、牛郎织女；有乘龙跨凤的萧史、弄玉；有天宫中的玉皇大帝、脚蹬风火轮的哪吒天王及飞来飞去的众神仙；有一个筋斗十万八千里的齐天大圣孙悟空；还有闻名世界的敦煌飞天等，都是中国古代人类升空飞翔愿望的生动体现。在外国，古代飞行神话主要集中在古希腊、埃及、印度及阿拉伯地区。在古希腊神话中，会飞的神有很多，如太阳神阿波罗、爱神丘比特等，都长着一双翅膀；阿

拉伯飞毯的神话更是家喻户晓。

一、航空业的萌芽

人类真正飞上天开始于 1783 年法国的蒙哥尔菲 (Montgolfier) 兄弟制造的热气球载人升空,随后德国人又用气球运送邮件和乘客,这可以说是民用航空的开始。1852 年,在法国出现了飞艇,出现了人可操纵的有动力的飞行器。整个 19 世纪是气球、飞艇这些轻于空气的航空器主宰航空的时代,它们首先用于民用,但很快就被用于战争,而军事用途又促进了航空技术的发展。轻于空气的飞行器体积大、速度慢,操纵也不方便,在军事上易受攻击,因而它们的出现不论在民用和军用领域中都不代表真正的航空时代的到来。

航空事业的真正开拓是在飞机这种重于空气的航空器出现以后,重于空气的飞行器的设想出现得比轻于空气的飞行器还要早,但直到 19 世纪,法兰西科学院还在争论是否可能制造出重于空气的飞行器的问题。与此同时,英国科学家凯利 (G. Cayley) 和德国科学家里李林达尔 (O. Lilienthal) 对滑翔机作了大量的研究和实践,李林达尔为此付出了他的生命,他们和其他一些科学家的研究在空气动力的理论上、飞机的构造和操纵的实践上为飞机的出现奠定了基础。

1903 年 12 月 17 日,美国的莱特兄弟发明飞机,如图 1-1 所示。在此后不到十年的时间内,试图使飞机应用于航空运输的努力就已经开始了。

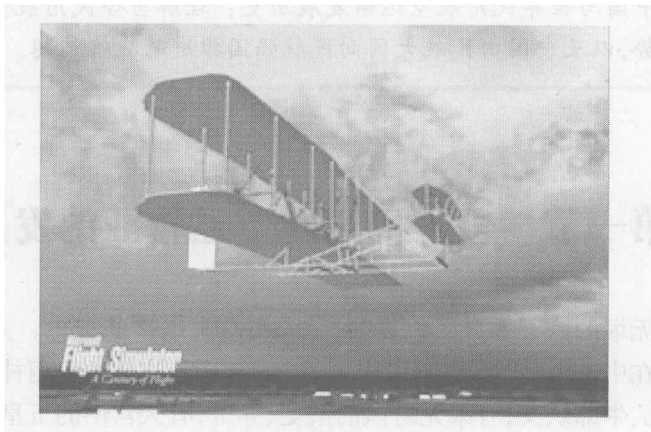


图 1-1 莱特兄弟的“飞行者号”

1910 年 11 月 7 日,美国飞行员菲利普·帕马利 (Philip Parmalee) 受莫尔豪斯貂皮公司的委托,驾驶莱特 B 型双翼机,将一批丝织品从代顿 (Dayton) 运往哥

伦布(Columbus),这可以算做第一次飞机货运。

1911年2月22日(一说20日),英国皇家海军中校温德姆(Walter G. Windham)请法国飞行员亨利·佩凯(Henry Pequet)驾机,把一批信件从印度的阿拉哈巴德市(Allahabad)带往奈尼章克申(Naini Junction)。每封信附加航空邮费约合2.5便士,这便是首次邮政飞行。

1914年1月1日,美国著名长途飞行员托尼·贾纳斯(Tony Jannus)驾驶“伯努瓦”(“Benoist”)号水上飞机,载一名乘客,完成了从圣彼得斯堡(St. Petersburg)到坦帕(Tampa)的第一次航班飞行。航线全长31公里,航行时间约20分钟。这就是第一次客运航班。

1909年,法国人布莱里奥(Louis Bleriot)成功地飞过了英吉利海峡,开创了历史上第一次国际飞行。在随后的10年中,飞机很快找到了军事用途,1914年~1918年的第一次世界大战,极大地推动了航空技术的发展,这一阶段飞机几乎没有用于非军事用途。

