
第三章

旅客服务业务

学习目标

- (1) 了解高端旅客服务的业务流程；
- (2) 掌握重要旅客运输服务的业务要点；
- (3) 掌握旅客中转服务的业务流程；
- (4) 掌握各种类型特殊旅客服务的业务流程。

学习内容

- (1) 高端旅客服务的基础知识及业务流程；
- (2) 重要旅客身份识别及服务保障要求；
- (3) 旅客中转服务的基础知识及业务流程；
- (4) 特殊旅客的分类及服务知识。

第一节 高端旅客服务

案例导入：

某航空公司金卡会员董先生在VIP柜台排队办理值机手续时，值机员正在与张小姐（部门同事）边聊天边办理业务。董先生等了很长一段时间才轮到值机员为其办理值机手续，因董先生行李中携带了打火机，需开箱拿出打火机。值机员这时就双手叉在胸前看着他拿行李。董先生在整理行李时向值机员提出能否帮忙一起整理行李物品，遭到值机员拒绝并称，“根据有关规定，工作人员不能帮旅客整理行李”。董先生对此值机员的服务态度非常不满。航空公司相关部门在调查中发现该值机员在办理业务过程中经常与旅客顶嘴。



案例解析:

根据《公共航空运输服务质量标准》规定,“对重要旅客和老、幼、病、残、孕等旅客提供特殊服务”。VIP 值机柜台设立的目的就是为重要旅客提供优质服务。在本案例中,值机员在为旅客办理手续时与同事聊天,在沟通时和旅客争执,不考虑旅客的感受,是违反行业规范的行为。在 VIP 柜台办理手续的旅客对服务具有更高的敏感性和期望值,值机员应该具备足够的服务意识和沟通能力,稍有疏忽,可能会引起旅客不满。当事值机员服务意识淡薄、服务态度差,是有过失的。应就此案例进行研讨,寻找差距,制定有效措施,提高服务意识,改善服务工作,避免此类问题再次发生。这对民航各相关企业提升服务水平有着重要的现实意义。

一、高端旅客服务基础知识

1. 高端旅客的定义及分类

近年来,随着国内外航空市场环境的急剧变化,航空公司之间的竞争日趋激烈,其竞争的重心已经由传统的产品竞争、服务竞争演变为对有限客户资源的激烈争夺。这种变化尤其体现在能给航空公司带来巨大收益潜力的关键旅客群体——高端旅客资源的争夺。高端旅客并不是狭义地指那些有一定社会地位或社会知名度高的人,而是指那些能为航空公司带来丰厚利润的关键旅客群体。对高端旅客的定义和分类各航空公司之间的差别很大,但基本可以总结归纳为:两舱旅客(头等舱和商务舱旅客)及真正意义上的常旅客(一般为持高级别常旅客卡的会员)。

2. 高端旅客的特色服务简介

目前,各大航空公司推出的高端旅客服务项目虽然在地域上、文化上有很大差异,但都是根据其自身定位及高端旅客特点而开展的各项给旅客以尊贵感的特色服务。纵观国内各大航空公司的高端旅客服务,基本都涵盖了如下服务项目。

(1) 高端旅客专属值机柜台。高端旅客来到机场出发厅,看到门口摆放着鲜花,地面铺着整洁的红地毯,柜台上醒目地标示着“头等舱、公务舱旅客、俱乐部金卡、银卡会员专用值机柜台”,值机员热情恭候着旅客的光临(有些航空公司设有高端旅客专属值机区域),不免心中愉悦。值机员高效率地办妥一切乘机登记手续,免去高端旅客和经济舱旅客排队拥挤的烦恼。

(2) 高端旅客专属安检通道。当旅客办理完乘机登记手续后,旅客可享用头等



舱旅客专用安检通道，免除排队等待的烦恼。

(3) 高端旅客专属候机休息室。旅客通过安全检查之后，便可前往专为头等舱、公务舱旅客提供的豪华、舒适的专用候机休息室等候登机。旅客可以在休息室内休息娱乐，如喝茶、听音乐、上网、小憩等。

(4) 高端旅客专属商务中心。在头等舱旅客专用商务中心，配置了计算机、传真机、固定电话等设备，免费为旅客提供上网、收发邮件、传真等服务。在头等舱旅客专用商务中心，旅客还可以充分利用候机的时间开展业务工作，做到工作、候机两不误。为了做好“无缝隙服务”，头等舱旅客专用商务中心还提供了各种品牌、型号的手机充电器，使旅客拥有商务旅途中的流动办公室。

(5) 高端旅客专人服务。从购买了航空公司机票的那一刻开始，航空公司就会安排专人负责旅客的值机、候机、乘机、接机等一条龙服务，让旅客真正享受到高端旅客专享的尊贵之旅。在候机期间，服务员会送上免费供应的茶、饮料、酒水、小吃、湿纸巾、报刊等。

(6) 高端旅客专人引导登机。在专用候机区休息，服务员会及时、准确地告知航班信息；登机时，由专人引导，让旅客行程畅通无阻，旅客无须与经济舱旅客一起排队等候。

(7) 高端旅客机场内专车接送。在出发厅、到达厅与飞机之间，头等舱旅客专用的贵宾车来回接送旅客登机，安排旅客优先上、下飞机。

(8) 专门提供航班不正常时的服务。如遇航班延误，为高端旅客安排专用的餐食。如果航班延误超过一定时间，提供商务房休息以等候航班。

二、高端旅客服务业务流程

目前，各大航空公司对高端旅客服务的业务流程设计虽千差万别，但都全面改进和提升了原有头等舱、公务舱旅客服务的基本流程。国内各大航空公司的高端旅客服务业务流程基本如下。

(1) 订座（售票）时，对高端旅客所提出的特殊服务要求做准确记录，并及时通知相关服务部门提供必要的服务。

(2) 为高端旅客单独设立办理乘机登记手续柜台，并且柜台要有明显的标示。

(3) 高端旅客排队时间最长不得超过5分钟；办理乘机登记手续时间为（不包括团体）无行李托运不超过2分钟，有行李托运不超过5分钟。



(4) 高端旅客服务员为旅客提供文明礼貌、热情周到的服务,熟记高端旅客的名单、喜好,提供姓氏称呼服务。

(5) 引导高端旅客上机时,VIP、头等舱或公务舱的旅客按其本人意见可选择在其他旅客登机前或登机后登机。

(6) 当需使用摆渡车将高端旅客从候机楼送往飞机时,高端旅客应与经济舱旅客分开使用摆渡车。

(7) 遇航班不正常时,尽可能为高端旅客提供周到、完善的服务,以缓解因航班不正常给高端旅客带来的烦恼。

① 航班延误时,为高端旅客提供应有的通信设施、娱乐设施、良好而适合的美食。如航班延误信息不确定时,应每隔 30 分钟通报一次动态信息。

② 航班不正常时,始发站商务调度部门应及时将航班延误情况通知接待单位或高端旅客本人,及时通知各有关经停站和到达站要客服务部门,要客服务部门应及时报告有关领导、部门和接待单位。

③ 航班发生迫降旅客需下机等候时,如有 VVIP、VIP、CIP 旅客,头等舱、公务舱旅客或特殊服务旅客,应派专人专车做好相应服务工作,提供相应的休息室。若旅客提出终止旅行,则应协助旅客办理相关手续,直至将旅客送到到达厅。

④ 航班不正常需安排住宿时,高端旅客可与一般旅客一起安排,在条件允许下可安排单人单间;重要旅客原则上安排四星级以上宾馆或酒店,安排单人单间,价格以当地标准执行,费用按相关规定执行。

⑤ 发生航班超售时,尽量将提高等级的经济舱旅客与原头等舱或公务舱高端旅客分隔开,以免影响原头等舱或公务舱的高端旅客。

三、重要旅客运输服务

重要旅客由于其身份的特殊性要求,其旅客运输服务流程和要求有特别规定。一般重要旅客均属于航空公司的高端旅客范畴,但又和普通高端旅客运输有一定的区别。因此,将重要旅客运输服务从特殊旅客服务部分提出并纳入高端旅客服务知识部分加以介绍。

1. 重要旅客的分类

对于重要旅客范围的界定和分类,一般将重要旅客划分为最重要旅客、重要旅客和工商界要客。



(1) 最重要旅客 VVIP (VERY VERY IMPORTANT PERSON)。

① 中共中央总书记, 中央政治局常委、委员、候补委员; 国家主席、国家副主席; 全国人大常委会委员长、副委员长; 国务院总理、副总理、国务委员; 全国政协主席、副主席; 中央军委主席、副主席; 最高人民检察院检察长、最高人民法院院长。

② 国家元首、政府首脑、议会议长及副议长、联合国秘书长。

(2) 重要旅客 VIP (VERY IMPORTANT PERSON)。

① 省部级 (含副职) 党政负责人、在职军级少将 (含) 以上军队领导; 国家武警、公安、消防部队主要领导; 港、澳特别行政区政府首席执行官。

② 外国政府部长 (含副职)、国际组织 (包括联合国、国际民航组织) 的领导、外国大使和公使级外交使节。

③ 由省部级 (含) 以上单位或我国驻外使领馆提出要求按 VIP 接待的客人。

④ 著名科学家、中国科学院院士、社会活动家、社会上具有重要影响力的人士。

(3) 工商界要客 CIP (COMMERCIALLY IMPORTANT PERSON)。

① 工商业、经济和金融界等具有重要影响力的人士。

② 重要的旅游业领导人。

③ 国际空运企业组织、重要的空运企业负责人等。

2. 重要旅客的订座和售票

重要旅客运输服务从订座和售票开始就要加以重视。

(1) 辨明要客身份。

凭工作证或军官证辨明重要旅客身份, 职务与级别有差异时, 以身份比较高者为准。

(2) 订座要求。

详细问清职务、级别和所提供的特殊服务, 在有关订座记录中注明, 并做好保密工作。重要旅客及随从人员在同一售票处办理业务。VIP 旅客及随从人员的订座情况一定为 “OK” 状态, VIP 旅客的职务、级别及随行人员的相关情况要在 OSI (其他服务信息) 项中注明。

(3) 出票要求。

除按规定建立电子客票或打印客票外, 在重要旅客的姓名后加注 “VIP” 字样, 客票内所填项目应与订座记录逐一核对, 并交值班主任检查, 确保航班号、日期、起飞时间正确无误。



3. 重要旅客运输信息传递

由于重要旅客的身份特殊，需要在其运输信息的传递环节严加规范和关注，具体有如下要求。

(1) 重要旅客的购票手续办理完毕后，在重要旅客的订座记录中用 OSI 项注明重要旅客身份。通常，座位控制部门要在航班起飞前一天下午 4 时（各航空公司有各自的规定时间）前将重要旅客的姓名、职务、随行人数、乘机日期、航班、起飞时间、订座舱位、PNR（旅客订座记录）代码、目的地、特殊服务要求和需要的特殊设备等用传真或拍发电报通知公司的航班生产调度部门、运行管理部门和始发站当地航班运行管理部门。

(2) 如旅客的身份要求保密或身份不明，则在职务项注明“旅客身份保密”或“身份不明”。发完通知后，应与收文单位电话联系，在确认对方已收到通知后，将对方的电话、受话人和收到的时间记录在传真或电报上。

(3) 重要旅客取消旅行或变更航班、日期，办理变更的售票部门或重要旅客上机地点的运输业务部门应及时在计算机订座系统中取消或变更有关订座信息，或者拍发变更电报通知有关航站的运输业务部门。

(4) 航空公司的航班生产调度部门、运行管理部门在接到售票部门报告的重要旅客情况后，要逐项做好记录，并编制次日航班重要旅客乘机名单，报送管理局、航空公司、机场值班领导和有关部门。临时收到重要旅客信息应及时补充通知。

