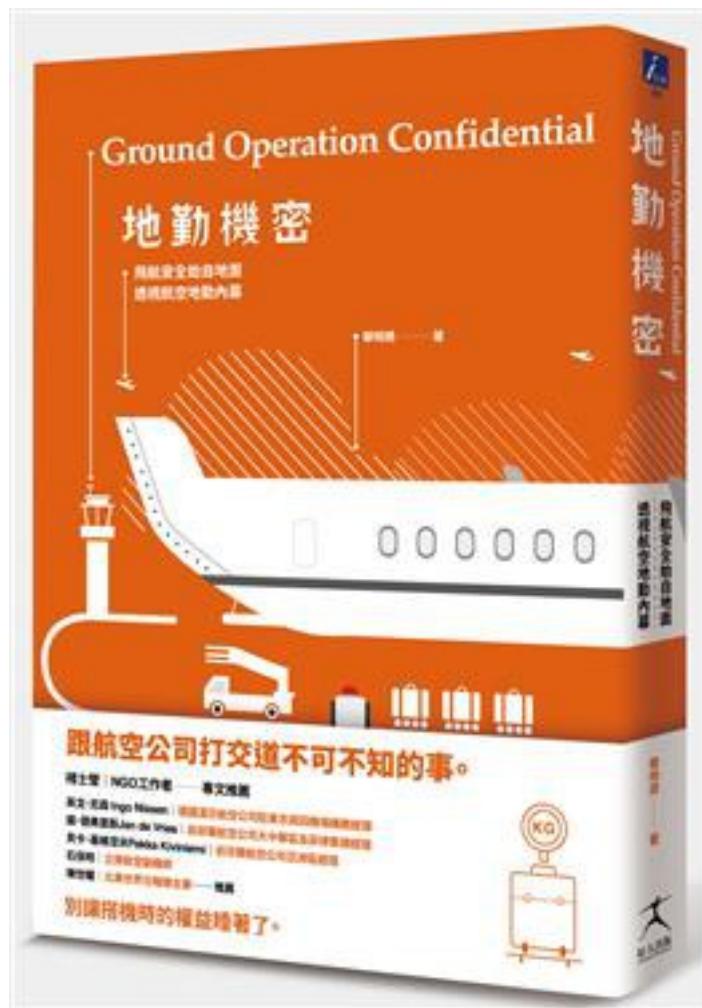


地勤機密



[地勤機密 下载链接1](#)

著者:華明琇

出版者:好人出版

出版时间:2016-1-27

装帧:平装

isbn:9789869155793

內容簡介

第一本揭露航空地勤內幕的著作。

跟航空公司打交道不可不知的事，

別讓你搭機的權益睡著了。

記得第一次參加航空公司地勤人員招考的面試時，面試主考官問作者為什麼想進航空公司做地勤工作？她脫口而出：「我不喜歡天天待在同一片小天花板底下工作，因為一般的工作，永遠是坐在固定的一片天花板底下的一張辦公桌前，但是機場很大，工作環境開闊，可以四處自由走動。這片天花板大得多了。」

她被錄取了，從此展開了持續四分之一世紀的航空地勤生涯。

飛機能在空中安全的飛行，將旅客平安送達目的地，除了機師純熟的技術之外，在背後默默工作的各項專業地勤人員更是功不可沒。航空地勤其實是種複合性，或說綜合性的專業，因為它橫跨了交通、旅遊、服務、電子、機械，甚至是基礎理化（與飛機乘載危險品有關）、氣象變化等專業知識，這些都是地勤人員的日常工作範圍。當地勤人員將這些點點滴滴的雜務都一一妥善完成之後，空服人員才能夠安心愉快的為旅客奉上餐點。

旅客從訂票開票 → 到機場check in → 行李託運 → 入關安檢 → 逛免稅商店 → 登機 → 吃飛機餐 → 落地出關 → 提領行李，這整個流程背後到底是如何運作，以確保乘客能平安、舒適地抵達目的地？現在就讓經驗豐富的資深地勤人員揭開許多旅客不知道、卻又與自身權益息息相關的地勤內幕。

- 地勤人員如何為飛安把關、防範恐怖分子登機？
- 機場跑道的品質為何也是確保飛安的重要一環？
- 不能託運也不能隨身攜帶的行李是哪些？
- 各國核發簽證的真正目的？
- 為何行李會遺失或晚到？
- 很早就訂位了，為何想要的座位都沒有？
- 同樣艙位的機票為何會有這麼多不同價錢跟限制？
- 五到十二歲沒有成年人陪同的兒童如何搭飛機？
- 除了一般飛機餐，還有哪些「特別餐」可以選擇？
- 為何沒在規定時間登機會真的上不了飛機？
- 飛機延誤這筆帳是否真該算在航空公司頭上？
- 懷孕滿幾週必須醫生開立適航證明才能上飛機？

媒體推薦

◎聯合推薦

褚士瑩／NGO工作者（專文推薦）

石保明／立榮航空副機師

陳世耀／《北美世界日報》總主筆

英戈. 尼森 (Ingo Nissen) ／德國漢莎航空公司駐東京成田機場機務經理

揚. 德弗里斯 (Jan de Vries) ／前荷蘭航空公司大中華區及菲律賓總經理

貝卡. 基維涅米 (Pekka Kiviniemi) ／前芬蘭航空公司亞洲區經理

作者介紹：

華明琇

從新加坡航空開始，展開長達二十五年的航空地勤生涯，後擔任荷蘭皇家航空、英國維珍航空、芬蘭航空高階經理人，是台灣涉足中國大陸航空業領域的第一人。代表荷蘭航空在北京與各個政府和企業單位展開建立航站的工作，並將開闢北京航站的經驗延伸到了上海，對於早期虹橋與浦東機場的建設，代表航空公司提出各項建言。航空地勤生涯加入了不同的歐籍航空公司，忙碌又饒有興味地一次又一次的為公司執行開闢新航站的任務，擁有豐富的地勤閱歷。

