

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 刘文东



民航客舱服务与管理

MINHANG KECANG FUWU YU GUANLI

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

ISBN 978-7-313-22238-1



定价: 35.00元

职业院校航空服务类专业人才培养特色教材

民航客舱服务与管理

主编 李伟

上海交通大学出版社

职业院校航空服务类专业人才培养特色教材



民航客舱服务与管理

MINHANG KECANG FUWU YU GUANLI

主编 李伟



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



民航客舱服务与管理

MINHANG KECANG FUWU YU GUANLI

主 编 李 伟
副主编 孟 越



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

内容提要

本书共分6个模块,内容包括民航客舱乘务员基础知识,民航客舱服务,民航客舱管理,国际航班服务,沟通、表扬与投诉,民航客舱急救等。

本书既可以作为职业院校航空服务类专业的教材,也可以作为民航从业人员的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

民航客舱服务与管理/李伟主编. —上海:上海
交通大学出版社,2020(2025 重印)
ISBN 978-7-313-22238-1

I. ①民… II. ①李… III. ①民用航空—旅客运输—
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(2020)第 016776 号

民航客舱服务与管理

MINHANG KECANG FUWU YU GUANLI

主 编:李 伟

出版发行:上海交通大学出版社

邮政编码:200030

印 制:大厂回族自治县聚鑫印刷有限责任公司

开 本:850 mm×1 168 mm 1/16

字 数:249 千字

版 次:2020 年 3 月第 1 版

书 号:ISBN 978-7-313-22238-1

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:10.5

印 次:2025 年 8 月第 6 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:0316-8836866

前言

Preface

2013年1月14日,国务院办公厅印发了《促进民航业发展重点工作分工方案》,延续了2012年7月发布的《国务院关于促进民航业发展的若干意见》的政策,对其中各项目标和任务进行了细化与分解。而民航业的高速发展,使民航专业人才的需求呈现上升趋势,中国民航业迎来了前所未有的机遇和挑战。

客舱服务和客舱管理是民航服务的重要组成部分,客舱乘务员良好的职业形象、精湛的服务技能和全面的综合素养对提高航空公司的服务品质起着举足轻重的作用,在一定程度上代表着企业形象、行业形象,甚至国家形象。

本书依据民航乘务员国家职业技能标准和国际航空运输协会乘务岗位要求,为贯彻“以就业为导向、以服务为宗旨”的职业教育办学方针,适应职业院校人才培养和素质教育的需要,遵循知识实用、够用的原则,以行动为导向,从工作需要出发构建内容。本书内容包括民航客舱乘务员基础知识,民航客舱服务,民航客舱管理,国际航班服务,沟通、表扬与投诉,民航客舱急救等。本书的内容编排由浅入深、突出重点,便于教师的教学和学生的理解与记忆。

本书由中国民航管理干部学院副教授、浙江建德通用航空研究院学术委员会主任李伟任主编并负责统稿,中国民航管理干部学院孟越任副主编。本书既可以作为职业院校航空服务类专业的教材,也可以作为民航从业人员的参考用书。

由于编者的水平有限,书中存在的疏漏和不足之处,恳请各位专家和同行批评指正。

编者

目 录

Contents

模块一 民航客舱乘务员基础知识	1
学习单元一 服务与客舱服务概述	2
学习单元二 民航客舱乘务员的要求	7
学习单元三 民航客舱乘务员的职业素养	13
学习单元四 民航客舱乘务员的专业技能	17
模块二 民航客舱服务	31
学习单元一 民航客舱服务知识准备	32
学习单元二 民航客舱乘务员迎送服务	42
学习单元三 民航客舱广播服务	53
学习单元四 民航客舱餐饮服务	55
学习单元五 机上娱乐服务	65
学习单元六 不正常航班服务	68
模块三 民航客舱管理	75
学习单元一 民航客舱管理概述	76
学习单元二 民航客舱管理的内容与要求	77
学习单元三 民航客舱旅客服务规范与管理	80
学习单元四 机供品管理	84
学习单元五 机上厨房设备及操作	88
学习单元六 机上盥洗室和衣帽间管理	93
模块四 国际航班服务	95
学习单元一 国际航班概述	96
学习单元二 免税品服务	99
学习单元三 国际地区航班知识准备	102
学习单元四 国际航班服务注意事项	104
模块五 沟通、表扬与投诉	106
学习单元一 沟通	107

学习单元二	表扬	115
学习单元三	投诉	117
学习单元四	沟通技巧案例	121
学习单元五	旅客投诉案例	126
模块六	民航客舱急救	130
学习单元一	机上急救处置	131
学习单元二	机上外伤处置	138
学习单元三	机上常见病处置	148
参考文献		161

1

模块一

民航客舱乘务员基础知识

学习目标

- ◎熟悉服务的特性和要素。
- ◎掌握乘务员仪容仪表、行为规范等专业形象要求。
- ◎掌握乘务员专业术语与乘务专业英文代码。
- ◎了解客舱乘务员的资质要求和职业素养要求。
- ◎掌握客舱乘务员的专业技能内容与要求。
- ◎熟悉机上应急设备操作、使用方法和检查要求。
- ◎了解航空运输知识。



▶ 学习单元一 服务与客舱服务概述

服务是一种帮助、照顾、贡献的形式。服务是一种服务人员与顾客互动的活动,活动的主体是服务人员,客体是顾客,服务是通过人际关系来实现的。也就是说,没有服务人员与顾客之间的交往,就没有服务。

一、服务概述

1. 服务的定义

(1) 服务的一般定义。

① 美国市场营销协会(American Marketing Association, AMA)给服务的定义是:服务是不可感知却可使期望得到满足的活动。

② 服务是一种态度,是一种想把事情做得更好的欲望,它要求服务者时时站在客人的立场,设身处地为客人着想,及时地去了解客人的需求,并为其提供帮助。

③ 服务也可指在一定的空间或时间里为客人提供一切物资、精神生活等方面需要的总和。

④ 服务是一种活动或一种利益,由一方向另一方提供本质无形的物权转变。服务的产生,可以与某一实体产品有关,也可以无关。

综上所述,可将服务理解为满足他人期望和需求的行为、过程及结果,指为他人做事,并使他人从中受益的一种有偿或无偿的活动。

(2) 服务的具体定义。service 是服务的英语翻译,它包含了服务的具体定义。

① S——Smile for everyone. (微笑待客。)

② E——Excellence in everything you do. (精通业务。)

③ R——Reaching out to every customer with hospitality. (态度友善。)

④ V——Viewing every customer as special. (贵宾礼遇。)

⑤ I——Inviting your customer to return. (欢迎再来。)

⑥ C——Creating a warm atmosphere. (温馨环境。)

⑦ E——Eye contact that shows we care. (眼到心到。)

(3) 服务的现代定义。服务是对其他经济单位的个人、商品或服务增加价值,并主要以活动形式表现的使用价值或效用。

2. 服务的特性

服务的特性包括无形性、差异性、不可分离性和不可储存性等。

(1) 无形性。服务在很大程度上是无形的和抽象的。顾客在购买服务前,面临一定的风险,因为服务是无法提前预知和感觉的。例如,为了降低风险,搭乘航班的旅客往往会通过航空公司的宣传承诺、网络评价和亲朋好友的消费经验等获得的相关信息来选择航空公司。

(2) 差异性。服务的差异性体现在以下两个方面:



① 受到服务人员不同因素的影响。服务人员所受教育、个人性格、人生态度及当时的身体状况、情绪等差异,都会导致提供的服务品质可能不会始终如一。

② 受到被服务对象的经验和习惯的影响。顾客对同样的服务的价值评价标准也会不同。例如,乘务员在为年长旅客服务时,往往会主动上前搀扶,而不服老的年长旅客并不接受这种服务。

(3) 不可分离性。服务的提供(生产)与消费同时进行,通常消费者参与这一过程。航空客运服务产品是服务的生产过程与消费过程同时进行的,也就是说服务人员提供服务给旅客时,也正是旅客消费服务的时刻,两者在时间上不可分离。而且,旅客只有且必须加入到服务的生产过程中才能最终消费到服务。

(4) 不可储存性。服务过程是一个消费过程,具有不可储存性。航空公司提供给旅客的客运服务产品并不能够因为旅客的多少而储存。客运服务产品的不可分离性决定了运力不可储存。旅客一进入客运服务系统,客运服务产品就开始生产;旅客一离开客运服务系统,客运服务产品就被消费完毕。

3. 服务的要素

美国社会学家丹尼尔·贝尔(Daniel Bell)说:“服务是人与人之间的游戏。”一个人能否用好这种游戏,取决于这个人对服务的理解深度。在服务的期望,如质量、数量等中,一部分是对无形商品的期望,如价廉物美的感觉、优雅的礼貌、清洁的环境、显示自我尊严等。

(1) 服务意识。服务意识是指企业全体员工在与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。其发自服务人员的内心。服务意识示例如下:

- ① 每一次接触客人都是今天的第一次。
- ② 客人对与错并不重要,重要的是他们的感觉。
- ③ 好的感受来自好的态度。
- ④ 做你擅长的,并且每天都要做得更好些。
- ⑤ 客户的需要是我们工作的目标。
- ⑥ 让客户满意是我们服务的宗旨。
- ⑦ 用心去服务客户是我们职业的升华。
- ⑧ 我们从不怀疑——客户永远是对的。
- ⑨ 永远比旅客想得多一些。

