



民航运输类专业“十三五”规划教材

空乘服务沟通与播音

汪小玲 杨青云 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

空乘服务沟通与播音

汪小玲 杨青云 主编

国防工业出版社

内 容 简 介

本书分上、下两编,共七个单元,以空乘服务沟通与播音基本知识、表达基本技能、综合表达技能训练等为基础,从空乘服务沟通概述、空乘服务沟通技巧、空乘服务沟通语言训练、空乘服务播音概述、空乘服务播音技巧训练、空乘服务播音内容训练、空乘服务沟通与播音综合训练等方面进行了大胆的实践创新,对空乘服务沟通与播音语言技能训练途径进行了探讨。本书在理实一体化原则的基础上,扩展了空乘服务沟通与播音语言技能训练空间,对空乘服务沟通与播音语言表达能力的提升,具有较强的理论和实践训练指导作用;以理论为先导,实际训练为主旨,能较好地帮助学生掌握空乘服务沟通与播音基础语言表达的理论知识,能较好地帮助学生提高空乘服务沟通与播音基础语言表达的基本技能。

本书不仅可作为普通高等院校、职业院校空中乘务、航空服务等专业相关课程的教材,也可作为其他服务行业相关人员的参考书。

图书在版编目(CIP)数据

空乘服务沟通与播音 / 汪小玲,杨青云主编. —北京:
国防工业出版社,2017.3
民航运输类专业“十三五”规划教材
ISBN 978-7-118-11361-7

I. ①空… II. ①汪… ②杨… III. ①民用航空—
旅客运输—商业服务—教材 IV. ①F560.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 108996 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)

腾飞印务有限公司印刷

新华书店经售

*

开本 787×1092 1/16 印张 8 $\frac{3}{4}$ 字数 168 千字
2017 年 3 月第 1 版第 1 次印刷 印数 1—5000 册 定价 35.00 元

(本书如有印装错误,我社负责调换)

国防书店:(010)88540777
发行传真:(010)88540755

发行邮购:(010)88540776
发行业务:(010)88540717

前言



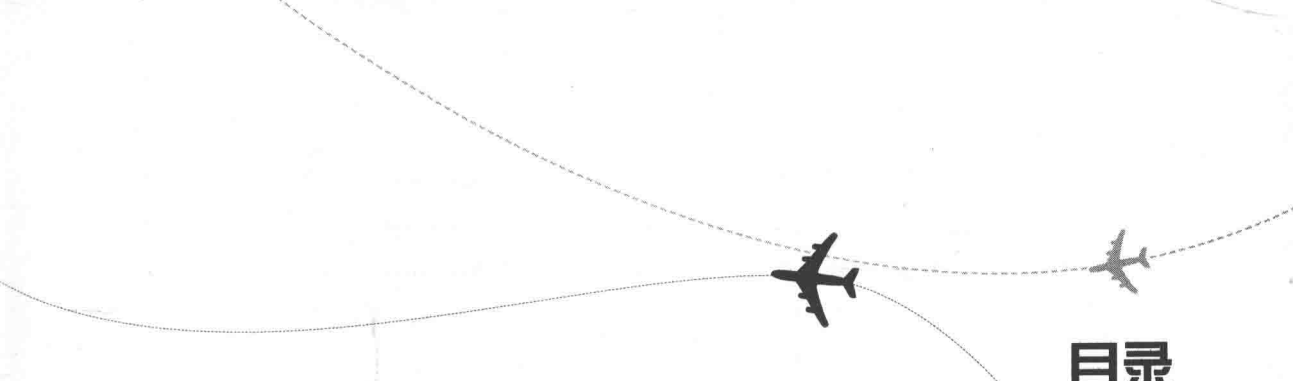
空乘服务沟通与播音,是空乘服务人员传递信息、交流思想感情的交际工具,是空乘服务人员与乘客交往的基本行为过程。由于经济、文化、科技的迅速发展和国际交往的进一步扩大,加强空乘服务沟通与播音语言的规范性、准确性,提高空乘服务沟通与播音语言的质量水平,显得尤为重要。

