

民航发〔2007〕159号

---

## 关于印发民用机场收费改革实施方案的通知

民航各地区管理局,各运输航空公司,各机场公司,各省、自治区、直辖市发展改革委、物价局:

根据《民用机场收费改革方案》(以下简称《改革方案》)第十九条的规定,现将《民用机场收费改革实施方案》(以下简称《实施方案》)印发给你们,请认真遵照执行。

《实施方案》自2008年3月1日起实施。

# 民用机场收费改革实施方案

## 一、机场分类目录

按照民用机场(以下简称机场)业务量,将全国机场划分为三类,即:一类1级机场、一类2级机场、二类机场、三类机场。具体分类目录详见本《实施方案》附件(以下简称附件)1。

机场分类目录由民航总局会同国家发展改革委确定和调整。

## 二、机场收费项目

### (一)航空性业务收费

航空性业务收费包括:起降费、停场费、客桥费、旅客服务费及安检费。具体收费项目详见附件2。

### (二)非航空性业务重要收费

非航空性业务重要收费包括:头等舱和公务舱休息室出租、办公室出租、售补票柜台出租、值机柜台出租及地面服务收费。具体收费项目详见附件3。

### (三)非航空性业务其他收费

非航空性业务其他收费项目由机场管理机构或服务提供方遵照国家有关法律法规执行。

## 三、机场收费标准的基准价及浮动幅度

### (一)航空性业务收费项目的收费标准基准价及浮动幅度

1. 外国及港澳航空公司航班的航空性业务收费项目的收费标准基准价按照附件4执行;内地航空公司国际及港澳航班:(1)在内地出境(入境)机场的航空性业务收费项目的收费标准基准价按照附件4中有关收费标准的60%执行;(2)在内地非出境(入境)机场的起降费、停场费、客桥费的收费标准基准价按照附件5执行;旅客服务费、旅客行李安检费、货物邮件安检费的收费标准基准价根据旅客行李、货物邮件目的地计收,旅客行李、货物邮件目的地是外国及港澳城市的按照附件4中有关收费标准的60%执行,旅客行李、货物邮件目的地是内地城市的按照附件5执行。

2. 内地航空公司内地航班的航空性业务收费项目的收费标准基准价按照附件5执行。

3. 内地航空公司与外国及港澳航空公司实行代号共享的航班,应依据双方签订的代号共享协议,外国及港澳航空公司实际经营的航班航空性业务收费项目的收费标准基准价按照附件4执行;内地航空公司实际经营的国际及港澳航班:(1)在内地出境(入境)机场的航空性业务收费项目的收费标准基准价按照附件4中有关收费标准的60%执行;(2)在内地非出境(入境)机场的起降费、停场费、客桥费的收费标准基准价按照附件5执行;旅客服务费、旅客行李安检费、货物邮件安检费的收费标准基准价根据旅客行李、货物邮件目的地计收,旅客行李、货物邮件目的地是外国及港澳城市的按照附件4中有关收费标准的60%执行,旅客行李、货物邮件目的地是内地城市的按照附件5执行;内地航空公司

实际经营的内地航班航空性业务收费项目的收费标准按照附件 5 执行。

航空性业务收费项目的收费标准基准价一般不作上浮,下浮幅度由机场管理机构根据其提供设施和服务水平的差异程度与用户协商确定。

(二)非航空性业务重要收费项目的收费标准基准价及浮动幅度

1.非航空性业务重要收费项目(不包括地面服务收费)的收费标准基准价按照附件 6 执行。

2.内地航空公司内地航班的地面服务收费标准基准价按照附件 7 执行;国际及港澳航班的地面服务收费实行市场调节价。

非航空性业务重要收费项目(不包括国际及港澳航班的地面服务收费)的收费标准基准价一般不作上浮,下浮幅度由机场管理机构或服务提供方根据其提供设施和服务水平的差异程度与用户协商确定。

(三)非航空性业务其他收费项目的收费标准,原则上以市场调节价为主;对于市场竞争不充分的收费项目的收费标准,依据《中华人民共和国价格法》,按照定价目录来管理。

#### **四、机场收费的管理程序**

(一)航空性业务收费的管理程序

机场管理机构申请调整航空性业务收费项目或上调航空性业务收费项目的收费标准基准价,应与用户协商后,报政府主管部门

审批。

### 1. 收费的申请和受理

机场管理机构应先将申请材料报所在地民航地区管理局初审。申请材料包括以下内容：(1) 申请调整的收费项目或收费标准，调整后的收费增减额及年度收费额；(2) 收费项目的内容，收费标准的成本测算资料，并提供相关中介机构出具的成本审核资料；(3) 对收费对象的影响；(4) 民航总局及民航地区管理局认为应该提供的其他相关资料。机场管理机构提供的材料应当真实、有效。