(2) 规范标准。规范标准又称标准化服务,是由国家和企业制定并发布的某项服务(工作)应达到的统一标准,要求从事该项服务工作的人员必须在规定的时间内按标准进行服务(工作),包括操作规范、仪容仪表、行为举止、服务用语、时间限制等。

① 操作规范。

- 拿水杯时,应四指并拢,握于水杯下 1/3 处,小指可托于杯底,不能用手拿杯子的口部或底部。

- 用纸杯提供冷、热饮服务,塑料杯主要用于提供酒类服务。
- 开启瓶装碳酸饮料时,缓慢拧开瓶盖,防止喷溅。
- 递送热饮时避免与旅客“手对手”交接。



- 为小孩提供饮料时,冷饮倒 5 成,热饮征求监护人的意见,放于监护人处。

② 仪容仪表。

- 上岗前着统一穿着制服,保持制服整洁。
- 佩戴名牌或胸卡。
- 头发清洁,女性刘海不能遮眉,长发束起;男性头发前不遮眉,后不压领,鬓角不盖耳。
- 上班需要化淡妆,并及时补妆。

③ 行为举止。

- 双手为他人递送物品。
- 打喷嚏、咳嗽时应将头转开或低下,并说对不起。
- 不可在顾客面前掏耳朵、搔痒、脱鞋、卷裤脚衣袖、伸懒腰、哼小调、打哈欠。
- 提供服务时应面带微笑,和颜悦色,给人以亲切感;谈话时应聚精会神,注意倾听,给人以尊重。
- 对于容貌体态奇特或者服装奇异的顾客,切忌交头接耳或者指手画脚,不许背后议论、模仿、讥笑。

④ 服务用语。

- 称呼语:小姐、先生、女士、阿姨、大伯等。
- 问候语:您好、早上好、下午好、晚上好等。
- 商量语:……您看这样好不好?
- 告别语:再见、晚安、祝您一路平安等。
- 道歉语:对不起、请原谅、打扰了、失礼了等。
- 道谢语:谢谢、非常感谢等。
- 应答语:是的、好的、我明白了、不客气、没关系、这是我应该做的等。
- 基本礼貌用语 10 字:您好、请、谢谢、对不起、再见。

⑤ 时间限制。有一些规范的标准是可以被量化的。例如,在时间上的要求,根据《公共航空运输服务质量》(GB/T 16177—2007)的要求,第一件行李应在飞机抵达停机位后 20 min 内交付旅客,全部行李应在 1 h 内交付完毕。

(3) 服务技巧。服务技巧正确巧妙的运用直接决定了服务的质量及客人的满意度。服务技巧可以分为以下四个等级:

- ① 初级:态度、质量、效率。
- ② 中级:标准、规范、细化。
- ③ 高级:主动、亲情、延伸。
- ④ 超级:个性、差异、超值。

上述四个等级由低到高,由浅入深,混合交叉,互为关联。只有采用不同的服务技巧,如用心观察、善于聆听、热情微笑、巧用沟通等方法,因人而异,灵活运用,才可以达到令顾客满意的最佳服务效果。

二、客舱服务概述

1. 客舱服务的定义

从狭义角度看,客舱服务是按照民航服务的内容、规范和要求,以满足旅客需求为目标,为乘机客



人提供相应的服务过程,是旅客在享受航空公司服务过程中最长时间的体验。

从广义角度看,客舱服务是以客舱为服务场所,以个人的影响力与展示性为特征,将有形的技术服务与无形的情感传递融为一体的综合性活动。这种理解,既强调了客舱服务的技术性,又强调了客舱服务的过程中所不可或缺的情感表达。

2. 客舱服务与服务文化

随着时代的发展和航空运输旅客需求的不断提升,优质的客舱服务在规范化、法治化和科学化管理的基础上,形成了更贴近旅客空中旅途的服务传统,包括个性化和特色化,使优质的客舱服务发展成客舱文化。例如,新加坡航空(简称新航)给人留下的最深刻印象就是其高水平的服务。空乘人员优雅大方的形象、细致贴心的服务、舒适宽敞的客舱座位、精益求精的美食、不断更新的机上娱乐系统等,都成为新航品牌的重要标志。新航打造的服务文化是树立品牌形象、提升品牌竞争力的重要推动力,更是成为新航的企业文化,使其成为新航持续保持盈利能力,在航空业保持领先地位和核心竞争力的重要保证。

3. 客舱服务的意义

(1) 客舱服务是彰显航空公司服务能力的重要窗口。客舱服务是旅客体验航空公司服务产品时间最长的一个阶段。客舱服务除了向旅客提供舒适的座椅、可口的餐食、丰富的娱乐设施等硬件服务以外,更为关键的是乘务员对旅客的服务。服务规范、真诚热情、主动及时等服务特色,都是旅客感受企业服务能力最直观的表现。客舱服务已经成为提升航空公司竞争力的关键手段之一。

(2) 客舱服务是服务营销的重要组成部分。优质的客舱服务能够有效巩固现有旅客,赢得更多的回头客,扩充大量长期忠诚客户,是企业创造经济效益不可忽视的重要方面。例如,一个航空公司的常旅客能为企业带来更多的客源,从而促进航空公司的销售额不断增长。根据著名的 80/20 法则,航空公司 80% 的利润来源于 20% 的销售机会,而拥有优质的客舱服务有助于航空公司把握住 20% 的销售机会,赢得更大的利润。

4. 客舱服务与一般服务的差异

(1) 安全责任重大。由于航空运行的特殊性决定了航空企业的安全责任,因而确保客舱安全是安全运行的基本内容。驾驶舱的机组成员操控飞机,直接掌握飞行安全的生命线,而乘务组的首要职责就是确保客舱的运行安全,这也是对所有客舱服务人员的基本要求。

(2) 服务环境特殊。由于客舱环境有着设施功能特殊、服务环境相对狭小的特点,乘务员在服务过程中不仅近距离、长时间地接触旅客,还会受到飞行状态和旅客情绪的影响,所以要求乘务员有适应特殊环境的能力。

(3) 规范性强。客舱服务既有国家规定的服务标准,又必须达到民航安全运行的要求。例如,为旅客提供饮料时都有严格的标准。一般情况下,饮料倒 7~8 成满,这不仅是礼仪要求,更是安全的要求。倒热饮时如发生颠簸,要严格遵守倒 5 成满的标准,防止因颠簸造成的倾翻和烫伤。客舱服务的规范性是飞行安全的重要构成因素之一,而飞行安全是民航工作的重中之重,牵系着旅客的生命、企业的生存及国家的形象和声誉。

(4) 注重个性化服务。客舱有不同层次的旅客,既有经常乘坐飞机的商务旅客,又有初次乘机的旅游团队,其实客舱就是一个小社会。乘务员应该根据不同层次、不同要求、不同地区、不同国籍的旅



客,为其提供个性化的服务。例如,为“两舱”旅客服务时更注重的是服务细节,如动作的轻柔、沟通的适时、服务“零打扰”;而为团队旅客服务时注重的是他们的乘机兴趣,如向旅客介绍飞机机型、沿途的风景等。这些个性化服务是提升服务品质的关键。

(5) 突发情况处置。飞机在高空飞行时,能借助的资源少。一旦发生紧急情况,更需要乘务员的应变能力和处置能力。例如,在旅客突发急病时,乘务员的角色就是医生、就是护士。乘务员除了给他们必要的安慰以外,最重要的就是对旅客实施急救,想尽一切方法来挽救旅客的生命,减轻旅客的痛苦。例如,孕妇在机上分娩,乘务员必须在时间和空间有限、设备简单,以及机上没有医生的情况下,承担起接生的角色,尽一切可能帮助产妇,以确保产妇和婴儿的平安。

综上所述,客舱服务要求乘务员要具备较高的综合素质,除了一般服务行业所需的服务意识、专业知识和服务技巧等以外,还要具备稳定的心理素质及遇到突发情况时的处置能力和特殊技能,以实现航班的安全运行和服务要求。

5. 客舱服务的要点

(1) 热情真诚。态度决定一切。热情真诚的服务态度是旅客感受服务最直接的体现,而发自内心的微笑服务又是热情真诚最好的表现。航空服务的微笑一向被服务业所推崇,而乘务员的微笑更是服务业首推的职业微笑。上海航空公司的“空嫂”吴尔愉被旅客赞誉为“微笑天使”,只要有旅客乘机见到吴尔愉,最深的印象就是她那甜美的微笑。真诚热情的服务还包括耐心聆听旅客的意见和建议。

(2) 主动及时。主动及时的客舱服务是乘务员服务意识的具体表现形式之一,乘务员要善于通过旅客的肢体语言、神情变化和情绪发泄来体察旅客潜在的需求,服务于旅客开口之前。在与旅客的语言交流过程中,要注意揣摩旅客心理,第一时间掌握旅客信息和期望,及时提供所需要的服务。例如,当旅客突然打喷嚏,正在为身边没有纸巾身处“窘境”时,这时乘务员不动声色地立即送上纸巾,这既缓解了旅客的尴尬,又体现了乘务员主动敏捷的服务反应。

