

民航空乘服务艺术

辜英智 邓红军 主编



四川大学出版社



责任编辑:高庆梅
责任校对:王 冰
封面设计:墨创文化
责任印制:王 炜

图书在版编目(CIP)数据

民航空乘服务艺术 / 辜英智, 邓红军主编. —成都:
四川大学出版社, 2013. 12

“十二五”规划航空服务专业统编教材

ISBN 978-7-5614-7469-3

I. ①民… II. ①辜… ②邓… III. ①民用航空—乘
务人员—高等学校—教材 IV. ①F560.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 315577 号

书名 民航空乘服务艺术

主 编 辜英智 邓红军
编 写 杨 军 唐明丽 邓红军
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 978-7-5614-7469-3
印 刷 郫县犀浦印刷厂
成品尺寸 185 mm×260 mm
印 张 17.25
字 数 280 千字
版 次 2014 年 1 月第 1 版
印 次 2014 年 1 月第 1 次印刷
定 价 32.00 元

版权所有◆侵权必究

◆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.scup.cn>

“十二五”规划航空服务专业统编教材编审委员会

主 编：辜英智 邓红军

编 委（以姓氏汉语拼音音序排列）：

邓 婷	邓红军	刘天刚	李明东
李宛融	罗建伟	罗娅兰	皮春磊
史玉霞	唐明丽	温善琨	王楞兰
王志鸿	徐泽民	杨 帆	杨 军
张玉雯	周 敏		

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十四种：《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》。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

2013 年 12 月

目 录

第一章 空中乘务员基本素质	(001)
第一节 空中乘务员的由来.....	(003)
第二节 空中乘务员应具备的素质.....	(004)
一、思想素质.....	(006)
二、业务素质.....	(008)
三、身体素质.....	(011)
第三节 空中乘务员的专业术语.....	(013)
一、空中乘务员专业术语.....	(013)
二、乘务专业英文代码的含义.....	(014)
第二章 空中乘务员职业形象	(017)
第一节 乘务员职业妆容.....	(017)
一、乘务员职业妆原则.....	(017)
二、乘务员基础化妆程序.....	(019)
三、乘务员职业妆容.....	(025)
第二节 乘务员专业化形象管理.....	(034)
一、乘务员的仪表要求.....	(034)
二、乘务员仪态基本规范.....	(037)
三、乘务员飞行证件的管理.....	(042)
四、飞行箱管理.....	(042)
第三章 客舱语言与播音技巧	(043)
第一节 客舱语言技巧.....	(044)
一、人与人交谈，贵在真诚.....	(044)
二、尽量使用巧妙的服务语言.....	(044)

三、需要避免的三种服务语言·····	(046)
四、客舱服务常用语言·····	(047)
第二节 客舱播音技巧·····	(051)
一、通过“呼吸控制”训练达到“气畅”·····	(051)
二、通过“口腔控制”训练达到“字清”·····	(053)
三、通过“共鸣”训练达到“声美”·····	(054)
四、通过“声音弹性”训练实现“多变”·····	(055)
第三节 客舱播音的内容·····	(063)
一、正常播音·····	(063)
二、非正常播音·····	(068)
第四章 乘务员工作职责及服务流程·····	(075)
第一节 乘务员的工作职责·····	(076)
一、概述·····	(076)
二、客舱乘务员的工作职责·····	(076)
三、主任乘务长/乘务长的岗位职责·····	(078)
四、公务舱乘务员的工作职责·····	(078)
五、厨房乘务员的工作职责·····	(079)
六、广播员的工作职责·····	(080)
七、要客服务职责·····	(080)
第二节 乘务员服务流程·····	(081)
一、确认飞行任务·····	(081)
二、航前签到·····	(081)
三、航前准备阶段·····	(081)
四、直接准备阶段·····	(085)
五、飞行实施阶段·····	(088)
六、航后讲评阶段·····	(097)
第三节 乘务员服务程序及规范·····	(097)
一、客舱灯光调控·····	(097)
二、迎送客服务规范·····	(098)
三、介绍与表演应急设备的规范·····	(099)

