

巍巍交大 百年书香  
www.jiaodapress.com.cn  
bookinfo@sjtu.edu.cn



策划编辑 侯琳  
责任编辑 胡思佳  
封面设计 许胜文

# 民航服务与人际沟通

MINHANG FUWU YU RENJI GOUTONG



职业院校航空服务类专业人才培养特色教材

民航服务与人际沟通



上海交通大学出版社

X-A

职业院校航空服务类专业人才培养特色教材



# 民航服务与人际沟通

邹建军 高翔 主编



免费提供

精品教学资料包

服务热线: 400-615-1233  
www.huatengzy.com



扫描二维码  
关注上海交通大学出版社  
官方微信



定价: 35.00元



上海交通大学出版社  
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

职业院校航空服务类专业人才培养特色教材



# 民航服务与人际沟通

主 编 邹建军 高 翔  
副主编 富 为 徐祥刚



上海交通大学出版社  
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

内容提要

本书分九章：第一章是民航服务概述，主要阐述了服务与民航服务的基本理论；第二章是沟通与服务沟通；第三章是沟通技巧；第四章是身体语言与服务沟通；第五章是常用的民航服务沟通方式；第六章是个体心理与服务沟通；第七章是群体心理与服务沟通；第八章是民航特殊旅客服务与沟通；第九章是民航服务危机与投诉管理。

本书可作为高等职业院校航空服务类相关专业学生用书，也可供相关培训机构及民航服务从业人员使用。

图书在版编目(CIP)数据

民航服务与人际沟通 / 邹建军, 高翔主编. —上海:  
上海交通大学出版社, 2015 (2025 重印)  
ISBN 978-7-313-14086-9

I. ①民… II. ①邹… ②高… III. ①民航运输—商  
业服务—高等职业教育—教材 IV. ①F560.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 269328 号

民航服务与人际沟通

MINHANG FUWU YU RENJI GOUTONG

主 编: 邹建军 高 翔

出版发行: 上海交通大学出版社

邮政编码: 200030

印 制: 三河市龙大印装有限公司

开 本: 787 mm×1 092 mm 1/16

字 数: 249 千字

版 次: 2015 年 11 月第 1 版

书 号: ISBN 978-7-313-14086-9

定 价: 35.00 元

地 址: 上海市番禺路 951 号

电 话: 021-64071208

经 销: 全国新华书店

印 张: 11

印 次: 2025 年 8 月第 9 次印刷

版权所有 侵权必究

告读者: 如您发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系

联系电话: 0316-3655788

# 序



自从进入 WTO 之后，我国的航空业，无论是飞机架次还是机场建设，无论是机构重组还是海外合作都有了不同程度的发展。

而随着经济和航空业的迅猛发展，航空业对于各类专业人才的需求也呈日渐上升的趋势。高等学校教育为了适应这一形势发展的需要，在不断地调整自己的教育方向。航空服务类专业作为高等教育的新兴专业，虽起步较晚，但发展迅猛，已为我国的航空服务业提供了丰富的人才资源。可是随着外界条件的不断提升，现今社会对航空服务类人员的专业素质提出了更高的要求，原来以市场招聘和短期培训为主的教育形式已不能满足高速发展的航空业的要求，如何更好地培养出高素质的航空服务类人员已成为航空服务教育的重中之重。

在各高等院校都积极响应党的十八届三中全会提出的深化教育教学改革要求的新背景下，高职教育率先迈出了改革步伐，率先实施了人才培养计划，全面贯彻了基于校企合作、工学结合的职教改革思想，取得了最新成果，并形成了更加先进的教育思想，极大地推动了高等教育的发展步伐。

高职教育的目标是“以服务为宗旨，以就业为导向”。改革的主导思想是以岗位工作的各项要素为基础，以典型工作任务为整合能力目标和知识点组织教学内容，注重学生知识运用和解决问题、自我发展能力的培养；以任务驱动、项目导向的教学方式替代原有的以课堂知识讲授引领的教学形式，强调学生职业岗位任务的胜任度。

本系列航空服务类专业教学改革规划教材以此为背景应运而生。其紧紧围绕高等职业教育培养目标，遵循教育教学规律，选题以满足行业发展对航空服务专业高素质技能型人才的需求为出发点，对接航空企业实际工作任务中知识、能力和素质要求，涵盖了民用航空服务业主要工作岗位的人才培养需求；课程内容与行业从业标准相对接，在结构、内容及方法等方面进行了改革和创新。

本系列教材以真实岗位工作任务为基础设计教学单元，每个单元中均设计了综合性的实训任务，以知识、能力和素质目标为主，配合知识要点、





实训任务，穿插知识拓展、课堂练习，并对重点部分做了可供教师拓展发挥的教学提示，且章后又对已学内容做了小结，以利于教师教学或学生参考。

同时，教材体现了工作过程导向的特征，适应了高技能、应用型人才培养目标和相关专业领域职业岗位的任职要求，内容设置科学实用，突出了针对性、适用性和创新性，可为学生的持续学习奠定良好的基础。需要强调的是，教材把培养学生的职业能力和素质放在重要位置来考虑，充分满足了职业性、实践性和开放性的教学要求。

**编审委员会**

# 前言



服务，是民航业永恒的话题。曾经，乘飞机出行是一种奢侈的享受，如今，随着民航运输的普及，越来越多的旅客有机会搭乘飞机，乘坐飞机逐渐回归到其本源——实现人或物的位移。中国民航的旅客运输量正在高速增长，飞机现已成为大众化的交通运输工具，民航的服务对象也悄然发生着变化，由高端小众发展为普通大众。全新的服务对象要求民航服务应有与之相匹配的新发展。

在此背景下，基于教育教学的需要，以理论联系实际、科学性和思想性统一为原则，我们编写了本书。本书系统地阐述了民航服务与人际沟通的基本知识、基本理论，并分享了一些案例材料，内容深入浅出，便于读者对相关理论和知识进行理解和应用。

全书以服务与沟通为主线，分为九章。具体如下：

第一章为民航服务概述，主要阐述了服务与民航服务的基本理论，提出做好服务工作应该树立正确的服务意识，这是服务理念的基础。

第二章为沟通与服务沟通，从沟通的含义和过程入手，阐述了沟通的特点、功能及影响人际沟通的因素等，结合民航服务实际案例，真实展现沟通在民航服务中的应用。

第三章为沟通技巧，聚焦于具体的沟通技巧，从表达、询问、倾听及反馈等方面阐述了如何提高人际沟通的水平。

第四章为身体语言与服务沟通，侧重介绍身体语言的特点、作用、类型及其在民航服务沟通中的应用。

第五章为常用的民航服务沟通方式，主要以民航电话热线沟通、民航书面语沟通及互联网+时代的民航服务沟通方式为代表，介绍了常用的民航服务沟通方式。

第六章为个体心理与服务沟通，从个体心理特征入手，分析不同旅客的心理特征，并介绍了与不同个性特征的旅客的服务沟通理论和技巧。

第七章为群体心理与服务沟通，从群体心理特征与行为表现入手，分析了影响群体心理的因素组成，并阐述了在民航服务中做好群体沟通工作的方法。



第八章为民航特殊旅客服务与沟通，主要阐述了民航服务中的特殊旅客的定义与分类，并借用案例分析了对待不同特殊旅客应使用的不同的服务沟通方式。

第九章为民航服务危机与投诉管理，主要阐述了民航服务危机的定义与特征，结合案例阐述了不正常航班服务的处置方法，并分享了服务投诉与服务补救管理的意义与方法。

本书由中国民航管理干部学院的邹建军、高翔任主编，由中国民航管理干部学院的富为、徐祥刚任副主编。具体分工如下：第一章和第二章由高翔编写；第三章、第六章和第七章由徐祥刚编写；第四章、第五章和第八章由富为编写；第九章由邹建军编写。

