



民航运输类专业“十三五”规划教材

民航服务礼仪实务

马晓虹 主编
綦琦 主审



中国民航出版社

民航运输类专业“十三五”规划教材

民航服务礼仪实务

马晓虹 主编

蔡琦 主审

国防工业出版社

·北京·

内 容 简 介

本书结合民航服务的行业特点及相关岗位的服务规范,系统介绍了民航服务礼仪的相关内容。全书共分为六个学习单元,主要内容包括民航服务礼仪概述、民航服务人员形象礼仪、民航服务语言礼仪、民航服务接访礼仪、民航岗位服务礼仪、民航服务礼仪综合测试题。本书详细介绍了民航服务岗位上常用的服务礼仪规范,具有较强的行业性、岗位性、实操性。

本书内容实用、图文并茂、易于掌握,可作为高等院校、高职院校民航运输、民航安检、空中乘务等专业的学生用书,也可作为各类民航企事业单位相关人员的培训用书、自学用书。

图书在版编目(CIP)数据

民航服务礼仪实务 / 马晓虹主编. —北京:国防工业出版社,2016.9

民航运输类专业“十三五”规划教材

ISBN 978 - 7 - 118 - 11074 - 6

I. ①民… II. ①马… III. ①民用航空—乘务人员—礼仪—教材 IV. ①F560.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 237588 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 11 $\frac{3}{4}$ 字数 243 千字
2016年9月第1版第1次印刷 印数 1—4000 册 定价 33.00 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

《民航服务礼仪实务》

编委会

主 编 马晓虹

副主编 曾晓涛 郭 婕 汪小玲 刘 琴

参 编 吴甜甜

主 审 綦 琦

前言

民航业作为一个典型的高标准服务行业,其服务质量的高低直接关系到民航企业的生存与发展。民航服务质量的提升,关键在于民航服务人员综合素质的提高。民航服务礼仪的学习旨在培养民航服务人员的服务意识,提升民航服务人员的礼仪素养,提高民航服务人员的服务技能,从而为旅客提供高品质的服务产品,提升企业的综合竞争力。

本书在编写过程中注重理论与实践的紧密结合,突出民航服务礼仪的实用性与操作性。依据民航行业特点,本书为了突出重点,将一些与民航服务相关度不高的礼仪内容进行了删减,同时将民航主要服务岗位的要求、规范与礼仪知识相结合,突出民航服务礼仪的针对性。

本书在编写过程中,对部分民航企业进行了调研和咨询,广泛听取一线教师的意见,力求编写出一本符合行业特点、教师易教、学生易学、实用性强的教材。在内容的编排上,本书配以大量的图片阐述理论知识,并设置案例分析、知识拓展、实训项目等环节,便于学生的理解和实践。通过对本书的学习,学生可科学系统地掌握民航服务中的相关礼仪、礼节,为从事民航服务工作打下坚实的基础。

本书由马晓虹任主编,曾晓涛、郭婕、汪小玲、刘琴任副主编,吴甜甜参编,綦琦任主审。全书由马晓虹负责统稿。

由于编者水平有限,时间仓促,书中难免有不足和疏漏之处,恳请广大读者批评指正。

马晓虹



目录

学习单元一 民航服务礼仪概述	1
第一节 礼仪概述	1
一、礼仪的概念	1
二、礼仪的特性	2
三、礼仪的原则	3
四、礼仪的“3A”规则	4
第二节 民航服务	6
一、服务的概念及内涵	6
二、民航服务的内容	7
三、民航服务的特点	8
四、旅客需求与民航服务	9
第三节 民航服务礼仪	11
一、民航服务礼仪的内容	11
二、民航服务礼仪的重要性	12
三、民航服务礼仪的基本要求	12
第四节 民航服务意识	13
一、服务意识的概念	13
二、民航服务意识的培养	13
三、同理心	14
四、民航服务意识的内容	15
学习单元二 民航服务人员形象礼仪	18
第一节 服饰礼仪	18
一、职业着装原则	18
二、男士职业着装礼仪	19
三、女士职业着装礼仪	23
四、饰品使用礼仪	26
五、民航服务人员制服着装礼仪	28

