

民航旅客地面服务
职业技能等级标准

目 次

前言.....	1
1 范围.....	2
2 规范性引用文件.....	2
3 术语和定义.....	2
4 对应院校专业.....	3
5 面向工作岗位（群）.....	3
6 职业技能要求.....	3
参考文献.....	10

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准起草单位：中国航空运输协会、中国国际航空股份有限公司、中国东方航空股份有限公司、中国南方航空股份有限公司、中国民航大学、中国民航管理干部学院、广州民航职业技术学院、上海民航职业技术学院、三亚航空旅游职业学院、上海市航空服务学校等。

本标准主要起草人：丁磊、万青、陈燕、竺志奇、马春婷、王继华、张辉、韩奋畴、毛锦、孔令宇、黎建媚、孙虎、魏亚波、李超、赵晓硕、陈飞龙、吴虹、郭华、顾胜勤、吕雄。

声明：本标准的知识产权归属于中国航空运输协会，未经中国航空运输协会同意，不得印刷、销售。

1 范围

本标准规定了民航旅客地面服务职业技能等级对应的工作领域、工作任务及职业技能要求。

本标准适用于民航旅客地面服务职业技能培训、考核与评价，相关用人单位的人员聘用、培训与考核可参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB/T 18764-2002 《民用航空旅客运输术语》

3 术语和定义

国家、行业标准界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1 乘机登记

乘机登记又称值机，是为旅客办理乘机手续、接收旅客托运行李等旅客服务工作的总称。

3.2 特殊旅客

特殊旅客是指需要给予特殊礼遇和照顾的旅客，或由于其身体和精神需要给予特殊照料，或在一定条件下才能运输的旅客。

3.3 载重平衡

载重平衡主要是根据飞机的有关性能数据和执行航线添加的燃油重量以及客运和货运销售、待运情况等，准确计算飞机每次飞行的载运能力，并按照飞机客舱、货舱布局，合理地装卸货物、行李、邮件，并安排旅客座位，从而使飞机重心在起飞、着陆和无燃油等情况下符合要求，保持良好的平衡状态，保证飞行安全。

3.4 职业技能

准确反映职业活动和个人职业生涯发展所需要的综合能力。包括职业素养、知识和岗位工作操作等方面的能力。

3.5 职业标准

是指在职业分类基础上，根据职业的活动内容，对从业人员工作能力水平的规范性要求。它是从业人员从事职业活动，接受职业教育培训和职业技能鉴定的主要依据，也是衡量劳动者从业资格和能力的重要尺度。

4 对应院校专业

中等职业学校：民航运输、航空服务、旅游服务与管理、电子商务、电子与信息技术、电子技术应用、商务英语、旅游英语等。

高等职业学校：民航运输、空中乘务、民航安全技术管理、机场运行、旅游管理、国际商务、电子商务、商务管理、市场营销、计算机网络技术、计算机信息管理、商务英语、旅游英语等。

应用型本科学校：交通运输、旅游管理、交通工程、航空服务艺术与管理、酒店管理、安全工程、市场营销、电子信息工程、国际商务、电子商务等。

5 面向工作岗位（群）

主要面向从事航空运输业务的企业及相关机构（如航空公司、机场、客运销售代理、商旅服务公司等）的客运地面服务岗位群，包括但不限于：值机员、引导员、特殊旅客服务员、贵宾服务员、行李查询员、配载员、候机楼广播员、航班地服调度员等。

6 职业技能要求

6.1 职业技能等级划分

民航旅客地面服务职业技能等级分为三个等级：初级、中级、高级，三个级别依次递进，高级别涵盖低级别职业技能要求。

【民航旅客地面服务】(初级)：主要职责是从事国内乘机登记、旅客服务、行李运输、机场离港系统操作等相关业务。

【民航旅客地面服务】(中级)：主要职责是在能履行初级职责的基础上，从事国际乘机登记、旅客服务、行李运输、计算机离港系统操作等相关业务。

【民航旅客地面服务】(高级)：主要职责是在能履行中级职责的基础上，能够完成民航旅客运输业务及特殊情况处理，从事旅客值机、特殊旅客服务、特殊行李处理、航班不正常情况处理、配载操作等相关业务。

