

GZB

国家职业技能标准

职业编码：4-02-04-02

航空运输地面服务员

(2022 年版)

中华人民共和国人力资源和社会保障部
中国民用航空局 制定

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码: 100029)

*

厂印刷装订 新华书店经销

880毫米×1230毫米 32开本 印张 千字
2022年 月第1版 2022年 月第1次印刷

统一书号: 155167·

定价: .00元

读者服务部电话: (010) 64929211/84209101/64921644

营销中心电话: (010) 64962347

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错, 请与本社联系调换: (010) 81211666

我社将与版权执法机关配合, 大力打击盗印、销售和使用盗版图书活动, 敬请广大读者协助举报, 经查实将给予举报者奖励。

举报电话: (010) 64954652

说 明

为规范从业者的从业行为，引导职业教育培训的方向，为职业技能鉴定提供依据，依据《中华人民共和国劳动法》，适应经济社会发展和科技进步的客观需要，立足培育工匠精神和精益求精的敬业风气，人力资源社会保障部联合中国民用航空局组织有关专家，制定了《航空运输地面服务员国家职业技能标准（2022年版）》（以下简称《标准》）。

一、本《标准》以《中华人民共和国职业分类大典（2015年版）》为依据，严格按照《国家职业技能标准编制技术规程（2018年版）》有关要求，以“职业活动为导向、职业技能为核心”为指导思想，对航空运输地面服务员从业人员的职业活动内容进行了规范细致描述，对各等级从业者的技能水平和理论知识水平进行了明确规定。

二、本《标准》依据有关规定将本职业分为五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师五个等级，包括职业概况、基本要求、工作要求和权重表四个方面的内容。本次修订内容主要有以下变化：

——依据《中华人民共和国职业分类大典（2015年版）》将《民航客运员国家职业技能标准》《民航货运员国家职业技能标准》合并为《航空运输地面服务员国家职业技能标准（2022年版）》。

——根据航空服务发展的新趋势和新要求对申报条件、鉴定方式、考评人员、鉴定时间进行了部分调整。

——从行业发展和国家职业技能标准的前瞻性出发，根据民航运输地面服务员的工作发展和实际情况，对原工种的基础知识、工作内容、技能要求、权重表等进行了调整、合并和修改。

三、本《标准》主要起草单位有：中国航空运输协会、中国航空集团有限公司、中国东方航空集团有限公司、中国南方航空集团有限公司、厦门航空有限公司、中国国际货运航空有限公司、中国

职业编码：4-02-04-02

货运航空有限公司、中国邮政航空有限责任公司、中国民航管理干部学院。主要起草人员有：张国丽、陈彦华、袁锦华、欧阳玲、高木节、李静、竺志奇、赖怀南、李颖、陈嫣、唐志腾、张颖俐、陈军智、赵红丽、刘丽娟、郑鹃、赵易苗、田慧。

四、本《标准》主要审定单位有：中国民用航空局职业技能鉴定指导中心、海航集团有限公司、四川航空股份有限公司、中国联合航空有限公司、北京首都航空有限公司。主要审定人员有：郭朋、张娜、曹静、杨弘、周树义、罗进、于淼、陈力、吕岚、宋琦琳、朱益民、孙伟。

五、本《标准》在制定过程中得到了人力资源社会保障部职业技能鉴定中心等单位，以及贾成千、李建新、王卫军、王旭等专家的指导和大力支持，在此一并感谢。

六、本《标准》业经人力资源社会保障部、中国民用航空局批准，自公布之日^①起施行。

^① 2022年 月 日，本《标准》以《人力资源社会保障部办公厅 中国民用航空局关于颁布 等 个国家职业技能标准的通知》（人社厅发〔2022〕 号）公布。

航空运输地面服务员 国家职业技能标准 (2022 年版)

1. 职业概况

1.1 职业名称

航空运输地面服务员^①

1.2 职业编码

4-02-04-02

1.3 职业定义

从事航空港地面或地面设施内旅客、行李、货物及邮件运输服务工作的人员。

1.4 职业技能等级

本职业共设五个等级，分别为：五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师。

1.5 职业环境条件

室内、外，常温，噪声。

1.6 职业能力特征

具有一定的学习、计算和表达能力，具有一定的观察能力、分析和判断能力，具有一定的空间感和形体知觉。

^① 本职业分为民航客运员、民航货运员两个工种。

1.7 普通受教育程度

高中毕业（或同等学力）。

1.8 培训参考学时

民航客运员：五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工分别不少于 80 标准学时，二级/技师、一级/高级技师分别不少于 60 标准学时。

民航货运员：五级/初级工、四级/中级工分别不少于 40 标准学时，三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师分别不少于 60 标准学时。

1.9 职业技能鉴定要求

1.9.1 申报条件

具备以下条件之一者，可申报五级/初级工：

- (1) 累计从事本职业或相关职业^①工作 1 年（含）以上。
- (2) 本职业或相关职业学徒期满。

具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：

(1) 取得本职业或相关职业五级/初级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作 4 年（含）以上。

(2) 累计从事本职业或相关职业工作 6 年（含）以上。

(3) 取得技工学校本专业或相关专业^②毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）；或取得经评估论证、以中级技能为培养目标的中等及以上职业学校本专业或相关专业毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）。

① 相关职业是指客运营票员、装卸搬运工、运输代理服务员、危险货物运输作业员、机场运行指挥员、民航安全检查员等，下同。

② 相关专业是指民航运输、航空服务、机场场务技术与与管理、机场运行与管理、智慧机场运行、交通运输、物流管理等，下同。

具备以下条件之一者，可申报三级/高级工：

(1) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作5年（含）以上。

(2) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书），并具有高级技工学校、技师学院毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）；或取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书），并具有经评估论证、以高级技能为培养目标的高等职业学校本专业或相关专业毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）。

(3) 具有大专及以上学历本专业或相关专业毕业证书，并取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作2年（含）以上。

具备以下条件之一者，可申报二级/技师：

(1) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作4年（含）以上。

(2) 取得本职业或相关职业三级/高级工职业资格证书（技能等级证书）的高级技工学校、技师学院毕业生，累计从事本职业或相关职业工作3年（含）以上；或取得本职业或相关职业预备技师证书的技师学院毕业生，累计从事本职业或相关职业工作2年（含）以上。

具备以下条件者，可申报一级/高级技师：

取得本职业或相关职业二级/技师职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业工作4年（含）以上。

1.9.2 鉴定方式

分为理论知识考试、技能考核以及综合评审。理论知识考试以笔试、机考等方式为主，主要考核从业人员从事本职业应掌握的基本要求和相关知识要求；技能考核主要采用现场操作、模拟操作等方式进行，主要考核从业人员从事本职业应具备的技能水平；综合评审主要针对技师和高级技师，通常采取审阅申报材料、答辩等方