在编写过程中，编者参阅了大量的相关著作和研究成果，但由于篇幅所限，没有将参考文献一一列出，谨向所有原作者致以诚挚的谢意！

由于编者水平有限，书中难免存在不足和疏漏之处，恳请同行和广大读者批评指正。

编 者

# 目 录

|                                                                                     |                        |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------|
|    | <b>第一章 民航服务概述</b>      | <b>1</b>  |
| 第一节                                                                                 | 服务与民航服务                | 1         |
| 第二节                                                                                 | 民航服务意识                 | 13        |
|    | <b>第二章 沟通与服务沟通</b>     | <b>20</b> |
| 第一节                                                                                 | 沟通的含义、过程、特点与功能         | 20        |
| 第二节                                                                                 | 人际沟通                   | 24        |
| 第三节                                                                                 | 沟通在民航服务中的应用及意义         | 34        |
|    | <b>第三章 沟通技巧</b>        | <b>41</b> |
| 第一节                                                                                 | 有效沟通的概念、重要性及组成要素       | 41        |
| 第二节                                                                                 | 表达与询问                  | 46        |
| 第三节                                                                                 | 倾听与反馈                  | 50        |
|  | <b>第四章 身体语言与服务沟通</b>   | <b>55</b> |
| 第一节                                                                                 | 身体语言沟通的特点与作用           | 55        |
| 第二节                                                                                 | 身体语言的类型                | 58        |
| 第三节                                                                                 | 身体语言在民航服务沟通中的应用        | 67        |
|  | <b>第五章 常用的民航服务沟通方式</b> | <b>72</b> |
| 第一节                                                                                 | 民航电话热线沟通               | 72        |
| 第二节                                                                                 | 民航书面语沟通                | 75        |
| 第三节                                                                                 | 互联网+时代的民航服务沟通          | 79        |
|  | <b>第六章 个体心理与服务沟通</b>   | <b>91</b> |
| 第一节                                                                                 | 个性心理特征                 | 92        |
| 第二节                                                                                 | 旅客心理特征与服务沟通            | 101       |
| 第三节                                                                                 | 九型人格与服务沟通              | 106       |

|                                                                                     |                        |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----|
|    | <b>第七章 群体心理与服务沟通</b>   | 113 |
| 第一节                                                                                 | 群体心理的特征与行为表现           | 113 |
| 第二节                                                                                 | 影响群体心理的因素              | 120 |
| 第三节                                                                                 | 民航服务中的群体沟通             | 123 |
|    | <b>第八章 民航特殊旅客服务与沟通</b> | 127 |
| 第一节                                                                                 | 民航特殊旅客的定义及分类           | 127 |
| 第二节                                                                                 | 地位、身份特殊旅客的服务与沟通        | 129 |
| 第三节                                                                                 | 年龄、生理情况特殊旅客的服务与沟通      | 134 |
| 第四节                                                                                 | 其他有特殊要求旅客的服务与沟通        | 140 |
|  | <b>第九章 民航服务危机与投诉管理</b> | 143 |
| 第一节                                                                                 | 民航服务危机分类与管理            | 143 |
| 第二节                                                                                 | 不正常航班服务处置              | 149 |
| 第三节                                                                                 | 服务投诉与服务补救              | 157 |
|  | <b>参考文献</b>            | 167 |



# 第一章

## 民航服务概述



### 总体要求

- ◎了解服务的概念及特征。
- ◎掌握民航服务的概念及特征。
- ◎树立基本的民航服务意识。

## 第一节 服务与民航服务

### 教学要求

- ◎了解服务的概念及特征。
- ◎掌握民航服务的概念及特征。

### 一、服务

#### 1. 服务的概念

《现代汉语词典(第七版)》对“服”和“务”分别有以下解释:“服”,即担任(职务),担当(义务或刑罚),承认,服从,信服;“务”,即事情,从事,致力。“服务”就是为集体(或别人)的利益或为某种事业而工作。还有学者将“服务”定义为:为他人利益或为某种事业而工作,以满足他人需求的价值双赢活动<sup>①</sup>。

在英文中,“服务”一词对应的是 service,其基本含义是为他人做有益的事情。国外有文献将其定义为:借助一定资源,以无形的方式发生在顾客和职员之间,满足顾客需求和解决顾客问题的一种或一系列行为<sup>②</sup>。另外,也有人对英文单词 service 进行了拆解,他们认为,

① 向莉,岳继勇.民航服务心理[M].北京:科学出版社,2013.

② 向莉,周科慧.民航服务心理学[M].北京:国防工业出版社,2009.



服务=员工态度+服务质量+服务环境。具体表述如下:

- S: Smile for everyone. (微笑服务)  
E: Excellence in everything you do. (精通业务)  
R: Researching out to every customer with hospitality. (亲切友善)  
V: Viewing every customer as special. (视每位客户为重要人物)  
I: Inviting your customer to return. (邀请下次再度光临)  
C: Creating a warm atmosphere. (为客户营造一个温馨的服务环境)  
E: Eye contact that shows we care. (用眼神表达对客户的关心与关怀)

综上所述,我们认为,服务即通过某一种或一系列工作,满足他人期望和需求的行动、过程及结果。

## 2. 服务的本质

服务的本质,简而言之,就是要通过商品交换过程满足客户的特定需求,创造交换价值,使客户满意程度最大化。

1943年,著名心理学家亚伯拉罕·马斯洛在《人类激励理论》一文中提出,人的需要像阶梯一样从低到高按层次分为五种,分别是生理的需要、安全的需要、归属与爱的需要、尊重的需要和自我实现的需要。因此,对于服务工作而言,为更好地满足客户的需求,根据服务的目的,服务也可以从低到高分以下五个不同的层次:

(1) 用利服务。用利服务即为了获得短期的利润而提供服务。也就是说,企业为了“赚钱”而提供急功近利的服务,把利润当作提供服务的唯一目的。这种服务是质量最差、层次最低的服务,只是满足个体的基本需求。提供此种服务的机构往往无法做强做大,虽然短期内获得了少量的利润,但是无法持续长久。

(2) 用力服务。用力服务即为了完成工作要求而提供服务。也就是说,企业员工为了“规定”提供规章制度所要求的服务,把完成任务当作提供服务的唯一目的。这种服务质量较差、层次较低。提供此服务的员工不考虑顾客个性化的需求,只希望完成制度所规定的对员工的基本要求,无法给顾客带来好的体验。因为仅仅做到制度规定的是远远不够的,这离真正的优质服务还有很远的距离。

(3) 用心服务。用心服务即为了顾客舒心而提供服务。也就是说,企业员工将服务当作自己热爱的事业,将服务每一位顾客、满足他们的需求作为服务的唯一目的。这种服务质量较好、层次较高。提供此种服务的机构和员工在为顾客提供舒心服务的同时,实现了企业效益的最大化。

(4) 用情服务。用情服务即为了顾客满意而提供细致入微的服务。也就是说,企业员工提供服务的同时付出真心,提供让顾客满意甚至超出其要求的服务。这种服务质量好、层次高。提供此种服务的机构和员工往往可以让顾客出乎意料的满意,使顾客忠诚于该机构的服务,愿意再次与该机构合作或将该机构介绍给他人。

(5) 用智服务。用智服务即用智慧为顾客提供服务。也就是说,企业和员工用文化、艺术和智慧等为顾客提供超乎想象的服务,是最高层面的服务,也被称为“传奇的服务”。这种服务质量最好、层次最高。提供此种服务的机构往往可以换来顾客的高度忠诚和广泛认可,在竞争中立于不败之地。

以上五个层次的服务,也可以从另一个维度被划分为三大类服务,即被动服务、主动服务和感动服务。用利服务属于被动服务阶段,提供的服务小于客户的期望;用力服务属于主



动服务阶段,但并非发自内心,而是受到外部物质的影响,提供的服务仅在客户的期望范围之内,无超越服务感受;用心服务、用情服务与用智服务都可能实现感动服务,提供的服务远远超越客户的期望,实现良好的客户体验。当然,无论哪一层次的服务,都必须满足顾客的特定需求,致力于践行服务本质。

### 3. 服务的特征

服务作为商品的一种特定存在形态,与其他商品相比,具有其特殊性。其特征表现为以下几方面:

(1) 差异性。由于顾客性格、需求、情绪、价值观不同,服务必须围绕顾客的不同需求展开,所以服务内容和形式都应有所差异,应体现尊重顾客的特性。顾客在“服务”这一商品交换过程中扮演参与者,机构提供的服务因顾客的不同而表现得有所差异。提供服务的机构和员工不同,也会体现出服务理念、内容和方式的差异。同一规格、同一层面的服务对于一位顾客来讲是优质的、满意的,而对于另一位顾客来讲却有可能是不满意的甚至是不合格的。例如,某家酒店的一位老顾客,因为服务生每次向他打招呼时都十分客气地称他为先生而投诉到酒店管理部门,说服务人员素质太差,原因是这种称呼让他感到十分不亲切。