民航地区管理局在收到申请材料后，应进行初步核查。对符合以上要求的，予以受理；对不符合以上要求的，应及时通知申请单位对申请材料做出修改或补充。对于决定受理的申请，进行初审：(1) 审查申请材料是否真实、有效；(2) 审查申请调整的收费项目或收费标准是否与提供的设施、服务以及成本资料相符；(3) 对用户承受能力等进行调查研究，征求有关方面意见。民航地区管理局应在决定受理之日起 30 个工作日内，提出初审意见，并连同全部申请材料报民航总局。

### 2. 收费的审批

民航总局在收到申请材料及初审意见后，会同国家发展改革委依据机场管理机构提供设施及服务的合理成本、用户的承受能力等因素，在 30 个工作日内，做出批准或者不批准的决定。

### 3. 收费的备案

机场管理机构低于规定的基准价,与用户协商确定收费标准,应于执行日前 30 天报民航总局和国家发展改革委备案。

#### (二)非航空性业务重要收费的管理程序

按照本通知第四条第(一)款的有关规定执行。

#### (三)非航空性业务其他收费的管理程序

非航空性业务其他收费的管理程序,由机场管理机构或服务提供方遵照国家有关法律法规执行。

### 五、需要明确的问题

(一)与飞机起降相关的夜航、高峰时刻、除冰雪、高高原机场(海拔高度在 2560 米以上)、II 类运行机场等附加费,机场管理机构以提供设施及服务的成本为基础,可在规定的起降费基准价基础上上浮,附加费合计上浮幅度最高不得超过基准价的 10%,具体收费标准报民航总局和国家发展改革委备案后执行。

(二)飞机起飞后由于机械或天气原因返航的,免收航空性业务收费;备降航班的起降费、停场费及客桥费按照备降机场收费标准的 100% 计收;备降航班的旅客使用机场航站楼内服务设施的,旅客服务费按照备降机场收费标准的 50% 计收;未使用机场航站楼内服务设施的,免收旅客服务费;备降航班的旅客进行安检的,旅客行李安检费按照备降机场收费标准的 100% 计收;未进行安检的,免收旅客行李安检费。技术经停航班(无上下旅客、货物的)免收旅客服务费及安检费。

(三)航空公司训(熟)练飞行,每架次最高按照附件 4 或附件

5 中基准价的 50% 计收。

(四) 国内专机飞行免收航空性业务收费;外国国家元首或政府首脑专机按照对等原则收费。

(五) 航空公司非商业性急救飞行、救灾飞行、执行军事任务、飞机校验、院校训练飞行免收航空性业务收费。

(六) 旅客服务费、旅客行李安检费按出港旅客人数计收,即自机场始发的航班,按照出港旅客人数计收;在内地出境(入境)机场经停的航班,按照出港旅客人数(含过站旅客)计收;在内地非出境(入境)机场经停的航班,按照出港旅客人数(不含过站旅客)计收。儿童和婴儿(12 周岁(含)以下)免收旅客服务费。

(七) 对于安装座位数高于行业平均座位数 10%,且客座率高于 85% 的内地航空公司内地航班的旅客服务费收费标准给予适当优惠,具体收费方案由民航总局商国家发展改革委另行制定。

(八) 为保证旅客服务费、旅客行李安检费和货物邮件安检费结算的及时、准确,航空公司或航空公司指定的地面服务提供方应于航班执行后 3 日内向机场管理机构提供《飞机载重表和载重电报》,并办理相关的凭证交接手续。机场管理机构以《飞机载重表和载重电报》中的数据为依据收取旅客服务费、旅客行李安检费和货物邮件安检费;对于从离港系统中提取的数据,应与《飞机载重表和载重电报》进行核对。航空公司或航空公司指定的地面服务提供方逾期不提供《飞机载重表和载重电报》,机场管理机构可按照飞机最大座位数计收旅客服务费和旅客行李安检费。

(九)自《实施方案》实施之日起,取消机场管理机构与航空公司或服务提供方之间签订的地面服务收入分成比例。各航空公司或服务提供方与外国及港澳航空公司重新签订地面服务协议。

(十)自《实施方案》实施之日起,对外国及港澳航空公司航班收取的起降费中不再包含进近指挥费,进近指挥费收费标准另行规定。

(十一)《实施方案》实施后至2012年,五年内分两次实行内地航空公司国际及港澳航班收费标准与外国及港澳航空公司航班收费标准并轨。具体并轨方案根据民航总体经济运行情况确定。

