



民航运输类专业“十三五”规划教材

客舱安全管理与应急处置

汤黎 何梅 主编



国防工业出版社

National Defense Industry Press

民航运输类专业“十三五”规划教材

客舱安全管理与应急处置

汤黎何梅 主编

国防工业出版社

·北京·

内 容 简 介

本书围绕民航乘务员行业规范要求,以客舱安全管理为基点,从民航乘务员安全职责、旅客安全管理的角度出发,共编写了七个学习单元。本书内容可分为两部分。第一部分为学习单元一和学习单元二,内容主要包括机组职责、飞行证件与装具管理、各机型乘务员定员及应急撤离演示、旅客行为不当、旅客非法行为、非正常旅客处理及劫机处置等。第二部分为学习单元三至学习单元七,从客舱安全运行的角度,讲述了客舱安全运行规则及不同飞行阶段的安全检查内容与重点,同时对应急设备的使用、应急处置的方法及不同机型、不同环境类型的陆地及水上撤离程序进行了详细的介绍,便于学生掌握特殊情况下的应急处置方法与求生技能,最后,以机组资源管理为核心,阐述了相关的民航安全管理基本理论,为学生客舱安全服务技能的培养打下坚实基础。

本书内容丰富、结构合理、明晰易懂,适用于高等院校和职业院校空中乘务等专业使用,也可供民用航空企业相关人员参考。

图书在版编目(CIP)数据

客舱安全管理与应急处置/汤黎,何梅主编. —北京:国防工业出版社,2016.1

民航运输类专业“十三五”规划教材

ISBN 978-7-118-10640-4

I. ①客... II. ①汤... ②何... III. ①民用航空—旅客运输—客舱—安全管理—教材②民用航空—旅客运输—客舱—突发事件—处理—教材 IV. ①F560.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第284736号

※

国防工业出版社 出版发行

(北京市海淀区紫竹院南路23号 邮政编码100048)

天利华印刷装订有限公司印刷

新华书店经售

*

开本 787×1092 1/16 印张 8½ 字数 162千字

2016年1月第1版第1次印刷 印数1—4000册 定价29.00元

(本书如有印装错误,我社负责调换)

国防书店:(010)88540777

发行邮购:(010)88540776

发行传真:(010)88540755

发行业务:(010)88540717

空中乘务专业规划教材 建设委员会

主任委员 刘小芹 陈玉华

副主任委员 (按姓氏笔画排序)

邓顺川 关云飞 李振兴 杨 征

杨涵涛 张同怀 林薇薇 洪致平

曹建林

委 员 (按姓氏笔画排序)

方凤玲 孔庆棠 刘 科 刘连勋

刘雪花 汤 黎 杨祖高 吴甜甜

何 梅 陈 卓 张为民 陈晓燕

武智慧 赵淑桐 冒耀祺 俞迎新

姜 兰 姚虹华 郭 沙 郭定芹

郭雅荫 谢 苏 路 荣 廖正非

顾 问 綦 琦

总 策 划 江洪湖

《客舱安全管理与应急处置》

编 委 员

主 编 汤 黎 何 梅

副主编 欧志鹏

参 编 赵 力 郭雅荫

前言



“安全第一,服务至上”是民航运输工作的重要指导思想,是其赖以生存和发展的基础。为了进一步提高航空安全水平,客舱安全管理与应急处置能力是民航乘务员必备的职业素质之一。在遇到异常情况时,科学地选择对策,正确、果断地采取应急措施,往往能把事故消灭在萌芽状态,是航空运输安全的重要保障。随着我国民航业的快速发展,民航运输市场对民航乘务人才的需求迅速增加,空中乘务专业作为一门新兴专业,其专业建设和课程改革也在不断地探索与发展之中。