因此,服务的差异性一方面要求服务管理者必须制定服务的标准规范,另一方面又要求服务提供者灵活掌握和变通运用服务的标准规范,这使得服务的标准化和服务控制变得更加复杂和艰巨。

(2) 同时性。服务的提供和接受是同时发生、同时发展、同时结束的,这就意味着服务的供求双方在同一时间提供和享受服务。无论是文体娱乐业还是其他行业,服务的提供者和接受者往往是在同一时间段内完成“服务”这一特殊商品的交换的。例如,餐厅的服务一直贯穿于消费者“从进到出”的整个过程,在这期间,餐厅的服务与消费是同步的。同时性使得服务质量受到员工、顾客及观众的相互影响。例如,当一个服务人员犯错时,他面对的顾客可能表现出包容或怒斥等不同反应,而由这种反应所带来的不同的感受和情绪,往往又影响到服务人员下一步“生产”服务的质量。不仅如此,在这种服务“生产”的过程中,还有其他的顾客(观众)在现场,他们也能够直接参与到这一服务“生产”的过程并产生相互影响。正因为如此,服务的生产和管理都要求有很高的技巧。

(3) 无形性。这是服务与有形商品之间最基本的也是最常提到的区别。服务无法提前预知、提前展示。虽然可以对服务内容进行宣传和规定,但是在提供服务之前,服务对象往往是无法预料到其整体效果的。例如,在旅客登机之前,航空公司无法预知旅客是怎样的性格,需要为每位旅客提供怎样的服务;在音乐会之前,观众无法预知一位歌手水平如何、现场效果如何;即便是餐饮行为中的菜肴、酒水等有形商品,顾客虽然可能已经知晓某家餐厅菜肴味道、服务态度的大致状况,但对真正为其提供服务的厨师和服务员服务的水平,仍是无法预知的。

服务的无形性也决定了它无法申请专利,新的服务概念和某些行为可能很快地被竞争对手模仿,尤其是处于网络时代的今天,信息传播的速度快得惊人,我们甚至可以实时地看到全球任何一个企业正在发生的变化。因此,服务的差异性和长期领先变得十分困难。

(4) 灵活性。需求的不断变化要求服务必须针对顾客需要,并且要做到准确、及时、周到。因此,作为服务人员,应当广泛涉猎,充分了解服务对象的心理状态,根据其情绪、性格、习惯等不同特征,采取不同的服务方式。另外,在服务过程中也会遇到各种各样的突发状况,在发生突发状况时,必要地采取灵活有效的措施才能使服务更加完备。



(5) 不可逆性。服务过程具有不可逆性,一次周到的服务可能会使顾客非常满意,愿意介绍来更多的顾客,而一次失败的服务则可能会导致顾客无法挽回的损失,并损害公司的形象。因此,作为服务行业的从业人员,应当做好充足的准备,尽力让服务过程完美无憾。

## 二、民航服务

### 1. 民航服务的概念

民航服务,是指民航服务业从业人员根据民航服务的内容、规范和要求,以民航旅客的需求为中心而提供的服务。它是一种发展迅速的交通运输服务方式,具有快速性、安全性、机动性和高成本的特征。民航服务的对象是人,包括旅客和货主。

### 2. 民航服务的本质及特征

民航服务的本质是通过民航服务人员的优质服务,满足旅客的旅途需求,创造交换价值,使民航旅客的满意程度最大化。

民航服务具有服务业的共有特征,而民航服务业本身的特殊性决定了其自身还有一些除服务业共有特征之外的鲜明特征,主要体现在以下方面:

(1) 民航服务的首要任务是安全。民航服务最重要的任务之一就是旅客安全送达目的地。因此,在服务过程中,安全是首要任务,在尊重旅客的前提下,务必要保证旅客的安全,在此基础上才能保证服务的质量。安全是一种最基本的民航服务。

(2) 民航服务的时间和空间有限。民航服务大多集中在特定的公共场所,如候机楼、飞机客舱等,环境陌生,人员众多,甚至某些旅客会紧张、害怕。因此,民航服务要在高压、有限空间、人员密集的环境中进行。正是基于这一原因,旅客对民航服务质量有更高的要求。

(3) 民航服务的个性化特征明显。航空旅客国籍不同、民族不同、职业不同、年龄不同,有着各自不同的性格,使得民航服务个性化特征十分明显。就我国而言,北方和南方的饮食习惯不同,飞机上的配餐供应要充分注重南北饮食习惯的差异;患病乘客、残疾乘客及商旅乘客等需求各有不同,对服务也提出了更为个性化的要求。国际航班需要提供针对不同国家旅客的多样化服务,更要注意尊重旅客的不同习惯,满足旅客的不同需求。

(4) 对民航服务人员的素质要求高。飞行中突发事件和紧急情况随时有可能发生,从事民航服务的人员要做到处变不惊、沉着应对,在承受巨大心理压力的同时,要调整和平复旅客的情绪,冷静而积极地处理突发情况。

### 3. 民航服务对从业人员的基本要求

民航服务有着自己的专业标准,它不仅要求民航服务人员用热情的笑容和尊重的态度去主动服务旅客,还要求用真诚的行为和巧妙的方式去感动旅客,用心与旅客沟通,这样才能让服务真正地体现出应有的价值,从而体现出最佳的企业形象。因此,国际民航组织对民航服务业做出了统一要求,国家也制定了相应的职业标准。概括起来说,民航服务业对从业人员的基本要求包括以下方面:

(1) 良好的外在形象。良好的外在形象不仅指美丽、光鲜的外表,还包括良好的仪容仪表、平稳的情绪状态和优雅的气质。良好的外在形象会增加旅客对服务人员的亲切感,从而产生信任、支持,拉近旅客与服务人员的心理距离,缓解旅客的焦虑心理。

(2) 丰富的民航专业知识。无论是空中服务还是地勤服务,各个岗位的工作人员都需要有相对应的民航专业知识。具有扎实的专业知识功底是对民航从业人员的基本要求。例如,售票、值



机、安检、联检、问询、候机引导、乘务和配载等各个岗位所需的民航专业知识侧重点各不相同。

(3) 敏锐的服务意识。服务意识是服务人员主动向客人提供优质服务的意念和愿望,是其服务行为的驱动力,是更好地满足旅客需求的前提和基础。民航从业人员除了要具备专业知识以外,还需要将服务知识、服务技巧与服务意识三者结合起来,这样才能更好地为旅客提供优质的服务。

(4) 良好的心理素质。良好的心理素质能够使民航服务人员在出现突发事件时有效应对状况、及时处置问题。民航从业人员比其他行业的服务人员承受的心理压力更大,面对危险、挫折、打击和不公平待遇时,需要表现出稳定的情绪,且事后要善于积极调节自身情绪,这一切都需要良好的心理素质。

(5) 强烈的工作责任心。民航服务业不同于其他服务业,很多岗位都涉及安全问题,因此具有强烈的工作责任心也是对民航从业人员的基本要求。例如,安检岗位的工作人员,既要热情、有耐心,又要保持高度的警惕性,对易燃易爆物品、管制刀具及腐蚀性的化学药品等可能对航空安全造成威胁的物品要严禁携带;同时,还要注意识别真假证件等。这些都需要工作人员具有强烈的工作责任心。

#### 延伸阅读

##### 民航乘务员国家职业标准结构及内容(摘录)<sup>①</sup>

###### 一、制定民航乘务员国家职业标准的依据

根据《中华人民共和国劳动法》的有关规定,为了进一步完善国家职业标准体系,为职业教育、职业培训和职业技能鉴定提供科学、规范的依据,由劳动和社会保障部(现为人力资源和社会保障部)组织编制并颁发了国家职业标准。根据劳动和社会保障部编标工作计划(2006年10月底前完成)和全国职业技能大赛工作计划(2006年11月底前开展首届中国民航乘务员职业技能大赛暨乘务员技师选拔活动),受劳动和社会保障部委托,原中国民用航空总局(以下简称原民航总局,现为中国民用航空局)劳动主管部门从2006年3月开始组织了民航运输专业的有关专家在原《民航乘务员职业技能鉴定规范》的基础上,制定了《国家职业标准:民航乘务员(试行)》,在劳动和社会保障部领导的指导下,经过专家们的共同努力,该职业标准已上报劳动和社会保障部,并于2006年11月3日起施行。

###### 二、民航乘务员国家职业标准制定等级

根据民航乘务员工作责任和工作难度,结合民航乘务员生产实际将本职业分为四个等级,即五级(初级)、四级(中级)、三级(高级)、二级(技师),目前全国最高分为五个等级,即五级、四级、三级、二级、一级(高级技师)。

###### 三、民航乘务员国家职业标准内容结构

民航乘务员国家职业标准包括以下四项内容:

###### 1. 职业概况

(1) 职业名称:民航乘务员。

<sup>①</sup> 向莉,岳继勇.民航服务心理[M].北京:科学出版社,2013.