第二节 仪容礼仪	34
一、仪容修饰的原则	34
二、发型的修饰	36
三、女性民航服务人员仪容修饰规范	37
四、男性民航服务人员仪容修饰规范	40
五、手部修饰	40
六、香水的使用	40
第三节 仪态礼仪	41
一、站姿	41
二、坐姿	44
三、行姿	46
四、蹲姿	48
五、手势	49
六、眼神	52
七、微笑	53
学习单元三 民航服务语言礼仪	58
第一节 民航服务语言	58
一、服务语言的特点	58
二、民航服务语言的基本要求	59
第二节 民航服务常用语	60
一、称呼语	60
二、问候语	61
三、征询语	61
四、答谢语	62
五、道歉语	62
六、应答语	62
七、告别语	62
八、服务禁忌用语	62
第三节 服务语言沟通技巧	63
一、倾听的技巧	63
二、提问的技巧	67
三、拒绝的技巧	68
第四节 电话礼仪	72
一、电话服务语言的要求	72

二、接打服务电话的仪态要求	73
三、拨打服务电话的礼仪	73
四、接听服务电话的礼仪	74
五、挂断电话的顺序礼仪	75
六、电话常用语及禁忌语	75
第五节 民航播音服务礼仪	77
一、民航播音服务的礼仪要求	77
二、候机楼广播服务	78
三、客舱广播服务	87
学习单元四 民航服务接访礼仪	95
第一节 见面礼仪	95
一、称呼礼仪	95
二、介绍礼仪	97
三、见面礼	102
四、名片礼仪	108
五、交谈礼仪	111
第二节 公务接待与拜访礼仪	113
一、接待礼仪	114
二、拜访礼仪	119
第三节 民航外事礼仪	122
一、民航外事礼仪原则	122
二、主要客源国礼仪风俗	126
学习单元五 民航岗位服务礼仪	138
第一节 值机岗位礼仪	138
一、值机岗位简介	138
二、值机岗位服务礼仪规范	139
第二节 候机楼问询岗位礼仪	142
一、候机楼问询岗位简介	142
二、现场问询服务礼仪	143
三、电话问询服务礼仪	144
第三节 安全检查岗位礼仪	145
一、安全检查岗位简介	145
二、验证查验岗礼仪规范	146

三、前传检查岗礼仪规范	148
四、人身检查岗礼仪规范	151
五、X射线检查岗礼仪规范	153
六、开箱(包)检查岗礼仪规范	154
第四节 客舱服务岗位礼仪	155
一、客舱服务简介	155
二、客舱迎送礼仪	156
三、客舱巡视礼仪	158
四、行李架操作规范	160
五、报纸杂志服务规范	160
六、客舱餐饮服务规范	161
第五节 民航常见特殊旅客服务礼仪	164
一、重要旅客	164
二、老年旅客	165
三、儿童旅客	166
四、携带婴儿的旅客	166
五、孕妇旅客	167
六、病残旅客	167
学习单元六 民航服务礼仪综合测试题	172
第一节 综合测试题一	172
第二节 综合测试题二	175
参考文献	178

学习单元一

民航服务礼仪概述

学习目标

- (1) 了解礼仪的概念、特性及原则。
- (2) 掌握礼仪的“3A”规则。
- (3) 熟悉民航服务的内容及特点。
- (4) 理解旅客需求与民航服务的关系。
- (5) 掌握民航服务礼仪的内容及基本要求,认识学习民航服务礼仪的重要性。
- (6) 明确服务意识的重要性,树立正确的民航服务意识。