4. 重要旅客服务保障要求

各个航空公司的重要旅客服务保障要求存在差异，通常都有专门的贵宾厅（见图 3-1）和专门服务团队加以保障，一般保障要求包括如下几个方面。



图 3-1 中国南方航空集团有限公司贵宾厅



（1）重要旅客航班的载运限制。重要旅客乘坐的航班上严禁押送犯人；严禁接收重病号或担架旅客。在接收婴儿、儿童（包括无成人陪伴的儿童）时，应严格按照规定办理，座位不得超售。通知货运部门，禁止在该航班上装载危险物品，原则上优先安排重要旅客运输。

（2）重要旅客乘机手续的办理。重要旅客及其随行人员的乘机手续在 VIP 值机柜台（见图 3-2）办理。办理乘机手续的时间，与一般旅客的要求一致，如重要旅客未按指定时间到达机场，值机员需将信息及时反馈到航班控制部门。对于重要旅客随行人员的认定，以所获得的重要旅客信息为准。在重要旅客办理乘机手续时，应为重要旅客本人和持头等舱客票的随行人员填发“头等舱服务卡”。在旅客舱单上填写重要旅客姓名后，需在舱单备注栏内注明“VIP”。



图 3-2 中国南方航空集团有限公司 VIP 值机柜台

（3）引导重要旅客登机。重要旅客登机时，应提供相应的引导服务。在航班起飞前，准确填写“特殊服务通知单”，主动向机组交代重要旅客的身份和要求的特别服务事项。

（4）重要旅客服务电报的拍发。航空公司始发站的值机部门在航班起飞后，应及时拍发 VIP 电报，通知有关中途站和到达站的相关要客服务部门，要客服务部门再通知机场各有关单位领导和各有关业务部门。

（5）重要旅客进港服务。重要旅客服务部门应及时了解重要旅客信息，掌握航班的进港动态，做好服务准备：在飞机到达前 1 小时，重要旅客服务部门将航班信息通知接待单位；在飞机到达前 10 分钟，将接待人员引导至停机位。重要旅客到达后，引导重要旅客下机。行李部门应立即按照重要旅客行李到达信息卸机。无信息时，应优先卸下机上带有“VIP”字样标志和头等舱旅客的行李。



(6) 航班不正常时,应及时将航班延误的情况电告各有关经停站和到达站要客服务部门,要客服务部门应及时报告有关领导、部门和接待单位。

四、高端旅客服务产品简介

对于高端旅客高职位、高收入、高消费的特点,其航空出行需要更加方便、快捷、舒适、尊贵的高端服务,更看重航空公司提供给他们的全方位和个性化服务。针对这样的需求,以国航、南航、东航为代表的国内航空公司对高端旅客这一特殊群体的增值服务各具特色,以其不同的服务理念,开发新型的服务产品来迎合高端旅客的新需要,争取赢得更多的高端旅客市场份额。下面简要介绍几个国内航空公司推出的高端旅客服务产品。

1. 高端客户经理专注旅客需求

空地一体化优质服务一直是航空公司及地面服务保障部门致力追求的目标,对待高端旅客更需要如此。事实上,高端旅客服务并非只需要这些,航空公司要从如何感动旅客、用心服务等方面去思考,个性化的管家式服务更是不可或缺的。

例如,南航为高端旅客专设了高端客户经理,他们随时为高端旅客提供“全程引导服务”。当旅客踏上专用值机柜台前的红地毯时,值机员主动迎接,根据旅客对座位的喜好办理值机手续,托运大件行李,并引领旅客过安检绿色通道,进入明珠贵宾休息室候机。体验过南航高端服务的旅客基本都会有南航高端客户经理的联系方式,在乘机之前只要给高端客户经理打个电话,就会享受到“一对一”的管家式服务。

2. 个性化变更服务彰显旅客尊贵

在高端旅客享受航空公司为其提供的一条龙服务时,偶尔也会遇到一些如临时更改行程之类的突发状况,航空公司对此也推出了相关配套服务,其中就包括东航简化高端旅客自愿或非自愿航班变更后更换登机牌的程序。这项服务的推出不仅在最大限度上满足了高端旅客的个性化需求,节约了其等待更换登机牌的时间,还免去了二次安检,大大方便了旅客的出行,真正做到了哪里有高端旅客的需求,哪里就有航空公司的优质服务。

3. 营造高端旅客愉悦的候机体验

对于很多旅客来说,等待登机的那段时间是十分无聊的,如果遇上航班延误,体验则会更差。为了给高端旅客创造更加舒适和愉悦的候机体验,各大航空公司不



断提升贵宾休息室的服务品质，设立独具特色的品牌服务项目。

目前，东航在虹桥和浦东国际机场共有 10 多间贵宾休息室，除提供多种美食外，休息室里种类繁多的报刊成为一大特色。高端旅客在贵宾室内可阅读到当日的各类报纸杂志，其中法语、日语、韩语等小语种报纸的数量也很多，深受旅客欢迎。

与东航不同，国航更注重贵宾休息室的餐食服务。为了满足不同时段航班旅客的就餐需求，国航的贵宾休息室延长了午餐和晚餐的供应时间，并对餐台进行了重新设计，分别设立了冷餐区、热餐区和汤品饮料区，用台布、装饰物对小吃台、就餐区进行了重新装饰。考虑不同国籍、不同年龄、不同性别旅客的差异化需求，两舱（头等舱、公务舱）休息室进一步丰富了早餐品种，增加了午餐、晚餐简餐供应。

除在餐食方面下功夫外，航空公司还积极改善贵宾休息室的硬件设施，营造高品位的休息环境。南航为高端旅客提供的贵宾休息室按照季节变化以“春暖花开”“夏日清凉”“秋高气爽”“冬意绵绵”四大主题为架构，应季花卉的更换、计算机桌面的设计等无不围绕这四大主题进行策划，营造出亲切、自然的休息环境，让旅客找到家一般的温馨感觉。

4. 信息技术助力提升高端旅客服务

国航开发了高端客户管理系统，建立高端旅客旅行习惯档案。在地面服务部的系统中，存储着国航超 5000 名白金卡旅客的近万条信息，详细记录着旅客的习惯、爱好等，有效地帮助国航进一步提升了高端客户个性化服务水平。和国航类似，南航也拥有一个高端旅客数据库，两舱、金银卡会员等高端旅客的饮食喜好、座位喜好等信息都会录入其中，待旅客再次选择南航，光临贵宾休息室时，服务员会主动送上客人喜欢的饮料，让旅客感受到贴心的服务。此外，南航在广州还设有高端调度中心，通过调度中心密切跟踪高端旅客服务动态，接收系统内各单位的高端旅客服务信息并进行处理，及时向业务部门发布动态信息，实现高端服务信息的有效传递和对高端服务的人员、车辆等进行有效的调度。

第二节 旅客中转服务业务

案例导入：

郭小姐乘坐的 XX 航班到达 A 地，计划中转次日 YY 航班前往美国，由于 XX 航班未按计划起飞，当郭小姐到达 A 地中转柜台时，值机员为其办理了登机牌，但最



后她还是误机了。经相关部门调查,XX 航班因空中管制原因延误,当晚 22:45 到达 A 地,中转柜台于 23 时为郭小姐办理了转机登机牌并告知旅客立即前往国际出发厅去办理联检手续。YY 航班起飞时间为次日 00:05,郭小姐到达国际出发厅时间是 23:30,由于航班值机已关闭,各联检单位均已停止办理出境手续,致使旅客无法搭乘 YY 航班成行。郭小姐向有关部门提出投诉,要求赔偿相关损失。

案例解析:

当中转旅客因前段航班延误而影响衔接后段航班时,应有处理预案并及时做好相应准备工作,尽可能缩短旅客的中转时间。对衔接时间较为紧张的中转旅客,应由中转服务人员带领前往相应的出发厅。在无足够时间中转的情况下,应向旅客做好解释工作,安排当晚住宿,协调解决方案。随着航空公司打造枢纽型机场战略的实施,中转旅客数量将不断增加,本案例情况再次出现的概率将增大。打造枢纽战略实施的关键就是优质、高效的中转服务,特别是针对本案例中出现的特殊情况的处理,应设置预案,规范流程,加强培训。

一、旅客中转服务基础知识

随着航空市场竞争日益激烈,国内外各航空公司都纷纷重新设计航线以降低运营成本。在大型网络化航空公司的实践运营中,航空公司发现可以将航线设计集中于某些地理位置优越、自身旅客吞吐量大的机场,从而打造一些区域性、国际性的枢纽机场,并由此构建中枢型航线网络体系以降低航空公司运营成本。而确保枢纽机场打造成功的关键就是优质的中转服务,枢纽的建立需要将旅客汇集到区域性干线上来,汇集的效果由旅客中转的便捷性决定。

1. 旅客中转服务的概念

中转即转机,是旅客由于旅行的需要而在航程中某一点衔接续程航班。例如,某旅客由南宁飞往三亚,由于没有直达航班或直达航班时间不合适,可能需要先由南宁飞到广州,再换乘飞机飞到三亚,也就是说该旅客需在广州中转。

一般情况下,中转是由客观原因造成的,如航空公司没有提供直达航班,或者旅客出发当地没有开通直达的航线,旅客只能选择联程航班。如果某旅客想从宜昌飞往新加坡,而宜昌没有直达新加坡的航班,该旅客可选择在广州中转。有时,旅客为了节省路费、享受特别的服务或在转机地点会见朋友,也会选择中转联程航班。

按照国际航空运输协会相关要求:旅客在转机点停留的时间在 24 小时以内,一



一般称该转机点为非中途分程点；旅客在转机点停留的时间超过 24 小时，一般称该转机点为中途分程点。确定航程中的中途分程点和非中途分程点的数量是十分重要的，这是确定航程类别进行运价计算、填开客票及提供中转服务的基础。

在国内，中转服务又是航空公司针对购买联程机票的旅客而开展的空地一条龙服务。从售票环节开始，每个部门都会把中转旅客的姓名、人数、换乘航班情况通知后续部门。中转旅客到达机场，只要在到达大厅找到中转服务柜台，便会有专人协助其提取行李、办理后续航班登机手续，以此提高旅客中转的效率，最终提升联程航班的上座率。

2. 最短中转时间

通常，大多数旅客愿意乘坐直达航班，而不愿意乘坐中转联程航班。为了旅客及其行李能在转机点顺利衔接，保障旅客和航空公司各自的权益，国际航空运输协会综合机场服务设施、机场联检单位、航空公司地面保障情况等因素，制定并监管全球各机场的最短中转时间（MINIMUM CONNECTING TIME, MCT）标准。最短中转时间就是指：正常情况下，在制定机场由一个航班中转到其续程航班时旅客所需花费的最短时间。在实际操作中，通常旅客的转机时间都在标准最短衔接时间之内。国际航空运输协会在官方航空指南（OFFICIAL AIRLINES GUIDE）中按字母顺序排列公布各城市机场的标准的最短衔接时间。如果旅客选择联程航班出行，售票员应根据 OFFICIAL AIRLINES GUIDE 中公布的中转机场的最短衔接时间的规定填开客票；在始发站，值机员应检查旅客在中转机场的最短衔接时间是否足够，来决定是否需要向旅客声明相关的免责条款；在中转机场，航空公司中转部门应协助由于各种原因造成的实际转机时间少于最短衔接时间的旅客及其行李顺利转机。

