第一章 安全保障模块

如在飞行期间同一名旅客被发现或被怀疑再次吸烟，乘务员应直接通知机上保卫

人员，按照《中华人民共和国治安管理处罚条例》或公司相关规章制度采取必要的处置措施，保障航班运行安全。如果该旅客不懂中文，应设法用英文或其能听懂的语言告知其有关内容。

（2)机上违规使用便携式电子设备

客舱乘务员进行安全检查时要求乘客将便携式电子设备置于关闭状态或开启飞行模式，如发现乘客违规使用电子设备，要及时制止。

若乘客不听劝告，应向违规旅客宣读法律法规的有关规定，并按照机上扰乱行为的处置原则进行处置。

（3)醉酒旅客

首先，飞机上不允许处于醉酒状态的人员进入，如旅客登机时显示醉态，干扰了

机组工作，危及旅客、机组人员的安全，应通知机长和地面工作人员，协作采用任何认为是必要的措施，包括劝其下机。

如在推出飞机之后，醉酒人员干扰了机组工作，危及旅客、机组人员的安全，立即将实际情况通报机长，并由机长决定是否滑回、劝其离机。

飞行过程中，乘务员不得向下列旅客供应任何含酒精饮料：

①已经表现为醉酒状态的人；打架、寻衅滋事者。

②盗窃、故意损坏或者擅自移动救生物品和设备的人。

③危及飞行安全和扰乱飞机内秩序的其他行为的人。

④按照航空保安要求，正在护送别人的人或者被护送的人。

⑤按照航空保安要求，在飞机上持有致命性或者危险性武器的人。发现显示醉态的旅客，乘务员应：

①立即通知机长。

②乘务长在机长的指示下采取措施。记录事件全过程，采集证据并将信息报告机长。

飞机到达目的地后，乘务员应：

①向公安人员讲明该旅客的情况，提供相关证据材料。

②由医人员判断旅客是否处于醉酒或精神不正常状态。109

项目一 安全保障模块5

CD 5 ED

图1-8 空客机型厨房

（1)厨房配电板（如图1-9所示）

①电源显示灯。

②工作灯开关。

③服务间区域灯光开关。

④烤箱电源跳开关。

⑤烧水杯开关。

⑥烧水器电源跳开关。NO1

NO.2

必须注意的事项： A.使用时指示灯亮。NO.1

NO.2 NO.3

B.拔起按钮可切断电源。CAUTION

C.短路时跳开关自动跳开。HIGH VOLTAGE INSIDE R1

408

BEVERAGE MAKER 2

D.如跳开关跳开，不可复位。图1-9 厨房配电板

17

空中乘务（初、中、高级） 洗手间

厨房L1 R1

行李架

图1-2 行李架

旅客服务组件（PSU)位于客舱行李架的底端。每个组件上均配有乘务员呼叫灯

及按钮、阅读灯及开关、通风口、氧气面罩储藏箱、“系好安全带”和“禁止吸烟” 信号指示灯（如图1-3所示）。

图1-3 旅客服务组件

旅客服务组件面板上的通风口可以通过旋转的方式调节出风的大小，但不能调

节温度的高低。在滑行、起飞、下降、颠簸等过程中，“系好安全带”信号指示灯根据需求由驾驶舱打开，起飞后到达安全高度驾驶舱会关闭信号灯，飞行中遇到颠簸 时驾驶舱飞行机组会接通“系好安全带”信号指示灯，提示旅客系好安全带。“禁

止吸烟”信号指示灯在飞行全程保持打开的状态，以提示机上所有成员机内全程禁 止吸烟。氧气面罩储藏箱内有一个化学氧气发生器和氧气面罩。波音737-800以及空客A320机型客舱内的氧气面罩均分布在旅客座椅上方，左侧4个，右侧4个（如图1-4 14

项目一 安全保障模块所示）。

乘客服务组件面罩（放下）

－氧气管路

流量指示（典型） 客舱

介绍

（横截面） 储气袋

氧气发生器呼 出 活 门 释放索

呼入活门呼面罩杯氧 气 管 头带

服务组件

氧气面罩详图

（横截面）

（典型）

图1-4 氧气面罩

每个厨房和客舱的顶部都安装有主呼叫面板，当不同区域有呼叫时，主呼叫面板

上不同颜色的呼叫灯会亮起，同时还会听到相应的呼唤铃声。

（1)波音737-800型飞机主呼叫面板（如图1-5所示） 图1-5 波音737-800型飞机主呼叫面板

机组之间呼叫时，相应舱位主呼叫面板上粉色灯亮，并伴有高、低两声谐音。 客舱内有旅客呼叫时，相应舱位主呼叫面板上蓝色灯亮，并伴有单音节的谐音。15

空中乘务（初、中、高级）

洗手间内有旅客呼叫时，相应舱位主呼叫面板上琥珀色灯亮，并伴有单音节的谐音。

（2)空客A320型飞机主呼叫面板（如图1-6所示） 图1-6 空客A320型飞机主呼叫面板

机组之间呼叫时，相应舱位主呼叫面板上红色灯亮，并伴有高、低两声谐音。客舱内有旅客呼叫时，相应舱位主呼叫面板上蓝色灯亮，并伴有单高谐音。 洗手间内有旅客呼叫时，相应舱位主呼叫面板上琥珀色灯亮，并伴有单音节的谐音。

2.厨房设备

一般来说，在波音737-800型、空客A320型飞机上，为了方便给旅客提供餐食服

务，设有两个厨房，一个位于前舱，一个位于后舱，厨房用电为115伏交流电。每个厨房均配有餐饮服务设备：电源控制面板、供水系统、工作灯、水槽、烤箱、烧水器、烧水杯、保温箱、餐车、储物箱、制冷系统、垃圾箱和咖啡机等（如图1-7和图1-8

所示）。

图1-7 波音机型厨房16

古日马电

空中乘务（初、中、高级）

（2)烤箱（OVEN)(如图1-10所示）

烤箱用于加热餐食。使用时将开关调“ON” 位，旋转定时器设定加温时间，按下“LOW” 为低温烘烤，“HIGH”为高温烘烤。将开关调“OFF”位关闭电源，烤箱停止工作。

mas

（3)烧水器（WATER BOILER)

烧水器用于加热饮用水，以便为旅客提供咖啡、茶水等热饮。

SCXTO

类型一（如图1-11所示）。

打开烧水器电源开关“POWER ON”，

当“CYCLE”灯熄灭后即可使用。当“LOW WATER”灯亮起后，应立即关闭烧水器的电源， 扳动出水开关直至有水流流出，才可以再次打开电源开关。

图1-10

烤箱sell CICLE

＋

图1-11 烧水器（类型一） 类型二（如图1-12所示）。

打开烧水器电源“POWER”开关，当“READY”灯亮起后即可使用。当“NO WATER”灯亮起后，应立即关闭烧水器的电源，扳动出水开关直至有水流流出，才可以再次打开电源开关。

必须注意的事项：

①打开烧水器前，应放水至水流顺畅，如无水流出需检查水表和水关闭阀门。

②如水管里有喷气现象出现，要注意以防烫伤。18

空中乘务（初、中、高级） 可以再次打开电源开关。 必须注意的事项：

①打开咖啡机前，应放水至水流顺畅，如无水流出需检查水表和水关闭阀门。

②如水管里有喷气现象出现，要注意以防烫伤。

③飞机起飞、下降过程中必须关闭咖啡机电源。

④咖啡机内的水温可达85℃.

（5)烧水杯（HOT CUP)(如图1-14所示） HOT CUP

ON

图1-14 烧水杯

烧水杯位于厨房水槽旁边。

给烧水杯装入适量水后（水不宜过满或过少）插在插座上。打开烧水杯的开关， 确认灯亮。一般情况下5~10分钟即可烧开，烧开后关闭开关。

必须注意的事项：

①为防止电器失火，禁止空烧烧水杯。

②烧水结束后必须先关开关再拔下水杯。

③拔出水杯时，谨防沸水烫伤。

④水烧开后，开关不会自动断开，整个烧水过程需有乘务员监控。

（6)供水系统

厨房和洗手间用水是由水箱提供的，水通过位于飞机地板下的水管分配到厨房、

洗手间洗手池和真空抽水马桶。水箱通常由飞机引气系统提供增压，如果引气系统增压失效，还可以由专用的电动增压泵自动提供备用增压。每个厨房均安装有供水关断阀门（如图1-15所示）。当阀门处于关闭位（OFF)时，该厨房的供水会中断。

如果厨房供水设备（如水龙头、饮用水加热系统等）由于某种原因无法关闭，应

该将该厨房的供水关断阀门置于关闭位，停止该厨房的水供应，避免可能存在的安全隐患。

20

项目一 安全保障模块

③飞机起飞、下降过程中必须关闭烧水器电源。

④烧水器内的水温可达85℃. 图1-12 烧水器（类型二）

（4)咖啡机（COFFEE MAKER)(如图1-13所示） BREW

图1-13 咖啡机

打开咖啡机电源开关“POWER”，按“BREW”或“TEA”键后，按键变亮，

水热后开始对壶注水，按键灯熄灭，表示水壶已接满热水，上提手柄，拿出水壶进行使用，使用后放回，按下手柄，使其固定。按“HOT”键使热水流出。当“LOW

WATER”灯亮起后，应立即关闭咖啡机的电源，按压“HOT”键直至有水流流出，才19

项目一 安全保障模块

（11)餐车（如图1-20所示） 图1-20 餐车

餐车用于存放各类食品、饮料、用具、用品等机供用品。餐车不得用于存放各种

试剂、疫苗或其他生物化学制剂、制成品。每辆餐车均有干冰储存隔层，用于对餐车内的食品保鲜。执行航班任务时乘务员必须按规定餐车位存放并固定餐车。餐车归位后及时扣好车位上部的锁扣。餐车位分为全车位和半车位。起飞、着陆前必须确保餐车存放恰当（不得超过规定的承载限重），锁紧车门，踩好刹车，并用锁扣固定。 为了防止飞行中提供餐饮服务时因颠簸造成意外伤害，航前检查须检查确认餐车

刹车及锁扣是否可以正常使用。需及时与航食人员联系，将故障车辆替换下机。若航

程中发现有餐车发生故障，应避免将故障餐车推进客舱服务。为确保客舱安全，在服务过程中禁止出现餐车在客舱中无人照看或忘踩餐车刹车的现象发生。 3.洗手间设备

波音737-800型、空客A320型飞

机一般设有3个洗手间（如图1-21所

示）。1个位于前舱，可供头等舱旅客和机组人员使用，另外2个位于后舱，可供经济舱旅客使用，其中1个或2个安装有可供婴儿使用的护理板及辅助扶手。

在洗手间内都设有镜子、洗手池、图1-21 洗手间

23

空中乘务（初、中、高级）

冲水马桶等必要的梳妆设备以及供水、废水处理系统和废物箱等污物处置装置；配备有客舱广播扬声器、旅客呼叫按钮、“返回座位”信号灯、烟雾探测器、废物箱自动灭火装置、婴儿护理板和辅助扶手等设备。（如图1-22所示）

婴儿护理板 旅客呼叫按钮马桶冲水按钮出水龙头

辅助扶手冲水马桶洗手池

图1-22 洗手间设备（一）

固定区域（如图1-23所示）用于存放洗手液、护手霜、擦手纸、卷筒纸、马桶垫纸、清洁袋等卫生用品。

图1-23 洗手间设备（二）

24

项目一 安全保障模块NO

OFF

图1-15 厨房供水关断阀门

洗手间的供水选择阀门位于洗手池下方的柜子里，共有四个档位可以选择（如图

1-16所示）。阀门处于“SUPPLY ON”位置时，洗手池和抽水马桶均供水；阀门处于“OFF”位置时，洗手池和抽水马桶均不供水；阀门处于“TOILET ONLY”位置时， 只为抽水马桶供水；阀门处于“FAUCET ONLY”位置时，只为洗手池水龙头供水。TOLLEF ONLY