式进行全面评议和审查。

理论知识考试、技能考核和综合评审均实行百分制，成绩皆达60分（含）以上者为合格。

1.9.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试中的监考人员与考生配比不低于1:15，且每个考场不少于2名监考人员；技能考核中的考评人员与考生配比不低于1:5，且考评人员为3人（含）以上单数；综合评审委员为3人（含）以上单数。

1.9.4 鉴定时间

民航客运员：理论知识考试时间不少于90 min；技能考核时间五级/初级工、四级/中级工分别不少于60 min，三级/高级工不少于90 min，二级/技师、一级/高级技师分别不少于120 min；综合评审时间不少于15 min。

民航货运员：理论知识考试时间不少于90 min；技能考核时间五级/初级工不少于60 min，四级/中级工、三级/高级工分别不少于90 min，二级/技师、一级/高级技师分别不少于120 min；综合评审时间不少于10 min。

1.9.5 鉴定场所设备

理论知识考试在标准教室进行；民航客运员技能考核在标准教室、现场环境或模拟现场环境中进行；民航货运员技能考核在具有必要设备材料（如计算机、投影仪、货运业务资料等）的场所进行；综合评审在配备多媒体设备的室内或工作现场进行。

2. 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (1) 遵纪守法，诚实守信。
- (2) 爱岗敬业，忠于职守。
- (3) 保证安全，优质服务。
- (4) 钻研业务，提高技能。
- (5) 团结友爱，协作配合。

2.2 基础知识

2.2.1 民用航空概况

- (1) 国际航空运输概况。
- (2) 中国民用航空局、中国航空运输协会及主要航空公司概况。
- (3) 国际民用航空组织（ICAO）及国际航空运输协会（IATA）概况。

2.2.2 航空运输地理

- (1) 中国地理知识。
- (2) 中国各省、自治区、直辖市、特别行政区简介。
- (3) 世界地理知识。
- (4) 世界部分国家、城市简介。
- (5) 航空地理知识。

2.2.3 航空运输基础知识

- (1) 国内主要机场、城市代码。

- (2) 国内主要航空公司代码。
- (3) 国外主要机场、城市代码。
- (4) 国外主要航空公司代码。
- (5) 航空联盟。
- (6) 代码共享。

2.2.4 礼仪知识

- (1) 仪容、仪表、仪态。
- (2) 礼仪、礼节。
- (3) 文明用语。

2.2.5 技术管理相关知识

- (1) 管理学相关知识。
- (2) 质量管理体系相关知识。
- (3) 安全管理体系相关知识。

2.2.6 相关法律、法规知识

- (1) 《中华人民共和国民用航空法》相关知识。
- (2) 《公共航空运输企业航空安全保卫规则》相关知识。
- (3) 《国际民用航空公约》（通称《芝加哥公约》）相关知识。
- (4) 《统一国际航空运输某些规则的公约（通称《华沙公约》）和《制止危害民用航空安全的非法行为的公约》（通称《蒙特利尔公约》）相关知识。
- (5) 其他国际民用航空安全保卫公约相关知识。
- (6) 《公共航空运输旅客服务管理规定》相关知识。
- (7) 《航班正常管理规定》相关知识。
- (8) 《民用航空危险品运输管理规定》相关知识。
- (9) 《危险物品安全航空运输技术细则》相关知识。
- (10) 《残疾人航空运输管理办法》相关知识。
- (11) 《人体捐献器官航空运输管理办法》相关知识。

3. 工作要求

本标准对五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师的技能要求和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 民航客运员

3.1.1 五级/初级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 乘机登记	1.1 乘机手续办理	1.1.1 能操作柜台设备、行李传送带等设备 1.1.2 能按规定办理行李收运、张贴免责行李牌，并对旅客进行安全提示 1.1.3 能识别公司VIP（贵宾）旅客，并按要求提供乘机登记服务 1.1.4 能完成一般旅客乘机手续办理（包括证件查验、机票查验等） 1.1.5 能完成一般行李收运（包括随身携带物品、自理行李等收运） 1.1.6 能核对旅客接收时系统的反馈	1.1.1 民航旅客服务标准和话术 1.1.2 柜台设备、行李传送带等设备使用规定 1.1.3 行李的定义、分类和收运规则 1.1.4 航空公司会员业务和重要旅客服务相关规定 1.1.5 旅客定义 1.1.6 旅行证件、机票查验程序 1.1.7 TIM（旅行信息手册）相关知识 1.1.8 联检业务知识 1.1.9 行李分类和包装要求 1.1.10 危险品相关知识 1.1.11 乘机登记相关程序和系统指令

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 乘机登记	1.2 离港系统指令操作	1.2.1 能完成航班各项信息、座位布局图查询 1.2.2 能完成电子客票查看（包括查看行程、舱位、日期、免费行李额、状态等） 1.2.3 能完成工作量指令、计算指令、清 Q 指令等操作 1.2.4 能完成旅客接收、旅客添加和删减、行李接收、重复打印、行李添加和删减等操作	相关离港系统指令、功能和使用说明
	1.3 逾重行李接收	1.3.1 能计算单程、国内联程逾重行李费，并掌握离港系统操作 1.3.2 能查验、收取逾重行李票证	1.3.1 逾重行李的定义、分类、计价原则和计算方法 1.3.2 逾重行李票识读和验收程序 1.3.3 MCO（旅费证）定义
	1.4 特殊情况处理	1.4.1 能完成重复打印登机牌情况处理 1.4.2 能完成旅客证件号与客票不符情况处理 1.4.3 能对候机楼出发区旅客遗留物品进行安全处理	1.4.1 乘机登记特殊情况处理流程 1.4.2 重复打印登机牌情况处理流程 1.4.3 旅客证件号与系统内订座记录不符情况处理流程 1.4.4 候机楼出发区旅客遗留物品安全处理规定和程序

