



普通高等院校民航  
特色专业统编教材

空乘专业

PUTONG GAODENG YUANXIAO MINHANG  
TESE ZHUANYE TONGBIAN JIAOCAI



# 民航 客舱服务

MINHANG  
KECANG FUWU

洪 沁 主编



中国民航出版社



普通高等院校民航特色专业统编教材·空乘专业

# 民航客舱服务

洪 沁 主编

中国民航出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

民航客舱服务/洪沁主编. —北京: 中国民航出版社, 2015.7 (2016.8重印)  
ISBN 978-7-5128-0276-6

I. ①民... II. ①洪... 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 (2015) 第 164166 号

民航客舱服务

洪沁 主编

---

责任编辑 邢璐

出版 中国民航出版社 (010) 64279457

地址 北京市朝阳区光熙门北里甲 31 号楼 (100028)

排版 中国民航出版社录排室

印刷 北京金吉士印刷有限责任公司

发行 中国民航出版社 (010) 64297307 64290477

开本 787×1092 1/16

印张 7.5

字数 123 千字

版印次 2015 年 8 月第 1 版 2016 年 8 月第 2 次印刷

---

书号 ISBN 978-7-5128-0276-6

定价 22.00 元

官方微博 <http://weibo.com/phcaac>

淘宝网店 <https://shop142257812.taobao.com>

电子邮箱 [phcaac@sina.com](mailto:phcaac@sina.com)

# “普通高等院校民航特色专业统编教材” 空乘专业编写指导委员会

总策划：马松伟

总顾问：刘玉梅

编写指导成员：

韩 雁	何秋钊	耿 洁	梁智生
陆 周	刘 冰	李文川	李爱琴
孙 军	李 梅		

审稿人：林 立	刘丽娟	许雅玲	刘小娟
郭 沙	傅 强	邹建军	李 永

## 本书编写组

**主 编：**洪 沁（上海民航职业技术学院）

**编 委：**施 敏（上海民航职业技术学院）

苏 佳（上海民航职业技术学院）

李 娜（上海民航职业技术学院）

孙 芮（中国民用航空飞行学院）

刘佳颖（中国民用航空飞行学院）

**主 审：**夏莉莉（东方航空公司客舱服务部）

## 出版前言

当前，我国民航事业呈现快速发展态势，人才需求巨大，人才缺口矛盾突出。为深入实施“科教兴业”和“人才强业”战略，进一步加快民航专业人才培养，提高人才培养质量，努力为推动民航强国建设提供更加强有力的人才保障，在院校教育方面必须十分注重教学基本建设，编写民航统编教材便是其中的一项重要工作。

民航局高度重视统编教材编写工作，自2012年首次推出“空管专业统编教材”以来，其他特色专业教材也得到了系统开发，此次空乘专业统编教材的编写出版就是在民航局高度重视下取得的又一成果。

针对目前空乘教材高职特色反映不够，偏重于理论知识的编写整理而缺乏实训的现状，本套教材在编写过程中紧密结合民航职业技能鉴定标准要求，遵循职业教育教学特点，贯彻以学生为主体的教学思想，理论知识以“必需”和“够用”为度，重点突出实际操作技能。同时，为保证教材的实用性、先进性，并能反映服务过程中的技术水平，本套教材的开发、编写由来自中国民航大学、中国民用航空飞行学院、中国民航管理干部学院、广州民航职业技术学院、上海民航职业技术学院的空乘培训教师与来自中国国际航空股份有限公司、中国东方航空股份有限公司、中国南方航空股份有限公司等企业的专业人员共同完成，使教材内容更具有针对性，更加贴近社会需要和职业岗位需求标准，从而有效推进“工学结合、校企合作、顶岗实习”人才培养模式的构建与实施。

本套教材秉承民航特色专业统编教材的编撰宗旨，在内容、体例、规范等方面更加严谨、务实，编者多是长期从事空中乘务教学和研究工作的资深教师及富有空乘服务经验的一线专业人员，书稿中的重要内容均经过行业专家审核把关。该套丛书体现了权威、创新、普适的特点，丰富、更新并完善了近年来空乘专业的教材体系，既适合民航大中专院校、社会上各类航空培训机构用作教材，也可作为民航一线服务人员拓展知识、提高服务能力的培训用书。

