

民航空中乘务专业客舱服务课程核心教材

客舱播音 技巧



In-Flight Announcements

赵 恒◎主编



中国民航出版社

民航空中乘务专业客舱服务课程核心教材

航空英语

客舱播音技巧

In-Flight Announcements

主编 赵 恒

中国民航出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

客舱播音技巧 / 赵恒主编. —北京: 中国民航出版社,
2016.1 (2017.7 重印)

ISBN 978-7-5128-0315-2

I. ①客… II. ①赵… III. ①民用航空 - 乘务人员 -
商业服务 - 播音 - 语言艺术 IV. ① F560.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 285294 号

客舱播音技巧

赵 恒 主编

责任编辑	刘庆胜 李婷婷
出 版	中国民航出版社
地 址	北京市朝阳区光熙门北里甲 31 号楼 (100028)
排 版	中国民航出版社照排室
印 刷	北京富泰印刷有限责任公司
发 行	中国民航出版社 (010) 64297307 64290477
开 本	787 × 1092 1/16
印 张	10.5
字 数	236 千字
版 印 次	2016 年 2 月第 1 版 2017 年 7 月第 2 次印刷

书 号	ISBN 978-7-5128-0315-2
定 价	23.00 元

官方微博 <http://weibo.com/phcaac>

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

电子邮箱 phcaac@sina.com

前 言

随着国民经济的快速发展,人们出行越来越多地选择乘坐飞机这一现代化的交通工具。同时我国对外交流日益频繁,民航国际化进程日益加快。作为民航形象的代表,空乘人员的基本素养应该与时俱进,适应社会发展的需求,因此,加强语言表达能力、做好客舱广播工作是非常重要的。

客舱广播是按照时间、服务顺序和安全管理程序的安排播出的,一般是在即将进行的通知及服务前完成。客舱广播要做到播出时层次结构清晰、条理清楚,必须从具体的服务和安全管理入手,进行深入细致的分析。客舱广播词大体上采用短小精练的写法,稿件内容简洁、准确,篇幅短小,层次清晰。

客舱播音的标准、规范、得体是每一位乘务员的必备素质,客舱中的广播语言是乘客对服务质量评价的一个重要标准,同时也是普及民航知识和客舱安全管理的一种有效手段。学习和掌握客舱播音的基本知识和技巧,在提高乘务专业学生综合素质的同时,也为培养空中乘务专业复合型、技能型人才打下良好的基础。

本教材内容包括准备稿件的方法、语言表达内部技巧、语言表达外部技巧、机上中英广播词练习四个部分,每个部分根据教学内容要求再分若干章节,循序渐进,便于学生学习掌握。本教材在第四章大量导入风景名胜和城市介绍,这使在学习广播词的同时能够更好地练习好口语表达,也进一步扩展了学生的知识面。学生通过学习能比较系统地掌握语言表达的基础知识,并能将所学得的知识转化为熟练的技巧进行语言实践。

本教材在编写过程中力求实现先进性和实用性。首先,本教材力求反映文化底蕴对语言表达和客舱播音的重要性,通过理论技巧结合实践运用的原则,强化空中乘务专业学生学习的观念,这也有利于学生综合素质的形成和科学思维方式的培养;第二,本教材让学生不单一学习广播词,更以全面提升语言能力为目标,优化内容体系,贯彻满足文化底蕴和语言技巧需要的原则,为后续课程的开展和学习打下坚实的基础;第三,本教材注意前后知识的连贯性、逻辑性,基本做到了深入浅出,利于学生对新知识的

