

任务 14 按照礼仪规范，为一位旅客办理值机手续

一、值机岗位设置

目前的柜台设置大致有两种，一种是指定航班设置，一个航班的旅客集中在一个柜台办理。优势：方便值机员集中接收，提高了效率。劣势：大型机场航班多，一方面浪费资源，人员结构臃肿，另一方面增加了旅客的不便（寻找值机柜台增加了旅客的时间成本）。另一种柜台的设置不指定航班，统一设置，就是所谓的“开放式值机”。大型机场，办理乘机手续自动化程度较高的机场，常常采用这种办法。

二、国内始发站的值机工作

始发站的值机工作时间段就是从航班预告开始，到航班起飞后截止。从时间上讲，是从航班飞行的前一天开始，到起飞后的 10 分钟后结束。大型机场一般是提前 4 小时开始准备。

1、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
- (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
- (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

2、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
- (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。

3、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。

(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）

注：报载的形式：电话报载、电传报载，计算机统计报载。以前手工值机时，多用电传报载，因为报载必须留下记载，电话报载必须录音，基本淘汰。计算机离港系统具有自动统计功能，数据在平台中共享。

4、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。

(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。

5、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。

三、国内到达站的值机工作

1、准备工作：了解飞机预计到达时间、特殊服务项目、准备相应器材。

2、飞机到达后的工作：接收业务文件袋，接收旅客，交付行李。

四、办理乘机手续

1、候补旅客

(1) 有下列情况之一的旅客被视为候补旅客：①未购买客票；②持不定期客票；③持本航班的 OK 客票，但无订座记录或订座记录已被取消或订座记录中未显示订妥座位；④持非本航班的客票；⑤持航空企业职工免折票的填空旅客。

(2) 应在保证航班正点的前提下，接收候补旅客。

(3) 办理候补，应根据航班空余座位(吨位)及候补旅客数量等情况制定预案，必要时列出候补旅客名单，提前查验旅客的身份证件及有无托运行李，配备机上供应品，做好准备。对于有托运行李的旅客，在确定可以接收的情况下，可以提前办理行李托运手续，也可以在征得旅客同意的情况下，按免除责任的迟运行李办理。

(4) 在航班定座已满的情况下，接收候补的时间为规定离站时间前 30 分钟。离站时间 30 分钟以前到达乘机登记处的旅客，其订妥的座位不能作为候补处理。

(5) 在“保证重点，照顾一般”的原则下，候补旅客优先的顺序为：①重要旅客；②执行国家紧急公务的旅客；③持本公司金卡、银卡的旅客；④有特别困难急于成行的旅客；⑤持有本航班 OK 客票，但无订座记录或订座记录已被取消或订座记录中未显示订妥座位的联程或回程旅客；⑥票价无折扣或折扣少的旅客；⑦持航空企业职工免折票的填空旅客。

(6) 在候补旅客较多的情况下，办理按照候补顺序需要保证或照顾但未列入候补旅客名单的旅客时，应照顾到其他旅客的情绪并注意工作方式。

(7) 低舱位等级的候补旅客不得占用高舱位等级的座位。□

2、乘机手续不正常情况的处理

(1) 旅客晚到。

①在有空余座位和保证航班正点的前提下，可为晚到旅客办理乘机手续，并提供必要的乘机登记处至登机口的引导服务。晚到旅客的托运行李，如旅客同意可按免除责任的迟运行李办理。②晚到旅客如未能成行，按旅客误机处理。

(2) 漏撕乘机联。发现乘机联漏撕后，应立即查找出未撕乘机联旅客的姓名、座位号；尽快查找旅客并请到达站协助补撕。漏撕站接到漏撕乘机联后，按客票乘机联的接收规定将乘机联送交结算部门，漏撕乘机联送交结算部门的时限为航班离站后 7 天。漏撕逾重行李票，参照上述漏撕乘机联的规定处理。

(3) 误撕乘机联。发现乘机联误撕后，应立即查找出误撕乘机联旅客的姓

名、座位号，必要时查找出旅客的单位、住址、联系电话等有关信息；被误撕的乘机联运输航段的起点站在未收到误撕乘机联的情况下，可根据误撕站的误撕通知安排旅客无乘机联成行。待收到误撕乘机联后送交结算部门。在 21 天内未处理的误撕乘机联，应登记后送交结算部门。□

