

全国空中乘务专业规划教材

FLIGHT SERVICE SERIES



民航地勤服务

黄建伟 郑 巍 编著

CIVIL AVIATION
GROUND SERVICE



旅游教育出版社

全国空中乘务专业规划教材

民航地勤服务

黄建伟 郑 巍 编著
李永平 郭 蓓 参编

旅游教育出版社
• 北京 •

总策划:张 斌

执行策划:李红丽 刘智勇

责任编辑:李红丽 卞淑霞

图书在版编目(CIP)数据

民航地勤服务/黄建伟等编著. —北京:旅游教育出版社,2007.7
(全国空中乘务专业规划教材)

ISBN 978-7-5637-1080-5

I. 民… II. 黄… III. 民用航空—商业服务—教材 IV. F560.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 086098 号

全国空中乘务专业规划教材

民航地勤服务

黄建伟 郑巍 编著

李永平 郭蓓 参编

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	16.5
字 数	248 千字
版 次	2008 年 5 月第 1 版
印 次	2008 年 5 月第 2 次印刷
定 价	23.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

编委会

主 任 高 宏 唐志辉

副主任 (以姓氏笔画为序)

李 勤	张 斌	张新南	聂建波
黄永宁	谢 苏	谢春讯	

编 委 (以姓氏笔画为序)

丁永玲	王化峰	王 娜	王 鑫
亢 元	孔庆棠	伏六明	安玉新
刘秀丽	刘岩松	刘 晖	成宏峰
向 前	李广春	李永平	李庆杨
李 程	陆 书	陈丹红	张 丽
张晓明	张 澜	邹 昊	余明洋
陈晓燕	吴 菁	罗 丹	罗亮生
林 扬	郑 巍	姚红光	赵冰梅
洪 涛	洪德慧	唐小燕	徐国立
郭 蓓	顾 驥	梁定召	黄建伟
崔祥建	程 茜	谢爱民	蔡 杰
熊 莹	薛兵旺		

“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,它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《空乘人员化妆技巧与形象塑造》。

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國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:wytpe@126.com。

旅游教育出版社

民航运输业的高质量服务是其区别于其他运输方式的一个重要方面,但这种高质量的服务不应仅仅局限于空中,而应从空中延伸到地面,使旅客在旅行全过程中都能享受到优质的服务。这种地面服务就属于“地勤”的范畴了。

“地勤”一词原本是民航系统内一个比较宽泛的概念,它是相对于“空勤”而言的所有地面服务工作的总称。广义地说,地勤服务应该包括机场、航空公司及其代理企业为旅客、货主提供的各种服务,以及空管、航油公司、飞机维修企业等向航空公司提供的服务。本书从航空旅客运输的狭义角度,将地勤服务的范围限定在航空公司、机场等相关企业为旅客提供的各种服务,如售票服务、通用服务、值机服务、行李服务、安检服务、联检服务、引导服务等。教材的基本框架也是这样展开的,其用意是尽量按照旅客所能接触到的地勤服务流程来编排本书的内容。

鉴于民航地勤服务的知识体系比较复杂,而目前国内系统介绍民航地勤服务的书籍较少,本书的框架安排也算是一种新的尝试。在编写过程中,参考了国内其他民航院校的相关教材和部分航空企业的规章及培训教材,在本书出版之际,谨向上述有关单位和个人表示衷心的感谢,同时还要特别感谢旅游教育出版社的领导和编辑,正是在他们的组织和帮助下才有本书的问世。

本书由上海工程技术大学航空运输学院黄建伟和江西旅游商贸学院郑巍编著。黄建伟负责全书框架的制定与统稿工作。全书共分十一章,第一、二、三、四、六、八、十章由黄建伟完成,第五、七、九章由郑巍完成,第十一章由上海工程技术大学航空运输学院李永平完成,江西旅游商贸学院郭蓓为本书收集了部分资料。本书编写过程中得到了上海工程技术大学航空运输学院院长魏建教授、副院长谢春讯老师的大力支持,石丽娜、林彦老师为本书出版提供了有益的帮助,在此一并表示感谢!