1919年初,德国首先开始了国内的民航运输,同年8月,英国和法国开通了定期的空中服务,民用航空的历史正式揭开了。

从1919年到1939年的20年,是民用航空初创并发展的年代,民用航空迅速从欧洲发展到北美,然后普及到亚、非、拉美各洲,迅速扩展到全球各地,中国也在1920年开始建立了第一条航线。1933年,美国人林白(C. A. Lindberg)横越大西洋的飞行成功,把航空运输由洲内飞行扩展到了洲际飞行。这个年代最具代表性的民航客机是美国的DC-3,如图1-2所示。



图1-2 DC-3客机

1939年,第二次世界大战的开始,中断了民航发展的正常进程。战争对航空的推动力远比民航获取商业利润的推动力大,在六年的战争中航空技术取得

了飞跃式的发展。

二、民用航空的大发展时期

从1945年第二次世界大战结束到1958年,民用航空经历了恢复和大发展的时期。这一时期内民用航空的发展主要体现在以下几个方面:

第一,国际航空业迅速发展。1944年在美国芝加哥,54个国家签署了《国际航空运输公约》,史称《芝加哥公约》,这个公约成为现在世界国际航空法的基础。

第二,机场和航路网等基础设施大量兴建,使民用航空由过去的点线结构向面上发展,逐步形成了一个全球范围的航空网。

第三,直升机进入了民航服务,成为民航的又一种主要航空器,开辟了民航的新领域。

第四,喷气式民用飞机的研制进入了实用阶段,为民航第二个阶段的发展准备了条件。从1956年开始,喷气式民用飞机投入使用,开始了民用航空的一个新阶段。英国作为喷气式飞机的先驱国在战后就致力于民用喷气式飞机的研发。1650年,世界上第一架涡轮螺旋桨喷气客机——英国的“子爵号”——投入使用。1952年,英国德·哈维兰飞机制造公司研制的、装配4涡轮喷气发动机的“彗星号”客机在航线上开始使用。在随后的两年内,“彗星号”连续三次空中解体,使喷气式飞机在民航的应用受到了挫折,但喷气式民用飞机的优越性已经显示出来。在接受了“彗星号”失败的教训后,人们终于判断出导致“彗星号”失事的原因是“疲劳断裂”,并找出了解决的方法。1956年,前苏联的图-104投入航线;1958年,美国的波音707(图1-3)和DC-8进入航线,喷气航空的新时代开始了。作为喷气式飞机的代表机种,波音707的速度达到每小时900公里~1000公里,航程可达12000公里,乘客158人。从此民用航空由一个国家或一个地区的少量人使用的运输手段,变成一个全球性的大众化的运输行业,极大地促进了全球交通运输的发展,也使航空运输成为国际运输和国内运输的重要方式之一。

三、民用航空的全球化、大众化时期

喷气式飞机进入民航,使远程、大众化和廉价的航空运输成为可能,在巨大的需求和利润驱使下,航空公司积极地开拓市场,参加国际竞争。在发达国家出现了大量的航空公司,并最终形成了数十个大型的航空公司。发展中国家也把参与国际航空市场作为国家尊严和地位的象征,全力支持国家航空公司的发展,



图 1-3 B707-220

使民航事业一片繁荣。由于喷气式飞机的尺寸、重量、噪音等带来的问题,旧的机场已不适合航空运输的发展,于是航空公司开始不断地改造旧机场,兴建新机场,满足不断增大的客货流。对于航行管理系统来说,从航行管制、航路开辟、航行情报等,都要适应喷气时代的速度和容量的要求,因而整个系统都进行着改造和更新。总之,1958年开始的民用喷气时代是民航发展的一个新的阶段,它标志着民航进入了全球的大众化运输的新时代。



图 1-4 B747

从 20 世纪 70 年代之后,民航继续朝着大型化和高速度的方向发展。1970 年,波音 747(图 1-4)宽体客机投入航线是大型化的一个重要标志,而 1976 年英、法合制的超音速客机“协和号”(图 1-5)的投入使用则是民航提高速度在经济上和环境问题上不太成功的一次尝试。美国于 1978 年放松对航空公司的管