本教材是以教育部对空中乘务专业和中国民用航空局对空乘人员素质、能力的要求为指导思想,在理论和训练一体化原则的基础上,编写的一部以空乘服务沟通与播音语言训练为主的教材,具有系统性、创新性、专业性、实用性等特点。本教材分为上、下两编:上编为空乘服务沟通技巧及其训练,下编为空乘服务播音技巧及其训练。教材内容,以系统性为原则,以创新性、专业性、实用性为目标,将语言学习与训练的最新成果和民航服务理念的最新及时引入教材,构建起独立、完善的理论知识体系和技能训练体系;重视学科层次的提升,重视学生视野的扩展,以岗位需求为依据,强调语言的实用性;注重学生学习兴趣和认知能力的提高,以突出文字、内容为重点,表述清晰、图文并茂;注重学生职业能力的培养,以学生为主体,设计灵活多样的任务和情景;注重理实结合,内容设计强调知识性、指导性、启发性、互动性和可操作性,并为教师在教学中调整教学任务和创新留有空间;同时注重本门课程和其他专业课程的衔接,以保证在概念、知识点等方面的准确性和完整性,以及认识上的统一性。

本教材由省级普通话水平测试员汪小玲任第一主编,国家级普通话水平测试员杨青云任第二主编,由兰琳、罗娅晴、苏雅靓、何蔓莉等专业语言教师任副主编,李元元、吴甜甜参编。杨青云负责全书的统稿。

本教材在编写过程中得到相关领导的支持及有关专家关心,在此深表谢意。教材在编写和审稿过程中参阅了有关刊物、书籍、电子文献、网络文献等材料及有关法律法规,虽然在页末及书后已标明出处,但仍不免会有遗漏。由于水平所限,教材中难免存在疏忽或不当,甚至错误之处,敬请专家、读者批评指正。

编者



目录

上编 空乘服务沟通技巧及其训练

学习单元一 空乘服务沟通概述	1
第一节 空乘服务概述	1
一、空乘服务的概念	1
二、空乘服务的内涵	1
三、空乘服务的层次	2
四、空乘服务的特点	2
第二节 空乘服务沟通概述	3
一、空乘服务沟通的含义	3
二、空乘服务沟通的过程	4
三、空乘服务沟通的特征	6
四、空乘服务沟通的种类	7
五、空乘服务沟通的作用	7
六、空乘服务沟通的模式	8
学习单元二 空乘服务沟通技巧	11
第一节 空乘服务语言沟通技巧	11
一、空乘有声服务语言沟通技巧	11
二、空乘态势服务语言沟通技巧	12
第二节 空乘服务沟通技巧	23
一、空乘服务沟通技巧	23
二、空乘服务意识训练	28
三、空乘服务礼仪训练	30
学习单元三 空乘服务沟通语言训练	33
第一节 空乘服务沟通语言训练要求	33
一、空乘服务沟通语言要求	33

二、空乘服务沟通语言规范	34
三、空乘服务沟通语言训练方法	35
第二节 空乘服务正常情况沟通训练	36
一、空乘服务岗位用语训练	36
二、空乘服务岗位沟通训练	43
第三节 空乘服务特殊情况沟通训练	46
一、不正常航班沟通训练	46
二、重要乘客沟通训练	47
三、特殊乘客沟通训练	48

下编 空乘服务播音技巧及其训练

学习单元四 空乘服务播音概述	55
第一节 空乘服务播音的概念及其特点	55
一、空乘服务播音的概念	55
二、空乘服务播音的特点	55
第二节 空乘服务播音的要求及其类型	56
一、空乘服务播音的要求	56
二、空乘服务播音的类型	58
学习单元五 空乘服务播音技巧训练	59
第一节 播音基础发音训练	59
一、呼吸方法训练	59
二、发声吐字训练	61
第二节 播音语言基本技巧训练	71
一、内部技巧训练	72
二、外部技巧训练	78
第三节 播音类型语言技巧训练	99
一、信息和消息的区别	99
二、空乘信息类播音的要求	100
三、空乘信息类播音的技巧	101
学习单元六 空乘服务播音内容训练	105
第一节 客舱例行广播词播音训练	105
一、欢迎词	105