(2) 职业定义:根据空中服务程序、规范及客舱安全管理规则在飞机客舱内为旅客服务的人员。

(3) 职业等级:五级民航乘务员(国家职业资格五级)、四级民航乘务员(国家职业资格四级)、三级民航乘务员(国家职业资格三级)、二级民航乘务员(国家职业资格二级)。

(4) 职业环境:飞机客舱内、常温、高空。

(5) 职业能力特征:具有较强的表达能力和观察、分析、判断能力;具有一定的空间感和形体知觉、嗅觉;手指、手臂灵活,动作协调;身体无残疾,无重听,无口吃,无色盲、色弱,矫正视力在 5.0 以上;男性身高在 1.74 米以上,女性身高在 1.64 米以上;无犯罪和不良记录。

## 2. 基本要求

### (1) 职业道德。

① 职业道德基本知识。

② 职业守则:遵纪守法,诚实守信;爱岗敬业,忠于职守;保证安全,优质服务;钻研业务,提高技能;团结友爱,协作配合。

### (2) 基础知识。

① 民用航空及主要航空公司概况:中国民用航空概况;中国主要航空公司概况;国际民航组织概况;国际航空运输概况。

② 地理知识:中国地理一般知识;中国各省、自治区、直辖市、特别行政区简介;世界地理一般知识;世界部分国家、城市简介。

③ 航行一般知识:航线知识;航空机械;航空气象;航空卫生。

④ 宗教礼俗:基督教礼俗;佛教礼俗;伊斯兰教礼俗;犹太教礼俗。

⑤ 各地礼俗:中国少数民族的风俗习惯;部分国家的风俗习惯;部分国家和地区的饮食习惯;部分国家的国花、国鸟和国树;重要节日。

⑥ 礼仪知识:仪容;仪表;仪态;礼貌;礼节。

⑦ 航空旅客心理常识:航空旅客心理研究的意义;马斯洛需求层次理论;心理服务的要素;乘务员心理品质的培养。

⑧ 机组资源管理:人为因素概述;机组资源管理概述;差错管理及预防对策。

⑨ 航空运输常识:旅客交运行李及手提物品规定;航班不正常情况的一般规定;客票使用的一般规定;订座的一般规定;退票的一般规定。

⑩ 相关法律法规:《中华人民共和国民用航空法》相关知识;《中华人民共和国安全生产法》相关知识;《中华人民共和国劳动法》相关知识;《中华人民共和国合同法》相关知识;《中华人民共和国治安管理处罚法》相关知识。

⑪ 常用术语:民航乘务员专业术语;民航乘务专业英文代码的含义;民航乘务专业常用词汇中英文对照。

## 3. 工作要求

本标准对五级、四级、三级和二级民航乘务员的专业能力要求依次递进,高级别涵盖低级别的要求。



(1) 五级乘务员。五级乘务员的工作要求如表 1-1 所示,其中,职业功能指要实现的工作目标;工作内容指要完成功能所应做的具体工作;技能要求指完成每一项工作内容应达到的结果或应具备的技能;相关知识指达到每项技能要求所必备的知识。

表 1-1 五级乘务员的工作要求

| 职业功能 | 工作内容    | 技能要求                                                                                                                                                                                       | 相关知识                                                                                                                     |
|------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 客舱服务 | 旅客登机前准备 | (1) 能检查经济舱、厨房、洗手间等服务设施状况;<br>(2) 能检查经济舱食品、酒水等服务用品配备状况;<br>(3) 能检查经济舱卫生状况                                                                                                                   | (1) 预先准备程序及要求;<br>(2) 服务设施检查标准;<br>(3) 服务设施管理标准及要求;<br>(4) 客舱服务管理;<br>(5) 清舱规定                                           |
|      | 起飞前准备   | (1) 能迎接旅客并引导入座;<br>(2) 能为旅客提供报纸、杂志;<br>(3) 能指导旅客摆放行李;<br>(4) 能操作客舱门分离器                                                                                                                     | (1) 旅客行李物品存放与保管的要求;<br>(2) 特殊行李占座规定;<br>(3) 报纸、杂志分发程序及标准;<br>(4) 分离器操作规定                                                 |
|      | 空中服务    | (1) 能在正常情况下进行两种语言广播;<br>(2) 能指导旅客使用客舱服务设施;<br>(3) 能保持经济舱客舱、厨房、洗手间清洁;<br>(4) 能指导旅客填写短程航班海关、边防、检疫申报表;<br>(5) 能为老年、有成人陪伴儿童等旅客提供服务;<br>(6) 能判断和处理晕机、压耳等机上常见病;<br>(7) 能用两种语言回答航班时刻、飞行距离等航线知识的询问 | (1) 正常情况下广播要求;<br>(2) 服务设施操作规范;<br>(3) 客舱服务管理规定;<br>(4) 短程航班海关、边防、检疫相关规定;<br>(5) 特殊旅客服务要求;<br>(6) 机上常见病处置方法;<br>(7) 航线知识 |
|      | 餐饮服务    | (1) 能识别橙汁、可乐等常见酒水的中英文名称;<br>(2) 能为经济舱旅客冲泡茶水、咖啡;<br>(3) 能为经济舱旅客提供酒水服务;<br>(4) 能识别特殊餐食的代码;<br>(5) 能烘烤经济舱餐食;<br>(6) 能为经济舱旅客提供餐食                                                               | (1) 饮料定义和分类知识;<br>(2) 经济舱饮料服务标准及要求;<br>(3) 经济舱茶、咖啡冲泡的要求及方法;<br>(4) 特殊餐食代码和供应标准;<br>(5) 烘烤餐食的方法和要求;<br>(6) 经济舱餐食服务标准      |
|      | 落地后管理   | (1) 能处理飞机滑行期间旅客站立、开启行李架等不安全行为;<br>(2) 能对经济舱客舱、厨房、洗手间进行清舱检查                                                                                                                                 | (1) 落地后安全管理规定;<br>(2) 清舱规定                                                                                               |



(续表)

| 职业功能 | 工作内容      | 技能要求                                                                         | 相关知识                                                                                                                           |
|------|-----------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 安全保障 | 应急设备检查与使用 | (1) 能识别应急设备标示及中英文名称;<br>(2) 能检查和使用灭火瓶、氧气瓶应急设备;<br>(3) 能在正常和应急情况下开启和关闭舱门、应急出口 | (1) 应急设备中英文名称;<br>(2) 应急设备标示的识别;<br>(3) 舱门、应急出口操作标准要求;<br>(4) 应急设备的使用和注意事项                                                     |
|      | 安全介绍      | (1) 能进行氧气面罩、救生衣等客舱安全演示;<br>(2) 能对出口座位旅客进行资格评估;<br>(3) 能向老人及儿童等特殊旅客做个别简介      | (1) 客舱安全简介内容及方法;<br>(2) 客舱安全演示规范动作的要求;<br>(3) 出口座位管理的要求;<br>(4) 对旅客的安全简介                                                       |
|      | 安全检查      | (1) 能对旅客安全带、行李架等进行客舱安全检查;<br>(2) 能对经济舱客舱、厨房、洗手间设备进行安全检查;<br>(3) 能处理旅客吸烟等违法行为 | (1) 旅客行李物品存放的要求;<br>(2) 便携式电子设备使用的限制的要求;<br>(3) 禁烟规定要求;<br>(4) 客舱安全检查标准及要求;<br>(5) 进、出驾驶舱的有关规定;<br>(6) 飞机应急撤离能力;<br>(7) 飞行关键阶段 |
| 应急处置 | 失火处置      | (1) 能处置烧水杯失火;<br>(2) 能处置烤箱失火;<br>(3) 能处置洗手间失火                                | 失火处置方法                                                                                                                         |
|      | 释压处置      | (1) 能判断客舱释压现象;<br>(2) 能指导、帮助旅客应对客舱释压;<br>(3) 能在释压后巡视客舱并救助旅客                  | 客舱释压处置的工作要求和原则                                                                                                                 |
|      | 应急撤离      | (1) 能进行陆地有准备的应急撤离;<br>(2) 能进行水上有准备的应急撤离;<br>(3) 能进行无准备的应急撤离                  | (1) 应急撤离程序;<br>(2) 撤离时的指挥口令;<br>(3) 撤离后工作程序;<br>(4) 能引导旅客到达安全地带                                                                |