6.2 职业技能等级要求描述

表 1 民航旅客地面服务职业技能等级要求（一般要求）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 职业道德认知	1.1 职业道德基本知识	1.1.1 能解释职业道德的定义和意义 1.1.2 能描述职业道德在组织管理和业务活动中作用及应用 1.1.3 能解释服务意识在组织管理和业务活动中作用及应用
	1.2 职业守则	1.2.1 遵纪守法，诚实守信 1.2.2 爱岗敬业，忠于职守 1.2.3 保证安全，优质服务 1.2.4 钻研业务，提高技能 1.2.5 团结友爱，协作配合
2. 基础知识认知	2.1 民航运输代码	2.1.1 国内主要机场、城市代码 2.1.2 国内主要航空公司代码 2.1.3 国外主要机场、城市代码 2.1.4 国外主要航空公司代码
	2.2 民航旅客地面服务常识	2.2.1 民航运输术语 2.2.2 客票基础知识 2.2.3 航空联盟知识 2.2.4 机型分类 2.2.5 航空地理基本知识 2.2.6 代码共享知识 2.2.7 民航服务心理知识

工作领域	工作任务	职业技能要求
		2.2.8 礼仪知识
	2.3 民航旅客运输专业英语	2.3.1 客运常用专业术语 2.3.2 客运常用电报简语 2.3.3 民航服务英语会话
	2.4 相关法律、法规知识	2.4.1 《中华人民共和国民用航空法》“公共航空运输”部分 2.4.2 《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》 2.4.3 《中国民用航空旅客、行李国际运输规则》

表 2 民航旅客地面服务职业技能等级要求（初级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 乘机登记	1.1 乘机登记准备	1.1.1 能准备登机牌、行李牌等各类标志及其他业务用品 1.1.2 能登录离港系统，识读航班基本信息 1.1.3 能检查磅秤、转盘等设备运行状况是否正常 1.1.4 能开启自助值机、自助行李托运设备
	1.2 乘机登记办理	1.2.1 能够准确检查国内航班有效身份证件 1.2.2 能读取国内客票票面信息，能正确识读航班座位图 1.2.3 能利用离港系统为旅客选择座位打印登机牌 1.2.4 能利用离港系统为旅客托运行李 1.2.5 能够协助旅客利用自助设备完成自助登机牌打印和自助行李托运 1.2.6 能够准确识读登机牌、行李条上信息
	1.3 截止办理乘机登记	1.3.1 能清点各类纸质票据、票证 1.3.2 能够复核离港系统中办理乘机登记旅客人数和行李件数
2. 旅客服务	2.1 候机服务	2.1.1 能使用登机航显、广播等系统通知旅客登机 2.1.2 能准备过站牌、手工行李牌等登机服务用品；能使用登机口离港系统打印行李牌 2.1.3 能区分高端旅客、轮椅等特殊旅客 2.1.4 能回答旅客提出的登机、到达等简单的问询 2.1.5 能查看航班预计登机人数
	2.2 登机服务	2.2.1 能使用离港系统为旅客办理登机手续 2.2.2 能识别登机口超大行李 2.2.3 能清点登机人数与登机牌

工作领域	工作任务	职业技能要求
		2.2.4 能查看飞机的停靠位置、动态信息 2.2.5 能为持其他登机凭证（e. g. 二维码等）的旅客进行登机服务 2.2.6 能了解生物识别技术快速登机服务
	2.3 进港服务	2.3.1 能获取到达旅客信息 2.3.2 能指示、引导旅客前往到达区 2.3.3 能获取中转旅客信息, 区分中转和过站的差异 2.3.4 能分流、引导过站旅客
3. 行李服务	3.1 行李交付	3.1.1 能将国内航班行李交付旅客 3.1.2 能将国内航班团队行李交付旅客 3.1.3 能描述民航行李信息查询、跟踪方式 3.1.4 能举例说明民航行李主要平台的功能
	3.2 不正常行李处理	3.2.1 能对国内航班不正常行李进行登记 3.2.2 能对国内航班不正常行李进行查询 3.2.3 能对国内到达区遗留物品进行安全处理
4. 载重平衡	4.1 值机工作	了解值机对飞行安全的影响

