

# 客舱广播词

辜英智 邓红军 著



四川大学出版社



责任编辑:夏宇  
责任校对:余芳  
封面设计:墨创文化  
责任印制:王炜

### 图书在版编目(CIP)数据

客舱广播词 / 王志鸿编著. —成都: 四川大学出版社, 2015. 8

“十二五”规划航空服务专业统编教材 / 辜英智, 邓红军主编

ISBN 978-7-5614-8949-9

I. ①客… II. ①王… III. ①民用航空—乘务人员—英语—中等专业学校—教材 IV. ①H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 209602 号

### 书名 客舱广播词

---

主 编 辜英智 邓红军  
编 著 王志鸿  
出 版 四川大学出版社  
地 址 成都市一环路南一段 24 号 (610065)  
发 行 四川大学出版社  
书 号 ISBN 978-7-5614-8949-9  
印 刷 郫县犀浦印刷厂  
成品尺寸 185 mm×260 mm  
印 张 7.25  
字 数 150 千字  
版 次 2016 年 8 月第 1 版  
印 次 2016 年 8 月第 1 次印刷  
定 价 20.00 元

◆读者邮购本书,请与本社发行科联系。  
电话:(028)85408408/(028)85401670/  
(028)85408023 邮政编码:610065

◆本社图书如有印装质量问题,请  
寄回出版社调换。

◆网址:<http://www.scupress.net>

---

版权所有◆侵权必究

## § 总 序

随着社会的发展和科学的进步，人们生活水平不断提高，民用航空业发展迅速，呈现出爆发性增长趋势。

近年来，我国民用航空市场发展快速、潜力巨大，航空产业已形成颇具竞争力和影响力的航空经济发展模式，航空公司、机场、航空制造企业、航空维修企业、航空服务企业、航空教育与科研单位等对相关人才的需求与日俱增，为航空服务、航空市场营销等相关专业的毕业生提供了广阔的就业前景。

中等职业学校航空服务专业正是在这一背景下适应市场需求而产生的。本专业立足于培养适应民航现代化建设需要，服务于生产和管理第一线，具有较高的思想政治素质的航空服务应用型人才；通过综合职业能力训练和全面素质的培养，使学生掌握从事民航旅客运输和管理的基本能力和技能，具有严谨的服务质量意识和良好的职业养成意识，熟悉航空服务的业务流程和工作要求以及有关的政策和法规，能灵活运用航空英语，礼貌得体地与服务对象进行交往，能熟练地使用航空客舱各种设备和应急设备，具备空乘实务、空乘礼仪、语言能力、机舱救护能力、民航运输企业及航空商务管理与服务技能，为民航建设与发展做出自身贡献。

教材项目建设是一项系统工程，一定要体现民航学院的特色和成果，体现民航事业突飞猛进发展的时代特征和专业要求。为此，我们按照《中等职业学校航空服务应用型人才培教材》的要求，注重实用性和适用性，组织编写了这套中等职业学校航空服务应用型人才培规划教材。

这套教材包括以下九种：《民航基础概论》《民航服务礼仪》《民航服务通用英语》《民航服务与沟通》《民航商务运输》《民航服务人员日常英

语》《空中乘务实训指导》《民航安全检查实训指导》《空港地面服务实训指导》。这套教材由辜英智主编，参与编撰的人员有王志鸿、刘天刚、王艺茹、黄代军、杨宇、罗娅兰、李洪祥、杨玲、杨军、马秀英、周敏、唐冬、胡启潮、李清霞、石羽平等。其中，王志鸿负责整套教材的统稿及审稿工作。在教材的编撰过程中，编撰者以严谨、认真的工作态度，反复斟酌、修改，力求以深入浅出的分析和生动具体的实例，编撰出能体现中等职业学校航空服务专业特色的系列教材，为我国民航事业的发展尽一份微薄之力。