3、旅客拒绝登机□

(1) 旅客拒绝登机指旅客在办理乘机手续后至航班开始登机时或在旅客本人登机后拒绝乘机，自愿取消旅行。

(2) 在登机前拒绝登机，应取出旅客的客票乘机联；找出并退还旅客的托运行李，收回行李牌识别联；修改旅客登记记录和随机业务文件，放行飞机；旅客客票按旅客自愿退票办理。

(3) 在登机后拒绝乘机，应找出并退还旅客的托运行李，收回行李牌识别联；修改旅客登记记录和随机业务文件；根据情况或机组要求，由有关部门对飞机客舱进行安全清舱后放行飞机；旅客按自动终止旅行处理，其客票乘机联不退还旅客，随航班乘机联送交结算部门；如未造成延误，也可按旅客自愿退票办理。

(4) 过站旅客拒绝登机，按旅客自动终止旅行处理，未使用航段的票款不退。□

五、旅客到达□

到达站应根据航班订座和前方起飞站的旅客出发业务电报提供的信息做好服务准备，旅客到达时应提供必要的信息和引导服务，对特殊服务旅客应提供相应的服务。旅客下机顺序为：重要旅客、头等舱旅客、公务舱旅客、经济舱旅客。一般旅客下机后，再安排行动不便的旅客和无成人陪伴的儿童下机，并提供必要的协助。宽体飞机旅客较多时，应尽量安排前后舱同时下机。如飞机不停靠廊桥且停机位离候机楼较远，应安排摆渡车辆接送旅客。国际航班国内段旅客应按国内航班旅客分流引导。□

六、特殊旅客运输□

特殊旅客是指需给予特殊礼遇和照顾或由于健康、用药和精神状况，在旅途中需特殊照料并符合一定条件才能运输的旅客。

1、重要旅客

(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、儿童及无成人陪伴的儿童时，应严格按照规定办理。座位不得超售。

(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头等舱柜台办理。办理乘机手续的时间，按一般旅客的要求，如重要旅客未按指定时间到达机场，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。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”字样。

(3) 引导重要旅客登机。重要旅客登机时，提供相应的引导服务。

(4) 重要旅客服务电报的拍发。航班起飞后 10 分钟内，应给经停站和到达站拍发重要旅客服务报。

(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服务单位；在飞机到达前 10 分钟，将服务人员引导至停机位。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。□

2、婴儿及儿童

(1) 办理乘机手续。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设有婴儿摇篮的座位，不能安排在飞机的紧急出口处。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。

(2) 旅客服务电报的拍发。航班起飞后，应尽快给航班的经停站和到达站拍发 1 份旅客携带婴儿信息的旅客服务电报。□

七、通讯服务

1、航班延误时间较长或取消，如旅客坚持，可根据情况向旅客提供通讯服务。发给航班到达站城市的信息，可通过民航通讯系统发给到达站机场，由承运人或其地面代理人转告。

2、要客、头等舱旅客可免费打一次长途电话，发一次传真。

3、旅客在宾馆的通讯费用自理。□

八、要客和特殊旅客服务

1、要客航班延误 30 分钟以上，要客服务部门要通知旅客，表示歉意。

2、遇下列情况，要客服务部门领导要亲自通知旅客，表示歉意：①要客航班通知延误 4 小时以上或再次通知延误；②VIP 航班通知延误。（3）航班延误时，对特殊服务旅客应根据不同情况做好工作，妥善做出安排，为他们提供便利条件。如航班取消，应与旅客建立联系，必要时安排专人接送，保持服务的连续性。□

九、航班返航

航班返航指航班离站后，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。航班返航后，如起飞时间不能确定或等待时间较长，应安排旅客下机等候。对返航航班的旅客，按承运人原因航班不正常的有关规定提供服务。旅客再次登机时，应重新核查人数。□

十、航班取消

航班取消指由于运力、市场等原因决定的航班停止飞行，取消不补。□

航班取消一般在航班规定离站之日提前两天决定，如临时决定，不应迟于航班离站前 1 日的 15:00。航班取消后，应锁定订座系统，停止继续售票，销售部门应及时通知已购票的旅客，并根据旅客意愿为旅客安排后续航班座位。□

对于销售部门未能通知到而按原定航班时间到达机场的旅客，机场地面服务部门应安排专人进行善后的服务工作，服务包括如下内容。a 将航班取消的信息通知旅客。b 根据销售部门提供的信息，耐心解释未能通知到旅客的原因。c 根据旅客意愿，为其办理改乘或退票手续；改乘和退票不收取费用。d 根据情况按照有关规定为改乘旅客提供膳宿服务。e 根据情况，为旅客提供经济补偿。