

任务14:

按照礼仪规范,

为一位旅客办理值机手续



按照礼仪规范，为一位旅客办理值机手续



日职空中乘务专业

按照礼仪规范，为一位旅客办理值机手续

准备仪容仪表



按照礼仪规范，为一位旅客办理值机手续

准备工作

- (1) 根据航班号了解航班到达站
- (2) 根据飞机号了解航班的机型

按照礼仪规范，为一位旅客办理值机手续

准备工作

(3) 了解航班载量和配额

(4) 了解出港乘机人数与航班机型是否相符

按照礼仪规范，为一位旅客办理值机手续

准备工作

(5) 了解航班特殊服务项目。即了解是否有重要旅客、特殊服务旅客及团体旅客及他们的特殊要求

(6) 根据不同的机型、旅客人数，准备相应数目的登机牌、行李牌、标识牌、F/C舱旅客休息卡等业务用品

按照礼仪规范，为一位旅客办理值机手续

办理乘机手续

- (1) 检查电脑、磅秤、转盘是否运转正常
- (2) 进入离港系统

按照礼仪规范，为一位旅客办理值机手续

办理乘机手续

(3) 查验旅客证件、票证，安排座位。验证是看旅客证件是否有效，姓名是否与机票上所列姓名相符，如不符规定的，交值班主任柜台处理。验票就是检查客票填开的每一项内容是否准确。

(4) 托运行李。

按照礼仪规范，为一位旅客办理值机手续

航班结算报载

- (1) 航班关闭后，进行三复核（乘机联数、登机牌发放数与离港系统办理的人数是否完全相等）。
- (2) 填写值机准备复核单（航班人数、行李件数、重量）
- (3) 与装卸队核对行李件数重量，办理交接手续。

按照礼仪规范，为一位旅客办理值机手续

航班结算报载

(4) 报载旅客人数、行李件数和重量（报载后如增减旅客行李要及时报给配载部门）

(5) 回收有关票证（对所办航班剩余登机牌回收送交包管，进仓储放）

按照礼仪规范，为一位旅客办理值机手续

航班放飞

(1) 了解航班到达时间、上客时间，并与起飞时间前20分钟将有关单据送候机厅检票口。

(2) 与送机员核对登机人数。在飞机起飞前15分钟发现还有旅客尚未登机时，应通知服务员广播寻人，并在乘机联上核查该旅客有无行李托运。旅客未登机又有行李时，值机员应到机下协助装卸人员拉下该旅客行李。

按照礼仪规范，为一位旅客办理值机手续

航班放飞

(3) 与乘务员交接F、C舱旅客名单和特殊服务通知单

(4) 交接工作完成后，与乘务员签放飞时间，通知撤梯、撤桥放行飞机。

复述交接要领：值机员在飞机下，与送机员交接登机人数，与乘务员交接F/C舱旅客名单和特殊服务通知单。通知撤梯、撤桥放行飞机。

按照礼仪规范，为一位旅客办理值机手续

放飞后的工作

- (1) 登记航班实际离站时间
- (2) 汇报航班减旅客和行李情况
- (3) 如有未登机的旅客，将其乘机联挑出交主任签字交接。

按照礼仪规范，为一位旅客办理值机手续

Thank you !