本书既可供空中乘务和空中商务专业学生使用,也可作为高等院校民航运输、民航服务与管理类专业的学生教材。

限于作者水平,书中若有不足之处,恳请专家及读者给予批评指正。

编 者

目 录

第一章 民航地勤服务概论	1
2	第一节 民航地勤服务与航空运输业发展
	一、我国民航运输业的发展现状 / 2
	二、我国民航业的行业构架 / 4
	三、民航地勤服务概念 / 6
6	第二节 民航地勤服务企业及其相互关系
	一、机场 / 7
	二、航空公司 / 14
	三、机场和航空公司的关系 / 18
20	第三节 地勤服务人员
	一、仪容仪表 / 20
	二、行为规范 / 24
第二章 售票服务	27
27	第一节 订座服务
	一、订座的途径和要求 / 27
	二、订座系统 / 28
	三、旅客订座记录 / 32
35	第二节 售票服务
	一、售票的程序和要求 / 35
	二、旅客购票证件 / 37
	三、客票的使用 / 38
40	第三节 订座和出票的其他规定
	一、旅客预订座位的出票时限 / 40
	二、航班的衔接时间 / 41
	三、座位再证实 / 41
	四、候补购票 / 42

第三章 通用服务

45

45 第一节 地面交通服务

- 一、机场地面交通服务概论 / 45
- 二、机场地面交通服务质量标准 / 48

52 第二节 候机楼问询服务

- 一、问询服务的分类 / 52
- 二、问询服务的岗位职责和要求 / 53
- 三、问询服务质量标准 / 54

56 第三节 候机楼广播服务

- 一、候机楼广播服务系统的功能与组成 / 56
- 二、候机楼广播服务规范用语 / 56
- 三、广播服务质量标准 / 67

68 第四节 民航公共信息标志服务

- 一、公共信息图形标志的设置原则与要求 / 68
- 二、常见民航公共信息标志用图形符号 / 71

74 第五节 候机楼商业零售服务

- 一、国外候机楼零售业的发展现状和特点 / 74
- 二、当前我国候机楼零售业存在的问题 / 77

第四章 值机服务

80

80 第一节 值机服务基础知识

- 一、值机服务的程序 / 80
- 二、值机服务的时间规定 / 81
- 三、值机服务柜台种类 / 83

84 第二节 办理旅客乘机手续

- 一、值机准备工作 / 84
- 二、查验客票 / 84
- 三、座位安排 / 85
- 四、收运行李 / 88
- 五、值机柜台关闭 / 88
- 六、电子客票的乘机手续 / 89

	第三节 值机服务人员的岗位职责与服务质量	89
	一、值机服务人员的岗位职责 / 89	
	二、值机服务的质量标准 / 92	
第五章 行李服务		97
	第一节 行李的一般规定	97
	一、行李的定义 / 97	
	二、行李的分类及相关规定 / 98	
	第二节 行李运输流程	105
	一、行李的包装 / 105	
	二、行李的收运 / 105	
	三、行李退运 / 108	
	四、特殊行李的托运程序 / 109	
	第三节 行李不正常运输	113
	一、迟运行李 / 114	
	二、少收行李 / 114	
	三、多收行李 / 116	
	四、速运行李的运送与交付 / 118	
	五、行李破损 / 119	
	六、托运行李内物被盗或丢失 / 120	
	七、遗失 / 遗留自理行李、随身携带物品 / 121	
	第四节 行李的赔偿	122
	一、遗失行李的赔偿 / 122	
	二、破损或内物短少行李的赔偿 / 123	
	三、临时生活用品补偿费 / 123	
	四、承运人的赔偿责任 / 124	
	五、受理赔偿的地点 / 125	
	六、提出异议的时限和诉讼办理 / 126	
第六章 安检服务		129
	第一节 民航安检的规章制度	129
	一、安检服务的定义 / 129	

第七章 联检服务

	二、民航安检的相关制度 /130
	三、《中国民用航空安全检查规则》简介 /130
133	第二节 证件检查
	一、证件的种类 /133
	二、检查证件的程序与方法 /134
137	第三节 人身检查
	一、人身检查的岗位设置与职责 /137
	二、人身检查的方法 /137
	三、人身检查的要领和程序 /138
	四、人身检查的重点对象 /138
139	第四节 物品检查
	一、物品检查的范围 /139
	二、禁止携带的物品种类 /139
	三、物品检查的方法 /140
142	第五节 飞机与隔离区监护
	一、飞机监护 /142
	二、隔离区监护 /144
156	第一节 海关
	一、进出境旅客通关 /157
	二、进出境物品的管理 /157
	三、行李物品和邮递物品征税办法 /159
159	第二节 边防
	一、入境检查 /160
	二、出境检查 /171
	三、阻止出入境 /171
	四、交通运输工具的检查 /171
	五、安全检查 /172
172	第三节 检验检疫
	一、卫生检疫 /172
	二、动植物检疫 /174

