

机场旅客运输服务

Jichang Lüke Yunshu Fuwu

● 田静 主编



中国民航出版社



机场旅客运输服务

机场旅客服务概论

航班信息手册

国际客票的使用

国际旅行中的其他支付方式

国际旅行信息手册

地面旅客服务

飞机的载重与平衡

行李运输

旅客运送责任与赔偿

ISBN 978-7-80110-903-3



9 787801 109033 >

定价：31.00 元

机场旅客运输服务

田 静 主编

中国民航出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

机场旅客运输服务/田静主编. —北京: 中国民航出版社, 2009. 5

ISBN 978-7-80110-903-3

I. 机... II. 田... III. 民用航空-机场-航空运输: 旅客运输-商业服务-高等教育-教材 IV. F560.81

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 059731 号

责任编辑: 刘庆胜

机场旅客运输服务

田 静 主编

出版 中国民航出版社
地址 北京市朝阳区光熙门北里甲 31 号楼 (100028)
印刷 北京华正印刷有限公司
发行 中国民航出版社 (010) 64297307、64290477
开本 787 × 1092 1/16
印张 17
字数 381 千字
印数 5000 册
版本 2009 年 5 月第 1 版 2009 年 5 月第 1 次印刷

书号 ISBN 978-7-80110-903-3
定价 31.00 元

(如有印装错误, 本社负责调换)

前 言

在现代社会的各种交通运输方式中,民航运输业具有鲜明的行业特点:飞机容量有限、价格相对较高以及旅客收入相对较高,这些特征决定了民航旅客对服务质量、服务效率要求很高;航空运输比较适合于跨地区、跨国、跨洲的远距离运输,其业务具有国际化特点;民航业快速发展,我国航权开放速度加快,必须与国际上的业务规定和操作规范接轨。这一切都要求民航从业人员具有较高的业务素质和国际化的专业水准。按照我国“十一五”发展规划,到2010年,全国民用运输机场要达到190个左右,比2005年增加约50个,其中枢纽机场3个,大型机场8个,中型机场40个,小型机场140个左右。我国机场值机人员的数量将较快增加,对机场国际值机人员的业务能力要求将不断提高,懂得国际值机工作业务要求和惯例的值机人员的数量和规模也需要迅速扩大。

相对来讲,我国民航工作比较欠缺全面介绍国际机场旅客服务知识的专业教材。民航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。对于国际值机工作来讲,还要求其业务人员熟知国际通行的业务规则和惯例。

《机场旅客运输服务》是为民航旅客运输专业的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。其编写主旨是依据国际旅客运输通行的工作规则,全面介绍国际机场各方面工作的要求和业务规范。在本书的编写过程中,我们注意使其具备以下特点:

第一,以IATA制定的各项业务工作准则和业务要求为基本依据,同时介绍我国主要航空公司的实际工作规范,既介绍国际上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,突出教材的实用性。

第二,全面介绍国际机场旅客运输服务所需要的国际客票、航班预订、出入境人员管理、行李运送、配载与平衡等各方面业务知识,以便于读者学习和查询有关业务规定。

第三,努力采纳最新的知识和内容,同时说明承运人的个性化工作内容,介绍最新的民航业务知识,使学生能够学习到新颖、实用的民航旅客服务理论和方法。

本书的编写团队成员,绝大多数为多年从事国际旅客运输专业授课的教师,他们将国际旅客运输的理论知识与丰富的教学经验相结合,使得本书以内容全面、逻辑清晰、实用性强为特色,系统而全面地展示了民航运输服务流程的各主要环节。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, 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。

本书由田静担任主编, 竺志奇担任副主编。田静编写第八章和第四章第三节, 竺志奇编写第一章、第九章, 陈小代编写第二章、第三章和第四章的第一、二节, 王静芳编写第五章, 刘战伟编写第六章, 于爱慧编写第七章和第四章的第四节。

本书编写完成后, 中国国际航空公司的石磊、吴琼、李静、曹新革等各位专家对本书进行了认真、全面的审阅, 提出了很多有价值的修改意见, 对本书在结合中国航空运输工作实际方面多有裨益, 对此本书编者表示深深的感谢。另外, 魏刚、赵惠普等同志对本书提供了无私的帮助, 在此一并表示感谢。

