



书名：民航旅客地面服务实务（双色）

ISBN：978-7-313-12691-7

作者：翟静 魏丽娜 杨长进

出版社：上海交通大学出版社

定价：55.00元

内容提要

本教程主要介绍民航运输中的旅客运送流程、值机服务、值机不正常情况处理、不正常航班服务和行李运输以及行李运输不正常情况处理的理论及实践知识。使学生掌握旅客运输的基础知识、旅客运送的流程、相关值机候机服务,以及行李运输和行李运输不正常情况的处理技能等。

图书在版编目(CIP)数据

民航旅客地面服务实务/翟静,魏丽娜,杨长进
编.—上海:上海交通大学出版社,2015
全国高等院校民航专业应用型人才培养规划教材
ISBN 978-7-313-12691-7

I.①民… II.①翟… ②魏… ③杨… III.①民用航空—旅客运输—商业服务—高等学校—教材 IV.
①F560.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 079047 号

民航旅客地面服务实务

主 编:翟静、魏丽娜、杨长进	
出版发行:上海交通大学出版社	地 址:上海市番禺路 951 号
邮政编码:200030	电 话:021-64071208
出 版 人:韩建民	
印 制:北京紫瑞利印刷有限公司	经 销:全国新华书店
开 本:787mm×1092mm 1/16	印 张:17.5
字 数:436 千字	
版 次:2015 年 4 月第 1 版	印 次:2020 年 8 月第 3 次印刷
书 号:ISBN 978-7-313-12691-7/F	
定 价:55.00 元	

版权所有 侵权必究

告读者:如发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系
联系电话:010-83706293

PREFACE

前 言

《民航旅客地面服务实务》是针对高等院校民航服务专业的核心课程教材。在编写过程中,根据本专业专家、一线工作人员的建议以及本专业学生的特点,结合与民航地面服务相关的岗位要求编写而成,旨在帮助民航服务专业的学生和从业人员掌握民航服务技能。

本教材是《民航运输基础》、《航空运输地理》、《国内票务销售实务》的后续课程,并且是《民航旅客服务与沟通技巧》、《民航货物运输》、《配载与平衡》等课程的先修课程,主要讲授民航运输中的旅客运送流程、值机服务、值机不正常情况处理、不正常航班服务和行李运输以及行李运输不正常情况处理的理论及实践知识。使学生掌握旅客运输的基础知识、旅客运送的流程、相关值机候机服务,以及行李运输和行李运输不正常情况的处理技能等。

本教材围绕着行业岗位资格的鉴定要求而展开,主要包括“民航客运员”所需要掌握的知识和技能两大方面的内容。其中知识要求中的基本知识和专业知识都融入了课程的理论教学中,其中的操作技能融入了课程的实训项目中。通过本书的学习,学生将会了解机场的环境,熟知机场的各工作岗位,能够掌握旅客运输的相关理论知识和操作技能,能够顺利并准确地完成相应岗位的服务工作。

本教材出现的各种工作表单等仅供参考,特此说明。

由于编者水平有限,教材中存在的纰漏之处,恳请读者批评指正。

编 者

CONTENTS

目 录

情景一	旅客运送流程	1
项目一	国内旅客运送流程	2
项目二	国际旅客运送流程	4
	思考与练习	14
情景二	出港值机服务	15
项目一	值机准备	16
项目二	值机服务	19
项目三	登机口服务工作	26
项目四	登机口广播工作	31
	思考与练习	36
情景三	到达服务	37
项目一	国内航班进港流程	37
项目二	国内航班进港服务操作规程	38
	思考与练习	41
情景四	中转、经停服务	42
项目一	中转旅客运送流程	42
项目二	中转服务	44
	思考与练习	47
情景五	计算机离港系统	48
项目一	离港系统	48
项目二	建立航班 T-CARD	52
项目三	准备航班	58
项目四	控制航班	64
项目五	办理值机手续	68
项目六	关闭航班及发报	74
项目七	处理过站航班	76



项目八 特殊情况处理及辅助指令	77
项目九 PDQ 操作及 OFFC QUE 处理	81
思考与练习	82

情景六 特殊旅客运输

项目一 特殊旅客服务一般规定	83
项目二 重要旅客	96
项目三 无成人陪伴儿童	101
项目四 病残旅客	106
项目五 担架旅客	117
项目六 轮椅旅客	120
项目七 盲人及聋哑旅客	124
项目八 老年人旅客	128
项目九 孕妇旅客	131
项目十 婴儿旅客	133
项目十一 押解犯罪嫌疑人运送	137
项目十二 特殊餐食旅客	139
项目十三 酒醉旅客	140
项目十四 额外占座旅客和旅客行李占座	141
项目十五 机要交通员/外交信使	142
思考与练习	144

情景七 值机不正常情况处理

项目一 误机、漏乘	145
项目二 航班超售	146
项目三 无订座记录、登机牌遗失	148
思考与练习	149

情景八 航班不正常情况处理

项目一 国内不正常航班服务流程	155
项目二 航班不正常时处理要求	157
项目三 航班延误、取消、中断飞行	161
项目四 航班返航	168
项目五 航班备降	172
项目六 航班机型变更	177



情景九	行李运输	181
项目一	行李运输规定及包装要求	181
项目二	逾重行李费的计算及收取	185
项目三	声明价值附加费的计算及收取	189
项目四	滑雪、高尔夫器具的收运	190
项目五	小动物、外交信贷的收运	192
项目六	行李标识及行李的收运	194
项目七	行李的违章处理、退运、变更、交付和保管	202
	思考与练习	204
情景十	行李的不正常运输	205
项目一	迟运行李的处理	206
项目二	行李运输事故记录的填写	209
项目三	少收行李的处理	214
项目四	多收行李的处理	222
项目五	速运行李的处理	226
项目六	破损行李的处理	229
项目七	内物短少行李的处理	233
项目八	无人认领行李的处理	235
项目九	临时生活用品补偿费	237
	思考与练习	240
附录 1	实训报告书	242
附录 2	中国民用航空旅客、行李国内运输规则	244
附录 3	国内主要机场三字代码	249
附录 4	国际主要城市、机场三字代码	254
附录 5	国内、外主要航空公司代码	260
参考文献		262