

新世纪高等教育自学考试民航专业系列教材

# 机场服务概论



主编 田 静 竺志奇

JICHANG  
FUWU GAILUN

中国民航出版社

新世纪高等教育自学考试民航专业系列教材

# 机场服务概论

主编 田 静 竺志奇

中国民航出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

机场服务概论/田静, 竺志奇主编. —北京: 中国民航出版社,  
2007.5

ISBN 978-7-80110-789-3

I. 机…

II. 田…

III. 机场-服务概论-专业学校-教材

IV. D993.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 066185 号

责任编辑: 刘庆胜 邢璐

机场服务概论

田静 竺志奇 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 | 14                                |
| 字数 | 323 千字                            |
| 印数 | 5000 册                            |
| 版次 | 2007 年 5 月第 1 版 2007 年 5 月第 1 次印刷 |

---

书号 ISBN 978-7-80110-789-3/V·284

定价 30.00 元

(如有印装错误, 本社负责调换)

## 教材编委会

主 任：唐任伍

副主任：马松伟 钱启增 吴圣谷

委 员：（按姓氏笔画排序）

王华春 田保华 安 佳 朱敬才 李玉梅

李 梅 何 真 晏 辉 黄传武 彭继红

## 出版前言

改革开放以来，中国民航业的发展十分迅猛，民航年均运输总周转量、旅客运输量、航空货邮量高位增长，成为拉动国民经济增长的朝阳产业，发展速度高于世界民航平均增幅两倍以上，成为仅次于美国的民航业大国。随着中国经济的发展，中国每百万平方公里拥有机场数量将大幅度增加，航班密度、旅客客运量等各项指标都将快速增长，中国将成为亚太地区乃至全球范围内最重要的航空市场。中国民航业的高速发展，必将带动中国民航的产业结构进行相应的调整以及对高素质人才的需求。

民航业是一个高科技、高风险、高投入的行业，由于其安全、技术的硬性要求，以及国际化和跨地域经营的特点，其用人标准相对于其他行业更加严格。具体表现在：一是专业技能要求高。航空运输业是一个资本密集型产业，从业人员必须具备能够操作各类专业设施的技能。二是安全性能要求高。中国民航需要很高的安全要求，规范化、标准化是它的灵魂，因此需要很高的管理水平。三是服务标准要求高。中国民航从业人员需要具有很强的服务意识、服务技巧和专业水准。由于国际化和跨地域经营是航空运输业固有的特点，因此，掌握和理解不同国家和地区的文化、习俗等知识，提高外语水平，是对从业人员尤其是服务人员的基本要求。民航业的上述特点，迫切要求从业人员具有较高的素质和专业水平。

目前，我国专门为民航业培养人才的正规大学偏少，每年培养出来的具有大学学历的人才远远不能满足民航业的发展需要，而有关“民航服务与管理”专业的正规教育和培训尚处于起步阶段，大多数的教育和培训仍沿用传统教育模式，不能适应民航业快速发展的需求。

高等教育自学考试“民航服务与管理”专业的设立，正是按照为中国民航业大力培养合格人才这一指导思想，在教育部考试中心和北京市自考办的领导下，在委托开考单位中国交通运输协会与主考院校北京师范大学的积极推动下问世的，根本

目的就是借助社会力量培养人才，以满足民航业不断发展的需要。

为了保证广大学员有针对性地参加培训和学习，受中国交通运输协会委托，北京师范大学、中国交通运输协会北京航空运输培训中心联合中国民航出版社共同推出了“新世纪高等教育自学考试民航专业系列教材”。这套教材的编撰工作集中了有关方面的专家，结合中国民航业的实际发展情况，既保证了本学科的专业性和知识含量，又兼顾了自学考试的特点，通俗易懂，便于自学。

由于时间仓促，这套教材还有许多不成熟的地方，我们希望通过一段时间的使用，发现问题，不断修订，不断完善。书中存在的缺点和错误，希望读者不吝赐教，我们表示衷心感谢。

教材编委会

2007年5月16日

## 前 言

《机场服务概论》是为高等教育自学考试“民航服务与管理专业”学生编写的一本专业教材，也可以作为民航机场工作人员业务学习用书。

机场是集中为航空旅客提供服务的场所。在这里，包含旅客运输全过程中除空中服务环节外的所有服务内容，因此对于机场服务人员来讲，需要他们掌握离港控制、销售、值机、配载、行李运输等各个环节的业务知识；要求他们业务熟练，服务热情，熟知民航各方面的业务规章，才能为旅客提供满意的服务。