第一节 礼仪概述

一、礼仪的概念

礼仪是人类文明的产物,是一个国家、一个民族文明程度的重要体现。中国作为世界四大文明古国之一,礼仪文化历史悠久,素有“礼仪之邦”的美誉。正如古人所说:“中国有礼仪之大,故称夏;有服章之美,故称华。”数千年来人们对文明的不懈追求,不仅形成了一套完整的礼仪思想和礼仪规范,而且,重礼仪、守礼法、讲礼信、遵礼义已内化成为民众的一种自觉意识而贯穿于社会活动的各个方面,形成了丰富多彩的礼仪文化。正如伟大史学家钱穆先生所说:“中国的核心思想就是礼,它是整个中国人世界里一切习俗行为的标准,标志着中国的特殊性。”

礼仪是一个复合词语,它包括“礼”和“仪”两部分。

“礼”是指人们在长期社会生活实践中约定俗成的行为规范。它的内容非常丰富,其含义的跨度和差异也很大。礼从原始社会敬神之仪式,到阶级社会泛指等级森严的社会道德规范,引申为今天的敬意通称,其本质是“诚”,其核心是互相尊重、互相关心、互相谦让。

“仪”的概念在奴隶社会向封建社会转型的春秋时期才提到,意即仪式、仪文,到



了封建社会又具有了容貌和外表、仪式和礼节、区分尊卑的准则和法度等含义。现今,仪即指人际交往中互相表示尊重、友好的具体形式。仪是礼的表现形式,礼和仪互为因果,没有形式就没有内容。

礼仪是指人们在一定的社会交往场合,为表示相互尊重、敬意、友好而约定俗成的、共同遵循的行为规范和交往程序。

在现代社会,礼仪是一个人的学识品味、道德修养和自我价值的外在表现,是建立和谐人际关系的通行证,是社会精神文明建设的重要组成部分。人们越来越重视礼仪,各行各业越来越强调礼仪的重要性。民航作为高品质服务的代表性行业,对服务礼仪的要求更为严格。

二、礼仪的特性

1. 规范性

礼仪是一种行为规范,它对人们在交往时具体的语言、行为具有规范性和制约性。这种规范性所反映的实质是一种被社会广泛认同、普遍遵守的价值取向及行为准则。

礼仪的规范性在社会活动中告诉人们哪些是该做的,哪些是不该做的;哪些是对的,哪些是错的。例如,在正式商务场合应该着正装出席,而不能选择运动装;握手时伸出右手是对的,伸出左手是不对的。礼仪赋予各种人际交往行为以一定的标准,如果违反了这个标准,就会给交往造成障碍。因此,要想建立和谐的社会关系,大家都必须遵守各项礼仪规范。

2. 时代性

礼仪是社会发展的产物,必然具有浓厚的时代特征。不同时代的政治关系、经济发展、文化习俗、思想观念、社会活动都会对礼仪产生一定的影响。因此,礼仪不是一成不变的,礼仪作为一种行为规范,必会随着时代的发展而发展,随着历史的进步而进步,所以后人对前人的礼仪规范也无须墨守成规,要正视礼仪的发展性、现实性,做到与时俱进。例如,西藏在和平解放前基本上是农奴制社会,那时农奴主外出,农奴既要备马,还要跪伏在马的一侧,供主人当阶梯。在当时这就是天经地义的礼仪礼节。而农奴制被推翻后,这种做法在礼仪上将被视为无礼,遭到众人谴责。这就是时代变迁的结果,每一个发展阶段都有与之相适应的礼仪。未来更高阶段的礼仪,必然适应更高度的文明,从而更能为社会大众去自觉遵守。

3. 差异性

礼仪的发展受到政治、经济、文化、宗教、环境等各种因素的综合影响,因此礼仪涵盖了社会生活的方方面面,表现形式也多种多样。

俗话说:“十里不同风,百里不同俗。”不同的地域、不同的民族、不同的国家都有着自己不同的发展历史,因此就形成了不同的礼仪文化,例如,关于“老”的理解。在



我国,被称为“吴老”“钱老”等往往是上了年纪的德高望重的人,这种称呼意味着此人的成就得到大家的一致认可,是一种极高的敬意。不过当我们满怀敬意地用“老”去称呼一些西方人时,效果可能会适得其反,“老”对他们可能意味着魅力丧失、精力不济,西方老人不乐意被他人尊称为老人。