(3) 有效沟通。俗话说:一句话可以令人勃然大怒,一句话也可以令人舒心感动。沟通的目的在于营造和谐温馨的客舱氛围,了解旅客的需求。

① 沟通的三要素。

- 有一个明确的目标。
- 交流信息、思想和情感。
- 达成共同的协议。

② 有效沟通的黄金法则。

- 良好的沟通从形象开始。
- 倾听让沟通变得简单。
- 赞美是沟通的润滑剂。
- 学会换位沟通,减少沟通障碍。
- 懂得积极反馈,搭建沟通桥梁。
- 善用肢体语言,让身体会说话。

(4) 细节决定成败。乘务员应该本着以人为本、以客为尊的服务理念,将注重细节渗透在服务流程的每一个环节上,使旅客在空中旅途中感受到无微不至的关怀,甚至获得意外的惊喜。关怀和惊喜



都会让旅客对空中服务留下深刻的印象,树立航空公司的良好口碑。所以,注重细节是提升客舱服务品质的重要手段。

6. 客舱服务的内容

(1) 有形服务和无形服务。从意识形态上看,客舱服务包括有形服务和无形服务。

① 有形服务通常指的是航空公司提供给旅客的空中硬件服务,包括提供的餐饮服务、机供品(书、报纸、杂志、毛毯、洗漱品等)服务、视频(音频)服务、客舱环境、客舱设备、座椅舒适(度)等。

② 无形服务主要指的是心理服务,也称为精神服务,是一种高层次的服务。其内容包括乘务员的仪容仪表、气质风度、精神服务、文明礼貌、语言艺术、处理服务中冲突的艺术和紧急情况下的处置等。

(2) 服务流程。从服务流程上看,客舱服务包括迎客服务—广播服务(按需)—安全介绍—报纸杂志服务—餐饮服务—入境、海关单发放(国际)—免税品销售(国际)—目的地景点信息告知—落地送客服务。

(3) 舱位服务。从飞机舱位类型上看,客舱服务可分为头等舱服务(F)、公务舱服务(B)和经济舱服务(E)。

▶ 学习单元二 民航客舱乘务员的要求

客舱乘务员在客舱中负责旅客的乘机安全和服务工作。由于航空服务的特殊性,客舱乘务员的职责要求、训练项目和工作规章与其他服务工作有着较大的区别。

一、专业术语解释

1. 客舱乘务员

客舱乘务员英文名称为 cabin attendant、cabin crew 或 flight attendant,是指出于对旅客安全的考虑,受运营人指派在航空器客舱内执行安全、服务、值勤任务的机组成员。

2. 《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》

这是为了对大型飞机公共航空运输承运人进行运行合格审定和持续监督检查,保证其达到并保持规定的运行安全水平,根据《中华人民共和国民用航空法》和《国务院对确需保留的行政审批项目设定行政许可的决定》而制定的规则,简称 CCAR-121 部,目前执行的是 R5 版本,该版本已经于 2017 年 8 月 29 日由交通运输部部务会议通过,自 2017 年 10 月 10 日起执行,共设 26 章、771 条。

3. 局方

局方是指民航局和民航地区管理局及其派出的机构,负责对大型飞机公共航空运输承运人的合格审定和运行实施统一监督管理。

4. 运营人

运营人的全称为公共航空运输承运人,又称合格证持有人,是指依法设立,获得所属国家资质认可,通过局方运行审核的航空运营人或航空公司。



5. 机组成员

机组成员是指飞行期间在航空器上执行任务的航空人员,包括飞行机组成员和客舱乘务员。

6. 机长

机长是指经合格证持有人指定,在飞行时间内对航空器的运行和安全负最终责任的驾驶员。

7. 客舱乘务教员

客舱乘务教员是指满足相应经历要求的,在航空公司经批准的训练大纲中承担客舱安全训练与教学任务的人员。

8. 客舱乘务检查员

客舱乘务检查员是指满足相应经历要求的,经局方认可,在航空公司经批准的训练大纲中履行航空公司客舱安全资格检查职责的航空检查人员。

9. 值勤期

值勤期是指机组成员在接受合格证持有人安排的飞行任务后,从为了完成该次任务而到指定地点报到时刻开始,到解除任务为止的连续时间段。

二、乘务员的配备

根据《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》的要求,为保证客机安全运行,合格证持有人在所用每架载运旅客的飞机上应当按照下列要求配备客舱乘务员:

- (1) 对于旅客座位数量为 20~50 的飞机,至少配备 1 名客舱乘务员。
- (2) 对于旅客座位数量为 51~100 的飞机,至少配备 2 名客舱乘务员。
- (3) 对于旅客座位数量超过 100 的飞机,在配备 2 名客舱乘务员的基础上,按照每增加 50 个旅客座位增加 1 名客舱乘务员的方法配备,不足 50 的余数部分按照 50 计算。

航空运营人在符合最低配备要求的基础上,会根据机型布局和服务要求,适当增加客舱乘务员的配备数量。

三、乘务员的资质要求

在飞机上担任客舱乘务员的人员,应当通过局方批准的训练大纲所规定的训练科目并经合格证持有人检查合格。

1. 应携带的有效证件

客舱乘务员执行航班任务,应携带以下有效证件:

- (1) 航空人员体检合格证。
 - (2) 中国民航空勤登机证。
 - (3) 中国民用航空客舱乘务员训练合格证。
 - (4) 国际航班携带中华人民共和国因公护照。
 - (5) 地区航班携带因公往来香港、澳门特别行政区通行证,“中华民国”台湾地区入出境许可证。
- 以上有效证件是根据《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》的要求,必须携带且现



行有效。

需要注意的是,各航空运营人为提高旅客的满意度,在满足局方要求的前提下,会增加对客舱乘务员的训练科目和要求,以提升客舱乘务员的专业能力。

2. 应携带的业务资料和装具

客舱乘务员执行航班任务,一般应携带以下业务资料和装具:

- (1) 客舱乘务员手册。
- (2) 客舱乘务员广播手册。
- (3) 服务规范手册。
- (4) 个人装具,包括姓名牌、笔、化妆品、围裙、丝袜、针线包和眼镜等备用物品及驻外期间生活用品等。

需要注意的是,民航局对乘务员视力的一般要求裸视力或矫正视力达到 0.5 以上,接受近视矫正手术。允许空中乘务员戴隐形眼镜飞行,但同时要求必须携带备用隐形眼镜或框架眼镜以备急用。

以上业务资料和装具是各航空运营人经局方合格审定通过后,在手册文件中规定需携带的。各航空运营人所要求的携带方式和携带内容会存在差异。

四、乘务员的形象要求

乘务员很大程度上代表着航空公司对外展示的企业形象,因此对乘务员的职业形象有着较高的要求:整体自然清新、端庄典雅、充满活力,富有时代感。

1. 制服要求

乘务员在执行航班任务时应穿着企业统一下发的制服和配饰,一般包括帽子、大衣、风衣、外套、衬衣、套裙、西裤、丝巾、领带、领带夹、皮带、皮鞋、姓名牌等。

- (1) 清洁。制服应干净无污渍,皮鞋保持光亮。
- (2) 平整。制服应熨烫平整、无皱痕,衬衣应束于裙或西裤内。
- (3) 完好。制服应完好无脱线,衣扣、拉链完好无缺损,丝袜无勾丝,皮鞋无破损。

2. 妆容要求

乘务员的妆容要按照企业要求,保持清新靓丽,符合职业形象。

(1) 女乘务员要求。粉底、口红、眼影、胭脂等妆面与肤色协调,眉形柔和,眼线浓淡适度,妆面不夸张;短发不得短于 3 寸(1 寸 $\approx$ 0.03 m),刘海不过眉,盘发者要求发髻光洁;可使用清新怡人的香水。

(2) 男乘务员要求。执行航班必须洗净头发,头发应长度适中,不得短于 1 cm,前不遮耳,后不遮领,发型自然,无头屑;剃净胡须,修剪耳/鼻毛,保持面部皮肤滋润。

(3) 其他要求。

- ① 执行航班时,不得佩戴造型夸张的饰物和手表。
- ② 双手保持清洁无污物,不留长指甲,指甲保持洁净和光泽。
- ③ 值勤前不得饮酒、抽烟和吃气味较重的食品,应保持口气清新。

3. 微笑及眼神交流的要求

乘务员的形体动作必须符合职业特点。男乘务员显谦和,展现稳重细心、和气幽默的风度;女乘



务员显温柔,展现亲和大方、优美典雅的气质。

(1) 微笑。美学家认为,在人们千姿百态的言行举止中,微笑是最美的。它是表示诚挚、友好和尊重的内心体现。乘务员应找到自己最好的微笑,并像春风一样温暖旅客的心。

① 微笑的要求。乘务员为旅客提供服务时,要始终面带微笑,笑容要自然大方,使人感到亲切、友好、热情,表现出内心的真诚,如图 1-1 所示。



图 1-1 乘务员的微笑

② 微笑的训练。面部肌肉自然放松,眼神温和,牙齿轻分,嘴角上扬,唇微启,成月亮形,发出“茄子”“whisky”的读音。

(2) 目光交流。眼睛是心灵的窗户,乘务员在服务时应与旅客有目光的交流,目光要真诚、和善、自然,带有笑意;不要盯视、斜视、窥视、上下扫视。

① 迎客时,乘务员的目光应关注每一位旅客,真诚地表示欢迎,不要仅仅关注旅客手中的登机牌。

② 巡视客舱时,乘务员的目光应温柔谦和;与旅客目光相遇时,要亲切微笑,点头致意,不要躲闪。

③ 与旅客交流时,尽量使目光保持低姿位,平视旅客或低于旅客的眼睛;将目光保持在旅客的额头和两眼之间,更能表达一份诚意。

4. 站、走、蹲、坐的要求

(1) 站姿。身形正直,耳、肩、臂、胯成一线,下颌微收,胸部稍挺,小腹收拢,两手自然下垂,整个形体显得庄重平稳。身体的重心应平均分布于两脚上,不要身歪体斜;头不宜向后仰,不能双腿分开;注意手的姿势。