理解。

本教材由中国民航飞行学院空中乘务学院的教师编写完成。前三章由赵恒编写，第四章中文广播词由胡杰编写、英文广播词由周开颐编写。全书由赵恒统稿，倪贤祥审定。

由于编者水平有限，本教材还有许多不足之处，谨请读者批评指正并提出宝贵意见。

编者

2015 年 10 月

目 录

前言

引论.....	1
第一章 备稿.....	3
第一节 备稿概述.....	3
第二节 备稿的方法.....	5
第二章 语言表达内部技巧	16
第一节 对象感	16
第二节 情景再现	26
第三节 内在语	44
第三章 语言表达外部技巧	50
第一节 停连	50
第二节 重音	59
第三节 语气	63
第四节 节奏	78
第四章 中英文客舱广播词	87
第一节 正常航班的基本广播	87
第二节 特殊情况时的客舱广播	99
第三节 节日与贵宾的客舱广播.....	112
第四节 风景导入与城市介绍.....	117

附录一 中国主要航空公司信息..... 141

附录二 国内、国际主要机场三字代码..... 146

参考文献..... 160

引 论

语言表达和客舱播音是空中乘务员内在修养、心态素质的外化，是衡量空中乘务员水平高低的尺度之一。

客舱播音主要不是方法、技巧问题，而是一个人的综合素养和能力的问题。综合素养大体包括以下四个方面。

一、基本素养与能力

(1) 经历：经历是一个人的宝贵财富，也是语言表达的重要基础。例如：一位经验丰富的老师说起教学必是口若悬河，滔滔不绝；一位经验丰富的记者谈到采访定会让我们觉得真实可信，生动感人。同样，我们在生活中积累得越多，经验、阅历越丰富，我们的理解感受能力和语言表达能力肯定就会越强。

(2) 文化底蕴：文化底蕴是客舱广播的基础，如果我们对稿件的内容都不理解，对稿件中出现的一些字、词、术语都不知道是什么意思，那表达稿件就无从谈起。良好的语言能力是表现内在文化的手段。客舱广播语言的生成、理解和表达能力，都是建立在文化底蕴基础之上的。

(3) 导向：空中乘务员的语言具有很强的导向性，影响较为广泛，说出的话在导向上必须是正确的、科学的，否则就有可能造成误导和不可估量的后果。

二、语言表达和播音能力

怎样提高语言表达和播音能力呢？

第一，要加强自身修养，包括思想品德修养和文化修养。

第二，掌握语言表达技巧。

第三，刻苦练习，熟能生巧。练多了，就找到感觉了，就形成技巧了。练朗读，练演讲，练说话，培养自己的口语表达能力。

三、语言表达与客舱播音的原则

正确：我们的每一句话都具有导向性。我们要提供的信息必须是真实可靠的，要做到不说假话，不说绝对的、过头的话。



适度：由于受到客舱空间与飞行时间的制约，我们的语言要简洁明了，不啰唆，不说废话。

尊重：每一个人都是希望得到他人尊重的，只有尊重乘客才能赢得乘客的更高评价。尊重是一种高尚的美德，是一个人高素质的表现，是一种文明的社交方式，是顺利开展工作、建立良好的社交关系的基石。在服务过程中我们要谦虚谨慎，礼貌待人，不可妄自尊大，盛气凌人。

理解：由于我国经济的快速发展，选择飞机出行已经是寻常百姓都可以做到的事，不同文化、不同层次的乘客给我们的工作带来了更大的压力，我们要在服务过程中顾及不同乘客的接受心理。

四、技巧

语言表达分为内部技巧和外部技巧。

内部技巧包括分析理解稿件，感受稿件内容，运用情景再现、对象感等手段引发情感。

外部技巧包括停连、重音、语气、节奏。

第一章 备 稿

分析理解与感受稿件，简称备稿。

备稿是客舱广播的第一个环节，是播音创作活动的开始，也是播音创作中非常容易被人忽视的环节，有一些人长期以来养成的习惯是拿起稿件就读。不分析理解稿件，拿起就读是播音的大忌，我们一定要注意这一点。

客舱广播员所播出的每一篇广播词都是一种创造性的劳动，广播词是作者对客舱服务、客舱管理、客舱安全等深刻理解后所完成的产物。广播员把无声的文字变为有声的语言并不是简单地把文字读出来，而是一种再创作。没有广播员对稿件的认识、理解、感受、体会，没有广播员的情感、态度，那就谈不上再创作。客舱广播播音前的准备就是分析理解稿件，感受稿件的内在。这个过程做得越好、越细致，客舱播音就能越准确。可以说理解是表达的前提，为了给播出做好充足的准备，广播员必须认真准备稿件。