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
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 2.1.3 能区分轮椅旅客等特殊旅客 2.1.4 能查看航班预计登机人数 2.1.5 能回答旅客提出的登机、到达等简单问询	2.1.1 发布旅客登机通知规定 2.1.2 过站航班登机服务操作流程 2.1.3 轮椅旅客等特殊旅客定义 2.1.4 离港系统查询预计登机人数指令
	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 能识别登机口超规行李 2.2.3 能清点登机人数与登机牌 2.2.4 能使用自助登机设备为旅客办理登机手续 2.2.5 能查看飞机停靠位置等动态信息	2.2.1 非托运行李标准 2.2.2 旅客登机程序 2.2.3 航班生产管理系统查询航班信息方法 2.2.4 自助登机系统使用规定
	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中转厅、到达区 2.3.3 能获取中转旅客信息 2.3.4 能分流引导过站旅客	2.3.1 进港旅客服务流程 2.3.2 中转旅客、过站旅客定义 2.3.3 中转旅客及过站旅客信息查询方法 2.3.4 过站牌使用规范

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3.行李服务	3.1 行李交付	3.1.1 能将国内航班散客行李交付旅客 3.1.2 能将国内航班团队行李交付旅客 3.1.3 能将国内航班超规行李及特殊行李交付旅客	3.1.1 国内航班行李交付规定 3.1.2 国内航班团队行李交付方法 3.1.3 国内航班超规及特殊行李交付方法
	3.2 不正常行李处理	3.2.1 能使用 WT 系统（全球行李查询系统）对国内航班少收行李进行登记、处理 3.2.2 能使用 WT 系统对国内航班多收行李进行登记、处理 3.2.3 能使用 WT 系统对国内航班遗留物品、速运行李进行登记、处理 3.2.4 能使用 WT 系统对国内航班破损和内物丢失行李进行登记、处理	3.2.1 国内航班少收行李登记、处理流程 3.2.2 国内航班多收行李登记、处理流程 3.2.3 国内航班遗留物品登记、处理流程 3.2.4 国内航班速运行李登记、处理流程 3.2.5 国内航班破损和内物丢失行李登记、处理流程 3.2.6 不正常行李查询 SITA（国际航空电信协会）电报规范

3.1.2 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 乘机登记	1.1 乘机手续办理	1.1.1 能完成特殊旅客乘机手续办理（包括无成人陪伴儿童、轮椅旅客、孕妇、军残旅客等） 1.1.2 能接收候补旅客 1.1.3 能办理旅客特殊餐食临时申请 1.1.4 能手工录入旅客信息预报 1.1.5 能完成特殊行李办理（包括小动物、体育运动用品、精密仪器等）	1.1.1 特殊旅客定义、分类、接收规则和程序 1.1.2 候补旅客定义、办理流程 and 注意事项 1.1.3 特殊餐食定义、代码和申请程序 1.1.4 旅客信息预报手工录入要求 1.1.5 特殊行李定义、分类
	1.2 离港系统指令操作	1.2.1 能完成旅客升降舱接收 1.2.2 能完成中转旅客接收及联程航班行李接收 1.2.3 能完成候补旅客接收 1.2.4 能完成中断旅客、自愿变更旅客、非自愿变更旅客接收 1.2.5 能完成婴儿摇篮座位发放 1.2.6 能查看机组座位及静态座位图	1.2.1 航班升降舱规则 1.2.2 相关离港系统指令、功能和使用说明

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 乘机登记	1.3 逾重行李接收	能完成小动物、体育运动用品等特殊行李逾重行李费计算及离港系统操作	特殊逾重行李定义、分类、计价原则和计算方法
	1.4 特殊情况处理	1.4.1 能完成晚到旅客服务 1.4.2 能完成航班延误旅客服务 1.4.3 能完成特殊航线证件查验及处理	1.4.1 乘机登记特殊情况处理流程及晚到旅客服务流程 1.4.2 航班延误旅客服务流程 1.4.3 特殊航线证件查验和处理流程
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、旅客登机牌丢失等情况 2.1.4 能为轮椅旅客、无成人陪伴儿童等特殊旅客提供候机服务	2.1.1 不正常航班信息发布规定 2.1.2 贵宾旅客服务标准 2.1.3 停机位变更、旅客登机牌丢失处理方法 2.1.4 轮椅旅客、无成人陪伴儿童等特殊旅客候机服务标准

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 旅客服务	2.2 登机服务	2.2.1 能为贵宾旅客提供登机服务 2.2.2 能处理登机口超规行李 2.2.3 能用离港系统查找未登机旅客及行李信息 2.2.4 能填写登机业务文件 2.2.5 能为轮椅旅客、无成人陪伴儿童等特殊旅客提供登机服务 2.2.6 能为行李占座旅客提供登机服务 2.2.7 能用离港系统删减未到旅客，并按规定修改舱单 2.2.8 能与机组完成出港交接	2.2.1 贵宾旅客登机流程 2.2.2 登机口交运行李流程 2.2.3 离港系统查询未登机旅客及行李指令 2.2.4 登机业务文件填写要求 2.2.5 轮椅旅客、无成人陪伴儿童等特殊旅客登机服务流程 2.2.6 行李占座登机牌识别方法 2.2.7 离港系统删减旅客指令及工作流程 2.2.8 出港航班机组交接工作流程
	2.3 进港服务	2.3.1 能查询进港航班信息 2.3.2 能接收、安置备降到本站的国内航班旅客 2.3.3 能为轮椅旅客、无成人陪伴儿童等特殊旅客提供进港服务 2.3.4 能与机组完成进港交接	2.3.1 进港航班信息查询方法 2.3.2 国内航班备降处理流程 2.3.3 轮椅旅客、无成人陪伴儿童等特殊旅客进港服务流程 2.3.4 进港航班机组交接工作流程

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 旅客服务	2.4 安全演练实施	<p>2.4.1 能完成更改登机口、航空器故障等引起隔离区域不安全征候处置</p> <p>2.4.2 能完成过程角色演练</p>	<p>2.4.1 隔离区域不安全征候处置程序</p> <p>2.4.2 应急演练程序</p>
3. 行李服务	3.1 行李交付	<p>3.1.1 能将国际航班常规行李交付旅客</p> <p>3.1.2 能将国际航班特殊行李交付旅客</p>	<p>3.1.1 国际航班常规行李交付规定</p> <p>3.1.2 国际航班特殊行李交付方法</p>
	3.2 不正常行李处理	<p>3.2.1 能使用 WT 系统对国际航班少收行李进行登记、处理</p> <p>3.2.2 能使用 WT 系统对国际航班多收行李进行登记、处理</p> <p>3.2.3 能使用 WT 系统对国际航班速运行李进行登记、处理</p> <p>3.2.4 能使用 WT 系统对国际航班破损和内物丢失行李进行登记、处理</p>	<p>3.2.1 国际航班少收行李登记、处理流程</p> <p>3.2.2 国际航班多收行李登记、处理流程</p> <p>3.2.3 国际航班速运行李登记、处理流程</p> <p>3.2.4 国际航班破损和内物丢失行李登记、处理流程</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 航班配载	4.1 航班预配数据采集	4.1.1 能安排行李使用箱板数量 4.1.2 能修正机组数据 4.1.3 能修正飞机基本重量和基本重量指数 4.1.4 能接收油量数据 4.1.5 能计算可利用业载 4.1.6 能准备载重表、载重电报、平衡图、装机指导单等业务文件 4.1.7 能安排旅客座位发放区域 4.1.8 能识读载重电报、箱板电报、占座电报等业务电报	4.1.1 载重平衡基本原理 4.1.2 飞机重心定义及表示方法 4.1.3 飞机重心变化规律 4.1.4 飞机重心计算方法 4.1.5 油量数据接收方法 4.1.6 行李使用箱板数量安排原则 4.1.7 可利用业载计算方法 4.1.8 载重平衡各种重量的定义 4.1.9 载重平衡各种数据的关系 4.1.10 离港系统预配操作指令 4.1.11 机组数据修正规定 4.1.12 载重平衡操作流程 4.1.13 配载常用简语