礼仪的差异性要求我们在具体运用礼仪规则时,要事先增加了解,尊重差异,学会接受。

4. 融合性

随着社会交往的扩大,世界各国、各民族的礼仪文化必然相互影响、相互渗透、相互适应、相互融合。例如,握手礼和拥抱礼,现在都已经发展成为国际惯用的见面礼节,为中西方人民所接受、认可。人际交往的扩大促进了礼仪文化的融合,同时礼仪文化的相互适应将进一步促进人际交往的和谐发展。

5. 互动性

礼仪是人与人在交往中所适用的行为规范,它是一种相互的行为。《礼记·曲礼上》有一句话:“礼尚往来,往而不来,非礼也;来而不往,亦非礼也。”礼仪的作用就在于双方通过合适的礼仪、礼节产生良性互动,进而拉近双方的距离,创建和谐的人际关系。

三、礼仪的原则

正确学习、运用礼仪知识,必须要遵循礼仪的基本原则。礼仪作为一种约定俗成的礼仪规范,有其自身的一般规律,它们是保证礼仪活动顺利进行的必要条件。

1. 尊重原则

尊重是礼仪的核心,是礼仪的情感基础。尊重原则包含两层含义:自尊和尊重他人。这要求在各种类型的人际交往活动中,以相互尊重为前提,要尊重对方,以对他人的尊重赢得他人对自己的尊重。

孔子云:“礼者,敬人也。”人与人的交往必须以尊重作为基本出发点,才能获得良好的效果。

2. 平等原则

礼仪是在相互平等的基础上形成的。虽然在具体运用礼仪时,允许因人而异,根据不同的交往对象、不同的场合,采用不同的具体方法。但是在尊重交往对象这一点上,不论交往对象的种族、国籍、信仰、文化、职业、身份、财富、性别、长相如何,都必须一视同仁,以礼相待,既不可盛气凌人,也不必卑躬屈膝。

案例 1-1

英国著名戏剧家、诺贝尔文学奖获得者萧伯纳对“平等”这两个字有很深的感触。一次,他漫步在莫斯科街头,遇到一位聪明伶俐的小女孩,便与她玩了很长时间。告别时,萧伯纳对小女孩说:“回去告诉你的妈妈,今天和你一起玩的是世界著名的萧伯纳。”小女孩看了萧伯纳一眼,学着大人的口气说:“回去告诉你的



妈妈,今天和你一起玩的是莫斯科小女孩安妮娜。”萧伯纳一时语塞。

后来,他常回忆起这件事,并感慨万分地说:“一个人不论有多大成就,对任何人都应该平等相待,要永远谦虚。这就是莫斯科小女孩给我上的课,我一辈子也忘不了她!”

3. 适度原则

人际交往要取得良好的效果,一定要把握好“度”。礼仪是非常讲究分寸的,适度原则要求在与人交往时,必须要分清对象、场合、时间,合乎规范,把握分寸。

俗话说:“礼多人不怪。”礼仪是为了表达对他人的尊重,但是,凡事过犹不及,人际交往要考虑时间、地点、环境等因素。如果施礼过度或不足,都可能造成反效果。例如,初次见面的握手时间应掌握在3秒左右,过长可能会让人觉得热情过度而生厌,过短又可能会造成敷衍了事的效果。礼仪礼节只有在适度的前提下,才能发挥出最好的效果。

4. 宽容原则

“海纳百川,有容乃大”,宽容是一种美德。一方面,宽容原则要求人们在人际交往活动中多理解他人,体谅他人,对他人不求全责备。俗话说“金无足赤,人无完人”,有些人擅长于礼仪交际,有些人则不熟悉礼仪礼节,如果不是原则问题,那就要对他人多一些谅解,不要随便对他人进行过多的是非判断。另一方面,应虚心接受他人的批评意见,即使他人的批评意见不完全正确,也应认真倾听,做到有则改之,无则加勉。