① 女乘务员站姿。双手可自然重叠于腹部,右手在上,四指并拢交叉。双腿并拢,两脚成 V 字形或丁字形,禁止叉开双腿,如图 1-2 所示。

② 男乘务员站姿。双臂自然下垂,或重叠于腹部,左手在上,两脚微开,如图 1-3 所示。



图 1-2 乘务员站姿(女)



图 1-3 乘务员站姿(男)

(2) 走姿。上身挺直,头正目平,收腹立腰,摆臂自然,步态优美,步伐稳健,动作协调,走成直线。行走时,脚步不宜过重、过大、过急,不要左右摇晃和拖沓。

① 巡视客舱。缓慢地巡视客舱,步态优美,目光与旅客相遇时,自然地点头微笑。

② 客舱相遇。在客舱内与乘务员相遇,需采用“交叉走”:微笑示意,背对背而过,注意视线留在客舱内。

③ 基本走姿。自然摆臂走、端盘走或两手腹前相握走等,如图 1-4 所示。



图 1-4 两手腹前相握走



(3) 下蹲。乘务员从餐车内拿取餐盒、客舱内拾物及与旅客交流(时间超过 1 min)时都需要采用下蹲的姿势。

① 下蹲时,上身应尽量保持垂直,双膝有高低,要轻蹲轻起、直蹲直起,不要深弯腰。女乘务员应注意双腿紧靠,如图 1-5 所示。



图 1-5 乘务员蹲姿

② 拾物时或者帮助旅客充电时,应采用侧身位,不要弯腰翘臀,如图 1-6 所示。左手拾物应左腿低,右手拾物应右腿低,另一只手放于腿上,保持姿态优雅。

③ 与旅客交流时,可采用稍弯腰、稍屈膝或下蹲等动作来调节体态与高度;与旅客的距离应适当,一般保持在 45~100 cm,如图 1-7 所示。



图 1-6 帮助旅客充电



图 1-7 与旅客交流的蹲姿

(4) 坐姿。

① 基本要求。表情自然,目光平视。上身端正而稍向前倾,女乘务员双手自然交叉放于双腿上,双膝合拢,双腿放在中间或稍向左右,不可分开;男乘务员双手平放于双腿上,两脚与肩同宽。

② 面对旅客。乘务员坐在旅客对面时,应注意入座姿势规范,与旅客要有目光交流;入座、起身前应面向对面旅客微笑、点头示意;坐在乘务员座位上与旅客交谈时,上身应微微前倾,以示对旅客的尊



重。图 1-8、图 1-9 所示为不正确的坐姿。



图 1-8 不正确的坐姿(1)



图 1-9 不正确的坐姿(2)

▶ 学习单元三 民航客舱乘务员的职业素养

职业素养(career quotient, CQ)又称职业智商(职商),体现了职场中成功的素质和智慧。乘务员要具备良好的职业素养,拥有敬业的精神和合作的态度,在职业道德、职业意识、职业行为与职业技能上努力提高,展现客舱乘务员良好的职业素养和精神面貌。

一、职业素养概述

1. 素养

素养即修习涵养,是指一个人所拥有的素质与教养,包括个人的才智、能力和内在涵养,也可以称为平时所养成的良好习惯和为人处事方式,是才干和道德的力量。

素养涵盖的范畴很广泛,包括责任、修养、情操、品德、涵养、阅历和人格魅力等。中华民族灿烂的文化和五千年的悠久历史,造就了无数具有高尚情操、优秀品德的典范人物,他们的道德修养让后人敬仰,是人们学习的典范。

2. 职业素养

职业素养是指人类在社会活动中需要遵守的行为规范,是职业内在的要求,是一个人在职业过程中表现出来的综合品质。

(1) 职业素养的体现。

① 敬业精神。敬业精神是职业素养的原动力,拥有敬业精神的人会始终热爱工作,并孜孜不倦地追求将工作做到更好。具有敬业精神的员工能够焕发出对工作的热情,能够激发出对知识的渴望,



能够创造出无限的灵感,更能够迸发出心灵的火花。

② 合作态度。合作态度是职业素养的核心力,合作的态度是积极正面的态度,拥有合作态度的员工会更加负责、自信与乐于助人。员工是企业的细胞,每个细胞组成一个个企业的子系统,员工彼此能够高度融合,企业的各个系统才能正常运作。对一名员工来说,合作的态度会赢得团队的尊重,会带来阳光的心态,会获取重要的信息,会实现自我的价值。

(2) 职业素养的构成。职业素养由职业道德、职业意识、职业行为与职业技能 4 个方面构成。职业道德、职业意识属于世界观、价值观、人生观范畴的产物,是职业素养中最重要的基础;职业行为、职业技能是通过学习培训、习惯养成、企业文化熏陶获得的产物,是职业素养的具体表现形式。

越来越多的企业高层开始认识到:员工所拥有的职业道德、职业意识的程度对企业的成功发展越来越重要。如果一个员工基本的职业素养不符合要求,如忠诚度不够,那么其技能越高,其隐含的危险越大。

3. 乘务员的职业素养

客舱乘务员的职业素养具体表现在以下几个方面:

(1) 吃苦耐劳的职业精神。吃苦耐劳的职业精神指的是不怕苦、不怕累、不怕烦、不怕脏的“四不怕精神”。

① 不怕苦。客舱是乘务员的工作场所,空气干燥、客舱压力及飞行噪声都会对乘务员的身心造成一定的影响。乘务员一般一周飞行 4~5 天,一天飞行 4~5 个航段,如果执行早晨 8 点的航班,乘务员可能在凌晨四五点就要离开家前往公司驻地,航班结束往往已到晚上或深夜。乘务员要学会在繁忙辛苦的工作中找寻到奉献的快乐。

② 不怕累。对乘务员的服务要求高,乘务员所承受的工作量大。执行航班任务时,还要受到起飞、下降和加速度的影响,身体容易疲劳。尤其当执行通宵航班和国际远程航班任务时,人体的生物钟被打乱,还要调整时差,更加会感到身体疲倦、精力下降。因此,乘务员要学会休息,正常进餐,注意补充营养,从而保持充沛的精力来执行航班任务。

③ 不怕烦。飞行工作中旅客往往会向乘务员提出各种各样的服务需求,或者询问相关问题,此时乘务员要不怕麻烦,要耐心细致地回答旅客的问题,及时满足旅客的服务需要。特别是遇到无法满足旅客服务需求的情况时,乘务员更加要克服烦躁的情绪,调整好心情,绝不能够在旅客面前流露出一丝不耐烦的情绪。

④ 不怕脏。为旅客创造清洁卫生的客舱环境是乘务员服务工作的主要内容之一。乘务员在进行客舱服务时要及时回收餐盒、清洁盥洗室,遇到晕机呕吐的旅客,有时还要帮助其清理呕吐在地上的污物,乘务员要克服怕脏畏难的情绪,及时做好客舱的各项清洁工作,保持干净整洁的客舱环境。

(2) 高度尽职的安全意识。安全是航空公司的最高职责。客舱乘务员不仅要做好客舱的服务工作,还要承担起保证旅客安全的重要职责。一名合格的乘务员应具备高度的安全意识和对突发事件的正确判断和处置能力。

① 安全意识强。乘务员在执行航班任务时要时刻保持高度的安全意识和防范的预见性,及时发现和处置存在的各种安全隐患,尽力避免不安全事件的发生。例如,2001 年 9 月 11 日早上,美国航



空公司的华裔乘务员邓月薇在第 11 号班机上经济舱值勤,该航班起飞后不久即被恐怖分子劫持,大约 8 时 20 分,邓月薇在劫匪胁迫和恐怖的情况下,沉着冷静地向地面控制中心拨通紧急电话,她向话务员说明了自己的身份,报告了两名座位在头等舱 2A 和 2B 的旅客进入驾驶室,机长无法联络,头等舱的旅客全部被赶出来,两位商务舱的乘务员被刺伤,飞机摇晃不定等情况。她的完整表述帮助地面人员迅速通知紧急中心并确定为劫机事件,及时取消了该航线上的所有班机。邓月薇履行职责,在第一时间报告机上情况,“9·11”事件调查委员会称她是美国英雄。旧金山市长布朗将 9 月 21 日命名为“旧金山邓月薇日”。由此可见乘务员高度安全意识的重要性。

② 处置能力强。航班运行中有时会遇到一些不安全事件,乘务员要沉着冷静,运用平时训练的技能,安全及时妥善地处置,全力保证旅客的安全。例如,2007 年中国台湾“华航”120 客机从中国台北起飞,在冲绳那霸机场着陆 8 min 后突然起火,乘务员立即打开紧急逃生滑梯,大声呼喊,引导旅客从应急出口撤离飞机,仅用了不到 90 s 的时间,机上 157 名旅客和 8 名机组人员全部安全撤离。在危难时刻,由于乘务员具备精湛的专业技能和高度的责任意识,正确判断,迅速地采取措施,为旅客和机组全体人员的安全撤离赢得了宝贵的时间。这是一个反映乘务员迅速判断、正确处置的典型案列。

