



普通高等教育“十二五”规划教材

# 机场

# 要客服务

J I CHANG YAO KE FU WU

主编 马玲玉



航空工业出版社

014004330

F560.81  
07

普通高等教育“十二五”规划教材

# 机场要客服务

(适用于空中乘务等专业)

主 编 马玲玉

副主编 朱 睿



航空工业出版社

北 京



北航

C1691046

F560.81  
07

## 内 容 提 要

本书主要介绍了与机场要客服务相关的知识,全书共分8章,具体内容包括概论,要客,要客服务人员素质培养,要客(高端旅客)服务,要客(高端旅客)服务标准,涉外要客服务,情绪、情感与要客服务,要客(高端旅客)服务与民航发展。

本书可作为普通高校空中乘务等专业的教材,也可作为相关人员学习民航知识的参考书。

## 图书在版编目(CIP)数据

机场要客服务 / 马玲玉主编. — 北京: 航空工业出版社, 2013.9

ISBN 978-7-5165-0241-9

I. ①机… II. ①马… III. ①民航运输—旅客运输—客运服务—教材 IV. ①F560.83

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第201775号

## 机场要客服务

Jichang Yaoke Fuwu

航空工业出版社出版发行

(北京市安定门外小关东里14号 100029)

发行部电话: 010-64815615 010-64978486

北京市科星印刷有限责任公司印刷

全国各地新华书店经售

2013年9月第1版

2013年9月第1次印刷

开本: 787×1092

1/16

印张: 8.25

字数: 186千字

印数: 1—3000

定价: 29.80元

# 编 者 的 话



贵州民族大学空乘专业于 2009 年经省教育厅批准招生,是全国本科院校中开办此专业较早的学校之一。为了培养出具有竞争优势和发展潜力的学生,学校对专业培养方案进行了深入研究。当时,负责此项工作的副校长郁钟铭要求:第一,空乘专业要办出贵州民族大学自己的特色,这个特色就是:人无我有,人有我优;第二,明确专业定位,要培养出具有专业技能和管理能力的新一代空乘专业学生;第三,组织最强的专业教师队伍,保证教学效果,达到培养目标;第四,加强探索和研究,走自己的专业发展道路。

为此,学校向省教育厅申请了以郁钟铭副校长为课题组长的“校企合作办空乘专业的探索”研究课题。笔者十分荣幸地作为专家应邀进入课题研究小组,并具体负责作为课题研究内容之一的《机场要客服务》的编写。笔者非常珍惜这个机会,也非常感谢贵州民族大学提供的这个平台。

笔者自上世纪八十年代进入民航业,一直就职于南航贵州公司,直至今今。多年以来,历任公司航务处、办公室、飞行安全技术管理部、客舱部、现场管理处、运行指挥部和公司值班经理室等部门中不同职务的领导工作,对民航、航空公司以及空中乘务工作有一定的了解,对乘务员转岗(转型)有过较长时间的思考、实践和研究。

在本教材的编写中,笔者充分发挥从业优势,除紧紧围绕培养方案和培养目标,努力避免将本专业学生培养成基础理论欠缺的单一技能型人才之外,还着重考虑到乘务员转岗(转型)之后,大多数离不开民航这个行业,因此,突出对行业知识的全面介绍,为空乘专业学生未来的发展打下坚实基础。

副主编朱睿现在就职于清华大学国情研究院,她充分发挥了中国民航空中乘务教员特长,积极为本教材的编写提出建议并落实到具体的编写过程中,为教材增添了不少光彩。她的努力使本教材的应用面更加广阔,使本教材同样适用于其他高端服务教学。

