

★ 服务热线: 400-615-1233
★ 配套精品教学资料包
★ www.huatengedu.com.cn



空港地面服务

KONGGANG DIMIAN FUWU



航空运输类专业精品教材

空港地面服务

主编 翟静 王东梅 梁田田



空港地面服务

KONGGANG DIMIAN FUWU

主编 翟静 王东梅 梁田田

西北工业大学出版社



西北工业大学出版社

【内容简介】 本书共分为九个项目,具体内容包括旅客运输流程、出港值机服务、旅客到达服务、中转服务、特殊旅客服务、值机不正常情况处理、航班不正常情况处理、行李的正常运输和行李的不正常运输。

本书既可作为航空运输类相关专业的教材,也可作为相关人士的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

空港地面服务/翟静,王东梅,梁田田主编. —西安:西北工业大学出版社,2023.6

ISBN 978-7-5612-8754-5

I. ①空… II. ①翟… ②王… ③梁… III. ①民用机场-商业服务 IV. ①F560.81

中国国家版本馆 CIP 数据核字(2023)第 100551 号

KONGGANG DIMIAN FUWU

空 港 地 面 服 务

翟静 王东梅 梁田田 主编

责任编辑:隋秀娟 马婷婷

装帧设计:刘文东

责任校对:高茸茸

出版发行:西北工业大学出版社

通信地址:西安市友谊西路 127 号

邮编:710072

电 话:(029)88491757, 88493844

网 址:www.nwpup.com

印 刷 者:三河市骏杰印刷有限公司

开 本:787 mm×1 092 mm

1/16

印 张:16

插页:1

字 数:392 千字

版 次:2023 年 6 月第 1 版

2023 年 6 月第 1 次印刷

书 号:ISBN 978-7-5612-8754-5

定 价:49.80 元

如有印装问题请与出版社联系调换

空港地面服务是高等院校航空运输类专业的核心课程，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，是民航运输基础、航空运输地理、客票销售实务的后续课程。

本书根据相关专业专家、一线工作人员的建议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。本书共分为九个项目，具体内容包括旅客运输流程、出港值机服务、旅客到达服务、中转服务、特殊旅客服务、值机不正常情况处理、航班不正常情况处理、行李的正常运输和行李的不正常运输。通过学习本书，学生将会了解机场的环境，熟悉机场的各个工作岗位，掌握旅客运输的相关理论知识和操作技能，顺利并准确地完成相应岗位的服务工作。本书还围绕着行业岗位资格的鉴定要求展开，融入民航服务相关人员所需掌握的知识和技能两大方面的内容，旨在帮助航空运输类专业的学生和相关的从业人员掌握空港地面服务的知识和技能。

本书具有以下特点：

(1) 内容安排以应用为导向，以工作岗位及工作过程为主线，从实际出发，通过各项目内容将空港地面服务贯穿起来，实现空港地面服务的全过程、全方位教学。

(2) 教学模式以项目为驱动，按实际工作情境模拟活动。例如，在出港值机服务项目中，安排学生分别扮演旅客和值机员，通过模拟工作情境使学生掌握相关内容，让学生在实训活动中轻松掌握值机工作流程。

(3) 内容设计多样化，包含课程讲授、课堂互动、技能训练、思考与练习等模块，既可活跃课堂气氛，又可拓宽学生的视野。

本书由辽宁现代服务职业技术学院翟静、王东梅、梁田田任主编，王晓霞、李晓妍、孟笑晗任副主编。其中，项目一至项目四、项目五工作情境一与工作情境二由翟静编写，项目五工作情境三至工作情境十五、项目六、项目七工作情境一由王东梅编写，项目七工作情境二至工作情境六、项目八、项目九工作情境一至工作情境三由梁田田编写，项目九工作情境四至工作情境六由孟笑晗编写，项目九工作情境七至工作情境九由李晓妍编写，附录由王晓霞编写。

