



21 世纪全国高等职业教育规划教材

民航 *Minhang* 乘务服务教程 *Chengwu Fuwu* *Jiaocheng*

主编◎赵 影



 中国人民大学出版社

21 世纪全国高等职业教育规划教材

民航乘务服务教程

主 编 赵 影

中国人民大学出版社

• 北京 •

图书在版编目 (CIP) 数据

民航乘务服务教程/赵影主编
北京:中国人民大学出版社,2010
21 世纪全国高等职业教育规划教材
ISBN 978-7-300-12134-5

I. 民…
II. 赵…
III. 民用航空-旅客运输-商业服务-高等学校:技术学校-教材
IV. F560.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 083273 号

21 世纪全国高等职业教育规划教材
民航乘务服务教程
主 编 赵 影

出版发行	中国人民大学出版社		
社 址	北京中关村大街 31 号	邮政编码	100080
电 话	010-62511242 (总编室)		010-62511398 (质管部)
	010-82501766 (邮购部)		010-62514148 (门市部)
	010-62515195 (发行公司)		010-62515275 (盗版举报)
网 址	http://www.crup.com.cn http://www.ttrnet.com (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	三河汇鑫印务有限公司		
规 格	185 mm×260 mm 16 开本	版 次	2010 年 8 月第 1 版
印 张	10.5	印 次	2010 年 8 月第 1 次印刷
字 数	242 000	定 价	25.00 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

前 言

随着全球经济一体化时代的到来,国内、国际旅游、经贸往来日益频繁,这极大地促进了民航运输的发展。特别是近年来,中国的民航运输业以年均15%左右的速度高速发展,已成为世界民航大国。中国民航的发展,使国内、国际航空公司之间的竞争也日益激烈。在这种竞争中,民航服务的质量和水平显得越来越重要。

航空公司服务水平的提高很大程度上依赖于乘务员服务水平和质量的提高。民航乘务服务的对象是不同国家地区、不同文化层次、不同职业、年龄、地位、不同风俗习惯的旅客,为了满足国内外不同旅客对服务的需求,乘务员只有不断提高自身的文化修养,掌握丰富的专业知识和服务技能,努力学习掌握不同旅客的服务需求特点,才能做好乘务工作。更重要的是,乘务员应以安全为本,在任何紧急情况下,能及时发挥其维护旅客安全的作用。

本书是以国内航空公司对民航乘务员初级养成培训的内容为基础,结合当前民航局客舱管理委员会对民航客舱服务的要求和国内各航空公司的业务要求编写而成。经过编者十年的教学实践与调查,并多次修改而成现在的版本。在编写过程中,参考借鉴了许多专家学者的优秀研究成果,参考和引用了他们的部分资料,极大地丰富了本书的内容,与此同时,得到广大专家和民航从业人员的支持与指导,在此特作说明并谨致谢忱。

我衷心地希望所有有志于民航乘务服务工作的青年朋友,全面而出色地掌握从事这项工作所需的知识和技能,并在工作中成长为高素质的人才。

编 者

2010年5月5日

目 录

第一章 民航客机的设备及使用 (B737 型客机)	1
第一节 客舱设备简介	1
第二节 客舱灯光及通讯	6
第三节 机上卫生间	14
第四节 机上厨房	19
第五节 客舱舱门	24
第二章 客舱服务规范	28
第一节 乘务员的专业化形象管理	28
第二节 飞行乘务工作流程	32
第三节 乘务员工作职责	39
第四节 客舱服务基本规范	43
第五节 饮品服务	46
第六节 餐食服务	48
第七节 客舱服务管理	51
第三章 民航客舱管理	55
第一节 客舱中的旅客管理	55
第二节 客舱安全管理规范	59
第三节 客舱纠纷处理	67
第四章 民航特殊旅客服务	70
第一节 需要日常照料旅客的服务	70
第二节 需要专门帮助的特殊旅客服务	73
第五章 机上医疗服务	78
第一节 机上急救的处理	78
第二节 机上外伤急救	84
第三节 与航空活动有关的疾病	92
第四节 机上常见疾病医疗服务	96
第六章 机上应急处置	106
第一节 机上逃生出口及设施	106
第二节 机上应急设备	110
第三节 紧急脱离的准备工作	120
第四节 紧急脱离的处置	126



第五节 机上火灾的处置	131
第六节 客舱释压的处置	134
第七节 劫机、炸机事件的处置	136
附录一 B737 型客机简介	141
附录二 客舱服务实训指导书	144
附录三 客舱广播词	155