表 3 民航旅客地面服务职业技能等级要求（中级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 乘机登记	1.1 乘机登记准备	1.1.1 能查阅航班经停点预计起飞时间等航班信息 1.1.2 能查看座位可利用状态 1.1.3 能查看轮椅、无成人陪伴儿童、特殊餐食等特殊服务内容
	1.2 乘机登记办理	1.2.1 能识读旅行信息手册（TIM），能够准确检查护照、签证等国际旅行证件 1.2.2 能读取国际客票票面信息 1.2.3 能通过询问旅客判断其行李是否符合航空安全规定 1.2.4 能利用离港系统接收候补旅客 1.2.5 能够为临时申请特殊餐食旅客完成乘机登记手续 1.2.6 能够为旅客办理逾重行李托运手续 1.2.7 能够为轮椅、无成人陪伴儿童等特殊旅客办理乘机登记手续 1.2.8 能够完成超大、超重、宠物、轮椅等特殊行李的接收 1.2.9 能为旅客录入旅客信息预报（API、APP 等）
	1.3 截止办理乘机	1.3.1 能进行航班开启、关闭状态的查看与修

工作领域	工作任务	职业技能要求
	登记	改 1.3.2 能够处理旅客误机
2. 旅客服务	2.1 候机服务	2.1.1 能向旅客发布不正常航班信息 2.1.2 能在贵宾休息室为高端旅客提供候机服务 2.1.3 能处理停机位变更、旅客登机牌丢失等特殊情况 2.1.4 能为轮椅、无成人陪伴儿童等特殊旅客提供候机服务
	2.2 登机服务	2.2.1 能复核旅客的旅行证件 2.2.2 能为高端旅客提供登机服务 2.2.3 能处理登机口超规行李 2.2.4 能用离港系统查找出未登机旅客信息，能处理登机口未登机旅客减客事宜 2.2.5 能填写登机业务文件 2.2.6 能为轮椅、无成人陪伴儿童等特殊旅客提供登机服务
	2.3 进港服务	2.3.1 能查询进港航班信息 2.3.2 能为中转旅客办理中转手续 2.3.3 能接收、安置备降到本站的航班
3. 行李服务	3.1 行李交付	3.1.1 能将国际航班行李交付旅客 3.1.2 能进行高端、中转、遣返及特殊旅客的行李交付 3.1.3 能进行超重、超长等特殊行李的交付
	3.2 不正常行李处理	3.2.1 能对国际航班不正常行李进行登记 3.2.2 能对国际航班不正常行李进行查询 3.2.3 能识读不正常行李电报
4. 载重平衡	4.1 航班结算	4.1.1 能计算航班最大允许业载 4.1.2 能统计实际业载 4.1.3 能确认实际业载小于航班最大允许业载 4.1.4 能计算飞机起飞、落地、无油重量
	4.2 飞机平衡	4.2.1 能复核载重平衡舱单相关数据 4.2.2 能根据重心要求安排业载装载位置 4.2.3 能计算飞机重心和平衡 4.2.4 能确认航班实际重心在安全范围内

表 4 民航旅客地面服务职业技能等级要求（高级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 乘机登记	1.1 乘机登记准备	1.1.1 能在离港系统中完成航班初始化 1.1.2 能对航班信息进行修改 1.1.3 能为特殊旅客预留座位