二、起飞后广播	106
三、餐前广播	107
四、意见卡广播	108
五、预定到达时间广播	108
六、下降时安全检查广播	108
七、到达终点站广播	109
八、下机广播	110
九、延误广播	110
十、夜航广播	110
第二节 客舱临时广播词播音训练	111
一、禁止使用电子设备广播	111
二、停机位置广播	111
三、寻找医生广播	112
四、使用救生衣广播	112
五、救生衣、氧气面罩、安全带、应急出口介绍广播	113
六、客舱安全检查广播	115
七、航空管制广播	115
八、客舱失密广播	116
九、有病人备降广播	116
学习单元七 空乘服务沟通与播音综合训练	118
第一节 迎客时沟通综合训练	118
一、欢迎登机	118
二、安放行李	119
三、确认紧急出口乘客资格	119
四、向精英会员致意	119
五、关闭行李架	120
第二节 关门后沟通综合训练	120
一、关闭舱门	120
二、致礼欢迎	120
三、安全检查	120
四、安全演示广播	120
五、再次安全检查广播	121
第三节 起飞后沟通综合训练	122
一、飞行计划广播(欢迎词)	122

二、客舱服务用语	124
三、预报落地时间广播	126
第四节 落地后沟通综合训练	127
一、降落广播(欢送词)	127
二、下机广播	127
三、欢送乘客	128
四、检查客舱	128
五、下机前再次确认分离器解除预位	128
参考文献	129

上编 空乘服务沟通技巧及其训练

学习单元一 空乘服务沟通概述

学习重点

通过本单元的学习,使学生了解空乘服务的定义、特点,熟知空乘服务沟通的概念、特点、种类、作用、沟通的模式与过程,掌握空乘服务沟通的影响因素,为空乘服务沟通打下理论基础。

第一节 空乘服务概述

一、空乘服务的概念

服务是为集体或他人的利益或为某种事业而工作。服务离不开人与人之间的沟通交流。

空乘是空中乘务工作的简称。

空乘服务就是航空公司等企业为满足乘客的需要而提供的客舱服务,如迎客、餐食、广播、送客等。空乘服务离不开服务人员与乘客之间的沟通交流。

二、空乘服务的内涵

服务,英文为 SERVICE,由七个字母组成,是七个英文单词的缩写。

在空乘服务中, SERVICE 的每个字母都代表这个单词的含义,表示对服务行为的一种要求。每个含义都离不开空乘服务人员和乘客之间的沟通交流。

Smile:意思是微笑,要求空乘服务人员要对乘客进行微笑服务。

Excellent:意思是出色,要求空乘服务人员要把工作做得很出色。

Ready:意思是准备好,要求空乘服务人员要时刻准备好为乘客提供优质服务。



Viewing:意思是看待,要求空乘服务人员要把乘客看作是尊贵的客人。

Inviting:意思是邀请,要求空乘服务人员要热情邀请乘客再次光临。

Creating:意思是创造,要求空乘服务人员要创造良好的服务环境。

Eye:意思是眼光,要求空乘服务人员要时刻洞察乘客的需求^①。

三、空乘服务的层次

马斯洛理论按由低到高层次,把需求分成生理需求、安全需求、归属与爱的需求、尊重需求和自我实现需求五大类。生理需求属于低层次的需求,可以通过物质条件满足;安全需求和感情需求属于较低层次的需求,可以用爱心去满足;而尊重需求和自我实现需求是较高层次的需求,要通过智慧才能满足,所以需求的层次决定了服务的层次。

空乘服务的层次越高,对沟通交流的要求就越高。空乘服务一般分为五个层次,由低到高分别为:

1. 利益服务

利益服务是指以追求利益为目的服务。这种服务层次最低。例如有些民航企业无视乘客的需求,目光短浅、利润至上、急功近利、见利忘义,从而让乘客气愤。

2. 力气服务

力气服务是指只花力气的服务。这种服务层次较低。例如有些民航企业不管乘客的感受,只做简单的劳动,只图省事省心、不承担责任,让乘客不满。

3. 爱心服务

爱心服务是指把乘客当成亲人的优质服务。这种服务层次较高。例如有些民航企业,细心、精心、诚心为乘客服务,让乘客放心。

4. 感恩服务

感恩服务是指以感恩的心回报乘客的卓越服务。这种服务层次更高。例如有些民航企业,把乘客看做上帝、衣食父母,进行亲情回报,为乘客提供细致入微的服务,让乘客舒心。

5. 艺术服务

艺术服务是指用文化、艺术让乘客获得精神享受的传奇服务。这种服务层次最高。例如有些民航企业,用文化、艺术服务,让乘客惊喜^②。

四、空乘服务的特点

空乘服务属于高层次服务。

空乘服务的特点:

^① 徐秀娟. 服务国际含义. <http://wenku.baidu.com/view/f34e2219ff00bed5b9f31d9d.html>.