(十二)机场管理机构和服务提供方应严格遵守规定的收费项目和收费标准,不得在规定以外,增加收费项目或擅自提高收费标准。各级价格主管部门要加强对机场管理机构和服务提供方收费行为的监督检查,对机场管理机构和服务提供方的相关违规行为依据《中华人民共和国价格法》、《价格违法行为行政处罚规定》实施行政处罚。

(十三)机场管理机构和航空公司应按照双方签订的结算协议,及时结算相关费用。

以上自2008年3月1日起执行。此前,民航总局和国家发展改革委有关文件规定与《改革方案》和《实施方案》不一致的,以《改革方案》和《实施方案》规定为准。

执行中有何问题,请及时向民航总局和国家发展改革委反映。



附件:1. 机场分类目录

2. 航空性业务收费项目

3. 非航空性业务重要收费项目

4. 国际及港澳航班航空性业务收费项目的收费标准基准价

5. 内地航空公司内地航班航空性业务收费项目的收费标准基准价

6. 非航空性业务重要收费项目的收费标准基准价

7. 内地航空公司内地航班地面服务收费标准基准价

附件1:

机场分类目录

机场类别	机 场
一类1级	北京首都、上海浦东2个机场。
一类2级	广州、上海虹桥、深圳、成都、昆明等5个机场。
二类	杭州、西安、重庆、厦门、青岛、海口、长沙、大连、南京、武汉、沈阳、乌鲁木齐、桂林、三亚、郑州、福州、贵阳、济南、哈尔滨等19个机场。
三类	除上述一、二类机场以外的民用机场。

附件2:

航空性业务收费项目

项目	内涵
起降费	机场管理机构为保障航空器安全起降,为航空器提供跑道、滑行道、助航灯光、飞行区安全保障(围栏、保安、应急救援、消防和防汛)、驱鸟及除草,航空器活动区道面维护及保障(含跑道、机坪的清扫及除胶等)等设施及服务所收取的费用。
停场费	机场管理机构为航空器提供停放机位及安全警卫、监护、泊位引导系统等设施及服务所收取的费用。
客桥费	机场管理机构为航空公司提供旅客登机桥及服务所收取的费用。
旅客服务费	机场管理机构为旅客提供航站楼内综合设施及服务、航站楼前道路保障等相关设施及服务所收取的费用。包括航班信息显示系统、电视监控系统、航站楼内道路交通(轨道、公共汽车)、电梯、楼内保洁绿化、问讯、失物招领、行李处理、航班进离港动态信息显示、电视显示、广播、照明、空调、暖气、供水系统;电子钟及其控制、自动门、自动步道、消防设施、紧急出口等设备设施;饮水、手推车等设施及服务。
安检费	机场管理机构为旅客与行李安全检查提供的设备及服务以及机场管理机构或航空公司为货物和邮件安全检查提供的设备及服务所收取的费用。

附件3:

非航空性业务重要收费项目

项 目	内 涵
头等舱、 公务舱休息室出租	机场管理机构向航空公司或地面服务提供方出租头等舱、公务舱，用于向头等舱、公务舱乘客或常旅客提供候机服务所收取的费用。
办公室出租	机场管理机构向航空公司或地面服务提供方出租办公室，用于工作人员日常办公使用所收取的费用。
售补票柜台出租	机场管理机构向航空公司或机票业务经营商出租售补票柜台，用于办理售票、补票、改签等票务所收取的费用。
值机柜台出租	机场管理机构向航空公司或地面服务提供方出租值机柜台，用于办理旅客交运行李、换取登机牌等登机手续所收取的费用。
地面服务收费	机场管理机构或地面服务提供方航空公司提供包括一般代理服务、配载和通信、集装设备管理、旅客与行李服务、货物和邮件服务、客梯、装卸和地面运输服务、飞机服务、维修服务等服务所收取的费用。

# 附件4:

## 国际及港澳航班航空性业务收费项目的收费标准基价

项目 标准	起降费 (元/架次)			停场费 (元/架次)	客桥费 (元/小时)	旅客服务费 (元/人)	安检费	
	25吨以下	26-50吨	51-100吨				101-200吨	201吨以上
机场类别	T: 飞机最大起飞全重							
一类1级								
一类2级	2000	2200	$2200+40 \times (T-50)$	$4200+44 \times (T-100)$	$8600+56 \times (T-200)$	70	12	70
二类								
三类								

注:

1. 起降费: 飞机每起飞和降落1次为1个起降架次。以飞机出厂时技术手册载明的飞机最大起飞全重为准; 最大起飞全重不足1吨按1吨计算, 超过1吨则四舍五入计算吨数。
2. 停场费: 飞机停场时间按空管部门提供的飞机降落起降时间计算。
3. 客桥费: 客桥的使用时间是指客桥与飞机舱门对接至撤离的时间。客桥不包括桥载设备。
4. 旅客服务费、旅客行李安检费: 机场管理机构以《飞机载重表和载重电报》为数据来源; 对于从离港系统中提取的数据, 机场管理机构必须与《飞机载重表和载重电报》进行核对。
5. 货物邮件安检费: 按出港航班《飞机载重表和载重电报》中重量计收。

# 附件5:

## 内地航空公司内地航班航空性业务收费项目的收费标准基准价

项目 标准	起降费 (元/架次)				客桥费 (元/小时)	旅客服务费 (元/人)	安检费	
	T: 飞机最大起飞全重						旅客行李 (元/人)	货物邮件 (元/吨)
	25吨以下	26-50吨	51-100吨	101-200吨				
一类1级	240	650	1100+22×(T-50)	2200+25×(T-100)	5000+32×(T-200)	34	5	35
一类2级	250	700	1100+23×(T-50)	2250+25×(T-100)	5050+32×(T-200)	40	6	40
二类	250	700	1150+24×(T-50)	2350+26×(T-100)	5100+33×(T-200)	42	7	41
三类	270	800	1300+24×(T-50)	2500+26×(T-100)	5150+33×(T-200)	42	7	42

注:

1. 起降费: 飞机每起飞和降落1次为1个起降费架次, 以飞机出厂时技术手册载明的飞机最大起飞全重为准; 最大起飞全重不足1吨按1吨计算, 超过1吨则四舍五入计算吨数。
2. 停场费: 飞机停场时间按空管部门提供的飞机降落到起飞时间计算。
3. 客桥费: 客桥的使用时间是指客桥与飞机舱门对接至撤离的时间, 客桥不包括桥载设备。
4. 旅客服务费、旅客行李安检费: 机场管理机构以《飞机载重表和载重电报》为数据源; 对于从离港系统中提取的数据, 机场管理机构必须与《飞机载重表和载重电报》进行核对。
5. 货物邮件安检费: 按出港航班《飞机载重表和载重电报》中重量计收。

附件6:

非航空性业务重要收费项目的收费标准基准价

项 目	机场类别		一类1级	一类2级	二类	三类
	航班性质	标准				
头等舱、公务舱 休息室出租 (元/平方米·月)	内地航班		700	600	500	400
	国际及港澳航班		800	700	600	500
	内地航班		600	300	200	100
办公室出租 (元/平方米·月)	国际及港澳航班	市场调节价				
	内地航班		10000	9000	7800	7000
售补票柜台出租 (元/个·月)	国际及港澳航班		10900	9900	8600	8000
	内地航班		11000	10400	9000	7000
值机柜台出租 (元/个·月)	国际及港澳航班		12000	11440	9900	8000

注:

1. 头等舱、公务舱休息室及办公室出租收费不包括水、电、暖、空调等收费。
2. 售补票柜台含售、补票柜台及用地。
3. 值机柜台含离港系统前端设备、值机柜台、电子秤、皮带机及值机柜台用地。

附件 7:

内地航空公司内地航班地面服务收费标准基准价

一、基本项目、额外项目和免费项目（地面服务项目详见附件 7 附件）

（一）一般代理服务

服务项目		基准价
基本项目	1.1, 1.2, 1.3	由服务方与承运方协议收取。

（二）配载、通信、集装设备管理及旅客与行李服务

服务项目		基准价	
基本项目	2.1.1-2.1.3 2.2.1-2.2.3 3.1-3.5 4.1.1-4.1.7 4.2.1-4.2.11, 4.3.1-4.3.3(登机牌、行李牌由承运方提供, 由服务方提供的, 则另行协议收费。)	飞机最大业载 (吨, T)	收费标准 (元/吨)
		T≤10	30
		T>10	33
免费项目	4.1.3 无人陪伴儿童、轮椅服务 担架服务		

（三）货物和邮件服务

服务项目		基准价	
基本项目	5.1.1-5.1.7, 5.2.1-5.2.4, 5.3.1-5.3.4, 5.4.1-5.4.3, 5.5.1-5.5.10, 5.6.1-5.6.5	飞机最大业载 (吨, T)	收费标准 (元/吨)
		T≤10	25
		T>10	28
额外项目	捆绑材料、标牌、塑料布等材料由承运方提供, 如由服务方提供, 则另外协议收费。		