对于播音创作活动的主体播音员来说，稿件就是播音创作的客体。现今客舱广播，大体可以概括为如下两种形式：

(1) 服务方面：通过广播让乘客了解此次航班的航程、时间，途经的省市、山脉、河流，还有一些服务项目等。

(2) 安全方面：首先是正常的安全检查，在起飞和落地前都会广播提醒乘客；其次还有特殊情况和突发事件的处理。

第一节 备稿概述

一、备稿的定义

备稿有广义和狭义之分。

(一) 广义备稿

指平时我们不断地学习与积累。其实，广义备稿说的就是文化底蕴。客舱乘务员要具备较高的政治素质、导向意识、自觉把关意识、责任心，要具备较广博的文化科学知识、较高的艺术修养、深厚的专业基本功等，这样才能更准确地表达好广播词。广义备



稿是客舱广播的基础，我们对稿件的理解力、感受力、驾驭能力都与综合素质修养有关。

（二）狭义备稿

指一篇具体稿件的准备。怎样把握好一篇具体的广播词，不同的播音员，不同体裁的广播词会有些细微的差别，但从根本上说，具体准备一篇稿件在要点上是大同小异的。概括起来有六个步骤，简称“备稿六步”。

二、备稿的重要性

客舱广播是播音员在话筒前有声语言的创作活动，具有服务、传播、引导、安全管理、普及民航文化知识等多种社会职能。同时乘务员的每一次客舱服务都是通过广播实现的。客舱播音员的工作职责就是把客舱中各方面的信息转化为声情并茂的有声语言表现出来，达到让每一位乘客都感到亲切、温馨、宾至如归的服务效果。

客舱广播词内容纷繁、形式多样，对于不同的情况，播讲方式也是多样的。在各类客舱广播中，有亲切的、温馨的、警告的、致歉的、祝福的，有正常情况的、非正常情况的等等。怎样使客舱广播的方式适合服务形式以及稿件特点的要求，这些都需要我们在备稿过程中精心考虑。

一般认为依据文字稿件的播音是再次创作的活动。广播词是作者对客舱服务的认识和提炼，是作者的第一创作。客舱广播是播音员把稿件的文字符号转化为声音符号的第二创作。试想，如果对创作客体广播词没有深刻的了解和把握，有声语言的再创作又从何谈起。

从广播稿件到有声语言，它们的转换并不仅仅是文字和声音的简单对应。如果播音员只做“文字—声音”这样一种语言表层结构的转换，是远远达不到要求的。

稿件是作者对客舱服务的认识和反映，是作者思维活动的成果。播音员要将这一思维成果转化为清晰、准确、生动的有声语言，就必须深入到客舱服务中去，并透过广播词认识其反映的具体内容，把握稿件的思维过程，领悟、体味稿件的成果。

三、播音员与稿件

（一）传达的内容

播音员在备稿时必须要有自觉的传达意识。要传达，就要弄清楚传达什么、怎样去传达等问题。因此，在备稿时，应十分专注，思维集中，逻辑条理清晰。

（二）摆正播音员和广播词之间的关系

播音员是广播词与乘客之间的媒介，摆正播音员和广播词的关系，是首先要解决的

问题。要深入理解和感受稿件，这是我们在解决备稿问题时反复强调的重要观点。在广播员认识和把握广播词的过程中，理解和感受是紧密结合在一起的，并不断地深入。

四、备稿的要求

备稿的基本要求是准确、迅速、深刻、精细。

客舱广播是客舱服务工作的重要部分，播音员日常担负的工作以服务、引导、客舱安全管理的广播为主。具体到备稿这个环节，从质量上说，要求把握稿件的深刻、精细；从效率上说，要求备稿迅速、熟练。可以说，备稿也是空中乘务员在客舱服务中应熟练掌握的业务基本功之一。