由于本人水平有限,加上时间紧迫,在教材编写过程中难免出现差错和不足,在这里,衷心希望读者能提出宝贵意见。

本书获贵州省教育厅重点教改项目“面向行业、校企合作培养空乘专业应用型人才的研究与实践”(黔教办高【2009】435号)资助。

编 者

2013 年 8 月 16 日于北京

# 目 录

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 第一章 概 论 .....              | 1  |
| 第一节 待遇的起源 .....            | 1  |
| 第二节 级别与待遇——社会分工带来的差别 ..... | 3  |
| 第三节 我国行政级别划分 .....         | 5  |
| 思考与作业 .....                | 7  |
| 第二章 要 客 .....              | 8  |
| 第一节 要客的概念 .....            | 8  |
| 第二节 民航关于要客服务的规定 .....      | 11 |
| 第三节 要客服务的意义 .....          | 19 |
| 思考与作业 .....                | 21 |
| 第三章 要客服务人员素质培养 .....       | 22 |
| 第一节 亲和力培养 .....            | 22 |
| 第二节 观察能力 .....             | 25 |
| 第三节 注意能力 .....             | 27 |
| 第四节 领会能力 .....             | 31 |
| 第五节 表达能力 .....             | 32 |
| 第六节 沟通能力 .....             | 35 |
| 第七节 处置能力 .....             | 37 |
| 思考与作业 .....                | 40 |
| 第四章 要客（高端旅客）服务 .....       | 42 |
| 第一节 要客（高端旅客）接待 .....       | 42 |
| 第二节 要客（高端旅客）服务 .....       | 44 |
| 第三节 要客（高端旅客）服务心理 .....     | 56 |
| 第四节 要客（高端旅客）服务需求分析 .....   | 58 |
| 思考与作业 .....                | 61 |



|                              |     |
|------------------------------|-----|
| 第五章 要客（高端旅客）服务标准 .....       | 62  |
| 第一节 要客（高端旅客）服务职业标准 .....     | 62  |
| 第二节 要客服务人员工作职责 .....         | 74  |
| 第三节 要客服务程序 .....             | 75  |
| 第四节 特殊情况处置 .....             | 81  |
| 思考与作业 .....                  | 82  |
| 第六章 涉外要客服务 .....             | 83  |
| 第一节 国际礼仪 .....               | 83  |
| 第二节 中外国际礼仪的差异和变化趋势 .....     | 88  |
| 第三节 中外国际礼仪差异的原因 .....        | 91  |
| 第四节 正确运用国际礼仪 .....           | 93  |
| 思考与作业 .....                  | 98  |
| 第七章 情绪、情感与要客服务 .....         | 99  |
| 第一节 情绪与情感概述 .....            | 99  |
| 第二节 情绪和情感的外在表现 .....         | 101 |
| 第三节 情绪、情感的区别和联系 .....        | 104 |
| 第四节 影响情绪和情感的因子 .....         | 106 |
| 第五节 情绪和情感对要客服务的影响 .....      | 108 |
| 第六节 如何保持良好情绪 .....           | 111 |
| 思考与作业 .....                  | 115 |
| 第八章 要客（高端旅客）服务与民航发展 .....    | 116 |
| 第一节 帕累托定律在民航高端旅客服务中的应用 ..... | 116 |
| 第二节 中国民航业要客（高端旅客）特征 .....    | 120 |
| 第三节 要客（高端旅客）服务发展趋向 .....     | 122 |
| 第四节 有效满足要客（高端旅客）需求 .....     | 123 |
| 思考与作业 .....                  | 125 |

# 第一章 概 论

“重要人物”是指拥有极大影响力或威望的人物，尤指高级官员。这种概念不仅存在于中国，在世界所有国家都一样。“重要人物”不仅现代有，古代有，即使将来也还会有。

“重要人物”一旦乘飞机旅行，就成为了“重要旅客”，即要客。要客是一种待遇，是一种政治待遇，是人类文明进步的产物。

“重要”是相对的，是区别于一般、并且高于一般的。

## 第一节 待遇的起源

我们今天知道，人们在生活中会受到各种待遇，如政治待遇、经济待遇和人格待遇等。那么，各种不同的待遇究竟是怎么形成的呢？

### 一、自然界待遇的产生

我们观察自然界，会看到大鱼吃小鱼、小鱼吃虾米等现象，这就是动物界的自然待遇。

猴王是猴群中力量最大的猴子，也是权力和权利最大的猴子，它可以优先占有所看中的母猴，在获取食物方面也有绝对的优先权，如图 1-1 所示。当然，猴王也要尽一定的义务，如保护猴群不受外来侵略、为猴群选择适宜的生存环境等。猴王之所以获得特殊待遇，主要是猴群的需求——它们需要强有力的首领带领。不仅猴子是这样，整个动物界都是如此。



图 1-1 猴王和猴群



## 二、首领的产生

不论动物群体还是人类群体，都会产生首领，这是众所周知的事实。群体内部产生首领是规则产生的标志，首领是规则的产物，也是规则的制定者。在群体的生活过程中，合作是群体成员的本能行为，不论是狼、猴子还是人类。合作是建立于成员的共同需要、面对环境的劣势（或虽非劣势但单个行为的代价过大、甚至是不可能）以及成员间存在现实的个体差异等基础之上的。