#### (四) 客梯、装卸和地面运输服务

服务项目		基准价	
基本项目	6.2.2-6.2.3, 6.3.1	飞机最大业载 (吨, T) T≤10 T>10	收费标准 (元/吨) 5 6
额外项目	6.1.1 客梯	45 元/小时	
	6.1.2 旅客摆渡车 机组摆渡车	55 元/次 40 元/次	
	6.2.1 升降平台车	65 元/小时	
	残疾人专用车	30 元/次	

#### (五) 飞机服务

服务项目		基准价	
基本项目 (过站服务)	7.1.1 (除驾驶舱或机组休息 间), 7.1.2, 7.2.1-7.2.3, 7.3.1 (含清水车、污水车、垃圾 车)	飞机座位数	收费标准 (元/架次)
		100 (含) 座以下	100
		100—200 (含) 座	120
		200—300 (含) 座	240
		300 座以上	480
注: 航前服务按过站服务费的 110% 计收。 航后服务按过站服务费的 120% 计收。			

#### (六) 飞机勤务

服务项目		基准价	
基本项目	一般勤务: 8.1.2, 8.1.3, 8.1.5, 8.1.8	飞机座位数	收费标准 (元/架次)
		100 (含) 座以下	100
		100—200 (含) 座	150
		200—300 (含) 座	300
	300 座以上	600	
	例行检查: 8.2.1-8.2.6	160 元/人·工时	
	飞机放行: 8.3.1	按例行检查收费的 50% 计收。	
	非例行检查	协议收费。	

额外项目	8.1.1 引导车	60 元/次
	8.1.4 汽源车	普通飞机 120 元/小时 宽体飞机 240 元/小时
	8.1.6 电源车	普通飞机 100 元/小时 宽体飞机 200 元/小时
	8.1.7 牵引车	普通飞机 80 元 /次 宽体飞机 160 元/次
	8.1.9 空调车	普通飞机 150 元/小时 宽体飞机 300 元/小时
	8.1.10 除冰车(不含除冰液) 扫雪车	400 元/小时 500 元/架次

## 二、 需要明确的问题

### (一) 关于一般代理服务

服务方应当根据与承运方签订的地面代理协议条款协议收费,服务方不得利用垄断地位强行收费。

### (二) 关于配载、通信、集装设备管理及旅客与行李服务

1.关于配载、通信、集装设备管理及旅客与行李服务的内容,配载和通信按基本收费的 10%计收;集装设备管理按基本收费的 15%计收;旅客与行李服务按基本收费的 75%计收。

2.关于 4.1.4 “遇延误、变更或取消时,为旅客提供协助”,仅指服务方按照承运方的要求提供的服务项目。服务方为旅客安排的配餐、饮料、交通、住宿等有关费用,由服务方与承运方协议收取。

### (三) 关于飞机服务

1.飞机服务的基本收费适用于过站航班,飞机服务的航前服务及航

后服务适用于非基地航空公司的过夜航班或基地航空公司的航班。

2.货机的飞机服务收费标准，服务方与承运方协议收取。

#### (四) 关于飞机勤务

1.货运飞机的一般勤务收费按相应型号的客运飞机的收费标准执行。

2.例行检查可包括所有的航线维修工作，具体指航前、短停(过站)、航后，其工时计算依据航空公司提供工卡中规定的工作项目确定，双方不能达成一致时可参照飞机制造厂推荐的标准工时计算。

