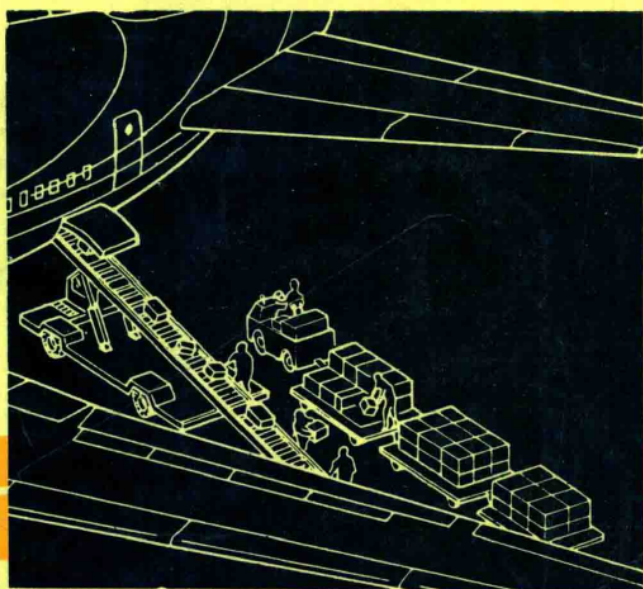




民航工人技术等级标准
及培训大纲 ④

航空运输服务

中国民用航空总局 编



冶金工业出版社

民航工人技术等级
标准及培训大纲 ④

航空运输服务

中国民用航空总局 编

冶金工业出版社

(京)新登字 036 号

图书在版编目 (CIP) 数据

航空运输服务/中国民用航空总局编、—北京:冶金工业出版社, 1994. 6

民航工人技术等级标准及培训大纲

ISBN 7-5024-1516-5

I. 航… II. 中… III. 航空运输—中国—学习参考资料
IV. F56

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (94) 第 02818 号

出版人 卿启云 (北京沙滩嵩祝院北巷 39 号, 邮编 100009)

北京昌平长城印刷厂印刷; 冶金工业出版社出版发行

1994 年 6 月第 1 版 1994 年 6 月第 1 次印刷

787mm×1092mm 1/16; 10.5 印张; 247 千字; 161 页; 1-20050 册

定价 12 元

工人技术等级标准及培训大纲

编写委员会

名誉主任	李 钊				
主 任	李振达	邢士元			
副 主 任	沈元康	吕 鹏	周阿荣	冯照明	张玉清
	胡有清	谢惠武	伍顺之	刘生乐	宋闻礼
责任编委	任英利	孟志非	李 煊		
编 委	(按姓氏笔划为序)				
	王 谊	王喜绪	王德深	韦润研	邓 敏
	石 彬	毕心安	吕志福	刘小群	孙建华
	杜 英	李勇兴	李惠彬	杨文强	杨世崇
	杨静露	吴荣光(常务)	吴德运	吴穗生	
	汤 伟	张 勇	张珠江	卓乐熙	孟 平
	林宏力(常务)	郑 胜	胡毓轮	高 柱	
	覃章高	曾凡佑	董家才	黎远桢	魏静泉

航空运输服务分册

主 编	王德深	胡毓轮			
副 主 编	孙建华				
编写人员	(按姓氏笔划为序)				
	邓卓添	龙士凡	曲辉玲	权永汉	杜明显
	李建平	杨柏林	陈国银	郝玉萍	徐江平
	黄国民	梁秀荣			

工 种 目 录

序号	工种名称	工种定义	适用范围	等级	学徒期	页	码
						标准	大纲
1	民航 (国内) 售票员	在售票场所,以航空运输合同的方式办理国内客票销售业务,为旅客提供乘机凭证	定座、售票、座位控制、市场销售	三 二 一	三 年	3 4 5	27 32 37
2	民航 (国内) 客运员	在机场,根据乘机凭证办理国内航空旅客进出港业务	乘机手续、行李运输,旅客不正常情况和航班不正常情况业务	三 二 一	三 年	6 7 7	42 48 53
3	民航 (国内) 货运员	在货运场所,以航空运输合同的方式办理国内航空货物的收运、交付业务,履行航空运输合同	进出港货物、吨位控制、货物查询与赔偿、货物交接、货物监装监卸、市场销售	三 二 一	三 年	9 10 11	58 69 79
4	民航 乘务员	在飞机客舱内,根据空中服务程序和规范,为旅客提供服务	机上服务	三 二 一	三 年	12 12 13	89 95 100
5	民航 配载员	在机场,根据飞机装载数据和平衡要求,办理配算飞机装载量和装载平衡业务	配载	三 二 一	三 年	15 16 16	104 110 116
6	机场地面 服务员	在机场,根据地面服务程序 and 规定为旅客提供服务	航班不正常情况下的服务、特种旅客服务、问询服务、地面广播、迎送旅客服务	三 二 一	二 年	18 18 19	120 126 131
7	航空货物 储运员	在货物储运场所,根据航空货物的特性和运输规则,实施进出港货物、集装箱器材的储运与管理	普通货物、特种货物、集装箱板的管理	三 二 一	三 年	21 22 22	136 146 153