第一章

民航客机的设备及使用 (B737 型客机)

【学习目的】

通过学习民航客机客舱的各种设备，掌握乘务员在工作中所接触的设备的使用方法，并能在服务实践工作中灵活运用。

【主要内容】

客舱设备简介

客舱灯光及通讯

机上卫生间

机上厨房

客舱舱门

第一节 客舱设备简介

一、飞机动力

1. 辅助动力系统（APU）

辅助动力系统安装在飞机尾部，它是一个涡轮喷气发动机，在地面和空中都可以使用，在地面如果没有外接电源，APU可以提供电力和引气。在空中，飞机在 17 000 英尺高度，APU可以作为后备设备提供引气。

2. 电力系统

电力系统为飞机提供 115 伏交流电（AC）和 28 伏直流电（DE）的电力。在地面时，



也可由辅助动力系统或外动力车提供动力。如果电力系统的一个或多个发电机不能工作,厨房电力会自动切断。

3. 空调和气压

正常情况下,用于空调和密封的引气由发动机提供。APU 也能用来提供引气。客舱温度由驾驶舱控制,驾驶舱和客舱的温度是分开控制的。

二、客舱布局

1. 客舱舱门

B737 型客机属中型飞机,客舱分为公务舱、普通舱两部分,客舱为单通道。

客舱共有 4 个机门,左、右侧各 2 个,代号分别为 L_1 、 L_2 、 R_1 、 R_2 。正常情况下,左侧门为登机门,右侧门为供应物品门,也称服务门。紧急情况下 4 个门均为紧急脱出口,供乘客和机组人员撤离飞机使用。登机门是向内/向外开启的插入式舱门,向内开门,向外摇门,其中 L_1 门为了开启方便带有弹力。

2. 机窗

为了方便乘客观察机外景色,在飞机的客舱两侧每隔 20 英寸设置一个机窗,机窗上缘与乘客平行。机窗上还备有遮阳板,向下拉动,遮阳板关上;向上推动,遮阳板打开,但是紧急出口处的遮阳板开关方向与上述相反。

3. 卫生间

一般客舱内设有 3 个卫生间, L_1 门处 1 个, L_2 门处 1 个, R_2 门处 1 个;也有的客舱内设有 4 个卫生间, L_1 门处 1 个, L_2 门处 1 个, R_2 门处 2 个。