四、书报杂志服务·····	(099)
五、托盘使用规范·····	(100)
六、发送物品的规范·····	(100)
第四节 饮品服务·····	(103)
一、饮品服务规范·····	(103)
二、酒品服务·····	(104)
三、无酒精饮料服务·····	(106)
第五节 餐食服务·····	(107)
一、烧烤餐盒·····	(107)
二、送餐服务·····	(108)
三、特殊餐食服务·····	(109)
第六节 几种不同时长航线的服务程序·····	(111)
一、45 分钟以下省内航线服务程序 ·····	(111)
二、1 小时以下国内航线服务程序 ·····	(112)
三、1 小时 30 分钟以下国内航线服务程序 ·····	(112)
四、2 小时以下国内航线服务程序 ·····	(113)
五、2 小时以上国内航线服务程序 ·····	(114)
六、公务舱服务程序·····	(115)
七、2 小时以下国际（地区）航线服务程序 ·····	(116)
八、2 小时以上国际（地区）航线服务程序 ·····	(117)
第五章 特殊旅客服务·····	(119)
第一节 需要日常照料旅客的服务·····	(120)
一、特殊服务原则·····	(120)
二、需要特殊帮助旅客的处理·····	(120)
三、老年旅客的服务·····	(121)
四、要客的服务·····	(122)
五、犯人旅客的服务·····	(123)
第二节 需要专门帮助的特殊旅客服务·····	(123)
一、无成人陪伴儿童旅客的服务·····	(123)
二、带婴儿旅客的服务·····	(125)

三、孕妇的服务	(126)
四、伤病旅客的服务	(126)
五、担架旅客的服务	(128)
六、盲人旅客的服务	(129)
七、死亡及休克旅客的服务	(130)
第六章 乘务员飞行安全规则	(133)
第一节 乘务员的安全职责	(134)
一、在地面实施的客舱安全职责	(134)
二、在空中实施的客舱安全职责	(137)
第二节 中途过站的规定	(138)
一、过站旅客不下飞机	(138)
二、飞机过站加油	(139)
第三节 确认旅客安全的认知	(140)
一、安全告示	(140)
二、禁止吸烟	(140)
三、系安全带规定	(141)
四、颠簸	(141)
第四节 出口座位及驾驶舱的安全规定	(142)
一、出口座位定义	(142)
二、出口座位确认	(142)
三、确定坐在出口座位的乘客需完成的工作	(142)
四、不能安排在出口座位的乘客	(143)
五、旅客座位更换	(143)
第五节 进入驾驶舱的安全规定	(144)
一、进入驾驶舱的注意事项	(144)
二、可进入驾驶舱的人员	(145)
第六节 劫机事件的处理	(145)
一、劫机的定义和劫机者的类型	(145)
二、劫机者的心态	(146)
三、遭遇劫机的处理	(146)

四、斯德哥尔摩症候群·····	(148)
第七节 非法行为的旅客与旅客不当行为的处置·····	(149)
一、概述·····	(149)
二、非法行为的表现形式·····	(150)
三、旅客不当行为的等级及类别·····	(150)
四、处置非法干扰行为·····	(151)
五、违反规定在客舱、洗手间吸烟不听劝阻的处置·····	(151)
第八节 特殊情况处置·····	(151)
一、乘客故意伤害他人的非法行为处置·····	(151)
二、盗窃、故意损坏和违反规定开启应急救生设备及其他危及 飞行安全行为的处置·····	(152)
三、处理乘客寻衅滋事、破坏公共秩序等行为·····	(153)
四、酗酒滋事乘客行为的处理·····	(154)
五、处置失能机组人员的事件·····	(155)
第七章 客舱应急处置·····	(157)
第一节 客舱应急撤离·····	(158)
一、应急处置的基本原则·····	(158)
二、应急撤离基础知识·····	(159)
三、有准备的应急撤离·····	(164)
四、无准备的应急撤离·····	(170)
五、陆地撤离·····	(171)
第二节 客舱火灾处置·····	(174)
一、一般火灾的处置·····	(174)
二、特殊火灾的处置·····	(175)
第三节 客舱释压处置·····	(178)
一、释压类型·····	(178)
二、客舱释压的反应·····	(178)
三、释压的处置·····	(179)
四、处理客舱释压时应遵循的原则·····	(180)
第四节 危险物品处理·····	(181)

一、危险物品的分类·····	(181)
二、允许旅客少量携带的危险物品·····	(182)
三、禁止携带或托运的危险物品·····	(183)
四、飞机上发现危险品的处理·····	(183)
五、处理危险品应遵循的原则·····	(184)
第五节 机上急救·····	(184)
第八章 求生·····	(203)
第一节 陆地求生·····	(203)
一、撤离后的组织·····	(203)
二、建立避难所·····	(203)
三、信号与联络·····	(204)
四、饮水·····	(205)
五、食物·····	(206)
六、取火·····	(207)
七、陆地生存要点·····	(207)
第二节 海上求生·····	(208)
一、海上生存的特点·····	(208)
二、水中保暖·····	(208)
三、饮水·····	(209)
四、食物·····	(210)
五、发现陆地·····	(210)
第三节 丛林求生·····	(211)
第四节 极地冬季求生·····	(212)
第五节 沙漠求生·····	(213)
附 录·····	(215)
附录一 常见化妆品品牌介绍·····	(215)
附录二 国内航空公司招聘流程与面试问题·····	(218)
附录三 国外航空公司招聘流程与面试问题·····	(237)
参考文献·····	(257)
后 记·····	(259)