例如，南航在广州枢纽国际转国际最短衔接时间（MCT）为 60 分钟，对于转机时间短的急转旅客，将提供登机口接机全程引导服务。

3. 中转旅客的类型

通常，根据中转旅客的出发航班和续程航班相应的国内或国际运输情况，中转旅客可分为“国内转国内”中转旅客、“国内转国际”中转旅客、“国际转国际”中转旅客和“国际转国内”中转旅客。例如，旅客由武汉前往悉尼在广州转机，武汉至广州是国内航班，广州至悉尼是国际航班，该旅客属于“国内转国际”中转旅客。如果“国际转国际”中转旅客持有入境签证，且本人需要入境，该旅客属于“入境再出境”中转旅客；如果旅客没有入境签证，或者本人不需要入境，该旅客



属于“过境”中转旅客。“过境”中转旅客一般情况下只能在移民局监管下的机场过境厅内停留。

根据中转旅客的出发航班和续程航班所属的航空公司不同，中转旅客可分为“同航转机”旅客（同一航空公司航班之间的转机旅客）和“跨航转机”旅客（不同航空公司航班之间的转机旅客）两种。例如，某旅客由武汉前往悉尼在广州转机，武汉至广州的航班是东航的航班，而广州至悉尼的航班是南航的航班，该旅客属于“跨航转机”旅客。

如果在同一个城市中有两个以上的营运机场，中转旅客可能在同一机场内转机或在不同机场之间转机。例如，上海市有虹桥和浦东两个国际机场，某旅客由东京经上海转机前往三亚，该旅客乘坐由东京飞往上海的东航航班降落在浦东国际机场，而由上海飞往三亚的南航航班则在虹桥国际机场起飞，该旅客就属于同一城市、不同机场之间的转机旅客。

二、旅客中转服务业务流程

1. 旅客中转准备工作

为了确保中转工作的顺利开展，航空公司从事中转服务业务的人员需要认真做好相应的准备工作。

- (1) 查看中转旅客名单，了解需转乘本公司或其他承运人航班的旅客人数。
- (2) 如果由于该航班的延误而造成旅客转接航班的衔接时间不够，应做好各种必要的应急准备以帮助有关旅客迅速办理转机手续。

2. 旅客中转服务流程

依据旅客中转服务的四种分类，分别介绍其服务流程。

(1) 国内航班中转国内航班。

“国内转国内”中转旅客，是指航程均在同一国境内的转机旅客。旅客在国内到达厅提取托运的行李后，即可在中转柜台办理联程航班的乘机手续。国内中转柜台工作人员按照国内旅客运输的规定查验旅客的机票、证件后，为旅客办理登机牌和行李托运手续，然后指引旅客前往国内出发厅登机。

国内航班中转国内航班服务流程如下。

- ① 根据外站传真或从中转旅客信息查询系统中，了解中转旅客的信息情况，并在转机记录本上记录办理了“一票到底”手续并有行李托运的旅客的序号、行李件



数及重量，以便核对。

② 航班到达后，中转工作人员到飞机上接回“一票到底”的相关文件，并核对张数、航段是否正确。

③ 根据行李牌分拣已办理“一票到底”手续的旅客行李，直接与装卸人员交接并填好交接单。

④ 为未办理“一票到底”的中转旅客办理转机手续、机票再证实，并为中转旅客提供购票服务。

⑤ 将交接单与转机记录本上的行李信息进行核对。如发现有不符，立即与始发站联系，以便在离港系统中及时修改。

⑥ 复核中转旅客人数、行李件数及重量。

⑦ 将乘机联的航段、张数在乘机联本上登记清楚。

⑧ 交接在中转站办理转机手续的旅客行李。

（2）国内航班中转国际航班。

“国内转国际”中转旅客，是指国内到达航班旅客在中转站办理出境手续后转接续程航班为国际航班的旅客。旅客到达中转站后，自行认领托运行李，在中转工作人员的协助下，前往“国际出发厅”；经过出发海关、检疫部门的检查后，在国际值机柜台办理乘机手续。

国内航班中转国际航班服务流程如下。

① 根据外站传真或从中转旅客信息查询系统中，了解中转旅客的信息情况。

② 接收旅客，查验旅客护照、机票，为旅客换领登机牌；为旅客的托运行李拴挂临时寄存行李号码卡，将机票底联及行李领取卡交给旅客，并告知旅客在航班起飞前 90 分钟到国际中转柜台领取行李过海关，并发放登机牌。

③ 为旅客提供购票、机票再证实、介绍宾馆等服务。

④ 集中行李，在规定时间内运送到国际柜台，将行李和登机牌交由国际中转柜台按时发放。

⑤ 清点国际乘机联或相关文件，在国际乘机联上注明航程、数量。

（3）国际航班中转国内航班。

“国际转国内”的中转旅客是国际到达航班旅客在中转站办理入境手续后转接续程航班为国内航班的旅客。“国际转国内”的中转旅客到达中转站，办妥相关的联检手续后，前往中转柜台。中转柜台工作人员按照国内旅客运输的规定查验“国际转国内”旅客的机票、证件后，为旅客办理登机牌和行李托运手续，然后指引旅



客前往国内出发厅登机。

国际航班中转国内航班服务流程如下。

① 根据外站电传掌握转机旅客人数、行李件数和重量；核对数据后，在转机记录本上记录“一票到底”旅客的序号、行李件数及重量，以便核对。

② 航班到达前 10 分钟等候飞机，接收乘机联。

③ 核对乘机联航段、日期、数据的准确性，在乘机联上写明接收的序号、座位号、行李件数及重量。

④ 引导协助佩戴中转标志的转机旅客过联检部门。

⑤ 旅客出关后，中转工作人员引导旅客到国内中转柜台，核对已办理“一票到底”旅客的登机牌序号、行李件数及重量。

⑥ 为未办理“一票到底”的中转旅客办理转机手续、再证实机票，并为中转旅客提供购票服务。

⑦ 复核中转旅客的所有信息，包括人数、行李件数及行李重量。发现实际到达的中转旅客信息与转机记录上的信息不符时，及时做出更改。

转机记录上有行李，但旅客未与中转柜台联系，在旅客转接的续程航班起飞前 40 分钟将该旅客在前站接收的行李信息删除。如登机后发现少该名旅客，按出发航班无行李旅客未登机处理。

如旅客在中转站未按规定提取行李过海关，中转工作人员应将该旅客的行李信息删除，将行李交行李查询部门处理。

⑧ 将乘机联的航段、张数在乘机联上登记清楚。

⑨ 交接行李，做好交接记录并签字。

(4) 国际航班中转国际航班。

“国际转国际”中转旅客是指国际到达航班旅客在中转站办理入境或过境手续后，再转接续程航班为国际航班的旅客。“国际转国际”中转旅客只持有“过境”签证，旅客到达后，不能随意离开边防检查站监管的“过境厅”，旅客的乘机手续只能由中转工作人员协助办理。“国际转国际”中转旅客符合入境要求并且需要入境，由旅客本人自行办理入境的边防、海关及检疫检查手续，并自行认领托运行李，前往“国际出发厅”办理出境和联程航班乘机手续。在有中转服务的机场，旅客可以在国际中转柜台提前办理领取登机牌的手续，但必须自行携带托运行李经过出发海关、检疫部门的检查后，在国际值机柜台办理行李托运手续。

国际航班中转国际航班服务流程如下。



- ① 根据系统数据、外站电传等，预先了解转机旅客情况；预先做好接收前一航站的未办理“一票到底”手续的旅客，准备足够的中转标签；当旅客已办理“一票到底”手续但前站未收乘机联时，列出已被接收的旅客序号，并相应地注明行李件数及重量。
- ② 航班到达后，在到达大厅处为未办理手续的转机旅客粘贴中转标签，引导旅客过联检部门，并查验旅客机票。
- ③ 为未办手续的旅客换登机牌，同时查看旅客托运行李的件数及目的地行李牌，如发现行李未拴挂目的地行李牌，则重新挂牌。核对已办手续的旅客的登机牌，查验登机牌的目的地和序号、行李的件数及重量和目的地行李牌，发现问题及时处理。
- ④ 引导旅客办理出境或过境手续。
- ⑤ 核对完转机的行李件数和目的地后，统一与相关部门做好交接工作。
- ⑥ 复核中转旅客人数，中转行李件数、重量。

3. 旅客转机电报识读

为了使旅客能在中转站顺利转机，始发航班航空公司工作人员通常会通过拍发旅客转机报（简称 PTM）的方式，告知到达站及中转站相关部门转机旅客姓名、联程航班、转机行李等相关信息。在没有安装电报系统的航站，工作人员可以采用传真、电子邮件或电话等方式传递中转旅客信息。始发站或中转站工作人员还可以在中航信订座系统或离港系统中输入相关指令，从而获得中转旅客的相关信息。

旅客转机报在航班起飞后，由值机部门立即向后续所有航站相关部门拍发。目前，大多数国内航站都使用中航信离港系统办理乘机手续，离港系统会在每个航班最后关闭时，自动向相关航站发送旅客转机报。作为值机工作人员，尤其是中转值机员，应该理解旅客转机报的内容，以便能够预知中转旅客的相关信息，从而做好中转服务工作。

旅客转机报的报文格式遵循 IATA 标准，它由以下几个部分组成：

收报地址	HKGKPCX
发报识别地址及发报日时组	. CANAPCZ 141515
电报识别代号	PTM
航班信息	CZ303/14FEB CANHKG PART1
转机旅客数据	CX408 TPE 1Y 2B
转机旅客姓名	ZHANG/XIAOMING
电报结束部分	ENDPTM



旅客转机报中的转机旅客数据部分有两种编辑方式：一种是按照转机航班号、目的地、舱位等编辑的数字方式；另一种是按照旅客姓氏、航班号、目的地、舱位等编辑的姓名方式。如果没有转机旅客，在旅客转机报中航班信息的下一行输入“NIL”来表示。

三、航空公司中转服务业务简介

目前，各航空公司都十分重视旅客中转服务，在中转服务业务的设计上也有很多创新。南航是我国最早开发中转服务业务的航空公司之一。由于南航拥有国内最大的航线网络，优质的中转服务对其而言十分重要，下面简要介绍南航在中转服务业务方面的创新。

1. 中转信息中心

中转信息中心是南航中转部门各岗位工作的调度中心，它是中转信息收集和发布的核心部门，承担本部门 and 协作单位的沟通工作，协调“一票到底”“同机中转”“机转机”“隔夜中转免费住宿”等中转服务，监控不正常航班及特殊中转旅客转机情况，解答南航驻外办事处、分公司、机场协助单位工作人员及南航中转旅客的相关问题。

2. “一票到底”业务

南航旅客在开通了南航中转“一票到底”业务的机场，可以同时一次性办理始发航班和经中转的联程航班的乘机手续。如果某旅客搭乘的是南航国内转国内航班，在广州转机时，该旅客无须再次办理乘机手续，可凭在始发机场办理的联程航班的登机牌直接登机；在目的站，该旅客可凭在始发机场办理的联程行李票直接提取托运的行李。

3. “同机中转”业务

选择了南航同机中转航班的联程旅客在始发站办理了“一票到底”手续后，在中转站无须换乘飞机，即可搭乘同一架飞机前往目的地。

4. “机转机”业务

国内转国内的南航转机旅客在广州机场的实际转机时间少于标准衔接时间时，如旅客按照正常的转机程序无法衔接后续航班，可在南航中转工作人员的协助下由到达航班直接转至出发航班上。



5. “隔夜中转免费住宿”服务

当旅客持有已订妥座位的南航联程航班机票，当日无法转接续程航班时，南航中转部门将为旅客免费提供一晚住宿，并赠送一份精美早餐，让旅客真正体会到南航中转的“无缝隙服务”。