随着教学改革的发展,为了更好地适应民航市场对旅客服务技能的实际要求,进一步加强教材的现实指导意义,编者结合民航乘务员岗位工作实际,秉承教材开发要在一定程度上与工作过程相联系的设计理念,按照企业实际工作任务的工作过程系统化教材开发模式,注重理论与实践相结合,遵循学生职业能力培养的基本规律,从客舱安全管理的角度出发,阐述了客舱内一些突发事件的处理程序与方法,整合、序化知识内容,并逐步深入。

为使学生在掌握客舱安全与应急处置相关知识的同时,能更好地结合客舱安全管理与服务的实际情况,激发学习兴趣,本教材根据不同单元的内容特点,引入了大量的现实案例与资料链接,设置了不同的项目实训,使教材内容更加丰富、生动,易于掌握,激发学生自主学习、分析与思考。

本书由汤黎、何梅任主编,欧志鹏任副主编,赵力、郭雅荫参编。本书的编写任务分工是:学习单元一由何梅编写;学习单元二、三、六由欧志鹏编写;学习单元四、五、七由汤黎编写;赵力、郭雅荫负责资料的收集与整理;汤黎负责全书的统稿工作。

本书在编写过程中得到了武汉职业技术学院、三亚航空旅游职业学院、西安航空学院、中国东方航空武汉有限责任公司的大力支持与帮助,在此表示衷心感谢!

由于教材编写时间紧,编者水平有限,在撰写过程中难免有所疏漏,不足之处在所难免,恳请各位专家、教师及业内外人士不吝赐教,提出宝贵意见,并在此致以诚挚的谢意!

编者



目录

学习单元一 民航乘务员安全管理	1
第一节 机组职责	2
一、飞行机组职责	2
二、客舱乘务组职责	3
三、航空安全员/空中警察职责	6
四、机上指挥权的接替	6
第二节 民航乘务员飞行证件与装具管理	6
一、民航乘务员携带的飞行证件及装具	7
二、飞行证件装具管理	7
第三节 各机型民航乘务员定员及民航乘务员值勤期限限制	8
一、配备民航乘务员标准	8
二、应急撤离演示	9
三、民航乘务员值勤期限限制、飞行时间限制和休息要求	10
学习单元二 旅客安全管理	12
第一节 旅客行为不当	13
一、行为不当的定义	13
二、旅客行为不当的范围	13
三、行为不当旅客的处理	14
第二节 旅客非法行为	14
一、非法行为的定义	15
二、非法行为类型	15
三、非法行为的处置	15
第三节 劫机处置	18
一、劫机的概述	19
二、劫机的分类	19

三、反劫机处置的基本原则	19
四、劫机后机组处置措施	19
五、政府对劫机犯的处理	20
六、机长的决定权	20
第四节 非正常旅客处理	21
一、对旅客的管理规则	21
二、对非正常旅客处置	21
三、旅客更换座位	22
四、旅客物品遗失	22
五、行李砸伤旅客	23
学习单元三 客舱安全运行规则	25
第一节 客舱安全运行规则	25
一、各种情况下客舱与驾驶舱的联络	26
二、进入驾驶舱人员的限制	28
三、加机组成员的管理	28
第二节 客舱安全程序	29
一、旅客登机前的客舱安全准备	29
二、旅客登机时的各项安全检查	29
三、飞机推出前的安全检查	29
四、飞机滑出时的安全检查	30
五、飞机起飞前的安全检查	30
六、飞行中的安全检查	30
七、着陆前的安全检查	31
第三节 机舱门的开关程序	31
一、机舱门关闭程序	31
二、重新打开舱门的程序	33
学习单元四 应急设备	36
第一节 应急设备的种类	37
一、应急供氧设备	42
二、撤离提示系统	43
三、应急出口	44
四、应急滑梯	45
五、灭火设备	45
六、救生船	47