备稿从另一个角度来说就是把稿件变成自己要说的话，这主要包括两层意思，第一是指激发播讲愿望，产生积极的播讲心态；第二是指备稿完毕后，要在头脑中形成与稿件内容大体相同并且条理清晰的思想感情运动线。

第二节 备稿的方法

一、备稿六步

怎么把握好具体的一篇广播词？不同的广播员、不同体裁的广播词会有些细微的差别，如正常广播、风景导入。但从根本上说，具体准备一篇稿件在备稿的要点上是大同小异的，概括起来有六个步骤，简称“备稿六步”。

备稿六步就是：划分层次、概括主题、联系背景、明确目的、找出重点和确定基调。

这六步是备稿的要点，对广播员驾驭稿件、表达稿件提出了具体的要求。

（一）划分层次

所谓层次，是指从全篇把握稿件的段落与结构。

广播词的自然段是从具体内容角度形成的，层次的划分是为了广播的需要。层次是对自然段的进一步整理和归纳。所谓进一步整理，是指对自然段的归并和划分。归并，就是把内在联系比较紧密的段落归并为一个层次。划分，是指把一个自然段划分为若干小层次。经过归并划分之后，我们就要对每一段的段落大意进行概括。段落大意概括要简单明了，抓住主要内容。

（二）概括主题

主题是稿件包含的思想含义，也就是稿件的中心思想。中心思想是作者在广播词中要表达的贯穿全文的核心，是作者在文章中努力通过各种细节来阐明的中心议题。简单



地说，就是作者要告诉我们的道理和内涵。

概括主题既要揭示出深刻的思想含义，又要有利于调动广播员的思想感情。主题的概括要准确、言简意赅，用一两句话即可，如果文字多，易和主要内容混淆。

（三）联系背景

我们所说的背景，主要是指播音背景。我们说播音背景的时候，实际上就包括了历史背景、写作背景、播出背景。联系背景是为了明确广播词播出的针对性，针对什么现象或问题而发。

背景包括两方面的内容，即上情、下情：

上情，是指国家的路线、方针、政策，民航局的相关规定等。

下情，是指国际、国内的形势，各方面的现实情况及其变化。

在下情中，又分了主流和支流：

主流是指与稿件有关的成绩、好的方面，代表事物发展的主要方向。如民航部门为了飞行安全，颁布了相应的民航法规，绝大多数乘客都能自觉遵守相关规定。

支流是指与稿件有关的问题，不好的方面，代表事物发展的次要方向。

（四）明确目的

这里的目的，指的是广播员的播讲目的。

稿件发表的目的，就是指稿件要解决什么问题，要达到什么样的服务效果和社会效果。播出目的，主要是说稿件要实现的意义、作用，要达到的一定的效果，要遵从的指导方向等。因此，每一篇稿件都要求目的准确。

广播词一般的播出目的都是为了更好地服务，更好地进行客舱安全管理，更好地普及民航基础知识。

明确目的对整个广播起统率作用，使得播讲愿望积极主动，并能加强与乘客的交流感，能恰如其分地把握态度分寸。

（五）找出重点

分析层次、主题、背景、目的使我们的理解和感受更加准确，深入到稿件的精神实质中。掌握了客舱广播的精神实质之后，还要返回稿件内容，落实到具体的广播词中。而重点，就是目的落实的重要环节。

目的落实，要抓重点部分、重点层次、重点段落。

（六）确定基调

基调，是指稿件总的感情色彩和分量。

每一篇稿件都有一定的感情色彩和分量。有的赞扬，有的批评，有的昂扬，有的低沉，有的庄重，有的严肃，有的轻松，有的明快，有的深情，有的风趣等等，这都是基调问题。

基调是稿件总的感情色彩。客舱广播词在绝大多数情况下，基调都是亲切的、温馨的。

以上，我们分析了备稿的六个基本步骤。作为播音创作的基础，备稿是非常重要的一个环节。刚刚开始学习时，我们要求每一位客舱广播员都要严格按照这六步进行备稿，并写出分析笔记。等知识积累达到一定程度可以熟练运用了，这六步就能融会贯通，即可六步并作一步走。