第三节 特殊旅客服务业务

案例导入：

某航班机长以张女士（肺癌患者）所办手续不符合要求，不能提供适宜乘机证明为由拒绝其登机。经多方协调，张女士仍未成行并导致航班延误一个多小时后起飞。张女士认为自己是按照当事航空公司的特殊旅客要求办理的相关手续，为此提出投诉。

案例解析：

此案例中，该旅客是肺癌患者，航空公司售票及地面服务环节均需按照规定为其办理手续，检查其出具的医院证明并要求其填写免责声明后予以办理，视旅客乘机前状态并有要求旅客在航班起飞前接受机场急救中心的适宜乘机身体检查的权利。根据《中华人民共和国民用航空法》第四十四条：“民用航空器的操作由机长负责，机长应当严格履行职责，保护民用航空器及其所载人员和财产的安全。机长在其职权范围内发布的命令，民用航空器所载人员都应当执行。”在此案例中，机长作为旅客的空中人身安全的责任人，有权要求检查病残旅客的相关乘机资料。地面服务部门有必要在机长要求的情况下，提供旅客适宜乘机的相关证明，不能因为自身工作环节已经完成，就忽视下一环节的岗位操作责任。民航运输是一个整体的团队，特别是在特殊旅客运输工作中，应事先做好相关业务部门的协调工作，切忌各自为政，特别要注意销售、值机、地服、机组甚至机务部门的工作衔接，给旅客统一回复，避免出现旅客因信息混乱而导致服务体验较差的情况。

一、特殊旅客服务概述

1. 特殊旅客概念及意义

在民航运输领域中，特殊旅客专指需要给予特殊礼遇和照顾，或由于健康、用药和精神状况等其他情况，在旅途中需特殊照料并符合一定条件才能运输的旅客。



随着民航业务的进一步细化,给予特殊礼遇服务的旅客被划归在高端旅客服务业务对象范畴内,在第一节已介绍,本节不再赘述。

特殊旅客服务工作是事关航空公司及机场空地服务质量全面提升的关键环节,也是提升旅客对航空公司及机场优质服务认可度的重要因素。如何做好民航特殊旅客运输服务工作是民航业长期关注的课题。

特殊旅客虽然是民航运输中极其少数的群体,但是航空公司及机场的旅客服务部门应十分重视。特殊旅客的情况一般都比较复杂,是民航旅客运输的重点和难点。其重点表现为:特殊旅客运输服务如果处理不当,就容易给特殊旅客造成不良影响或波及其他旅客的航空运输感受,更有甚者会危及航空运输安全。其难点表现为:提供特殊旅客服务的概率较小,特别是在中小型机场,特殊旅客服务出现的次数更是很少,民航运输一线服务人员缺乏特殊旅客服务的经验。

2. 特殊旅客分类

民航运输有其自身特殊性,其特殊旅客分类的标准和要求与其他行业要求有一定区别。中国民用航空局颁布的相关文件规定,特殊旅客(重要旅客除外)可以分为婴儿、无成人陪伴儿童、孕妇、病残旅客(盲人、担架、轮椅旅客)、酒醉旅客、犯罪嫌疑人(有人陪伴遣返旅客)、特殊餐食旅客等。随着旅客个性化需求的不断增加,特殊旅客范围将不断扩大。

特殊旅客服务主要体现为购票、值机和机舱三个环节提供的特别安排和程序,三个环节的相互协调配合才能让需要特殊服务安排的旅客感受到优质的民航服务。

各个航空公司及机场针对特殊旅客服务都提出了各自的一整套差异化解决方案,但基本都遵循如下规定。

(1) 因旅客的行为、年龄、身体和精神状况不适合航空旅行,或者使其他旅客感到不舒适或反感,或者对其自身、其他人员或财产可能造成任何危险或伤害的,航空公司依据自己合理的判断,有权拒绝运输这类已持有客票的民航特殊旅客及其行李。

(2) 特殊旅客必须在订座时提出申请,只有在申请符合航空公司规定的条件下,经航空公司相关部门预先同意,并在必要时做出相应安排后方可收受其购票和乘机。

(3) 由于特殊旅客需要特殊的照顾和服务,可能会影响空服人员对同一航班的其他旅客的服务质量。因此,每个航班对接收的各类特殊旅客(重要旅客除外)应



有数量限制，对特殊旅客接收人数的控制由航班控制部门负责。

(4) 通常，航班控制部门要在航班起飞前一天下午4时（各航空公司有各自的规定时间）前将所有的特殊旅客情况，包括旅客的姓名、职务、随行人数、乘机日期、航班、起飞时间、订座舱位、PNR代码、目的地、特殊服务要求和需要的特殊设备等用传真或拍发电报的方式通知航班生产调度、运行管理部门和始发站当地航班运行管理部门。

以上为民航特殊旅客的定义及分类。由于民航特殊旅客类别较多并且相关服务要求差异较大，将在下一部分对各种特殊旅客运输业务的要求做具体阐述。

二、特殊旅客服务知识

（一）婴儿旅客服务



轮椅旅客

1. 婴儿旅客购票及乘机的规定

民航运输对婴儿旅客的界定是指自旅行开始之日起乘机人年龄未满2周岁，其服务代码为INF。从医学角度来说，一个出生不足14天的婴儿是不适合高空飞机客舱环境的。因此，航空公司一般都规定不得接收未满14天的新生儿乘机。中国国内航空公司规定，婴儿购票乘机适用成人经济舱全价的10%计算票款并不提供单独座位，没有免费行李额，需要和陪伴的成人合用一个座位。如旅客提出需要婴儿单独占用座位时，其应购买儿童票。每位成年旅客携带婴儿超过一名时，超过的人数，应购买儿童票，并可单独占用一个座位。为了方便携带婴儿的旅客，航空公司一般规定可以为携带不占座位的婴儿的旅客免费收运一个折叠式的轻便童车或婴儿摇篮，如果空间允许也可同意将其带入客舱。

2. 婴儿旅客乘机登记规定

航空公司及机场值机部门应优先为携带婴儿的旅客办理乘机手续。在办理乘机手续时，应索取婴儿的“出生证明”以核实其年龄。应将携带婴儿的旅客安排在婴儿排（飞机上多提供一个氧气面罩的排）或可安装婴儿摇篮的座位，切忌安排在飞机的紧急出口位，为婴儿发无座位号的婴儿登机牌。填写舱单时，应在婴儿姓名后的备注栏内注明“INF”字样，以区别成人旅客。航班起飞后，应尽快拍发旅客服务电报给航班的经停站和到达站，告知其搭乘航班携带婴儿旅客的信息。

3. 婴儿旅客接收数量及座位安排规定

为了达到航空器安全程序要求并保证客舱服务的质量，航空公司往往会对航班



接收婴儿旅客的数量加以限制。原则上要求每个航班接收婴儿的数量应少于该航班机型的总排数，每排旅客座位只允许安排一位婴儿，并且必须确保可以为每位婴儿提供独立的氧气装置。当然，具体的座位安排办法因航空公司要求不同和机型的差异而不能统一阐述。在实际业务操作中，往往会安排携带婴儿旅客远离机上头等舱和公务舱座位区域，以免飞行中婴儿的哭闹影响高端旅客的乘机体验。

（二）无成人陪伴儿童服务

1. 无成人陪伴儿童购票及乘机的规定

在民航运输中，儿童是指自旅行开始之日起其年龄在 2 周岁（含）以上至 12 周岁以下的人。儿童旅客可被划分为有成人陪伴儿童和无成人陪伴儿童两类，其中有成人陪伴儿童是指有家长或 18 岁以上旅客同行的儿童。因为有成人陪伴儿童在民航运输的全过程中有人照料，航空公司一般将其运输程序视为一般旅客运输。在我国，儿童一般按适用成人全价票价的 50% 付费购票，占有座位并享有所持客票座位等级规定的免费行李额。

无成人陪伴儿童服务代码为 UM，它是航空公司最早推出的一类针对旅客需求的个性化服务项目，旨在服务那些因工作繁忙，无法陪同子女乘坐飞机的旅客，既可以帮助他们节省时间，又可以省去其陪同子女乘机的费用。无成人陪伴儿童，是指年龄在 5 周岁（含）以上至 12 周岁以下的无家长或 18 岁以上旅客同行的儿童。年龄在 5 周岁以下的儿童，一般情况应有成人陪伴。若父母申请，有些航空公司也可提供为年龄在 12 周岁以上至 15 周岁以下的儿童，办理无成人陪伴儿童服务。

需要办理无成人陪伴儿童服务的旅客需要在购票时向航空公司提出申请，经销售部门向相关部门提出申请并确定可接收后方能答复旅客，且要求旅客承诺无成人陪伴儿童应由儿童的父母或监护人陪送到乘机地点，并在儿童的下机地点安排人员予以迎接和照料。运输的全航程包括两个或两个以上航段时，在航班经停站，均应由儿童的父母或监护人安排人员予以接送和照料，并提供接送人的姓名和地址；如儿童父母或监护人在上述航班经停站安排人接送有困难，而要求由航空公司或在当地雇用服务人员照料儿童时，应预先提出并经航空公司同意后，方可接收运输并为其出票。航空公司出于不影响正常旅客的空中服务质量的考虑，往往会根据机型对同一航班载运的无成人陪伴儿童人数有所规定（见表 3-1）。



表 3-1 某航空公司机型对无成人陪伴儿童的数量限制

机 型	舱 位		
	F	C	Y
B-777A	—	不接收	8 人
B-757	—	不接收	5 人
B-737	—	—	5 人
A-321	不接收	—	5 人
A-320	—	不接收	5 人

2. 无成人陪伴儿童值机服务流程

航空公司一般都需要旅客在办理值机手续前填写《无成人陪伴儿童乘机申请书》（见图 3-3），承诺内容的真实性，并为无成人陪伴儿童办理乘机所需各项手续。

航空公司应安排专门地面服务人员接待无成人陪伴儿童，并为其佩戴专门使用的无成人陪伴儿童标识，确认儿童是否佩戴“无成人陪伴儿童文件袋”（见图 3-4），仔细核对文件袋中的有关凭证资料，如客票、行李票和旅行证件，确保正确无误。检查时，若发现儿童未佩戴“无成人陪伴儿童文件袋”，应予以补发，值机员应填入有关资料，让儿童的父母或监护人确认无误后，方能为儿童挂上；为无成人陪伴儿童办理乘机手续时，应按照如下原则为其安排机上座位，以最大限度地避免影响其他旅客的客舱服务及体验。

无成人陪伴儿童座位安排原则如下：

- （1）安排在便于指定的随机服务员或乘务员照料的适当位置；
- （2）靠近机上厨房，最好是过道座位；
- （3）若有可能则与其他旅客分开座位；
- （4）若座位满座，则应安排与女乘客相邻的座位；
- （5）不得安排在应急出口旁的整排座位。

地面服务人员引导和协助无成人陪伴儿童办理安全检查等手续，并引导其进入候机室内休息等候。在广播该航班上客后，地面服务人员将无成人陪伴儿童交给指定的随机服务员或乘务员（见图 3-5），并填写清楚“特殊服务通知单”，交给乘务员。最后，向相关部门报告无成人陪伴儿童的情况，以便于相关部门向经停站或到达站拍发有关特殊服务的电报。



天津航空无成人陪伴儿童乘机申请书

UNACCOMPANIED MINOR REQUESTED FOR CARRIAGE-HANDLING ADVICE

儿童姓名 NAME OF MINOR: _____ 年龄 AGE: _____ 性别 SEX: _____ (包括儿童乳名-INCLUDING NICKNAME)				
与旅客关系 RELATIONSHIP WITH PASSENGER: _____				
健康状况 HEALTH: _____				
航班号 FLT NO	日期 DATE	始发站 ON DEPARTURE	经停/衔接站 STOPOVER POINT	到达站 ON ARRIVAL
航站 STATION	接送人姓名/有效证件号码 NAME OF PERSON ACCOMPANYING AND VALID ID NO.		电话、地址 ADDRESS AND TEL.NO	
始发站 ON DEPARTURE				
经停/衔接站 STOPOVER POINT				
到达站 ON ARRIVAL				
备注 REMARK:				
儿童父母或监护人姓名、地址、电话号码 PARENT/GUARDIAN-NAME. ADDRESS. TEL NO.: _____				

本单为一式三联：第一联为出票联，由出票单位留存；第二联为乘机联，交始发站值机部门留存；第三联为到达联，交到达站服务部门留存。

This form is in triplicate: the first sheet is for issuing, kept by issuing unit; the second sheet is for flight, kept by check-in department of airport of departure; the third sheet is for arriving, kept by the service department of airport of destination.