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。

编 者
2009 年 5 月

目 录

第一章 概论	(1)
第一节 机场旅客服务工作内容	(1)
第二节 旅客运输工作程序	(11)
第三节 机场旅客运输服务流程	(14)
第四节 机场旅客值机部门	(17)
第五节 计算机离港系统	(23)
第二章 航班信息手册 (OAG)	(28)
第一节 OAG 的主要内容	(28)
第二节 OAG 航班时刻表及其相关信息	(29)
第三节 时差的概念及应用	(36)
第四节 航班订座示例	(40)
第三章 国际客票的使用	(46)
第一节 国际客票的基本知识	(46)
第二节 国际客票的接受、签转和更改	(61)
第三节 改变航程	(68)
第四节 有关退票和遗失客票的处理规定	(104)
第四章 国际旅行中的其他支付方式	(108)
第一节 旅费证 (MCO) 的使用	(108)
第二节 多用途票证简介	(126)
第三节 旅行信用卡 (UATP) 的使用	(133)
第四节 预付票款通知 (PTA)	(138)
第五章 旅行信息手册 (TIM)	(148)
第一节 旅行信息手册 (TIM) 简介	(148)
第二节 相关术语	(149)

第三节	护照	(150)
第四节	签证	(152)
第五节	卫生检疫	(157)
第六节	税收	(161)
第七节	海关	(162)
第八节	货币	(163)
第九节	小结	(163)
第六章	地面旅客服务	(165)
第一节	航班起飞前的准备	(165)
第二节	办理乘机手续	(165)
第三节	中转与到达旅客服务	(172)
第四节	特殊旅客服务	(173)
第五节	非正常情况旅客服务	(184)
第六节	航班不正常情况下的旅客服务	(186)
第七节	地面服务业务电报简介	(189)
第七章	航班飞机的载重与平衡	(198)
第一节	飞机载重平衡工作基本情况	(198)
第二节	飞机的重量	(199)
第三节	飞机最大业务载重量的计算	(202)
第四节	飞机配载的要求	(205)
第五节	飞机载重平衡的计算	(207)
第六节	运输业务文件	(208)
第七节	载重电报	(209)
第八节	载重表与平衡图的填制	(211)
第九节	计算机载重平衡系统	(221)
第八章	行李运输	(225)
第一节	行李运输的一般规定	(225)
第二节	两种行李系统	(231)
第三节	(作为行李的) 小动物运送	(238)
第四节	不正常行李运输	(238)
第五节	行李运送业务电报	(247)

第九章 旅客运送责任与赔偿 (251)

 第一节 航班延误时航空公司的责任 (251)

 第二节 承运人对旅客、行李的赔偿 (252)

 第三节 旅客运输保险 (256)

附 录 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》
..... (257)

第一章 概 论

改革开放以来，随着国民经济的快速发展，我国的航空运输业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。机队规模的扩大和旅客运输量的不断增加，要求民航的旅客服务能力需相应增强，与此同时，其他运输方式和外资民航企业的竞争也要求国内民航企业必须不断改进旅客运输服务质量。机场旅客运输服务作为民用航空服务的重要一环，在激烈的市场竞争中起着越来越重要的作用。

第一节 机场旅客服务工作内容

机场旅客服务主要是指航空公司、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（包括地面交通服务、候机楼问询服务、候机楼广播服务、民航公共信息标志、候机楼商业零售服务）、值机服务、安检服务、联检服务、引导服务、行李服务、特殊旅客服务和不正常运输服务等。

一、售票服务

售票服务是旅客服务的第一步，它包括订座、出票以及客票变更等服务，其质量好坏直接关系到民航企业的经济效益和社会效益。

订座是对旅客预订的座位、舱位等级或对行李的重量、体积的预留。旅客订座购票后才能乘机。旅客订座的信息途径有多种，一般可以到航空公司售票处、代理点、旅行社办理订座，这几种途径都可以通过电话、网络、短信、电报等方式办理。接受订座的班期时刻如有变更，应及时通知旅客或订座部门，并要求旅客或订座部门对改留的座位予以证实。订座一般按先后顺序办理，对重要旅客和紧急公务人员应适当优先安排座位，对中国民航和外国航空运输企业共同经营的航线，应根据民航协定平等互利、友好协作的原则，合理安排座位，但应优先考虑中国民航航班的座位。办理订座要认真负责，经常核对检查订座记录，如有错误要及时更正。订座应遵循以下基本要求：旅客订妥座位后凭该订妥座位的客票乘机，不定期客票应向承运人订妥座位后才能使用；已经订妥的座位，旅客应在承运人规定的时限内购票，否则座位不予保留；承运人在必要时可以暂停接受某一航班的订座；承运人应按旅客订妥的航班和舱位等级提供座位。