二、稿件分析

在按照备稿六步分析稿件之前，要求把整个文章或广播词从头到尾看一遍，做到具体的内容明了在胸，做到没有不认识的字、词，没有不懂的专业术语、成语典故等。接下来再次仔细阅读稿件，进一步思考，随着稿件所叙述的具体内容，领会每一个表达要点，感受每一个场景，使得广播词及叙述的具体内容被充分了解、感悟，在心里得到呈现。

（一）文章实例练习

故都的秋

郁达夫

秋天，无论在什么地方的秋天，总是好的；可是啊，北国的秋，却特别地来得清，来得静，来得悲凉。我的不远千里，要从杭州赶上青岛，更要从青岛赶上北平来的理由，也不过想饱尝一尝这“秋”，这故都的秋味。

江南，秋当然也是有的；但草木雕得慢，空气来得润，天的颜色显得淡，并且又时常多雨而少风；一个人夹在苏州上海杭州，或厦门香港广州的市民中间，浑浑沌沌地过去，只能感到一点点清凉，秋的味，秋的色，秋的意境与姿态，总看不饱，尝不透，赏玩不到十足。秋并不是名花，也并不是美酒，那一种半开半醉的状态，在领略秋的过程上，是不合适的。

不逢北国之秋，已将近十余年了。在南方每年到了秋天，总想起陶然亭的芦花，钓鱼台的柳影，西山的虫唱，玉泉的夜月，潭柘寺的钟声。在北平即使不出门去吧，就是在皇城人海之中，租人家一椽破屋来住着，早晨起来，泡一碗浓茶，向院子一坐，你也能看得到很高很高的碧绿的天色，听得到青天下驯鸽的飞声。从槐树叶底，朝东细数着一丝一丝漏下来的日光，或在破壁腰中，静对着像喇叭似的牵牛花（朝荣）的蓝朵，自然而然地也能够感觉到十分的秋意。说到了牵牛花，我以为以蓝色或白色者为佳，紫黑色次之，淡红色最下。最好，还要在牵牛花底，教长着几根疏疏落落的尖细且长的秋草，使作陪衬。

北国的槐树，也是一种能使人联想起秋来的点缀。像花而又不是花的那一种落蕊，早晨起来，会铺得满地。脚踏上去，声音也没有，气味也没有，只能感出一点点极微细极柔软的触觉。扫街的在树影下一阵扫后，灰土上留下来的一条条扫帚的丝纹，看起来既觉得细腻，又觉得清闲，潜意识下并且还觉得有点儿落寞，古人所说的梧桐一叶而天下知秋的遥想，大约也就在这些深沉的地方。

秋蝉的衰弱的残声，更是北国的特产；因为北平处处全长着树，屋子又低，所以无论在什么地

方，都听得见它们的啼唱。在南方是非要上郊外或山上去才听得到的。这秋蝉的嘶叫，在北平可和蟋蟀耗子一样，简直像是家家户户都养在家里的家虫。

还有秋雨哩，北方的秋雨，也似乎比南方的下得奇，下得有味，下得更像样。

在灰沉沉的天底下，忽而来一阵凉风，便息列索落地下起雨来了。一层雨过，云渐渐地卷向了西去，天又晴了，太阳又露出脸来了；着着很厚的青布单衣或夹袄的都市闲人，咬着烟管，在雨后的斜桥影里，上桥头树底下去一立，遇见熟人，便会用了缓慢悠闲的声调，微叹着互答着的说：

“唉，天可真凉了——”（这了字念得很高，拖得很长。）

“可不是么？一层秋雨一层凉了！”