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 航班配载	4.2 航班预配	4.2.1 能为货舱业载安排位置 4.2.2 能识读装卸机指导单 4.2.3 能制作装卸机指导单 4.2.4 能计算航班预计无油重量 4.2.5 能报送预计无油重量数据	4.2.1 常用机型货舱布局 4.2.2 常用机型货舱装载规定 4.2.3 常用机型装卸原则 4.2.4 常用机型货舱载量限制 4.2.5 常用机型适用集装设备及其代码 4.2.6 各种集装设备载量限制 4.2.7 各种集装设备外部形状特征及尺寸 4.2.8 特种货物代码及装载要求 4.2.9 装卸机指导单识读方法 4.2.10 装卸机指导单制作方法 4.2.11 航班预计无油重量计算方法 4.2.12 航班预计无油重量报送程序
	4.3 航班监控	4.3.1 能监控航班实际重心变动情况 4.3.2 能监控航班实际业载变动情况 4.3.3 能监控航班无油重量变动情况	业载调整原则

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 航班配载	4.4 航班配载结算	<p>4.4.1 能确认航班实际重心在限定范围内</p> <p>4.4.2 能确认实际业载小于航班最大允许业载</p> <p>4.4.3 能确认航班实际无油重量与预计无油重量的差值在允许范围内</p> <p>4.4.4 能复核载重平衡舱单数据</p> <p>4.4.5 能使用离港系统制作电子载重平衡舱单</p> <p>4.4.6 能在已形成的载重平衡舱单上进行最后一分钟修正</p> <p>4.4.7 能手工填写窄体机载重表，并绘制平衡图</p>	<p>4.4.1 最大允许业载计算方法</p> <p>4.4.2 常用机型无油重量变化范围</p> <p>4.4.3 载重平衡舱单识读</p> <p>4.4.4 离港系统制作载重平衡舱单指令</p> <p>4.4.5 航班最后一分钟修正流程</p> <p>4.4.6 常用机型最后一分钟修正允许范围</p> <p>4.4.7 载重表手工填写要求和平衡图绘制方法</p>

3.1.3 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 乘机登记	1.1 乘机手续办理	1.1.1 能办理非自愿改签旅客（包括客票查验、风险告知书签署） 1.1.2 能办理遣返旅客、犯罪嫌疑人接收 1.1.3 能办理担架旅客接收 1.1.4 能收运作为危险品的行李 1.1.5 能完成速运行李接收 1.1.6 能填写特殊装载机长通知单 1.1.7 能制作国际（地区）出发航班旅客总申报单、旅客名单等客运随机文件	1.1.1 非自愿改签旅客定义、接收流程和相关单据知识 1.1.2 遣返旅客、犯罪嫌疑人的定义、证件查验流程及机组交接流程 1.1.3 担架旅客定义、机组交接规定及流程 1.1.4 特殊行李定义、危险品知识和收运流程 1.1.5 速运行李定义和操作规定 1.1.6 特殊装载机长通知单识读、填写要求和交接程序 1.1.7 联检单位对出境旅客和行李的相关规定
	1.2 离港系统指令操作	1.2.1 能完成联程航班go-show（事先未订票搭乘飞机的候补旅客）限额操作 1.2.2 能完成特殊情况座位预留及锁放 1.2.3 能完成犯罪嫌疑人及遣返旅客接收 1.2.4 能完成速运行李接收 1.2.5 能完成担架旅客接收 1.2.6 能完成特殊航线强制接收	相关离港系统指令、功能和使用说明

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 乘机登记	1.3 特殊情况处理	1.3.1 能完成备降、补班、包机航班处理 1.3.2 能完成漏乘、错乘旅客处理 1.3.3 能完成国际联程航班联检处理	1.3.1 备降、补班、包机航班定义和保障要求 1.3.2 漏乘、错乘旅客定义、服务程序及要求 1.3.3 国际联程航班定义及相关联检知识
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航班提出旅客后续安排方案 2.1.3 能对取消航班提出旅客后续安排方案 2.1.4 能对旅客进行航班不正常或舒适度补偿操作	2.1.1 不正常航班定义和分类 2.1.2 航班延误处理流程 2.1.3 航班取消处理流程 2.1.4 航班不正常补偿标准及舒适度补偿标准
	2.2 登机服务	2.2.1 能为携带小动物登机的旅客提供登机服务 2.2.2 能准备出港随机业务文件并与机组交接	2.2.1 特殊旅客服务流程 2.2.2 随机业务文件交接规定

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 旅客服务	2.3 进港服务	2.3.1 能为担架旅客提供进港服务 2.3.2 能为遣返旅客提供进港服务 2.3.3 能对拒绝下机旅客进行处理 2.3.4 能处理突发疾病旅客情况 2.3.5 能处理发生意外伤害旅客情况	2.3.1 担架旅客进港服务流程 2.3.2 遣返旅客进港服务流程 2.3.3 拒绝下机旅客处理流程 2.3.4 突发疾病旅客处理流程 2.3.5 发生意外伤害旅客处理流程
3. 行李服务	3.1 行李赔偿	能根据行李赔偿相关规定进行行李赔偿	3.1.1 行李赔偿国内、国际规定 3.1.2 行李赔偿流程
	3.2 行李赔偿分摊	能根据行李赔偿分摊相关规定进行行李赔偿分摊	3.2.1 行李赔偿分摊相关规定 3.2.2 行李赔偿分摊流程
4. 航班配载	4.1 航班预配	4.1.1 能在离港系统中释放过站航班业载 4.1.2 能处理过站业载变化 4.1.3 能识别货邮中的危险品 4.1.4 能识别货邮中的活体动物、鲜活易腐货物等特殊物品	4.1.1 过站业载释放程序 4.1.2 过站业载变化处理规定 4.1.3 危险品定义、代码和分类 4.1.4 特殊物品（活体动物、鲜活易腐货物等）定义、代码和分类