教材的编撰，参考了一些相关文章和专著，引用了一些资料和图片，谨向这些著作的作者致以诚挚的谢意！教材的编撰和出版得到了成都东星航空旅游专修学院和四川大学出版社的大力支持，在此编委会一并致谢。

成都东星航空职业学校教材编委会

2015年6月

# 前 言

几千年前，大教育家孟子曾经说过“利人莫大于教”，今天我们可以再加上一句“教重莫过于材”。教材对于教学的重要性是尽人皆知的，好的教材不会误人子弟，只会是“引曙光于世，播佳种在田”，成为指导学生高效学习的利器。

那么，怎样的教材才算好的教材呢？我们认为，一本上乘的教材至少要符合三条标准：

第一，编撰者是本学科的领军人物（学科带头人），具有权威性；

第二，教材的框架体系要系统完整，有内在逻辑，而且文字表述准确；

第三，内容相对稳定，即哪些内容进教材、哪些不能进，要有严格甄别，既博采众说，又不是大杂烩。

编撰者一定要是学科带头人。因为教材是教学双方共同依照的蓝本，教师要按教材讲，学生也得按教材学，一手托两家，像此等关乎育人、功在千秋的事，没有高人把关怎么行？而一般说来，编撰者的学问与教材质量密切相关，编撰者是权威，则教材就有权威。

我们组织编写的这套“十二五”规划航空服务专业统编教材包括以下十五种：《民航服务概论》《民航服务心理学》《民航服务礼仪》《民航安全检查基础》《民航客票销售实务》《民航物流基础概论》《民航实用英语基础》《民航运输地理概论》《民航危险品运输概论》《民用航空法律法规基础》《民用航空客货运服务常识》《民航空乘服务艺术》《民航客舱设备常识》《民航服务人员化妆技巧及形象塑造》《客舱广播词》。参与编撰的人员：邓红军、唐明丽、唐波、吴小平、张玉雯、罗建伟、杨军、周敏、杨

帆、徐泽民、刘天刚、罗娅兰、王志鸿、皮春磊、史玉霞、李明东、李宛融、温善琨、王楞兰、邓婷等。邓红军负责这套教材的编审及统稿工作。在教材的编撰过程中，编撰者以严谨、认真的工作态度，反复斟酌、协商、修改，力求以深入浅出的分析和生动具体的实例，编撰出能体现我们航院特色的系列教材，为我国民航事业的发展尽一份微薄之力。

在教材的框架体系上，我们要求编撰者为每本教材整理一个章节体系大纲导图。这源于托尼·巴赞的“心智图”或“脑图”。这样一个体系导图架构对师生都有好处——长文变短，厚书化薄，条分缕析，提纲挈领，生动、直观、形象，便于学习和记忆，可以说是我们的创新之一。此外，框架设计有个重要原则要遵循，那就是突出主线，章节之间要有内在逻辑。换句话说，从第一章到最后一章，都应紧密围绕主线，由表及里，由浅入深，步步深入，逻辑井然。这不仅符合人们认知世界的规律，也是学生学习知识的一般路径。想想看，小时候我们学数学，是不是从学加减开始，然后才学乘除，再后来才学更复杂的混合运算？如果教材不这样编，一开头就学微积分，那样学起来岂不是难于登天！可反观当下，有的教材仿佛一个拼盘，像本专题文集，章与章不搭界，看不出关联；有的则按内容平设篇章，这样貌似有逻辑，但实际上是一盘散沙。

至于教材要相对稳定，是指对教材的内容要有取舍，要力求正确。不能把教材当个筐，啥都往里面装。一本好的教材，个别内容可以修订，可以有增减，但不可颠覆性地被推翻。为此，在主体框架搭建好之后，选择哪些理论（观点）和材料编入课本，编撰者不仅要有学问，而且要有鉴别力。只有把普遍的原理和主流的观点编入教材，教材才能相对稳定；否则，若编入了那些有争议的理论，日后一旦被推翻，造成的负面影响将难以挽回。所以编撰教材，要海纳百川，更要精于取舍。历史表明，编撰者唯有恪守职业道德，以科学的态度传播科学知识，方可赢得师生们长久的尊敬。