合作的同时也就意味着分工，在古猿群体中，分工主要是基于个体自然差异上的，在人的群体中，分工则基于智力、体力、技能与合作能力的综合。自然分工主要表现在时间、空间上。例如，在原始的狩猎过程中，成员所处的空间位置，一般是按个体差异，由强而弱依次排开；在时间上，首领总是在最关键的时刻出现。

个体间的差异是通过冲突进行确认的，其结果是最强壮的、最具智慧的个体自然地居于分工与合作的顶端，成为首领；由于合作是为了生存，就是为了获得食物、不受到环境中敌人的侵害或自然灾害的损害，即为了满足食物、安全的需要，这是群体的需要，同时也是首领的需要，二者合于一体，首领自然地获得支配、指挥群体成员的权力。在首领的指挥下，群体获得了某种程度上的整体性，表现为统一的行动；对破坏合作的成员，首领给予直接的处罚。

## 三、社会待遇的形成

从制度演进过程看，国家朝着理想方向发展是由于分工制度的发展，分工本身就是一种权力的分工，而权力的分工本身就显示了不平等；社会的多元化带来群体相互间的依赖；人类理性水平的不断提升，有助于利益主体作出更明智的决策；社会越来越关注政治权力集团，这是社会的最强势集团。

有了国家，自然就需要治理国家的人。治理国家需要不同能力的人，这些人被选举（或任命）负责百姓的衣食住行、文化教育、经济发展和社会秩序等，他们依靠力量和智慧至上而下地治理国家或区域、行业。于是，人类按照社会分工，形成与之对应的社会待遇，这个待遇包括政治待遇、经济待遇和人格待遇等。一部分人依靠力量和智慧在社会分工中改变了自己的社会待遇。

许多学者认为，不管在任何时代，人类的本性都是追求不平等。我们平常所说的追求平等，是讲追求人格上的平等和法律意义上的平等。但是，社会上总是按照社会分工和贡献大小给一部分人以特殊待遇。这些待遇在不同时代有不同表示，有的呈显性，有的呈隐性。

换句话说，除了封号和头衔，人们还以各种方法来表示不同的待遇。例如，由于孔子后人世袭“衍圣公”称号，所以山东曲阜孔庙旁边的孔府大堂堂内两旁及后部都陈列着正一品爵位的仪仗，如金瓜、朝天镪、曲枪、雀枪、钩连枪、更鼓、云牌、龙旗、凤旗、虎

旗、伞和扇等，还有一些象征其封爵和特权的红底金字官衔牌，如“光禄寺大夫”等。

同样，不同品阶的官员，对应不同的待遇，如有服饰、俸禄的区别。除此之外，还有我们熟悉的文官坐轿，武官骑马的待遇。

通过这些不同待遇我们不难看出，级别和待遇的产生，是社会发展进步的标志。人们尊敬那一部分为数不多，但是为社会稳定和发展操劳、做出贡献的那部分人，国家对他们也倍加珍惜，按照他们个人对社会的贡献大小和操劳程度，确定级别和相应的待遇。也就是说，级别和待遇是社会对他们所作贡献的褒奖。褒奖的内容和程度在不同的社会、不同的国家、不同的地区和不同的时代各不相同。

## 第二节 级别与待遇——社会分工带来的差别

### 一、级别与待遇的含义

在新华字典中，级别和待遇分别有如下含义。

级别：等级差别；等级的高低次序。

待遇：① 接待；对待。② 优遇；恩遇。③ 指物质上的报酬或政治上所给予的权利、地位。④ 指对待人的情形、态度、方式。

### 二、不同级别的不同待遇

#### （一）物质待遇差别

按照级别享受不同的待遇，这并不是现代才有的事情。如表 1-1 明代官员俸禄表所示，不同级别官员俸禄也存在差别。俸禄是不同级别的物质待遇，也就是明代按照社会分工，不同级别官员享受的“年薪待遇”，从正一品到从九品，一年的俸禄相差了 984 石。