第一章 空中乘务员基本素质

学习目标

客舱服务质量的优劣，不仅关系到航空公司的经济效益和社会效益，而且直接影响着航空公司的生存和发展。客舱服务质量有赖于高素质的客舱乘务员，因此，作为一名客舱乘务员，必须具备良好的思想素质、业务素质和职业形象。

案例

中国民航站在新的历史关口

目前，中国民航站在新的历史关口。一是公众对民航的需求直线上升，2003年9月30日，民航运输旅客40万人，创造了单日旅客量的历史最高纪录；二是公众对民航服务不尽如人意之处意见颇多，多数航空公司和机场经营状况不佳，陷入亏损；三是从管理体制上看，大部分机场到2004年年底下放地方政府管理，与民航总局脱钩。民航出路在哪里？《中共中央关于完善社会主义市场经济体制若干问题的决定》（以下简称《决定》）指出“对垄断行业要放宽市场准入，引入竞争机制”，这为民航指明了下一步改革和发展的方向：走市场化道路，才会有辉煌的明天。

就像家电行业开放后，中国家电品牌冲到了国际市场上，价格越来越便宜一样，民航行业情况也与之相似。

（一）逐步放松经济审批

民航总局要逐步放松行业内经济审批，放宽市场准入，在较严格的安全审批条件下，逐步放开民航运输市场，引入竞争。比如，取消对旅游包机的限制，准许大的旅行社买飞机经营包机运输。放宽支线航空公司、货

运航空公司的准入政策，降低航空公司成立的资本审批门槛。

这样，在竞争的压力下，航空公司将更重视品牌和服务，从而健康成长。民航业将为国民经济构筑起高效、便捷、较低成本的运输平台。在成本下降的情况下，蕴涵着票价下降的可能，将使更多的人能够坐得起飞机。

（二）满足公众对民用航空的各类需求

随着人们生活的进一步富裕，在中国，私人拥有飞机已成为可能。目前，有一些人到民航飞行学院学习飞行，并取得了飞行执照。但目前还没有私人购买并自己驾驶飞机。为顺应社会需要，中国民航总局需调整对通用航空公司的审批政策，允许私人买飞机。对于民航机服务于农业、矿业、林业、救援业等，民航总局都应给予支持。

作为政府部门，民航总局要提高商业航空的安全标准。对私人飞机等通用飞机，结合中国的情况，应设置一定高度的安全条件及限制飞行范围。

（三）机长执照不好拿

“坐飞机更安全”，是保护公众利益的根本，是加强民航全行业安全的规章管制标准。管好执照和许可证是民航安全管理的核心。民航总局要出台法规，让执照、许可证不容易考取，考取后如果不认真按照标准去做，就随时会被吊销。比如，提高机长执照的考核标准，想当机长不那么容易；对飞行员的初始训练标准也要提高，想迈进飞行员的门槛也不那么容易；提高飞机维修人员的训练标准，不达到训练标准，不准维修飞机。

目前，对于在中国降落的外国航空公司的飞机，我们并没有进行安全运行审查。为了保障机上旅客的安全，要研究出台相应的民航安全运行检查制度。民航总局要加强对事故、事故征候的调查。不但调查事故发生单位的责任，还要追究相关监督管理部门的责任。

（四）做消费者的保护人

民航提供给消费者的产品就是服务，而许多消费者对民航服务并不十分满意。机上娱乐服务比较单调，更新慢，不系列化，不能适应不同层次旅客的需求。作为政府部门，督促航空公司和机场提高服务质量，保护消费者利益，是民航总局转变职能后的职责重点之一。2003年8月，民航

总局成立了消费者事务中心，专门负责受理消费者的投诉，并定期公布航空公司和机场的服务状况。这就是一种监管手段，对于服务总是排名靠后的企业，公众将不会选择乘坐其航班。今后，民航总局还要创新一些新制度和办法，促进服务质量的提高，切实维护广大乘客的利益。

（五）小城市也有飞机坐

目前，我国广袤的西部地区航班数量仍偏少。延安、安康、汉中、榆林、广元、洛阳等支线，航班量很少。原因是东部经济发达，坐飞机的人多，飞东部赚钱，于是航空公司纷纷“孔雀东南飞”。这在一方面造成了资源浪费，另一方面又不能满足支线区域内公众的需要，还影响了民航全行业的协调发展。要改变这种现象需民航总局研究政策，支持西部和支线飞行的发展。比如，对这些航线给予一定的补贴；新支线航线，两年内给予保护。要通过政策，引导大家重视支线运输，开拓支线市场。中国民航进一步发展的广阔前景，蕴涵在支线运输业务中。