(2) 四级乘务员。四级乘务员的工作要求如表 1-2 所示。

表 1-2 四级乘务员的工作要求

| 职业功能 | 工作内容    | 技能要求                                                                                                                                                                                                                                                 | 相关知识                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 客舱服务 | 旅客登机前准备 | (1) 能检查头等舱、公务舱旅客服务设施状况;<br>(2) 能检查头等舱、公务舱食品和酒水等服务用品配备状况;<br>(3) 能检查视、音频工作状态;<br>(4) 能核对机上免税品配备状况;<br>(5) 能调控客舱灯光                                                                                                                                     | (1) 机长职责及权限;<br>(2) 预先准备程序及要求;<br>(3) 头等舱、公务舱服务设施检查标准和操作规范;<br>(4) 头等舱、公务舱服务用品配备标准;<br>(5) 视、音频检查标准;<br>(6) 免税品管理规定;<br>(7) 客舱灯光调节标准                                                                                                                                       |
|      | 起飞前准备   | (1) 能为头等舱、公务舱旅客提供迎宾服务;<br>(2) 能签收和交接业务单、货单等随机文件;<br>(3) 能组织客舱门分离器操作                                                                                                                                                                                  | (1) 登机音乐规定;<br>(2) 头等舱、公务舱旅客登机时的工作要求;<br>(3) 公邮、货单、票证箱等的签收和交接规定;<br>(4) 分离器操作规定                                                                                                                                                                                            |
|      | 空中服务    | (1) 能在航班延误、清点旅客等特殊情况下进行两种语言广播;<br>(2) 能为重要旅客、无成人陪伴儿童等特殊旅客提供服务;<br>(3) 能为坐轮椅、盲人等残障旅客提供服务;<br>(4) 能指导旅客填写远程航班海关、边防、检疫申报表;<br>(5) 能按规定销售免税品;<br>(6) 能处理航班延误、餐食质量等一般问题的投诉;<br>(7) 能用两种语言回答旅客有关中转、订座、改签和行李等方面的问题;<br>(8) 能填写航班乘务组的交接单;<br>(9) 能按要求对飞机喷洒药物 | (1) 特殊情况下广播要求;<br>(2) 特殊旅客服务要求;<br>(3) 个人折叠式轮椅的运输规定;<br>(4) 远程航班海关、边防、检疫规定;<br>(5) 免税品销售规定;<br>(6) 一般投诉处理方法;<br>(7) 衣物污损处理规定;<br>(8) 更换座位规定;<br>(9) 冷藏药品规定;<br>(10) 遗失物品规定;<br>(11) 国内/国际航线知识;<br>(12) 中国民航主要航空公司二字代码;<br>(13) 航空运输知识;<br>(14) 乘务组交接管理规定;<br>(15) 飞机喷洒药物规定 |
|      | 餐饮服务    | (1) 能提供头等舱、公务舱酒水服务;<br>(2) 能识别西餐中英文名称;<br>(3) 能识别各种面包的中英文名称;<br>(4) 能提供国内头等舱、国际短程头等舱餐食服务;<br>(5) 能提供国内/国际公务舱餐食服务;<br>(6) 能提供犹太餐、儿童餐等特殊餐食服务                                                                                                           | (1) 酒水服务标准及要求;<br>(2) 头等舱、公务舱热饮冲泡的要求及方法;<br>(3) 国内头等舱、国际短程头等舱餐食服务标准;<br>(4) 国内/国际公务舱餐食服务标准;<br>(5) 烘烤餐食的方法和要求;<br>(6) 西餐餐谱中英文名称;<br>(7) 特殊餐食代码和供应标准                                                                                                                        |
|      | 落地后管理   | (1) 能组织乘务组航后进行讲评;<br>(2) 能填写乘务日志                                                                                                                                                                                                                     | (1) 航后讲评会要求;<br>(2) 乘务日志填写规定                                                                                                                                                                                                                                               |



(续表)

| 职业功能 | 工作内容   | 技能要求                                                                                       | 相关知识                                                                                                |
|------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 安全保障 | 应急设备检查 | (1) 能组织检查客舱应急设备;<br>(2) 能填写“客舱设备维修记录本”                                                     | (1) 客舱应急设备检查标准、方法及报告程序;<br>(2) “客舱设备维修记录本”填写规定                                                      |
|      | 特殊情况处置 | (1) 能处理旅客争抢座位、行李架等纠纷;<br>(2) 能处理酗酒滋事旅客行为                                                   | (1) 旅客不当行为处理原则;<br>(2) 旅客非法行为处理原则;<br>(3) 进入驾驶舱人员的限制                                                |
| 应急处置 | 失火处置   | (1) 能处置衣帽间、机组休息室失火;<br>(2) 能处置客舱壁板失火;<br>(3) 能处置 B-747COMBI 型飞机机内货舱失火;<br>(4) 能组织乘务员进行机上灭火 | (1) 失火处置程序;<br>(2) 与机长和乘务员的联络方式;<br>(3) 灭火结束后的善后处理                                                  |
|      | 客舱释压   | 能组织乘务员进行释压处置                                                                               | (1) 释压警告信号、处置方法;<br>(2) 与机长和乘务员的联络方式;<br>(3) 释压结束后的善后工作                                             |
|      | 应急撤离   | (1) 能指挥乘务员进行应急撤离前客舱准备;<br>(2) 能指挥乘务员进行应急撤离;<br>(3) 能在应急情况下用两种语言进行广播                        | (1) 应急撤离的原则和程序;<br>(2) 与机组的联络方式;<br>(3) 安全地带选择的要求;<br>(4) 应急情况下广播要求                                 |
|      | 反劫机处置  | (1) 能使用机组联络暗语通报情况;<br>(2) 能稳定劫机者情绪;<br>(3) 能按反劫机处置预案进行处置                                   | (1) 《中华人民共和国安全保卫条例》部分条款;<br>(2) 《中华人民共和国刑法》关于对劫机犯处罚条款;<br>(3) 反劫机处置预案;<br>(4) 海牙公约《制止非法劫持航空器公约》部分条款 |
|      | 应急医疗处置 | (1) 能处置晕厥、休克、癫痫等机上常见病;<br>(2) 能实施心肺复苏;<br>(3) 能实施止血、包扎、固定、搬运等外伤急救;<br>(4) 能签收、固定旅客医用氧气瓶    | (1) 机上常见病症处置方法;<br>(2) 机上急救设备;<br>(3) 一般应急医疗知识;<br>(4) 特需应急医疗知识;<br>(5) 旅客医用氧气运输规定                  |
|      | 危险品处置  | (1) 能识别易燃液体、腐蚀性物品等危险品标识和标签;<br>(2) 能按规定程序报告机上危险品位置、外观、体积、数量等信息;<br>(3) 能使用生化隔离包            | (1) 国内、国际有关危险品的法律和法规;<br>(2) 危险品运输的一般宗旨和限制条款;<br>(3) 机上危险品事故应急处置程序及方法                               |