前 言

在改革开放的大潮中，中国民航事业正在飞速发展。

民航是现代科学技术最新成果的综合应用部门，加强对民航技术工人的培训，提高技术工人队伍的素质，建立一支素质优良、纪律严明的职工队伍，是保证民航持续、稳定发展的一项具有战略意义的措施。

为了调动广大技术工人生产、学习和钻研技术业务的积极性，切实提高工人队伍的素质，必须改革分配制度，引入竞争机制，实行考工晋级制度。

制订工人技术等级标准，是深化民航企业劳动制度、工资制度改革的重要基础工作。《工人技术等级标准》为贯彻落实劳动部《工人考核条例》提供了主要依据，使工人考工定级工作有了比较科学的标准。与工人技术等级标准相配套的工人技术等级培训大纲，是指导民航各单位进行工人技术培训和编写培训教材的重要依据。工人技术等级标准与培训大纲的制订，为建立培训、考核、使用、待遇相结合的劳动工资制度奠定了基础。

本书是建国以来中国民用航空总局制订的第一部工人技术等级标准和培训大纲的系列丛书。我们深信，这项与深化企业劳动工资制度改革配套的系统工程，对民航今后的发展必将产生极大的推动作用。

编 者

一九九三年五月

运输服务人员业务等级标准

民航（国内）售票员

三 级

应 知：

1. 航空运输常识；
2. 旅客国内运输基础知识；
3. 国内航班定座、售票的规定；
4. 国内航班定座工作和计算机定座系统操作的基础知识；
5. 散客定座电报的种类、格式、内容和简语；
6. 国内航班购票证件的规定和查验要求；
7. 特殊旅客和重要旅客国内航班购票、乘机的规定；
8. 国内客票填开和使用的规定；
9. 票证管理、付款方式和付款规定；
10. 国内票价的种类和适用范围；
11. 国内客票遗失、退票的处理规定；
12. 国内客票签转、变更的规定；
13. 国内售票的工作程序、制度和标准；
14. 国内行李运输常识；
15. 旅客国内运输流程；
16. 国内航空运输人身意外伤害保险的规定；
17. 国内航空地理一般知识；
18. 涉外工作常识；
19. 民航旅客服务心理学常识；
20. 全面质量管理常识；
21. 初级英语。

应 会：

1. 熟练掌握国内航班定座和计算机定座系统的操作；
2. 熟练使用国内《班期时刻表》；
3. 填写各种普通国内客票；

4. 处理普通国内客票的签转、变更、遗失、退票业务；
5. 熟记国内通航城市的三字代码和定座电报简语；
6. 拟译固定格式国内定座电报；
7. 处理国内航班座位再证实；
8. 运用英语进行一般会话和处理简单的业务文电；
9. 运用民航旅客服务心理学常识做好服务工作。

二 级

应 知：

1. 航空运输基础知识；
2. 国内旅客运输规则；
3. 客源组织和客票销售的常识；
4. 航班座位管理的工作程序；
5. 计算机定座系统基本功能的使用知识；
6. 购票证件的规定和查验、鉴别的要求；
7. 多航段国内客票的填开和使用规定；
8. 国内客票票价的使用范围和原则；
9. 接收和填开旅费证（MCO）的基础知识；
10. 行李国内运输基础知识；
11. 旅客国际运输的一般规定；
12. 国内销售代理协议的有关内容；
13. 国内航空地理基础知识；
14. 财会、统计常识；
15. 民航旅客服务心理学基础知识；
16. 全面质量管理基础知识；
17. 初级专业英语。

应 会：

1. 熟练使用计算机定座系统管理航班座位；
2. 填开多航段国内客票；
3. 填开各种国内客票；
4. 计算国内客票退票金额；
5. 接收、填开旅费证（MCO）；
6. 换开境外出售的纯国内航段客票；
7. 处理含国内航段的国际联程客票；
8. 识别一般国际客票；
9. 拟译非固定格式定座电报和团体定座电报；
10. 运用英语进行会话和处理一般的业务文电。