七、救生衣	47
八、救生包	48
第二节 应急设备的使用及注意事项	48
一、应急供氧设备的使用	48
二、应急出口的选择	51
三、应急滑梯的使用	52
四、灭火设备的使用	53
五、救生船的使用	54
六、救生衣的使用	57
七、安全带的使用	58
八、应急照明	59
九、应急无线电信标机	59
十、其他便携式应急设备的使用	62
学习单元五 应急处置	65
第一节 应急处置的基本知识	66
一、应急处置的基本原则	66
二、紧急脱离的基本知识	68
第二节 应急撤离的程序	75
一、应急撤离的分类	76
二、有计划的水陆撤离程序	76
三、异常情况下撤离的程序	79
第三节 应急撤离职责	80
一、B737/A320 机型民航乘务员应急撤离职责	80
二、应急撤离时的指挥	81
学习单元六 特情处置与求生技能	86
第一节 客舱释压	87
一、客舱释压的定义	87
二、客舱释压的分类	87
三、释压征兆	88
四、缺氧症状	88
五、紧急释压的处置程序	89
第二节 机上火灾	90
一、机上防火的要求	90
二、火的分类	91

三、机上火灾情况与灭火程序	91
第三节 安全威胁	94
一、航空器安全措施	94
二、最低风险爆炸区	95
三、飞机停留地面时受到蓄意破坏行为的威胁	95
四、飞机在飞行中受到蓄意破坏行为的威胁	96
五、飞机上有炸弹客舱处置程序	96
第四节 求生技能	98
一、基本原则	98
二、陆地求生	98
三、水上求生	102
四、丛林求生	105
五、极地/冬季求生	105
六、沙漠求生	106
七、信号与联络	106
八、辨别方向	108
学习单元七 机组资源管理	112
第一节 机组资源管理	113
一、国际民航组织安全管理体系(SMS)	113
二、机组资源管理的产生与发展	114
三、机组资源管理(CRM)的含义与意义	114
四、机组资源管理的训练	115
第二节 人为因素	116
一、团队协作	116
二、沟通交流	118
第三节 决策与差错管理	120
一、决策的定义	120
二、提高机组决策能力的途径	121
三、差错管理	121
参考文献	124

学习单元一

民航乘务员安全管理

知识目标

- (1) 了解机组职责。
- (2) 了解各机型民航乘务员定员规定。
- (3) 了解民航乘务员值勤期规定。

能力目标

- (1) 掌握民航乘务员飞行证件与管理要求。
- (2) 掌握民航乘务员携带装具与管理要求。

案例导入

2005年8月,法航某航班飞机出现故障。当飞机在空中盘旋时,乘务组广播告知旅客:“请旅客们不要惊慌,保持镇静,机长就在大家身边。”随后,飞机降落在多伦多皮尔逊国际机场并冲出跑道。飞机停稳后,民航乘务员迅速打开舱门组织旅客撤离,随后飞行员从驾驶舱出来与民航乘务员并肩坚持在起火的飞机中疏散旅客并确认所有旅客都安全撤离,他们才离开飞机。消防负责人称,在52秒钟内,机上3/4的旅客离开了飞机;在2分钟内,飞机上297名旅客和12名机组成员全部脱险。机组人员沉着冷静的表现和团结高效的配合受到高度赞扬。

团队协作,从来不是单纯的人员叠加,团队工作需要相互协作、友好和专业的气氛、主动合作的意愿以及共同的目标。在平时的培训中,飞行员和民航乘务员实施协同训练和密切配合,一旦有事故发生,能够将旅客受害程度降低到最小。通过训练,有利于民航乘务员加深彼此在处于紧急情况时相互协作顺序的理解,并谋求“加强在紧急情况时的互助和密切配合”。

30年前,商业航空公司的事故率大约是每飞行1.4亿英里发生一起死亡事故。今天,各国政府管理机构、飞机制造商和航空公司通力合作,通过制造出更好的飞机,改善安全规章和监督,提高飞行员、民航乘务员和所有与安全飞行有关的航空公司职员培训,使飞行变得前所未有的安全,商业航空公司的事故率大约是每飞行14亿英