(3) 精湛娴熟的专业技能。乘务员具备精湛娴熟的专业技能是做好航班安全服务工作的必要保证,同时还要注意加强知识面的拓宽,培养学习的兴趣和爱好,丰富自身的知识内涵,才能更好地做好本职工作,提供超出旅客期望的高品质服务。

① 娴熟的技能。乘务员娴熟的技能在服务过程中发挥着重要的作用。例如,遇到外籍旅客时,乘务员良好的外语能力能增进与旅客的沟通,拉近与旅客的距离;遇到旅客对安全规章不理解时,乘务员通过详细的讲解,为旅客释疑解惑,让旅客产生安全感和信任感,取得旅客对安全管理工作的支持;遇到聋哑旅客时,乘务员可以运用掌握的哑语手势,为特殊旅客提供个性化的服务。总之,乘务员只有具备娴熟的技能,才能为旅客更好地服务。

② 学习提高。乘务员除了要掌握精湛的业务知识外,还应该养成良好的学习习惯,加强其他知识的学习,不断提升自身的服务能力。上海航空公司的全国劳模吴尔愉在一次执行航班时遇到了一对青年夫妇到上海来旅游,她发现抱在母亲怀中的幼儿头部耷拉着,无法支撑起来。吴尔愉凭着日常生活积累的经验,判断该幼儿缺钙的问题并且比较严重,于是她主动建议这对夫妇到上海儿童医院去就诊,经检查该幼儿果然患有钙吸收障碍引起的软骨病。由于吴尔愉的提醒,幼儿得到了及时的治疗,这对夫妇对吴尔愉表示了衷心的感谢。由此可见,乘务员具有丰富的知识能够在航班中为旅客提供超值的服务,使旅客留下深刻的印象。

(4) 以客为尊的服务理念。客舱服务是民航运输服务的重要组成部分,为旅客提供优质的服务是乘务员的本职要求。树立以客为尊的服务理念是乘务员做好客舱服务的前提,是乘务员必须具备的职业素养。在激烈的航空市场竞争中,以客为尊的服务理念和优质的客舱服务将对航空公司占领市场份额,赢得更多的回头客发挥着至关重要的作用。

① 良好的服务意识。乘务员要具备良好的服务意识,加强和提示重服务意识的培养和锻炼。要怀着感恩的心,珍惜每一次航班与旅客相聚的机会,尊重旅客、感恩旅客、服务旅客,让每一位旅客在体验客舱服务的过程中,成为企业的忠诚客户。



② 宾至如归的服务。乘务员为旅客提供热情周到、无微不至、温馨细致的服务,能让旅客感受到宾至如归。有些优秀的乘务员还总结提炼出特殊旅客服务的“五好服务”经验,即老年旅客的好儿女、伤残旅客的好护士、特殊旅客的好帮手、儿童旅客的好阿姨/叔叔、外地旅客的好向导,让旅客充分享受到以客为尊的服务体验。

(5) 端庄优雅的言行举止。乘务员在客舱里服务,与旅客近距离接触,其一言一行都会为引起旅客的关注,端庄优雅、彬彬有礼的言行举止会给旅客带来愉悦的视觉感受和心理上的满足。

① 内外兼修。乘务员端庄优雅、彬彬有礼的言行举止并不完全是与生俱来的,它需要通过平时严格的训练和日常积累来养成。因此,乘务员要注重内外兼修,不仅要注意仪态形象的端庄优雅,更要注重内在素质的修炼和提高,包括树立正确的人生价值、提升道德修养和积累文化知识,努力成为秀外慧中的淑女和有大家风范的绅士。

② 注重训练。乘务员要注重平时言行举止的训练和实践,养成良好的行为习惯。女乘务员可以经常参加芭蕾舞、游泳、瑜伽等各项形体训练,练习身体的柔韧性和舒展性,保持亭亭玉立的体型、身材;男乘务员可以参加长跑、球类等体能和肌肉训练,锻炼出强健的体魄、挺拔的身姿。当航空公司的机组成员在候机楼精神饱满地整齐进场时,一定会成为广大旅客瞩目的靓丽风景线。

(6) 积极阳光的心理素质。乘务员在飞机上要接触性格迥异的众多旅客,也会遇到各种意想不到的突发情况,如果没有良好的心理素质、热情开朗和积极乐观的性格,就很难胜任这项工作。

① 换位思考。乘务员在服务工作中具有换位思考的意识是非常重要的。换位思考就是要乘务员站在旅客的角度去思考问题,顾及旅客的感受和想法。例如,因天气原因造成航班长时间的延误,耽误了旅客的行程,影响了旅客的工作,此时,旅客难免有焦急烦躁的情绪,并将怨气发泄在乘务员的身上,有时会谩骂乘务员,甚至有粗鲁的行为。乘务员要从旅客角度出发,调整心态,避免因旅客的干扰而影响自己的情绪,对服务造成不良影响。乘务员学会了换位思考就会用微笑和阳光的心态来面对工作的压力和各种突发情况,更好地投入工作。

② 宽容豁达。宽容豁达是一种健康良好的生活态度,乘务员需要拥有宽容豁达的态度,要学会正面思考,乐观豁达,培养面对困难的勇气和心理素养。例如,遇到旅客不满意对乘务员进行批评时,乘务员要大度宽容,耐心听取,虚心接受,对自身工作的不足与问题,要真诚致歉,思考反省,在后续的服务中及时改进;当旅客提出的抱怨批评非乘务员的主观原因时,乘务员也要虚心听取,宽容接受,不抱怨旅客的不理解。乘务员只有学会宽容与豁达,才能积极面对航班中的各种困难和压力,促使自己不断进步。

(7) 强健活力的身体素质。乘务员在万米高空工作,要承受低气压、高紫外线、高噪声、缺氧环境、极地飞行、颠簸、晕机等影响,要始终在旅客面前保持良好的精神状态,就必须具备良好的身体素质和健康的体魄。

① 注意劳逸结合。对空中乘务员而言,身体素质的意义非同小可。乘务员的身体素质就如同可靠的硬件,给予乘务员工作的能量和精力。因此,乘务员要注意休息调整和坚持体育锻炼,避免出现以睡觉代替休息,过于沉湎网络而忽视锻炼的现象,注意劳逸结合,形成良性循环。

② 良好的膳食习惯。乘务员要建立良好的膳食习惯,保证身体必需的营养和能量。由于乘务员



的工作特点,往往不能保持正常的用餐规律,所以乘务员要合理膳食、绿色膳食,避免挑食、偏食、节食和暴饮暴食,同时要禁烟控酒,注意保养肠胃,爱惜身体。

二、职业素养的养成

1. 树立爱岗敬业的精神

爱岗敬业是乘务员养成良好职业素养的关键因素。爱岗就是热爱自己的工作岗位,热爱本职工作,敬业就是要用一种恭敬严肃的态度对待自己的工作。例如,在 2003 年“非典”疫情来袭之际,乘务员们挺身而出,奋战在航班一线,冒着被感染的危险,积极做好疫区旅客的体温测量工作,将一批批的旅客安全送到目的地。看似平凡的乘务员工作,实则体现了乘务员的伟大精神,展现了乘务员良好的职业素养。

2. 坚持诚实守信的作风

诚实守信是乘务员养成良好职业素养的立足点。乘务员要开阔自己的胸襟,培养高尚的人格,树立实事求是和以诚待人的意识。当乘务员与旅客沟通时要尊重旅客,实事求是、亲和友善;当遇到旅客不理解服务工作时换位思考,站在旅客的角度去理解与关心,答应旅客的事一定要尽力去做到最好,体现良好的道德品质和道德信念,展现乘务员的风采。

▶ 学习单元四 民航客舱乘务员的专业技能

乘务员具备娴熟全面的专业技能是旅客乘机安全和获得良好服务体验的保证。航空公司依据民航局批准的《客舱乘务员训练大纲》,组织开展各类训练科目的训练与考核评价工作,确保乘务员接受各项专业能力训练并获得胜任岗位资质。

一、专业训练内容

1. 初始新雇员训练

初始新雇员训练是指对航空公司新聘的将要从事客舱乘务员岗位的人员所进行的训练。该训练还适用于从其他航空公司调入该航空公司的客舱乘务员、中断客舱乘务员工作超过连续 30 个日历月(不含)的原训练合格的客舱乘务员。

(1) 安全训练。航空公司根据局方审批同意的《客舱乘务员训练大纲》对初始新雇员进行培训,训练科目包括运行规则、乘务工作职责、机上通用设备/系统训练、特定机型设备/系统训练、应急程序训练、应急操作训练、机上急救训练、应急生存训练等科目。

完成地面初始新雇员训练后,需对每种机型进行至少 4 个航段不少于 7 个小时的带飞训练,并在经局方认可的客舱乘务检查员的监督下履行规定的职责至少达到 2 个航段不少于 5 h,经检查合格



后,方可视为完全完成全部初始新雇员训练,由航空公司颁发有效的训练合格证。

(2) 服务训练。服务训练是航空公司为提高客舱乘务员的职业素养,提高旅客满意度而制定的服务训练科目。在进行初始新雇员训练时,航空公司会设置服务训练课程,具体包括礼仪训练、职业形象、商务知识、旅客服务心理、服务程序、服务技能、广播能力、语言沟通等科目。