Frosh water system Shan

Opan

图1-16 洗手间供水选择阀门和关断阀门

（7)冷水水龙头和水槽（如图1-17所示）

每个厨房都有一个冷水水龙头，用于清洗物品。使用

时，按压按钮开始出水，停止按压按钮停止出水。机上冷水水龙头流出的水，严禁提供给旅客饮用。

每个厨房各有一个水槽，位于水龙头下方。在水槽的

上方有网状过滤筛，用于隔离固体废弃物。网状的过滤筛不能移除。使用水槽时应注意，某些液体混合后可能凝固

（如红酒和牛奶），或者将含有颗粒物的液体（果肉类饮料）倒入水槽，都有可能导致堵塞现象出现。因此，禁止图1-17 水龙头和水槽

21

项目一）安全保障模块

（二）应急设备 1.应急设备的分类

机上配备的应急设备种类和功能会因为各航空公司机型和客舱布局不同而略有

差异，根据中国民航局《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则（第六次修订）》的相关规定，飞机上配备的应急设备种类、数量、位置均有相应的要求，其基本原则是一致的。

机上通用应急设备分为灭火设备、客舱供氧与应急医疗设备以及紧急撤离设备三

大类。机上各类应急设备的标识、位置、检查和使用是乘务员必须掌握的，客舱发生突然情况时需根据实际情况选择正确的应急设备有效处置，从而尽最大努力确保旅客生命财产和飞机安全。（如图1-24所示）

02

AIRLINE FIRST AID KIT

图1-24 机上应急设备25

空中乘务（初、中、高级） C.在指定位置，数量正确。0

图1-25 水灭火瓶图1-26 海伦灭火瓶

③防护式呼吸装置（如图1-27所示）。飞行前检查： A.在指定位置，数量正确。 B.确认包装盒未被打开。

A.I型B.II型C.III型

图1-27 防护式呼吸装置

④应急斧（如图1-28所示）。飞行前检查： A.刀口护套在位。 B.在指定位置，数量正确。

⑤防护手套（如图1-29所示）。飞行前检查：在指定位置，数量正确。

图1-28 应急斧图1-29 防护手套

⑥洗手间灭火系统（Fire extinguisher system in the lavatory).

28

空中乘务（初、中、高级）

将牛奶、奶油、酸性液体（如橘子汁、苹果汁、醋等）、含颗粒的果汁、咖啡渣、茶叶、剩余食物等倾倒到水池中。如果排水变慢，不应继续倾倒液体，应使用其他厨房的水槽。

另外，冬季飞机停留在地面时，如要倒水，应将水倒入马桶中，严禁倒入洗手间洗手池或服务间水槽内。

（8)废水系统

空客A320和波音737飞机上一般有两套废水系统。飞行期间厨房和洗手间会产生大量废水，厨房和洗手间洗手池的废水经污

水管通过安装在机身外的高温排水口排出机外，而来自洗手间抽水马桶的污物则通过冲洗活门流入地板下面的污水箱里。

（9)保温箱（如图1-18所示）

保温箱属于选择性配置，根据航空公

司的选择配置，主要用于加热毛巾、瓷咖啡

杯、瓷餐具等。

接通电源前必须检查保温箱内是否有塑图1-18 保温箱

料制品、易燃物品，如托盘、塑料杯等。使用过程中应当随时关注保温箱内的加热情况以及内部毛巾的干湿情况，适当关闭电源或增加毛巾的湿度。不可利用保温箱存放食WASTE

物，否则，可能会引起食物变质，并使保温箱内充满异味。

NO CLGARETTE OISPOAL

特别注意的是：起飞降落等飞行关键阶段应当切断保温箱的电源。

（10)垃圾箱（如图1-19所示）

垃圾箱用于存放各种垃圾。厨房和洗手

间内均设有垃圾箱，每个垃圾箱的盖板必须能够自动弹回，不使用时保持垃圾箱盖关闭。 使用时需注意，不能丢入烟头等易燃

图1-19 垃圾箱物品。

22

空中乘务（初、中、高级） 2.应急设备的标识及中英文名称（见表1-2) 表1-2 应急设备标识

中文名称英文名称图示

水灭火瓶

Water extinguisher 海伦灭火瓶

Halon extinguisher 防护式呼吸装置

Protective breathing equipment(PBE) 应急斧

Crash axe T

防护手套防护手套

Protective gloves Protectrve Gloves

手提氧气瓶

Portable oxygen bottle 急救箱

First aid kit 应急医疗箱

Emergency medical kit 卫生防疫包

卫生防疫包

Universal precaution kit Universal Precaution Kit Release key for passenger oxygen

氧气面罩释放工具

Release key for passenger oxygen

圆形救生筏Life raft

便携式应急定位发射器Emergency locator transmitter 26

项目一 安全保障模块续表

图示

中文名称英文名称

成人／儿童救生衣Life vest

（旅客用） 婴儿救生衣

Infant life vest 滑梯包

Slide

救生包（SK包） Survival kit ASUIU

应急出口Emergency exit 演示包

安全演示包Demo kit Demo kit 救生绳

救生绳Life line Life line 扩音器

Emergency power megaphone 应急手电筒

Flash light 3.应急设备的航前检查标准

（1)客舱灭火设备

①水灭火瓶（如图1-25所示）。

飞行前检查：铅封完好，在指定位置，数量正确。

②海伦灭火瓶（如图1-26所示）。飞行前检查： A.压力指针在绿色区域。 B.安全销或保险完好。

27

项目一 安全保障模块

洗手间的灭火系统包括烟雾报警系统和自动灭火系统两部分。（如图1-30所示） LSU

烟雾探测器

配纸器（纸匣） 废物槽

自动灭火装置

图1-30 洗手间灭火系统A.烟雾报警系统。

类型一如图1-31所示。

报 警 喇 叭 报警指示灯

厕 所 内 装 有 烟 冀 探 测 器 Smoke Detector In Lavatory 严禁破坏厕所烟雾探測器

NO TAMPERING WITH THE SMOKE DETECTOR INSTALLED IN THIS LAVATORY

自 检 开 关 中 断 开 关 电源指示灯

图1-31 烟雾报警系统（类型一） 类型二如图1-32所示。

类型一、类型二飞行前检查：绿色电源指示灯常亮。29

空中乘务（初、中、高级） 状态指示灯

自测开关

图1-32 烟雾报警系统（类型二） 类型三如图1-33所示。

洗手间举例A

BC

烟雾探测器 洗手间排气管迫

图1-33 烟雾报警系统（类型三）

飞行前检查：外观完好。B.自动灭火装置。

位置：每个洗手间垃圾箱上方。

飞行前检查：温度指示器为四个呈灰白色的圆点（波音737).压力表指针在绿色区域（空客A320)(如图1-34所示）。

30

项目一 安全保障模块

图1-34 空客A320型飞机自动灭火装置

（2)客舱供氧设备

客舱氧气设备分为旅客供氧系统和便携式氧气瓶两大类别，它们之间是独立的。

①旅客供氧系统（PAX oxygen system). 氧气面罩（Oxygen mask)如图1-35所示。

②便携式氧气瓶（Portable oxygen bottle). A.120升便携式氧气瓶（如图1-36所示）。图1-35 氧气面罩

图 1-36 120 升 便 携 式 氧 气 瓶B.310升便携式氧气瓶（如图1-37和图1-38所示）。便携式氧气瓶飞行前检查： A.在指定位置，数量正确。

B.压力表指针在“红色”区域（或1800磅／平方英寸①以上）。

①磅／平方英寸（pounds per square inch,psi)是压力的一种计量单位。把其中所有单位换算为国际

单位，1psi≈6.89kPa.

31

项目一 安全保障模块A.在指定位置。 B.数量正确，铅封完好。

③卫生防疫包（如图1-41所示）。卫生防疫包

Universal Precautionkt

（航空专用）

图1-41 卫生防疫包飞行前检查： A.在指定位置。

B.数量正确，铅封完好。

（4)紧急撤离设备（水上和陆地迫降）

①应急定位发射器（Emergency Locate Transmitter,ELT) 目前民用航空飞机上使用最多的应急定位发射器有三种： RESCU 406S,RESCU 406SE,ADT406S.

1. 类型一：RESCU 406S(如图1-42所示）。飞行前检查：在指定位置，数量正确。

图1-42 应急定位发射器

1. 类型二：RESCU 406SE(如图1-43所示）。类型一：RESCU 406S

发射组件

绳索（下有塑料储水袋） 水驱动电池

电门ARM/XMT/OFF/TEST

注水孔

天线（自动弹出）

图1-43 应急定位发射器类型二：RESCU 406SE 33

项目一 安全保障模块

飞行前检查：在指定位置，数量正确。

③圆形救生筏（如图1-47所示）。BOARDING STAT

图1-47 圆形救生筏

飞行前检查：在指定位置，数量正确。

④扩音器（如图1-48所示）。警报插销

飞行前检查：在指定位置，数量正确。

⑤应急手电筒（如图1-49所示）。开关按钮

图1-48 扩音器手电筒Flashlight

类型一类型二

图1-49 应急手电筒35

空中乘务（初、中、高级） C.供氧开关在关闭位，并且铅封完好。D.氧气流量输出口盖有防尘帽。 E.氧气瓶身上附有独立适配的氧气面罩。图1-37 310升便携式氧气瓶

图1-38 便携式POCA氧气瓶

（3)应急医疗设备

①急救箱（如图1-39所示）。飞行前检查： A.在指定位置。

B.数量正确，铅封完好。AIRLINE FIRST AID KIT

应急医疗箱

图1-39 急救箱

图1-40 应急医疗箱

②应急医疗箱（如图1-40所示）。飞行前检查：

32

项目一 安全保障模块

本架飞机共有8个应急出口，分别位于前部、后部及中部，请不要随便拉动应急出口手柄。

There are eight emergency exits on this aircraft. They are located in the front,the rear

and the middle of the main cabin. Please do not touch the emergency operating handles unless

specifically instructed by our crew members in emergency situations.

在客舱通道上及出口处有应急照明指示灯，在应急撤离时按指示路线撤离，撤离时禁止携带任何行李。

The emergency indication lights are located along the aisle and at the exits.In the unlikely

event of an evacuation, please follow the emergency indication lights to the nearest exit,and

do not carry any hand luggage with you.

《安全须知卡》在您前排座椅背后的口袋里，请您在起飞前仔细阅读。谢谢！

For further information, please refer to the safety instruction in the seat pocket in front

of you.

Thank you!

（五）安全演示重点指导1.致礼

当广播到“航班”时进行30°鞠躬致礼。2.救生衣演示

当广播到“现在”时把左手的救生衣换至右手，右手持救生衣顶部中央，手臂

自然弯曲（成90°角）将救生衣置于腰部，与身体保持30厘米左右距离，左手自然下垂。整个演示过程中要保持目视前方，面带微笑。

当广播“取出”时，右手臂伸直向上平举，手持救生衣顶部中央，手臂与身体的夹角为90°.