在各种交通运输方式中，民航业具有鲜明的行业特点：民航旅客对服务质量、服务效率要求很高，行业集中体现高端的科学技术水平，具有国际化和跨地域经营的特点。因此，其用人标准相对于其他行业更加严格，要求民航从业人员具有较高的素质和专业水准。近年来，我国民航业发展迅速，从规模上讲，我国已经成为仅次于美国的名副其实的航空大国。展望未来，从民航大国走向民航强国是全体民航人的历史使命。这就更加要求从业者努力提高服务意识和业务素质，为中外旅客提供高水平的航空运输服务。

作为一门概论性课程，《机场服务概论》从民航机场旅客运送的流程出发，详细介绍机场旅客运送工作各环节的工作内容和要求。在编写过程中我们注意掌握以下几个原则：

第一，国际旅客运输业务与国内的实际操作并重，既介绍国际对于相关业务的管理规定和惯例，又强调与中国的实际相结合；

第二，注重全面介绍最新的民航业务知识，使学生能够学习到新鲜、实用的民航旅客服务理论和方法；

第三，考虑到本专业课程设置的特点，尽可能详细地介绍旅客运送各环节的业务知识，注意知识的逻辑性和连贯性。

本书以内容实用、逻辑清晰、业务内容全面并便于阅读与使用为特色，系统地全面地展示了民航运输服务流程的各主要环节，主要章节有：机场旅客运输业务介

绍,旅客订座与销售、机场旅客服务、行李运输、配载与平衡、旅客运送责任与赔偿等等。通过学习本书,学生能够全面了解国际、国内旅客机场服务所需要的业务知识,了解民航运营实况及民航运输服务中应具备的服务常识,掌握民航机场旅客服务的基本技能。通过学习本书,学生能够具备国际机场服务人员的业务素质,达到为旅客提供满意服务的目的。本书编排合理,反映民航运营实况,集知识性、实用性于一体,是一本极具民航特色的专业运输业务学习用书。

由于时间仓促,本书还有许多不成熟的地方,难免挂一漏万。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。

本书的编写得到王静芳、陈小代等老师的热情帮助,刘志刚老师对全书进行校正并提出宝贵的修改意见,高宗生先生为书中插图制作付出了辛勤的劳动,在此一并表示衷心的感谢。

编 者

2007年5月13日

# 目 录

## 出版前言

## 前言

|                               |       |
|-------------------------------|-------|
| 第一章 民航机场业务介绍 .....            | (1)   |
| 第一节 机场候机楼的布局和功能 .....         | (2)   |
| 第二节 民航国内旅客运送流程 .....          | (6)   |
| 第三节 民航国际旅客运送流程 .....          | (9)   |
| 第二章 旅客订座与客票销售 .....           | (11)  |
| 第一节 旅客订座 .....                | (11)  |
| 第二节 国内客票销售 .....              | (21)  |
| 第三节 国际客票销售 .....              | (42)  |
| 第三章 机场旅客服务 .....              | (110) |
| 第一节 计算机离港系统 .....             | (110) |
| 第二节 旅客运送 .....                | (123) |
| 第三节 特殊旅客服务 .....              | (126) |
| 第四节 不正常航班处理 .....             | (132) |
| 第五节 误机、漏乘、错乘与衔接错失 .....       | (135) |
| 第四章 行李运输 .....                | (138) |
| 第一节 国际与国内旅客行李运输的基本概念和定义 ..... | (138) |
| 第二节 行李运输的一般规定 .....           | (139) |
| 第三节 国际行李运输 .....              | (148) |
| 第四节 不正常行李处理 .....             | (152) |
| 第五章 配载与平衡简介 .....             | (156) |
| 第一节 飞机配载与平衡介绍 .....           | (156) |
| 第二节 飞机最大业务载重量的计算 .....        | (157) |
| 第三节 飞机的平衡计算 .....             | (164) |

|      |                               |       |
|------|-------------------------------|-------|
| 第四节  | 配载表与平衡图的填制 .....              | (170) |
| 第五节  | 载重电报 (LDM 报) 和随机业务文件 .....    | (179) |
| 第六章  | 旅客运送责任与赔偿 .....               | (183) |
| 第一节  | 航班延误时航空公司的责任 .....            | (183) |
| 第二节  | 承运人对旅客、行李的赔偿 .....            | (184) |
| 第三节  | 旅客运输保险 .....                  | (188) |
| 附录 1 | 民生人寿保险股份有限公司的《航空旅客人身意外伤害保险条款》 |       |
| 附录 2 | 《机场服务概论》考试大纲                  |       |
| 附录 3 | 题型举例                          |       |