应 知:

1. 航空运输知识;
2. 客货国内运输规则;
3. 客源调查、市场开发和航线开辟的原则和方法;
4. 航班座位管理和计算机定座系统特殊功能的应用;
5. 国内客运价的构成和制定原则;
6. 航班座位超定、超售的处理规定和方法;
7. 旅客国际运输的规定;
8. 普通国际定座电报的格式、内容和简语;
9. 行李国内运输规则;
10. 行李国际运输的一般规定;
11. 航空法有关内容;
12. 民航旅客服务心理学知识;
13. 全面质量管理知识;
14. 中级专业英语。

应 会:

1. 熟练掌握计算机定座系统的各种功能;
2. 填开特殊旅客的国内客票;
3. 换开旅费证 (MCO);
4. 计算国内客票中的特殊票价;
5. 办理航班中断飞行、飞机在非目的地降落或旅客错乘航班时的退票业务;
6. 拟译各种国内售票业务文电;
7. 拟译普通国际定座电报;
8. 借助工具书阅读外文业务资料;
9. 对本专业的工作提出书面的合理化建议;
10. 熟练运用英语进行会话和处理业务文电;
11. 担任本岗位的业务培训工作。

民航（国内）客运员

三 级

应 知：

1. 航空运输常识；
2. 旅客国内运输一般知识；
3. 行李国内运输规定；
4. 本站始发航班飞机的有关数据及座位布局；
5. 国内航班《班期时刻表》的使用；
6. 旅客国内运输的流程；
7. 旅客国内运输的工作程序、标准和制度；
8. 国内航空运输人身意外伤害保险和行李运输保险知识；
9. 计算机离港系统中办理乘机手续部分的操作知识；
10. 查验客票的基本知识；
11. 办理重要旅客、特殊旅客、国内航班旅客乘机手续和服务的一般规定；
12. 国内旅客运输电报的格式、内容和简语；
13. 行李国内运输不正常的规定和处理程序；
14. 国内旅客乘机应遵守的规定和处理程序；
15. 国内客票变更、签转的一般规定；
16. 国内航班不正常和旅客运输不正常的处理规定；
17. 国内航空地理一般知识；
18. 涉外人员常识；
19. 民航旅客服务心理学常识；
20. 全面质量管理常识；
21. 初级英语。

应 会：

1. 准确填制登机牌和进出港客运的各种表格；
2. 熟记国内有关城市的三字代码、简语，规范使用汉语拼音；
3. 正确接收旅客运输凭证；
4. 查验旅客乘机证件；
5. 熟练地办理旅客乘机、收运行李、计收逾重行李和行李声明价值附加费手续；
6. 行李运输不正常的处理；
7. 核对乘机联并正确填写运输收入统计表；
8. 计算机离港系统中办理乘机手续部分的操作；

9. 计算机定座系统的操作;
10. 拟译旅客国内运输固定格式业务电报;
11. 能鉴别有效的国际客票;
12. 处理航班不正常、特殊旅客和旅客运输不正常的一般业务;
13. 运用英语进行一般会话和处理一般业务文电。

二 级

应 知:

1. 航空运输基本知识;
2. 旅客国内运输规则;
3. 旅客、行李国际运输一般规定;
4. 各种客票的查验和特殊情况的处理;
5. 国内客运价、行李运价的构成和制定原则;
6. 行李运输规则中行李赔偿及特殊情况的处理;
7. 计算机离港系统中办理乘机手续部分的基本功能和使用知识;
8. 拟译国内客运业务文电;
9. 拟译各种国内行李查询电报;
10. 特殊旅客国内乘机的处理程序;
11. 旅费证(MCO)的接受和填开规定;
12. 国内航空地理基础知识;
13. 财会、统计常识;
14. 民航旅客服务心理学知识;
15. 全面质量管理基础知识;
16. 初级专业英语。

应 会:

1. 查验国内、国际客票;
2. 国内客票的变更、签转和接受国际客票时特殊情况的处理;
3. 处理航班不正常、特殊旅客和旅客运输不正常的业务;
4. 行李运输不正常等复杂情况的处理;
5. 旅费证(MCO)的接受和填开;
6. 拟译复杂的旅客国内运输业务文电;
7. 运用英语进行会话和处理一般业务文电。

— 级

应 知:

1. 旅客、货物国内运输规则;