当广播“穿好”时，将救生衣的带子松开，用双手撑开救生衣，经头部穿好，用右手把腰带由左至右围好，四指向下并拢伸直放于身体右侧。

39

1

空中乘务（初、中、高级） 飞行前检查：

类 型 一 。 A.在指定位置，数量正确。B.玻璃罩清洁，光亮正常。

1. 确认电源指示红色灯3~5秒闪烁一次。类型二。

A.在指定位置，数量正确。 B.确认手电筒灯5~10秒钟闪烁一次（部分机型的手电筒会一直亮着）。二、安全演示

（一）安全演示内容

每一航段，机舱门关闭后客舱乘务员按负责区域的位置通过安全简介和安全演示

向旅客介绍客舱安全须知的内容，使旅客了解救生衣、氧气面罩、安全带的使用方法以及应急出口的位置和《安全须知卡》的作用，目的是让旅客在紧急情况发生时，能

够正确地使用这些设备，提高自救能力，把紧急情况发生时的伤害降到最低。

①告知每个旅客飞机机舱内禁止吸烟。旅客应遵守客舱信息灯和标志牌的指示。 客舱乘务员应说明现行法规禁止摆弄、损伤或者毁坏飞机洗手间内的烟雾探测器。

②对于飞行高度7600米以上的飞行，告知每个旅客发生座舱释压时使用氧气的重要性，向他们指出氧气分配设备的位置并演示其使用方法。

③安全带的使用方法，包括如何系好和松开安全带。告知每个旅客，什么时候、

什么地方、在什么情况下应当系好安全带。说明要求旅客遵守客舱信息灯给出的信号指示和安全带的使用说明。

④应急出口位置以及引导标志和灯光。

⑤关于禁止或者限制旅客在机上使用便携式电子设备的规定。

⑥使用飞机做延伸跨水运行时，应当向所有旅客提供补充口头简介，讲解救生

衣、救生筏和其他漂浮装置的位置和使用方法，包括演示救生衣穿戴和充气的方法。

⑦紧急情况下不得携带手提行李。

⑧该型别飞机专用《安全须知卡》。

⑨颠簸的防范和相关措施。

⑩撤离路线标识。36

空中乘务（初、中、高级）

飞行前检查：在指定位置，数量正确。C.类型三：ADT406S(如图1-44所示）。飞行前检查：在指定位置，数量正确。UUOA

CHIN A

ADT 406 S

图1-44 应急定位发射器类型三：ADT406S 图1-45 旅客救生衣

②救生衣。 A.机组、旅客救生衣。

为了能够明显地区分，乘务员的救生衣是红色的，旅客救生衣是黄色的（如图1-45所示）。

飞行前检查：在指定位置，数量正确。B.婴儿救生衣（如图1-46所示）。

子母带搭 扣 搭 扣 腰带

救生衣电池搭扣

人工充气管 救生衣定位灯充气钢瓶

系 留 绳 充气阀门

图1-46 婴儿救生衣34

项 目 一 安 全 保 障 模 块1使用电子设备的规定（含锂电池）。

⑫使用应急设备的其他必要说明。

（二）安全演示前准备

进行安全演示之前，负责安全演示的乘务员取出安全演示包检查确认包内物品

（救生衣、安全带、氧气面罩、《安全须知卡》）齐全无破损、干净、整齐、方便取用。注意：当《安全须知卡》有皱褶时要及时更换。

（三）安全演示出客舱要求及站位

乘务员整齐排队出客舱（面带微笑），统一右手拎拿安全演示用具包，左手拿

救生衣。手持救生衣进入客舱需注意救生衣的腰带应提前在服务舱调节好（检查腰围），分清救生衣的正反面，救生衣上的照明装置在左侧，救生衣锁扣位于身体右侧，白色带子在前。四指并拢伸直与手掌成90°角夹住带子与救生衣的中央顶部，拇指在外，救生衣置于身体左侧，大臂与小臂自然成90°角。

进入客舱后的站位根据四人制、五人制、六人制考核要求，站位有所不同。四人

制考核站位：头等舱第一排、普通舱第一排、应急出口第一排、应急出口后一排。五人制考核站位：头等舱第一排、普通舱第一排、应急出口第一排、应急出口后一排、客舱最后一排。若六人一组进行考核，因受到场地范围限制可分为三人一组考核。 演示时，进入客舱后同时蹲下，把演示包纵向放置在右脚前方约10厘米，注意

蹲姿，应右脚后撤半步下蹲，无论下蹲还是站起，都应以站在最靠近机尾的乘务员为基准，确保客舱行为整齐划一；取出《安全须知卡》后，起身站立，面向左侧旅客成45°角，面带微笑与旅客沟通：“先生（小姐）我可以把《安全须知卡》放在您的座椅扶手上吗？”旅客同意后，表示谢意，右脚向斜前方迈出半步，《安全须知卡》正面朝下放于旅客扶手上。

（四）安全演示广播词

根据广播提示致礼时左手持救生衣顶部中央，手臂自然弯曲（成90°角）将救生衣置于腰部，贴紧身体，右手自然下垂。

女士们、先生们！

欢迎您乘坐＿航班由＿飞往＿。

现在客舱乘务员向您介绍救生衣、氧气面罩、安全带的使用方法和应急出口位置，请注意我们的示范和说明。

37

空中乘务（初、中、高级） Ladies and Gentlemen,

Our fight attendants will now demonstrate the use of the life vest, oxygen mask and

seatbelt, and show you the location of the emergency exits.

救生衣在您座椅下面的口袋里，使用时取出，经头部穿好。将带子扣好、系紧。

在出口处时，您可以拉动充气阀门将救生衣充气，但在客舱内请不要充气。充气不足时，请将救生衣上部的人工充气管拉出，用嘴向里充气。

Your life vest is located under your seat. To put the vest on, slip it over your head. Then fasten the buckles and strap tightly around your waist.

Please don't inflate while in the cabin, you can pull the tabs down firmly to inflate before evacuation.

If your vest needs further inflation, blow into the tube on either side of your vest. 氧气面罩储藏在您座椅上方，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。

将面罩罩在口鼻处，把袋子套在头上进行正常呼吸。氧气面罩演示

Your oxygen mask is located in a compartment above your seat. It will drop automatically

in case of emergency.

When the mask drops, pull a mask down sharply to activate the flow of oxygen. Place the mask over your nose and mouth, slip the elastic band over your head. 每位旅客座位上都有一条可以对扣起来的安全带。

使用时，将连接片插入锁扣内。

根据您的需要，调节安全带的松紧。 解开时，先将锁扣打开，拉出连接片。

Each chair has a seatbelt that must be fastened when you are seated. 安全带演示

To fasten your seatbelt, insert the link into the buckle. To be effective,the seatbelt should be tightly fastened. To unfasten the seatbelt, lift this buckle.

38

空中乘务（初、中、高级） A.任何形式的移动电话（关闭移动电话或开启飞行模式）； B.对讲机；

C.遥控玩具； D.其他带遥控装置的电子设备； E.干扰飞机安全运行的其他无线电发射装置。

②当飞机在滑行、起飞、爬高、进近、着陆等飞行关键阶段，禁止使用的设备有： A.便携式计算机；

B.DVD播放机； C.电子游戏机； D.收音机；

E.视频录放机等影响飞行安全的便携式电子设备。四、舱门操作

（一）飞机舱门、应急出口、滑梯和滑梯／救生筏

飞机舱门、应急出口、滑梯和滑梯／救生筏（Slide/Raft)是在飞机遇险后机上人员

脱离时使用的出口和工具。所有舱门必须由舱门／滑梯的第一责任人亲自负责操作和互检，操作时要求高喊口令，口齿清楚，声音洪亮；全体统一，严禁使用自创语言。

机上滑梯分为单通道滑梯和双通道滑梯两种。波音737-800型飞机四个主舱门为

单通道滑梯，空客A320型飞机四个主舱门为双通道滑梯／救生筏或单通道滑梯，根据公司选型而定。

滑梯仅用于陆地迫降，水上迫降时，可拆卸下来作为浮艇使用；滑梯／救生筏在陆地迫降时作为撤离滑梯使用，水上迫降时作为救生筏使用。

滑梯在预位状态下，开启舱门后，可以自动充气，自动充气失效时，可拉动滑梯

上的红色人工充气手柄；如果滑梯仍然充气不足或不能充气，可使用滑梯底部两侧的把手使之展开，作为软梯使用。在人工充气手柄旁，有一块盖布，掀开盖布，可见快速释放手柄，拉动快速释放手柄，可使滑梯与机体分开，但仍有一端系留绳连接在飞机上，用小刀割断系留绳，即可使滑梯与机体完全脱离。

1.飞机舱门

波音737-800型飞机和空客A320型飞机客舱内都有四个主舱门，且均设有应急撤

离装置。左侧两个，右侧两个。通常客舱左侧舱门为登机门，供旅客和工作人员上下44

空中乘务（初、中、高级）

当广播“扣好”时，扣上救生衣锁扣。

当广播“系紧”时，拉紧救生衣腰带（右手拉紧带子的同时，左手固定带子，使

腰带尽量不要向右转动）；右手将多余部分从后面扎人腰带内；然后马上从腰际由下至上拉住人工充气阀门，将人工充气阀门卡在虎口处，手心向下，手掌翘起45°.

当广播“拉动”时，五指并拢，手掌展开，虎口处握住充气拉环向下拉动一下。当广播“不足”时，双手由下往上从救生衣夹层中顺滑上去，两手分别握住两侧充气管，四指并拢握充气管。

当广播“拉出”时，两手将充气管向外拉出。

当广播“充气”时，先左边再右边各做一次明显的吹气动作（对着充气管吹气）。

【后续准备动作】双手自然垂于身体两侧，等待英文广播。

当广播“to put”时，将救生衣腰带松开，打开锁扣，四指向下并拢等待。

当广播“fasten”时，扣上救生衣锁扣，将救生衣腰带拉紧，用右手将多余部分从后面扎入腰带内。

当广播“pull”时，五指并拢，手掌展开，虎口处握住充气拉环向下拉动一下。当广播“if”时，双手由下往上从救生衣夹层中顺滑上去，两手分别握住两侧充气管，四指并拢握充气管。

当广播“inflation”时，两手将充气管向外拉出。

当广播“blow”时，先左边再右边各做一次明显的吹气动作（对着充气管吹气）。3.氧气面罩演示

①自演示包中取出氧气面罩，右手拿氧气面罩，将面罩输氧管卷好握紧，女乘务

员双手自然交握放于身体前方（拿面罩的手放在下面），男乘务员双手自然下垂放于身体两侧。

②演示动作与广播词的契合：

当广播“储藏”时，右腿向右前方跨半步，左后脚跟略抬起，右手手臂向右前方伸出将氧气面罩举至旅客控制面板下方。

当广播“脱落”时，使面罩脱落约10厘米。

当广播“拉”时，半转身用左手向下拉动两下面罩，然后迅速将输氧管及氧气袋卷好，换至左手。注意：交替动作不可在旅客头顶上方完成。

当广播“罩在”时，将面罩罩在口鼻处。

当广播“套在”时，用右手穿过带子反手上转，做向上套带子的动作，撑带子高40

项目一 安全保障模块

当广播“thank you”时，女乘务员手臂自然下垂于身体前侧，男乘务员双手自然下垂放于身体两侧，鞠躬30°致谢。

8.演示结束后

整理：乘务员统一蹲下后需将氧气面罩、安全带、《安全须知卡》装入演示包内

（不拉拉链），右手拎拿安全演示用具包，整组统一起立。整齐向右侧转身，统一退回前服务舱，在服务间，将安全演示包整理好后，拉好拉链，放回指定位置。

三、安全检查

客舱安全是航空公司为旅客提供的重要服务，是保障飞机运行安全的重要环节，而安全检查是保障客舱安全必不可少的环节，这里我们重点学习客舱的安全检查。

（一）安全检查的原则

①飞机起飞前和下降前乘务员需要进行两次安全检查，起飞前的安全检查在人工

安全演示结束之后立即进行；下降前的安全检查在飞机落地前40分钟，开始下降广播时进行。同时，飞行中时刻关注客舱动态视需要进行客舱安全检查。

②安全检查时，乘务员应保持大方、优雅的举止，禁止命令旅客。

③安全检查程序必须独立完成，不得与其他工作混合。

④乘务员完成客舱安全检查工作后及时回到客舱机组座位就座。

（二）客舱安全检查的要求

进行客舱安全检查时，应遵循“从左（飞机的左侧）至右，从上至下”的原则，

依次进行检查，不得漏检。

①确认行李架关闭、遮阳板打开。

②确认座椅靠背调直、小桌板收起、座椅扶手平放、脚踏板收起。

③确认每位旅客已就座并扣好安全带，无人就座的座位安全带扣好。

④儿童系好安全带，婴儿由成人抱好并系好婴儿安全带。

⑤请确认手机等小型便携式电子设备已调至飞行模式（关闭无线上网功能）。

⑥确认衣帽间、储物柜等储藏空间已锁闭。

⑦确认应急出口、走廊过道及舱门的近旁没有堆放物品。

（三）便携式电子设备的禁用与限制

①从飞机关闭舱门时刻起，至结束飞行打开舱门时刻止，机上人员不得开启和使

用与飞机正常飞行无关的主动发射无线电信号的便携式电子设备。这些电子设备包括： 43

项目一 安全保障模块于额头上方，露出脸。

【后续准备动作】中文广播结束后面罩应置于左手，女乘务员双手交叉自然交握放于身体前方（拿面罩的手放于下面），男乘务员双手自然下垂放于身体两侧。当广播“located”时，与右手动作相反，左腿向左前方跨半步，重心向左前方， 右脚跟略抬起，左手手臂向左前方伸出将氧气面罩举至旅客控制面板下方。