此次空乘专业统编教材的组织编写专业细分性较强，涉及面广，不足之处在所难免，诚恳地欢迎大家在教材使用过程中提出改进意见，使统编教材日臻完善。

中国民航出版社

2015年1月

# 前 言

我国民航业正处于快速发展时期，客舱服务是所有航空公司都非常重视的服务环节，其服务质量直接影响到航空公司的形象，优质的客舱服务可以有效提升航空公司的知名度和美誉度，客舱服务是航空公司和乘客群体关注的焦点。同时，客舱乘务员也是很多年轻人梦想的职业，青春靓丽的形象、高薪、四处旅行等给这个职业罩上了光环，但他们并没有深入地了解乘务员具体工作的内容，对客舱乘务员的定位没有正确的认识。

大量的空乘院校空乘专业应运而生，在专业教学中，客舱服务一定是专业课程的核心。本教材包含了客舱服务的主要工作内容，介绍了目前国内航空公司主要机型的设备与操作，从飞行的四个阶段入手，详细阐述了各个服务环节的工作流程，其中机上餐饮服务和特殊旅客服务独立成章细述，作为高职教材，我们还对客舱安全的管理和服务的管理，提出管理上的要求。每章后有案例分析，思考与练习，供教师和学员在学习之后，能理论联系实际，学以致用。

本教材由洪沁主编，由上海民航职业技术学院、中国民用航空飞行学院的多位老师共同编写。第一章、第三章由洪沁编写；第二章由施敏编写；第四章由苏佳编写；第五章由李娜编写；第六章由孙芮、刘佳颖编写。在早期的教材编写中，宓肖燕、薛佳秋做了大量的工作，编写完成后，东航客舱服务部乘务员部总经理夏莉莉给予了宝贵中肯的意见，高峰为本教材拍摄了部分图片，孙军审核了本教材的英语部分，在此一并表示感谢。

由于行业发展速度快，各航空公司服务的要求又有差异，专业教材的编写既要立足服务的共性，又要追随行业发展的新动态，由于时间仓促，疏漏和不足之处在所难免，谨恳请行业专家、各院校教师们不吝赐教。

编者

2015年5月



# 目 录

出版前言

前言

<b>第一章 客舱服务概述</b> .....	1
第一节 客舱乘务员发展史 .....	1
第二节 客舱服务的含义 .....	3
<b>第二章 客舱服务设备操作</b> .....	12
第一节 主要机型概述 .....	12
第二节 A330-200 服务设备操作 .....	13
第三节 B737-800 服务设备操作 .....	28
<b>第三章 飞行四阶段</b> .....	40
第一节 预先准备阶段 .....	41
第二节 直接准备阶段 .....	43
第三节 飞行实施阶段 .....	45
第四节 航后讲评阶段 .....	58
<b>第四章 机上餐饮服务</b> .....	61
第一节 机上餐饮服务内容 .....	61
第二节 机上餐饮服务流程 .....	73
第三节 机上餐饮服务规范 .....	76
<b>第五章 特殊旅客服务</b> .....	80
第一节 特殊旅客含义及其分类 .....	80

第二节 特殊旅客服务的内容 .....	81
第六章 客舱管理 .....	97
第一节 客舱安全管理 .....	97
第二节 客舱服务管理 .....	105
参考书目 .....	110

# 第一章 客舱服务概述

## 学习目的

客舱乘务员是很多年轻人向往的职业，以为有靓丽的外表就可以胜任，其实他们并不了解这个岗位工作的实质，机上服务工作在服务业中往往代表着较高的水平，这很大程度上来自于对客舱乘务员严格的培训和考评。通过本章的学习，了解客舱乘务员的发展历程，知悉服务的基本含义，掌握客舱服务的特点，了解职业背景。乘务工作与乘客的感受密不可分，尽管各航空公司对客舱服务质量的评价有着不同的方法，但目的都是为了获得乘客的美誉，争取更多的客源，随着时代的变迁，客舱服务也面临着不断的提升与创新。