^② 空乘服务礼仪(第2章). <http://www.docin.com/p-316117148.html>.



空乘服务是民航运输服务的重要组成部分,它直接反映了航空公司的服务质量、品牌形象、品牌效应,甚至关系着国家、民族的对外形象。

一般来说,空乘服务具有综合性、及时性、灵活性、规范性、礼仪性等特点。

1. 综合性

空乘服务中,会涉及衣、食、住、行、安全、卫生、疾病、求生、宗教、信仰等各种服务,空乘服务人员要根据具体情况进行多种服务,所以,空乘服务人员的工作具有综合性。

2. 灵活性

空乘服务中,除了例行工作外,会出现很多意想不到的事情,空乘服务人员要随机应变为乘客提供相应的服务,所以,空乘服务人员的工作具有灵活性。

3. 规范性

空乘服务中,服务人员的各项服务都有严格的程序、规范上的要求,空乘服务人员要在服务中严格按程序、规范去操作,所以,空乘服务人员的工作具有规范性。

4. 礼仪性

空乘服务中,对空乘服务人员的礼仪要求特别高,空乘服务人员要在服务中提供礼仪服务,所以,空乘服务人员的工作具有礼仪性。

第二节 空乘服务沟通概述

人类离不开沟通,空乘服务就是一种人际沟通。要想有较强的沟通能力,空乘服务人员首先要了解沟通与服务沟通的基本知识,恰如其分地运用有效沟通技巧,巧妙地避免和化解矛盾,为乘客提供贴心的服务,从而提高空乘服务的质量。如果缺乏沟通技巧,就会导致沟通的失败。例如现实生活中,有些服务人员工作很努力,但总是和乘客发生误会和冲突,其实很多冲突是由沟通造成的。

空乘服务人员要想为乘客提供优质的服务,就要做到知己知彼。高山流水的感人故事中,山野樵夫钟子期只是偶然的机理解了俞伯牙的琴音,就让俞伯牙摔琴谢知音,这个故事能千古流传,说明知音难觅,而知音是建立在沟通和理解基础上的。所以,空乘服务人员要想为乘客提供优质的服务就要成为乘客的知音,只有做到知己知彼,善于沟通,才能在工作中驾轻就熟。要想了解乘客或被乘客了解,就要学会与乘客沟通的基本知识和相关技巧。

一、空乘服务沟通的含义

沟通是人与人之间思想与感情的传递与反馈,是为了达到一定目标的双向语言活动过程,目的是寻求思想一致和感情融洽。口头语言、文字语言、表情、动作、姿态、图画、音乐、舞蹈等都是沟通的方式。

沟通的内涵包括:传递信息、接受信息、被理解、互动反馈,达成一致。



沟通有三大要素:

- (1) 有明确的目标。
- (2) 有有效的信息。
- (3) 有一致的结果。

空乘服务沟通是空乘服务人员凭借语言、广播、电视等渠道,将信息传递给服务对象,并寻求反馈以达到相互理解的过程。

空乘服务沟通有助于提高服务质量,有助于改善服务人员与乘客的关系。

二、空乘服务沟通的过程

空乘服务沟通是空乘服务信息传递、过滤、接受、反馈的循环过程。

(一) 空乘服务沟通的过程

- (1) 信息:服务者产生想法(知己);
- (2) 编码:服务者选择说法(知彼);
- (3) 传递:服务者表达想法;
- (4) 接收:乘客接收想法;
- (5) 解码:乘客领悟意思;
- (6) 接受:乘客接受想法;
- (7) 行动:服务者付出行动^①。

空乘服务一般沟通过程(图 1.1):