第八章 引导服务

182

182 第一节 出港航班的引导服务

- 一、登机前的准备工作 / 182
- 二、登机口的检票工作 / 183
- 三、引导工作 / 184
- 四、特殊旅客引导服务 / 184

187 第二节 进港航班的引导服务

- 一、准备工作 / 188
- 二、引导工作 / 188
- 三、特殊旅客引导服务 / 189

190 第三节 引导服务的岗位职责

- 一、引导员岗位职责 / 190
- 二、引导员岗位要求 / 191

第九章 特殊旅客运输

195

195 第一节 重要旅客运输

- 一、重要旅客的范围 / 196
- 二、重要旅客的分类 / 196
- 三、重要旅客的接待 / 197

199 第二节 无成人陪伴儿童服务

- 一、无成人陪伴儿童的定义 / 199
- 二、无成人陪伴儿童服务 / 199

200 第三节 孕妇服务

- 一、孕妇旅客的范围 / 200
- 二、孕妇旅客的服务 / 201

201 第四节 病残旅客服务

- 一、病残旅客的范围 / 201
- 二、病残旅客分类 / 201
- 三、病残旅客的服务 / 202

204 第五节 其他特殊旅客的服务

- 一、犯人 / 204
- 二、特殊餐饮旅客 / 205

	三、高龄老人 / 206
	四、醉酒客人 / 207
	五、额外占座客人 / 207
第十章 不正常运输服务	209
	209 第一节 旅客运输不正常服务
	一、误机、漏乘、错乘 / 210
	二、登机牌遗失 / 211
	三、无票乘机 / 212
	四、航班超售 / 212
	五、旅客拒绝登机 / 213
	214 第二节 航班不正常服务
	一、一般规定 / 214
	二、航班延误、取消 / 215
	三、补班 / 218
	四、航班中断 / 218
	五、航班返航 / 219
	六、航班备降 / 219
	七、航班不正常时机场服务质量标准 / 219
第十一章 飞机维修与地面保障服务	223
	224 第一节 飞机维修
	一、飞机维修的定义 / 224
	二、飞机维修的工作方式 / 224
	三、航空公司的飞机维修工作 / 228
	四、飞机排故 / 229
	231 第二节 飞机维修过程中的地面保障
	一、飞机备件(航材)管理与保障 / 231
	二、机场地面保障 / 237
参考书目	250

第一章

民航地勤服务概论

● 课前导读 ●

改革开放以来,我国航空运输业的发展速度远远高于世界平均水平。机队规模的扩大和客货运输周转量的不断增加,要求民航企业的地勤服务能力相应增强,同时其他运输方式和外资民航企业的竞争又要求国内民航企业不断改进地勤服务质量。本章主要介绍我国民航的行业构架以及地勤服务提供企业和地勤服务人员方面的基本知识。

教学目标

知识目标

了解改革开放以来我国民航业的发展和面临的挑战,以及对地勤服务提出的要求;了解我国民航业的行业构架;理解地勤服务的概念;理解地勤服务企业之间的相互关系。

技能目标

熟悉地勤服务企业的内部结构;掌握地勤服务人员的基本服务礼仪规范。

第一节 民航地勤服务与航空运输业发展

一、我国民航运输业的发展现状

(一) 改革开放以来民航业的发展

作为国民经济基础性和先导性的朝阳产业,我国航空运输业改革开放以来取得了超常规的发展,特别是近几年,其发展速度远远高于世界平均水平。

截至 2004 年年末,我国大陆地区民航共有运输飞机 754 架,其中客运飞机 725 架,总座位数 117 883 个;货运飞机 29 架,最大商务载重 1 350 吨。与 2000 年相比,运输飞机架数增长 43%,座位数增长 40%,货机商务载重能力增长 136%。定期航班航线总条数达到 1 279 条,航线里程(不重复距离) 204.9 万公里,分别是 1980 年的 7 倍和 9 倍。其中国内航线(包括香港、澳门航线) 975 条,国际航线 225 条,境内民航定期航班通航机场 133 个(不含香港、澳门特别行政区和台湾省),形成了以北京、上海、广州机场为中心,以省会、旅游城市机场为枢纽,其他城市机场为支干的比较发达的国内航空运输网络和连接世界主要国家、地区的国际航空运输网络。2004 年,在国际民航组织第 35 届大会上,中国以 150 票的高票数首次当选为国际民航组织一类理事国,在连续 30 年作为二类理事国后,实现了从二类理事国向一类理事国的跨越。