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 航班配载	4.2 航班监控	4.2.1 能调整航班装载计划 4.2.2 能处理航班超载	4.2.1 航班装载计划调整程序 4.2.2 航班超载处理程序
	4.3 航班配载结算	4.3.1 能使用离港系统拟发载重电报、箱板位置分布电报等配载业务电报 4.3.2 能使用飞机通信寻址及报告系统（ACARS）传递舱单、旅客名单等业务文件	4.3.1 备降航班载重平衡工作流程 4.3.2 飞机通信寻址及报告系统使用方法

3.1.4 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 旅客服务	1.1 航班准备	1.1.1 能在离港系统中建立、维护、变更航班离港控制静态信息 1.1.2 能在离港系统中建立工作号	离港系统静态信息操作指令
2. 行李服务	2.1 生产系统管理	2.1.1 能进行生产系统日常使用管理 2.1.2 能进行系统涉及业务规则变更与修订	行李查询系统指令

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 行李服务	2.2 行李赔偿	2.2.1 能完成赔偿卷宗审核、整理、转账 2.2.2 能及时发现异常数据并查找原因	IATA 旅客服务大会手册相关规定
3. 航班配载	3.1 离港系统静态数据维护	3.1.1 能建立、修改飞机载重平衡静态数据 3.1.2 能接收飞机载重平衡静态数据变更信息 3.1.3 能发布飞机载重平衡静态数据变更信息	3.1.1 飞机载重平衡静态数据定义 3.1.2 飞机载重平衡静态数据操作指令 3.1.3 飞机载重平衡静态数据变更操作流程
4. 培训指导	4.1 培训	4.1.1 能编写培训教案 4.1.2 能对三级/高级工及以下级别人员进行理论培训 4.1.3 能对三级/高级工及以下级别人员进行技能培训	4.1.1 培训教案编写要求 4.1.2 教学方法与技能 4.1.3 培训组织与实施
	4.2 安全指导	4.2.1 能根据实际情况选择合适的安全预案 4.2.2 能组织人员参与安全应急演练	民航客运员各类安全预案实施原则

3.1.5 一级/高级技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 培训指导	1.1 培训	<p>1.1.1 能编写乘机登记、旅客服务、航班配载、行李服务等培训大纲和教案</p> <p>1.1.2 能对二级/技师及以下级别人员进行培训</p>	<p>1.1.1 培训大纲编写要求</p> <p>1.1.2 培训设备使用要求</p> <p>1.1.3 培训组织程序</p>
	1.2 业务指导	<p>1.2.1 能对客运现场出现的特殊问题提出解决建议</p> <p>1.2.2 能对工作流程编制及更新提出相关建议</p> <p>1.2.3 能对客运流程提出改进建议</p>	<p>1.2.1 ICAO 运输手册中的客运业务知识</p> <p>1.2.2 ACI（国际机场协会）运输手册中的客运业务知识</p> <p>1.2.3 IATA 运输手册中的客运业务知识</p>
2. 生产管理	2.1 旅客服务	<p>2.1.1 能处理航班清舱情况</p> <p>2.1.2 能接收、安置备降到本站的国际航班旅客及行李</p> <p>2.1.3 能处理航班返航情况</p>	<p>2.1.1 航班清舱工作流程</p> <p>2.1.2 国际航班备降工作流程</p> <p>2.1.3 航班返航工作流程</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 生产管理	2.2 行李服务	<p>2.2.1 能根据生产数据分析行李赔偿成本，并进行成本监控</p> <p>2.2.2 能使用系统提取生产数据，并梳理总结和提出改进方案</p> <p>2.2.3 能提出不正常运输行李的行业内相关规定、条款等修订建议</p>	<p>2.2.1 行李查询系统管理指令</p> <p>2.2.2 行李查询系统报告指令</p>
3. 应急与安全管理	3.1 预案编写和演练指导	<p>3.1.1 能制定客运安全管理改进措施</p> <p>3.1.2 能编制及更新航班大面积延误、离港系统故障等应急预案</p> <p>3.1.3 能编制及更新应急演练方案</p> <p>3.1.4 能在应急演练中发现问题，并提出改进措施</p>	<p>3.1.1 航班大面积延误等级划分及处理方法</p> <p>3.1.2 离港系统故障等级划分及处理方法</p> <p>3.1.3 应急演练相关知识</p>
	3.2 现场处置	<p>3.2.1 能选择适用突发事件应急预案</p> <p>3.2.2 能在突发事件后协调相关部门做善后工作</p> <p>3.2.3 能撰写突发事件处置经验总结报告</p>	<p>3.2.1 ICAO 应急演练程序</p> <p>3.2.2 ACI 应急演练程序</p>