# 第一章 民航机场业务介绍

国际民航组织将机场（航空港）定义为：供航空器起飞、降落和地面活动而划定的一块地域或水域，包括域内的各种建筑物和设备装置。机场可分为军用机场和民用机场。有些机场是既供军用又供民用的军民合用机场。

民用机场包括：为航空运输使用和服务的运输机场；为工业、农业生产飞行使用的通用航空机场；为飞机研制、维修后进行试飞的工厂用机场；为培养训练民航飞行人员的学校用机场。另外，航空俱乐部使用的机场，也可以归为民用机场这一类。

我国民航总局为了保证民航运输生产的发展，提高服务质量，制订了我国机场分类别并相应规定了各类机场必须配备的运输服务设备和设施的最低标准。按此标准，我国机场可划分成以下五类：

第一类：年旅客吞吐量 10 万人以下，货邮吞吐量 500 吨以下。

第二类：年旅客吞吐量 10 ~ 20 万人，货邮吞吐量 500 ~ 2000 吨。

第三类：年旅客吞吐量 20 ~ 75 万人，货邮吞吐量 2000 ~ 10000 吨。

第四类：年旅客吞吐量 75 ~ 200 万人，货邮吞吐量 10000 ~ 50000 吨；其中，甲类：起降 AN24 以下、B707 以下的客机。乙类：能起降 B707 以上的宽体客机。

第五类：年旅客吞吐量 200 万人以上，货邮吞吐量 50000 吨以上。

机场还可分为：

国际机场：为国际航班出入境而指定的机场，它须有办理海关、移民、公共健康、动植物检疫和类似手续的机构。

门户机场：国际航班第一个抵达和最后一个始发地的国际机场，是连接国际、国内主要城市，航线密集的大型机场，如北京首都国际机场、上海虹桥国际机场、广州白云国际机场。

国内机场：是以国内航线为主，空运量较为集中的干线机场，这类机场主要是省会、自治区首府，重要工业、旅游和开放城市的机场。

地区机场：经营短程航线的中小城市机场。这类机场大多分布在各省、自治区地面交通不太方便的地方，机场规模一般都比较小，等级也比较低。

备降（用）机场：由于技术等原因预定降落变得不可能或不可取的情况下，飞机可以前往的另一机场。

1978 年以来，随着改革开放的深入进行，我国民航事业进入了高速发展的阶段。2005 年中国民航航空运输总周转量达到 259.2 亿吨公里，旅客运输量达 1.38 亿人，货

邮运输量达 303.5 万吨, 分别比 2000 年增长 116%、105% 和 54%, 5 年中年平均增长率分别为 16.2%、15.5% 和 9.0%。其中, 国内航线运输总周转量年均增长 18.1%, 国际航线运输总周转量年均增长 12.6%。从 2005 年开始, 我国航空运输总周转量已经在国际民航组织缔约国中排名第二, 成为全球第二大航空运输系统, 我国已成为名副其实的航空运输大国。

20 世纪 90 年代以来, 我国的民航机场建设出现了前所未有的发展局面。1979—1994 年, 共新建、扩建机场近 60 个, 1994 年底, 我国民航机场旅客总吞吐量为 7842.2 万人。截止到 2004 年底, 我国大陆共有各类民用机场 500 多个, 其中民航在用机场 212 个, 航班使用机场 141 个, 可以起降 B747 以上机型的机场 25 个。2005 年民航航班运营机场 145 个, 比 2000 年增加 16 个。

## 第一节 机场候机楼的布局和功能

### 一、机场的布局

民用机场由飞行区和客货运输服务区组成。有的机场还包括机务维修区。

#### 1. 客货服务区

客货运输服务区也称航站区, 是为旅客、货物、邮件运输服务的区域。区域内设施包括客机坪、候机楼、停车场等。货运量较大的机场还设有专门的货运站或货运中心。

#### 2. 管理服务区

机场的管理服务区主要由飞行区、机务维修区等区域组成。

飞行区是机场的主要组成部分, 包括跑道、滑行道和停机坪, 以及各种保障飞行的设施, 如导航设施、气象自动观测系统及指挥系统等。在机场、飞行区及其临近地区上空, 为保证飞机安全起飞和着陆, 规定若干障碍物限制面, 这些限制面以上的空域称为净空区。