表 1-1 明代官员俸禄表

| 品级  | 月俸米/石 | 年薪米/石 | 折合今升数      |
|-----|-------|-------|------------|
| 正一品 | 87    | 1 044 | 112 094.28 |
| 从一品 | 74    | 888   | 95 344.56  |
| 正二品 | 61    | 732   | 78 594.84  |
| 从二品 | 48    | 576   | 61 845.12  |
| 正三品 | 35    | 420   | 45 095.40  |
| 从三品 | 26    | 312   | 33 499.44  |

续表 1-1

| 品级  | 月俸米/石 | 年薪米/石 | 折合今升数     |
|-----|-------|-------|-----------|
| 正四品 | 24    | 288   | 30 922.56 |
| 从四品 | 21    | 252   | 27 057.24 |
| 正五品 | 16    | 192   | 20 615.04 |
| 从五品 | 14    | 168   | 18 038.16 |
| 正六品 | 10    | 120   | 12 884.40 |
| 从六品 | 8     | 96    | 10 307.52 |
| 正七品 | 7.5   | 90    | 9 663.30  |
| 从七品 | 7     | 84    | 9 019.08  |
| 正八品 | 6.5   | 78    | 8 374.86  |
| 从八品 | 6     | 72    | 7 730.64  |
| 正九品 | 5.5   | 66    | 7 086.42  |
| 从九品 | 5     | 60    | 6 442.20  |

备注：明代的一升，相当于今天的 1.0737 市升。

现在，让我们再看看当今的美国不同级别的物质待遇。目前美国总统的年薪是 40 万美元，另加每年 5 万美元可以报销的零花钱。总统退休后，每年的退休金是 19.34 万美元。副总统的年薪是 22.73 万美元。年薪排第三的是国会众议院议长，年薪是 22.35 万美元。在国会，参众两院的两党领袖的年薪为 19.34 万美元，参众两院议员的年薪为 17.40 万美元。政府阁员，也就是各部的部长，年薪为 19.34 万美元。在白宫的职员中，年薪 17.20 万美元的有白宫幕僚长、新闻发言人、高级顾问、白宫法律顾问、通信主任、撰稿主任、高级顾问、国家安全顾问和国家经济委员会主席。白宫收入最低的职员年薪为 3 万美元。

美国 50 个州州长的年薪有很大差异，州长的平均年薪是 12.4 万美元。加州州长年薪最高，为 21.2 万美元。缅因州州长薪水最低，年薪为 7 万美元。

## （二）精神待遇差别

除了物质待遇差别各国还有精神待遇差别。例如，在我国明朝官制中有“三公”、“三孤”之称。三公（正一品）就是：太师、太傅和太保。三孤（从一品）是：少师、少傅和少保。另外还有从一品的太子太师、太子太傅和太子太保，正二品的太子少师、太子少傅和太子少保等称呼。这些头衔虽没有任何实际管辖范围，均为加官，但却是用来表明受官者的功绩与崇高身份。清代也是这样。皇帝以下，论资排辈，论功行赏。在英国皇室，有封爵士封号的习惯，男爵、伯爵是一种荣誉，表明身份的崇高。于是一个阶梯式的等级社会就出现了。



今天,我们国家仍有一整套级别与待遇的规定,国家级、省部级、厅局级、县处级和乡科级等不同级别的公务员,在住房、医疗、用车、听报告和看文件等方面,享受着不同的待遇。一些社会团体,也参考使用这种级别待遇区分方法。在我国,大多数人是按照级别、标准享受待遇的。

由此可见,级别与待遇是社会分工带来的差异。这种差异就社会本身而言,体现出时代性、民族性和文化性;就个人而言,突出了责任性、重要性。

### 第三节 我国行政级别划分

古今中外,爵以定尊卑,官以分职务,阶以叙劳,勋以叙功。建国 60 多年来,我国的行政级别与待遇已经经过几次调整,现行的是 2005 年 4 月 27 日第十届全国人民代表大会常务委员会第十五次会议通过的《中华人民共和国公务员法》对职务与级别的规定具体如下。

#### 第三章 职务与级别

##### 第十四条 国家实行公务员职位分类制度

公务员职位类别按照公务员职位的性质、特点和管理需要,划分为综合管理类、专业技术类和行政执法类等类别。国务院根据本法,对于具有职位特殊性,需要单独管理的,可以增设其他职位类别。各职位类别的适用范围由国家另行规定。

##### 第十五条 国家根据公务员职位类别设置公务员职务序列。

##### 第十六条 公务员职务分为领导职务和非领导职务。

领导职务层次分为:国家级正职、国家级副职、省部级正职、省部级副职、厅局级正职、厅局级副职、县处级正职、县处级副职、乡科级正职和乡科级副职。非领导职务层次在厅局级以下设置。