所有的改革归结起来，都是为了促进民航做大做强。结合《决定》，民航总局正在制定民航业从2006年至2020年的发展规划。实干到2020年，中国民航强国的梦想，一定能够实现。^①

第一节 空中乘务员的由来

空中乘务员（midair crew member），又称空中乘务、空中服务员。女性称空中小姐、空姐，已婚的又称空嫂；男性称空中少爷、空少。她（他）们主要的职责是在民航飞机上确保乘客旅途中的安全和舒适——例如为乘客供应飞机餐等，指导乘客使用机上安全设备以及在紧急情况下组织乘客逃离飞机等等。因为近年来恐怖活动和劫机活动的威胁，维护客舱内的安全也成为现在空中乘务员越来越重要的职责。

^① 资料来源：http://news.xinhuanet.com/zhengfu/2003-11/content_1171971_1.htm。

最早的空中服务员出现在 1930 年，一位名叫埃伦·切奇的 25 岁护士被美国联合航空公司聘用在飞机上照顾乘客。在很长的一个时期内，空中服务员主要是女性，近年来则有越来越多的男性加入空中服务员的行列。由于空中服务员一职对外表要求较高，所以，外貌条件较好也成为空中服务员的选拔条件之一。

空中服务员在上岗前需先接受航空公司提供的训练，合格后方可正式踏上工作岗位。训练包括服务、仪态、化妆、飞机安全及急救等。另外，所有准空中服务员亦要取得国际民航组织许可才可以成为空中服务员。空中服务员需至少懂英语及另一种外语，以便与各国乘客沟通。

由于空中服务员有机会在工作时到其他国家，加上其工作性质以及高于一般行业的薪资，因此成为不少年轻人趋之若鹜的职业。每逢航空公司公开招聘空中服务员，都会吸引不少人排队应征。实际上，空中服务员的工作对体力的要求很高，加上要时常适应时差，因此是辛苦的工作。

第二节 空中乘务员应具备的素质

案例

给你的角色定位

当我们用大量美好的语言来描述、赞美“空姐”时，我们宣扬的是美、是爱、是善，是真和情。

当一个年轻人走进航空公司的那一天，就应该非常明确自己是干什么来了，你通过艰辛的跋涉，从强手如林的竞争中走过来，应该非常理解什么是珍惜，什么是热爱。在家里，你是父母的掌上明珠，是父母的心肝宝贝。但走进空中乘务员的队伍，需要转换自己的角色，将热情和才智投入到你选择的职业上来，并为此不断努力。

公司的服务理念是“追求旅客满意最大化”，刚刚获得的海南省仅此一家的“全国用户满意服务业”的殊荣表明，我们公司的空中服务质量有

了很大的提升。但是，我们不能停留在荣誉里沾沾自喜，我们必须树立追求最佳、追求最新、追求最优的观念。从而更加明确作为一名乘务员，面对不同的服务对象时自己身份的定位。应该按照旅客的需求不断变换自己的角色，对于老人、孩子、病人等弱势群体，应该充当亲人、医生和护士的角色，给予他们无微不至的爱与关怀和训练有素的照看与护理，让他们体验亲情和温暖；对于年轻人及第一次乘机的旅游团体，要成为一位真挚的朋友兼出色的导游，要充分展示魅力，让他们体验真挚的友情，享受愉悦的旅程；对于坐头等舱、公务舱的要客，则应该成为顶尖的秘书、温柔的护理员和乖巧、精干的公关小姐，尽可能地发挥才华，尽可能地运用智商、情商，让旅客感受我们的文化和我们的品位。总之，对不同的旅客，需要不同的角色定位。能找准自己的位置，将自身的角色作用发挥到最好、发挥到极致，就是成功的，你就是当之无愧的最出色的空中小姐，你将成为公司的掌上明珠，成为企业的宝贝。^①

客舱服务是航空公司的一种特殊产品，是由航空公司飞行机组的乘务员在飞机飞行这一特定时间里，在飞机客舱这一特定空间里，为旅客提供以安全舒适为内容的具体工作。飞机是现代高科技的产物，客舱服务是民航业务的一个重要组成部分。其特定的服务设备、服务空间、服务时间及服务对象，形成了客舱服务标准高、安全规范严、技术操作要求细等特点。在民航业日趋激烈的竞争中，客舱服务质量的优劣，不仅关系到航空公司的经济效益和社会效益，而且直接影响着航空公司的生存和发展。客舱服务质量的提高有赖于高素质的客舱乘务员，因此，作为一名客舱乘务员，必须具备良好的思想素质、业务素质和职业形象。

素质，是人在思想、品德、知识、阅历、能力、修养、意志、身体、情感等方面的综合表现。对民航客舱乘务员的素质要求主要有以下几个方面。

^① 资料来源：赵冰梅. 民航空乘服务技巧与案例分析 [M]. 北京：中国广播电视出版社，2005.