本书中涉及的航班号、航班时刻、票价、运费等仅供参考。

由于编者水平有限，书中难免存在疏漏之处，恳请广大读者批评指正。

编者

2023年4月

项目一 旅客运输流程..... 1

- 工作情境一 国内旅客出发、到达流程 1
- 工作情境二 国际及港澳台地区旅客出发、到达流程 4

项目二 出港值机服务..... 8

- 工作情境一 值机准备 8
- 工作情境二 值机服务实施 11
- 工作情境三 登机口服务工作 19
- 工作情境四 登机口广播工作 25

项目三 旅客到达服务..... 31

- 工作情境一 国内航班进港流程 31
- 工作情境二 国内航班进港服务操作规程 33

项目四 中转服务..... 37

- 工作情境一 中转旅客运输流程 37
- 工作情境二 中转服务实施 40

项目五 特殊旅客服务..... 45

- 工作情境一 特殊旅客服务的一般规定 45
- 工作情境二 重要旅客服务 59
- 工作情境三 无成人陪伴儿童服务 66
- 工作情境四 病残旅客服务 72
- 工作情境五 担架旅客服务 83
- 工作情境六 轮椅旅客服务 87
- 工作情境七 盲人及聋哑人旅客服务 92
- 工作情境八 老年人旅客服务 96
- 工作情境九 孕妇旅客服务 100
- 工作情境十 婴儿旅客服务 103
- 工作情境十一 押解犯罪嫌疑人旅客服务 108



工作情境十二	特殊餐食旅客服务	112
工作情境十三	酒醉旅客服务	114
工作情境十四	额外占座旅客服务	116
工作情境十五	机要交通员、外交信使服务	119

项目六 值机不正常情况处理.....122

工作情境一	误机、漏乘	122
工作情境二	航班超售	125
工作情境三	无订座记录、登机牌遗失	128

项目七 航班不正常情况处理.....131

工作情境一	国内不正常航班的服务流程	131
工作情境二	航班不正常时的处理要求	135
工作情境三	航班延误、取消、中断飞行	141
工作情境四	航班返航	145
工作情境五	航班备降	149
工作情境六	航班机型变更	153

项目八 行李的正常运输.....156

工作情境一	行李运输规定及包装要求	156
工作情境二	计重体系的免费行李额和逾重行李费	161
工作情境三	行李声明价值	165
工作情境四	滑雪 / 滑水装备、高尔夫装备和钓具的 收运	168
工作情境五	小动物、机要文件或外交信袋的收运	171
工作情境六	行李标识及行李的收运	175
工作情境七	违章行李的处理及行李的退运、变更、 交付、保管	184



项目九 行李的不正常运输.....189

工作情境一	迟运行李的处理	189
工作情境二	行李运输事故记录的填写	194
工作情境三	少收行李的处理	199
工作情境四	多收行李的处理	208
工作情境五	速运行李的处理	212
工作情境六	破损行李的处理	216
工作情境七	内物短少行李的处理	221
工作情境八	无人认领行李的处理	224
工作情境九	行李赔偿	227

附录.....231

附录一	实训任务书	231
附录二	公共航空运输旅客服务管理规定	233
附录三	国内部分机场三字代码	243

参考文献 250



项目一

旅客运输流程

空港地面服务是机场及航空公司地面服务人员围绕旅客的出发和到达等环节而进行的相应服务，主要包括值机服务、登机口服务、中转服务、经停服务、到达服务及以上服务过程中不正常情况的处理等。熟知旅客运输流程是掌握民航旅客地面服务各项技能的前提。绝大多数机场被设置为上下两层，并且每一层都被划分为明显的两部分，即一楼为国内到达和国际（地区）到达大厅，二楼为国内出发和国际（地区）出发大厅，这样就将旅客按行程划归为国内与国际（地区）、出发与到达的不同流动区域。依据机场不同的布局，国内、国际（地区）旅客出发、到达流程是本项目的主要知识点，是地面服务各岗位服务人员掌握民航旅客服务技能的坚实基础。

工作情境一

国内旅客出发、到达流程

知识目标

熟悉国内旅客出发及到达的流程。

能力目标

能够为旅客提供及时、准确的引导服务。

素质目标

树立良好的服务意识，强化对民航服务行业的认识。

一、国内旅客出发流程

国内旅客出发流程主要包括递交有效身份证件、托运行李、办理登机牌，安全检查，进入候机区域登机，如图 1-1 所示。



图 1-1 国内旅客出发流程



1. 递交有效身份证件

递交的有效身份证件包括居民身份证、临时身份证、军官证、武警警官证等。中国内地（大陆）旅客须出示本人居民身份证或其他有效身份证件。16 周岁以下未成年人可持学生证，军人可持军官证、士兵证、文职干部证、退休证、老干部离休荣誉证、军队院校学员证、军内在编职工证等，港澳台同胞、外国旅客、华侨须出示回乡证、台胞证、居留证、旅行证、有效护照或公安机关人员出具的其他有效身份证件。没有身份证的儿童可以用户口簿、出生证明或者户口所在地公安机关出具的身份证明登机。