截至 2005 年年末,我国大陆地区民航共有运输飞机 863 架。飞机维修设施建设和技术建设得到加强。2005 年,民航完成运输总周转量 259 亿吨公里,旅客运输量 1.38 亿人次,货邮运输量达 303.5 万吨,分别是 1978 年的 85 倍、59 倍和 47 倍。从图 1-1 中,我们可以看出 1978 年以来我国航空业各项主要指标的增长情况。此外,我国民航在国际民航组织缔约国中的排位,已由 1978 年的第 37 位上升至 2005 年的第 3 位,其运输总周转量仅次于美国、德国,我国已经成为名副其实的民航大国。机队规模的扩大和客货运输周转量的不断增加,带动地面服务工作量的增加,建设一支强大的地面服务力量是民航企业乃至整个行业发展的保障。

(二) 我国民航业面临的挑战

在取得巨大成绩的同时,我国的民航运输业也面临着不小的挑战。

从航空替代品来看,国内航空运输企业正经受着来自地面运输方式的强烈

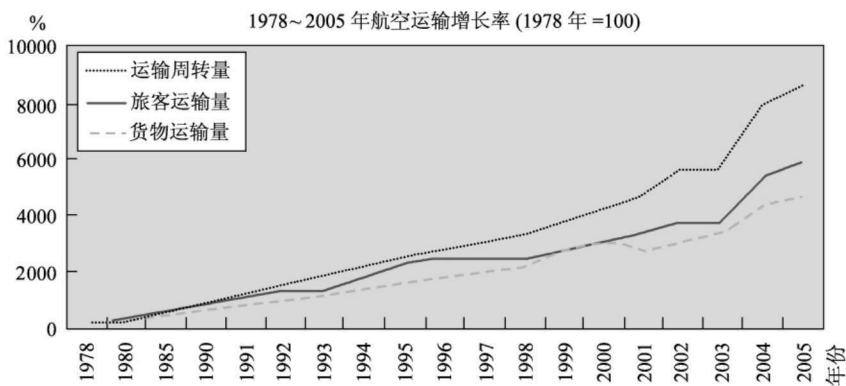


图 1-1 1978 ~ 2005 年航空运输主要指标增长情况

冲击。各种运输方式的发展,使旅客有了更多的选择。铁路提速和服务质量的改善分流了航空公司一部分干线航班的旅客。与此同时,高速公路网络的完善和高速客车的出现,在一定程度上分流了航空公司支线航班的旅客,甚至使其被迫退出市场。例如,沪宁高速公路的开通,致使上海到南京的航班被迫取消。图 1-2 显示的是 1987 年至 2004 年间我国四大运输方式,铁路、公路、水路和民航在全社会旅客周转量中的比重。图 1-2 中数据显示,四种运输方式中航空运输所占比重并不高。

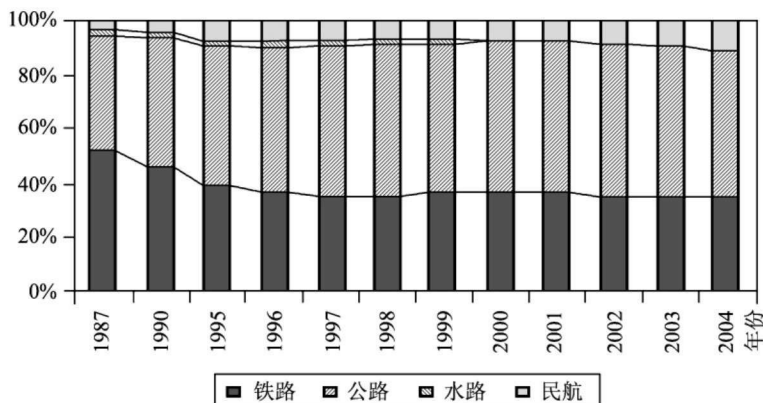


图 1-2 四种运输方式的旅客周转量比重(1987 ~ 2004)

另外,随着中国加入 WTO,国际上实力较强的航空公司纷纷要求在我国增加通航点和航班航线密度,或者千方百计与中方合作角逐国内市场。在这样一