教材项目建设是一项系统工程，一定要体现民航学院的特色和成果，体现民航事业突飞猛进发展的时代特征和专业要求。本套教材的编撰者在相当紧迫的时间里，参照《“十二五”规划航空服务专业统编教材编撰原则及体例》的要求，注重实用性和适用性，反映实际的教学设计和教学活

动，将实战、实践、实训融入教材中，书中的例题、案例、互动练习、思考题、拓展知识窗及配图等都是经得起检验的精品。各位编撰者以海尔董事长张瑞敏提倡的“战战兢兢，如履薄冰”的精神完成了东星航院和四川大学出版社交给他们的光荣任务。

在教材的编撰过程中，编撰者参阅了一些相关文章和专著，谨向这些著作的作者致以诚挚的谢意！

最后教材编审组以下面两段话与师生们共勉——

把看来简单的事做好就不简单，把看来平凡的事做好就不平凡。

认真做事，只是把事情做对；用心做事，才能把事情做好。

邓红军

2015年12月



## § 目 录

## 常规广播词

起飞前 .....	( 3 )
登机 .....	( 3 )
确认航班 .....	( 4 )
机上锂电池提示广播 .....	( 5 )
安全演示 .....	( 5 )
欢迎词 .....	( 8 )
再次客舱安全检查 .....	( 10 )
暂时关闭娱乐节目 .....	( 11 )
起飞的最后安全确认 .....	( 11 )
起飞后 .....	( 12 )
飞行上升阶段提示广播 .....	( 12 )
关键阶段颠簸 .....	( 13 )
中度、重度颠簸 .....	( 13 )
50 分钟以内巡航及下降广播 .....	( 14 )
发放银熊猫卡广播 .....	( 19 )
夜航广播 .....	( 21 )
机上免税品销售 .....	( 22 )
落地前 .....	( 23 )
国际地区航线入境健康检疫广播 .....	( 23 )
国际航班澳洲海关检疫广播 .....	( 24 )

国际航班澳洲入境检疫广播 .....	(25)
国际航班检疫规定 (通用版) .....	(26)
国际航班喷洒药物 (如需) .....	(27)
回收耳机 .....	(27)
下降前致意广播 .....	(28)
下降广播 .....	(28)
着陆的最后安全确认 .....	(30)
落地后 .....	(31)
着陆滑行时安全提醒 .....	(31)
通知旅客下飞机 .....	(36)

### 特殊广播词

起飞前 .....	(39)
等待旅客登机 .....	(39)
寻人广播 .....	(39)
清点旅客 .....	(40)
舱门故障时的补充安全介绍 .....	(41)
等待起飞 .....	(41)
致歉广播 .....	(42)
地面等待, 乘务长广播 .....	(43)
地面等待, 需要为旅客提供餐饮服务 .....	(45)
等待货物装载 .....	(45)
等待随机文件 .....	(46)
除冰、防冰等待 .....	(46)
高原机场等待 .....	(47)
过站旅客终止行程, 行李确认 .....	(48)
飞机清舱 (旅客下飞机) .....	(49)
飞机清舱 (旅客下飞机且重新安检) .....	(49)
飞机滑回停机位 .....	(50)
等待飞机排除故障 .....	(51)

故障排除准备起飞 .....	(51)
换乘飞机 .....	(52)
回候机楼休息等候 .....	(53)
取消航班 .....	(53)
确保飞机配载平衡 .....	(54)
失物认领 .....	(55)
空调系统在地面制冷/制热不佳 .....	(55)
公安人员上机执行公务 .....	(56)
娱乐系统故障 .....	(57)
供水系统故障 .....	(57)
因中途站天气不好而直航 .....	(58)
备降/返航 .....	(59)
落地前 .....	(60)
空中盘旋 .....	(60)
落地后 .....	(61)
等待地面联检检查 .....	(61)
等待客梯车 .....	(61)
备降/返航落地后广播 .....	(62)