在售票工作中，应正确填开客票，准确核对票款，向旅客提供优质服务。售票的程序和要求是：

1. 领取票证

凭“票证领取单”领取空白票证，与财务人员当面点清数量，核准后双方在票证登记本上签字。领取的票证须妥善保管、每日清点并做好交接工作。如有遗失要及时上报。

电子客票的领取，应登录相应的电子客票领取网页，根据航空公司的授权及配额，申请并领取电子客票票号。

2. 准备业务用品

营业用章、空白票证、《退票、误机、变更收费单》、销售日报、复字纸、订书机、笔等业务用品应准备齐全。

3. 测试订座电脑

测试订座电脑终端机，输入工作号。

4. 检查购票证件

接受旅客填写的订座单，检查是否按规定格式填写，检验旅客有效身份证件，核对旅客姓名、身份证号码与订座单填写的是否相符。

5. 接受订座

按旅客订座单上的航班、地点、日期，正确、完整地建立旅客订座记录。对重要旅客、特殊旅客须注明情况。

6. 填开客票

客票按顺序号使用。按照旅客订座记录的内容打印客票，要求打印字迹清晰、内容完整、代号规范、票价正确，客票打印完毕后应与 PNR 核对。填开客票后，将客票号码填入旅客订座单。旅客购买联程、中途分程或来回程客票，应检查是否订妥续程或回程航班的座位，订妥座位方可售票。如填开两本以上客票，把客票的顺序号码填入旅客订座单“客票号码”栏。将客票的会计联、出票人联及多余的乘机联撕下，向旅客收取票款，将客票交给旅客。根据客票会计联和《退票、误机、变更收费单》填制销售日报，并将客票的会计联、作废乘机联、销售日报和销售款上交财务部门。将当天销售的客票出票人联、旅客订座单分别装订，妥善保管。

电子客票可给旅客打印电子客票行程单或电子客票行程式发票。

7. 向旅客交代有关事项

(1) 将客票或电子客票行程单交给旅客时，应请旅客看清客票上记载的有关内容，并说明乘机日期、离站时间、机场名称、何时到机场办理乘机手续；

(2) 如旅客搭乘的航班及规定离站时间与对外公布的班期时刻表有误差时，应提醒旅客注意，以免误机；

(3) 联程、中途分程或回程旅客，需办理座位再证实手续的，应告知其到联程、中途分程或回程站时，与当地民航联系办理座位再证实手续。

二、通用服务

通用服务是对旅客提供的一系列公共服务的总称，包括地面交通服务、候机楼问询服务、候机楼广播服务、民航公共信息标志服务、候机楼商业零售服务等。通用服务是旅客运输服务的延伸，是完整的旅客服务不可或缺的环节。

1. 机场地面交通服务

机场与城市中心联系的便利程度非常重要，它是机场功能充分实现的前提条件，更是城市基础设施水平的集中体现。作为城市重要的对外窗口之一，它对城市的发展有一定的影响力。随着经济的发展和航空事业自身的发展，普通百姓逐渐成为航空旅客的主体。新的旅客群体对价格非常敏感，相反对航班的时间要求不高，冷门航班的旅客量增加，体现在周边交通系统中则表现为交通需求量的增加，对交通方式的多样性提出了要求。