里才会发生一起死亡事故。

据统计,每天都有超过 300 万旅客乘坐商业飞机旅行。虽然航空事故发生率非常低,但民航乘务员仍有责任随时准备应对紧急情况。自 20 世纪 50 年代起,各国政府和管理机构就开始要求商业飞机上的民航乘务员必须接受全面的飞行安全程序培训。要求在发生紧急情况时,民航乘务员能够做出快速反应,这意味着拯救生命。因此,民航乘务员要接受大量的应急处置训练,并且熟悉当飞机上发生火灾、飞机紧急着陆、客舱释压或遭遇各种级别的气流等情况下如何应对。

第一节 机组职责

每个航班都有一个团队,包括飞行机组成员和乘务组成员。飞行机组包括机长(captain/commander)、副驾驶(co-pilot/first officer);乘务组包括乘务长(purser)和民航乘务员(flight attendant/airhostess/stewardess/steward)。机长对整个团队和旅客负有全责。在飞行前、飞行中和飞行结束时,机长负责并有权处置机上一切事务;副驾驶是第二指挥官;乘务长领导乘务组,作为民航乘务员,在每个航班上都将从乘务长那里得到指令和任务,而乘务长向机长报告。每个人在这个指挥链中都有特定的岗位和职责。机组团队如图 1-1 所示。



图 1-1 机组团队

一、飞行机组职责

每个航班至少要有两名能够驾驶飞机的飞行员,机长对所有机组和旅客负责,副驾驶协助机长。

(一) 机长的权限

机长负责飞机的操作,保证全体机组成员、旅客、飞机和随机携带的货物、行李的安全,领导机组成员安全正常地完成航空公司指派的飞行任务;从飞机准备起飞开始



移动,到结束飞行并且发动机完全停车、飞机最终静止的那一刻为止,机长对飞机拥有完全的管理、指挥和最后决定权。除了驾驶飞机,机长在执行任务时还对飞行的运行以及整个机组有无限制的指挥权,机长的所有命令和指令必须得到坚决执行,即使与书面程序有所出入。

1. 确认机组成员

机长负责确认实际机组成员、飞行任务安排和机组成员是否具备相应的资格。发现机组成员不适宜执行飞行任务时,机长有权提出调整。

2. 保证飞行安全

对于任何破坏飞机、扰乱飞机内秩序、危害飞机所载人员或财产安全及其他危及飞行安全的行为,依照国际、国内的民航法规授予的权利,机长有权予以制止。必要时,在保证安全的前提下,机长有权决定有关人员或货物离开飞机。

3. 应急处置

在需要立即决断或行动的紧急情况下,机长可以采取任何必要的行动,使人员伤亡和财产损失情况降低至最小。基于安全的考虑,机长可以不必遵守常规、操作程序、标准和方法,但应对其后果负责。

(二) 副驾驶职责

副驾驶通常与机长交替驾驶飞机。除了驾驶飞机,副驾驶还要参与航前准备,检查飞行文件并做飞机的航前检查工作。

二、客舱乘务组职责

(一) 总则

保证旅客安全是法律赋予民航乘务员的最高职责。民航乘务员在执行航班任务过程中应认真执行民用航空法有关规定,遵守公布的标准、规范、程序和准则。在每次航班飞行中,民航乘务员隶属机长领导并协助机长保障客舱、旅客和货舱的安全。在飞行遇到特殊情况时,民航乘务员能够充分利用机上的应急设备,沉着、冷静地进行处置。在整个飞行期间,乘务组应团结、协作履行服务职责,提高服务质量,保证航班正常。

(二) 主任乘务长(乘务长)职责

主任乘务长(乘务长)在执行航班任务过程中隶属机长领导,主要职责如下:

(1) 组织乘务组成员履行客舱安全和服务工作职责,负责处理机上服务及客舱安全方面的各项事宜,执行机长在其职责范围内发布的指令,协助机长保证旅客、客舱和货物安全。

(2) 组织乘务组完成飞行前准备工作,对机上重要的安全和服务设施/设备、机上供应品、配餐食品以及客舱清洁等进行检查和确认。

主任乘务长(乘务长)的权利如下:

(1) 有权组织指挥乘务组全体组员的机上服务工作,要求并监督组员遵守落实



各项安全规定,纠正组员的违规行为,组员必须服从管理;

(2) 有权根据组员的工作能力,编排组员工作岗位,组员必须按照岗位分工完成本岗位职责。

(3) 当航班由于各种原因而出现低于正常乘务组定员飞行的情况时,有权合理调整各区域民航乘务员职责。

(4) 当航班中出现特殊情况时,有权更改服务计划,合理调整民航乘务员的工作区域,及时妥善处理旅客投诉等各种事宜,并将有关情况填写在《乘务日志》、《航班特殊情况报告表》等文件中。

(5) 有权向管理部门提出对违反规章制度的民航乘务员给予处理的建议。

(6) 有权向管理部门提出对未能严格管理的区域乘务长进行降级处理的建议。

(7) 有权取消由于证件失效、证件或资料携带不全及其他严重影响组员合作的组员之飞行资格。

(8) 有权提出更换健康状况不符合飞行要求的组员。

此外,主任乘务长(乘务长)有向主管部门提出改进服务的建议的权利,以及有向主管部门建议奖励民航乘务员(长)的权利。

主任乘务长(乘务长)在服务工作中,负责对乘务工作的组织、协调、管理、督促民航乘务员按照业务部门的有关规定做好服务工作,确保优质服务及客舱安全。认真学习、理解有关服务的规章、业务通告,善于观察、总结服务工作经验,及时反馈各种信息,提出合理化建议,并公平客观给民航乘务员的绩效做出评估。召集和主持乘务组讲评会,按要求提交各类书面情况报告,妥善处理与飞行组、地面各部门的关系。飞行中,遇有紧急情况及时报告机长,负责机上紧急情况下的广播,并在机长的指示下指挥民航乘务员充分利用机上应急设备沉着、冷静地进行处置,尽全力保证飞机和旅客安全。

(三) 区域乘务长职责

区域乘务长隶属机长、主任乘务长领导,协助主任乘务长处理机上及客舱安全的有关事宜。在服务工作中,区域乘务长除承担本区域规定的工作职责外,还应对所辖区域的服务工作及客舱安全进行全面管理,督促该区域民航乘务员按规定做好服务工作,如签收所负责的文件及物品(食品、供应品、免税品、CIQ 单据、限制性物品、药品等),并向主任乘务长报告本区域需要报告的情况(客舱设备故障、本区域旅客的反映等)。协助主任乘务长做好对组员的绩效评估、驻外管理及业务培训等。认真学习、理解有关服务规章、业务通告等,及时向主任乘务长反馈各种信息,提出合理化建议。

(四) 民航乘务员职责

民航乘务员隶属机长、主任乘务长/乘务长领导,按照规定操作、管理服务和应急设备,履行所在岗位客舱安全职责,依照行业标准和规范为负责区域旅客提供服务。其主要职责如下:



(1) 完成准备工作,检查落实本区域内客舱各项安全和服务设施/设备处于良好状态,服务用品到位。

(2) 负责管辖区域的客舱安全,在紧急情况下根据机长、主任乘务长/乘务长指令实施客舱紧急程序。

(3) 与其他民航乘务员做好协调配合工作,及时将本区域旅客的特殊情况报告区域乘务长。

(4) 负责保管、交还旅客的物品及落地后的客舱检查,过站时与接班的乘务组做好交接。

(5) 正确操作、爱护机上设备,如有损坏或缺少及时报告区域乘务长。

(6) 航班中途过站,应及时向相关人员说明旅客物品情况,以免丢失。此外,中途留守的民航乘务员不得随意离开指定岗位。

(五) 厨房民航乘务员职责

厨房民航乘务员在主任乘务长和区域乘务长的领导下开展工作。负责所管辖厨房内食品、供应品的检查,确保食品、供应品的数量,餐食的种类、质量,明确存放位置,并报告区域乘务长。空中服务时做好餐饮服务的各项准备工作,按规定烘烤餐食,冷热饮及餐食温度适中。