当广播“drop”时，使面罩脱落约10厘米。

当广播“pull”时，半转身用右手向下拉动两下面罩，然后迅速将输氧管及氧气袋卷好交于右手。注意：交替动作不可在旅客头顶上方完成。

当广播“over”时，将面罩罩在口鼻处。

当广播“slip”时，做向上套带子的动作，左手撑带子高于额头上方，露出脸。

【后续准备动作】英文广播结束后统一下蹲，将面罩放回演示包内，取出安全带。4.安全带演示

①双手握好，自然下垂在身体前侧，左手握扣，右手握环，四指并拢，露出安全带的锁扣。

②演示动作与广播词的契合：

当广播“安全带”时，双臂向上平伸，与肩同宽，四指并拢，指尖向上，手心朝向旅客。

当广播“插入”时，将安全带扣好，并向旅客展示安全带，手指向上，手背朝向旅客。

当广播“调节”时，左手四指并拢将扣好的安全带往左侧拉伸，与肩同宽。

当广播“解开”时，用左手将安全带扣慢慢推开，双手将安全带展开与肩同宽。当广播“连接片”时，放下安全带，双臂自然垂直于身体前侧，保持四指并拢。当广播“seatbelt”时，双臂向上平伸，与肩同宽，四指并拢，指尖向上，手心朝向旅客。

当广播“insert”时，将安全带扣好，并向旅客展示安全带，手指向上，手背朝向旅客。

当广播“tightly”时，左手四指并拢将扣好的安全带往左侧拉伸，与肩同宽。

当广播“to unfasten”时，用左手将安全带扣慢慢推开，双手将安全带展开与肩同宽。

当广播“lift”时，放下安全带，双臂自然垂直于身体前侧，保持四指并拢。41

项目一 安全保障模块

飞机使用，用L1和L2表示。而客舱右侧舱门为勤务门，供对接食品车、清洁车以及轮椅升降车使用，用R1和R2表示（如图1-50所示）。四个舱门均可以人工方式由机内或机外开启或关闭，并且在紧急情况下，均可作为应急出口使用。

R1门R2门勤务门登机门L1门L2门

图1-50 飞机舱门

（1)波音737-800型飞机舱门

波音737-800型飞机舱门由红色警示带、观察窗、舱门操作手柄、壁板辅助手

柄、舱门辅助手柄、滑梯包、压力指针表、滑梯杆、滑梯包挂钩、地板支架、阵风锁和阻拦绳等部件组成。（如图1-51所示）

出 口 EXT 红色警示带观察窗

壁板辅助手柄舱门操作手柄滑梯包

压力指针表

图1-51 波音737-800型飞机舱门45

空中乘务（初、中、高级）

【后续准备】随后统一下蹲，将安全带放入演示包中后恢复站立位，等待出口位置演示时，男、女乘务员双手自然垂于身体两侧。

5.出口位置演示

①男、女乘务员双手自然垂于身体两侧。

②演示动作与广播词的契合：

当广播“前部”时，双手同时向前平举，与肩同宽，弯曲前臂至耳侧（手指伸直抬至耳侧）。

当广播“后部”时，双臂向前伸直与肩同宽，五指并拢，指尖指向机尾方向。 当广播“中部”时，双臂平行保持不动，五指并拢，双掌向左右侧打开，只动手腕部位，手臂与肩同宽。

当广播“front”时，双手同时向前平举，与肩同宽，弯曲前臂至耳侧（手指伸直抬至耳侧）。

当广播“rear”时，双臂向前伸直与肩同宽，五指并拢，指尖指向机尾方向。

当广播“middle”时，双臂平行保持不动，五指并拢，双掌向左右侧打开，只动手腕部位，手臂与肩同宽。

【注】演示中无动作时双手自然下垂放于身体两侧。6.紧急照明装置演示

①男、女乘务员双手自然下垂放于身体两侧。

②演示动作与广播词的契合：

当广播“应急照明指示灯”时，乘务员双臂向前伸直，手心相向，保持身体直立，手掌从前向后画直线准确指示应急灯位置（前30°到后15°).

当广播“lights”时，与中文广播一致的动作。7.《安全须知卡》演示

①男、女乘务员双手自然下垂放于身体两侧。

②演示动作与广播词的契合：

当广播“安全须知卡”时，右手拿《安全须知卡》手臂伸直举起《安全须知卡》， 持《安全须知卡》下方三分之一处，《安全须知卡》正面正对旅客，不要遮住脸。当广播“谢谢”时，女乘务员手臂交叉自然下垂于身体前侧，男乘务员双手自然 下垂放于身体两侧。

当广播“for”时，动作与中文广播“安全须知卡”一致。42

空中乘务（初、中、高级） nnd

图1-57 空客A320型飞机人工充气手柄图1-58 空客A320型飞机快速释放手柄EXIT

舱门辅助手柄门锁指示器 观察窗

壁板辅助手柄滑梯预位手柄舱门操作手柄压力指针表 阵风锁

滑梯包

图1-59 空客A320型飞机舱门48

项目一 安全保障模块地板支架

滑梯杆存放挂钩预位状态

解除预位

图1-54 波音737-800型飞机舱门滑梯预位与解除预位

⑦阵风锁位于舱门和机体的连接杆上，用于舱门开启后的锁定，关门时必须按下阵风锁。（如图1-55所示）

⑧阻拦绳位于舱门中部门框处，用于警示工作人员舱门处于开启状态，防止人员不慎跌落受伤。舱门开启后，必须将阻拦绳拉好。（如图1-56所示）

图1-55 波音737-800型飞机阵风锁图1-56 波音737-800型飞机阻拦绳

⑨人工充气手柄位于滑梯顶部右侧。英文标志为：Inflate Handle(如图1-57 所示）。

⑩快速释放手柄位于滑梯顶部，英文标志为：Release Handle(如图1-58所示）。

（2)空客A320型飞机舱门

空客A320型飞机上的四个舱门出口操作方式相同，均可从客舱内外打开并关闭。

每个舱门由观察窗、舱门操作手柄、舱门辅助手柄、壁板辅助手柄、滑梯包、压力指针表、滑梯预位手柄、门锁指示器、阵风锁和阻拦绳等部件组成（如图1-59所示）。

47

空中乘务（初、中、高级）

①红色警示带位置不同，用以提示乘务员滑梯处于预位状态或解除预位状态。 飞机舱门预位时，红色警示带应斜跨于舱门观察窗处。无论在内部还是外部该警示标志都清晰可见（如图1-52所示）。

出口 EXT 开PEN

图1-52 波音737-800型飞机预位状态图1-53 波音737-800型飞机解除预位

飞机舱门非预位时，红色警示带应横置于舱门观察窗上（如图1-53所示）。

②舱门操作手柄是用于机组人员操作舱门的开关手柄（如图1-51所示）。

③舱门辅助手柄和壁板辅助手柄在舱门打开或关闭时，以及在紧急情况下组织疏散旅客时供客舱乘务员保护自身抓取使用（如图1-51所示）。

④滑梯包位于舱门内侧下方，是存放滑梯的地方。波音737-800型飞机的滑梯是

单通道滑梯，主要在陆地撤离时使用，水上撤离时则作为浮艇使用。在滑梯包的上表面，配备有滑梯压力指针表，在正常情况下，指针应指向绿色区域，代表滑梯处于待用状态（如图1-51所示）。

⑤观察窗位于舱门中部，红色警示带下方。在正常情下，用于观察客舱外部

是否已连接廊桥或客梯车；应急情况下，用于观察客舱外部情况是否可以安全打开舱门。

⑥滑梯杆位于滑梯包的底端，在舱门滑梯处于解除预位状态时，应放置在滑梯

包挂钩内固定。当舱门滑梯处于预位的情况下，应扣在地板支架内固定（如图1-54 所示）。

46

空中乘务（初、中、高级）

⑤在正常情况下，观察窗用于观察客

Armed l

舱外部是否已连接廊桥或客梯车；应急情况下，用于观察客舱外部情况是否可以安全打开舱门。（如图1-59所示）

⑥客舱压力警报灯，当飞机发动机全部

关闭、舱门解除预位，如果客舱压力高于2.5 mbar/0.0362 psi,则红色指示灯闪亮。（如图1-64所示）

图1-63 空客A320型飞机阵风锁客舱压力警报灯

滑梯预位指示灯CABIN PRESSURE

图1-64 空客A320型飞机客舱压力警报灯与滑梯预位指示灯

⑦滑梯预位指示灯：如果机门处于预位状态

而舱门的控制手柄向上移动，则白色指示灯持续闪亮。（如图1-64所示）

⑧舱门操作手柄是机组人员用于操作舱门的开关手柄。（如图1-65所示）

⑨滑梯包位于舱门的内侧下方，是存放滑

梯的地方。双通道滑梯／救生筏在陆地撤离时作滑梯使用，水上撤离时作救生筏使用。在滑梯包的上表面，配备有滑梯压力指示表，在正常情况下，指针应指向绿色区域，代表滑梯处于待用状态。（如图1-59所示）