4. 厨房

飞机上设有 2 个厨房,前厨房位于前服务间内,后厨房位于后服务间内。

5. 乘务员座椅

共有 6 个乘务员座椅, L_1 门处 2 个, L_2 门处 2 个, R_2 门处 2 个。

三、客舱储藏空间

1. 行李架

行李架位于客舱内乘客座椅上方的天花板上,可储存毛毯、枕头和乘客的随身物品。部分应急设备也储藏在行李架中。每个行李架上有一个标牌,注明了行李架的最大承受重量。

2. 衣帽间和隔板

衣帽间位于飞机的前半部,以备乘客挂衣物。一般分为有门的衣帽间和无门的衣帽间两类。每个衣帽间里都有灯,当正常客舱灯光提供的照明不足时,乘务员可以打开衣帽间的灯。

隔板是用于分隔客舱内的各个空间的,如公务舱和经济舱之间、前服务间和公务舱之间都是用隔板分隔的。有些隔板上配有装印刷品的书包袋,可装报纸、杂志等物品。

四、乘客座椅

B737 客机的乘客座位的具体数量根据航空公司的需要可以适当调整,根据不同机型、

不同的客舱布局和航空公司的不同需求,一般为126到189个。以客舱通道为界,经济舱中通道左右各有3个乘客座椅;公务舱中通道左右各有2个乘客座椅。如图1—1所示。

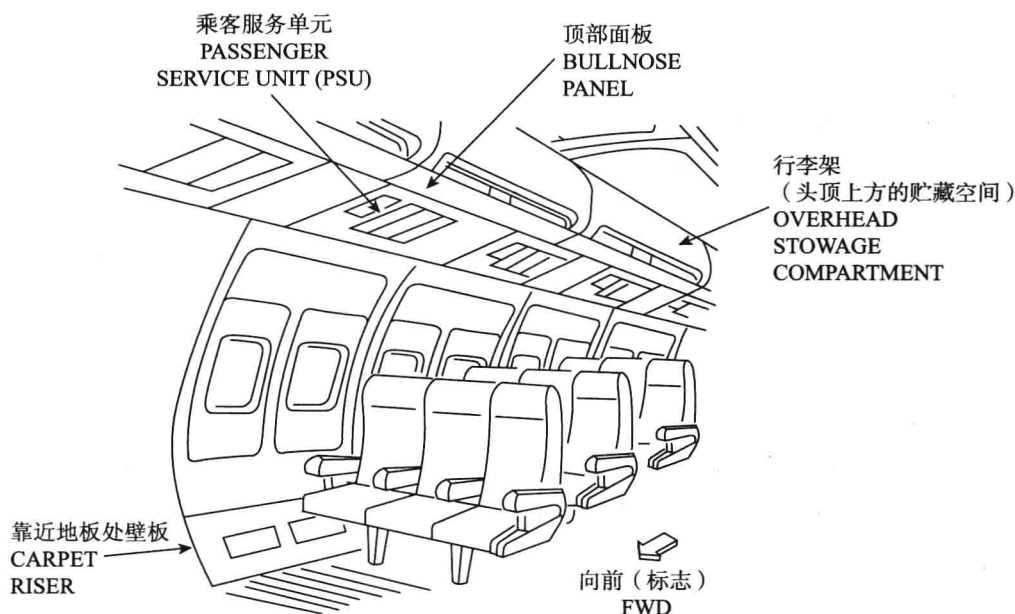


图1—1 乘客座椅

乘客座椅上装有一条安全带,座椅扶手上装有调节座椅靠背角度的按钮;紧急出口处的座椅靠背固定,不能调节角度。每一座椅背后均装有供后排乘客使用的椅背网袋(除最后一排外)和可折叠的小桌板。

安全带是安装在座椅上的一套安全设备。在飞机滑行、起飞、颠簸、着陆的过程中、“系好安全带”信号灯亮及紧急撞击时,所有人员都应将安全带系好,特殊乘客需在安全带与腹部之间垫上枕头或毛毯。

成年人安全带是供正常的成年人使用;未成年人安全带是指供两岁以内婴幼儿使用的安全带。其用法就是将未成年人的安全带穿过成年人安全带上的环内并系好。加长座椅安全带是为延长安全带长度而接在现在座椅安全带上的一条带子,专门供给标准座椅安全带长度不够用的乘客。

五、乘客服务单元和应急氧气

乘客服务单元(PSU)位于客舱乘客头顶上方的行李架的底部。每个乘客服务单元都配备了阅读灯和开关、呼叫铃灯、“系好安全带”和“禁止吸烟”信号牌以及座椅定位标志。

乘客氧气面罩位于每个座椅上方的标准尺寸的行李架处,在经济舱中,客舱左侧有4个氧气面罩,客舱右侧有3个氧气面罩。在客舱的每个乘客服务单元的氧气面罩储藏箱内装有一个化学氧气发生器,可提供大约12分钟的氧气。部分机型的应急氧气是由货舱内大的固定氧气瓶提供的。当客舱高度升高,空气中氧气含量不能供乘客正常呼吸时,氧气面罩会自动脱出,用于乘客吸氧。



乘客用氧有三种供氧方式:

1. 自动方式

如果客舱高度超过 14 000 英尺 (约 4 267.2 米), 客舱失压后, 氧气面罩储藏箱的门自动打开, 氧气面罩自动脱落。

2. 电动方式

当自动方式失效或在任何高度层, 由机组操纵驾驶舱内的乘客供氧电门, 氧气面罩储藏箱的门也能打开, 氧气面罩自动脱落下来。

3. 人工方式

当自动和电动方式都无法打开氧气面罩储藏箱时, 可由人工方式使用尖细物品, 如笔尖、别针、发卡等打开氧气面罩储藏箱的门, 使氧气面罩脱落。

使用时应注意, 化学氧气发生器只有拉动面罩后才开始工作, 而且拉动一个面罩可使该氧气储藏箱内所有的面罩都有氧气流出。乘客将面罩罩在口鼻处就可以正常呼吸。在化学氧气发生器工作时, 会产生热量, 不要用手触摸, 以免烫伤。另外要注意的是, 在机上发生火灾时, 氧气面罩不能做防烟面罩使用; 用氧开始后, 客舱内严禁吸烟和一切明火。使用完后, 要在客舱记录本上填写使用记录。