图 3-3 《天津航空无成人陪伴儿童乘机申请书》样式

3. 无成人陪伴儿童经停站及到达站服务

经停站工作人员在接到前方站拍发的关于无成人陪伴儿童服务电报后，应在第一时间与迎送儿童的父母或监护人或由他们所安排的人员取得联系，以保证在续程



图 3-4 无成人陪伴儿童及文件袋



图 3-5 乘务长交代无成人陪伴儿童服务事项

期间有人照料儿童。

对于提供无成人陪伴儿童所要求的服务事项，应将所需费用通知承办的售票服务处。无成人陪伴儿童到达时，应与随机服务员或乘务员进行联系并尽可能为儿童提供协助。如班机在经停站更换机组，应保证“无成人陪伴儿童文件袋”转交给下一个机组的随机服务员。

当飞机到达目的地后，指定的随机服务员或乘务员应将儿童和“无成人陪伴儿童文件袋”交给到达站的地面服务人员。地面服务人员将儿童和“无成人陪伴儿童文件袋”交给迎接儿童的儿童父母或监护人并签字交接。如遇特殊情况应与始发站联系。航空公司应全力确保将无成人陪伴儿童安全地交给迎接儿童的儿童父母或监护人。

（三）孕妇旅客服务

1. 孕妇购票及乘机的规定

由于大部分民航客机在万米高空巡航飞行，飞机内氧气成分相对减少，气压降



低，而孕妇对运输条件变化的适应能力比较弱，航空公司一般都要求孕妇旅客在申请购票时满足以下运输条件。

(1) 怀孕 32 周或不足 32 周的孕妇乘机，除医生诊断不适宜乘机者外，可按一般旅客运输。

(2) 怀孕超过 32 周的孕妇乘机，一般不予接收。若有特殊情况，如怀孕超过 32 周但不足 36 周的孕妇乘机，应提供包括下列内容的医生诊断证明：旅客姓名、年龄；怀孕时间；旅行的航程和日期；是否适宜乘机；在机上是否需要提供特殊照料。上述诊断证明书，应在旅客乘机前 72 小时内填开，并经县级以上的医院盖章和该院医生签字方能生效。

(3) 预产期在 4 周以内，或者预产期不确定，但已知为多胎分娩或预计有分娩并发症者，不予接收运输。

2. 孕妇旅客值机服务流程

航空公司及机场地面服务人员在接到有关特殊旅客（孕妇）运输电话通知后，应按通知中所述旅客要求的服务事项做相应的安排。办理乘机手续时，检查必备文件，如《诊断证明书》和《特殊旅客服务需求单》（见图 3-6）是否齐备且符合要求。值机员应尽可能为孕妇旅客提供方便出入和服务的座位。如孕妇不能提供有效的医院证明，为确保孕妇及胎儿安全，航空公司可不予承运。

（四）病残旅客服务

1. 病残旅客的定义及分类

在航空运输中，病残旅客是指由于在精神或身体上有缺陷或病态而无自理能力，或其行动需要他人照料的人。如果是年龄甚高的老年旅客，即使该旅客没有疾病，航空运输中也应视其为该类特殊旅客，并给予特殊服务（见图 3-7）。特别需要指出的是，那些带有些许先天残疾，但行动能自理、不需要他人照料的旅客，不应视为病残旅客。

在航空运输中，病残旅客分类情况因各航空公司规定不同而差异较大，一般包括身体患病、精神患病、肢体伤残、失明旅客（盲人）、担架旅客、轮椅旅客等。后面将对病残旅客运输的业务流程做具体介绍。

2. 病残旅客购票及值机规定

病残旅客往往需要航空公司提供特殊服务，并准备特殊服务器具。因此，病残旅客在购票前需要向航空公司有关部门提出申请，经过航空公司允许后方可购票并



特殊旅客服务需求单（A类）

特殊旅客服务需求单（A类）							
（老年旅客、轮椅旅客、特殊餐食旅客、聋哑旅客、携带婴儿旅客、盲人旅客、孕妇、_____）							
尊敬的旅客朋友：非常感谢您选乘北京首都航空有限公司航班，为了给您提供更好的服务，请您详细填写以下内容，在您需要选择的服务项目“□”内打“√”。							
A	个人 信息	姓 名		性 别		年 龄	
		航班日期		航班号		电 话	
		始发站		经停站		到达站	
		证件种类		证件号码			
		地 址					
B	身体 状况	如果您是盲人或聋哑旅客，是否携带导盲犬或助听犬？ 否 ☐ 是 ☐					
C	轮椅 服务	(1)在机场是否需要轮椅服务？ 否 ☐ 是 ☐		☐ 能上下台阶，但进行长距离移动时需要轮椅帮助（WCHR） ☐ 不能上下台阶，但在客舱中能自己行动（WCHS）			
		(2)是否携带自有轮椅旅行？ 否 ☐ 是 ☐	☐ 手动轮椅 ☐ 机械轴环式（WCMP）	☐ 在值机柜台进行托运； ☐ 希望使用自有轮椅到达登机门，在登机门办理托运； ☐ 飞机到达后，希望飞机舱门口提取托运轮椅； ☐ 飞机到达后，希望在托运行李提取处提取托运轮椅； *目前客舱内无法放置旅客自有轮椅，敬请谅解。			
			☐ 电动轮椅	☐ 携带可溢出液体电池驱动轮椅（WCBW）； ☐ 携带密封式无溢出电池驱动轮椅（WCBW）； ☐ 飞机到达后，希望飞机舱门口提取托运轮椅； ☐ 飞机到达后，希望在行李转盘处提取托运轮椅； *电动轮椅装入货舱所需时间较长，因此请您于航班起飞90分钟前到值机柜台进行轮椅托运。			
(3) 目前北京首都航空有限公司无法提供客舱轮椅服务。							
D	引导 服务	(1)始发地是否需要引导您到达登机口？ 否 ☐ 是 ☐					
		(2)中转地是否需要引导您到达中转航班登机区？ 否 ☐ 是 ☐ 如选择“是”，请告知您中转航班号_____起飞时间_____					
		(3)目的地是否需要引导您至到达厅出口？ 否 ☐ 是 ☐					
E	其他	(1)需要特殊餐食？ 否 ☐ 是 ☐ 如果选“是”，请您向工作人员索要特殊餐食清单，请指定特殊餐食类型：_____ *因特殊餐食准备受时间限制，请您在航班起飞24小时前提出申请。24小时以内提出的申请，请联系工作人员，确认是否可以提供此服务。					
		(2)需要特殊座位？ 否 ☐ 是 ☐ 如果选“是”，请指明：靠近过道座位 ☐ ，靠近窗口座位 ☐ ，其他_____					
		(3)其他需求_____					
F	随行	姓名：_____ 电话：_____					
我，即为签字者，保证以上内容真实、有效。旅客（监护人）签字：_____日期：_____							
北京首都航空经办单位：_____售票处或地面服务单位；经办人签字：_____；日期：_____							
备注：①无人陪伴儿童申请乘机，不适用此单据申请特殊服务，请使用《特殊旅客服务需求单（B类）》 ②如果在飞行过程中需进行医学护理而要用到某种医疗设备（如氧气瓶等）或担架，或完全无自理能力，需要轮椅，在客舱座位就座或离开时需要帮助（WCHC）或患病旅客或怀孕超过8个月（32周）（含）但不足9个月（36周）的健康孕妇，不适用此单据申请特殊服务，请使用《特殊旅客服务需求单（C类）》。 ③此单一式两联，无碳式复写，第一联为航空公司联，由接受旅客服务申请经办单位留存；第二联为旅客联。							



图 3-6 《特殊旅客服务需求单》样式



图 3-7 南航地服人员为老年旅客服务

享受特殊服务。航空公司一旦为病残旅客出票就意味着承诺接收病残旅客乘坐飞机的要求，需要协调相关部门做好各项服务准备工作。

航空公司及机场地服人员在收到航空公司销售部门拍发的病残旅客运输通知电报之后，应检查各有关部门对运输病残旅客的准备情况，如担架、轮椅、升降机、餐食等。值机员应仔细验收旅客的《诊断证明书》和《特殊旅客服务需求单》，并留存，尽量将病残旅客安排在靠近客舱服务员的座位或靠近舱口的座位（但绝不能安排在应急出口处的座位）上。地服人员应在座位布局（表）上标明病残旅客座位号，并向当班乘务长做简要交代，安排病残旅客提前登机以免影响其他旅客的运输。飞机起飞后，地服人员需向该航班沿途所经各站发“病残旅客运输电报”通知各有关站。

3. 失明旅客运输规定

失明旅客（盲人）服务代码为 BLND。航空公司通常把失明旅客分为有导盲犬引路的盲人旅客和无成人陪伴的盲人旅客。有成人陪伴旅行的失明旅客航空公司一般视为正常旅客运输。有导盲犬引路的盲人旅客可以免费携带其导盲犬进入飞机客舱；无成人陪伴的盲人旅客需要由地服人员协助送到登机门，由乘务员协助引导到其指定座位上，并由乘务员口述相关设备的使用办法。为了不影响航空运输服务质量，航空公司一般会限制航班上失明旅客的运输人数。通常，同一航班上失明旅客或听障旅客不得超过两名。

4. 担架旅客运输规定

担架旅客服务代码为 STCR，指在飞机上无法在客舱座位上就座，必须处于水平状态的旅客。由于担架旅客往往是病情较重的旅客，因此其运输条件相对严格，必



须至少有一名医护人员或家属陪同。

担架旅客在购票时需向航空公司提出申请，经过航空公司综合各方面因素后答复旅客是否承运，其票价通常为成人经济舱票价的六倍，且在器具条件符合要求的航段上每个航班只能载运一名担架旅客。当航空公司地服人员接到担架旅客通知后，机场值机部门在为旅客办理乘机手续时，应做好以下安排：提早了解预留、拆座的座位数等有关信息；安排值机员协助旅客或其家属办理乘机手续；通知有关单位准备所需的车辆、人员到场；落实拆座情况，必要时，值机员须上机检查；拆座必须本着避免影响紧急门的使用和乘务员的服务的原则；担架旅客应先安排登机；飞机起飞后，应发电告知本站各有关单位及各中途站、到达站等相关部门；担架旅客一般应安排最后下机。