3.2 民航货运员

3.2.1 五级/初级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 货物收运	1.1 普通货物接收	<p>1.1.1 能检查国内货物托运文件是否符合航空运输要求</p> <p>1.1.2 能检查货物包装是否符合航空运输要求</p> <p>1.1.3 能检查货物标志是否符合航空运输要求</p> <p>1.1.4 能根据单件货物尺寸和重量判断是否可以接收</p>	<p>1.1.1 托运文件种类</p> <p>1.1.2 国内托运书和货运单填写要求</p> <p>1.1.3 货物包装相关要求</p> <p>1.1.4 货物标志相关要求</p> <p>1.1.5 机型分类及货舱数据</p> <p>1.1.6 单件货物重量和尺寸限制要求</p> <p>1.1.7 货物装载尺寸表使用</p>
	1.2 特种货物接收	<p>1.2.1 能判断货物是否属于航空禁止运输或限制运输物品</p> <p>1.2.2 能检查国内水产品包装是否符合航空运输要求</p> <p>1.2.3 能对隐含危险品进行识别</p> <p>1.2.4 能检查国内易丢失货物、贵重物品、外交信袋、押运货物、武器弹药、灵柩骨灰等特种货物是否满足航空运输要求</p>	<p>1.2.1 国内航空禁止运输和限制运输物品相关规定</p> <p>1.2.2 国内水产品包装要求</p> <p>1.2.3 危险品分类、包装等级、标记、标签及常见隐含危险品的典型实例种类和预防隐含危险品的措施</p> <p>1.2.4 国内易丢失货物、贵重物品、外交信袋、押运货物、武器弹药、灵柩骨灰等特种货物运输相关规定</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 货物收运	1.3 国内货物运费计算	1.3.1 能计算国内货物航空运费 1.3.2 能计算国内声明价值附加费、地面运费、燃油附加费等其他费用	1.3.1 国内货物运价与运费计算相关知识 1.3.2 国内货物声明价值附加费及其他费用计算规则
	1.4 邮件收运	1.4.1 能根据邮件路单接收国内、国际邮件 1.4.2 能根据邮件路单填写国内航空邮运结算单	1.4.1 国内、国际邮件接收规定 1.4.2 国内航空邮运结算单填写规定
2. 货物出港	2.1 舱位管理	2.1.1 能根据飞机货舱数据进行舱位预定 2.1.2 能选择合适的航班 2.1.3 能确定货物发运顺序	2.1.1 航班舱位数据及订舱管理原则 2.1.2 航线选择原则 2.1.3 货物发运顺序和原则
	2.2 文件处理	2.2.1 能编制和分发货邮舱单 2.2.2 能分发货运单 2.2.3 能填写货物出库文件	2.2.1 货邮舱单编制和分发要求 2.2.2 货运单各联分发规定 2.2.3 货物出库文件填写要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 货物出港	2.3 货物处理	2.3.1 能判断货物存储是否规范 2.3.2 能检查出仓货物相关信息 2.3.3 能判断出港货物不正常运输种类，并进行登记 2.3.4 能填写出港货物不正常运输记录	2.3.1 货物存储要求 2.3.2 货物出仓要求 2.3.3 出港货物不正常运输种类 2.3.4 货物不正常运输记录填写规定
	2.4 邮件发运	2.4.1 能对出港邮件进行发运操作 2.4.2 能对出港邮件不正常运输进行处理	2.4.1 邮件出港发运操作规定 2.4.2 出港邮件不正常运输处理规定
3. 货物进港	3.1 文件处理	3.1.1 能接收、核对和分拣进港文件 3.1.2 能填写进港货物不正常运输记录	3.1.1 进港文件接收、核对和分拣要求 3.1.2 进港货物不正常运输记录填写规定
	3.2 货物处理	3.2.1 能核对、分拣和交接进港货物 3.2.2 能判断进港不正常货物运输种类	3.2.1 进港货物核对、分拣和交接要求 3.2.2 进港不正常货物运输种类

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 货物进港	3.3 货物交付	3.3.1 能发送到达货物通知 3.3.2 能检查提货证明是否符合要求 3.3.3 能计算货物保管费 3.3.4 能办理货物交付手续	3.3.1 到达货物通知要求 3.3.2 提货证明相关要求 3.3.3 货物保管费计算原则和方法 3.3.4 货物交付规定
	3.4 邮件进港	3.4.1 能对进港邮件进行到达操作 3.4.2 能对进港邮件不正常运输进行处理	3.4.1 进港邮件到达操作规定 3.4.2 进港邮件不正常运输处理规定

3.2.2 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 货物收运	1.1 普通货物接收	1.1.1 能根据 <i>TACT Rules</i> (《航空货物运价及规则》) 查阅国家、城市、机场、承运人等代码及所在 IATA 区域 1.1.2 能检查国际货物托运文件是否符合航空运输要求 1.1.3 能根据货物重量和尺寸判断适合运输机型 1.1.4 能判断超重货物是否需要加垫板, 并计算垫板面积和厚度	1.1.1 <i>TACT Rules</i> 第一单元的使用 1.1.2 国际托运书和国际货运单填写要求 1.1.3 货物重量限制规定 1.1.4 判断是否需加垫板的方法及货物垫板面积和厚度计算方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 货物收运	1.2 特种货物接收	<p>1.2.1 能根据 <i>TACT Rules</i> 检查特种货物运输是否符合相关国家规定</p> <p>1.2.2 能根据 <i>TACT Rules</i> 检查特种货物运输是否符合相关承运人规定</p> <p>1.2.3 能检查干冰作为非危险品制冷剂时是否符合运输规定</p> <p>1.2.4 能检查不需要填写托运人危险品申报单的货物是否符合运输要求</p>	<p>1.2.1 <i>TACT Rules</i> 中相关规定</p> <p>1.2.2 <i>TACT Rules</i> 中相关承运人规定</p> <p>1.2.3 能利用干冰收运检查单接收作为非危险品制冷剂的干冰</p> <p>1.2.4 不需要填写托运人危险品申报单的货物文件、包装、标记和标签要求</p>
	1.3 国际货物运费计算	<p>1.3.1 能根据国际货物公布直达运价计算航空运费</p> <p>1.3.2 能计算国际货物声明价值附加费及其他费用</p>	<p>1.3.1 国际货物运价与运费计算原则</p> <p>1.3.2 国际货物声明价值附加费及其他费用计算方法</p>
2. 货物出港	2.1 舱位管理	<p>2.1.1 能拟发舱位预定申请和回复电报</p> <p>2.1.2 能计算客机航班最大可用业载</p> <p>2.1.3 能根据飞机货舱数据进行舱位控制管理</p> <p>2.1.4 能合理安排运输路线，并计算运输时间</p>	<p>2.1.1 舱位预定申请及回复电报拟发规则</p> <p>2.1.2 客机航班最大可用业载计算方法</p> <p>2.1.3 机型货舱容积载量数据</p> <p>2.1.4 《OAG^① 货运指南》使用</p>

① OAG (Official Aviation Guide) 是一家面向客运航空、空运物流和商务旅行市场的全球性航班信息和数据解决方案公司。

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 货物出港	2.2 文件处理	2.2.1 能准确申报航空货物运输数据 2.2.2 能拟发出港相关电报 2.2.3 能接收、填写、分发货物中转舱单 2.2.4 能拟发出港不正常运输货物查询电报 2.2.5 能填写非危险品货物机长通知单	2.2.1 进出境海关要求的申报运输数据方式 2.2.2 航班装载电报、特种货物装载电报、货邮舱单电报、航空货运单电报拟发规则 2.2.3 货物中转舱单接收、填写、分发规则 2.2.4 出港不正常运输货物查询电报拟发规则 2.2.5 非危险品货物机长通知单填写要求
	2.3 出港货物处理	2.3.1 能对集装箱持续适航性进行检查 2.3.2 能正确组装集装箱货物 2.3.3 能办理临时加货、临时拉货 2.3.4 能办理货物分批运输	2.3.1 集装箱相关知识 2.3.2 持续适航性检查要求 2.3.3 集装箱货物组装原则 2.3.4 临时加货、临时拉货处理程序 2.3.5 货物分批运输规定
3. 货物进港	3.1 进港文件处理	3.1.1 能规范处理电子运单 3.1.2 能处理进港不正常运输货物文件	3.1.1 电子运单处理要求 3.1.2 进港不正常运输货物文件处理规定