作为航空旅行的延伸，机场和市中心的交通联系应该适应航空市场大众化这一重要变化。世界上机场和城市之间的联系方式主要有：轨道交通，绝大多数在沿线设有站点，其中又细分为高速铁路和普通铁路；直达巴士，通常在市区内会设有若干个站点；常规公共交通（沿途停靠）；私人小汽车，以及出租车。机场周边客运系统可以分为对外交通和内部交通两个子系统。机场候机楼之间的交通系统又可以分为步行、轨道交通、巴士和步行输送系统。候机楼内部的交通系统则主要为步行系统。在候机楼的平面方案确定以后，首先考虑人群流动的路线，参照一定的设计标准，力求达到人群的流动顺畅，无物理障碍。接下来才考虑各个公共服务设施的安排和商业设施的布置。改善机场地面交通首先要确立发展综合交通体系的思想，确保交通方式的多样化，以满足不同层次乘客的需求。有条件的城市应加快轨道交通网络和乘客信息系统建设。在规划机场专线时，车站、航站楼等基础设施内要注意细节的设计，为航空乘客提供便利，从而提高公共交通的吸引力。针对小汽车的迅猛发展，在机场范围内做好交通组织和停车场规划。

根据相关规定，航空公司不负责为旅客提供机场地区内，或机场与机场，或机场与市区之间的地面运输。对于此项地面运输提供者的行为或疏忽，或民航代理人为旅客取得此项地面运输给予的任何帮助，民航不承担责任。当民航为旅客安排上述地面运输时，可以规定收费或免费提供。旅客不利用上述付费的地面运输，已付费用不予退还。

2. 候机楼问询服务

候机楼问询提供诸如航班信息、机场交通、候机楼设施使用等一揽子问询服务。问询服务往往能直接解决旅客在旅行过程中遇到的许多麻烦，或能为旅客解决问题指明方向，因而深受旅客欢迎，已经成为航空运输企业旅客服务不可或缺的窗口。

问询服务根据服务提供方的不同，可以分为航空公司问询、机场问询和联合问询，其中联合问询是航空公司与机场共同派出问询服务人员组成联合问询柜台，向旅客提供的最为全面的问询服务。问询服务根据服务提供方式的不同可以分为现场问询和电话问

询。现场问询是指在问询柜台当面向旅客提供问询服务；电话问询是通过电话方式向打来电话的客人提供各类问询服务，通常电话问询还可以分为人工电话问询和自动语音应答问询。人工电话问询主要用来解决旅客提出的一些比较复杂或非常见的问题；自动语音应答则由旅客根据自动语音提示进行操作，通常能较好地解决旅客所关心的常见问题，它能大大地节省人力，提高服务效率。

近年来，一些机场相继推出“首问责任制”服务，即旅客求助的第一位工作人员有责任在第一时间确保准确答复或有效解决问题的前提下提供优质服务，否则必须将用户指引到能提供有效服务的单位或岗位。问询服务的岗位职责是：掌握航班动态，耐心、细致地回答现场旅客问询；负责做好电话问询工作；负责提供各类温馨预约服务，并向旅客介绍航空公司和机场服务的内容及特色；负责做好不正常航班的解释工作；做好前台服务，负责接待各类旅客及相关人员；完成上级领导安排的其他工作。因此，问询服务工作人员应精通民航基础知识，掌握国际航空运输理论和旅客行李运输、客票等相关业务知识，初步了解旅游地理基础知识，熟悉民航旅客心理学基础知识，熟悉本部门各岗位工作程序，并且了解相关部门及联检单位的业务知识，熟悉《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》、《中华人民共和国民用航空法》及国际航空运输相关知识的内容及规定。

3. 候机楼广播服务

公共广播系统是机场航站楼必备的重要公共宣传媒体设备，是机场管理部门播放航空公司航班信息、特别公告、紧急通知等语言信息的重要手段，是旅客获取信息的主要途径之一，也是提高旅客服务质量的重要环节。

候机楼广播服务系统由基本广播、自动广播、消防广播三部分组成。广播系统应采用当今先进的计算机矩阵切换器，对各种音源进行管理和分配，并限定它们的广播范围和广播权限，使所有的广播呼叫站都在设定的范围内工作，避免越权广播。系统有自动语言合成功能，可把数字信号转换成语言信号播出，合成后的语音应标准、自然、流畅。我国机场候机楼内的广播语种，一般为中文普通话和英语。系统有自动广播功能，在航班信息或航班动态信息的控制下，按时间顺序和不同的广播分区进行广播，无须操作人员的干预自动地进行。同时，航班信息的广播可与航班信息的显示同步。为了提高候机楼广播服务的质量，我国民航于1995年制定和实施了候机楼广播服务用语规范（MH/T 1001—1995）。作为行业服务标准，该规范的推出统一了全国范围内候机楼广播服务标准用语，提高了广播服务质量，适应了广播自动化的发展趋势。