5. 轮椅旅客运输规定

轮椅旅客（见图3-8）是相对常见的病残旅客。在航空运输中，轮椅旅客一般分为以下三种类型。

（1）客舱轮椅旅客，服务代码为 WCHC。此类旅客尽管能在座位上就座但完全不能动弹，并且前往或离开飞机、休息室时需要轮椅。在上下客梯和进出客舱座位时需要背扶。

（2）客梯轮椅旅客，服务代码为 WCHS。此类旅客可以自己进出客舱座位，但上下客梯时需要背扶，远距离前往或离开飞机、休息室时需要轮椅。



图3-8 轮椅旅客服务

（3）机坪轮椅旅客，服务代码为 WCHR。此类旅客能够自行上下客梯，并且在机舱内可以自己走到自己的座位上去，但远距离前往或离开飞机时，如穿越停机坪、站台或前往休息室，需要轮椅。



为了不影响对其他乘客的服务质量，航空公司一般会对每个航班上接收到的各种旅客人数有一定限制，对不同的轮椅旅客有不同的人数限制，WCHC 和 WCHS 共两名，WCHR 的接收人数不限。

（五）酒醉旅客

酒醉旅客是指酒精、麻醉品或毒品中毒，失去自控能力，在航空旅客中明显会给其他旅客带来不愉快或造成不良影响的旅客。航空公司一般不接受其乘坐飞机的要求。航空公司工作人员有权根据旅客的言谈、举止判断旅客是否属于酒醉旅客。若在飞行途中，发现旅客处于醉态，当乘务长判断其不适宜旅行或妨碍其他旅客的旅行时，机长则有权令其在下一经停地点下机。酒醉旅客被拒绝乘机时，如需退票，按自愿退票处理。

（六）犯罪嫌疑人

在我国，执行押解犯罪嫌疑人任务实行“谁押解，谁负责”的原则，未采取防范措施、不能确保安全的，不准乘坐民航班机。公安机关押解犯罪嫌疑人，一般不准乘坐民航班机。确实需要乘坐民航班机押解犯罪嫌疑人的，必须报经押解单位所在地或押解出发地省、自治区、直辖市公安厅、局批准。各地公安机关执行押解任务前，必须征得航班出发当地民航公安机关同意，并办理相关押解手续。由境外押解犯罪嫌疑人、偷渡人员乘坐民航班机回国的，必须经押解单位所在地省、自治区、直辖市公安厅、局批准后，报中国民用航空局同意，由中国民用航空局通知民航相关单位协助。监送人员在运输的全航程中，对所监送的犯罪嫌疑人负全部责任。

航空公司一般对接收运输犯罪嫌疑人是有限制条件的，犯罪嫌疑人及其押解人员仅限于乘坐经济舱。每个航班可同机押解三名（含三名）以下的犯罪嫌疑人，押解警力应三倍于犯罪嫌疑人，必须落实各项安全防范措施，可以使用必要的械具，防止失控。但在任何情况下都不得将犯罪嫌疑人铐在机舱座位或航空器内其他无生命的物体上。押解人员乘机时不得携带武器，内紧外松，早上机，晚下机。重要旅客乘坐民航航班禁止押解犯罪嫌疑人、偷渡人员。运输犯罪嫌疑人，只限在运输始发地申请办理订座售票手续。

在办理犯罪嫌疑人值机手续时，工作人员需查验旅客的押运证明，同时核查押运犯罪嫌疑人是否已向航空公司申报并获得批准。押解人员和犯罪嫌疑人必须提前登机，并安排在客舱尾部的三人座，被押解人员坐中间座位。他们的座位不能靠近或正对任何出口，也不能在机翼上方的舷窗出口旁。



在空中飞行时，要求押解人员在进入机舱前及整个飞行途中将犯罪嫌疑人戴上手铐，并尽可能适当伪装，以免影响其他旅客。值机员应将航班有犯罪嫌疑人的信息报给航班乘务员，做好交接记录，并提醒机组注意，不要使犯罪嫌疑人接近可能造成危害的物品。航班起飞后，拍发电报通知各经停站和到达站。

（七）特殊餐食旅客服务

航空公司可以为不同民族饮食习惯和有不同宗教信仰的旅客提供特殊餐食服务。航空公司提供特殊餐食服务的工作流程如下。

- （1）旅客申请特殊餐食必须在购票或订座时提前预订。
- （2）旅客在机场临时申请特殊餐食必须符合航班始发地或经停点的配餐最短时间规定，旅客不能临时更改特殊餐食品种。
- （3）犹太餐不接受临时申请，必须预订。
- （4）值机员在航班开始办理前通过计算机系统或商务调度了解特殊餐食预订情况。
- （5）值机员在接收每位旅客时，应查看计算机中是否有特殊餐食信息（控制室预先输入），并当面与旅客进行情况核实。
- （6）及时上报生产调度部门，并填写“特殊服务通知单”，一式三份，一份存档，两份放在业务包内送上飞机与乘务长交接。
- （7）航班关闭后，与生产调度部门核对该航班的所有特殊餐食信息。
- （8）航班结束后无须拍发电报。

第四节 航班不正常处理

一、航班不正常类型

航班不正常类型通常包括：航班延误、取消、备降、加降、返航和中断飞行。其定义分别如下。

航班延误：是指由于各种原因，飞机的实际离站时间晚于公布的离站时间。

航班取消：是指由于运力、市场等原因决定班机停止飞行，取消不补。

航班备降：是指由于天气或机械故障等原因，班机临时降停在非预定的经停地点。



航班加降：是指班机按照飞行计划，降停在航班时刻表中未列明的经停地点。

航班返航：是指班机离站后，由于天气或机械故障等原因未能到达预定的经停站或目的站而返回起飞站。

中断飞行：是指班机起飞后，由于各种原因降停在客票上未列明的地点，并且取消后续航段飞行，致使航程中断。

航班不正常原因通常包括承运人原因和非承运人原因两种，其定义分别如下。

承运人原因：是指由于机务维护、航班调配等原因造成的航班不正常。

非承运人原因：是指因天气、突发事件、空中交通管制及旅客造成的航班不正常。

一旦出现航班不正常的情况，承运人应该积极协调和解决旅客遇到的实际问题，应该为旅客提供信息服务，机票的改、退、签转服务，根据不正常航班的时间长短，还要为旅客提供食宿行服务。如果是承运人责任造成的航班不正常，提供服务所需要的费用由承运人承担。非承运人责任造成的航班不正常，承运人应该积极协助旅客解决问题，所需费用由旅客承担。

二、航班不正常处理程序

（一）航班不正常处理的一般规定

不正常航班是指由于航路、天气或飞机机械故障等原因造成的不能按公布的时间正常飞行的航班。处理航班不正常时特别要注意如下五个方面的工作。

1. 说服旅客工作

首先，应清楚地了解旅客的身份和任务的紧急程度，注意旅客的反应和要求，应实事求是、耐心地做好解释工作，并妥善安排有关事项。

然后，应恰如其分地将有关航班不正常的信息告知旅客，尽量避免影响旅客的情绪和尽量减少负面影响，以及迅速采取各种必要措施以减少由此而给旅客造成的不便，使旅客不满意程度降到最低。

最后，由航班不正常带来的后续旅客运送的组织工作应按照“保证重点、照顾一般、方便旅客”的原则，细致、周到地进行。在安排旅客乘机先后次序有困难时，应会同旅客协商解决。

2. 内部协调工作

如遇航班不正常时，公司值班领导需亲自组织协调各有关部门的工作，迅速做



出对不正常航班的处理决定，并责成有关部门立即执行。各部门值班领导需深入一线，按照上级值班领导的指示，有效地组织本部门的工作。

值机部门有责任根据情况向生产调度部门提出合理建议，必要时可根据实际情况在订座系统里对未办理乘机手续的航班进行处理，控制出部分座位，限制继续销售，但值机部门应根据生产调度部门的意见安排旅客。

运输部门应随时向气象部门了解和掌握当天本场和有关航路的天气情况、航站天气预报，以便根据实际情况预先做好有关服务工作的准备，向旅客做好解释工作。在处理航班不正常工作时，各部门、各单位之间更应加强协作，互相配合、同心协力搞好工作，坚决杜绝踢皮球、扯皮现象，防止贻误工作，造成不良影响。

3. 托运行李的处理工作

当旅客遭遇航班不正常，需要取消行程并提取行李时，值机员应积极协助旅客领取行李，通知相关部门做好运送行李安排。在旅客提取行李时，值机员必须查验旅客的客票信息、登机牌、行李牌，对旅客提取的行李要做好必要记录，包括登机牌序号和提取行李的件数、重量、行李牌号码，并收回行李牌的旅客联。如有未被提取的行李，应放在指定仓库内由专人负责监管。

4. 安排改乘其他航班工作

航班延误、提前、航程改变或不能提供原订座位旅客要求改乘其他航班时，根据当天航班动态，在航班有可利用座位的情况下优先予以安排。办理旅客改乘应遵循的先后顺序为：

- (1) 重要旅客；
- (2) 有特别困难急于成行的旅客；
- (3) 需在目的站转机的旅客；
- (4) 头等舱、公务舱旅客（旅客自愿降低等级旅行）；
- (5) 其他旅客。

5. 办理改乘手续工作

经过相关航空公司和部门之间的协调后，应尽量为受到航班不正常影响的旅客安排办理改乘手续。办理改乘手续的一般程序如下。

(1) 与拟接收改乘的航空公司联系，确认接收改乘的航班预留座位数，并通知改乘旅客。

(2) 广播通知旅客到候机厅内的指定地点或值机柜台，办理改乘手续。



(3) 当预估申请改乘的旅客人数较多, 而航班可利用座位不足时, 可采用不对外公布的方式限制办理或单个办理。

(4) 如改乘旅客持折扣票, 应根据航空公司签转的限制规定办理。

(5) 旅客改乘后应取消原订座记录或在原航班旅客记录上登记减人。持有电子客票的旅客提出改乘非本航空公司航班时, 如客票符合本航空公司的签转条件, 应为旅客将电子客票换为航空公司纸质本票后, 再办理客票签转手续, 或者让旅客重新购票, 原有客票办理退票手续。

(6) 与接收改乘的承运人交接改乘旅客的托运行李, 并做好交接记录。

(二) 航班延误、取消的处理工作

航班延误是指航班由于某种原因没有按照公布的时刻出发或到达。航班取消是指由于某种原因不能执行该航班而取消。造成航班延误或航班取消的原因很多也很复杂, 主要归结为承运人原因和非承运人原因两个。

1. 承运人原因

(1) 运力不足。航空公司应有备份的飞机和机组, 在执行航班任务的飞机出现故障不能及时修复时应使用备份运力进行及时替代。但实际上各航空公司往往不具备足够的运力, 所有飞机都在使用, 致使在原计划飞机不能执行航班任务时无其他飞机替代, 造成航班延误或取消。

(2) 维修水平差。飞机因维护工作不到位而常出现故障又不能及时排除, 导致航班延误或取消。

(3) 飞机调配不开。突发性事件需要飞机执行其他任务而导致不能及时执行原计划航班; 或无其他飞机替代, 或虽有小飞机可替代大飞机, 但旅客始终不满意, 致使航班延误或取消。

(4) 飞机晚到。飞机执行多个航班, 因上一个航班晚到导致该飞机不能及时执行本航班而产生延误。

(5) 旅客服务问题。本站旅客服务工作中存在宣传、引导工作的失误, 使旅客不能及时、顺利地完

2. 非承运人原因

(1) 航空管制原因。空域资源稀缺而带来的航班延误或取消, 例如, 航管控制方面、航线管理方面等原因导致飞机无法正常起降。

(2) 旅客自身原因。旅客自身原因而带来的航班延误或取消, 例如, 旅客缺乏



乘机知识,到达机场较晚又不清楚办理乘机手续的程序,推迟了截止办理乘机手续的时间和载重结算的时间,使其后工作不能及时完成,导致航班延误。旅客证件不符合规定,被拒绝乘机,按规定需要将该旅客的交运行李从飞机上找到并卸下,耽误了时间。旅客的东西丢失,因寻找丢失的东西而影响登机。旅客在隔离厅看书报或购买物品而未听见登机通知,为寻找该旅客而使飞机延误。发生旅客漏乘时,按规定必须将该旅客已交运的行李从飞机上卸下来,因行李的确认和卸下浪费时间而影响航班按时起飞。旅客的手提物品超大、超重、超件,占用客舱过道,使登机过程长而影响航班正常起飞。需要重新办理行李托运手续,使飞机不能按时起飞。因旅客违反有关法律和规定,处理时间长,使飞机不能按时起飞。