2. 托运行李、办理登机牌

旅客在出发大厅指定的服务台凭客票及本人有效身份证件按时办理乘机和行李交运手续，领取登机牌。飞机离站前 30 min 停止办理乘机手续。

3. 安全检查

为了飞行安全，旅客及其随身携带的行李物品必须接受安全检查。安全检查时，旅客应向工作人员出示登机牌、有效证件和飞机票。工作人员需对行李物品进行 X 光射线安检机检查，旅客要从金属探测门通过，接受安全检查。对怀孕的、带有心脏起搏器的、坐轮椅的残疾或重病等不宜通过金属探测门检查的旅客，进行手工人身检查。

4. 进入候机区域登机

旅客根据登机牌所显示的登机口找到相应的候机厅候机休息，听广播提示登机。

二、国内旅客到达流程

国内旅客到达流程主要包括进入到达大厅、领取交运行李、离开机场，如图 1-2 所示。

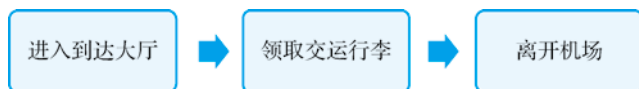


图 1-2 国内旅客到达流程

1. 进入到达大厅

旅客根据机场指示牌进入到达大厅。

2. 领取交运行李

旅客确认航班号，到相应的行李转盘处领取交运行李。行李多时，可使用行李手推车。相关人员也可为旅客提供行李搬运服务。

3. 离开机场

到达大厅接客处设有市区宾馆接待柜台和机场大巴售票柜台。出租车和公交站台位于国内到达出口处。



技能训练

国内旅客出发、到达流程



实训组织

【实训方法】

情境模拟、团队协作。

【实训目标】

熟练地掌握国内旅客运送流程及各工作岗位的主要职责。

【实训步骤】

1. 课前准备

- (1) 复习国内旅客出发、到达流程。
- (2) 教师介绍情境模拟的方式、方法，将学生分为四组。小组自拟航班，小组间抽签两两组合，一组扮演值机服务小组人员，另一组扮演国内旅客，进行情境模拟设计和实训表演。
- (3) 填写实训任务书。

2. 团队协作

各小组向其他组演示国内旅客运输出发、到达的流程及细节，对各个流程加以说明的同时回答其他组的提问。要求全员参与。

3. 教师总结点评

- (1) 评价每组学生演示的准确度和存在失误的方面，并给予指正。
- (2) 对学生的表达能力和表现能力给予评价。



考核方式、成绩评定标准

教师按照学生情境模拟的准确度和表达、表现能力，再结合所制作的相关文件，进行评分，评分表见表 1-1。

表 1-1 实训任务评分表

实训名称		姓名	
实训目的		角色	
小组表现 (20分)	有小组计划，情节连贯(10分)		
	小组分工明确(10分)		
个人表现	个人模拟表现 (40分)	全面掌握基本的概念(20分)	
		模拟熟练，掌握所扮演角色的特点(10分)	
		理解所扮演角色应具备的能力(10分)	



续表

个人表现	个人实训 任务书 (40分)	书写的内容全面(10分)
		书写认真,格式正确(20分)
		结合课堂教师的点评总结与反思(10分)
教师评价		

思考与练习

1. 简述国内旅客出发的流程。
2. 简述国内旅客到达的流程。

工作情境二

国际及港澳台地区旅客出发、到达流程

知识目标

熟悉国际及港澳台地区旅客出发、到达的流程。

能力目标

掌握有效提高服务技能的技巧,提升为旅客提供及时、准确服务的能力。

素质目标

树立良好的服务意识,强化对民航业服务的认识。

一、国际及港澳台地区旅客出发流程

国际及港澳台地区旅客出发流程主要包括办理登机手续、卫生检疫、边防检查、安全检查、海关检查、候机及登机,如图 1-3 所示。



图 1-3 国际及港澳台地区旅客出发流程



1. 办理登机手续

旅客前往相应的值机柜台办理登机牌、托运行李。

2. 卫生检疫

卫生检疫一般是指动植物检疫、商品检疫的总称。我国专门设置了出入境检验检疫机构，对出入境的货物、人员、交通工具、集装箱、行李邮包携带物等进行检验检疫，以保障人员、动植物安全卫生和商品的质量。

3. 边防检查

边防检查是为了保卫国家的主权和安全，而对出入国境的人员等进行的检查，具体包括护照检查、证件检查、签证检查、出入境登记卡检查、行李物品检查、交通运输工具检查等。

出入境旅客必须向边防检查站交验本人的有效护照或者其他出境、入境证件。出境旅客需出示所乘航班登机牌。经边防检查站查验核准后方可出境、入境。外籍旅客需按规定填写外国人入（出）境登记卡。办理入境边检手续后，边防检查站收存入境卡，本人保留出境卡待出境时使用。持团体签证来华的外籍旅客无须填写外国人入（出）境登记卡。