六、乘务员工作岗位

乘务员工作岗位位于前、后乘客入口处, 包括乘务员控制面板、乘务员工作灯、耳机(话筒)和座椅。有明显标记的应急设备和含有氧气面罩的一个服务单元位于每个工作岗位。

乘务员座椅 (Jump Seat) 是可弹跳的, 无人坐时会自动返回原位。座椅配有安全带/肩带和一个柔软的头垫。肩带的作用是一个防惯性设备, 座椅不用时肩带缩回原位。座椅的肩带/安全带可调, 锁口中有一释放扳手, 必须旋转 90 度才能放开。如图 1—2 所示。

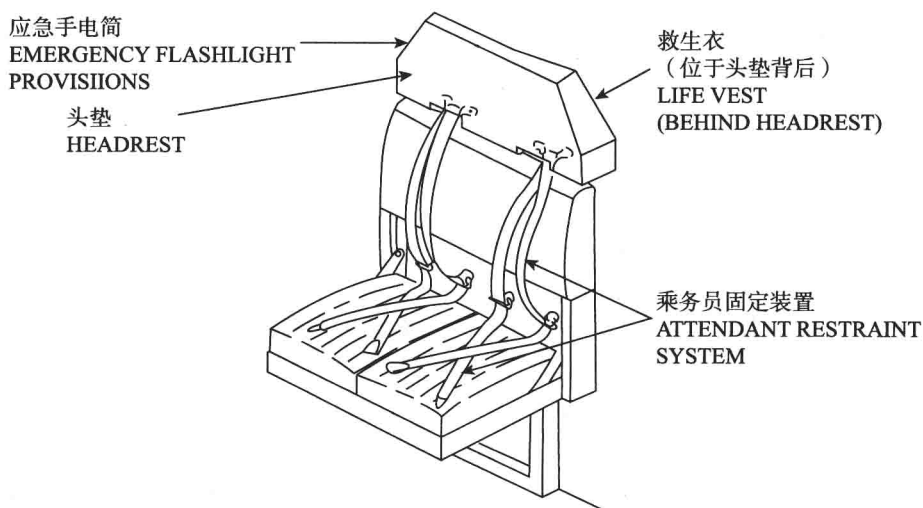


图 1—2 乘务员座椅

手电筒储藏在每个乘务员座椅下面或行李架上。这些高强度手电筒从储存位置上取下时会自动亮起。电池不可充电。

七、飞机服务系统

飞机服务系统包括为飞机服务的廊桥、客梯车、拖车、污水车、餐食车、货车、加油车、净水车、清洁车等。如图 1—3 所示。

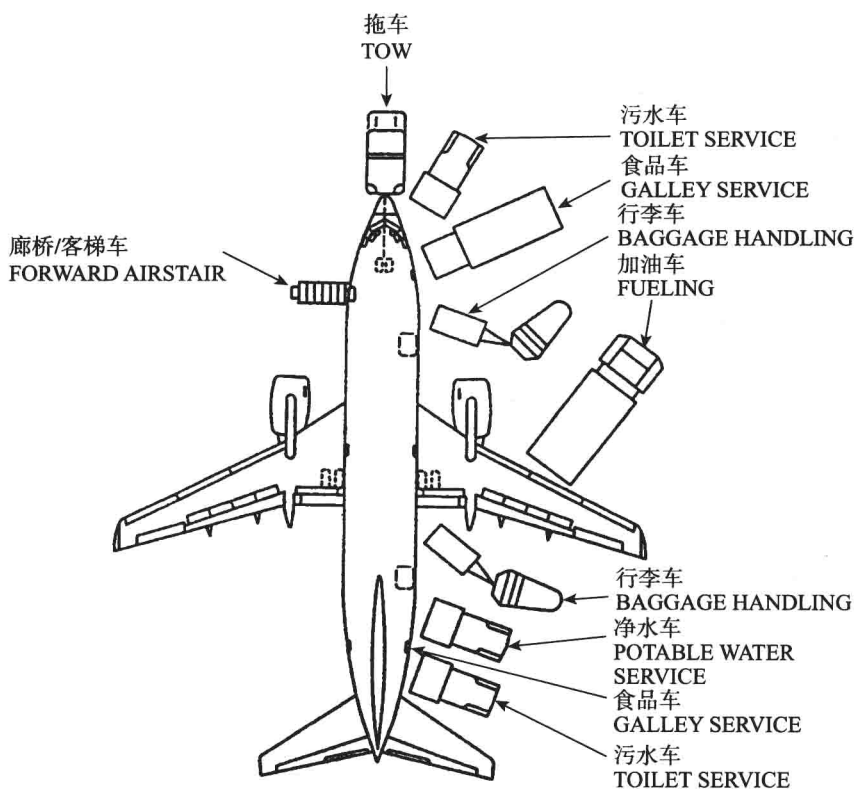


图 1—3 飞机服务系统

八、乘务员控制面板

1. 前乘务员控制面板

前乘务员控制面板位于飞机前舱入口处的壁板上，包括前自备梯控制开关、内话机（广播器）、入口灯开关、顶灯开关、窗灯开关、工作灯开关和地面服务灯开关等设施。如图 1—4 所示。