(3) 三级乘务员。三级乘务员的工作要求如表 1-3 所示。

表 1-3 三级乘务员的工作要求

| 职业功能 | 工作内容   | 技能要求                                                                                                   | 相关知识                                                                                                                                                       |
|------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 客舱服务 | 空中服务   | (1) 能处理旅客因飞机周转造成延误、更换机型等投诉;<br>(2) 能处理遣返旅客、无签证过境旅客等特殊情况;<br>(3) 能为担架旅客提供服务                             | (1) 与旅客沟通技巧;<br>(2) 非正常旅客处理规定;<br>(3) 担架旅客运输规定;<br>(4) 中国民用航空旅客、行李国际运输规则;<br>(5) 世界部分航空公司二字代码                                                              |
|      | 餐饮服务   | (1) 能提供国际远程航班头等舱餐食;<br>(2) 能调制血马利、金汤尼等鸡尾酒;<br>(3) 能识别各种色拉汁的名称及产地;<br>(4) 能识别各种奶酪的名称及产地                 | (1) 国际远程航班头等舱供餐标准;<br>(2) 鸡尾酒的调制方法及调制程序;<br>(3) 色拉汁的名称及产地;<br>(4) 奶酪的名称及产地                                                                                 |
| 安全管理 | 设备管理   | (1) 能处理空中舱门漏气、内话机等客舱设备故障;<br>(2) 能使用自动体外除颤仪等极地运行设备                                                     | (1) 空中舱门漏气、内话机故障、安全带禁止吸烟信号灯故障的处理方法;<br>(2) 极地运行规范要求                                                                                                        |
|      | 特殊情况处置 | (1) 能处理旅客故意伤害他人、盗窃损坏机上应急设备、设施等非法行为;<br>(2) 能处理旅客寻衅滋事、破坏公共秩序等不当行为;<br>(3) 能固定失能的机组人员;<br>(4) 能填写机上事件报告单 | (1) 旅客非法行为处置程序;<br>(2) 旅客不当行为处置程序;<br>(3) 机上指挥权接替;<br>(4) 机组人员失能处置程序;<br>(5) 重大事件报告程序;<br>(6) 东京公约《关于在航空器内犯罪和某些其他行为的公约》;<br>(7) 蒙特利尔公约《制止危害民用航空安全的非法行为的公约》 |
| 应急处置 | 客舱排烟   | 能进行客舱烟雾的空中排放                                                                                           | 客舱烟雾的空中排放程序                                                                                                                                                |
|      | 应急撤离   | (1) 能用天然材料组成地对空求救信号;<br>(2) 能用手电筒、反光镜等工具发出求救信号;<br>(3) 能寻找可食用的食物和水源                                    | (1) 应急求救信号与联络方式;<br>(2) 求生工具的使用方法;<br>(3) 陆地、水上、丛林、极地求生技巧                                                                                                  |
|      | 应急医疗处置 | (1) 能处理痢疾、流行性感冒等常见传染病;<br>(2) 能处理食物中毒、气道堵塞等机上常见病;<br>(3) 能处理机上死亡事件;<br>(4) 能填写机上急救报告单                  | (1) 传染病种类、症状及预防措施;<br>(2) 食物中毒、气道堵塞等机上常见病处置方法;<br>(3) 机上死亡事件处置方法;<br>(4) 机上急救报告单填写规定                                                                       |
|      | 危险品处置  | 能运用《飞行中客舱内危险品事故征候检查单》对机上危险物品进行处置                                                                       | 危险品运输知识                                                                                                                                                    |
| 培训指导 | 指导操作   | 能指导五级、四级民航乘务员进行实际操作                                                                                    | 培训教学基本方法                                                                                                                                                   |
|      | 理论培训   | 能讲授本专业理论知识                                                                                             |                                                                                                                                                            |



(4) 二级乘务员。二级乘务员的工作要求如表 1-4 所示。

表 1-4 二级乘务员的工作要求

| 职业功能 | 工作内容  | 技能要求                                                                                                                                               | 相关知识                                                                                     |
|------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 服务管理 | 组织与实施 | (1) 能编写客舱服务计划方案及实施办法;<br>(2) 能按照实际需要提出人员调配和岗位设置的建议方案;<br>(3) 能组织、开展客舱服务演练;<br>(4) 能制定乘务员各岗位工作标准、考核办法;<br>(5) 能对航班服务质量进行评估,提出改进方案;<br>(6) 能组织开发服务产品 | (1) 服务计划制定要求;<br>(2) 客舱乘务员行业标准;<br>(3) 航班服务质量调查方法;<br>(4) 航班检查的工作方法;<br>(5) 服务产品开发知识     |
|      | 情况处置  | (1) 能分析航班服务存在问题的原因,并提出解决措施;<br>(2) 能提出专、包机服务方案的具体措施,并监控和总结                                                                                         | (1) 旅客心理学;<br>(2) 公共关系能力在客舱服务工作中的应用;<br>(3) 机组资源管理知识                                     |
| 安全管理 | 组织与实施 | (1) 能提出有关客舱空防安全的措施和建议;<br>(2) 能编写客舱安全预案;<br>(3) 能组织实施应急演练                                                                                          | (1) 《中华人民共和国民用航空法》;<br>(2) 《中华人民共和国航空安全保卫条例》;<br>(3) 《大型飞机航空运输承运人运行合格审定规则》               |
|      | 情况处置  | (1) 能分析航班工作中存在客舱安全问题的原因并提出解决办法;<br>(2) 能在突发应急医疗事件中指挥、组织、协调乘务员有序工作;<br>(3) 能对劫机、炸机等突发应急事件进行处置                                                       | (1) 应急医疗知识;<br>(2) 《中华人民共和国治安管理处罚法》;<br>(3) 《中华人民共和国刑法》关于对劫机犯的处罚;<br>(4) 国际民用航空公约(芝加哥文件) |
| 培训指导 | 理论培训  | 能编写培训大纲、教案                                                                                                                                         | (1) 职业培训的辅助设备、要求;<br>(2) 培训教案及大纲                                                         |
|      | 指导操作  | (1) 能指导三级民航乘务员进行实际操作;<br>(2) 能指导新晋级的主任乘务长进行实际操作                                                                                                    |                                                                                          |
|      | 理论研究  | (1) 能编写服务产品计划书;<br>(2) 能为新机型引进提供客舱布局参考建议                                                                                                           | (1) 服务产品开发知识;<br>(2) 客舱布局知识;<br>(3) 客舱工作知识                                               |



#### 4. 比重表

(1) 理论知识。理论知识的相关内容如表 1-5 所示。

表 1-5 理论知识的相关内容

| 项 目  |      | 五级/% | 四级/% | 三级/% | 二级/% |
|------|------|------|------|------|------|
| 基本要求 | 职业道德 | 5    | 5    | 5    | 5    |
|      | 基础知识 | 20   | 15   | 10   | 5    |
| 相关知识 | 客舱服务 | 25   | 30   | 30   |      |
|      | 安全保障 | 25   | 20   |      |      |
|      | 应急处置 | 25   | 30   | 25   |      |
|      | 安全管理 |      |      | 20   | 40   |
|      | 服务管理 |      |      |      | 40   |
|      | 培训辅导 |      |      | 10   | 10   |
| 合计   |      | 100  | 100  | 100  | 100  |

(2) 技能操作。技能操作的相关内容如表 1-6 所示。

表 1-6 技能操作的相关内容

| 项 目  |      | 五级/% | 四级/% | 三级/% | 二级/% |
|------|------|------|------|------|------|
| 技能要求 | 客舱服务 | 30   | 40   | 30   |      |
|      | 安全保障 | 30   | 20   |      |      |
|      | 应急处置 | 40   | 40   | 40   |      |
|      | 安全管理 |      |      | 25   | 45   |
|      | 服务管理 |      |      |      | 45   |
|      | 培训辅导 |      |      | 5    | 10   |
| 合计   |      | 100  | 100  | 100  | 100  |

## 第二节 民航服务意识

### 教学要求

- ◎了解服务意识的内涵。
- ◎在日常学习、生活中培养民航服务意识。



## 一、服务意识

### 1. 服务意识的内涵

有一位服务专家曾说道：“如果一个员工是为了怕被客户投诉，或是害怕领导追查，再或是为了获得更高的薪水和升职，甚至是为了保质、保量地完成工作任务，从而有优秀的工作业绩，以期得到老板的赏识，这些称不上真正的服务，更谈不上良好的服务意识！”

一开始，很多人都无法理解这种说法，难道我们努力工作，不是为了遵守规章制度、接受领导考核和期望薪水提高吗？这位专家解释说道：“只有能够自觉服务的人，才是真正具有服务意识的人。”的确，当员工的服务不自觉时，他在工作中将会很痛苦，因为他可能关心的是领导是否看到自己的服务，客人会告诉领导自己这样微笑，领导是否会给自己加工资，等等。如此一来，他的每次服务，都蕴含着许多有回报的期望，不但增加了工作的负担，而且在期望达不到时，将产生极大的失败感，进而将不良情绪带到工作中，又使客人不满意——如此恶性循环，最终只能导致工作越做越累，越做越烦。

由此可见，真正的服务意识是指企业全体员工在与一切企业利益相关的人或组织的交往中所体现的为其提供热情、周到、主动的服务的欲望和意识，即自觉主动做好服务工作的一种观念和愿望，它发自服务人员的内心。当我们拥有很好的服务意识时，就不会只从完成自己的工作出发，而是会为客户着想，帮客户解决问题，这才是最好的服务态度。

