

内 容 提 要

本书以民航旅客运输的理论知识为基础,按照民航旅客运输工作情境,系统地介绍了民航运输基础、客票销售、航班的正常运输、特殊运输服务以及行李的非正常运输。本书的每个项目中都包含多个模拟工作环境下的工作任务,内容贴近民航旅客服务岗位。

本书可作为民航院校民航运输、空中乘务、航空服务等专业相关课程的教材,也可作为航空公司、民航机场等民航相关单位的培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

民航旅客运输 / 周小卉, 毕研博, 王忠义主编. --
北京: 航空工业出版社, 2017. 1
ISBN 978-7-5165-1161-9

I. ①民… II. ①周… ②毕… ③王… III. ①民用航空—旅客运输 IV. ①F560.83

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第013532号

民航旅客运输 Minhang Lvke Yunshu

航空工业出版社出版发行

(北京市朝阳区北苑2号院 100012)

发行部电话: 010-84936597 010-84936343

北京市科星印刷有限责任公司印刷

全国各地新华书店经售

2017年1月第1版

2017年1月第1次印刷

开本: 787×1092

1/16

印张: 12.75

字数: 295千字

印数: 1—3000

定价: 35.00元

目 录

项目一 民航运输基础

旅客在乘机旅行时，需要购买某个航空公司的机票，然后到机场办理乘机手续，并登机前往目的地。由此，航空公司与机场就是两个与旅客产生紧密联系的部门。民航服务人员需要在航空公司、机场和旅客间架起沟通的桥梁，从而确保旅客的顺利出行。在这个项目中，我们就一起学习航空公司、机场和旅客乘机流程的相关知识。

任务一 熟悉航空组织、航空联盟与航空公司.....	2
一、民航运输及其发展.....	2
二、航空组织与航空联盟.....	7
三、航空公司.....	13
任务二 熟悉航线、航班与空中交通管制.....	30
一、航线与航班.....	30
二、空中交通管制.....	36
任务三 熟悉机场环境.....	39
一、飞行区.....	40
二、地面运输区.....	41
三、候机楼区.....	42
任务四 掌握乘机流程.....	45
一、旅客购票.....	45
二、到达机场.....	46
三、办理登机手续.....	46
四、托运行李.....	47
五、旅客安检.....	47
六、旅客候机.....	48





七、旅客登机·····	48
八、找寻座位·····	48
九、旅客到达·····	49
项目学习效果综合测试·····	50

项目二 民航客票销售

通过前面的学习我们已经知道,购买机票是旅客乘机旅行的前提。在购买机票时,旅客需要提供有效的购票证件,选择所需的服务等级,以及确定所需的餐食标准等。而客票销售人员则需要根据旅客的要求,熟练地将旅客信息及相关要求输入民航订座系统,为旅客妥善预订机票。

任务一 认识客票·····	54
一、客票概述·····	54
二、电子客票购买方式·····	55
三、电子客票行程单辨读·····	56
四、客票有效期和其他规定·····	59
五、旅客购票证件·····	59
任务二 了解国内民航旅客运价·····	61
一、客票价格的制定依据·····	62
二、服务等级票价·····	63
三、旅程方式对应的票价·····	64
四、儿童和婴儿票价·····	65
五、教师和学生票价·····	65
六、团体旅客票价·····	66
七、子舱位票价·····	66
任务三 旅客订座记录的制作·····	67
一、准备工作·····	68
二、查询航班信息·····	70
三、建立与修改旅客订座记录·····	73
四、出票·····	90
五、客票变更、签转与退票·····	93
项目学习效果综合测试·····	97



项目三 航班的正常运输

订好机票,旅客就可以在乘机当天到达机场,由值机人员为其办理登机手续及行李托运手续,由安检人员对旅客人身及随身携带的行李进行安全检查,再经由导乘人员的引导进入候机室,等待登机。无论是值机、安检,还是导乘,工作人员都需要一丝不苟、耐心细致,让旅客满意并确保飞行安全。

任务一 值机工作	102
一、值机工作概述	102
二、办理乘机手续	105
三、托运行李	110
任务二 安检	122
一、安检机构与人员要求	122
二、安检工作	124
任务三 候机、登机服务	130
一、导乘	131
二、接机与送机	133
项目学习效果综合测试	136

项目四 特殊运输服务

当年迈体弱的旅客要求乘机,当行动不便的旅客需要配备登机轮椅,当盲人旅客需要携带导盲犬登机,民航服务人员该如何办理旅客的乘机手续?

当旅客路遇拥堵而错过了飞机,或因注意力不集中漏乘了飞机,或因航班取消无法成行,又该如何得到安排和补偿?

任务一 特殊旅客运输	140
一、重要旅客运输	140
二、老弱旅客运输	142
三、病残旅客和其他特殊旅客运输	144
任务二 旅客的非正常运输服务	155
一、处理旅客误机、漏乘、错乘	155
二、超售状况的处理	158
任务三 航班的非正常运输服务	160
一、飞机延误后的旅客安置与服务	160
二、航班取消、返航、备降后的旅客安置与服务	164





三、旅客航空运输伤害赔偿·····	166
项目学习效果综合测试·····	167

项目五 行李的非正常运输

在始发站由于漏装行李、行李牌脱落、旅客晚到、载量不足、运输差错等，使得航班到达后，目的地航站无法按规定的时间和行李数量向旅客交付行李，面对焦急的旅客，面对堆积的行李，该如何迅速、妥善地进行安置和处理呢？

任务一 迟运、错运、速运行李的处理·····	170
一、处理迟运行李·····	170
二、处理少收行李·····	173
三、处理多收行李·····	178
四、处理速运行李·····	182
任务二 不正常运输行李的处理与赔偿·····	185
一、处理破损行李·····	185
二、处理内物短少行李·····	189
三、处理无人认领行李·····	190
四、行李赔偿·····	191
项目学习效果综合测试·····	194