2. 后乘务员控制面板

后乘务员控制面板位于飞机后舱入口处的壁板上，包括：饮用水标志、垃圾系统标志、内话机（广播器）、入口灯开关、工作灯开关、应急灯开关等设施。如图 1—5 所示。

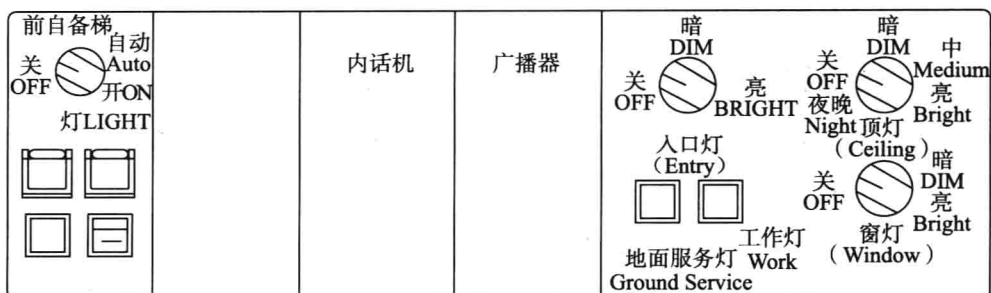


图 1—4 前舱乘务员控制面板

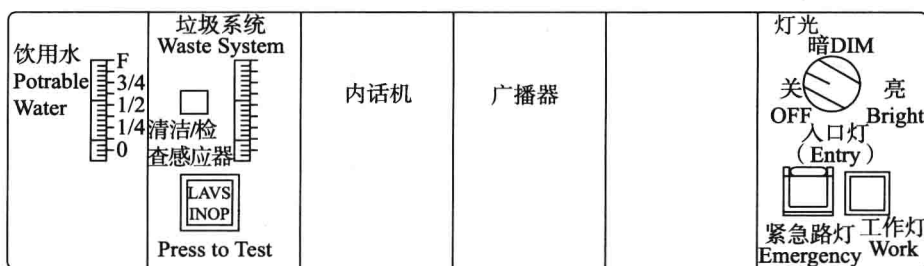


图 1—5 后舱乘务员控制面板

第二节 客舱灯光及通讯

一、客舱灯光

1. 顶灯（天花板灯）

顶灯由位于前乘务员控制面板上的五个开关控制。这五个开关分别是：

夜晚（night）：位于行李架顶部的白炽灯亮。这是灯光亮度的最低档。夜航休息时（巡航阶段），将顶灯调至 night 档，窗灯调至 off 档，乘客看书时可打开阅读灯。