2. 转机型训练

转机型训练是指需要在某一新机型上担任客舱乘务员岗位前必须完成的训练。受训人需对每种机型进行至少 4 个航段不少于 7 h 的带飞训练,并在经局方认可的客舱乘务检查员的监督下履行规定的职责至少达到 2 个航段不少于 5 h,经检查合格后,方可视为完成转机型训练。

3. 定期复训

定期复训是指已经训练合格的在岗客舱乘务员,为满足新近经历熟练水平,必须在每 12 个日历月内完成不少于 12 h 的复训,并通过考核。

4. 重新获得资格训练

重新获得资格训练是指未能在规定期限内完成定期复训或飞行检查不合格需要重新训练的客舱乘务员,以及中断客舱乘务员工作达到连续 6 个日历月(含),为恢复其客舱乘务员资格而进行的训练。

5. 差异训练

差异训练是指对于已在某一特定类别的飞机上经审定合格并服务过的客舱乘务员,当局方认为其使用的同类飞机与原服务过的飞机在性能、设备或操作程序等方面存在差异时,需要进行补充性的差异训练。

6. 客舱机组与飞机机组联合训练

客舱机组与飞机机组联合训练是指航空公司为使客舱机组和飞机机组在正常和应急情况下建立良好的沟通和协同配合而建立的训练。该训练可能包含在初始新雇员训练的“应急生存训练”类别中,如表 1-1 所示。

表 1-1 客舱乘务员初始新雇员训练课程设置

分 类	科 目	分 类	科 目	分 类	科 目
安全	危险品运输	服务	服务理念	综合	乘务英语
	安全规则		职业形象		企业文化教育
	机型训练		服务程序		航班模拟训练
	应急程序		特殊服务		安保培训
	机上急救		服务心理		案例教学

二、专业技能要求

乘务员要更好地服务旅客,应符合以下专业技能要求:



1. 语言沟通要求

客舱乘务员在为旅客服务时,除了眼神、微笑、动作的交流之外,更多的是通过语言的交流,语言沟通能力是客舱乘务员必备的业务技能。在与旅客沟通交流时要注意有礼有节、语气语调、场合时间、把握分寸、掌握主动,做到“尊重、清晰、倾听、礼貌”。

2. 应急处置原则

飞行过程中有时会发生各种突发事件,乘务员应具备较强的应急处置能力,在有限的时间内进行处置,将危害降到最低程度。一般来说,应急处置要遵循以下 3 个原则:

(1) 冷静判断原则。客舱乘务员在应急情况发生时要沉着冷静,进行自我情绪控制,同时,也要控制旅客的情绪,根据事件情况做好正确判断才能采取正确的解决方法。

(2) 明确职责原则。安全第一是最高职责,客舱乘务员要时刻明确自身岗位的职责和要求,航前准备要认真回顾各项安全规章和各项标准,在发生应急事件时坚守岗位,分工合作,灵活应变。

(3) 运用程序原则。客舱应急处置有基本的处置程序和操作标准,乘务员要熟练掌握和灵活运用各类处置程序,积极发挥程序的作用,提高处置突发事件的能力和效率。

3. 良好服务要求

良好的服务能力是乘务员必须具备的专业能力,能够让旅客感受到宾至如归、温馨如家的服务体验。良好的服务能力表现在以下几个方面:

(1) 热情服务。热情服务是一种能力,是做好服务工作的基础。例如,航程中遇到年轻父母抱着婴儿乘机时,乘务员要热情主动地帮助婴儿母亲冲奶粉、泡奶瓶,在婴儿哭闹时给予安慰和帮助,减轻母亲的焦虑,为旅客排忧解难。具备一颗为旅客热情服务的心,就是急旅客所急,想旅客所想,尽力提供亲切温馨、主动关爱的服务。

(2) 细致服务。乘务员要学会细致观察旅客的需求,细心地揣摩旅客的心理,做到眼中有活,服务于旅客开口之前。例如,老年旅客去盥洗室、离开客舱时,要主动关心并搀扶他们,并给予适时的帮助。

(3) 专业技能。乘务员要有精湛良好的专业能力,成为服务专家。乘务员应能够正确判断和处置服务中的棘手问题,从而建立旅客的信任感,让旅客放心、安心。

三、乘务员专业术语及常用英文代码

1. 部分专业术语

(1) 任务:所飞航班计划。

(2) 签到:起飞前,在规定时间内在乘务员所执行的航班签到本上签名,或通过网络完成确认。

(3) 准备会:飞行前,按规定的时间参加由乘务长组织的航前乘务会,其主要内容包括复习航线机型知识、分工、了解业务知识、制定服务方案和客舱安全紧急处置预案等。

(4) 机组会:在飞行前一天由机长召集,机组成员及带班乘务长参加,主要包括汇报各工种准备情况、听取机长的有关要求等。



- (5) 供应品:为旅客和机组配备的航线上需要的物品总称。
- (6) 回收:将机上剩余的供应品等清点后放入规定的餐箱、餐车内,铅封好并填好回收单的工作过程。
- (7) 操作分离器:将飞机客舱门紧急滑梯的手柄置于自动(预位)或人工(解除)位置的过程。
- (8) 机上值班:在洲际长航线两餐服务之间,为保持乘务员的精力和体力而采取的轮换工作制度。
- (9) 安全检查:飞机在起飞、下降、着陆、颠簸或紧急情况下,为确认旅客及各种设施符合安全规定而进行的检查,内容如下:
 - ① 紧急出口、走廊、厕所无障碍物。
 - ② 小桌板靠背在正常位置。
 - ③ 行李架门关好扣牢。
 - ④ 厨房内所有物品固定好。
 - ⑤ 拉好窗帘并固定好。
 - ⑥ 系好安全带。
 - ⑦ 禁止吸烟。
 - ⑧ 禁止使用对无线导航设备有影响的电子设备。
- (10) 巡视客舱:乘务员在客舱走动,观察旅客需求、安全状况,处理特殊情况,提供及时周到的服务。
- (11) 清舱:在旅客登机前,安全员或乘务员检查机上所有部位,以确保机上无外来人、外来物。
- (12) 旅客名单:写有旅客姓名、目的地座位号等内容的单子,通常由商务部门在飞机起飞前同业务袋一起送上飞机。
- (13) 特殊餐:有特殊要求的餐食,如清真餐、素食、婴儿餐、犹太餐等。
- (14) 预先准备:乘务工作的四个过程之一,指执行任务前至登机阶段的各项准备工作。
- (15) 直接准备:乘务工作的四个过程之一,指乘务员登机后至乘客登机前的准备工作。
- (16) 空中实施:乘务工作的四个过程之一,指飞机开始滑行至乘务员下机前所有的服务工作。
- (17) 航后讲评:乘务工作的四个过程之一,指完成航班任务之后的工作讲评。
- (18) 航线图:标明飞机飞行航线、距离及地点的图示。
- (19) 航班:在规定的航线上,使用规定的机型,按规定的日期、时刻进行的运输飞行。
- (20) 载重表:航班载运旅客、行李、邮件、货物和集装设备重量的记录,是运输服务部门和机组之间、航线各站之间接载的凭证,记载着有关飞机的各种重要数据。
- (21) 载重图:以空机重心指数作为计算的起点,确定飞机的起飞重心的位置,并根据飞机重心的要求,妥善安排旅客在飞机上的座位和各货舱载重的填制图。
- (22) 随机业务文件:包括总申报表、旅客舱单、货运单及邮件单等业务文件,以及客、货、油舱等图。

2. 常用英文代码

- (1) F 舱:头等舱(first class)。



- (2) C 舱:公务舱(business class)。
- (3) Y 舱:经济舱(economy class)。
- (4) CP:主任乘务长(chief purser)。
- (5) PS:乘务长(purser)。
- (6) FS:头等舱乘务员。
- (7) CS:公务舱乘务员。
- (8) SS:普通舱乘务员。
- (9) VIP:一般重要旅客(very important person)。
- (10) VVIP:非常重要的旅客(very very important person)。
- (11) PAX:旅客。
- (12) UM:无成人陪伴小旅客。

四、客舱紧急设备

1. 氧气瓶的使用方法注意事项

波音飞机和空客 A340-300 的氧气瓶容量为 311 L,空客 A319、A320 的氧气瓶容量为 310 L。氧气瓶由两个氧气出口向氧气面罩内输出氧气,分别为高流量出口(HI)和低流量出口(LO)。其中,高流量出口输出 4 L/min,最多可使用 77 min;低流量出口输出 2 L/min,最多可使用 155 min。高流量为病人使用,低流量为一般性缺氧时使用。氧气瓶的结构如图 1-10所示。