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 货物进港	3.2 进港货物处理	3.2.1 能正确分拣、核对集装箱货物 3.2.2 能处理进港不正常运输货物	3.2.1 集装箱货物分拣、核对相关规定 3.2.2 进港不正常运输货物处理规定
	3.3 进港货物交付	3.3.1 能计算到付运费与到付运费手续费 3.3.2 能处理品名不符、重量不符货物 3.3.3 能填写货物交付状态记录 3.3.4 能判断并处理无法交付货物	3.3.1 到付运费、到付运费手续费计算方法 3.3.2 品名不符、重量不符货物处理规定 3.3.3 货物交付有关规定 3.3.4 无法交付货物判断和处理规定

3.2.3 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 货物收运	1.1 活体动物接收	1.1.1 能检查活体动物运输文件是否符合要求 1.1.2 能检查活体动物包装容器是否符合要求 1.1.3 能检查活体动物包装件上标记、标签是否符合要求 1.1.4 能填写活体动物收运检查单	IATA《活体动物规则》中的收运规定

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 货物收运	1.2 鲜活易腐货物接收	1.2.1 能检查鲜活易腐货物运输文件是否符合要求 1.2.2 能检查鲜活易腐货物包装是否符合要求 1.2.3 能检查鲜活易腐货物包装件上标记、标签是否符合要求	IATA《鲜活易腐货物规则》中的收运规定
	1.3 危险品接收	1.3.1 能检查除放射性物品、感染性物质以外的危险品运输文件是否符合要求 1.3.2 能检查除放射性物品、感染性物质以外的危险品包装是否符合要求 1.3.3 能检查除放射性物品、感染性物质以外的危险品包装件上标记、标签是否符合要求 1.3.4 能填写除放射性物品、感染性物质以外的危险品收运检查单	IATA《危险品规则》中除放射性物品、感染性物质以外的危险品收运规定
	1.4 医药冷链货物接收	1.4.1 能检查医药冷链货物运输文件是否符合要求 1.4.2 能检查医药冷链货物包装是否符合要求 1.4.3 能检查医药冷链货物包装件上标记、标签是否符合要求	IATA《温度控制规则》中的收运规定

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 货物收运	1.5 货物运费计算	1.5.1 能根据比例运价计算航空运费 1.5.2 能计算国际混运货物运费	1.5.1 比例运价计算规则 1.5.2 国际混运货物运价计算规则
2. 货物出港	2.1 舱位管理	2.1.1 能计算货机航班最大可用业载 2.1.2 能根据货物重量、尺寸确定适用机型 2.1.3 能根据危险品隔离要求进行配载 2.1.4 能根据活体动物隔离要求进行配载 2.1.5 能根据鲜活易腐货物隔离要求进行配载	2.1.1 货机航班最大可用业载计算原则 2.1.2 常用货机机型重量、尺寸限制 2.1.3 危险品隔离要求 2.1.4 活体动物隔离要求 2.1.5 鲜活易腐货物隔离要求
	2.2 文件处理	2.2.1 能填写货物运费更改通知单 2.2.2 能填写危险品机长通知单	2.2.1 货物运费更改通知单填写要求 2.2.2 危险品机长通知单填写要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 货物出港	2.3 出港货物处理	2.3.1 能提出超重货物在集装板上的捆绑固定方案 2.3.2 能提出超大超重货物垫板尺寸计算与铺设方案 2.3.3 能对活体动物进行装载 2.3.4 能对鲜活易腐货物进行装载 2.3.5 能对除放射性物品、感染性物质以外的危险品进行装载	2.3.1 货物在集装板上的捆绑固定标准 2.3.2 超大超重货物垫板尺寸计算与铺设方案设计原则 2.3.3 活体动物装载规定 2.3.4 鲜活易腐货物装载规定 2.3.5 除放射性物品、感染性物质以外的危险品装载规定
	2.4 不正常航班处理	2.4.1 能对航班始发站延误货邮进行处理 2.4.2 能对航班经停站延误货邮进行处理 2.4.3 能对航班始发站取消货邮进行处理 2.4.4 能对航班经停站取消货邮进行处理 2.4.5 能对航班备降后货邮进行处理	2.4.1 航班始发站延误货邮处理规定 2.4.2 航班经停站延误货邮处理规定 2.4.3 航班始发站取消货邮处理规定 2.4.4 航班经停站取消货邮处理规定 2.4.5 航班备降后货邮处理规定
	2.5 货物运输变更处理	2.5.1 能确认托运人自愿变更运输要求是否符合规定条件 2.5.2 能处理托运人自愿变更运输要求 2.5.3 能进行托运人非自愿变更运输处理 2.5.4 能填写、分发货物运费更改通知单	2.5.1 托运人自愿变更运输条件和权利 2.5.2 托运人自愿变更运输处理方法 2.5.3 托运人非自愿变更运输处理方法 2.5.4 货物运费更改通知单填写、分发要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 货物出港	2.6 集装箱设备管理	2.6.1 能对集装箱进行进港和出港管理 2.6.2 能对集装箱进行存储管理 2.6.3 能对集装箱进行租借管理 2.6.4 能拟发集装箱管理电报	2.6.1 集装箱进港和出港管理规定 2.6.2 集装箱存储管理规定 2.6.3 集装箱租借管理规定 2.6.4 集装箱管理电报拟发规则
3. 货物赔偿	3.1 索赔接受	3.1.1 能确定索赔有效性 3.1.2 能收集索赔所需相关资料	3.1.1 索赔时限规定 3.1.2 索赔依据
	3.2 索赔审核	3.2.1 能确认索赔人资格 3.2.2 能确认索赔人提交的索赔文件	3.2.1 索赔人资格规定 3.2.2 索赔文件种类和要求

3.2.4 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 货物收运	1.1 危险品接收	1.1.1 能检查放射性物品运输文件、包装、标记、标签是否符合要求 1.1.2 能检查感染性物质运输文件、包装、标记、标签是否符合要求	IATA《危险品规则》中放射性物品、感染性物质收运规定