正确使用厨房设备,确保厨房整洁、餐具干净无污物,各种物品摆放美观。认真填写各项单据,做好交接工作。

(六) 广播员职责

广播员在主任乘务长/乘务长的领导下,除完成本区域的工作职责外,履行机上广播员的职责。在执行航班任务中,按规定的內容,适时向旅客进行中外广播。遇有航班延误、颠簸等特殊情況,及时用中外文广播通知旅客。广播时,要亲切、热情,发音清晰准确,语调柔和,语速音量适中。正确使用广播/录像设备,广播器不得让旅客使用。

(七) 头等舱(公务舱)民航乘务员工作职责

头等舱(公务舱)民航乘务员要求着装整洁美观,举止文雅大方,待客热情有礼,动作准确娴熟,服务积极主动。了解旅客的姓氏,在服务中提供尊称服务。起飞前,按检查单严格检查服务供应品、纪念品、餐具、食品、餐食的配备情况,供餐前要保证餐食和食品新鲜、美观,餐具整洁,认真布置和摆放好服务用品。热情迎候旅客登机,主动帮助旅客挂好衣物(并确认有无贵重物品),摆放好手提物品,视旅客需求提供热毛巾及迎宾饮料。始终保持头等舱(公务舱)洗手间的整洁,无异味,物品摆放整齐美观。旅客使用后及时进行清洁。随时注意客舱温度的调节,保持客舱的安静与舒适,有礼貌地劝阻其他旅客不要到头等舱(公务舱)闲逛。熟练掌握头等舱(公务舱)中餐、西餐的供应程序和服务技能,熟悉混合酒、鸡尾酒的调配方法。细心观察旅客的需求,提供及时主动的服务。着陆前归还头等舱(公务舱)旅客的衣物,下机时安排头等舱(公务舱)旅客先下。



三、航空安全员/空中警察职责

航空安全员隶属机长领导,执行机长在其职责范围内发布的指令,根据民航和公司空防安全政策、法规,行使机上安全保卫职能,维护及上安全秩序,保证飞机和旅客安全。

空中警察作为机组成员隶属机长领导。①执行机长在其职责范围内发布的指令,依据《中华人民共和国民用航空法》、《中华人民共和国民用航空安全保卫条例》以及其他国家法规,在飞行中,按国家所赋予人民警察的职责,在保卫空防安全、防范和制止机上非法干扰飞行安全行为和反劫机、反炸机以及其他严重危害飞机和旅客生命财产安全的犯罪行为等方面行使权利,与机组成员共同完成航班飞行任务,保证飞行和空防安全;②协助乘务组和航空安全员维护客舱秩序,承担航空安全员的职责;③发生紧急情况时或特殊情况时,听从机长指挥,协助机组人员执行应急处置程序;④遵守飞行运行规章,执行机组成员运行政策和相关运行规定。空中警察行使国家赋予的人民警察维护公共秩序、制止扰乱公共秩序、制止非法行为和犯罪行为的的所有权利。

四、机上指挥权的接替

机组成员的姓名和他们在飞行中所担当的职位,按规定写在每次航班的飞行任务书上,排在飞行任务书上机长栏内的第一位,是该次航班的机长,在需三名(含)以上的飞行员的飞行中,排在飞行任务书上机长栏内的第二位为第二机长。