图1-65 空客A320型飞机舱门操作手柄50

项目一 安全保障模块

①乘务人员通过门锁指示器可观察确认门的开关状态（如图1-60所示）。锁定

未锁定

图1-60 空客A320型飞机门锁指示器

②舱门辅助手柄和壁板辅助手柄在舱门打开或关闭时使用，也可以在紧急情况下组织疏散旅客时供乘务员保护自身抓取使用（如图1-55所示）。

③滑梯预位手柄在进行舱门的预位／解除预位操作时使用，带红色警示带的安全销用来加固解除预位的滑梯预位杆（如图1-61和图1-62所示）。

图1-61 空客A320型飞机滑梯预位DISARMED

带红色警示带的安全销

图1-62 空客A320型飞机滑梯解除预位

④阵风锁用于将舱门固定在打开状态，关门时必须按下阵风锁（如图1-63 所示）：

49

RE FLGHT FLIGHT

空中乘务（初、中、高级）

救生绳位于翼上出口内，WL2右上方和WR2门框左上方，可自由抽出。机翼表

面接有一个拉环，使用时将救生绳扣在拉环上，旅客可手握绳索在机翼上安全行走。

（如图1-68所示） APE

STRAP

图1-68 波音737-800型飞机救生绳及翼上拉环

（2)空客A320型飞机

空客A320型飞机共设有4个翼上应急出口，均为“II”型门，位于机翼两侧，左

右两侧各有2个翼上应急出口。该出口高1.02米，宽0.51米。（如图1-69所示） 翼上应急出口

0000000000

翼上应急出口

图1-69 空客A320型飞机翼上出口

在正常情况下不用对应急出口做任何操作。客舱左右两侧各设有一个双通道的

撤离滑梯，紧急情况时可通过打开释放所装配的双通道滑梯供旅客和机组人员快速撤离。I皿型机门滑梯始终处于预位状态。（如图1-70所示）

当一个皿型机门（翼上应急出口）打开时，这一侧的翼上滑梯开始自动充气，翼上滑梯也可以通过拉动人工充气手柄进行人工充气，滑梯充气时间约5秒。

52

项目－ 安全保障模块救生绳

Life line

禁止放置物品No stowage 机门挂扣处DM

AC

机翼挂扣处

图1-74 空客A320型飞机救生绳的使用55

项目一 安全保障模块开启把手

盒盖

＜EXIT

应急出口滑梯始终处于预位状态，当盖板拿下后， 滑梯预位指示器自动亮起（始终在待命位）

滑梯预位指示器

SLIDE ARMED INDICATION

图1-70 空客A320型飞机应急出口滑梯始终处于预位状态操作方法：

①拉下盒盖（如图1-71所示）。

②开启把手露出（如图1-72所示）。

③拉动开启把手，开启出口。53

项目一 安全保障模块

⑩空客A320型飞机的阻拦绳位于舱门中部门框处，用于警示工作人员舱门处于开启状态，防止人员不慎跌落受伤。舱门开启后，必须将阻拦绳拉好。

⑪人工充气手柄位于滑梯顶部右侧。英文标志为：InHlate Handle.(如图1-66所示） 图1-66 空客A320型飞机人工充气手柄

2.翼上应急出口

（1)波音737-800型飞机

波音737-800型飞机机身两侧各有2个应急出口，位于机翼上方，共设有4个翼上

应急出口，只在紧急撤离疏散旅客时使用。该出口高0.97米，宽0.51米，为机械锁固定的拱形门。通常客舱左侧靠近机头方向的翼上出口称为WL1,靠近机尾方向的为WL2,相对应的客舱右侧靠近机头方向的出口为WR1,靠近机尾方向的为WR2.

从机舱内部打开出口时，从透明罩下伸进手臂，掌心向身体内侧方向握住红色手柄用力向下拉动，出口便会自动向外向上弹出。（如图1-67所示）

出口 EXIT 0

图1-67 波音737-800型飞机翼上应急出口51

空中乘务（初、中、高级）

（二）正常情况下开关舱门程序

波音737-800型飞机与空客A320型飞机的舱门都可以从内部或外部开启或关闭， 客舱乘务员必须熟练掌握客舱内部开关门程序。

开关舱门的安全要求：

①乘务员在开关舱门或靠近将开启的舱门时，都必须抓好客舱壁板辅助手柄，做好自身防护。

②在开关舱门前，乘务员操作阻拦绳时，应一手抓住壁板辅助手柄，另一只手进行操作；禁止在未固定自身的情况下，两手同时操作阻拦绳。

1.波音737-800型飞机

（1)舱门开启

①确认滑梯杆固定在滑梯包挂钩上。

②确认红色警示带横置于观察窗上。波音737-800型

③确认舱门内外无障碍物。飞机舱门开启程序

④逆时针转动舱门操作手柄至水平位，开门，推至阵风锁锁闭。

⑤拉好阻拦绳。（如图1-75所示） 左侧舱门

右侧舱门

图1-75 波音737-800型飞机舱门开启56

项目一 安全保障模块出口 EXT

（2)舱门关闭

①收起阻拦绳。

②确认舱门内外无障碍物。

③按下阵风锁。波音737-800型

④抓住舱门辅助手柄，向内飞机舱门关闭程序

拉动舱门直至完全进入门框内。

⑤顺时针转动舱门操作手柄按压至关位。

⑥确认门框内无夹带物。（如图1-76所示）

（3)关舱门后三确认

①确认舱门四周密封完好。

②无夹杂物品。

图1-76 波音737-800型飞机舱门关闭

③舱门操作手柄已按压到水平位。2.空客A320型飞机

（1)舱门开启

①确认滑梯预位手柄在非预位（DISARMED)位置。

②确认舱门内外无障碍物。空客A320型飞机

③确认客舱压力警告灯不闪亮。舱门开启程序

④轻抬舱门手柄15°,确认滑梯预位指示灯不亮。

⑤开门，推至阵风锁锁闭。

⑥拉好阻拦绳。

（2)舱门关闭

①收起阻拦绳。

②确认舱门内外无障碍物。

③按下阵风锁。

空客A320型飞机

④抓住舱门辅助手柄，向内舱门关闭程序

拉动舱门直至完全进入门框内。

⑤将舱门操作手柄下压至关位。

⑥确认门锁指示器显示绿色lock标志。

⑦确认门框内无夹杂物。（如图1-77所示） 图1-77 空客A320型飞机舱门关闭

57

空中乘务（初、中、高级）

（3)关舱门后三确认

①确认舱门四周密封完好。

②无夹杂物。

③确认门锁指示器在绿色lock位。

（三）滑梯预位／解除预位操作程序1.波音737-800型飞机

（1)预位（如图1-78所示） EXIT

EXIT

波 音 737-800 型 飞机滑梯预位程序OPEN

OPEN

预位状态解除状态

图1-78 波音737-800型飞机滑梯预位／解除预位

乘务长下达滑梯预位指令后，各乘务员应同时进行以下操作步骤：

①将红色警示带斜挂于观察窗。

②将滑梯杆从滑梯包挂钩上取下。

③固定在地板支架内。

④确认检查。

待乘务长通过内话系统询问预位情况时，回答：“报告乘务长，L2/R1/R2门滑梯预位完毕。”

（2)解除预位（如图1-78所示）

乘务长下达解除滑梯预位指令后，各乘务员应同时进行以下步骤：

①从地板支架内取出滑梯杆。波音737-800型

②固定在滑梯包挂钩上。飞机解除预位程序

58

项目一 安全保障模块

③将红色警示带横挂于观察窗。

④确认检查。

待乘务长通过内话系统询问解除预位情况时，回答：“报告乘务长，L2/R1/R2门滑梯解除预位完毕。”

2.空客A320型飞机

（1)预位

乘务长下达滑梯预位指令后，各乘务员应同时进行以下步骤：

①拔出安全销放到存放位，收藏红色警示带。

②将滑梯预位手柄操作至预位（ARMED)位置。空客A320型飞机

③确认检查。滑梯预位程序

待乘务长通过内话系统询问预位情况时，回答：“报告乘务长，L2/R1/R2门滑梯

预位完毕。”

（2)解除预位

乘务长下达解除滑梯预位指令后，各乘务员应同时进行以下步骤：

①将滑梯预位手柄操作至非预位（DISARMED)位置。空客A320型飞机

②取出安全销锁定手柄，红色警示带外露。解除预位程序

③确认检查。

待乘务长通过内话系统询问解除预位情况时，回答：“报告乘务长，L2/R1/R2门滑梯解除预位完毕。”

飞行测验

1.波音737-800型和空客A320型飞机分别有几个应急舱门？它们分别位于客舱的什么位置？如何打开翼上应急出口？

2.氧气瓶的航前检查包括哪些内容？

3.安全演示你会做了吗？

4.客舱安全检查有哪些内容？

59

空中乘务（初、中、高级） 中级篇

飞行提问

你知道海伦灭火瓶的使用时间、使用方法和注意事项吗？

一、应急设备

（一）客舱灭火设备

目前，客舱灭火设备一般有手提式灭火瓶（水灭火瓶、海伦灭火瓶）、防护式呼

吸装置、防护手套、应急斧、洗手间灭火系统。载运旅客的飞机配备的手提灭火瓶中

至少有两个装Halon1211(溴氯二氟甲烷）或者等效的灭火剂，客舱中应当至少有一个这样的灭火瓶。

1.水灭火瓶

使用方法如图1-79所示：

①将手柄顺时针转底

②垂直握住瓶体。

（触发二氧化碳气瓶）。

③距离火源2~3米（6~10英尺）， 喷嘴对准火源根部。

④按下触发器。

⑤移动灭火器喷向火源底部。

⑥喷射时间大约40秒钟。图1-79 水灭火瓶使用方法60

项目－ 安全保障模块使用时间：40秒。

容量：0.26升（120立方英寸）。注意事项：

①可燃性液体及电器失火时不能使用。

②瓶体不能横握或倒握。

③瓶内装有防冻剂，不能饮用。

④使用后报告并填写客舱记录本。2.海伦灭火瓶

使用方法如图1-80所示：

①右手握住手柄。

③距离火源2~3米（6~10英尺），

②左手转动并拔出安全

喷嘴对准火源底部。销，垂直握住瓶体。

④拇指向下按动触发器。

⑤移动灭火器喷向火源底部。

⑥喷射时间：10秒钟。

图1-80 海伦灭火瓶使用方法使用时间：10秒。

容量：0.25升（98立方英寸）。注意事项：

①海伦灭火瓶喷出的是雾，但很快被汽化了，而这种汽化物是一种惰性气体，它

可以隔绝空气使火熄灭，当表层的火被扑灭后，里层仍有余火，随后应将火区用水浸透（电器类失火除外）。

②瓶体不能横握或倒握。

③不能用于扑灭人身上的火，以免造成窒息。61

空中乘务（初、中、高级）

④如需要在驾驶舱内使用海伦灭火瓶，所有飞行机组成员必须戴上氧气面罩并选择应急使用100%氧气。

⑤使用后报告并填写客舱记录本。3.防护式呼吸装置

适用于排烟和封闭区域（卫生间、客舱）内的灭火，乘务员可以戴防护式呼吸装

置保护眼睛和呼吸道。当氧气充满面罩时，面罩应为饱满的状态，当氧气用完后，由于内部压力减小，面罩开始内吸，应学会辨别这种状况。该设备平均使用时间为15分钟，呼吸速度快时可能有灰尘感和咸味，使用时间相对要短一些。

使用时间：15分钟。注意事项：

①须在非烟区穿好。

②头发必须全部放进装置内，衣领要离开密封胶圈。

③感觉呼吸困难，可能是氧气用完或穿戴不当。

④当面罩开始内吸时，装置使用时间已到，应迅速到安全区摘下面罩。

⑤如果戴着眼镜使用，戴好装置后要在面罩外面整理眼镜位置。

⑥当观察窗上有水气或雾气时应迅速取下防护式呼吸装置。

⑦取下面罩后，因头发内残留有氧气，要充分抖散头发，散掉头发内的氧气，同时不要靠近有明火或火焰的地方。

防护式呼吸装置根据氧气提供方式不同基本分为两种。第一种，氧气由防护式呼

吸装置上的化学氧气发生器提供，当拉动触发拉绳后，发生器中的化学元素发生化学反应产生氧气。第二种，带有两个氧气瓶，总共能够提供不少于36升的氧气。

防护式呼吸装置有多种类型，不同公司选型不同，即使同样的机型，也可能配置不同型号的防护式呼吸装置。下面介绍几种比较典型的防护式呼吸装置：

（1)I型（如图1-81所示） 使用方法：

①打开储存盒，从盒内取出包装，撕去袋口封条，取出防护式呼吸装置。

②撕开其密封线。

③双手放入橡胶护颈，用力向两边撑开，观察窗应向地面方向。

④头向前倾，将防护式呼吸装置的护颈经头顶套入，用双手保护两侧脸颊及眼镜，使之完全遮挡脸部。

62

项目一 安全保障模块初级篇

飞行提问

你知道飞机上应急设备分为哪几种吗？ 一、机型设备

（一）通用设备 1.机型客舱布局及舱内设备

波音737-800型、空客A320型飞机为单通道的窄体客机，分为头等舱和经济舱两个部分，客舱内一般有2个厨房、3个洗手间、4个地板高度出口（L1,L2,R1,R2) 和4个翼上应急出口（WL1,WL2,WR1,WR2)(如图1-1所示）。