机务维修区一般包括维修机坪、维修机库、维修工厂或维修车间、航空器材库等, 为飞机、发动机和机上各种设备提供维修服务。

民用运输机场还设有航空油料的储存、供应和飞机加油设施, 机场消防和急救设施以及供水、供电、供热、供冷、污水污物处理、通信、地面交通的公共和市政设施。

### 二、机场候机楼的功能

候机楼是一个城市或一个国家的门户, 也是这个国家和地区的象征, 因此候机楼的建筑在考虑功能和实用之外, 也要雄伟壮观, 体现出国家的气势和现代化的意识。当然, 候机楼的设计更要考虑使用者的服务便利、安全和保卫的需要。

机场候机楼包括候机楼建筑本身以及候机楼外的登机坪和旅客出入车道, 它是地面

交通和空中交通的结合部，是航空港对旅客服务的中心地区。

候机楼的组成并不复杂，一般情况下，候机楼可以分为两大功能区：

1. 旅客服务区域

候机楼里旅客服务区域包括：

办理机票行李手续的柜台；

安检、海关、检疫的通道和入口；

登机前的候机厅；

行李提取处；

迎送旅客活动大厅；

旅客信息服务设施，包括问讯处、显示牌、广播通知系统、电视系统等；

旅客饮食区域，包括供水处、饭店、厨房等；

公共服务区，如邮电局、行李寄存处、失物招领处、卫生间、医疗设施；

商业服务区，如各种商店、银行、免税店、旅游服务处、租车柜台等。

2. 管理服务区

候机楼里的管理服务区域包括：

空港管理区，包括空港行政办公室、后勤的办公和工作场所，如水电、暖气、空调等，还有紧急救援设施，如消防、救援的工作人员和设备的场地等；

航空公司运营区，如有运营办公室、签派室和贵宾接待室等；

政府机构办公区，如民航主管当局、卫生部门、海关、环保、边防检查部门的办公区域等等。

图 1.1 是某机场候机楼布局示意图。

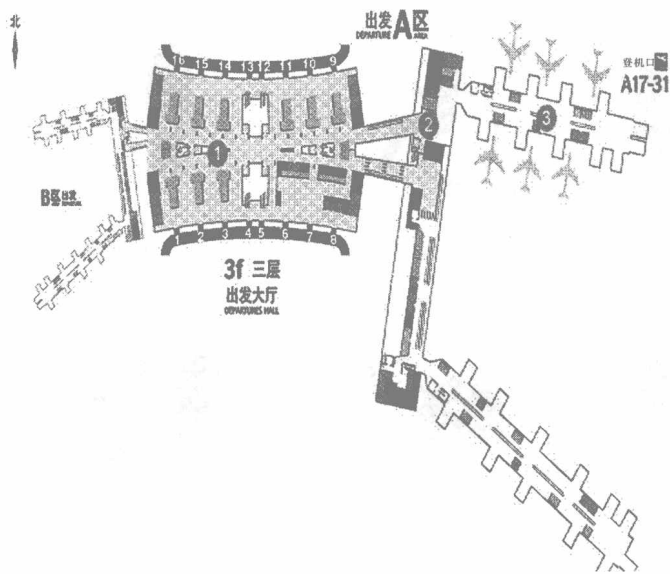
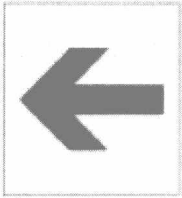