在飞行期间,机长对飞机的运行拥有完全的控制权和管理权,这种权利没有限制。当机长由于生病、生理或其他原因丧失指挥能力时,接替指挥、管理权的顺序是第二机长、副驾驶、飞行机械员、领航员、报务员和乘务长/主任乘务长。

乘务组的接替指挥顺序是主任乘务长/乘务长、区域乘务长、头等舱/公务舱民航乘务员、普通舱民航乘务员、见习民航乘务员。

例如:

(1) 737 乘务组的接替指挥顺序是乘务长、2 号民航乘务员、3 号民航乘务员、4 号民航乘务员、5 号民航乘务员、6 号民航乘务员;

(2) 767 乘务组的接替指挥顺序是主任乘务长、2 号民航乘务员、3 号民航乘务员、4 号民航乘务员、5 号民航乘务员、6 号民航乘务员、7 号民航乘务员、8 号民航乘务员、9 号民航乘务员、10 号民航乘务员、11 号民航乘务员。

第二节 民航乘务员飞行证件与装具管理

民航乘务员在执行飞行任务时,除了个人物品,还必须按照公司要求携带每次飞行都需要的物品。因此,民航乘务员一定要在出发前多次检查确认。



一、民航乘务员携带的飞行证件及装具

(一) 飞行证件

(1) 国内航班民航乘务员所应携带的飞行证件有:《中国民航空勤登机证》、《中国民用航空客舱乘务员训练合格证》、《中国民用航空总局航空人员体检合格证》。

(2) 地区航班民航乘务员所应携带的飞行证件有:《中国民航空勤登机证》、《中国民用航空客舱乘务员训练合格证》、《中国民用航空总局航空人员体检合格证》、《港澳通行证》、黄皮书。

(3) 国际航班民航乘务员所应携带的飞行证件有:《中国民航空勤登机证》、《中国民用航空客舱乘务员训练合格证》、《中国民用航空总局航空人员体检合格证》、护照、黄皮书。

(二) 装具

(1) 飞行箱。民航乘务员执行国内航线或短程国际航线携带制式飞行箱一只;过夜航班视需要携带制式衣袋一只,但不得单独携带;若额外携带电脑包,限用黑色。

(2) 携带最新版本《应急快速检查单》、《中国民用航空客舱乘务员手册》。

(3) 携带与本次飞行航线有关的手册、客舱管理文件和民航乘务员广播词。广播词仅由乘务长(含)以上号位人员和被提前指定为广播员的人员携带,如宽体机航班由客舱经理、区域乘务长、广播员携带;窄体机航班由乘务长、广播员携带。

(4) 携带制服、手表、2条围裙、备用丝袜(女)、备用隐形眼镜和一副框架眼镜(戴镜飞行者携带)、号码牌(如有掌握第三种语言的民航乘务员及外籍民航乘务员需佩戴小语种号码牌)、化妆品(女用)、闹钟(过夜航班)、手电筒。

(5) 乘务长包。乘务长包包括《机上重大事件报告单》、《机上设备故障清单》、《乘务日志》、《头等舱餐饮单》、《中国地图册》、乘务长药盒、笔袋、订书机(含书钉)、针线包、信纸、信封、指甲刀、梳子、放大镜。

(6) 安全员除以上物品及证件外还需携带安全员执照、航空人员 IVb 级体检合格证、警具包、安全员执勤日志、相关单据(机组人员与公安机关案件移交单、非法干扰事件情况报告表、亲笔证言)。

(7) 其他物品。其他物品包括业务通告本、便签本、笔、休息卡、计数器。

二、飞行证件装具管理

中国民航空勤登机证应妥善保管,禁止民航乘务员将中国民航空勤登机证转借他人使用或在非执行飞行任务时使用该证件进入机场控制区。如有丢失,应立即报告所属航空公司,航空公司查明情况后及时通报全国民航公安、安检等有关单位,发生相关费用由丢失证件人承担。

在执行航班时,要求女民航乘务员左肩背包,右手拉飞行箱;男民航乘务员右手