番 個 個名

VR

美 Δ

目日目目MK 5

5

图1-1 客舱布局

行李架是常见的客舱通用设备，位于客舱的左右两侧，旅客座椅的上方，用于储

存机组和旅客的行李（如图1-2所示）。根据客舱布局的不同，有个别行李架也可用于存放机载应急设备，凡放有应急设备的行李架不得再摆放其他任何物品，以防止应急设备受到损坏或紧急情况下影响设备拿取。每个行李架均有承重限制的标识，存放的物品应控制在承重限制范围内，行李架下方的凹槽可供在客舱中行走的人员作为辅助手柄固定自己。

13

洗手间洗手间洗手间

项目一 安全保障模块2

3

5

图1-81 I型防护式呼吸装置

⑤向下拉氧气发生器，使防护式呼吸装置开始工作。

⑥移动送话器使面罩与口鼻完全吻合。

⑦将带子在腰部系好。

⑧取下时松开腰部的带子。

⑨在远离火焰和烟雾的安全处取下。

⑩双手由颈下插入面部，向上拉起防护式呼吸装置将其取下。

（2)II型（如图1-82所示） 使用方法：

①拉塑料盒盖上的红色把手，去除塑料盖。

②确定内包装上的红色标垫，用力撕掉，打开真空包装，取出防护式呼吸装置。

③双手放入橡胶护颈，用力向两边撑开，观察窗应向地面方向。

④头向前倾，将防护式呼吸装置的护颈经头顶套入，用双手保护两侧脸颊及眼镜，使之完全遮挡脸部。

⑤双手抓住带子，向前、向外用力拉动调节带，并使装置启动，若无氧气流出， 再用力重复一次，若仍无氧气流出则取下面罩。

63

空中乘务（初、中、高级） 出氧口－

二氧化碳出口减压阀

化学氧气发生器送话器

呼 吸 阀 － 安全销－－ 密 封 胶 圈 面罩

图1-82 II型防护式呼吸装置

⑥双手抓住带子，用力向后拉带子，确保里面的面罩罩在口鼻处，且面颊能被覆盖。

⑦确定衣领没有被夹在护颈内，头发已完全在护颈里面，确认防护式呼吸装置的后颈盖布放下，使它盖住衣领，位于肩上部。

⑧在远离火焰和烟雾的安全处取下。

⑨双手由颈下插入面部，向上拉起防护式呼吸装置将其取下。

（3)II型（如图1-83所示） 使用方法：

①打开储存盒，从盒内取出防护式呼吸装置。

②撕开其密封线。

③双手分别抓住氧气瓶，确保大拇指指向相同方向的氧气阀门。注意：氧气阀门要比氧气瓶薄、细。

④双手分别向左右两边拉动氧气瓶，将氧气阀门拉开，使氧气流出。64

项目－ 安全保障模块

图1-83 II型防护式呼吸装置

⑤掌心相对撑开密封胶圈（与头同大）。

⑥观察窗面向地面从头部套下。

⑦在远离火焰和烟雾的安全处取下防护式呼吸装置。

⑧双手由颈下插入密封胶圈，向上拉起防护式呼吸装置。

⑨该型防护式呼吸装置有一个指示灯，指示灯在面罩内部左下方视平线以下的位

置，通过这个指示灯可以监控供氧情况，若灯为绿色则表明工作正常，若灯为红色则表明供氧不畅或供氧结束。

4.应急斧（如图1-84所示） 图1-84 应急斧

65

PT

空中乘务（初、中、高级）

应急斧用于紧急情况下，在灭火及清理障碍物时使用。应急斧手柄包着橡胶绝缘

材料，可以绝2400伏电压，防止与电线接触时遭电击。刀口有一个护套，以防不使用时伤到人。一般储藏在驾驶舱内，也有部分机型储藏在客舱，需要妥善保管。 5.防护手套（如图1-29所示）

防护手套具有防火隔热的作用，可保护机组人员手部。驾驶舱失火时，可供驾驶

员操作飞机时使用；也可在机上发生因锂电池（如充电宝、手机、平板电脑、笔记本电脑）等过热引起火情，机组人员灭火降温后，佩戴防护手套将含有锂电池的电子设备移动到盛有水的金属容器中。

6.洗手间灭火系统

洗手间的灭火系统包括烟雾报警系统和自动灭火系统两部分（如图1-30所示）。

（1)烟雾报警系统

烟雾报警系统可以及早发现突发的火情并自动发出警告，它包括烟雾感应器和信

号显示系统。烟雾感应器安装在洗手间顶部，当洗手间内的烟达到一定浓度时，通过它的感应并将信号传给显示系统，就会发出烟雾警报。

工作原理：

烟雾报警系统一般安装在洗手间顶部，绿色电源指示灯亮表示烟雾探测器正常工

作。当洗手间内的烟达到一定浓度时，烟雾感应器将信号传给信号显示系统，烟雾报警系统上的红色警报指示灯闪亮，警报扬声器发出报警信息（波音系列飞机警报扬声器发出刺耳的蜂鸣声；空客系列飞机警报扬声器每隔30秒发出三声单谐音），同时洗手间门外门框上方的琥珀色灯闪亮，相应区域呼叫面板琥珀色灯闪亮，空客A320机型

乘务员指示面板上还会显示警报发出的洗手间的位置。以下介绍几种烟雾报警系统类型。

类型一如图1-31所示。使用方法：

①报警信息： A.警报扬声器发出警报声。B.警报指示灯变为红色。

C.洗手间门外部门框上的琥珀色呼叫灯闪亮。

②解除报警： A.用尖细的物品按压报警装置上的中断开关，关闭警报扬声器和报警指示灯。66

空中乘务（初、中、高级）

（2)自动灭火装置

位置：每个洗手间垃圾箱上方（如图1-34所示）。

自动灭火装置包括一个海伦（或等效海伦）灭火瓶和两个喷嘴，该灭火瓶的喷口为热感喷口，喷嘴用密封剂封死。

自动灭火装置的喷射时间：3~15秒钟。

工作原理：通常情况下，波音系列飞机温度显示器上的四个圆点为灰白色，当环

境温度达到77~79℃时，温度指示由灰白色变成黑色，喷嘴的密封剂自动溶化，灭火瓶开始喷射。两个喷嘴一个指向垃圾箱，一个指向热水器进行灭火。当灭火剂释放完毕后，喷嘴尖端的颜色为白色。

空客A320系列飞机在温度达到约79℃(174.2°F)时，热熔帽化开，灭火装置自动启动。

（二）客舱供氧设备

客舱氧气设备分为旅客供氧系统和便携式氧气瓶两大类别，它们之间是独立的。正常情况下，机组和旅客均不得随意使用供氧设备。

1.旅客供氧系统

氧气面罩（如图1-35所示）是旅客用于吸氧的工具。旅客氧气面罩位于每一排旅

客座椅上方氧气面罩储藏箱内和洗手间马桶上方及客舱乘务员座椅上方。当座舱高度

达到14000英尺①时，波音737-800型飞机的氧气面罩会自动脱落。波音737-800机型的旅客用氧是由氧气面罩储藏箱内的化学氧气发生器提供的。

当氧气面罩脱落后，旅客须用力拉下面罩（必须拉动面罩才有氧气流出），将面

罩罩在口鼻处，就可以正常呼吸了。与氧气面罩相连的透明管道中均有氧气流量指示器，当有氧气流过时，流量指示器变为绿色。

启动方式有三种：

（1)自动方式

客舱释压后，氧气面罩储藏箱的门自动打开，氧气面罩自动脱落。

（2)电动方式

当自动方式失效或在任何高度，机组人员操作驾驶舱内的旅客供氧电门，氧气面罩储藏箱的门也能打开，氧气面罩脱落。

（3)人工方式

当自动和电动方式都无法打开氧气面罩储藏箱时，可用人工方式打开氧气面罩储

① 1英尺＝0.3048米。

68

项 目 一 安 全 保 障 模 块B.低流量出口每分钟流出2升，可使用60分钟。

②便携式氧气瓶（310升）。 A.高流量出口每分钟流出4升，可使用78分钟。B.低流量出口每分钟流出2升，可使用155分钟。

③便携式POCA氧气瓶（310升）。 A.高流量出口每分钟流出4升，可使用78分钟。B.低流量出口每分钟流出2升，可使用155分钟。

（三）应急医疗设备

为了应急处理飞行期间可能发生的受伤、医学事件或者小的意外事件，按照

CCAR-121-R6规则要求，运行合格证持有人应当在其载客飞机上配备急救箱、应急医疗箱和卫生防疫包等应急医疗设备，提供治疗所需的药品、仪器和物品。 1.急救箱（如图1-39所示）

①机载急救箱配备数量，见表1-3. 表1-3 机载急救箱配备数量

旅客座位数急救箱数量

100以下（含100)

1

101~200

2

201~300

3

301~400

4

401~500

5

500以上

6

②机载急救箱医疗用品及数量，见表1-4. 表1-4 机载急救箱医疗用品及数量

名称及规格数量

绷带，5列（3厘米） 5卷

绷带，3列（5厘米） 5卷

71

空中乘务（初、中、高级）

⑥操作时手上切勿沾有任何油脂。使用方法：

①便携式氧气瓶（310/120升）。A.取下氧气瓶。

B.有高流量和低流量两种流量出口，根据实际情况选择使用，插好氧气面罩。C.转动开关阀门，逆时针方向拧到底。

D.检查氧气面罩已经正常供氧。 E.氧气瓶上配有背带，乘务员可通过背带将氧气瓶背挂在身上，再进行氧气面罩佩戴操作，将氧气面罩罩在口鼻处。

②便携式POCA氧气瓶（如图1-86所示）。调节器保护盖

流量显示窗开 关 阀 门 氧气输出管压力指示器

图1-86 便携式POCA氧气瓶A.取下氧气瓶。 B.逆时针方向转动绿色开关阀门。

C.压力指示针上部窗口显示“2”为低流量，显示“4”为高流量，旋转阀门时需注意窗口内显示的2或4必须在中央位置。

D.检查氧气面罩已经正常供氧。 E.氧气瓶上配有背带，乘务员可通过背带将氧气瓶背挂在身上，再进行氧气面罩佩戴操作，将氧气面罩罩在口鼻处。

使用时间：

①便携式氧气瓶（120升）。

A.高流量出口每分钟流出4升，可使用30分钟。70

项目一 安全保障模块B.按压琥珀色呼叫灯。类型二如图1-32所示。使用方法：

务大户单日 单保申诊自付

①状态指示灯（如图1-32所示）。绿色指示灯亮：

支票大计自额 A.常亮：烟雾探测器有电并且运行正常。项据诊算利额

B.闪烁：需要进行维护。红色指示灯亮：

实 额 费 单A.常亮：监测到有烟雾。 B.闪烁：监测器出现故障。

②自测开关（如图1-32所示）。按下自测开关：

A.如果按下后立即松开，警报响三声。 B.如果按下后一直不放，警报声将一直持续到开关被松开为止。C.红色指示灯亮起。

③警报声关闭开关（如图1-32所示）。 A.按下开关，警报声将被关闭（静音）。 B.松开开关，警报关闭，但依然保持活动状态，直到监测器在30秒内没有再探测到烟雾，这段时间为监测器的重置时间。