第十七条 综合管理类的领导职务根据宪法、有关法律、职务层次和机构规格设置确定。

综合管理类的非领导职务分为:巡视员、副巡视员、调研员、副调研员、主任科员、副主任科员、科员和办事员。

综合管理类以外其他职位类别公务员的职务序列,根据本法由国家另行规定。

第十八条 各机关依照确定的职能、规格、编制限额、职数以及结构比例,设置本机关公务员的具体职位,并确定各职位的工作职责和任职资格条件。

第十九条 公务员的职务应当对应相应的级别。公务员职务与级别的对应关系,由国务院规定。

公务员的职务与级别是确定公务员工资及其他待遇的依据。

公务员的级别根据所任职务及其德才表现、工作实绩和资历确定。公务员在同一职务



上,可以按照国家规定晋升级别。

第二十条 国家根据人民警察以及海关、驻外外交机构公务员的工作特点,设置与其职务相对应的衔级。

## 一、层次与级别

### (一) 公务员领导职务层次与级别的对应关系

- (1) 国家级正职: 一级;
- (2) 国家级副职: 四级至二级;
- (3) 省部级正职: 八级至四级;
- (4) 省部级副职: 十级至六级;
- (5) 厅局级正职: 十三级至八级;
- (6) 厅局级副职: 十五级至十级;
- (7) 县处级正职: 十八级至十二级;
- (8) 县处级副职: 二十级至十四级;
- (9) 乡科级正职: 二十二级至十六级;
- (10) 乡科级副职: 二十四级至十七级。

### (二) 综合管理类公务员与级别的对应关系

- (1) 巡视员: 十三级至八级;
- (2) 副巡视员: 十五级至十级;
- (3) 调研员: 十八级至十二级;
- (4) 副调研员: 二十级至十四级;
- (5) 主任科员: 二十二级至十六级;
- (6) 副主任科员: 二十四级至十七级;
- (7) 科员: 二十六级至十八级;
- (8) 办事员: 二十七级至十九级。

## 二、领导和非领导职务序列

### (一) 行政领导职务序列

- (1) 中央国家行政机关: 8个等级, 最低为副处。



(2) 地方：8 个等级，最低为副科。

(3) 对应的级别有 13 个：

- ① 国务院总理：一级；
- ② 国务院副总理，国务委员：二至三级；
- ③ 省部级正职：三至四级；
- ④ 省部级副职：四至五级；
- ⑤ 厅司级正职：五至七级；
- ⑥ 厅司级副职：六至八级；
- ⑦ 县处级正职：七至十级；
- ⑧ 县处级副职：八至十一级；
- ⑨ 乡科级正职：九至十二级；
- ⑩ 乡科级副职：九至十三级。

## (二) 非领导职务序列

- (1) 巡视员；
- (2) 助理巡视员；
- (3) 调研员；
- (4) 助理调研员；
- (5) 主任科员；
- (6) 副主任科员；
- (7) 科员；
- (8) 办事员。

要客服务人员了解了这些层次与级别，就了解了要客划分标准的来源，对要客服务工作的开展就会更加得心应手。

## 思考与作业

1. 简述要客的概念。
2. 简述我国行政级别的划分。
3. 你如何看待社会分工带来的人与人之间的差异？
4. 为什么飞机遇到紧急撤离时，首先撤离的是妇女、儿童和老人，然后才是要客和其他人？

## 第二章 要客

自从有了人类社会,就出现了“重要人物”的概念。随着社会文明的不断进步,重要人物对整个社会发展的贡献越来越突出,由此,人们对社会重要人物的依赖和关注越来越多,尊敬也越来越多,并对其给予了更多的支持和关心。这部分人即我们今天所说的“要客”。