北方人念阵字，总老像是层字，平平仄仄起来，这念错的歧韵，倒来得正好。

北方的果树，到秋来，也是一种奇景。第一是枣子树；屋角，墙头，茅房边上，灶房门口，它都会一株株地长大起来。像橄榄又像鸽蛋似的这枣子颗儿，在小椭圆形的细叶中间，显出淡绿微黄的颜色的时候，正是秋的全盛时期，等枣树叶落，枣子红完，西北风就要起来了，北方便是尘沙灰土的世界，只有这枣子、柿子、葡萄，成熟到八九分的七八月之交，是北国的清秋的佳日，是一年之中最好也没有的 Golden Days。

有些批评家说，中国的文人学士，尤其是诗人，都带着很浓厚的颓废色彩，所以中国的诗文里，颂赞秋的文字特别的多。但外国的诗人，又何尝不然？我虽则外国诗文念得不多，也不想开出账来，做一篇秋的诗歌散文钞，但你若去一翻英德法意等诗人的集子，或各国的诗文的 Anthology 来，总能够看到许多关于秋的歌颂与悲啼。各著名的大诗人的长篇田园诗或四季诗里，也总以关于秋的部分，写得最出色而最有味。足见有感觉的动物，有情趣的人类，对于秋，总是一样的能特别引起深沉，幽远，严厉，萧索的感触来的。不单是诗人，就是被关闭在牢狱里的囚犯，到了秋天，我想也一定会感到一种不能自已的深情；秋之于人，何尝有国别，更何尝有人种阶级的区别呢？不过在中国，文字里有一个“秋士”的成语，读本里又有着很普遍的欧阳子的《秋声》与苏东坡的《赤壁赋》等，就觉得中国的文人，与秋的关系特别深了。可是这秋的深味，尤其是中国的秋的深味，非要在北方，才感受到底。

南国之秋，当然是也有它的特异的地方的，比如廿四桥的明月，钱塘江的秋潮，普陀山的凉雾，荔枝湾的残荷等等，可是色彩不浓，回味不永。比起北国的秋来，正像是黄酒之与白干，稀饭之与馍馍，鲈鱼之与大闸蟹，黄犬之与骆驼。

秋天，这北国的秋天，若留得住的话，我愿把寿命的三分之二折去，换得一个三分之一的零头。



作者简介

郁达夫（1896—1945），名文，字达夫，出生于浙江富阳的一个知识分子家庭，是一位为抗日救国而殉难的爱国主义作家。中国现代著名小说家、散文家、诗人。代表作有《怀鲁迅》、《沉沦》、《故都的秋》、《春风沉醉的晚上》、《过去》、《迟桂花》等。

1. 划分层次

第一部分：

1~2 自然段。总写作者对北国、江南之秋的不同感受，表达对北国之秋的向往之情，是总起部分。

第二部分：

3~12 自然段。分写部分，从记叙和议论两方面记叙故都纷繁多彩的秋天景象，赞

美北国之秋。记叙：3~11 自然段，依据“清”、“静”、“悲凉”这一特色，逐一描述了故都的自然风物。议论：12 自然段，用理喻的手法，进一步赞颂秋，赞颂北国的秋。

第三部分：

13~14 自然段。总括全文，与总起部分照应，再次强调南国之秋之色味不及北国之秋，直抒作者对故都之秋无比眷恋之情。

2. 概括主题

“故都”两字指明描写的地点，含有深切的眷恋之意，也暗含着一种文化底蕴；“秋”字确定描写的内容，与“故都”结合在一起，暗含着自然景观与人文景观相融合的一种境界。题目明确而又深沉。本文通过对北平秋色的描绘，赞美了故都的自然风物，抒发了向往、眷恋故都之秋的真情，并流露出忧郁、孤独的心境。在把握本文主旨时，要注意理解作者思想感情的时代性。社会风云和个人遭际在作者心里投下阴影，以致对故都清秋的“品味”夹杂着一些苦涩。