4. 民航公共信息标志服务

为方便旅客出行，应该在民航机场候机楼、候机楼外广场、民航售票处、货运场所，以及上述场所与其他交通设施之间的转换区域设置公共信息标志。设置图形标志时，应遵守 GB/T 15566—1995 第5章、第6章的规定。与消防有关的标志的设置应遵守 GB 15630 的有关规定。在设计机场设施的功能和布局时就应考虑创建一个图形标志系统。在图形标志系统中应明确人们需要了解的起点和终点，以及通向特定目标的最短

或最方便的路线（如对于残疾人）；在该系统中还应明确所有关键性的点（如连接、交叉等），在这些点上需要设置进一步的导向信息。当距离很长或布局复杂时，即使没有关键的点，导向信息也应以适当的间隔被重复。应注意在两个或更多场所之间的转换区域设置标志，以保证从一个场所到另一个场所的顺利转换。设置图形标志时，应对视觉效果、人的高度及其所处的位置、安装标志的可行性等进行综合分析，并应在现场验证分析结果，如果需要，应对图形标志进行调整使其适合实际情况。应特别重视导向标志的设置，设置导向标志往往比设置位置标志更重要。在保证提供良好的导向信息的前提下，应使设置的标志数量保持在最低限度。应尽可能消除来自周围环境的消极干扰。广告应与图形标志系统各要素具有明显不同的视觉效果，并且设置在某个严格限定的区域。

民航标志中的流程标志一般有出发、到达、问讯、售票、行李手推车、办理乘机手续、托运行李检查、安全检查、行李提取、行李查询、边防检查、出入境检验检疫、海关、红色通道、绿色通道、候机厅、头等舱候机室、贵宾候机室、中转联程和登机口。

非流程标志是乘机时不一定经过的服务或服务设施的标志。民航标志中的非流程标志一般有：洗手间（男性、女性）、育婴室、商店、电报、结账、宾馆服务、租车服务、地铁、停车场、直升机场、飞机场；急救、安全保卫、饮用水、邮政、电话、货币兑换、失物招领、行李寄存、西餐、中餐、快餐、酒吧、咖啡、花卉、书报、舞厅；入口、出口、楼梯、上楼楼梯、下楼楼梯、向上自动扶梯、向下自动扶梯、水平步道、电梯、残疾人电梯、残疾人。

标志应尽可能只使用图形符号而不附加任何文字。如必须使用文字，则应使用标准的简化字，文字应简短明了（例如，在箭头加文字的导向标志中使用文字“登机口1”而不使用“至1号登机口”）。在一个候机楼内，应尽可能使用统一的文字表达方式。仅在没有合适的符号表达所要传递的概念时，使用不带符号的文字作为位置标志或与箭头结合作为导向标志。在我国的民航机场中，还应加入文字标志的英文对应词，但英文字体应小于中文字体。

5. 候机楼商业零售服务

随着世界经济的发展，人民生活水平的提高，机场禁区内外的商业零售业已成为机场非航空业务收入的重要经济来源和增长点。候机楼零售业在整个非航空主营业务中占据重要位置，它是机场非航空主营业务收入的主要来源。欧洲机场商业零售业在世界机场中做得最为成功。商业零售是欧洲机场利润的最主要来源，在机场发展中占据十分特殊的战略地位。从欧洲机场的现实情况看，绝大多数机场在航空性收入方面保持着盈亏平衡，有些机场甚至是亏损的。在这种环境下机场要想获得生存发展，就必须想方设法增加非航空性收入。例如，希思罗机场商业零售已经占了整个机场收入的57%。欧洲各大机场商业零售收入占整个机场收入基本都在50%以上。欧洲机场商业零售项目主要包括购物、餐饮、休闲服务等，如品牌商店、免税店、餐馆、酒吧、广告及邮电、银行、电信、药店、旅行社等。购物是欧洲机场商业零售的最重要部分，各类品牌店和免税店在欧洲机场内随处可见，占整个机场商业零售面积比例最大。比如法兰克福机场内