服务意识的内涵包括：它是发自服务人员内心的；它是以客户为中心的；它是服务人员的一种本能和习惯；它可以通过培养、教育训练形成。

所谓的服务意识，不仅仅局限于对顾客的服务，在任何企业、组织、团队中，作为其中的一分子，从领导到基层员工都应该具备这种意识。

### 2. 良好服务意识的要求

首先，要充分认识到优质服务的重要意义。在服务工作中，要以客户为中心，以满足客户需求为标准，按规范提供服务，善于察言观色，分析需求，及时满足客户的表面需求与潜在需求，善于抓住机会，提供令人满意的服务。

其次，树立“我为人人，人人为我”的服务意识。要认识到服务工作与其他工作一样，是一种社会化、知识化、专业化的工作，我们没有理由轻视自己的工作，要树立“我为人人，人人为我”的服务意识，并且培养乐业敬业的工作态度。

再次，养成认真负责、积极主动的做事态度。把握住服务工作的规律和客户的心理需求，自觉把服务工作做在前面，并认认真真做好每一件事。

## 二、民航服务意识

### 1. 树立民航服务意识

早在1957年10月，周恩来总理就给民航工作题词：“保证安全第一，改善服务工作，争取飞行正常。”安全与服务是民航服务业的两大主题，在一定意义上，安全是基本的服务，因此，民航服务不外乎三大主导需求：一是安全，二是快捷，三是舒适。如果航空公司提供的服务不能满足旅客的这三大需求，旅客就会产生不满与投诉。

长期以来，民航服务的标准化、规范化一直是令人称道的，民航服务的高标准和好形



象早已在旅客心中有了坚实的印象基础,这来源于民航机构对员工进行的严格的服务技能培训。可是,随着民航改革的进行,民航的旅客群体发生了巨大变化,仅有服务技能的培训已经很难适应目前复杂多变的外部环境。如果具有基本服务技能的员工,在正常服务情况下,面对高素质的旅客还能够应对,那么面对大部分个性各异的旅客,特别在出现非正常状况的服务环境(如航班延误)时,他们的服务就显得苍白无力。规范化、标准化可以提升服务质量,但不能提升服务满意度;技能、技巧应该训练,但是服务意识的提升更是必要的。

因此,作为一个企业,特别是民航服务类企业,服务意识必须作为对员工的基本素质要求加以重视。每个员工均必须树立起自己的服务意识。如果说服务意识是飞机机身或发动机,那么服务技能与服务技巧则是飞机的两翼,服务技能和技巧只能在具有服务意识的基础上才能够有效,有了服务意识,危机才会得到避免或合理控制;如果没有服务意识,掌握1 000种技巧,还会有1 001种危机情况出现。只有提供“服务意识+服务技能+服务技巧”的民航服务才能够实现真正意义上的旅客满意与民航和谐。

## 2. 民航服务意识的标准

民航服务人员是否具有最佳的服务意识,可以根据以下五条标准来衡量和判断:

(1) 是否具有“我为人人,人人为我”的意识。这是对社会分工的正确看法。社会是一个有机整体,各行各业需要协调发展,没有高低贵贱之分。各行各业都是不可缺少的,也是相互服务的。民航服务人员一定要克服“服务工作低人一等”的旧思想、旧观念。随着社会的发展和进步,必将有越来越多的人从事服务业。第三产业即服务业的发达,是一个国家先进程度的重要标志。在发达国家,服务业从业人员占总从业人员的50%以上;而在我国,这一比例目前仍然是较低的,服务业今后必将继续迅速发展。

(2) 是否具有诚实经商、讲求信誉的意识。俗话说,“诚招天下客”,诚实经商、讲求信誉是民航服务工作良好品质的具体体现,也是实现以服务满足旅客、感动旅客的前提条件。向旅客介绍、宣传相关知识时,应实事求是,不弄虚作假;不强求旅客消费;把好食品卫生和食品质量关(如航空食品的保质期等);信守诺言。

(3) 是否具有以客户为中心的意识。民航服务的中心,既不是基层工作人员自身,也不是企业管理者,而是旅客。无论是机场还是航空公司,都是以民航服务作为商品来提供给旅客的,应当以旅客的需要为中心来提供服务。

“客户至上,服务第一”指的就是民航服务人员应时时以旅客为中心,学会换位思考,从旅客的角度出发设身处地地为旅客着想,尊重个体,并对他们提出的各种合理要求尽量予以满足。

在欧洲许多饭店和餐馆的店规里,都有如下两条:第一,客户永远是对的;第二,如果客户错了,请参阅第一条。其对客户地位之重视,从这两条规定中可见一斑。

在实际工作中,作为一名民航服务人员,应时时怀有同理心,以“假如我是一名旅客”的心态来考虑问题,以便更妥善地处理在服务过程中发生的各种矛盾。即使遇到一些挑剔的旅客,也要学会用积极的心态去面对,摆正职业角色,尽力提供优质服务。

同时,服务企业也应该时刻持有以客户为中心的服务意识。无论是服务产品还是服务项目设计,都必须以客户的消费心理为基础,并随着客户需求的变化而变化,为不断适应客户进行调整和更新,这样才能提升服务品质。



(4) 是否具有来者都是客、一视同仁的意识。买卖公平是各行各业都必须坚守的一条规则,无论旅客的背景、地位、经济状况如何,他们对于民航服务人员来说都是平等的。民航服务人员应对所有旅客一视同仁,不能喜大厌小,也不能厚此薄彼,更不能以衣帽取人,使一部分旅客产生“花钱买气受”的不良感受。对每一位旅客热情、周到正是体现了民航从业人员优质的服务意识。

(5) 是否有更新观念、推陈出新的意识。民航服务业的不断发展和旅客需求的变化,要求航空公司服务不能墨守成规、满足现状,而必须与时俱进、开拓创新,在服务内容、方式等方面进行改进。航空公司必须明白,千篇一律的陈旧服务已经越来越不受欢迎,必将被淘汰。其实,“喜新厌旧”是人类普遍的心理,在对民航服务的要求上,这一点尤其突出、明显。

因此,作为民航服务人员必须具有创新意识,不断开拓服务领域,变化和更新服务内容,增加服务的广度、深度和新度。只有这样,才能适应客户的心理变化,满足客户的不同需求。

#### 案例链接

##### 服务首先要有服务意识<sup>①</sup>

一位妈妈带着两个月大的婴儿乘机,因为喂奶及其他特殊需求,便申请有摇篮的座位,但在办登机手续时被告知此飞机没有摇篮。于是,她又申请第一排的座位,可又被告知座位已全部预订完。登机后,她发现这架飞机跟自己去程坐的飞机一样(有摇篮),经乘务员证实,飞机上确实有婴儿摇篮,但是,并没有一位乘务员帮助这位母亲调换座位或提供其他方便,导致母子俩一路挤在狭窄的座位中无法休息,更无法有效地喂奶。于是,客人投诉:

(1) 地面人员不掌握飞机设施、基本客服订票信息。

(2) 乘务员没有及时提供帮助。

(3) 自始至终,没有一个乘务员在看到带婴儿的女士后愿意为她们提供应有的便利;所有人漫不经心、“不关我事”的服务态度轻视了旅客的基本需求。

看到此投诉,作为一名乘务员,我心里很不是滋味,深感愧疚。我们要为旅客提供“四心”服务,即让选择乘坐国航的旅客“放心”,让准备乘坐国航的旅客“动心”,让正在乘坐国航的旅客“安心”,让已经乘坐国航的旅客“舒心”。可我们竟然连这位妈妈简单的需求都没能满足,让这位妈妈感受的是“伤心”。真不希望这就是我们对“四心”服务的诠释,我们应该让旅客因为我们的服务感到“开心”。

为什么会旅客妈妈“伤心”呢?在客舱服务这一块,主要的原因是乘务员缺少基本的服务意识。其实,乘务员的服务意识一直是客舱服务的主要话题,领导层与管理层为此花费了不少时间去给乘务员做培训,也花费了大量的

<sup>①</sup> 陈迎洪. 服务首先要有服务意识[EB/OL]. (2011-09-07)[2015-08-27]. <http://news.carnoc.com/list/200/200006.html>. (有改动)





精力做思想工作,但效果不尽人意。没有好的服务意识就不可能有好的服务质量,这个道理大家都很清楚,但在实际的航班飞行过程中却总有类似上述的事例出现。这表明不少乘务员缺少基本的服务意识。那么,到底是什么原因让我们的服务意识不能有效地提高呢?我们先对“服务意识”做些了解。