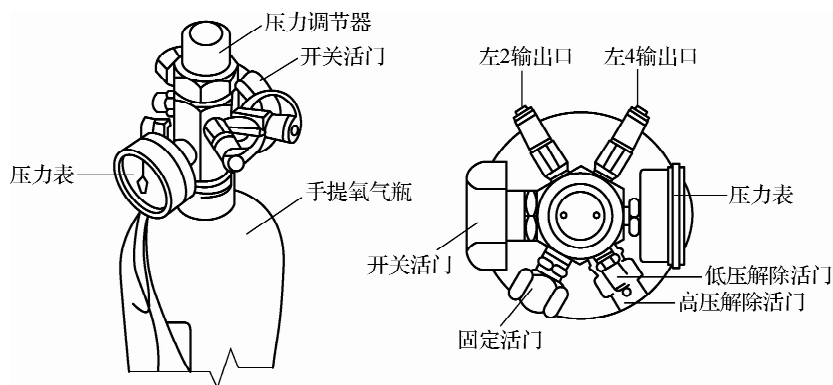


图 1-10 氧气瓶的结构

(1) 使用方法(见图 1-11)。

- ① 取出氧气瓶。
- ② 根据需要打开其中一个防尘帽(选择高流量或低流量)。
- ③ 插上氧气面罩。
- ④ 逆时针打开氧气开关。
- ⑤ 检查氧气袋是否充满氧气。
- ⑥ 戴上氧气面罩。

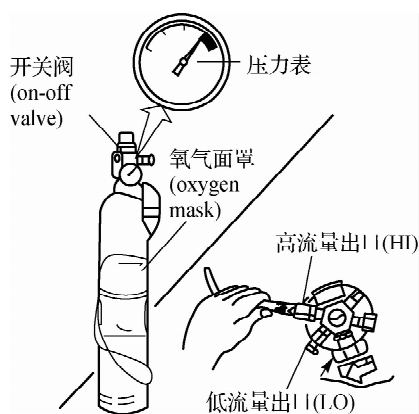


图 1-11 氧气瓶的使用方法

(2) 注意事项。

- ① 用氧周围 4 m 内不能吸烟,应无火源。
- ② 避免摔、撞氧气瓶。
- ③ 避免氧气与油脂接触,擦掉浓重的口红、润肤油。
- ④ 当压力指针指示为 500 psi 时,应禁止使用,以便再次充氧。
- ⑤ 肺气肿患者应使用低流量。

(3) 航前检查。航前,应检查机上氧气瓶的正确位置以及是否完好。

- ① 与氧气瓶相配的氧气面罩与氧气瓶应在一起。
- ② 保险丝应完好,开关在“关”位。
- ③ 压力指针在红色区域。

2. 海伦灭火瓶的使用方法及相关事项

海伦灭火瓶适用于各种类型(A、B、C、D类)火灾,最适用于油类、电器类失火事故,其结构如图 1-12 所示。

(1) 使用方法。

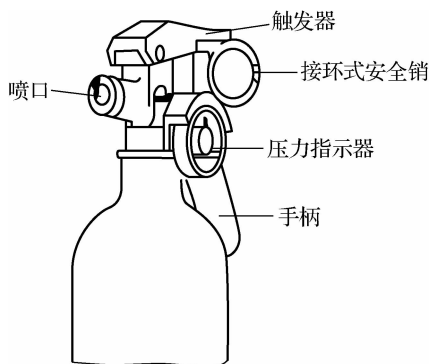


图 1-12 海伦灭火瓶的结构



- ① 快速取下安全销(对空客机型为打开保险爪)。
- ② 垂直握住瓶体。
- ③ 握住手柄和触发器,将喷嘴对准火源底部边缘。
- ④ 移动灭火瓶直喷向火的底部边缘。
- ⑤ 喷射距离火源 2 m,喷射时间约为 10 s(对 A320/A321 型飞机是 7 s)。

(2) 使用注意事项。

① 海伦灭火剂喷出的是雾,但很快被气化。这种气化物是一种惰性气体,可以隔离空气,使火熄灭,夹层的火很快被扑灭后,而里层仍有余火,所以应随后将火区用水浸透。

- ② 瓶体不能横握或倒握。
- ③ 不能喷射于人的身上,以免窒息。

(3) 航前检查。在航前应检查灭火瓶是否完好或是否固定。

- ① 灭火瓶在指定位置并固定好。
- ② 安全销穿过手柄和触发器(对空客机型为保险抓扣下)。
- ③ 压力指针应指向绿色区域。
- ④ 灭火瓶使用日期在有效期内。

3. 水灭火瓶的使用方法及其注意事项

水灭火瓶适用于纸、木、布类(A类)火灾,目前只在波音机型上配备,如图 1-13 所示。



图 1-13 水灭火瓶的结构

(1) 使用方法。

- ① 垂直握住瓶体。
- ② 向右转动手柄。
- ③ 按住触发器,将喷嘴对准火源底部边缘。
- ④ 移动灭火瓶由外向内灭火。

(2) 注意事项。

- ① 不能用于油类及电器类失火。
- ② 瓶体不能横握或倒握。



③ 瓶内水中加有防冻剂,不能饮用。

④ 喷射距离为距火源 2~3 m。

⑤ 喷射时间约为 40 s。

(3) 航前检查。在航前,应检查水灭火瓶是否完好或固定。

① 在指定位置,并固定好。

② 铅封丝应完好,无损坏。

③ 灭火瓶使用日期应在有效期内。

4. 洗手间的灭火系统

(1) 烟雾报警系统。使用烟雾报警系统可以尽早地发现突发的火情并自动发出警告。烟雾报警系统包括烟雾报警器(见图 1-14)和信号显示系统。



图 1-14 烟雾报警器

① 烟雾报警器。烟雾报警器安装在洗手间顶部,当洗手间内的烟达到一定浓度时,会通过烟雾传感器传给信号显示系统。

② 信号显示系统。信号显示系统位于烟雾报警器的侧面,当烟雾浓度达到一定量时,信号显示系统的红色指示灯闪亮,并发出非常刺耳的叫声。当需要关断信号显示系统时,按下烟雾报警器侧面的按钮或使用尖锐物品(如发夹)按压烟雾报警器正面凹陷处的关断按钮,关闭指示灯及尖叫声。

(2) 自动灭火系统。

① 工作原理。自动灭火系统位于每个洗手池的下方(见图 1-15、图 1-16),每个灭火装置包括一个海伦灭火瓶和两个指向废物箱的喷嘴(见图 1-17),平时灭火瓶是不能轻易看到的。通常情况下,温度显示器为白色,两个喷嘴是用黑色的密封剂封死的。当环境温度达到 77~79 °C 时,温度显示器将由白色变为黑色,喷嘴的密封剂会自动溶解,灭火瓶开始喷射,两个喷嘴将同时向废物箱内喷射海伦灭火剂。当灭火剂释放完毕后,喷嘴尖端的颜色为白色,温度显示器则显示为黑色。A340-300 飞机的卫生间自动灭火系统没有温度显示器,其压力指针指向绿色区域时为正常。



图 1-15 洗手间灭火装置的安装位置

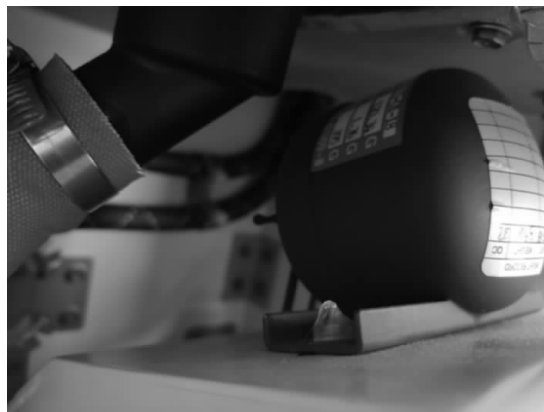


图 1-16 洗手间的灭火装置

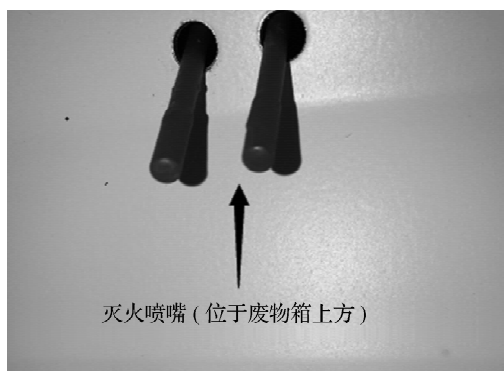


图 1-17 洗手间的灭火装置——喷嘴



② 使用时间。喷射时间为 3~15 s。

③ 航前检查。检查温度显示器应为白色, A340-300 飞机的卫生间则检查其压力指针, 压力指针指向绿色区域为正常。如果不是, 则需要报告机长或地面机务人员, 如图 1-18、图 1-19 所示。



图 1-18 卫生间的温度显示器

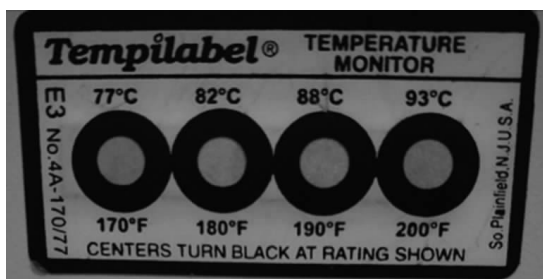


图 1-19 卫生间温度显示器近照

5. 其他

(1) 防烟面罩。防烟面罩是乘务员和机组人员在客舱封闭区域失火及有浓烟时使用的, 可以保护灭火者的眼睛和避免吸入有毒气体, 如图 1-20 所示。

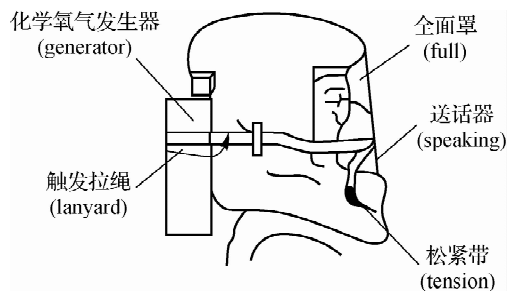


图 1-20 防烟面罩



氧气是靠防烟面罩上的化学氧气发生器提供的,当拉动触发拉绳后,其中的化学元素发生了化学反应并释放出热量,即化学氧气发生器中的温度上升,产生氧气。

防烟面罩使用的平均时间为 15 min,呼吸快时可能有灰尘感和咸味,时间要相对短一些。

(2) 应急发报机。应急发报机(emergency locator transmitter,ELT)即应急定位发射机,也称应急电台,分为便携式(需要乘务员完成携带操作)和机载固定式两种类型。图 1-21 为机载固定式应急发报机。民航应急发报机的工作频率为 121.5 MHz、243 MHz 和 406~406.1 MHz。