(3) 自然原因和突发事件。由于天气不适航和相关原因而带来的航班延误或取消,如遇雨雪、大雾天气,造成跑道湿滑、能见度低,使飞机不能起飞或降落。突发事件,如自然灾害、战争、罢工等造成机场关闭。

航班延误和取消是航空公司和旅客都不期望遇到的,但又是不可避免的。随着我国旅客运输量的不断增加,航班延误和取消发生的次数明显增加,航空公司如何做好航班延误和取消后旅客的疏导和控制工作,成为目前航空公司的新挑战。一般航空公司处理航班延误和取消情况的工作要求如下。

(1) 航班延误后,为了缩短延误时间,减少因延误造成的影响,各业务部门和航空空勤人员应积极配合,尽量缩短过站经停时间。

(2) 各保障部门、生产调度和运输服务部门应及时、准确地向航行调度部门通报本部门所掌握的保障情况和旅客、货物等信息,以便航行调度部门在做决定时能通盘考虑。

(3) 如因飞机调配原因取消、延误航班,相关值班领导应组织生产调度、机务、航行调度、运输服务部门根据航班沿途各站客货运量情况,研究调配飞机补班。在本公司无运力的情况下,报告上级或商请相关航空公司支援。各单位应从全局出发,互相支持,密切配合。

(4) 由于天气等原因造成航班大量延误,旅客大量滞留的,生产调度部门可根据实际情况决定是否办理未开办航班的乘机手续并疏散旅客。但对外已公布延误的航班,不得早于公布起飞时间前30分钟截止办理乘机手续。

(5) 飞机不在本站的航班取消后,已安排旅客住宾馆的,应等待明确起飞时间后方可通知接旅客到机场。



（三）始发站航班不正常的处理工作

始发站航班不正常处理工作应从以下四个方面重点掌握。

1. 通知旅客

旅客进机场前且在航班规定离站时间前 4 小时得知航班将延误超过 60 分钟或将取消，应由销售部门根据旅客订票时提供的联系电话通知旅客航班变更时间。如果售票处无法与已购票旅客取得联系，则应告知机场内的值机部门，值机部门按原定办理乘机手续时间在柜台等候旅客，向旅客说明情况并做出相应处理。

旅客进机场后且无法由售票处得知航班延误信息的，则按原定时间为旅客办理乘机手续。

旅客办理乘机手续后通知延误的航班，如果延误不超过 10 分钟，可不需要通知旅客，而采取稍延迟广播登机的方法。如果延误超过 10 分钟至 15 分钟，则应尽快且恰当地告知旅客该航班将延迟多长时间起飞或登机。如果航班延误超过 15 分钟或取消，应立即通知旅客，并告知旅客该航班预计登机时间或航班取消后下一步航空公司将做如何安排。当航班延误信息不确定时，应每隔 30 分钟通报一次动态信息。旅客的行李已经装机后，航班延误且延误信息不确定或航班延误时间超过 2 小时，如果在预计的航班起飞时间之前有后续其他航班可签转，应将旅客的行李卸下飞机，运回行李收运处，方便旅客取行李并改乘其他航班。

如果旅客登机后发生延误或飞机起飞后返航，应立即向各有关部门询问航班将延误的时间。如果延误时间较长，应与相关领导和机长商议，安排旅客在机上等候或下机休息。如果航班延误信息不确定或航班延误时间超过 2 小时，旅客需要被安排下飞机并等候重新登机的通知。如果在预计的航班起飞时间之前有后续其他航班可签转，应将旅客的行李卸下飞机，运回行李收运处，方便旅客提取行李并改乘其他航班。

2. 提供饮料、点心、餐食及安排宾馆等服务工作

始发航班在下列情况下发生的航班延误，航空公司可提供有关服务但不负担其所需费用：由于自然灾害、战争、骚乱或因遵守政府禁令或规定等各种不可抗力原因造成的航班延误；由于天气原因造成的延误或取消的航班。

不同航空公司采用的航班不正常时的服务保障标准有所区别。通常规定航班延误 2 小时以上，提供饮料；如遇进餐时间，应提供餐食；航班预知延误超过 4 小时，可提供宾馆给旅客休息。如果航班延误需在当地过夜，航空公司应为旅客预订好房



间并负责送旅客至宾馆，以及告诉旅客航班起飞的新时间和到宾馆接旅客的时间。相关工作人员应填写《旅客服务申请单》，或者提供已付费的餐券。同时应向旅客表示歉意并做好航班延误的解释工作，以避免旅客误会。

由于天气原因造成的延误或取消的航班，客舱服务要求包括：在航班延误初期，应首先使用由地面提供的快餐和饮料，暂时不要动用机上配餐；在延误的后阶段，可在机长同意下，供应机上的配餐和饮料。

3. 为旅客安排其他航班

为了减少旅客的不便，应根据当天航班动态，为旅客安排最早离站的航班。

4. 安排旅客改乘其他交通工具

为了减少航空公司的损失和旅客的不便，如果航班延误时间过长及无法较理想地安排旅客改乘其他航班，也可在征询旅客意见的前提下使其改换其他的交通工具。

（四）到达站航班不正常的处理工作

到达站工作人员应随时认真查阅各始发站或经停站发来的航班动态电报，并采取相应的行动，如广播通知航班延误到达消息等。如果所延误的航班将影响旅客在始发站已订妥的续程航班，应按始发站或经停站发来的指示为旅客重新订座。

（五）旅客强占航空器的处理工作

1. 内部协调

地面服务部门值班领导要深入生产第一线，及时了解和掌握旅客强占航空器的原因和目的，以便根据实际情况预先做好有关服务工作并及时向相关值班领导报告相关情况。相关值班领导应亲自组织协调各有关部门的工作，迅速做出对旅客强占航空器的处理决定，并责成有关部门执行。地面服务部门值班领导应按上级值班领导的指示有效组织本部门做好旅客解释及安抚工作，及时劝说旅客离开航空器。客舱服务部门在旅客强占航空器期间，应派人留在客舱内，协助地面服务部门，同心协力做好服务工作。

2. 处理要求

在航班始发站旅客抢占航空器的处理根据实际情况按标准执行。

在中途站和到达站的处理要求是，地面服务部门值班领导和现场工作人员应主动到航空器内为旅客做解释和动员工作，避免旅客因强占航空器而影响后续航班。旅客下机后，应有地面服务部门值班领导或指定工作人员陪同，协商解决旅客提出



的实际问题并按规定妥善处理。现场不能解决的应事后立即给予旅客明确答复，避免处理不善而造成一定的负面影响。如旅客强占航空器或危害航空器安全，劝阻无效的应请求公安部门协同处理。

（六）补班、中断、返航、备降的处理工作

1. 补班的处理工作

取消航班补班飞行时应按以下要求处理：未办理过乘机手续的，起飞当日按正常办理乘机手续办理。已办理过乘机手续的，起飞当日应重新登记，换发新登机牌。如果原登记旅客未到，值机柜台应向生产调度部门报告，登机前派人到登机口为可能未换新登机牌的旅客补办乘机手续。如果未到的旅客有行李托运，应将行李牌号码告知装卸部门将行李卸下，待旅客到机场后，安排后续航班旅行。

2. 中断航班的处理工作

中断航班是指因故未降停在经停站或降停在非目的地而不继续飞行的航班。航班中断后的工作要求如下。

（1）在飞机落地前，向生产调度部门了解中断航班的旅客人数，有无重要旅客或特殊旅客，要做好重要旅客、特殊旅客的服务。

（2）由地面服务员引导旅客到进港厅提取行李。

（3）对将继续乘机的旅客，由航班不正常工作执行部门提供膳宿服务，其费用由承运人承担。

（4）航班中断后，要求改变航程或终止旅行的旅客应按规定办理：在始发站，退还全部票款，不收取退票费；在经停站，退还旅客未使用航段的票款，但所退票款不得超过始发站至原目的地的票价，不收取退票费；改变航程的旅客另行购票。

航班中断后转乘其他航班飞行的要求：航班中断后原则上应使用其他航班将旅客送回原目的地；单独设立柜台为中断航班的旅客办理转乘手续；使用《航班中断舱单》（FIM）逐一登记旅客姓名和客票号码；《航班中断舱单》由航班中断地航站运输部门值机员填写；到达时旅客没有提取的行李，由工作人员换牌或清点后保管和交付运输。

3. 返航航班的处理工作

返航是飞机起飞后由于各种原因而又飞回始发机场并降落。如遇返航航班，相关工作人员应立即向各有关部门询问航班将延误时间，处理程序参照中断航班的处理程序安排。



4. 备降航班的处理工作

备降是飞机起飞后因故没到达预定的目的地，备降到第三地机场的航班。如遇备降航班，应及时采取以下措施。

（1）地面服务部门的准备工作。飞机落地前向生产调度部门了解航班人数，有无重要旅客或特殊服务旅客；安排有经验的工作人员处理备降航班；飞机落地后由结算室接取机上业务文件；与机场调度部门联系，确定旅客是否留在飞机上等候；及时了解航班信息，以便向旅客提供准确的航班动态；及时了解并尽量满足旅客的需要。

（2）旅客下机等候。由地面服务员接航班并发放给旅客过站登机牌，引导和安排旅客休息；如有重要旅客、头等舱旅客、公务舱或特殊服务旅客，应派专人做好其服务工作，提供相应的休息室；确定备降航班在当地停留的时间，联系配餐部门提供餐饮；旅客要求改变航程或终止旅行的，退还未使用航段的全部票款（但所退票款不得超过始发站至原目的地的票价），免收退票费，将终止旅行旅客的托运行李交付旅客，并收回行李牌的旅客联，协助旅客另行购票；对继续旅行的旅客，由航班不正常处理部门安排提供食宿服务，其费用由承运人负担；航班起飞前，载量如有变动，应重新填制载重表并将情况报告生产调度部门。

（3）旅客在机上等候。通过机上广播通知旅客航班备降原因、预计停留时间；停留时间较长，需旅客下机休息时，如有旅客行动不便不愿下机，则应考虑留在机上休息等候。

（七）《航班中断舱单》的使用

1. 《航班中断舱单》的定义

《航班中断舱单》英文全称 FLIGHT INTERRUPTION MANIFEST，英文简称 FIM。航班中断飞行后，使用其他航班把旅客送回原目的地，应分别按不同的接运航班，根据原客票旅客联，填制《航班中断舱单》作为运输凭证。如果中断飞行航班承运人不是接运航班的承运人，《航班中断舱单》应经中断飞行航班承运人代表签字。《航班中断舱单》一式三份：第一份（THE WHITE COPY，如果 FIM 是两联，则第一份有两张）随接运航班乘机联交给接运承运人；第二份（THE YELLOW COPY）交给中断飞行航班承运人结算部门（如果有乘机联应一并上交）；第三份（THE PINK COPY）由填制《航班中断舱单》的航站留存。

2. 《航班中断舱单》的使用要求

（1）《航班中断舱单》不仅用于航班中断时，当航班因航空公司原因延误或取



消时,也可用《航班中断舱单》为旅客改乘其他航班或改变航程。

(2) 在使用《航班中断舱单》为旅客改乘其他航班或改变航程时,为了尽量减少航空公司的损失,首先要选择有票价协议的航空公司的航班。

(3) 使用《航班中断舱单》为旅客改变航程时,选择航线要注意避免选择途经票价较高点的城市,尽量减少航空公司的损失。

三、航班不正常服务发展探究

航班不正常运输最直接的表现方式就是航班延误。在现行体制和机制下,航班延误很难在短时间内得到有效缓解,那么当其发生时,怎么做才能将航班延误对旅客的影响降到最低?