各类品牌店就有 103 家，免税店有 15 家之多。国外发展完善的机场候机楼零售业普遍具有以下的特点：确立始终以消费者的需求为中心的原则；机场商业设施布局的侧重点逐步向安检内区域集中；运用“6P+2C”的营销组合加强候机楼日常零售业的经营管理；为旅客提供一流的机场购物体验，提升机场的品牌形象。

我国机场零售业存在的问题，具体可概括为以下六个方面：

(1) 我国内地大型机场的商业场地往往采取集中式布局，旅客在经过长时间排队后匆匆赶往登机口，如果商业设施距离较远则一般不愿返回。

(2) 由于场地的限制和彼此的竞争，我国内地大型机场的商品供应情况是某种商品在旅客面前只出现一次，而对于那些乐于“货比三家”、“走走看看”的顾客来说，则“走过了也就错过了”。

(3) 由于场地设施有限和惯性思维，我国内地大型机场零售业中提供的商品品种基本局限于几个大类，旅客的选择机会非常有限。

(4) 候机楼商品的价格给予旅客的印象普遍偏高，一般高于市价。而中国香港和新加坡机场的免税商品与市价相同，部分餐饮的价格还低于市价，对旅客的购物心理起到微妙的暗示作用。

(5) 免税店等各类商业资源缺乏对外宣传。

(6) 我国内地大型机场目前的实际旅客承运量基本已超过设计值，候机楼内本已繁忙拥挤，但当旅客步入候机楼时，视觉上最清晰的却往往不是详尽的指引标志，而是一张张巨幅广告，容易让人产生烦躁情绪，从而降低了旅客在楼内闲散游逛的兴致。而世界著名的成熟枢纽在旅客进出的各处均设置明显标志，采用不同的颜色帮助旅客区分不同的功能空间和流程，并且标志周围空间内也没有其他广告的视觉干扰。

三、值机服务

从航空公司的角度来说，值机服务即航空公司的旅客运输服务部门为旅客办理乘机手续的整个服务过程，其主要内容包括办理乘机手续前的准备工作、查验客票、安排座位、收运行李及旅客运输服务和旅客运输不正常情况的处理。值机服务的具体内容详见本章第四节。

四、安检服务

安检是安全技术检查的简称，它是指在民航机场实施的为防止劫（炸）机和其他危害航空安全事件的发生，保障旅客、机组人员和飞机安全而采取的一种强制性的技术性检查。安检服务十分必要，它是民航企业提供高质量旅客服务最重要的基础。“9·11”事件后，安检服务在全世界范围内都得到了进一步的重视和提高。安检服务的根本目的是防止机场和飞机遭到袭击，防止运输危险品引起的事故，确保乘客的人身和财产安全。因此，旅客应积极配合安检服务人员的工作，真正享受安检服务带来的旅行安全保障。民航安检制度是一系列相关法律法规的总称，主要包括有关航空安全保卫的国际公约，《中华人民共和国民用航空法》、《中华人民共和国民用航空安全保卫条

例》、《中国民用航空安全检查规则》和《中国民用航空危险品运输管理规定》。其中《中国民用航空安全检查规则》是由民航局制定的具有可操作性的行业规章制度，对于我们学习和了解安检服务十分重要。

五、联检服务

联检服务是机场旅客服务的重要一环，由口岸相关机构，包括海关、边防、检验检疫部门对出入境行为实施的联合检查，检查对象包括进出境人员运输工具、货物和物品以及动植物等。联检服务是窗口行业，是连接我国和其他国家的桥梁。

1. 海关

海关是根据国家法律对进出境的运输工具、货物和物品进行监督管理和征收关税的国家行政机关。海关的任务是依照《中华人民共和国海关法》和其他有关法律、法规，监管进出境的运输工具、货物、行李物品、邮递物品和其他物品，征收关税和其他税费；查缉走私；编制海关统计和办理其他海关业务。

2. 边防

边防检查站是国家设在口岸以及特许的进出境口岸的出入境检查管理机关，是代表国家行使出入境管理职权的职能部门，是国家的门户。它的任务是维护国家主权、安全和社会秩序，发展国际交往，对一切出入境人员的护照、证件和交通运输工具实施检查和管理，实施口岸查控，防止非法出入境。