3.飞机放行按所放行的工作项目(具体指航前、短停(过站)、航后)的收费标准计算。

4.牵引车含拖棒，但拖棒由服务方提供的，不得另行收费。

5.除冰车不含除冰液，除冰液另行协议收费。

#### (五) 关于最低基础收费

1.飞机最大业务载重不足1吨的按1吨计算，超过1吨则四舍五入计算吨数。

2.以飞机最大业务载重计费的配载、通信、集装设备管理及旅客与行李服务、货物和邮件服务以及客梯、装卸和地面运输服务收费，合计不足200元按200元计收。

3.以小时或工时计费的，不足半小时按半小时计收；超过半小时不足1小时，按1小时计收。

4.普通飞机指6排座以内,单通道的飞机;宽体飞机指6排座以上,双通道的飞机。

(六)国内专机飞行、非商业性急救飞行、救灾飞行、执行军事任务、飞机校验、院校训练飞行及飞机起飞后由于机械或天气原因又返航飞行的均免收地面服务费。

### 三、适用范围

本标准适用于内地航空公司内地航班、内地航空公司国际及港澳航班在内地非出境(入境)机场的地面服务收费。

## 附件 7 附件:

### 内地航空公司内地航班地面服务项目

#### 第一节 一般代理服务

##### 1.1 概则

1.1.1 服务方提供或安排担保或保证金，以便利承运方的各项活动，但上述费用由承运方另行支付。

1.1.2 与当地主管部门取得联系。

1.1.3 以适当方式向公众说明服务方是作为承运方的服务代表而行事。

1.1.4 将承运方飞机的有关动态通知有关单位。

##### 1.2 行政职能

1.2.1 建立并维护当地代理操作程序。

1.2.2 对提交承运方的信息采取必要适当的措施。

1.2.3 准备、传送和留存相关报告、数据和文件，承担其他行政管理职能。

1.2.4 保存承运方的手册、业务通告等与代理服务操作有关的文件。

1.2.5 代表承运方检查、签署、传送账单、供货订单、代理费用票据和工作单。

1.2.6 以承运方的名义,代垫包含以下,但不局限于此的各项费用:

- (1) 机场、海关、警察及其他与提供服务有关的部门付费;
- (2) 因提供保证金而发生的费用;
- (3) 各种临时费用,如住宿、交通费用等。

1.3 监督和/或协调与承运方签有协议的第三方代理人的服务

1.3.1 监督并协调与承运方签有协议的第三方代理的服务。

1.3.2 确保第三方代理及时获得代理服务必须的运行数据、明确知晓承运方的要求。

1.3.3 与承运方的指定代表取得联系。

1.3.4 确认第三方代理的人员、设备、载量、文件和服务能够为承运方所用的可用性和有效性。

1.3.5 接机并与机组联系。

1.3.6 对非例行性服务做出决策。

1.3.7 核实拍发运行电报。

1.3.8 注意不正常情况并通报承运方。

## 第二节 配载和通信

2.1 平衡配载服务

2.1.1 在飞机和相应的机场设施之间传递并提交与航班有关的文件。

2.1.2 当平衡配载工作

- (1) 由服务方提供;
- (2) 由承运方提供;
- (3) 由第三方提供。

准备、签署、分发、清除、存档业务文件，包括但并不仅限于装机单、载重表、平衡图、机长装机单和舱单等有关业务文件。

2.1.3 编辑、分析、发送、保存数据和报告。

2.2 通信联络

2.2.1 使用相应承运方的代号或双签字程序

- (1) 编制;
- (2) 发送和接收服务方提供服务有关的所有电报;
- (3) 提供 EDI (电子数据交换) 业务;
- (4) 将电报内容通知承运方代表。

2.2.2 将与每个航班有关的上述电报建档并保存至少 90 天。

2.2.3 提供或操作在承运方飞机与地面航站之间的通信手段。

### 第三节 集装设备管理

3.1 提供或安排适当的集装器存放地点

- (1) 行李集装器;
- (2) 货物集装器。

3.2 做好承运方集装设备的盘存记录，编制并发送集装器控制电报。

3.3 为所有转港的集装设备准备接收凭单，取得发运方、接收方或授权第三方的签字，并根据承运方的要求把凭单各联分发有关单位。

3.4 采取适当的措施，防止承运方集装设备在监管过程中的被盗、非法使用或损坏。如有任何丢失或破损，立即通知承运方。

3.5 处理集装设备的丢失、找回及损坏等不正常情况并及时向承运方报告。

#### 第四节 旅客与行李服务

##### 4.1 一般性服务

4.1.1 将承运方的航班及地面运输车辆到达和/或出发的时间通知旅客和/或公众。

4.1.2 为经停、转港旅客及行李做出安排，并将机场可提供的服务通知旅客。

4.1.3 在承运方提出要求时，提供或安排特殊设备、设施以及专门人员，为下列旅客提供协助：

- (1) 无人陪伴儿童；
- (2) 病残旅客；
- (3) 重要旅客；
- (4) 其他。

4.1.4 遇延误、变更或取消时，为旅客提供协助。

4.1.5 将承运方的旅客对承运方所提的意见和索赔要求转告承运



方，并处理此类索赔要求。

#### 4.1.6 处理遗失、拣拾和破损物品

- (1) 受理行李不正常运输报告；
- (2) 把相关信息录入行李查询系统；
- (3) 建立行李查询系统档案；
- (4) 补偿旅客临时生活日用品补偿费；
- (5) 安排把延误到达的旅客行李送交旅客；
- (6) 处理与旅客的联系沟通。