C.警报取消开关不会影响状态指示灯。类型三如图1-33所示。

使用方法：

①报警方式。 A.探测到烟雾时发出三声低谐音。B.驾驶舱内指示灯亮。 C.相应的洗手间外琥珀色灯闪亮。D.区域呼叫面板上琥珀色灯闪亮。

E.客舱乘务员指示面板上“SMOKE LAVX”闪烁，红色灯闪亮。

②解除报警操作。

按下客舱乘务员指示面板上“LAV SMOKE RESET”键消音。67

项目一安全保障模块

藏箱：使用尖细物品，如氧气面罩释放工具、笔尖、别针、发夹等打开氧气面罩储藏箱的门，使氧气面罩脱落。

注意事项：

①氧气面罩不能用作防烟面罩，使用氧气的环境周围禁止吸烟，每排座位旅客人数不得多于该排氧气面罩的数量。

②氧气流量恒定，提供2升／分钟的氧气，持续使用时间一般为12分钟，不能关闭，部分机型化学氧气发生器的工作时间可达22分钟。

③化学氧气发生器只有在拉动面罩后才开始工作；拉动一个面罩可使与该氧气储藏箱相连的所有面罩都有氧气流出。

④化学氧气发生器工作时会发出热量，请不要用手触摸，客舱温度也会随之升 高，同时客舱内会有燃烧的气味（焦煳味）和一些烟雾出现，均属于正常现象。

⑤供氧结束后，不要将使用过的氧气面罩放回储藏箱内，避免发生烫伤或引起客舱失火。

2.便携式氧气瓶

便携式氧气瓶主要用于飞行中应急情况下以及机上急救时的供氧。通常机上配备

的便携式氧气瓶的容量分为310升和120升两种，有高（HI)(4升／分钟）、低（LO)

（2升／分钟）两个流量口，但有些飞机上配备的氧气瓶只有一个输出口，流量大小由旋钮控制（如图1-85所示）。供氧时间会受到使

高 压 阀 开关阀门

用流量及氧气瓶型号的影响，因为不同型号的氧气瓶量和容积都不一样。

（1)120升便携式氧气瓶（如图1-36所示） 氧气输出

压力指示

（2)310升便携式氧气瓶（如图1-37、图1-38所示）

注意事项：

①用氧周围四排座位（3米）内无火源。图1-85 便携式氧气瓶

②剩余压力为500磅／平方英寸时应停止使用，以便紧急情况时使用。

③使用完毕后，请关闭阀门，使用后填写《客舱记录本》。

④肺气肿患者使用低流量。

⑤不要摔或撞氧气瓶。69

空中乘务（初、中、高级） 续表

名称及规格数量

敷料（纱布），10厘米x10厘米

10块

三角巾（带安全别针） 5条

胶布，1厘米，2厘米（宽度） 各1卷

动脉止血带1条

外用烧伤药膏3支

手臂夹板1副

腿部夹板1副

医用橡胶手套2副

医用剪刀1把

皮肤消毒剂及消毒棉适量

单向活瓣嘴对嘴复苏面罩1个

急救箱手册（含物品清单） 各1份

紧急医学事件报告单1本

③注意事项：

箱内医疗用品清单和药物使用说明应为中英文对照形式，便于使用。

急救箱内物品主要用于旅客或机组人员受伤时的止血、包扎、固定等应急处理。

急救箱在客舱内存放位置必须便于机组成员取用且标识清晰可见，航前检查确认其在有效期内。

2.应急医疗箱（如图1-40所示）

①机载应急医疗箱医疗用品及数量，见表1-5. 72

空中乘务（初、中、高级） 其在有效期内。

3.卫生防疫包（如图1-41所示）

（1)卫生防疫包注意事项

①处理前：做好各种防护措施。

②处理时：严格按照操作程序执行，防止消毒凝固剂进入眼睛或沾染到皮肤上， 若进入眼睛或沾染到皮肤上，立即用清水冲洗。

③处理后：处理后的物品需放人生物有害物专用垃圾袋，应封口以待后续处理。

④卫生防疫包内药械器具均为一次性用品，不得重复使用。

（2)卫生防疫包使用方法

①穿戴个人防护用品，依次穿戴医用口罩、眼罩、医用橡胶手套、防渗透围裙。

②配置消毒液。取一片表面清理消毒片放入250~500毫升清水中，制成1:500~ 1:1000浓度的消毒液，用于对污物污染的座舱内物品表面和地面进行初步

消毒。

③将消毒凝固剂均匀覆盖于液体、排泄物等污物3~5分钟，使其凝胶固化。

④使用便携拾物铲将凝胶固化的污物铲人生物有害物专用垃圾袋中。

⑤用配好的消毒液浸泡的吸水纸（毛）巾对污物污染的物品和区域消毒两次，每

次保证消毒液在污染物表面滞留5分钟，再用清水擦拭清洗两次。最后将使用后的吸水纸（毛）巾及其他所有使用过的消毒用品放人生物有害物专用垃圾袋。

⑥依次脱掉手套、围裙，用皮肤消毒擦拭纸巾消毒；再依次脱下眼罩、口罩，最

后用皮肤消毒擦拭纸巾擦手及身体其他可能接触到污物的部位。

⑦将所有使用后的防护用品装入生物有害物专用垃圾袋后，将垃圾袋封闭，填写“生物有害垃圾标签”，粘贴在垃圾袋封口处。

⑧已封闭的生物有害物专用垃圾袋暂时存放于洗手间内并锁闭，避免丢失、破损或对机上餐食造成污染。

⑨填写《紧急医学事件报告单》。74

项目一 安全保障模块

（3.)机载卫生防疫包医疗用品及数量（见表1-6) 表1-6 机载卫生防疫包医疗用品及数量

名称数量

消毒凝固剂100克

表面清理消毒片1~3克

皮肤消毒擦拭纸巾10片

便携拾物铲1套

生物有害物专用垃圾袋1套

吸水纸（毛）巾2块

医用橡胶手套2副

医用眼罩

1副

医用口罩1个

防渗透橡胶（塑料）围裙1条

物品清单和使用说明书1份

事件记录本或机上应急事件报告单1本

卫生处置用品如图1-87所示。卫生涵纸中

75

项目一 安全保障模块

表1-5 机载应急医疗箱医疗用品及数量名称及规格

数 量 血压计1个

听诊器1副

口咽气道（三种规格） 各1个

静脉止血带1根

脐带夹1个

医用口罩

2个

医用橡胶手套2副

皮肤消毒剂及消毒棉适量

体温计（非水银式） 1支

注射器和针头（2毫升，5毫升） 各2支

0.9%氯化钠注射液

250毫升

1:1000肾上腺素单次用量安瓿

2支

盐酸苯海拉明注射液2支

硝酸甘油片10片

阿司匹林口服片30片

应急医疗箱手册（含药品和物品清单） 1本

紧急医学事件报告单1本

②注意事项：

一架飞机在载客飞行时应当至少配备一个应急医疗箱。箱内医疗用品清单和药物

使用说明应为中英文对照，箱内药品应进行相对固定，以免飞机颠簸时因碰撞打碎。应急医疗箱内物品主要用于旅客或机组人员意外受伤或者医学急症的应急医疗处置。应急医疗箱在客舱内存放位置必须便于机组成员取用且标识清晰可见，航前检查确认

73

空中乘务（初、中、高级） 线

嘬水紙（毛）巾Abserbent towel. 物专用址

prd disposal wasr

防渗透像胶（國料）围裙Protective apron

图1-87 机载卫生防疫包医疗用品

（4)注意事项

卫生防疫包用于客舱机组成员护理疑似传染病人时的个人防护以及清除客舱内血

液、尿液、呕吐物和排泄物等潜在传染源。机组成员在使用卫生防疫包时，应当按照使用指南操作。卫生防疫包在客舱内存放位置，必须便于机组成员取用且标识清晰可见，航前检查确认其在有效期内。

（四）紧急撤离设备（水上和陆地迫降）

当飞机非正常着陆或着水时，很可能使机体受损、爆炸、失火、渗水等或出现更

严重的情况。由此可见，对撤离设备的熟练使用，可使机组成员在迫降成功后，尽快地指挥旅客从飞机上撤离出去，及时获得救援，保证旅客的安全。 1.应急定位发射器

应急定位发射器是飞机遇险后通过发射固定频率的电磁信号（每个应急定位发射

器都有一个唯一的识别编码）到信号接收塔或卫星，以便向外界发出求生信号，帮助搜救人员确定事故发生地点，进而组织搜救的发射装置。目前民用航空上使用最多的76

项目一 安全保障模块TEST按钮

三档位电门

图1-88 应急定位发射器类型三：ADT406S按钮2.救生衣

救生衣是水上迫降时的重要救生设备，供海上撤离时使用。每位旅客和机组座椅下方均配备一件救生衣，婴儿救生衣一般储存在前舱储物柜内。

救生衣装有一个定位灯，其功能是遇水自动发光，给幸存者定位以便救援。

（1)机组、旅客救生衣

客舱乘务员的救生衣是红色的，旅客救生衣是黄色的。示范用的救生衣是黄色的，并设计成不可充气的。（如图1-89所示）

定位灯

人工充气管人工充气管充 气 手 柄 海水电池

图1-89 旅客救生衣79

空中乘务（初、中、高级） 406兆赫兹，24小时。

使用方法：

①该型号应急定位发射器在底部有XMT,OFF,ARM,TEST四档位电门，顶部有一个LED指示灯，在发射或者自检模式下LED灯会闪烁。

②电门设置到ARM位，将系留绳的末端系在救生筏上，然后将应急定位发射器扔

入水中，天线由水溶性胶带绑定在应急定位发射器本体上，水溶性胶带遇水后溶解（5 秒），天线展开并发射信号，适用于水上求生操作。

③电门设置到XMT位，人工展开天线并发射信号，适用于水上和陆地求生操作。关闭方法：

将电门扳到OFF位即关闭应急定位发射器发射。

注意事项：

①将电门扳到TEST位（不展开天线），即可进行自检，乘务员无须操作。

②陆地使用时，选择空旷地带的最高处。

（3)类型三：ADT406S(如图1-44所示） 使 用 时 间 ： 121.5兆赫兹和243兆赫兹，48小时；

406兆赫兹，24小时。使用方法：

①该型号由机体、水上漂浮垫、天线和系留绳组成。应急定位发射器有ON, OFF,ARMED三档位电门，在发射或者自检模式下LED灯会闪烁并伴有蜂鸣声。

②电门设置到ARMED位，将系留绳的末端系在救生筏上，人工展开天线，然后将应急定位发射器扔入水（淡水／盐水）中，开始发射，适用于水上求生操作。

③电门设置到ON位，人工展开天线并发射信号，适用于水上和陆地求生操作。关闭方法：

将电门扳到OFF位即关闭应急定位发射器发射。注意事项：

①将电门扳到ARMED位（不展开天线），按下TEST按钮即可进行自检，乘务员无须操作。

②陆地使用时，选择空旷地带的最高处。（如图1-88所示） 78

项目－ 安全保障模块

⑤该旅客缺乏足够的将信息口头传达给其他旅客的语言能力。

⑥该旅客在没有助听器以外的帮助时，缺乏足够的听觉能力听取和理解客舱乘务员的大声指示。

⑦该旅客具有可能妨碍其履行出口座位安排要求1中所列的一项或多项适用功能的情况或职责，如需照料小孩，或者履行前述功能可能会使本人受到伤害。

⑧该旅客属于精神不正常、行为不能自制的旅客，或在押的被管制人员。

出口座位旅客的调换。如果安排在出口座位上的旅客不具备履行出口座位安排要

求1中列出的能力，或者旅客自己要求不坐在出口座位，客舱乘务员应当立即将该旅客重新安排在非出口的座位位置。在非出口座位已经满员的情况下，如果需要将一位旅客从出口座位调出，则应当将一位愿意并满足应急出口座位要求的旅客调换至应急出口座位上，在出口座位就座的旅客要求更换座位时，机组成员不得要求其讲出理由。