## 第一节 客舱乘务员发展史

### 一、外航乘务员的发展

从1911年起，开始有人尝试用飞机开展运输和邮递业务，乘客并没有座位，而是坐在邮件上，飞行中，只由副驾驶为他们提供一些简单的饮料和食物。随着飞机体积的增大，机上旅客的增多，一些航空公司开始尝试在机组中增加一些成员，他们通常是男性，被称为“aerial couriers”，“cabin boys”，“flight companions”，“airplane attendants”，或“stewards”，他们要负责装卸行李、验票以及诸如为耳疼的旅客提供口香糖、送点心饮料之类的机上服务。具有铁路、海运、饭店等相关工作经历的应征者成了航空公司的首选对象。1912年3月，受雇于DELAG航空公司的德国人Heinrich Kubis成为世界上第一位机上乘务员。

1930年5月15日，美国注册护士 Ellen Church 踏上了波音航空运输公司“Boeing Air Transport”的飞机，从奥克兰飞往芝加哥，成为第一位机上女乘务员。此后的3年时间里，瑞士、荷兰、德国等世界上大多数航空公司也都效仿波音航空运输公司，不断录用女性作为乘务员，并称其为空姐“stewardess”。“空姐”一时成为引人注目的新星，成为“飞向蓝天”的代名词。

刚开始的商用航班，能坐得起的也是少数有钱人，一般人不敢问津，所以，为了争取顾客，空姐的性感、漂亮和优质服务都是卖点。那时候，空姐的工作也是人人艳羡的，但对她们外貌、体型、年龄等要求甚是苛刻。彼时，美国对“空姐”的要求，除了必须拿到护士执照外，还要满足未婚、25岁以下、体重不超过50公斤、每月飞行100个小时等条件，而当时空姐的服务项目包括当今飞机客舱乘务员、勤务、机务、航油等多个岗位的工作：清扫机舱、擦地板、整理座位、紧急出口管理、为飞机加油、协助飞行员将飞机推入机库等。1968年以前，有的空姐被发现隐瞒已婚，马上下岗。后来几十年，渐渐地，坐飞机不再是达官贵人的特权，现在，普通平民百姓也坐得起飞机了，并且乘飞机旅行已经非常普遍。对空乘人员数量的要求，客观上降低了对空乘录用的苛刻条件，空姐的光环正在褪去，人们更理性地看待空乘这一职业。随着航空业的发展，空乘人员的变迁成为各国社会、经济、人文变化的缩影。

如今的空中乘务员被称为“flight attendant”，各国航空公司都将乘务员当做企业形象推广，无论是传统型航空公司，还是廉价航空公司，空中乘务员依然影响着乘客乘坐飞机的直观印象，也是大众关注的焦点。

## 二、中国乘务员的发展

追溯历史，1929年，由美国寇蒂斯·赖特飞机公司与中国国民政府合作，成立了民国第一家民航公司——中国航空公司（简称“中航”），但那时的飞机上还没有空姐。1937年，中国历史上第一次公开招聘空姐。据上海《申报》记载，欧亚航空公司（中央航空公司的前身）招聘空姐的条件是：年龄20~25岁，体貌端正，身高1.5~1.7米、体重40~59公斤，能讲国语、粤语、英语，并能读写中英文字。由于条件的限制，直到1938年1月才有了6名合格的空中乘务员。

1955年，新中国成立后在北京进行了第一批空中乘务员的招收工作。与新中国成立前的“登报招考”不同，这次招收充满了神秘色彩。除了两名来自民航局的工作人员外，余下的16名入选者均来自北京各中学，年龄大多在十八九岁，这就是有名的“十八姐妹”。而此次空乘招收，政治条件放在了第一位，家庭出身、社会关系必须合格，共青团员尤其受欢迎；其次是本人是否品学兼优，能够吃苦耐劳。

至于外表、长相，则被放在次要的位置上。1956年初，这批空中乘务员集中进行了半年的培训，培训的内容是先地面，后空中。地面服务知识包括值机、配载、气象、航行、运输、旅客接送等内容；礼节、服饰方面，则请了外交部礼宾司同志讲课。接着上飞机进行实习，开始在本场进行随机起降几十个起落，以适应空中反应。