3. 联系背景

从 1921 年 9 月至 1933 年 3 月，郁达夫曾用相当大的精力参加左翼文艺活动和进行创作。由于国民党白色恐怖威胁等原因，郁达夫从 1933 年 4 月由上海迁居杭州，居住近三年。在这段时间里他思想苦闷，创作枯竭，过的是一种闲散安逸的生活，花许多时间到处游山玩水，在一定程度上也是为了排遣现实带给他的苦闷和离群索居的寂寞。在游山玩水的过程中，他写了许多游记，这是他在这段时期创作的主要收获，为我国现代游记的发展作出了贡献。1934 年 7 月，郁达夫不远千里从杭州经青岛去北平再次饱尝了故都的秋“味”，并写下了此篇优美的散文。

4. 明确目的

爱国是《故都的秋》的主旋律。作者将悲秋与颂秋结合起来，秋中有情的眷恋，情中有秋的落寞——这情是故乡情、爱国情；这落寞之秋是作者当时心境的写照，是对国运衰微的喟叹。《故都的秋》蕴含深沉的故都之恋、故国之爱，唤起人们对美的追求，对祖国的热爱。

5. 找出重点

第 11、12、13、14 自然段。

6. 确定基调

亲切、深情。

(二) 广播词

女士们，先生们：

你们好！欢迎您选乘_____航空公司的班机前往成都。本次航班共有五位乘务员竭诚为您提供服务。

现在飞机已经离开北京前往成都，飞行距离 1680 公里，飞行高度 9300 米，飞行时

间预计2小时10分钟。我们将飞越的省份有河北、河南、陕西、四川，飞越的城市有石家庄、郑州、西安、成都，我们还将飞越太行山、黄河、秦岭。您乘坐的本架飞机是由美国波音公司制造的波音_____型客机，它可容纳_____名旅客。为了您旅途的舒适和安全，现在我们向您介绍一下客舱设备。

在您前方座椅背后的口袋里备有清洁袋，清洁袋是供您放置果皮、纸屑及呕吐物使用。您的椅背可以调节，调节按钮在您座椅扶手内侧。在你的座椅上方备有阅读灯开关和呼叫按钮。洗手间在客舱的前后部，均可供您使用。

在这段旅途中，我们为您准备了点心及各种冷热饮，供应时，我们将广播通知您。

现在客舱乘务员向您介绍氧气面罩、安全带的使用方法和紧急出口的位置。氧气面罩储藏在您的座椅上方，发生紧急情况时面罩会自动脱落，氧气面罩脱落后请用力向下拉面罩，请您将面罩罩在口鼻处，把带子套在头上进行正常呼吸。座椅上安全带使用时请将连接片插入锁口内，当飞机滑行、起飞、着陆和飞行中遇到颠簸以及“系好安全带”指示灯亮时，请您保持安全带扣好、系紧。解开时，先将锁口打开，再拉出连接片。

本架飞机除正常出口外，在客舱的左右侧还有紧急出口，分别标有紧急出口的明显标志。如电源失效，安装在地板上的应急路径灯会发出亮光，白色为撤离路径灯，红色为出口灯。在您前排座椅背后的口袋里备有安全须知卡，请您尽早阅读。

为了保证飞机导航和系统的正常工作，机内严禁使用移动电话、计算机、收音机、激光唱机、游戏机等便携式电子装置。

请您将移动电话及其他电子装置的电源开关置于关断状态，否则您将会触犯航空法规。

感谢您的合作！

1. 划分层次

1~5 自然段：简述飞行的时间、服务项目、客舱基本设施等。

6~7 自然段：对飞机安全设备的讲解。

8~10 自然段：告诉乘客飞行过程中禁止使用的设备。

2. 概括主题

告诉乘客具体的飞行信息、服务项目、安全须知等。

3. 联系背景

国家颁布了法律法规，出台了相关的服务保障和安全规章制度。大部分乘客都能遵守这些规章制度。少部分人不听劝告违反相关规定。

4. 明确目的

乘客最想知道什么，乘客最想从这篇广播词里获取的信息就是我们这篇广播词的播讲目的。我们的目的也就是要告诉乘客最新的飞行情况、服务项目、安全保障等。