#### 4.1.7 向承运方报告旅客和行李服务中出现的异常情况。

### 4.2 离港

#### 4.2.1 进行航班运行前编辑准备工作。

4.2.2 检查并确认旅客所出示的客票对该航班有效，但不包括对运价的检查。

#### 4.2.3 检查旅客与该航班有关的旅行证件。

#### 4.2.4 为始发航班和衔接航班

- (1) 对交运行李和/或手提行李称重和/或度量尺寸；
- (2) 旅客客票上填写托运行李件数及总重量数。

#### 4.2.5 逾重行李

- (1) 判断是否逾重；
- (2) 填开逾重行李票；
- (3) 收取逾重行李费；

(4) 撕下有关运输联。

4.2.6 为始发航班和衔接航班的托运行李和/或手提行李栓挂行李牌。

4.2.7 将交运行李运至行李分拣处。

4.2.8 将交运的大件行李运至行李分拣处。

4.2.9 为始发航班和后续航班

(1) 分配承运方航班的座位或由旅客自由选座；

(2) 发放登机牌；

(3) 撕下乘机联。

4.2.10 引导旅客通过各检查点直至登机。

4.2.11 在登机口，完成如下工作：

(1) 值机；

(2) 收运行李；

(3) 确认旅行证件；

(4) 升舱和降舱；

(5) 处理候补旅客；

(6) 确认手提行李；

(7) 控制登机过程；

(8) 根据随机业务文件清点旅客人数。

4.3 进港

4.3.1 完成或安排开关飞机舱门。

4.3.2 旅客下机后的引导。

4.3.3 提供或安排

(1) 中转柜台/联程服务;

(2) 行李再托运。

## 第五节 货物和邮件服务

5.1 一般性服务

5.1.1 将承运方的航班始发、到达时间通知货主和/或公众。

5.1.2 为货主和/或公众提供问询、咨询等信息服务。

5.1.3 为进出港的货物提供存放场所和进行相关处理,采取适当的防盗、防破损措施,包括以下货物:

(1) 普通货物;

(2) 特种货物,如易腐货、活体动物、贵重货物、易损货、新闻报纸、危险品等;

(3) 有特殊要求的产品,如快件、急件、速递等;

(4) 邮件。

5.1.4 为进出港的货物提供必要设备。

5.1.5 送交货物时收取收据。

5.1.6 监控货物的运输。

5.1.7 采取适当措施,防止承运方的集装板、集装箱、网、绳、固定环等财物或设备在服务方监管过程中被盗或被非法使用。如有任何财

物破损或丢失，立即通知承运方。

## 5.2 出港货物

5.2.1 检查出港货物的体积、重量及其包装是否符合运输规定。

5.2.2 根据承运方航班的可用载量，制定装载计划，对出港货物进行配载、货物组板、出库点交。

5.2.3 准备好散装货物和集装货物，计算出货物的实际重量，合理安排运出。

5.2.4 准备货物舱单，按规定分发货物舱单和货运单的有关各联。

## 5.3 进港货物

5.3.1 接受货物舱单及货运单等随机文件。

5.3.2 按货物舱单核对进港货物。

5.3.3 对进港货物进行分拣，留机场等待提取、转港或送市区等待提取。

5.3.4 填写到达货通知书，以邮函或电话方式通知收货人或指定的代理人货物已到。

## 5.4 转港货物

5.4.1 接收转港货物。

5.4.2 对转港货物进行分拣、出库。

5.4.3 准备转港货物舱单及相应的货运单。

## 5.5 邮件

5.5.1 接收、查对当地邮局交运的出港邮件并做好邮件安检工作。

- 5.5.2 填写航空邮运结算单及准备邮件舱单。
- 5.5.3 对出港邮件点数出库等待装机。
- 5.5.4 按邮件舱单接收并查对进港邮件。
- 5.5.5 通知邮局提取进港邮件。
- 5.5.6 处理转港邮件。
- 5.5.7 协助处理并及时向承运方和/或邮局通报邮件的不正常运输、邮件查询和损坏赔偿事宜。
- 5.5.8 为进出港邮件提供存放场所和进行相关的处理。
- 5.5.9 按规定期限保管邮件运输的有关业务文件和单据。
- 5.5.10 向承运方和/或邮局反馈有关信息。
- 5.6 不正常情况处理
  - 5.6.1 涉及到不正常情况，破损或危险品或其他特货运输，立即采取适当措施。
  - 5.6.2 向承运方报告货物运输中发现的任何不正常情况。
  - 5.6.3 处理货物丢失、查询和破损等事宜。
  - 5.6.4 向承运方通报投诉或索赔，并处理索赔事宜。
  - 5.6.5 当发生收货人拒收货物或拒付运费时，立即采取适当行动。

## 第六节 客梯、装卸和地面运输服务

### 6.1 客梯服务

#### 6.1.1 提供或安排

(1) 客梯;