关（off）：天花板灯光关闭。

暗（dim）：将所有天花板的白炽灯打开至最低档。

中（medium）：将所有天花板的白炽灯打开至中档。

亮（bright）：将所有天花板的白炽灯打开至最高档。

2. 窗口灯

窗口灯由前乘务员控制面板上的一个三个控制开关控制。这三个开关分别是：

关（off）：关闭所有窗口灯。

暗（dim）：将窗口灯打开至最低档。

亮（bright）：将窗口灯打开至最高档。

3. 入口灯

飞机前、后入口区域照明由位于各自乘务员控制面板上的开关控制。入口灯开关为三个：

关 (off)：除非提供外部电力，否则所有入口灯关闭。当使用外部电力时，灯光很暗。

暗 (dim)：将入口灯调暗。

亮 (bright)：将入口灯调亮，同时打开门槛灯。前卫生间地板上方墙壁上装有一个门槛灯。

4. 工作灯

每个乘务员工作岗位都有工作灯。此灯由每个工作岗位的乘务员控制面板上的开关控制。如图 1—6、图 1—7 所示。

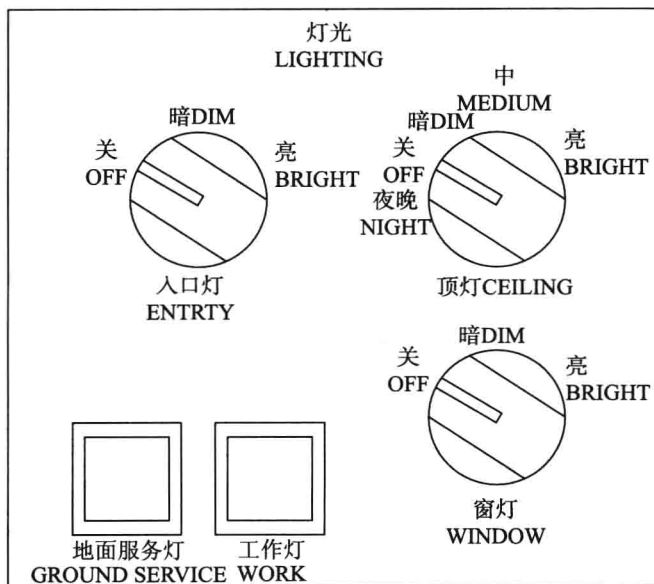


图 1—6 前舱灯光控制开关

5. 应急灯

应急灯光系统为出口位置提供方位指示，为飞机内部、外部出口道路提供照明。

正常情况下，应急灯光系统由位于驾驶舱的开关控制。飞行前置于“预位” (Armed) 位，在“预位”位时，如果所有电力中断，所有的应急灯在飞机电源失效后自动接通，可以使用 15 分钟~20 分钟。只要将驾驶舱应急灯开关置于“开” (ON) 的位置，飞行员可随时打开应急灯。不论驾驶舱开关在何位置上，当将后乘务员控制面板上的应急灯开关 (紧急路灯) 打开时，所有应急灯也会亮，并可超越驾驶舱的控制。通常情况下是放在“Normal”的位置。

(1) 内部应急灯。

内部应急灯有门灯、过道灯、逃生路灯、出口灯和发光的出口标志。出口标志和紧急区域灯指示出所有乘客的客舱逃生路线。如图 1—8 所示。

紧急逃生路灯装在地板上，距客舱过道左侧边缘约 20 英寸。灯亮时，如果地板 4 英寸以上的光源均被烟雾遮蔽，它可以为紧急撤离提供视觉帮助、指示。紧急逃生路灯的电

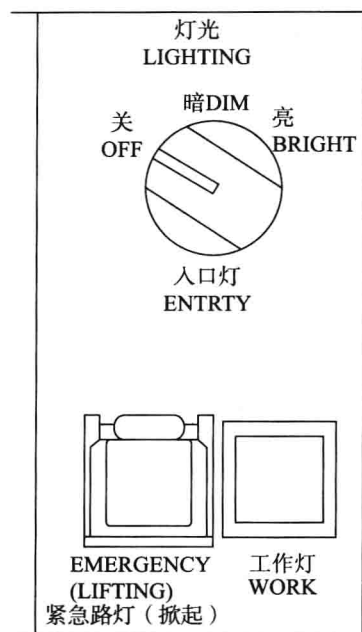


图 1—7 后舱灯光控制开关

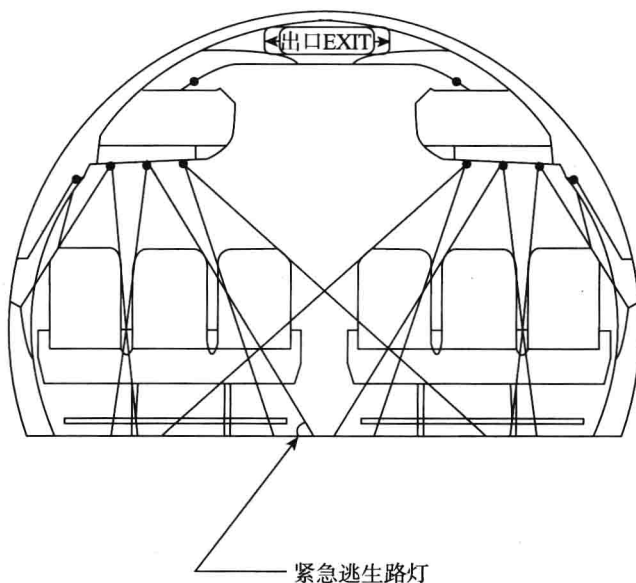


图 1—8 内部应急灯光

力由电池提供，持续约 10 分钟。同时，行李架上的应急灯为过道提供照明。以电池为动力的出口灯位于每个客舱出口处。

(2) 外部应急灯。

外部应急灯为逃生滑梯提供照明。这些应急灯位于飞机的每个入口和服务门的后部，为滑梯底部区域提供照明。当滑梯充气时，应急灯自动打开，照亮滑梯。机身每侧都装有三个应急灯，为地上逃生路线和地面联络区提供灯光照明。如图 1—9 所示。