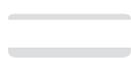
### 紧急情况广播词

机上火灾 .....	(65)
客舱失火 .....	(65)
灭火后（继续飞行/备降） .....	(66)
客舱释压 .....	(67)
到达安全高度后乘务长广播 .....	(68)
急救 .....	(69)
爆炸物 .....	(70)
爆炸物威胁 .....	(70)
接到爆炸物威胁组织下机 .....	(71)

## 重要航班广播词

专机/包机 .....	(75)
专机/包机欢迎词 .....	(75)
专机/包机致意广播 (落地前) .....	(76)
专机/包机下降广播 .....	(76)
专机/包机落地广播 .....	(77)
军运航班欢迎词 .....	(78)
军运航班欢迎词 .....	(78)
军运航班巡航广播 .....	(79)
军运航班乘务组致意广播 (去程) .....	(79)
军运航班乘务组致意广播 (回程) .....	(80)
军运航班发放特色纪念品广播 .....	(80)
军运航班下降广播 .....	(80)
军运航班落地广播 .....	(81)
首航广播词 .....	(82)
各类节假日欢迎词 .....	(83)
零点祝福词 .....	(85)
附 录 .....	(86)
附录一 温度换算表 .....	(86)
附录二 国内主要城市三字代码 .....	(87)
附录三 四川航空公司飞机停靠机场航站楼及各机场失物招领 电话 .....	(94)
附录四 四川航空与荷兰航空代码共享航班号 .....	(98)
附录五 月份、星期、时间英文读法规则 .....	(99)
附录六 民航英语缩写及简译 .....	(99)
附录七 餐谱中英文对照 .....	(101)

# 常规广播词





常规广播词是空乘机组人员向乘客传递信息的重要载体，是旅客了解信息的重要媒介。常规广播词一般包括航班信息、飞行信息、飞行预报、客舱安全提醒、旅客须知等；分为起飞前广播、飞行中广播、落地前广播和落地后广播四个阶段。乘务员广播时应语气亲切、吐词清楚。



## § 起飞前

### ※ 登机

女士们、先生们：

欢迎您选乘东星航空公司的航班，请您按照登机牌上的号码对号入座，座位号位于行李架下方。请将行李物品放在行李架内或座椅下方止滑杆内，请不要放在通道或紧急出口处。请您稍微侧身，尽快入座，方便身后旅客及时通过。

谢谢！

注：①旅客登机时如通道堵塞可播放此广播。

②预录广播系统有此项内容；预录广播系统不能使用时，按照广播词人工播读。

Ladies and Gentlemen,

Welcome aboard East Star Airlines. Please take your seat according to your seat number. The seat number is indicated under the overhead compartment. Please put your baggage in the overhead compartment or under the seat and take your seat as soon as possible to keep the aisle clear for others to go through.

Thank you!

## ※ 确认航班

女士们、先生们：

欢迎您搭乘东星航空公司 3U\_\_\_\_\_ 航班由\_\_\_\_\_ 前往\_\_\_\_\_（经停\_\_\_\_\_）。

本航班与\_\_\_\_\_ 公司\_\_\_\_\_ 航班代码共享。

请再次确认您的机票或登机牌。为了确保飞行安全，请关闭手机及其他电子设备。

（符合升舱条件的航班）东星航空公司现已开设机上现金升舱服务项目，如果您需要办理，请与客舱乘务员联系。

（有录像设备）稍后，我们将为您播放本架飞机的安全须知录像，请您留意观看。

谢谢！

注：①关闭舱门前播报完此广播。目前实现代码共享的是荷兰皇家航空公司（KLM Royal Dutch Airlines）。

②预录广播系统无此项内容，按照广播词人工播读。

Ladies and Gentlemen,

Welcome aboard East Star Airlines' flight 3U\_\_\_\_\_ from\_\_\_\_\_ to\_\_\_\_\_ (via\_\_\_\_\_). This is a code-share flight with\_\_\_\_\_ Airlines\_\_\_\_\_.