1973年，中国民航进行了有史以来最大规模的一次招乘，共从北京、天津、上海招收空中乘务员116名。当时的中国民航由空军管辖，招乘工作由当地民航管理局和武装部共同组织完成，选拔对象是由学校推荐的应届高中毕业生中的佼佼者。在老一辈乘务员的率领下，这些新兵接受了一个多月的培训，包括形体训练、政治业务学习、机上服务等。用现在培训乘务员的标准衡量，无论硬件还是内容都是无法达标的，但这批年轻人的高素质和激情使她们的工作和生活充实而快乐。除了平均每周两次的航班任务，更多的时候她们坐在小马扎上以床为桌在4人一间的宿舍学习。当时的管理非常严格，乘务队有着严格的作息时间表，乘务员不能自己随便外出，一天三顿饭都是排队去食堂用餐，连进城也是集体排队去坐公共汽车。虽然20世纪70年代初期的航班不多，但从地面的准备到空中服务都是由乘务员完成的。

时至今日，中国民用航空市场不断分化整合，中国民航十几家从事旅客运输的航空公司共有在职乘务员3万多名，他们在飞机上不仅要确保乘客旅途中的安全和舒适，还要满足乘客的各种服务需求。在压力和争议中，这支年轻的队伍，正努力为乘客营造空中之家，展现出服务的高水准。

## 第二节 客舱服务的含义

### 一、服务的概念与特征

随着我国市场经济的不断发展以及服务产品和服务业走向国际市场的需要，服务和服务业需要有一个统一的概念，因此，中国引进了ISO 9004-2关于服务的表述：服务指为满足顾客需要，在与顾客接触中，供方活动和供方内部活动所产生的结果。

服务是一种过程或行为，它并不像商品交易那样会发生所有权的转让，消费者能带走的是由服务所带来的体验。例如，旅游者出去旅游，并不能把享受的服务带走，却在旅游的过程中得到了放松，留下了深刻的记忆。通过对比服务与商品交易之间的区别，可以得出服务具有如下特征。

### （一）无形性

服务具有无形性的特征。这并不是说整个服务过程都不需要借助于有形物体，事实上，100%完全无形性的服务也是很少存在的。以星级酒店为例，服务员的举止态度、酒店营造的氛围和酒店的形象等无形成分，与酒店提供的食品是同等重要的，有时甚至更重要。服务本质上是无形的，服务不能被触摸，不能被品尝，不能被嗅到，亦不能被看到，这与商品的实质或有形形成了鲜明的对比。丽思·卡尔顿酒店集团的创始人 Ritz 常说，人们喜欢有人服务，但是要不露痕迹。他把他的服务方法归纳为4点：看在眼里而不形于色，听在心中而不流于言表，服务周到而不卑躬屈膝，承志上意而不自作主张。

### （二）不可储存性

又称易逝性，服务的不可储存性也是服务区别于商品的一大重要特征。商品在被生产出来之后可以被储存，可以在需要的时候从货架上拿下来出售，同时，消费者在购买商品之后可以自己决定什么时候享受。而由于服务的无形性以及受生产和消费同时进行的制约，服务具有不可储存性，因为服务一经生产就必须被消费掉，否则就变得毫无用处。

### （三）不可分离性

服务的不可分离性是指服务的生产和消费通常是同时进行的，商品先被生产，再被消费，在逻辑上存在着一个先后顺序；服务则是生产的同时被消费的。消费者也参与服务的生产过程，这是与商品生产的不同之处。例如，电影必须在上映的时候观看；驾驶员在开公交车的时候运输了乘客等等，而商品的生成和消费可以分离，这使得商品在交付的过程中不存在人员接触，而由于服务的生产和消费的重叠，就不能避免服务过程中人员的大量接触，这也使得人的因素，特别是人的主观情绪在服务中发挥着尤为重要的作用。