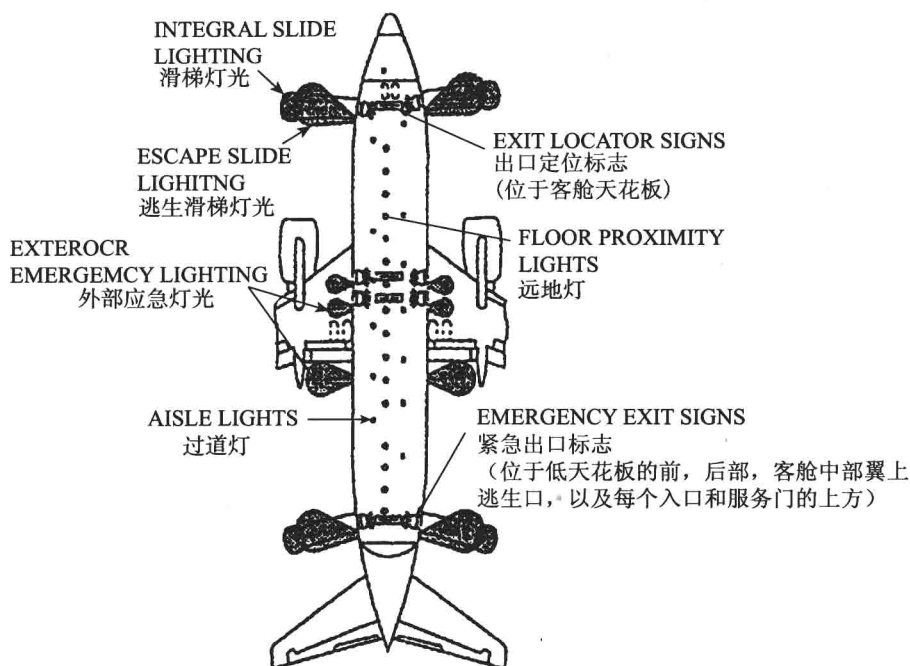


图 1—9 外部应急灯光

(3) 手电筒。

手电筒储藏在乘务员座椅附近，从储藏位置取下后，自动发光，可以使用约 4.2 小时。

乘务员在飞行前检查确认手电筒是否在指定位置并固定好；确认手电筒检查灯 5 秒钟~10 秒钟闪烁一次。如果时间间隔太长，超过 10 秒钟才闪烁一次，可能电力不足，请地面机务人员进行更换。

二、客舱内话系统

客舱内话系统由一方通话/接听网络组成，它在驾驶舱、乘务员工作岗位和外部/内部服务插口有站点。客舱里有两个话筒，分别位于前、后入口处的乘务员工作岗位。

1. 客舱呼叫

客舱内话系统可用来做以下呼叫：

- (1) 驾驶舱对乘务员。
- (2) 乘务员对驾驶舱。
- (3) 乘务员对乘务员。
- (4) 对客舱广播。

当乘务员需要进行呼叫时，从话筒支架上取下话筒（听到拨号音），拨打所要站点的号码或呼叫类型，即可进行客舱内话呼叫。客舱内话呼叫时不必使用“按键通话”（PUSH TO TALK）开关。如图 1—10 所示。