(一) 提升航班延误服务质量可以创造价值

航班延误会造成“共输”的结果,旅客、航空公司、民航机场、辅助单位、管理部门等都是航班延误事件的“受害者”,航班延误引发的种种问题令各方苦不堪言。但从积极的方面去审视航班延误,也许会有助于更加主动地去思考航班延误服务的提升路径。优质航班延误服务可以给民航商业主体创造价值,并且这种价值将可以成为民航运输相对其他运输方式的比较性优势,有助于全面提升民航形象、创造核心竞争力。

在现今激烈的航空运输市场竞争中,争取更大的市场份额和可观的盈利水平是以航空公司和民航机场为代表的民航商业主体运营的目标。目前,民航商业主体间的竞争已经从发展期的以新型飞机、舒适座椅、方便购票、便捷出行、优质服务等软硬件层面,逐渐升级为成熟期的以全面提升旅客出行体验的综合化全域层面。其核心竞争力就在于民航商业主体通过创新产品和服务以满足旅客不断升级的出行体验需求。以价格优势为代表的传统因素对增强客户黏性的影响力持续降低,客户体验正在成为其选择产品的重要决定因素。新浪的微博、腾讯的微信、苹果的手机等创新产品的成功无不印证了这一论断。

优质航班延误服务可以有效提升客户体验,增强客户黏性,最终获得民航商业主体间乃至同其他运输方式间的竞争优势。航空运输产品的生产和消费是同一过程,旅客购买机票只是选择了未来某种体验的可能,他们的下一次选择行为很大程度上取决于其主观消费体验。在航空运输日渐成为大众化出行方式的今天,旅客已经拥有大量的航空产品消费经验。民航商业主体要想做到出类拔萃,通过科学、系统、



创新地提升其航班延误服务质量必将成为其高效的竞争利器,且这种创新不易被竞争对手轻易模仿。尤其在目前舆论空前关注航班延误的大背景下,民航商业主体的任何有益尝试和点滴进步都会收到良好效果。

由此可见,优质航班延误服务将会在品牌形象、社会美誉、客户体验、市场份额、营业收益等领域给民航商业主体带来巨大潜在价值。在某种程度上,关注航班延误服务就是着眼于民航的未来。

(二) 提升航班延误服务质量路径思考

如何改善航班延误服务质量并最终实现潜在价值外显?可以采用“白金模式”。所谓“白金模式”是指强调一线员工和科技设备在处置航班延误事件中的关键作用。在这里,白金元素代码为Pt,“P”代表人(person),“t”代表科技(technology),“P”大写而“t”小写,表示在航班延误服务质量提升工作中人的重要性要更高。出现航班延误的原因种种,但结果只有一个,就是旅客无法参照客票按时完成旅行。面对已经无奈、沮丧、烦躁甚至疯狂的航班延误旅客,民航商业主体更应该多一些体谅、理解和关心。“白金模式”为民航商业主体明确了提升航班延误服务质量的实施路径。

由于航班延误给旅客带来的后果是千差万别的,如无法陪女朋友过生日,耽误重要商业会务,无法见亲人最后一面,耽误后续出国航班等。这种非标准化的特性就必然决定了只能由“人”而不能由“设备”来解决,从倾听旅客航班延误后果的诉说,到理解旅客迫切要成行的心情,再到认同旅客某些非理智行为的动因,最后到提供让旅客相对满意的妥善解决方案,这些都是航班延误旅客需要民航商业主体用“人”的方式给予他们的服务。这种软性服务是必需的,或许是最有效的航班延误问题解决办法。提升航班延误服务质量的最关键因素在于“人”,在于能第一时间出现在航班延误旅客——这一焦虑人群面前的民航一线员工。

根据研究机构针对航班延误问题的研究和部分媒体的民意调查,两份结果均显示被调查对象对航班准点情况不满意,并且一致认为提前通知是航班延误时最合适的安排。信息传递在处理航班延误引发各种非正常情况时的重要性可见一斑。信息格式及传递方式的标准化决定其需要科技设备支持方能顺利实现。在可预知的情况下尽早告知还未到机场的旅客其航班需要调整;及时、一致、准确地告知已在机场等待许久的旅客其航班延误实情;尽快、妥善、合理地给出航班延误旅客解决其面临问题的方案等。这些都是提升航班延误服务质量不可或缺的工作步骤。不难想象



科技设备将在这些步骤的实施上扮演着何等重要的角色。

（三）提升航班延误服务质量的软件保障——一线员工

从“被打女”到“下跪男”，在每次爆发航班延误冲突事件的时候，除一堆无奈等待的焦急旅客外，还有一群无辜受辱还得一忍再忍的一线员工。民航商业主体要想真正提升航班延误服务质量，通过制度构建和实施去关注和保障一线员工的正当权益乃是必由之路。落实“白金模式”提及的对“人”的因素的重视，充分调动和发挥人的作用，特别是一线员工的主观能动性，积极主动地为旅客提供人本化、个性化的航班延误服务。诚然，本处提及的权益保障不只是片面的提高待遇。根据对民航一线员工现状的了解，可在以下五个方面加以改善。

1. 优化服务流程，科学设计排班

根据比较，我国民航商业主体的一线员工数量要明显高于同等旅客运输量的其他国家和地区的人员数量。在总体工作量并未明显提高的情况下，员工人数不断增加和工作强度持续加强俨然成为不合逻辑的现状。其症结在于陈旧的服务流程和落后的排班设计。通过优化服务流程可以最大限度地减少在标准化程度较高环节的人员投放，如增加自助值机和旅客服务设备，为熟悉航空流程的旅客提供更加便捷的出行解决方案。通过科学设计排班可以最大限度地降低一线员工的无效工作时间，如根据机场的进出港航班波，采用弹性工时制，推进员工技能提升以使其能适应多岗位工作要求，灵活安排其工作岗位，最大限度地降低其工作等待时间。试想一个已经连续工作了12小时的员工能为已经连续等待了6小时的旅客提供何等高质量的服务呢？

2. 关注一线员工心理辅导和业务培训工作

在短时间内不能改变航班延误服务现状的情况下，民航商业主体关注和加强民航一线员工心理辅导和业务培训工作的意义尤显重大。只告诉员工要做什么，还不如告诉他们为什么这么做，要求他们具体要怎么做。应开导员工深入理解航班延误工作的意义，并通过业务培训特别是航班延误服务应急处置案例分析，提升员工科学、妥善处理各种航班延误事件的能力。正所谓“艺高人胆大”，“胸有成竹”的民航一线员工就会更加积极地调整心态去应对各种挑战。民航商业主体应关心员工，留住员工。

3. 提升民航工会在一线员工维权中的作用

在航班延误冲突不断恶化的今天，应首先保护民航一线员工的基本权益，特别



是在发生旅客行为过激侵害到民航员工权益时，民航商业主体特别是其工会应承担起相应责任为员工维权。目前，民航商业主体采取的息事宁人的做法是对某些旅客的纵容，更是对自己员工的伤害。懂得保护自己的员工，才能得到员工的真心奉献。一线员工只有切身体会到来自旅客的尊重和单位的维护，才能积极主动地妥善处理各种航班延误问题，为旅客诉求和单位利益找到最佳的平衡点。

4. 推进同工同酬在一线员工中执行

新劳动法推进了劳务派遣在民航企业的普及，现今实施的《中华人民共和国劳动法（2018 修正）》更加关注规范劳务派遣用工问题。当然，选择何种用工方式无可厚非，但是民航商业主体应该重视在一线岗位推进同工同酬的意义。待遇应以工作岗位而不是以用工制度区分，适当将待遇向一线岗位倾斜。工作强度大、承受压力大的民航一线员工有资格获得比现在更好的待遇。同工同酬所解决问题的关键不在于待遇提升多少，而在于心理认同感增加。特别是在一线岗位劳务派遣员工比例过高的今天，同工同酬的扎实推进将有利于稳定员工队伍，只有相对稳定的员工队伍，航班延误服务质量的提升才能成为可能。优质航班延误服务需要判断问题准、处置经验多、抗压能力强的高技能人才，这些高技能是需要时间和经验方能练就的。

5. 拓展一线员工的晋升通道

动力来自对未来的渴望。航班延误服务的特殊性要求其处置人员必须发挥主观能动性，为了提升一线员工的主人翁精神，让他们看到自己有希望的未来是很重要的。积极拓展晋升通道，例如，劳务派遣类型的一线员工有机会转正且拥有同样的择优竞岗的机会等。好公司需要有竞争力的用人制度，好制度需要更加关注一线员工的进步和成长。

（四）提升航班延误服务质量的硬件支持——智能机场

智能机场建设是指民航商业主体增加在科技领域的投入，将各种先进的技术应用于其在机场区域提供服务的各个环节。民航旅客、航空公司、民航机场、服务商等航空旅行机场活动的各参与方可以使用智能机场进行信息发布和交互，使旅客在机场区域的各项活动更加精细化、个性化、高效化。民航商业主体可以通过智能机场各项功能的应用，最大限度地引导旅客通过自助的方式以极高的效率完成其在机场区域内需要及想做的一切活动。这就可以将一线员工尽可能解放出来，将更多精力放在解决如航班延误等非标准化工作任务中来，同时智能机场也可以为真实信息的有效传递（完成处理航班延误问题最核心的问题之一）提供最佳解决方案。智能



机场可在以下三个方面为航班延误服务质量提升提供帮助。

1. 航班延误应急服务

航班延误服务质量难以提高的主要原因在于信息传递不畅，延误的真实原因和有效解决办法无法及时、有效地传递到目标旅客处。智能机场的应急处置模块为航班延误提供了有效的信息传递渠道。延误航班动态信息、在线航班改签服务、便捷延误费用赔偿、等候期间娱乐等功能都将最大限度地改善旅客在航班延误期间的体验。

2. 专属化旅客信息服务

当旅客要乘坐的航班开始登机时，智能机场的定位模块会识别旅客现在的位置并为其指示快捷的登机路线。如遇到特殊情况，旅客可以通过信息反馈模块及时和工作人员进行联络，工作人员按照程序为其提供最优解决方案，确保航班最大限度不会因旅客迟到而延误。

3. 行李快速查找服务

在行李牌上植入信号源，通过智能机场的行李管理模块完成行李运输的全程监控。该功能将实现行李服务的精细化管理，并能做到行李运输零差错，同时为因旅客误机、航班延误而带来的寻找行李工作提供有效解决方案。

自我检测

- (1) 简要描述国内航空公司高端旅客的特色服务。
- (2) 简要描述高端旅客服务的流程。
- (3) 简要描述重要旅客的分类及服务流程。
- (4) 简要描述旅客中转的类型并说明相应的业务流程。
- (5) 简要描述航空公司中转服务的特色。
- (6) 简要描述特殊旅客的分类。
- (7) 简要描述儿童旅客的服务保障流程。
- (8) 简要描述无成人陪伴儿童的座位安排原则。
- (9) 简要描述孕妇旅客乘机的要求。
- (10) 简要描述轮椅旅客的分类并说明相应的服务标准。