5. 遵守原则

礼仪是一个人美好情操和文明习惯的外在表现和真情流露,遵守原则要求人们在人际交往中,首先自己应自觉、自愿地遵守礼仪规则,而不是一味要求他人去遵循施行,应时刻以礼仪去规范自己的一言一行,做到以诚待人,表里如一。

四、礼仪的“3A”规则

礼仪的“3A”规则是美国学者布吉尼教授提出的,“3A”规则的内容是三个以“A”开头的英语单词:“Accept”“Appreciate”“Admire”。

礼仪的核心是尊重,“3A”规则强调的是在人际交往中向对方表达尊重之意的基本技巧。

1. “Accept”接受对方

在人际交往中,尊重交往对象首先应学会接受对方。具体而言,要接受以下三个要点:

(1) 接受交往中的角色定位。社会交往中,不同的场合我们扮演着不同的角色,人与人之间的关系也有着微妙的变化,因此首先要明确交往中双方的角色定位并予以接受,才能正确表达尊重之意。例如,在服务岗位上,服务人员应以“顾客至上”的理念接受所有服务对象,明白为对方服务就是自己的工作职责,不能要求与服务对象



处处“平等”。

(2) 接受交往对象的差异性。每个人的生活环境、成长经历、文化背景、宗教信仰各不相同,在交往中,不能时时以自身的标准去衡量他人,要学会接受交往对象的不同。很多的差异从本质上而言,并没有对错之分,因此应学会接受对方、适应对方。

(3) 接受交往对象的错误。每个人都难免犯错误,在交往中,对于他人的过错,应该以一颗宽容的心,多谅解他人,包容他人。

2. “Appreciate”重视对方

人人都希望在交往中被重视、被欣赏,在交往中让他人感到被重视,能够有效地向对方表达出尊重之意。礼仪规则中处处体现着重视他人的理念,例如正确记住对方的姓名并使用尊称称呼对方,与他人交谈时应看着对方,双手接过他人的名片并看一遍,这些规范都体现着对交往对象的重视。

3. “Admire”赞美对方

对交往对象应该给予一定的赞美和肯定,可以帮助快速拉近双方的交往距离。肯定别人实际上等于肯定自己,赞美别人实际上从另一个角度来讲是在赞美自己,体现出虚心、宽容,善于向他人取长补短。

德国一家公司要求其员工每天在工作岗位上要养成一个习惯,赞美所见到的第一个人,这个制度取得了良好的效果,公司的人际关系和谐融洽。它的基本理念是当你把快乐送给别人时,别人会给你回馈,让你也感受快乐。

生活中处处有值得赞美的地方。在交往中,只要以真诚之心去发现,每个人总是有值得赞美之处的。当然,赞美他人要注意采用合适的方法技巧:应实事求是,切忌虚假胡编;应适可而止,切忌盲目夸大;应适合对方,切忌适得其反。

知识拓展

中国古代礼仪发展史

中国自古就是礼仪之邦,几千年来创造了灿烂的文化,形成了高尚的道德准则、完整的礼仪规范,被世人称为“文明古国,礼仪之邦”。礼仪在其传承沿袭的过程中不断发生着变革。从历史发展的角度来看,中国古代礼仪的演变过程可以分为四个阶段。

1. 礼仪的起源时期:夏朝以前(公元前 21 世纪前)

礼仪起源于原始社会,在原始社会中、晚期(约旧石器时代),早期礼仪开始萌芽。整个原始社会是礼仪的萌芽时期,礼仪较为简单和虔诚,还不具有阶级性。内容包括制定了明确血缘关系的婚嫁礼仪,区别部族内部尊卑等级的礼制,祭天敬神的一些祭典仪式,以及一些在人们的相互交往中表示礼节和恭敬的动作。例如:在旧石器时代人们尊崇男女有别的思想;在炎黄、尧舜禹的时代,人们逐渐推出“三纲五常”的理论。



2. 礼仪的形成时期:夏、商、西周三代(公元前 21 世纪—前 771 年)