3. 检验检疫

1) 卫生检疫

卫生检疫也称“口岸卫生检疫”，是国家政府为防止危害严重的传染病通过出入境的人员、行李和货物传入、传出、扩散所采取的防疫措施。外国旅游者、移民者入境是传染病得以传播的重要媒介。为了保障本国人民健康，各国都在口岸设立卫生检疫及动植物检疫机构。

2) 动植物检疫

动植物检疫部门是代表国家依法在开放口岸进行进出境动植物检疫、检验、监管的检验机关。我国动植物检疫部门根据《中华人民共和国进出境动植物检疫法》的规定，负责检疫进出中华人民共和国国境的动植物及其产品和其他检疫物，装载动植物产品和其他检疫物的装载容器、包装物以及来自动植物疫区的运输工具。

六、引导服务

对于所有的公共旅客运输企业来说，引导服务，即通过有效的服务来维持良好的现场秩序，疏导大量聚集的旅客，始终是服务工作十分重要的一环。民航运输企业相对于其他运输企业在旅客心目中的一向具有高质高价的形象，理应提供优质的引导服务，而且引导服务对于航空运输安全具有特殊意义。

1. 出港航班的引导服务

除了在机场候机楼及相关区域设置公共信息指示标志外，航空公司通常在旅客出港和进港的整个流程中提供人员引导服务。

1) 机前的准备工作

问询员在航班开始值机前 5 分钟上岗，带好必备的工作用品；准备好当日航班的各项信息牌，认真核对，并检查航班显示是否正确；及时将航班信息准确记录在日常航班记录本上；如有 VIP 和特殊旅客信息，及时记录在航班记录本上；开启离港系统的电脑，输入航班号，准备登机时扫描登机牌；认真回答旅客的各种询问；随时掌握候机大厅的旅客动态，对需要特别服务的旅客提供相应服务。

2) 登机口的检票工作

引导员接到商务调度出港的航班上客通知后，主动了解该航班人数及各种信息，将该航班的人数报商务调度；通知引导商务做好上客准备，及时把“登机”告示牌挂在登机动态栏内；电话通知信息中心某航班的登机信息，通知旅客登机；需要特殊服务的旅客优先登机；检票，查验登机牌，如果有任何变化，通知商务调度（行李问题以及人数问题）；查找未登机旅客；核对人数，并且在航班记录本上正确记录登机人数、时间和完毕时间。

3) 引导工作

飞机靠近廊桥后，引导旅客登机时，引导员走在第一名旅客前，引导速度以大多数旅客能跟上为宜，将旅客引导到客舱门口；复撕每位旅客的登机牌和复查登机牌上的安检章，以防止登机口漏撕或非本次航班的旅客错乘；各廊桥转弯处、楼梯口和登机路线不明处应有人员负责引导。

飞机停靠停机坪时，由两名引导人员带领旅客乘坐摆渡车至停机坪；安排 1~2 名发车人员；发车引导员要根据航班的人数情况合理安排摆渡车；发车人员要准确地向摆渡车司机报所上航班号和目的地；机坪复撕登机牌，商务人员最后上第一辆摆渡车与旅客一同前往停机坪；摆渡车到达停机坪后，引导员要先下车，旅客由前后客梯上飞机，在客梯口复撕每位旅客的登机牌；旅客登机完毕，引导员与值机员核对人数，再与乘务员核对总人数；引导员要密切注意旅客上下摆渡车、客梯的安全；引导员与航班值机人员核对人数；引导人员必须在航班离港 20 分钟后，方可离开工作岗位。

4) 特殊旅客引导服务

特殊旅客是指需要给予特别礼遇和照顾的旅客，或由于其身体和精神状况需要给予特殊照料的旅客，或在一定条件下才能运输的旅客。特殊旅客包括重要旅客、无成人陪伴儿童、担架旅客、轮椅旅客、患病旅客、盲人旅客、聋哑旅客、特餐旅客、遣返旅客、犯人和其他特殊旅客。

VIP 旅客。接到航班有 VIP 旅客的通知后，值班主任提前做好安排，让负责引导的商务人员做好准备；头等舱值机员将重要旅客安排好后，应与引导员做好交接工作，登机口引导员在交接单上签字；引导员在航班记录本上简单注明重要旅客的休息室号、座位号等简单情况；引导员登机前拿好交接单，到贵宾休息室等候迎送重要旅客；对重要