Please check your ticket or boarding pass again. Turn off your electronic devices such as mobile phones.

If you need to upgrade, please contact our flight attendant.

We will show you a video explaining the safety features of this aircraft. Please watch carefully.

Thank you!

## ※ 机上锂电池提示广播

各位旅客：

根据中国民航局相关安全管理规定，随身携带的备用锂电池需使用绝缘塑料袋单独隔离包装。如您需要绝缘塑料袋，请与客舱乘务员联系。特别提醒您：飞行过程中禁止使用充电宝等锂电池移动电源为电子设备充电，并确保锂电池移动电源开关始终处于关闭状态。

谢谢！

注：①飞机起飞前选择合适时机播放。

②预录广播系统有此项内容；预录广播系统不能使用时，按照广播词人工播读。

Ladies and Gentlemen,

According to the CAAC regulations, spare lithium batteries must be packaged separately by the insulating plastic bag. If you need an insulating plastic bag, please contact our flight attendants. Please do not use the lithium battery charger, and turn it off during the whole flight.

Thank you!

## ※ 安全演示

女士们、先生们：

为了确保您的安全，现在由客舱乘务员向您介绍本架飞机的安全设施。

本次航班为禁烟航班，在飞机客舱及卫生间内禁止抽吸香烟、电子香

烟及同类产品。

本架飞机的紧急出口分别位于客舱前、中、后部左右两侧，标有紧急出口的明显标志，并有疏散指示灯标明通道。在紧急情况下，客舱内所有的出口指示灯和通道指示灯会自动亮起，请您根据自己的座位分布，选择就近的出口撤离。撤离时严格听从机组人员的指挥，严禁携带行李。

安全带在您座位上。使用时将连接片插入锁扣内，根据需要调节松紧。解开时，先将锁扣打开，拉出连接片。当飞机起飞、着陆和飞行中遇到颠簸以及安全带指示灯亮起时，请保持安全带系好。

氧气面罩储藏在您座椅上方，发生客舱释压，面罩会自动脱落，机上人员必须立即吸氧。吸氧时，请用力向下拉面罩，将面罩罩在口鼻处，把带子套在头上进行正常呼吸。在帮助别人之前，请先戴上自己的面罩。在卫生间的旅客应立即就地戴上面罩。

飞机在水上遇险时，所有旅客需要穿戴救生衣或使用漂浮设备。救生衣在您座椅下方的口袋里。使用时取出，经头部穿好，将带子从后向前扣好系紧，并缠绕在腰间。离开飞机上船时，请拉动救生衣下部红色充气手柄充气。请注意，在客舱内不要充气。充气不足时，拉出救生衣上部的红色人工充气管，用嘴向里充气。夜间迫降时，救生衣上的指示灯遇水会自动亮。座椅下方没有救生衣的旅客，您的坐垫可作漂浮设备。具体使用方法请阅读安全须知卡。安全须知卡在您座位前面的口袋里，请您在起飞前仔细阅读。

根据中国民航有关规定，旅客在机上必须遵守客舱信息灯的信号、标志牌的指示。

谢谢！

注：①舱门预位之后立即播放此广播。

②在能播放安全演示录像的飞机上不必播读此条广播；预录广播系统有此项内容，在不能播放安全演示录像的飞机上，使用预录系统播放此项内容；预录广播系统不能使用时，按照广播词人工播读。

Ladies and Gentlemen,

For your safety, now we will introduce you the location and using