### （四）品质差异性

服务品质受到很多因素影响，如消费群体的不同、服务人员的差异、外部环境以及服务时间的不同等，这些因素都能对服务的品质产生一定的影响。有形产品的标准化生产无法在服务中精确地进行，由同一个服务人员进行的每一次服务给顾客带来的效用和感知都存在这样或那样的差异，造成这些差异的主要来源可以分为以下4种。

（1）服务人员的原因。人不可能像机器那样总是不犯错误地进行同一个动作，

每个人都会有情绪起伏，这些都会影响到消费者的体验。例如，服务人员在情绪低落的时候就极有可能用不太友好的方式对待消费者。这种品质的差异性在很多服务型企业中都有体现。又如银行可要求其职员行动一致，步调一致，但不同的员工提供的服务质量上却有很大的不同，员工的情绪会在很大程度上影响服务质量，银行没有能力控制员工的情绪，只能采取一定的手段去调动员工的情绪。

(2) 消费者的原因。每一位消费者有各自的特点和个性特征，因此，即使是同一种服务，每位消费者感受到的服务质量都是不一样的。个性因素会极大地影响消费者的行为，更会影响到消费者对于服务质量的评价。在一个群体之中，某个特定消费者还会影响到其他消费者的行为和表现，例如，旅行团对于导游人员服务水平的感知就会受到旅游团中比较有影响力的旅客的影响。又如教师给一个班的学生上课，有的人听得津津有味，有的人则是昏昏欲睡。如何给消费者一种持久而均衡一致的服务体验，已经成为摆在服务管理者面前的一大难题。

(3) 环境因素。很多外部因素都可能会影响到消费者对于服务质量的感知与评价，如天气因素，旅游者出去爬山的时候是晴天还是雨天，汽车在行驶中是否颠簸，消费者去银行是否要排队等等，这些环境因素都会对消费者的心理产生很大影响，但是它们却又很难被服务提供者所控制。

(4) 互动因素。很多服务都需要服务人员消费者进行沟通。正是由于服务人员与消费者之间互相作用，他们互相之间的情绪也会影响到对方，从而导致在由同一服务人员向同一顾客提供的多次服务中，顾客对于服务质量的评价也会各不相同。

### (五) 不可感知性

这是服务中最为显著的特征之一。正是由于服务的无形性、不可储存性、不可分离性以及品质差异性，才导致了服务的不可感知性。这里的不可感知性是指消费者在享受服务之前无法预知服务的质量。造成服务的不可感知性的因素大致有3点：

(1) 服务元素的不可感知性，有很多服务元素是人们看不见、摸不着、嗅不到的；

(2) 大多数服务都很难描述，消费者在购买服务之前，往往不能肯定自己能够得到什么样的服务；

(3) 顾客在接受服务后通常很难察觉或立即感受到服务所带来的利益，也难以对服务质量作出客观准确的评价。但是服务的“不可感知性”并不是指所有的服务产品都是完全不可感知的，它只是提供了一个把服务产品同有形的消费品或工业品区分开来的判断方法。

## 二、客舱服务的特点

航空公司用飞机完成乘客和货物的空间位移，是现代高科技下的一种特殊的服务产品。对乘客来说，始发地到目的地飞机上的飞行时间，是消费这种产品最直接的过程。客舱服务就是指在飞行中这一特定的时间和空间里，为满足乘客安全、舒适的需要，通过乘务员与乘客面对面的接触，为乘客提供的乘机安全、饮食、急救等具体服务内容和服务过程。

相对于其他服务业，客舱服务具有鲜明的特点。

### （一）安全第一

早在1957年10月，周恩来总理就给中国民航题词：“保证安全第一，改善服务工作，争取飞行正常”。50余年来，这三句话一直都是中国民航开展所有工作的指导方针，而将安全第一放在首位，不但体现了老一辈国家领导人的智慧，更是体现了民航视安全为生命的严谨的工作态度，体现了民航处处以人为本的工作原则。只有安全是必须不惜一切代价保证的，而服务和正常飞行，则只需根据实际情况以安全为基础进行提升和改善。