2. 控制呼叫灯

不同部位呼叫，相应的呼叫灯会亮起。控制呼叫灯面板装在客舱行李架的前、后天花

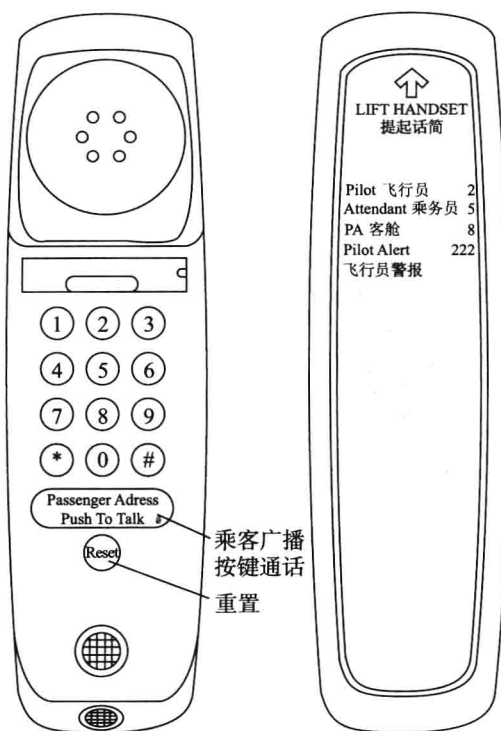


图 1—10 内话机/广播器

板上。控制呼叫灯面板上有三种颜色的灯光：粉色灯亮，代表机组呼叫；蓝色灯亮，代表客舱内的乘客呼叫；琥珀色的灯亮，代表卫生间内有人呼叫。当内话系统进行呼叫时，相应颜色的呼叫灯就会亮起。如图 1—11 所示。

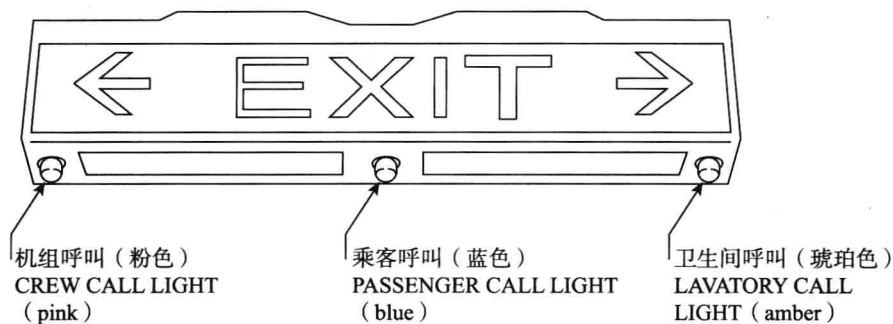


图 1—11 控制呼叫灯面板

当某乘务员工作岗位收到呼叫时，乘客广播系统响起一声高低音钟声，粉色的客舱内话机组呼叫灯亮。当接听话筒从支架上取下或手选呼叫“重接”（RESET）时，粉色内话机组呼叫灯关闭。

三、客舱广播系统

客舱广播系统是驾驶舱、乘务员对客舱进行广播或播放预先录好的广播词的设备。娱乐音乐和登机音乐也可通过客舱广播系统播放。乘务员可使用客舱内话机进行客舱广播。



1. 客舱广播顺序

通过客舱广播系统播放预录广播和登机音乐，它由广播/登机音乐系统控制。当出现几个部位同时使用内话系统时，客舱广播按以下顺序播放：

- (1) 驾驶舱呼叫。
- (2) 乘务员呼叫。
- (3) 预录广播。
- (4) 登机音乐。

如果客舱正在进行广播，此广播享有优先权，那么其他广播系统会暂停工作（预录广播、登机音乐、娱乐音乐/录像）或被超越，以保证重要广播优先播放。

2. 客舱广播程序

- (1) 从支架上取下话筒（听到拨号音）。
- (2) 在话筒上输入数字“8”。
- (3) 按下“按键通话”开关。
- (4) 进行广播。

3. 客舱与驾驶舱通讯规定

客舱与驾驶舱通讯规定如表 1—1 所示。

表 1—1

客舱与驾驶舱通讯规定一览表

信号	由谁发出	回答
内话机联络一声铃响	飞行员或乘务员	◇ 拿起最近的内话机。 ◇ 如果飞行员发出信号，没有应答乘务员，乘务员应进驾驶舱查看。
要求进入驾驶舱用内话系统联络	乘务员	◇ 当门开锁后，乘务员方可进入驾驶舱。
起飞、着陆两声铃响	飞行员或乘务员	乘务员必须保证： ◇ 客舱已做好起飞、落地准备。 ◇ 所有乘客坐好。 ◇ 所有乘务员坐好。
紧急情况广播，紧急灯亮，警报喇叭响	飞行员	◇ 如没有预先安排好，拿起最近的话机接听。 ◇ 如预先安排好，马上开始撤离。 ◇ 如飞行员发出信号后，没有应答乘务员，乘务员应强行进入驾驶舱，必要时可用消防斧破门。

四、放音机及使用

放音机是用于播放客舱音乐的设备，位于客舱 L₂ 门处乘务员座椅上方。如图 1—12 所示。

放音机工作程序编码如表 1—2 所示。