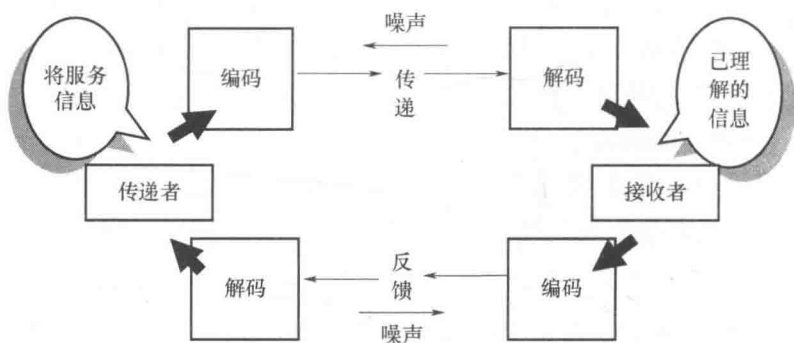


图 1.1 空乘服务沟通过程

(二) 沟通的因素

1. 空乘服务沟通的基本因素

图 1.1 所示的空乘服务沟通过程,包含以下沟通因素:

空乘服务沟通是一个双向交流的过程,无论是服务人员(信息发出者)和乘客(接受者)的主观原因,还是外在的干扰(噪声)等客观因素,都可能导致沟通的失败,

^① 邵雪伟. 酒店沟通技巧[M]. 杭州:浙江大学出版社,2010.



使得双方无法就某一信息达成共享或一致。

(1) 传递者(服务者):是指信息的发出者。例如:

服务者个人、服务部门、服务公司等。

(2) 信息:是指能够被乘客的感觉器官接收的知识或消息。信息是有效沟通的桥梁和灵魂,没有信息就没有有效沟通。正常的沟通应该有的放矢,要传送有效信息。例如:

服务人员提醒乘客注意安全、爱护环境,向乘客问候、祝愿、发布标语、信息栏信息、电视广告等。

(3) 编码:是指把特定的信息,编为某种信息符号。服务中的编码就是选择恰当的服务语言,即乘客能理解和接受的语言。否则乘客会不明白或不愉快。例如:

关心乘客,可以把信息编为语言信号:“你好吗?”;感谢乘客,可以把信息编为语言信号:“谢谢!”;对残疾人说话要单独交流,委婉表达;对周知性的事情可以用广播、电视通知;对青年人要简洁明快,对老人和小孩要通俗易懂。

(4) 渠道:是指信息传递的手段和媒介。如语言、文字、肢体、多媒体、空气等。例如:

关心广大乘客,可以用空气振动传递声音信号给乘客:“你们好!”

(5) 接收者(乘客):是指信息的接收者。例如:

乘客个人、乘客群体、乘客组织等。

(6) 解码:是指将收到的信号,通过理解还原为信息。即乘客接到服务者信息后,理解其中的意思。例如:

乘客接到“你们好!”的信号后,知道这是表示问候。

(7) 接收者的反应:是指乘客对信息的反应。如果乘客的反应与服务者的意愿相同,就是有效沟通。例如:

乘客愉快、沉默、不高兴、愤怒等。

(8) 反馈:是指接收者(乘客)把自己收到的信息编码后通过某种渠道返还给发送者(服务者)。例如:

乘客回应:“你好!”或微笑点头、挥手致意等。

(9) 噪声:是指对沟通产生干扰的事物或行为。它会导致信号失真,干扰服务者的目的。如身体不适、心情不好、抱有成见、人声嘈杂、电话杂音、图像模糊、方言、错误停顿等,会让对方听不清,不明白或误会。例如:

服务者向乘客问候时,有噪声,乘客听不清没反应^①。

2. 空乘服务沟通的影响因素

1) 文化因素

人与人是不同的,对同一信息会有不同的理解。要学会换位思考,站在对方的角

^① 社会心理学课程论文(论人际沟通的障碍的克服). <http://www.docin.com/p-899152768.html&key%3D>.



度考虑问题。例如：

太深奥、含蓄，文化水平低的人听不懂；太通俗、直白，文化水平高的人不爱听。因此，我们说话要雅俗共赏，明白易懂。

2) 技术因素

表达要准确、艺术。说话直白、语意不明、语气生硬或缺乏热情等会令对方反感，从而难以接受你的观点。同时要选择合适的媒介。面谈是最好的方式，可以互动、反馈、调整。例如：

乘客把行李放在过道上了，可以说：“先生，我帮您把东西放在行李架上好吗？谢谢。”而不能直接说：“按照空乘规定行李必须放在行李架上，请把行李放在行李架上。”