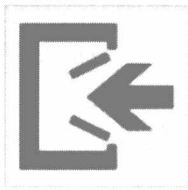
图 1.1 某机场候机楼布局示意图



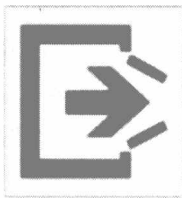
飞机场  
Airport



方向  
Direction



入口  
Entry



出口  
Exit



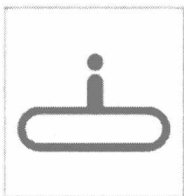
上楼楼梯  
Stairs Up



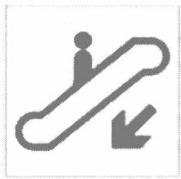
下楼楼梯  
Stairs Down



楼梯  
Stairs



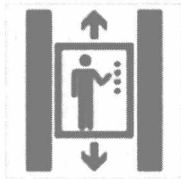
水平步道  
Moving Walkway



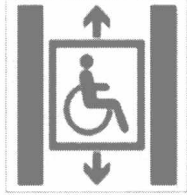
向下自动扶梯  
Escalator Down



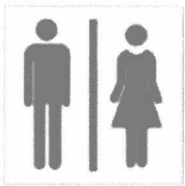
向上自动扶梯  
Escalator Up



电梯  
Elevator; Lift



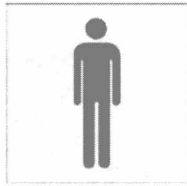
残障人士电梯  
Elevator for Handicapped



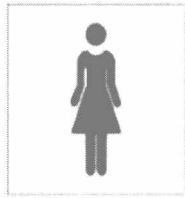
洗手间  
Toilets



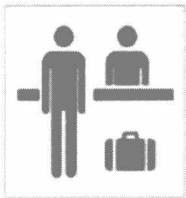
残障人士（专用，通道）  
Access for Handicapped



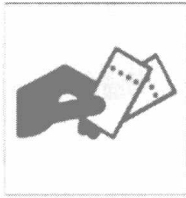
男性  
Male



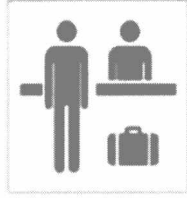
女性  
Female



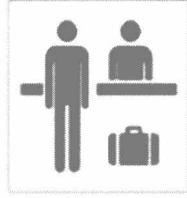
乘机手续  
Check-in



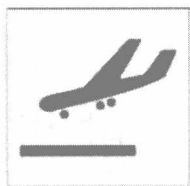
售票  
Ticketing



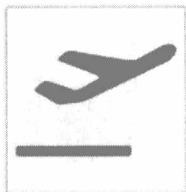
国内航班乘机手续  
Domestic Check-in



国际航班乘机手续  
International  
Check-in or Int'l Check-in



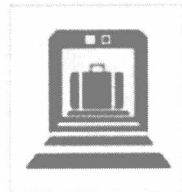
到达  
Arrivals



出发  
Departures



安全检查  
Security Check



托运行李检查  
Baggage Check



卫生检疫  
Quarantine



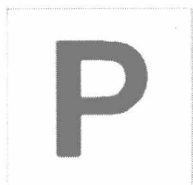
动植物检疫  
Animal and Plant Quarantine



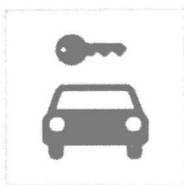
出/入境边防检查  
Emigration/Immigration



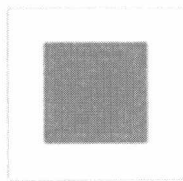
海关  
Customs



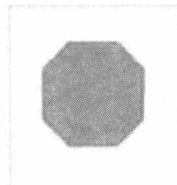
停车场  
Parking



租车服务  
Car Hire



红色通道  
(有申报物品通道)  
Red Channel  
(Goods to Declare)



绿色通道  
(无申报物品通道)  
Green Channel  
(Nothing to Declare)



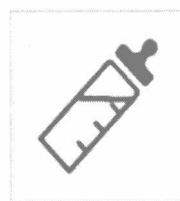
候机厅  
Waiting Hall



头等舱候机室  
First Class Lounge



贵宾候机室  
VIP Lounge



母婴室  
Nursery



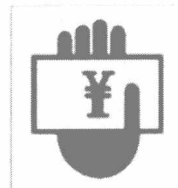
登机口  
Gate



行李手推车  
Baggage Cart



宾馆服务  
Hotel Service



结账  
Settle Accounts



图 1.2 候机楼常用引导标识

## 第二节 民航国内旅客运送流程

目前通用的候机楼设计方式是把出港旅客（离去旅客）和入港旅客（到达旅客）分别安置在上、下两层，上层为出港工作区，下层为入港工作区，这样互不干扰又可以互相联系。由于国内旅客和国际旅客所要办理的手续不同，通常把这两部分旅客分别安排在同一候机楼的两个区域，或者分别安排在两个候机楼内。

在旅客运送流程的设计上要考虑三种类型旅客的不同特点：

第一类是国内旅客，他们手续简单，占用候机楼的时间少，但流量较大，因而国内旅客候机区的通道需要比较宽；

第二类是国际旅客，他们要办理护照、卫生检疫等手续，行李也较多，在候机楼内