因私出国人员到达出境口岸时，填写一张出境登记卡并将自己的护照、身份证、签证等一并交给边防检查人员，由边防检查人员进行逐项检查；边防检查人员对持照人的证件进行核查（具体包括护照是否真实有效、签证是否真实有效、护照和身份证内容是否一致等）后在护照上加盖验讫章（该章的内容包括出境口岸的名称、编号、“出境边防检查”字样和日期等），并将出境登记卡留存于边防检查站；上述手续完毕后，边防检查人员将护照当面交给持照人。

4. 安全检查

旅客前往安检区域进行人身和随身行李的安全检查。

5. 海关检查

海关检查是对出入境的货物、邮递物品、行李物品、货币、金银、证券和运输工具等进行监督检查和征收关税的一项国家行政管理活动，是为了维护国家主权和利益，保护本国经济发展，查禁走私和违章案件，防止沾染病毒菌的物品入境而采取的检查措施。

在海关监管场所，海关设置申报通道（又称红色通道）和无申报通道（又称绿色通道）。

出入境旅客没有携带应向海关申报物品的，无须填写中华人民共和国海关出入境旅客行李物品申报单（简称“申报单”），可选择无申报通道通关。

除海关免于监管的人员以及随同成人旅行的16周岁以下旅客以外，出入境旅客携带有应向海关申报物品的，须填写申报单，向海关书面申报，并选择申报通道通关。如旅客对所携带物品相关规定不明确，应主动选择申报通道通关，并到海关申报柜台进行书面申报，其他任何形式或在其他任何时间、地点所做出的申报形式，海关均不视为有效申报。

持有中华人民共和国政府主管部门给予外交、礼遇签证的出入境旅客通关时应主动向海关出示本人有效证件，海关予以免验礼遇。

6. 候机及登机

旅客根据登机牌的指示前往相应的登机口等待登机。

二、国际及港澳台地区旅客到达流程

国际及港澳台地区旅客到达机场后无须进行安全检查。除此之外，国际及港澳台旅客的到达流程的情境与国际及港澳台旅客出发流程的情境基本一致，但顺序有所变化，具体如图 1-4 所示。

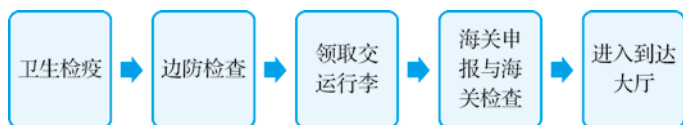


图 1-4 国际及港澳台地区旅客到达流程

技能训练

国际及港澳台地区旅客出发、到达流程



实训组织

【实训方法】

情境模拟、团队协作。

【实训目标】

熟练地掌握国际及港澳台地区旅客运送流程及各工作岗位的主要职责。

【实训步骤】

1. 课前准备

- (1) 复习国际及港澳台地区旅客出发、到达流程。
- (2) 教师介绍情境模拟的方式、方法，将学生分为四组。小组自拟航班，小组间抽签两两组合，一组扮演值机服务小组人员，另一组扮演国际及港澳台地区旅客，进行情境模拟设计和实训表演。
- (3) 填写实训任务书。

2. 团队协作

各小组向其他组演示国际及港澳台地区旅客出发、到达的流程及细节，对各个流程加以情境演示的同时回答其他组的提问。要求全员参与。

3. 教师总结点评

- (1) 评价每组学生演示的准确度和存在失误的方面，并给予指正。
- (2) 对学生的表达能力和表现能力给予评价。



考核方式、成绩评定标准

教师按照学生情境模拟的准确度和表达、表现能力，再结合所制作的相关文件，进行评分，评分表见表 1-2。

表 1-2 实训任务评分表

实训名称			姓名	
实训目的			角色	
小组表现 (20分)		有小组计划，情节连贯(10分)		
		小组分工明确(10分)		
个人表现	个人模拟表现 (40分)	全面掌握基本的概念(20分)		
		模拟熟练，掌握所扮演角色的特点(10分)		
		理解所扮演角色应具备的能力(10分)		
	个人实训 任务书 (40分)	书写的内容全面(10分)		
		书写认真，格式正确(20分)		
		结合课堂教师的点评总结与反思(10分)		
教师评价				

思考与练习



1. 简述国际及港澳台地区旅客出发的流程。
2. 简述国际及港澳台地区旅客到达的流程。