图 1-21 机载固定式应急发报机

五、客舱安全规定

1. 飞机起飞前乘务员客舱安全检查规定

- (1) 乘务员的安全示范应到位。
- (2) 乘客应系好安全带。
- (3) 打开客舱门帘,并扣好。
- (4) 禁止吸烟。
- (5) 椅背竖直,脚垫收起。
- (6) 扣好小桌板。
- (7) 打开所有遮光板。
- (8) 固定好厨房餐具及供应品。
- (9) 扣好行李架门。
- (10) 手提行李不应放在紧急出口、走廊过道及机门道旁。
- (11) 确认紧急出口座位的旅客。
- (12) 儿童被安全带固定好,或由成人抱好。
- (13) 乘务员在指定位置坐好,并系好安全带和肩带。

2. 飞机降落前乘务员客舱安全检查规定

- (1) 由广播员广播安全规定内容。
- (2) 确保厨房内设备、餐车固定好。



- (3) 旅客的安全带应系好。
- (4) 椅背调直,脚垫收起。
- (5) 扣好小桌板。
- (6) 拉开遮光板。
- (7) 厕所无人使用。
- (8) 旅客座位处无食物、饮料、餐具。
- (9) 电视屏幕收起。
- (10) 行李架门扣好,手提行李固定好。
- (11) 调暗客舱灯光。
- (12) 关闭厨房电源。
- (13) 打开客舱门帘并扣好。
- (14) 乘务员在指定位置坐好,并系好安全带和肩带。

3. 系好安全带的规定

在下列情况下,乘务员应检查或广播通知旅客系好安全带:

- (1) 飞机滑行、起飞、降落时。
- (2) “系好安全带”信号灯亮时。
- (3) 飞机在颠簸时。
- (4) 飞机在夜间飞行时。
- (5) 遇有劫机者劫机时。
- (6) 在起飞和着陆过程中,乘务员也必须按规定坐在其值勤位置上,并系好安全带和肩带。

4. 安全演示规定

在旅客登机完毕,关机门后,乘务员应通过演示或录像向旅客介绍如下的客舱安全规定:

- (1) 安全带的操作。
- (2) 紧急出口位置。
- (3) 氧气面罩的储藏位置及使用方法。
- (4) 吸烟规定。
- (5) 收直椅背,扣紧餐桌。
- (6) 旅客安全须知。
- (7) 限制使用的电子设备。
- (8) 滑梯的使用。
- (9) 紧急撤离灯。
- (10) 延伸跨水飞行或距最近的海岸线 50 海里(1 海里=1 852 m)飞行时,需介绍救生设备的位置及其使用方法。
- (11) 为残疾旅客做安全知识介绍。
- (12) 为坐在紧急出口处的旅客做应急出口演示介绍。
- (13) 为未成年人、无成人陪伴的儿童单独做安全介绍。



(14) 在演示期间,乘务员应分布在所有出口门附近。

六、与乘务相关的航空运输知识

1. 客票的一般规定

中国旅客在购票时,需提供本人居民身份证,并填写旅客订座单。外国游客、华侨及港、澳、台胞购票需出示有效护照,如回乡证、台胞证,或由公安机关出具的其他有效身份证件,并填写旅客订座单。购买儿童票(2~12 周岁)、婴儿票(14 天~2 周岁),应提供儿童、婴儿出生年月的有效证明。重病旅客购票,需持有医疗单位出具的适于乘机的证明,经承运人同意后方可购票。购买承运人规定的优惠票,应提供规定的证明。自 2008 年 6 月 1 日全球开始禁用纸质客票,全部使用电子客票。在网上购票时,应按要求填写有效身份证件的号码,并根据约定完成支付手续,旅客只需到机场指定柜台出示身份证件即可办理登机手续。目前,办理登机手续的方法包括机场自助值机、提前网上值机及短信值机等,如果不需要托运行李,乘客可以使用更加简便的方式办理登机手续,以节省时间。

2. 行李运输

承运人承运的行李,按运输责任分为托运行李、自理行李和随身携带物品。

(1) 托运行李。托运行李是指旅客交由承运人负责照管和运输,并填开行李票的行李。托运行李每件重量不能超过 50 kg,体积不能超过 40 cm×60 cm×100 cm。

(2) 自理行李。自理行李是指经承运人同意、由旅客自行负责照管的行李,又称为客舱行李、手提行李。自理行李的重量计算在免费行李额内,单件重量不得超过 10 kg。自理行李的体积不能超过 20 cm×40 cm×55 cm。

(3) 随身携带物品。随身携带物品是指经承运人同意、由旅客自行携带乘机的零星小件物品。旅客随身携带的手提物品的重量,每位旅客以 5 kg 为限。持头等舱客票的旅客,每人可以携带两件物品;持有公务舱或经济舱客票的旅客,每人只能携带一件物品。在波音系列飞机执行的航班中,上述物品的体积不能超过 20 cm×40 cm×55 cm。

(4) 免费行李额。国内航班行李运输实行计重制免费行李额,持成人或儿童票的旅客免费行李额:头等舱为 40 kg,公务舱为 30 kg,经济舱为 20 kg。

持婴儿票的旅客无免费行李额,但可携带一辆折叠式婴儿推车或一个婴儿摇篮,允许带入客舱,但应置于座椅下或不影响其他旅客的位置,

(5) 行李运输相关规定。目前,乘坐国内航班的旅客一律禁止随身携带液态物品,但可办理交运,其包装应符合民航运输有关规定。旅客如携带少量旅行自用的化妆品,每种化妆品限带一件,其容器容积不得超过 100 mL,并应置于独立袋内,接受开瓶检查。乘务员执行过夜航班时,对随身携带的个人洗护用品也应遵守此规定。

(6) 根据锂电池安全航空运输的要求,旅客或机组成员个人自用内含锂或锂离子电池芯或电池的便携式电子装置,如锂电池移动电源(充电宝)、照相机、手机、手提电脑、便携式摄像机等应作为手提行李携带登机,并且锂电池的额定能量值不得超过 100 Wh。超过 100 Wh 但不超过 160 Wh 的锂电池限制携带,经航空公司批准后可以随身携带含有该种锂电池的电子设备上机,但数量不得超过 2 个。超过 160 Wh 的锂电池严禁携带或托运。携带上机的备用电池必须单个做好保护以防短路(放



入原零售包装或以其他方式将电极绝缘,如在暴露的电极上贴胶带,或将每个电池放入单独的塑料袋或保护盒当中),并且仅能在手提行李中携带。飞行过程中,对装有启动开关的锂电池移动电源(充电宝),应当确保其开关处于关闭状态。不得使用移动电源为消费电子设备充电或作为外部电源使用;不得开启移动电源的其他功能。如果电池上只标记有毫安(mAh)时,可将该数值除以1 000得到安培小时(Ah),再乘以额定电压即可得到其额定能量,即额定能量(Wh)=电池容量(Ah)×标称电压(V)。未标记额定能量的便携式电子装置不能通过安检,乘务员应按照规定检查旅客携带的便携式电子设备及移动电源是否符合锂电池安全航空运输的要求,并对相关乘客做好宣传解释工作。

3. 飞机颠簸

飞机颠簸(aircraft turbulence)是指飞机在飞行中突然出现的忽上忽下、左右摇晃及机身震颤等现象,是由于飞机飞入扰动气流区,扰动气流,使作用在飞机上的空气动力和力矩失去平衡,飞行高度、飞行速度和飞机姿态等发生突然变化而引起的。当扰动气流的水平尺度与机身长度大致相当时,易发生颠簸。飞机颠簸多发生在急流、晴空湍流、对流云区、低空风切变和地形波等条件下。

飞机颠簸强度与扰动气流强度、飞行速度、翼负荷等有关,通常分为弱、中、强三级。中度以上颠簸会使飞机仪表指示失常,操纵困难,影响客舱服务和旅客安全等。颠簸特别严重时,会破坏飞机结构,造成事故。飞机一旦进入颠簸区,机长通常会发出系上安全带的信号,客舱乘务员应及时广播,提醒旅客系上安全带。

思考与练习

- (1) 简述客舱服务的定义和构成服务的要素。
- (2) 简述客舱服务与一般服务的差别。
- (3) 简述乘务员的资质要求。
- (4) 乘务员要具备哪些职业素养?
- (5) 简述客舱乘务员应具备哪些专业技能。
- (6) 简述飞机起飞前乘务员客舱安全检查的内容。