在民航接待工作中也把这部分人作为工作重点,并成立专门的部门——要客服务部。

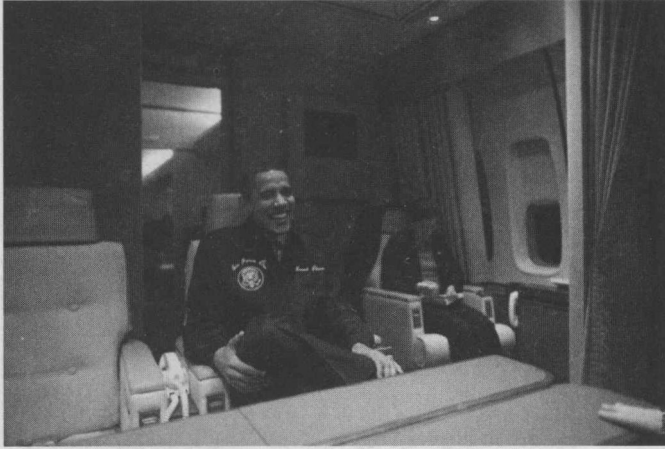
### 第一节 要客的概念

要客,顾名思义就是重要旅客。不仅在中国具有这一概念,世界各国都有自己关于要客的规定。

要客标准的确立是各个国家根据自己国情来确定的。例如,举世瞩目的美国总统专机“空军一号”、特立独行的俄罗斯总统专机,都充分显现出它的客人是最高级别的“要客”。同样,世界各国的最高领导人都有专机使用,如图 2-1、图 2-2 和图 2-3 所示。



(a) 美国总统专机“空军一号”



(b) 美国“空军一号”内部



(c) 美国“空军一号”内部



(d) 美国“空军一号”内部

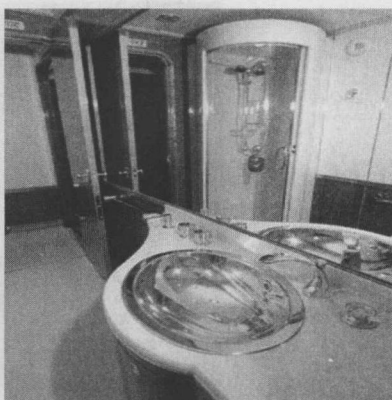
图 2-1 美国总统专机



(a) 2006 年 3 月 21 日 普京总统专机在首都机场



(b) 普京总统专机内部



(c) 普京总统专机内部

图 2-2 普京总统专机



图 2-3 中国国家领导人的专机

除此之外，在每个国家也还有一部分仅次于最高领导的重要人物。这些人对于国家而言也十分重要，但是，他们在出行的时候不能使用专机，需要采取购票的形式乘坐民航客机，民航对于这一部分重要客人必须给予高度关注。

“要客”标准不同于我们日常的“VIP”概念。无论国内还是国外，航空公司都可以定义自己的“VIP”，但是，“要客”的标准是由政府确定的。

中国民用航空局规定，下列人员为民航运输企业和机场的要客：

- (1) 省、部级（含副职）以上的负责人；
- (2) 军队在职正军职少将以上的负责人，如图 2-4 所示；

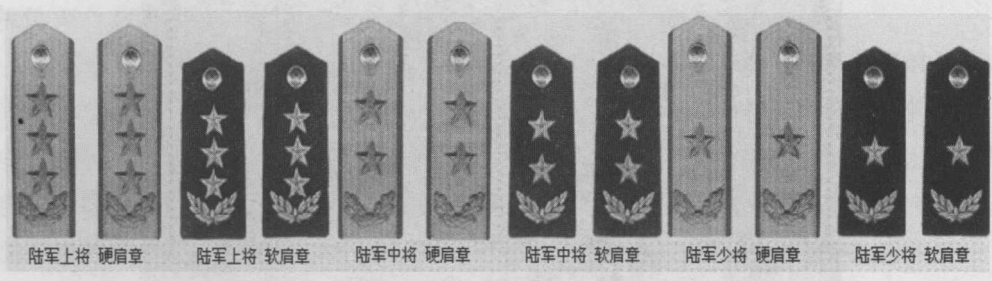


图 2-4 我国陆军少将以上肩章

- (3) 公使、大使级外交使节；
- (4) 由各部、委以上单位或我驻外使、领馆提出要求按重要旅客接待的客人。

由此可见，“要客”实际上是一种政治待遇。因此，要客是航空运输服务和保证的重点。

## 第二节 民航关于要客服务的规定

由于重要旅客都是党和国家高级领导或重点人物，中国民用航空局对重要旅客服务有具体的规定。

### 一、保证航空器的安全运行

凡执行要客承运任务的班机，在预计起飞前一天必须认真检查，不得有保留飞行项目；做好机上清洁，保持良好卫生环境。飞行当天，在飞机起飞前 90 min 再次进行检查，保证飞机处于适航状态。