人类进入奴隶社会,统治阶级为了巩固自己的统治地位把原始的宗教礼仪发展成符合奴隶社会政治需要的礼制,礼被打上了阶级的烙印。在这个阶段,中国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度。如“五礼”就是一整套涉及社会生活各方面的礼仪规范和行为标准。古代的礼制典籍亦多撰修于这一时期,如周代的《周礼》《仪礼》《礼记》就是我国最早的礼仪学专著。在汉以后 2000 多年的历史中,它们一直是国家制定礼仪制度的经典著作,称为《礼经》。

3. 礼仪的变革时期:春秋战国时期(公元前 771—前 221 年)

这一时期,学术界形成了百家争鸣的局面,以孔子、孟子、荀子为代表的诸子百家对礼教给予了研究和发 展,对礼仪的起源、本质和功能进行了系统阐述,第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序划分及其意义。孔子非常重视礼仪,把“礼”看成是治国、安邦、平定天下的基础。他认为“不学礼,无以立”“质胜文则野,文胜质则史。文质彬彬,然后君子”。他要求人们用礼的规范来约束自己的行为,要做到“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”。也是在这一时期,孔子提出了“仁”的概念,倡导“仁者爱人”,强调人与人之间要有同情心,要相互关心,彼此尊重。孟子把礼解释为对尊长和宾客严肃而有礼貌,即“恭敬之心,礼也”,并把“礼”看作是人的善性的发端之一。荀子把“礼”作为人生哲学思想的核心,把“礼”看作是做人的根本目的和最高理想,“礼者,人道之极也”。他认为“礼”既是目标、理想,又是行为过程。“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁”,管仲认为礼关系到国家的生死存亡,把“礼”看作是人生的指导思想和维持国家的第一支柱。

4. 强化时期:秦汉到清末(公元前 221—公元 1911 年)

在我国长达 2000 多年的封建社会里,尽管在不同的朝代礼仪文化具有不同的社会政治、经济、文化特征,但却有一个共同点,就是一直为统治阶级所利用,礼仪是维护封建社会等级秩序的工具。这一时期礼仪的重要特点是尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。在漫长的历史演变过程中,它逐渐变为妨碍人类个性自由发展,阻挠人类平等交往,窒息思想自由的精神枷锁。纵观封建社会的礼仪,内容大致有涉及国家政治的礼制和家庭伦理两类。这一时期的礼仪构成中华传统礼仪的主体。

第二节 民航服务

一、服务的概念及内涵

随着社会的发展和进步,人们对于服务的理解不断深入。对于服务的定义有很多,其中比较有代表性的定义是“服务是为他人利益或为某种事业而工作,以满足他人需求的价值双赢的活动。服务是一种人与人之间的沟通与互动。”服务对象是服务产品的接



受者,服务人员是服务产品的生产者,服务依赖于二者而存在,是结果和过程的统一。

服务的定义体现了以下三点内涵:

(1) 服务的目的是为了满足不同对象的需求。需求是服务的核心,作为服务人员应尽量满足服务对象的一切合理需求。在服务过程中应善于发现需求、识别需求、引导需求,并以此不断改变和完善服务工作,以达到服务对象的满意。

(2) 服务是双方互动交流的过程。服务产品是无形的,它是服务人员综合运用服务语言、肢体语言、服务技能、服务设备等与服务对象进行沟通交流的互动过程。

(3) 服务的结果是双赢。一次成功的服务是双赢的,一方面服务人员完成了工作,实现了自身的价值,从中获得成就感与满足感;另一方面旅客实现了自身的需求,得到了良好的服务体验。

