

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)	收费标准 (元/吨)
		T ≤ 10	5
		T > 10	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位。

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。

（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地区航班在内地非离（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 編集、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 (1) 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；

(2) 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提供

(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

(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 (1) 向承运方通报投诉或索赔；
(2) 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候机楼、仓库、不同候机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 按照承运人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。