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 货物收运	1.2 货物运费计算	<p>1.2.1 能根据不同承运人的差异要求计算航空运费</p> <p>1.2.2 能根据货物运费结算规则进行比例分摊计算</p>	<p>1.2.1 IATA《航空货物运价》中有关承运人的规定</p> <p>1.2.2 货物运费结算规则</p>
2. 货物出港	2.1 货机配载	<p>2.1.1 能确定货机可运输货物最大尺寸和重量</p> <p>2.1.2 能根据飞机货舱集装器位置限重确定集装器最大限重</p>	<p>2.1.1 货机载重平衡手册</p> <p>2.1.2 飞机载重平衡表</p>
	2.2 货机载重平衡作业	<p>2.2.1 能绘制平衡图</p> <p>2.2.2 能填写装载表</p> <p>2.2.3 能拟发货机载重电报</p>	<p>2.2.1 平衡图绘制规定</p> <p>2.2.2 装载表填写规定</p> <p>2.2.3 载重电报拟发规定</p>
3. 货物赔偿	3.1 确定赔偿责任	<p>3.1.1 能对货物赔偿所需文件有效性进行审核</p> <p>3.1.2 能确定承运人赔偿责任</p>	<p>3.1.1 货物赔偿所需文件一般要求</p> <p>3.1.2 承运人运输责任范围</p>
	3.2 办理赔偿手续	<p>3.2.1 能制订赔偿处理方案</p> <p>3.2.2 能填写货物赔偿处理报告单</p>	<p>3.2.1 赔偿额计算方法</p> <p>3.2.2 货物赔偿处理规定与程序</p> <p>3.2.3 货物赔偿处理报告单填写规定</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 培训与管理	4.1 培训指导	4.1.1 能编写培训教案 4.1.2 能对三级/高级工及以下级别人员进行理论培训 4.1.3 能对三级/高级工及以下级别人员进行技能培训	4.1.1 培训教案编写要求 4.1.2 教学方法与技能 4.1.3 培训组织与实施
	4.2 业务技术管理	4.2.1 能进行业务数据分析，并提出业务管理改进措施 4.2.2 能撰写货运业务工作总结等常用公文	4.2.1 ISO ^① 9000 质量管理体系主要内容 4.2.2 货运业务工作总结等常用公文写作

① ISO (International Organization for Standardization) 是国际标准化组织的英语简称。

3.2.5 一级/高级技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 货物收运	1.1 危险品接收	1.1.1 能检查含有放射性物品的集合包装运输文件、包装、标记、标签是否符合要求 1.1.2 能检查不同核素放射性物品装载同一包装件内的危险品运输文件、包装、标记、标签是否符合要求 1.1.3 能检查含有裂变物质的放射性物品运输文件、包装件、标记、标签是否符合要求	IATA《危险品规则》相关知识
	1.2 分段相加运价与运费计算	1.2.1 能根据分段相加运价计算原则计算普通货物航空运费 1.2.2 能根据分段相加运价计算原则计算等级货物航空运费	1.2.1 分段相加最低组合运价计算原则 1.2.2 等级运价计算原则
2. 货物装载	2.1 货物中央装载	2.1.1 能运用飞机结构载荷限制确定飞机中央装载最大限重，并选择合适的集装箱 2.1.2 能编制超大超重货物中央装载时在飞机货舱内的捆绑限动方案	2.1.1 中央装载操作规定 2.1.2 IATA《机场操作手册》相关知识 2.1.3《飞机载重平衡手册》相关知识

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 货物装载	2.2 超大超重货物运输及全货运飞机作业	<p>2.2.1 能判断超大超重货物是否适合主货舱侧边位或中央装载</p> <p>2.2.2 能根据货物重量选择超大超重货物中央装载位置</p> <p>2.2.3 能设计单件货物重量超过集装板限重的组装方案</p>	<p>2.2.1 货机主货舱超大货物轮廓尺寸计算方法</p> <p>2.2.2 货机中央装载</p> <p>2.2.3 超大超重货物组装规定</p>
3. 培训与管理	3.1 培训指导	<p>3.1.1 能编写培训教案</p> <p>3.1.2 能对二级/技师及以下级别人员进行理论培训</p> <p>3.1.3 能对二级/技师及以下级别人员进行技能培训</p>	培训教案编写要求
	3.2 业务技术管理	<p>3.2.1 能对本部门业务进行综合管理</p> <p>3.2.2 能进行事故调查和分析</p> <p>3.2.3 能编制危险品处理应急预案</p> <p>3.2.4 能编制活体动物逃逸处理应急预案</p>	<p>3.2.1 业务技术管理相关知识</p> <p>3.2.2 事故调查程序和原因分析方法</p> <p>3.2.3 危险品处理应急预案编制要求</p> <p>3.2.4 活体动物逃逸处理应急预案编制要求</p>

职业编码：4-02-04-02

4. 权重表

4.1 民航客运员

4.1.1 理论知识权重表

项目		技能等级	五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
基本要求	职业道德		5	5	5	5	5
	基础知识		20	20	15	15	10
相关知识要求	乘机登记		25	20	25	—	—
	旅客服务		25	20	15	15	—
	行李服务		25	15	15	15	—
	航班配载		—	20	25	25	—
	培训指导		—	—	—	25	35
	生产管理		—	—	—	—	30
	应急与安全管理		—	—	—	—	20
合计			100	100	100	100	100

4.1.2 技能要求权重表

项目		技能等级	五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
技能 要求	乘机登记		35	25	25	—	—
	旅客服务		35	35	25	20	—
	行李服务		30	20	25	20	—
	航班配载		—	20	25	25	—
	培训指导		—	—	—	35	35
	生产管理		—	—	—	—	30
	应急与安全管理		—	—	—	—	35
合计			100	100	100	100	100

职业编码：4-02-04-02

4.2 民航货运员

4.2.1 理论知识权重表

		技能等级	五级/ 初级工	四级/ 中级工	三级/ 高级工	二级/ 技师	一级/ 高级技师
			(%)	(%)	(%)	(%)	(%)
基本要求	职业道德		5	5	5	5	5
	基础知识		35	35	30	25	25
相关知识要求	货物收运		25	25	25	25	25
	货物出港		15	20	30	20	—
	货物进港		20	15	—	—	—
	货物赔偿		—	—	10	10	—
	货物装载		—	—	—	—	25
	培训与管理		—	—	—	15	20
合计			100	100	100	100	100

4.2.2 技能要求权重表

项目		技能等级	五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
技能 要求	货物收运		35	30	40	30	40
	货物出港		35	35	50	30	—
	货物进港		30	35	—	—	—
	货物赔偿		—	—	10	20	—
	货物装载		—	—	—	—	30
	培训与管理		—	—	—	20	30
合计			100	100	100	100	100