航空公司是以安全为生命的，因此对安全的追求和执著也有目共睹，但是也的确存在对客舱安全没有对飞行安全的关注程度高等问题。近年来各航空公司发展都突飞猛进，飞机更新都较快，飞机的机龄、客舱的舒适程度等以前决定旅客购买机票的可比因素大大降低，因此各航空公司服务的提升就成为其吸引旅客的新卖点。当然，这种自发性的服务提升对整个中国民航的服务提升是有很大贡献的，这本身无可厚非，同时也值得鼓励，但是我们必须清醒地认识到，其实客舱安全是飞机安全不可分割的一部分，服务的提升也是应该建立在确保安全万无一失的基础之上的。安全是航空公司为旅客提供优质服务的基础，优质服务也能够为良好的安全记录锦上添花。良好的客舱服务本质首先是安全的服务。

### （二）服务空间狭小

很多飞机的过道只有19~20in宽，广泛应用的机上洗手间为3ft×3ft规格，厨房一般也狭小逼仄，人们在飞机上的行走活动不会随心所欲。空间的狭小和特殊，使得机上的客舱服务有别于其他服务行业，这样的空间使得携带的服务用具、服务用品数量有限，尺寸也需定制，这对空乘人员的服务来说是极大的考验。乘客登机时的缓慢往往是由于一位乘客停止了脚步而造成的堵塞，面对面的行走需要合理避让才能交汇而过。客舱乘务员在客舱推拉餐车时应顾及地面可能出现的障碍，避免



碰撞乘客；为乘客递送饮料餐食时要考虑到递送的顺序和方法，避免烫伤乘客；乘客行李的摆放既要安全又要有序。在飞机上如何利用有限的资源和空间展现空乘人员过硬的服务本领是客舱服务的基本课题。

### （三）服务设备先进

人们当初发明飞机是为了帮助自己突破限制和征服天空。如今，飞机已成为被广泛应用的最快捷先进的运输工具，且飞机的设计者们依然在不断追求改善安全、航程、航速、载荷和环保方面的目标。飞机上小到一块布、一颗钉子都需要达到适航标准，所有飞机都必须通过局方适航认证才能投入使用，机型的更替也带来更多先进技术的应用。

2011年10月，南航率先在中国的航空公司中引进A380机型而备受瞩目，这款空中“巨无霸”采用了更多的复合材料，改进了气动性能，使用新一代的发动机、先进的机翼、起落架，减轻了飞机的重量，减少了油耗和排放，座公里油耗及二氧化碳排放更低，降低了营运成本。A380飞机机舱内的环境更接近自然。客机起飞时的噪声比当前噪声控制标准（ICAO）规定的标准要低得多。

2014年，国航新投入运营的B747-8机型，其燃油效率也比B747-400高16%。此外，由于共享了部分B787-8梦想飞机所用的高科技，B747-8型飞机比现有的747家族机型更安静、排放更洁净。飞机采用了全新的机翼设计和升级后的驾驶舱。内饰选用787梦想飞机的特色内饰，为乘客营造更开阔和舒适感觉的弧线造型，同时个人物品的存储空间也增大了。

2014年，东航新投入运营的B777-300ER也是一个充满亮点的机型，乘坐飞机一向都很单调，在密闭的机舱里，只有“白天和黑夜”，但东航新机型改变了这一格局，今后，旅客在密闭的机舱内也能感觉到晨曦、黄昏、星空等昼夜变化，如果想要来场浪漫的机上求婚，还能有绚丽的灯光效果配合营造氛围。全舱采用了一种可以调节色彩和氛围的灯光，制造出日出、日落、休闲、就餐等多达23种不同的情景，让长途航程变得精彩有趣，其公务舱采用“1-2-1”的座位排列布局，特别是取名为丘比特的两张座椅在平放后可成为一张双人床，为乘客带来三万英尺上的私密五星级酒店体验。经济舱的座椅，每个座位都配有私人专属的、可独立操控的、带有超大显示器的视频娱乐系统。同时，在此机型上，东航加装了空中互联卫星系统，旅客在机上可使用wifi上网，完成机上转机、娱乐购物、预订目的地旅馆等各种各样的应用。

### （四）服务内容繁杂

空中服务的内容多样繁杂，一方面，出于安全考虑，从乘客踏进机舱，一直到离