二、民航服务的内容

1. 民航旅客乘机流程

旅客乘坐民航飞机出行,要经过图 1-1 所示的服务环节。

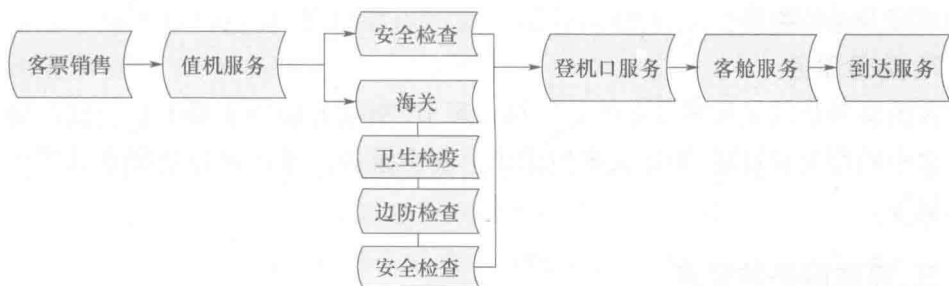


图 1-1 民航旅客乘机流程

民航服务由一系列环节构成,前后服务环节不可颠倒,缺一不可,并且每一环节的服务质量将直接影响后续环节的进行。除了图 1-1 中所涉及的民航旅客乘机必经流程之外,民航还提供很多人性化的服务来更好地满足旅客的需求,如候机楼问询服务、广播服务、贵宾服务、特殊旅客服务等。

2. 民航主要服务岗位的工作内容

民航服务是以民航的各类设施为依托,为满足旅客需求而提供的一系列服务。民航服务主要包括客舱服务和地面服务两部分,环节繁杂,内容琐碎。以下列举一些民航主要服务岗位的工作内容。

1) 客票销售

通过售票柜台、电话、网络等各种方式,结合旅客需求,完成民航客票销售、座位管理和市场营销工作。

2) 值机服务

值机是民航旅客地面服务的一个重要环节,其主要内容包括查验旅客身份证件、



安排座位、发放登机牌、收运行李、登机口旅客引导及旅客运输不正常情况的处理。

3) 安全检查

安全检查是保障民航安全飞行以及旅客人身和财产安全的重要性岗位,其主要内容包括证件检查、人身检查、物品检查以及飞机与隔离区监护。

4) 候机楼问询

候机楼问询服务是地面服务的一个岗位,其为旅客提供航班信息、机场交通信息以及候机楼内的设施使用等一系列问询服务。目前,问询服务主要采用现场问询和电话问询两种形式。

5) 引导服务

航空公司和机场通常在旅客出港和进港的整个流程中提供人员引导服务,以维持良好的现场秩序,疏导大量聚集的旅客,保证旅客乘机顺利。

6) 联检服务

联检服务是机场地勤服务的重要环节,它是由口岸相关机构,包括海关、边防、检验检疫部门对出入境行为实施的联合检查,检查对象包括进出境人员运输工具、货物和物品以及动植物等。

7) 客舱服务

客舱服务是民航旅客服务体验的核心环节,空乘人员的主要工作内容是确保旅客旅途中的安全和舒适,指导旅客使用机上安全设备以及在紧急情况下组织旅客逃离飞机等。

三、民航服务的特点

民航作为一个典型的服务行业,有其不同于其他服务行业的特性。

1. 民航服务以安全为前提

安全是民航的首要任务,也是旅客的首要需求。因此,民航一切服务的提供必须以安全为前提,在保障旅客生命、财产安全的基础上,尽力满足旅客的其他需求,任何与安全相违背的需求与做法都应坚决抵制。例如,有些旅客不满意座位安排,在飞机上提出调换座位的要求。在不影响飞行安全的前提下,空乘人员应尽量为旅客进行安排,若旅客提出的要求不符合安全规定,例如影响飞机配载平衡,影响飞机紧急出口的使用,那么应对旅客进行劝说,切不可忽视飞行安全,盲目服从。

2. 民航服务质量受多方因素影响

民航服务质量的好坏不仅取决于服务人员,还依赖于多种因素,主要有以下三方面:

(1) 硬件设施。民航服务依托于民航相关的设施设备,需要强大的硬件支撑,不同的硬件条件将会带给旅客不同的服务体验。例如,不同的机型、不同的登机方式(廊桥和摆渡车)、不同的候机环境等,这些都将影响到旅客对服务质量的评价。