目錄: 作者序

part 1：「地勤」是什麼？

1. 航空業的「地勤」到底是什麼？雖說是地面勤務，卻包山包海包天空
地面勤務從制式工作開始／搭機旅客通常想要什麼？／地勤人員究竟都在忙些什麼？／地勤內幕：培訓成績第一名的思維
2. 時時刻刻眼觀四處，耳聽八方的地勤人員
櫃檯地勤人員必須身兼觀察員／令人懷疑的恐怖分子路徑測試／可疑的人口走私？跳機？／地勤內幕：「不需要用大腦」和「不用大腦」的差別
3. 飛航安全始自地面，確保空中萬里平安行
跑道也是飛行安全的一環／國際機場設施安全重於效率／飛行中旅客身體不適／託運行李內容與限制／隨身手提行李的內容與限制／地勤內幕：收行李超重費用
4. 登機前的再次檢查，魔高千丈，也匍匐如來腳下
想離境，先做身家調查／道行高超的偷渡客／地勤內幕：機輪裡還有沒有人
5. 旅客簽證、護照檢查，敢問來者何人，去向何處？
旅行證件上不可隨意塗改／航空公司擁有檢查旅行證件的權力
6. 行李超重費用，愈重愈貴！
行李超重的固定戲碼／超重行李收費以件數為主和總重量計費／地勤內幕：意氣風發的年輕公雞
7. 隨身手提行李規定只准帶一件，就是「一件」
身上背的、掛的東西都算隨身手提行李
8. 為何行李會遺失或晚到？我的行李到底在哪裡？
行李從飛機卸下到行李轉盤的程序／行李遺失了？／地勤內幕：行李搬運術語
9. 託運行李的職業傷害
限定託運行李重量，除了飛安考量也為減少工作人員職業傷害／地勤內幕：行李超重時的旅客百態
10. 已經很早訂位了，為什麼想要的座位會沒有？
機票訂位常客擁有選位優先權／機艙內座位的安排／地勤內幕：神準
11. 旅客未到、機票改期、代碼共享，對旅客及航空公司都是困擾
旅客未到／機票改期／代碼共享／廉價航空，一分錢一分貨／地勤內幕：升、生不分？

12. 乘坐飛機的活生動物

動物搭機也要付費／飛機承載動物的數量限制／地勤內幕：你儘管罷工吧！

part 2：服務，始終來自於人性

13. 機組人員的下班時間到了！

空勤人員的健康也直接影響飛航安全／機組人員的休息時間到了／地勤內幕：擋箭牌

14. 理性的飛航安全與人性的摩擦

想回家的病人／醫護人員脾氣比病人還大／驚慌失措的空姐／地勤內幕：針頭、真頭

15. 真心誠意的服務，化誓言為行動

採取主動服務，是地勤最佳的行動模式／自助式辦理登機證／地勤內幕：想得美

16. 無人陪伴兒童，航空公司最貼心的服務

航空公司優質的無人陪伴兒童服務／虎爸虎母的神勇招數／地勤內幕：品質源於細節

17. 空中餐點，雖然少點滋味，但是多了點情境

飛機餐保證新鮮且衛生安全／別讓吃吃喝喝的權益睡著了／地勤內幕：該誰動手

18. 為什麼會有特別餐？特別的餐，給特別的您！

宗教原因的特別餐食／最嚴格的素菜餐／醫藥原因的特別餐／其他特別餐／地勤內幕：

名稱的意義

part 3：櫃檯外的地勤風景

19. 機坪上的作業，飛機能不能安全飛行的真正關鍵

忙碌的停機坪／最重要的飛安環節——機械師的簽字放行／飛機起飛前、落地後的檢查／機務工程師必須百分之百了解飛機結構／地勤內幕：新手上陣

20. 該來的不來，該走的不走！飛機延誤的種種原因

天氣變化導致的延誤——能見度／航路上的管控導致的延誤／肇因於旅客的意外事件而導致延誤／飛機機械故障需要維修導致的延誤／為過熱的輪胎散熱，也可能影響飛機是否能準時起飛／飛機轉降到其他機場而導致的延誤／飛機餐食導致的延誤／另類延誤——墨非定律／地勤內幕：宵禁的執行

21. 轉機，機場轉機團團轉

快速轉機服務／地勤內幕：副駕駛

22. 航空公司臨時更換值勤飛機，一個命令，千百個動作

臨時更換值勤飛機的大折騰

23. 破壞規定的旅客，秀才遇到兵有理說不清

奧客，不規範的旅客／孕婦懷孕二十八週就必須持有適航證明／地勤內幕：危險品

24. 以貌取人，一眼就知君自何處來

各國旅客的穿衣風格

25. 地勤人員的貼身工具

筆、對講機，地勤人員工作上的重要夥伴／地勤內幕：方向感

26. 從霸機說起，權利與義務並存

歐洲國家的人民公僕鮮少官僚作風／旅客與工作人員的信任關係／顧客至上衍生的霸機／公權力的過度介入

後記

航空地勤常用術語解釋

· · · · · (收起)

[地勤機密](#) [下載链接1](#)

标签

航空

航空行业

纪实

评论

敬偉大又專業的地勤們，辛苦了。

不错，看完更加了解地勤这个岗位以及了解航空公司的运作。

[地勤機密](#) [下载链接1](#)

书评

[地勤機密](#) [下载链接1](#)