教科书上是这么定义服务意识的:服务意识是指企业全体员工在与一切企业利益相关的人或企业的交往中所体现的为其提供热情、周到、主动的服务的欲望和意识。也就是说,是自觉主动做好服务工作的一种观念和愿望,它发自服务人员的内心。

热情就是要对待旅客如亲人,如朋友,微笑甜美,态度真诚,语言亲切,热情细致。在旅客面前,不管服务工作多繁忙,压力多大,都要保持不急不躁、不厌烦,表情自如,真诚地对待旅客。旅客有意见,虚心听取;旅客有误解,尽量解释,让其宣泄情绪,决不与旅客争吵。我们要有“旅客永远是对的”的服务理念。经常听到乘务人员抱怨“现在的旅客素质越来越差”“服务这碗饭真不好吃”“挣这么点钱,凭什么我要受旅客的气”“拿多少干多少”,等等。他们之所以会有这些抱怨,在于没有明确自己的角色。总认为旅客是人,我们也是人,我们提供服务,但不能受到侮辱。实际上,在对旅客服务时,服务的提供者永远不可能与旅客“平等”,这样的不平等被服务大师定义为“合理的”不平等。因为旅客是花钱的消费者,他是来享受服务的,而我们是挣钱的服务者,是来提供服务的。“旅客永远是对的”并不是对旅客的所作所为做出的判断,它只是对乘务人员应该如何去为旅客服务提出了一种要求,提出了一个口号。它是航空公司诠释对服务的理解的一种精神,意思是要把“对”让给旅客,即把“面子”留给旅客,但不一定旅客事实上都是对的。客舱服务意识最基本的要求是:先做好服务工作,解决旅客的实际问题。

周到就是要善于观察旅客的表情、行为、举止和分析旅客的言语、心理特点,从中发现旅客的需要,把握服务的时机,服务于旅客开口之前,使服务效果超乎旅客的期望,力求服务工作完善妥当、体贴入微。再就是要急旅客之所急,想旅客之所想,认认真真地为旅客办好每件事,事无大小,都要给旅客一个满意的答案。即使旅客提出的需求不在自己所能办到的范围,也应主动与有关部门联系,切实解决旅客的困难,把满足旅客的需求当作工作的重中之重。例如,航班中有无人陪伴的儿童,而又恰逢航班遇上延误,那么,我们是否可以依据交接单上的电话给儿童家人打几个电话,及时让家长了解孩子的状况,让家长放心、安心呢?在上述的投诉案例中,如果我们能多为这位妈妈想想,帮助其把座位调换至可安放婴儿摇篮的位置,或换至有空座位的宽敞一点的地方,或把她旁边的旅客换至其他空余的座位,最其次,机上没空余的座位,我们多去关心一下,问问她有什么我们可以做得到的需求,是否需要帮助上厕所,或可以请她去工作间找个合适的地方哺乳,既让宝宝不挨饿,也可为其解决在其他旅客面前哺乳的不便,那么,是否就可以避免这次投诉,而使旅客对服务满意呢?



积极主动就是要掌握服务工作的程序、技巧,把服务工作做在旅客提出要求之前,力求旅客对我们的服务非常满意。事事想深想全,处处为旅客着想。不管旅客叫我们做什么,只要旅客的要求和行为不违反法律、不违背社会公德、不危及飞行安全,我们都要马上去做,并且很高兴地去做。要享受我们的工作,把我们的阳光心态展示给旅客,让旅客感到舒坦。主动服务要求乘务员有“主动找事做”的意识,对职责范围内的工作,不用乘务长督促,不需旅客提出便主动服务。例如,长航线飞行,厕所卫生就需要我们多清洁,多打扫,保持整洁干净。不怕脏,不怕累,不怕麻烦,任劳任怨,从自身做起,带动他人。带小孩的旅客,上面已经说过怎么去帮助。对老年旅客要主动问寒问暖,关心其健康状态,为其介绍机上服务设备的使用,了解他们对餐饮、休息方面的习惯和需求。主动服务,关键是要有高昂的工作热情与强烈的服务意识,没有这些正确理念,就没有了动力。因此,培养工作热情与服务意识是根本,而且还必须加强观察能力、理解能力、反应能力、团体意识与合作精神的培养。乘务员要主动开口,主动服务,给旅客以积极主动的良好印象,使服务效果超乎旅客的期望。

服务意识其中一个很重要的方面就是“弥补”意识。金无足赤,人无完人,服务的内容很多,旅客的需求也各种各样,我们一时不慎,或因为疲惫而反应较慢,都可能出现错误,让旅客感到不满。我们做错了事情,应能够主动发觉,或经过提示能够意识到;要及时承认错误,表达歉意,立马行动,弥补过错。2011年,一名记者去海底捞用餐,在等待时无意中发现休闲区域的书架上摆放的书籍都是盗版的,闲来无事,便在社交账号上发了条微博。两小时后,记者用完餐准备离开,让他意想不到的是书架上的书已全部下架,在显著的位置贴有一张海底捞的道歉书。在道歉书中,海底捞对所犯的低级错误表示诚挚的歉意,表示今后一定加强学习,严格把关,不再犯同样的错误,并感谢记者对海底捞的批评;同时,记者发现海底捞已在自己的微博上留言道歉。记者不得不佩服海底捞的服务意识及快速反应、及时弥补的反应能力。我们的乘务员也应具备这种服务意识、反应速度和弥补能力。社会在进步,旅客的需求在变化,我们的服务意识也应与时俱进。

服务意识的本质在于:它是发自乘务员内心的,它是乘务员的一种本能反应和习惯。乘务员在客舱为旅客服务时的一举一动,旅客是看在眼里、记在心里的。我们只是按程序、按规定完成基本的工作,还是在用心为旅客提供所需的需求,旅客心如明镜。微笑是发自内心,或只是职业的表情,旅客都很清楚。飞机正在滑行,旅客按呼唤铃需要一杯水;飞机刚起飞,有很大的起飞坡度,旅客按呼唤铃需要毛毯;正在为别的旅客提供餐饮时,刚服务好的旅客按呼唤铃需要加一份餐饮。这些是我们在航行中经常遇到的情况,这时,怎么去服务?是不耐烦?是认为旅客多事?还是站在旅客的角度为旅客着想?旅客可能确实很渴了;可能客舱温度低,旅客确实感到很冷;或是旅客为了赶飞机耽误了吃饭,饥饿难忍。我们应多想想这些,及时迅速地去想办法满足旅客的需求。一位服务专家说过:“真正的服务意识应该是完全发自内心地为客人自觉服务的心理取向,只有能够自觉服务的人,才是真正具有服务意识的人。”



当我们没有服务意识时,我们不免发牢骚:“怎么会有如此难缠的旅客呀?”“我们天天早出晚归,生活没规律,照顾不了家人,就挣这么点钱,值吗?”但当我们具备了正确的服务意识时,我们自然会换一种角度去思考:“我怎么做才能最大限度地满足旅客的需求?”“我如何才能以最大的精力投入到工作中去?”“我怎么做才能把工作干得更好?”真正的服务意识,不是一两句口号,是要深入到人的内心深处的一种下意识。只要具备了这种意识,那么我们的服务自然就是发自内心的优质服务。

有了服务意识,在行动中加以体现,让旅客真正感受到我们的真心、我们的诚心、我们的用心、我们的细心、我们的耐心、我们的恒心,给旅客以“宾至如归,如沐春风”的感觉,这才是服务的最高境界,这才是我们对“四心”服务的完美诠释!

## 思考与练习

### 1. 知识练习

- (1) 服务的内涵是什么? 服务可以分为几个层次?
- (2) 请简要概述服务的特征。
- (3) 简述民航服务对从业人员的基本要求。
- (4) 如何判断服务人员具有最佳的服务意识?

### 2. 实训练习

(1) 假设你是某机场的一名地勤人员,在正准备下班去坐班车的路上碰上一名旅客行色匆匆地拦住了你,想要询问办理值机手续等具体事宜。此时,你可以采取哪些办法来解决这一问题,从而表现出作为一名机场工作人员应有的服务意识?

(2) 假设你是一名货站的前台工作人员,一些经常来此办理业务的货主与你已经非常熟悉了,以前你们的交流一直比较随意,但是,最近公司提出服务要规范化,用语要标准化。面对这样的情况,你会如何处理好服务标准化与个性化的问题呢?