3) 情绪因素

日常生活中有很多因素影响服务人员的情绪，如心情不好、身体有病、家庭矛盾、过分怯场等因素而导致的情绪波动，会直接影响服务沟通的正常进行。因此空乘服务人员，一定要具备稳定的心理素质，保证自己的情绪不受影响。例如：

心情不好，在对方说话时精神不集中，不能充分理解对方的意图，就会造成沟通失败。

4) 环境因素

不适当的时间、地点、环境等，都会直接影响到信息的传送。例如：

在休息、吃饭的时间谈事情都不合适。

5) 地位因素

地位的高低对沟通的方向和频率影响很大。地位悬殊大，信息往往趋向于从地位高的流向地位低的。使双方无法平等沟通，出现沟通障碍。例如：

接待高官，会让服务人员精神紧张，不敢说话。

6) 媒介因素

选择沟通媒介不当，会影响沟通效果。例如：

重要事情，口头传达效果较差；媒介相互冲突，如领导表扬下属时面部表情很严肃，下属会感到迷惑；沟通环节太多，如层层传达，会损失信息；外部干扰，如物理噪音、机器故障、距离太远听不清等。

7) 关系因素

关系因素指沟通双方的诚意和相互信任。沟通双方的相互信任至关重要^①。

三、空乘服务沟通的特征

沟通是双向过程，是服务者把信息传递给乘客，乘客再把信息反馈给服务者，以核对信息是否真正被收到或被理解。

^① 如何进行有效沟通. <http://www.docin.com/p-273122186.html>.



四、空乘服务沟通的种类

根据不同的标准空乘服务沟通可分为以下类型:

1. 依据性质不同分为

非社会沟通:少于两人的信息传递的过程。

社会沟通:多于两人的信息传递的过程。

2. 依据对象不同分为

自我沟通:我和我之间的信息传递的过程。

人际沟通:人与人之间的信息传递的过程。

组织沟通:正式组织、非正式组织之间的信息传递的过程。

3. 依据媒介不同分为

语言沟通:以口头和书面语言为媒介传递信息的过程。

非语言沟通:以声音语气(如音乐)、肢体动作(如表情、姿态、手势、动作、舞蹈、武术、体育运动等)为媒介的信息传递的过程。

4. 依据手段不同分为

亲身沟通:以人体为媒介,以语言、表情、动作为手段的信息传递的过程。

大众沟通:凭借大众媒介,以报刊、广播电视等为主要手段的信息传递的过程。

5. 依据方向不同分为

下行沟通:上级将信息传达给下级,是由上而下的信息传递的过程。

上行沟通:下级将信息报告给上级,是由下而上的信息传递的过程。

平行沟通:指同级之间横向的信息传递的过程,也称横向沟通。

6. 依据反馈情况不同分为

单向沟通:没有反馈的信息传递的过程。

双向沟通:有反馈的信息传递的过程。

以上沟通形式,根据具体情况,可以单独使用,也可以综合使用。最有效的沟通是语言沟通和非语言沟通的结合。

五、空乘服务沟通的作用

沟通对于服务人员很重要,他们每天都会把70%~80%的时间花费到听、说、读、写的沟通上。具体有以下作用:

- (1) 沟通可以介绍情况,赢得乘客信任;
- (2) 沟通可以获得信息,了解乘客情况;
- (3) 沟通可以提供信息,引导乘客;
- (4) 沟通可以培养技能,服务乘客;
- (5) 沟通可以澄清事实,解决乘客问题;
- (6) 沟通可以联系他人,获得乘客帮助;



- (7) 沟通可以丰富自己,增强自信;
- (8) 沟通可以激发潜能,成就业绩。

六、空乘服务沟通的模式

空乘服务沟通的基本模式主要有三种:施拉姆模式、拉斯韦尔沟通模式、申农沟通模式。

(一) 施拉姆沟通模式

施拉姆沟通模式(图 1.2),是指发送者和接收者在编码、阐释、解码、传递、接收的过程中互相影响不断反馈,形成一种环形的沟通行为的方法。该模式认为发送者又是接收者,提出了编码、解码、反馈概念。该模式注重交流的过程,是一种环形沟通模式,具有概括性,适合空乘服务人际沟通。例如:

空乘服务人员和乘客交流,先把信息用语言组织好,然后传递给乘客,乘客收到、理解信息后,再把自己的意见传递给服务人员,从而达到相互交流、理解的过程。

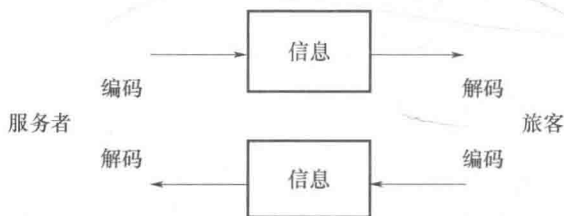


图 1.2 施拉姆沟通模式

(二) 拉斯韦尔沟通模式

拉斯韦尔沟通模式(图 1.3),是指通过回答五个问题:何人,说什么,凭什么,对何人,何效果即“5W”,来描述沟通行为的方法。该模式注重沟通效果,简单方便,是一种线性沟通模式。例如:

航空公司发布航班信息,就是把信息通过工作人员、广播、电视、广告栏等传达给乘客,让乘客明白、记住,然后按信息要求去办。

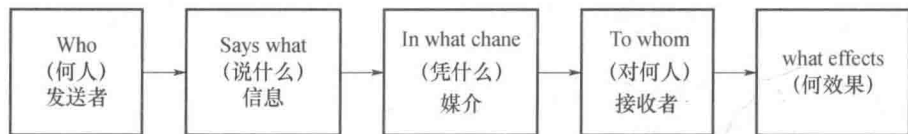


图 1.3 拉斯韦尔沟通模式

(三) 申农沟通模式

申农沟通模式(图 1.4),是指通过说明信源、发射器、信道、接收器、信宿的顺序及影响因素来描述沟通行为的方法。该模式注重沟通效果,是一种交叉沟通模式,适合通信沟通。例如:



空乘地面指挥和飞机之间的沟通,就是通过地面塔台通过无线电把信息发射出去,再通过仪器把信息传递给飞机上的工作人员。

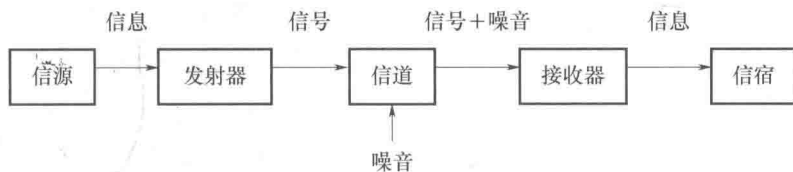


图 1.4 申农沟通模式(通信系统模型)

【案例 1.1】

我想坐祖国的航班

我是个在英国的留学生,我和我的中国同学每次回国前都想坐祖国的航班,可是每一个坐了祖国航班新到伦敦的留学生都说,祖国航班的服务态度不好,中国乘客享受的服务待遇比外国乘客差。但我坐的英航和法航的航班,却是中外平等,为什么外国人不歧视你,而我们自己却要歧视自己。现在网上有些准备出国留学的朋友在向我询问哪家航空公司的航班最好时,我只能说除了中国的就行。其实我们并不愿这么说,如果我们空乘的服务能有所提高的话,我们以后回国,会选择祖国的航班^①。

【问题思考】

- (1) 该案例中那些地方出了问题? 怎样避免这些情况的发生?
- (2) 该案例中平等的意义是什么? 我们应该怎样平等待人?

【案例 1.2】

机票:单方强制态度让马女士很无奈

家住大通县的马女士姐妹二人,因有急事要去北京,便打电话到航空西宁机场中心售票处,购买了两张5月10日下午14点50分西宁至北京的机票。当时负责接待的该中心售票处的工作人员,只是在电话中询问了她们二人的身份证号码后不久,两张打折的机票便送到了她们手中,这让平生里第一次坐飞机的马女士喜出望外。此前她们曾听别人讲,乘飞机不像坐火车、坐汽车那样简单,还需要较多的证件、手续……于是在拿到机票后,她们主动要求送票人查验身份证等相关的证件,送票人却用和蔼的口吻谢绝了。10日下午,二人在西宁机场办理完乘机手续后,却被机场安检人员以其所持的身份证过期为由,拒绝其前往候机大厅候机。当时,她们的行李已经查验登机,航空公司根据机场安检部门的要求,将托运的行李卸下,此后飞机正式起飞飞往北京,马女士二人因此误机。

^① <http://www.sina.com.cn>. 2000年10月11日,22:54.