2. 国际运输一般知识;
3. 离港系统基础理论知识和特殊功能的应用;
4. 国内运输票证、票款管理和结算的有关规定;
5. 市场调查、航线开辟的知识;
6. 非固定格式电报和各种客运业务文电的处理;
7. 行李运输不正常等复杂情况的处理;
8. 客运销售代理协议和地面服务代理协议的有关内容;
9. 主要机型的载重平衡知识;
10. 航空法有关内容;
11. 民航旅客服务心理学知识;
12. 全面质量管理知识;
13. 中级专业英语。

应 会:

1. 座位超售时的处理;
2. 旅客国内运输业务的各种疑难问题和紧急情况的处理;
3. 拟译各种旅客国内运输业务文电;
4. 熟练操作计算机离港系统中的各种功能;
5. 借助工具书阅读和使用本专业业务资料;
6. 对本专业的工作提出书面的合理化建议;
7. 熟练运用英语进行会话和处理业务文电。

民航（国内）货运员

三 级

应 知：

1. 航空运输常识；
2. 收运货物的规定和条件，托运书的填写要求；
3. 货物包装要求；
4. 货物运输标志、标贴、标签的填写和拴贴规定；
5. 货物运输的重量和体积规定；
6. 承运货物的原则；
7. 查验货物的规定；
8. 货运单的填写规定；
9. 急件货物运输的规定；
10. 货物运输的保险规定；
11. 货物运达期限；
12. 货物的押运规定；
13. 货物的发运顺序；
14. 货物运输安排的规定；
15. 货物运输、装卸知识；
16. 货物查询要求；
17. 航线、航班知识；
18. 飞机货舱门尺寸、地板承受力、货舱容积等知识；
19. 飞机业载的计算和装载平衡知识；
20. 货运业务电报、简字、简语、城市三字代码；
21. 货物运达通知与保管期限；
22. 货物交付规定；
23. 货物运价知识；
24. 货物运输事故签证的填写要求；
25. 全面质量管理常识；
26. 初级英语。

应 会：

1. 核查发货人的有关证件和托运书；
2. 检查货物的包装；
3. 核实货物品名，检查货物标志、标贴；

4. 核对货物件数、体积和重量；
5. 使用有关量具和计具；
6. 填开货运单，计算货物运费；
7. 填开货物保险单，计收货物保险费；
8. 收取运费和填制销售日报；
9. 在货运单上加盖有关印章；
10. 正确填写、拴贴标签及标贴；
11. 填写货物交接清单；
12. 对出发货物及货运单进行交接；
13. 使用《班期时刻表》；
14. 能识读货运业务电报；
15. 运输凭证和票款的管理；
16. 运用英语进行一般会话。

二 级

应 知：

1. 航空运输的基本知识；
2. 承运人的权利和义务；
3. 各种机型的基本数据；
4. 货物品名及重量不符的处理规定；
5. 超限货物的收运规定；
6. 特种货物的运输规定；
7. 货物运输变更的处理知识；
8. 货物运输不正常时的处理规定；
9. 货物杂费的收取；
10. 运费的支付；
11. 货源的调查、组织、开发知识；
12. 各航线运力情况；
13. 危险品的识别和运输知识；
14. 各类业务电报的处理；
15. 全面质量管理基础知识；
16. 初级专业英语。

应 会：

1. 掌握各种机型的有关数据；
2. 货物品名及重量不符的处理；
3. 特种货物运输的处理；
4. 超限货物的收运；

5. 处理货物运输的变更情况；
6. 正确处理非正常运输的货物；
7. 熟练使用运价并收取其他有关费用；
8. 拍发及处理各类货运业务电报；
9. 处理货物查询和赔偿；
10. 正确填写货物运输事故签证；
11. 查阅危险品资料；
12. 运用英语进行会话。

— 级

应 知：

1. 货运管理知识；
2. 货源市场的调查、组织工作；
3. 组织货物包机运输的有关规定；
4. 货物损失和逾期运达的责任与赔偿规定；
5. 托运人、收货人违反货运规定的责任；
6. 违反货物运输合同时的法律诉讼程序及仲裁；
7. 货物国际运输常识；
8. 全面质量管理知识；
9. 中级专业英语。

应 会：

1. 熟练掌握货运业务；
2. 组织货源开发工作；
3. 能独立处理包机、包舱业务；
4. 处理非正常运输货物的运输和赔偿；
5. 办理法律诉讼手续，正确处理货运纠纷；
6. 办理和解答一般货物国际运输业务；
7. 办理危险物品运输业务；
8. 对本专业提出书面的合理化建议；
9. 熟练运用英语进行会话和正确处理业务文电；
10. 担任本岗位的业务培训工作。