(2) 机组梯。

6.1.2 提供或安排候机厅与飞机间的旅客、机组的摆渡车服务。

## 6.2 装卸服务

6.2.1 提供并操作装卸设备, 包括: 宽体机的装卸设备与操作、非宽体机的装卸设备与操作。

6.2.2 对行李、货物、邮件和文件进出库及装卸, 一般分为:

(1) 散装件的装卸作业;

(2) 集装箱、板的装卸作业;

(3) 特种货物的装卸作业;

(4) 按承运方要求临时调整舱位的装卸作业。

6.2.3 操作机内装载系统, 对已装舱的行李、货物及邮件进行固定, 并关闭锁牢货舱门。

## 6.3 地面运输服务

6.3.1 组织和安排行李、货物及邮件、空集装器或其他在飞机与航站楼、仓库、不同航站楼之间的地面运输并为所有货物, 特别是贵重、易碎货物在装卸和运输中采取必要的保护措施。

# 第七节 飞机服务

## 7.1 内部清洁

7.1.1 按照承运方的要求, 并在有具体规定时, 在承运方授权人员

的监督下，清洁并整理：

- (1) 驾驶舱或机组休息间；
- (2) 客舱、门厅及过道；
- (3) 盥洗间、服务间；
- (4) 厨房的设备并清理垃圾箱；
- (5) 座位。

7.1.2 具体项目包括：

- (1) 倒烟灰盒；
- (2) 清除纸屑、碎片等垃圾；
- (3) 清除椅背口袋内及行李架上的废弃物；
- (4) 擦拭小桌；
- (5) 清洁并整理桌椅和旅客服务设施；
- (6) 清扫地板；
- (7) 擦拭服务间和盥洗间；
- (8) 清除因呕吐、食物、饮料等造成的污物；
- (9) 折叠并放好毛毯；
- (10) 更换或补充头片枕套、“安全须知”、“服务意见卡”、“清洁袋”，整理安全带；
- (11) 分发由承运方提供的客舱用品(旅客耳机、杂志、清洁袋、拖鞋等)及盥洗间用品。

7.2 盥洗间服务

7.2.1 提供并操作盥洗间清洁车，排空、清洁、冲刷盥洗间并加填除臭药水。

7.2.2 更换盥洗间的垃圾袋。

7.2.3 操作排放污水，加满厕所用水并添加除臭药水、关闭好口盖。

7.3 供水服务

7.3.1 提供并操作加水车，将水箱加满饮用水，水质应符合饮用的标准。

## 第八节 飞机勤务

8.1 一般勤务

8.1.1 进离停机坪引导

在飞机进、出港时提供引导。

8.1.2 飞机停靠

(1) 放置、移开轮档；

(2) 安装、取下飞机起落架锁销、发动机堵盖、空速管套、操纵面夹板、尾撑杆或飞机系留索。

8.1.3 停机坪与驾驶舱通话

在推(拖)飞机、发动机起动或其他目的时进行停机坪与驾驶舱通话。

8.1.4 发动机起动

提供发动机起动所需的动力源，负责(或监督)停放、移开并操作



合适的起动设备。

#### 8.1.5 安全措施

在发动机起动时,提供、放置、移开并操作合适的灭火设备和其他保护措施。

#### 8.1.6 地面电源

提供、接通并操作飞机适用的电源车。

#### 8.1.7 推(拖)飞机

放置、移开适用的拖车、拖把。

#### 8.1.8 飞机外部清洁

- (1) 对驾驶舱风档玻璃的外部清洁;
- (2) 对飞机随机梯进行合理的清洁;
- (3) 擦去发动机吊舱和起落架舱过多的滑油;
- (4) 合理清洁机翼、操纵面、发动机吊舱和起落架舱。

#### 8.1.9 冷却和加温

按照承运方的要求,提供、接通并操作适用的空调设备。

#### 8.1.10 除冰、雪、霜

提供、放置、移开并操作除冰、雪、霜装置,清除飞机外表上的冰、雪、霜。

### 8.2 例行工作

8.2.1 飞机起飞前 15 分钟到达现场,落实各项地面准备工作。

8.2.2 查看《飞行记录本》,并向机组了解飞机的技术状态。

8.2.3 按照承运方提供的工作单进行航线检查并签字。

8.2.4 将检查中发现的小故障填入飞行记录本。

8.2.5 飞机离港前，完成飞机起飞前检查。

8.2.6 飞机起飞后 15 分钟后离开现场。

8.3 飞机放行

8.3.1 在承运方的授权下，按照承运方的标准在放行记录本上签字放行。

---

民航总局办公厅

2007年12月28日印发

---