工作领域	工作任务	职业技能要求
		1.1.4 能完成超售航班处理预案的制定
	1.2 乘机登记办理	1.2.1 能够为高端、遣返、担架及其他特殊旅客办理乘机登记手续 1.2.2 能为国际联程旅客办理乘机登记手续 1.2.3 能接收国际联程行李 1.2.4 能接收速运行李 1.2.5 能够判断客票能否签转并完成操作 1.2.6 能够使用旅行信息手册 (TIM) 1.2.7 能够通过系统获取最短衔接时间(MCT)信息 1.2.8 能够处理旅客及行李中的疑难问题 1.2.9 能够为旅客办理升舱、降舱操作
	1.3 截止办理乘机登记	1.3.1 能够处理旅客漏乘、错乘情况 1.3.2 能够制作总申报单、旅客名单等客运随机文件 1.3.3 能够阅读各类离港业务电报,手工拍发特殊服务报
2. 旅客服务	2.1 候机服务	2.1.1 能回答旅客提出的关于航班延误、取消等不正常情况的问询 2.1.2 能根据实际情况,对长时间延误的航班协助旅客后续安排 2.1.3 能对取消航班协助旅客后续安排
	2.2 登机服务	能为行李占座旅客提供登机服务,能为携PETC旅客提供登机服务
	2.3 进港服务	2.3.1 能为担架旅客提供进港服务 2.3.2 能为轮椅、无成人陪伴儿童等特殊旅客提供进港服务 2.3.3 能为遣返旅客提供进港服务 2.3.4 能为中转旅客提供引导服务
3. 行李服务	3.1 特殊情况的行李交付	3.1.1 能处理国际备降航班行李交付 3.1.2 能完成托运行李延误到达的行李应急操作
	3.2 行李赔偿与分摊	3.2.1 能对到达航班不正常行李进行理赔 3.2.2 了解本站航班不正常行李赔偿费用的分摊
4. 载重平衡	4.1 航班预配	4.1.1 能计算航班最大可配货邮重量 4.1.2 能根据重心要求安排客货舱的业载位置
	4.2 航班监控	4.2.1 能监控航班实际重心变动情况 4.2.2 能处理航班超载 4.2.3 能调整飞机重心
	4.3 航班结算	4.3.1 能计算航班最大允许业载

工作领域	工作任务	职业技能要求
		4.3.2 能统计实际业载 4.3.3 能确认实际业载小于航班最大允许业载 4.3.4 能计算飞机起飞、落地、无油重量
	4.4 载重平衡 舱单制作	4.4.1 能复核载重平衡舱单相关数据 4.4.2 能根据重心要求安排业载装载位置 4.4.3 能计算飞机重心和平衡 4.4.4 能确认航班实际重心在安全、经济范围内 4.4.5 能拍发相关电报

参考文献

- [1] 中国民用航空局. 中国民用航空旅客、行李国内运输规则:CCAR-271TR-R1
- [2] 中国民用航空局. 中国民用航空旅客、行李国际运输规则:CCAR-272TR-R1
- [3] 中国民用航空局. 中国民用航空总局关于修订《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》的决定:CCAR-271TR-R2
- [4] 中国民用航空局. 航空器重量与平衡控制规定:AC-121-FS-135
- [5] 中国民用航空局. 民用航空危险品运输管理规定:CCAR-276-R1
- [6] 国家标准化管理委员会. 民用航空旅客运输术语:GB/T 18764-2002[S]
北京: 中国标准出版社, 2003
- [7] 中华人民共和国教育部. 中等职业学校航空服务专业教学标准 (试行)
- [8] 中华人民共和国教育部. 高等职业学校民航运输专业教学标准
- [9] 国际航空运输协会 (IATA). Travel Information Manual (TIM).
- [10] 国际航空运输协会 (IATA). Baggage Reference Manual 4th edition
- [11] 国际航空运输协会 (IATA). Airport Handling Manual 40th edition
- [12] 国际航空运输协会 (IATA). Ground Operations Manual. 9th edition
- [13] 国际航空运输协会 (IATA). Dangerous Goods Regulations (DGR). 60th edition