（二）出口座位介绍及监控原则

①乘务员应在关舱门前对已就座应急出口的旅客完成评估及注意事项的详细介绍。出口座位就座旅客确认的三原则为逐一确认、实时确认、全员确认。

②当乘务员给旅客介绍应急出口座位就座注意事项过程中有其他旅客人座应急出

口座位时，乘务员应中止介绍，第一时间提示新就座应急出口的旅客不要触碰应急出口的操作手柄，然后继续完成之前的介绍。

③如遇本公司机组人员，如飞行员、乘务员、安全员，就座于应急出口座位，在

明确其身份后，可简化介绍内容，告知不要触碰应急出口的操作手柄，并要求该机组人员协助监控不让其他旅客触碰，并在应急情况下听从机组人员的命令协助撤离，但不能不做出口座位介绍。

④介绍应急出口时需注意：

负责介绍应急出口的乘务员在起飞、落地安检时应对出口位置就座人员再次进行复审，确保就座的旅客符合要求。

所有乘务员都应提升应急出口监控意识，发现问题，可告知负责介绍应急出口的乘务员，并协助解决。

⑤应急出口介绍语言（中、英文）。

应急出口介绍（中文）

应急出口介绍（中、英文） 83

项目一 安全保障模块

有些扩音器只需将嘴贴近即可自动打开，嘴部距离扩音器的远近同时控制了讲话

的 音 量 。 注意事项：

扩音器有警报插销，乘务员在航前检查时，不要拔动此插销，避免设备损坏。拔

下警报插销后会有警报音，该插销仅在寻找援助或撤离召集旅客时使用。不要用喊话筒对着机身讲话，避免音量过大出现回音。

4.应急手电筒

应急手电筒可在紧急情况下供机组人员指挥、搜索、发布求救信号等使用。通常有两种类型。

一是使用电量指示灯的手电筒（如图1-49类型一所示），通常可持续使用4小时以上。

二是使用干电池的手电筒（如图1-49类型二所示）。

（1)使用方法类型一：

直接从支架上取下，灯即亮。类型二：

必须按下按钮灯才会亮，用完后关掉电源，放回支架。

（2)注意事项类型一：

①使用过程中无法关闭，除非断路开关嵌入支架、使之复位，否则，电池将被耗光。

②电量指示灯若闪亮间隔时间在10秒钟以上或变暗，表明电量不足，需更换电池，应报告并通知飞机维修人员进行更换。

类型二：

如果闪亮时间间隔过长，应急手电筒可能电量不足，应报告并通知地面维修人员更换电池。

二、安全介绍与评估

（一）出口座位的安排要求

民用航空运输对于旅客就座出口座位有要求及原则，坐在应急出口座位的旅客，

81

空中乘务（初、中、高级）

定位灯使用时间：8~10小时。使用方法：

①取出救生衣，经头部穿好，红色充气阀门应在前方。

②从后向前扣好系紧带子，调节带子的松紧，使救生衣与腰部吻合。

③在离开飞机前，拉充气阀门便可使救生衣充气膨胀（不能在客舱内充气）。

④如果救生衣不能充气或者充气不足，可将救生衣上部的人工充气管拉出，用嘴向里吹气。

注意事项：

①当用手按住人工充气管的顶部时，救生衣气体会从内部放出。

②除非救生筏已坏，否则不要尝试穿救生衣游泳。

③不能自理或上肢残疾的旅客，穿好救生衣后要立即充气；其他旅客的救生衣在离开飞机上筏前充气。

（2)婴儿救生衣

婴儿救生衣有两个气囊，背部有三个对扣的扣子。救生衣上有一个水激电池提供电源的定位灯和供成人拉住婴儿的短绳。（如图1-46所示）

定位灯使用时间：8~10小时。使用方法：

①取出救生衣，把救生衣由前向后穿好。

②将后背上的三个扣子扣好。

③调节上部的两个扣子（下部的扣子不能调节），使救生衣适合婴儿身体。

④如果救生衣充气不足，成人用人工充气管帮助充气。3.扩音器（如图1-48所示）

每架载运旅客的飞机应当配有由电池供电的便携式扩音器，用于紧急情况下发布指令和指挥旅客，可以在客舱的内、外部使用。

在旅客座位数61~99(含）的飞机上配备一个扩音器，在旅客座位数大于99的飞

机客舱内配备两个扩音器，一个安放在前部，另一个安放在后部，且在客舱乘务员座位附近易于取用处。

使用方法：

①按下讲话开关；

②将扩音器靠近嘴部开始讲话；

③根据声音高低调节音量大小。80

项目一 安全保障模块

应急定位发射器有三种：RESCU 406S,RESCU406SE,ADT406S.

航空用应急定位发射器分为两类：一类为自动式应急定位发射器，即固定式应

急定位发射器。这种类型的应急定位发射器在驾驶舱内装有控制面板且在机外装有天线，既可以通过驾驶舱开关进行人工触发，也可以在飞机遇到碰撞时由碰撞传感器自动触发。另一类为救生型应急定位发射器，即便携式应急定位发射器。这种类型的应急定位发射器在客舱内指定的位置存放，可在应急撤离时携带并使用。

便携式应急定位发射器机上储藏的位置一般为行李架或者前后服务间的储物格

内。在紧急情况下发射的频率分别是121.5兆赫兹、243兆赫兹、406兆赫兹。可以 在－20℃的温度下工作。便携式应急定位发射器虽然类型不同，但飞行前检查要求基本一致，但使用方法和要求有一些差异，下面分别介绍。

（1)类型一：RESCU 406S(如图1-42所示） 使 用 时 间 ： 121.5兆赫兹和243兆赫兹，48小时；

406兆赫兹，24小时。使用方法：

①水中：

将系留绳的末端系在救生筏上，然后将应急定位发射器扔入水中，天线由水溶性

胶带绑定在应急定位发射器本体上，水溶性胶带遇水后溶解（5秒），天线展开并发射信号。

②陆地：

人工撕开水溶胶带，天线展开，使用袋子装水（或者咖啡、果汁、尿等导电液体），把应急定位发射器放入后开始发射信号。

关闭方法：

将应急定位发射器从水中取出，折回天线，倒立应急定位发射器即可关闭发射。注意事项：

①陆地使用时，袋子内只能放水、咖啡、果汁或尿，不能放油。

②陆地使用时，选择空旷地带的最高处，不要倒放或躺放应急定位发射器。

（2)类型二：RESCU 406SE(如图1-43所示） 使 用 时 间 ： 121.5兆赫兹和243兆赫兹，48小时；

77

空中乘务（初、中、高级）

在发生应急撤离时应能够协助机组成员完成撤离。在每个出口座位背后的口袋里都必须备有《出口座位旅客须知卡》，并且在飞机起飞前应提示出口座位旅客进行阅读， 以便了解要求与原则进行自我对照确认是否符合就座于出口座位的要求。为保证这些旅客能够胜任这些责任，飞行前介绍及评估是必要的，飞行中需动态、全程监控，确保安排在应急出口就座的旅客具备完成相应职责的能力。

这些能力包括：确定应急出口的位置；认出应急出口开启机构；理解操作应急

出口的指示；操作应急出口；评估打开应急出口是否会增加由于暴露旅客而带来的伤害；遵循机组成员给予的口头指示或手势；收藏或固定应急出口门，以便不妨碍使用该出口；操作滑梯；评估滑梯的状况，并在其展开后稳定住滑梯，协助他人从滑梯离开；迅速通过应急出口；评估、选择和沿着安全路线从应急出口撤离。

评估该旅客是否适合在应急出口就座，还需包括评估是否存在以下能力缺陷，如有下列情况的旅客，不得安排坐在出口座位。

①该旅客两臂、双手和两腿缺乏足够的运动功能、体力或灵活性导致下列能力缺陷。

A.向上、向旁边和向下达不到应急出口位置和应急滑梯操纵机构。 B.不能握住并推、拉、转动相应机构。 C.不能推、撞、拉应急出口舱门操纵机构或不能打开应急出口。 D.不能把与机翼上方出口舱门的尺寸和重量相似的东西提起、握住、放在旁边的座椅上，或把它越过椅背搬到下一排去。 E.不能搬动在尺寸和重量上与机翼上方出口门相似的障碍物。 F.不能迅速到达应急出口。

G.不能迅速通过出口。 H.当移动障碍物时不能保持平衡。 I.在滑梯展开后不能稳定该滑梯。 J.不能帮助其他旅客使用滑梯撤离。

②该旅客不到15岁，或者在没有陪伴的成年人、父母或其他亲属协助的情况下， 缺乏履行上文出口座位安排要求①中所列出的一项或多项能力。

③该旅客缺乏阅读和理解《出口座位旅客须知卡》或机组口头命令的能力。

④该旅客在没有隐形眼镜或者普通眼镜之外的视觉器材帮助时，缺乏足够的视觉能力导致缺乏上文出口座位安排要求①中列出的一项或多项能力。

82

空中乘务（初、中、高级） 女士／先生，您好！

您就座的是本架飞机的应急出口座位，在此区域不要摆放任何行李物品。正常情况

下请勿触动舱门操作手柄，在紧急情况下您愿意协助我们打开这个应急出口，协助旅客撤离吗？这是《出口座位旅客须知卡》请您仔细阅读。如有需要，请与我们联系。

谢谢。Madam/Sir:

Here is the emergency exit seat of this aircraft. Emergency exit area should be clear

of baggage. Please don't touch the exit control handle in normal situation. In emergency,

would you like to help us by opening this exit and help other passengers evacuate? Here is the

Emergency Exit Safety Instruction, please read it carefully. If you have any questions,please

contact us.

Thank you!

⑥调换座位。

特殊旅客不可就座应急出口座位。当发生特殊旅客被安排在应急出口时，需立即为特殊旅客调换座位。

调换座位时的参考用语：

先生（女士），抱歉，打扰您一下！因为这是应急出口座位，按照安全相关规

定，您不方便坐在这里，我需要为您调换一下座位，您的随身行李需要我协助吗？

Excuse me, Sir/Madam! As this is an emergency exit seat, it is not convenient for you to

sit here according to the relevant security regulations. I need to change the seat for you. May I

help you with your luggage?

（三）特殊旅客的安全介绍1.特殊旅客

年长体弱者、无人陪伴的儿童（UM)和婴儿、孕妇、病残旅客、四肢有障碍的旅客、盲人旅客、聋哑旅客、精神失常者、被押送的犯罪嫌疑人、担架旅客、轮椅旅客等。

每一航班的每一个航段，关舱门后，客舱乘务员都需要通过安全演示或录像向旅

客介绍客舱安全规定。特殊旅客属于在紧急情况下需由他人协助方能迅速移动到出口的旅客，因此需进行个别介绍。

84

项目－ 安全保障模块2.介绍的原则

①征询该旅客及其随行人员（如有的话）最适宜的帮助方式，以免使其痛苦或进一步受伤。

②告诉该旅客及其随行人员（如有的话）或援助者，在应急情况下，通往每一适当出口的通道及开始撤往出口的最佳时间。

③在同一飞机上，如果该旅客已经在前面的航段中接受过安全介绍，并且客舱

乘务员已得知该旅客最适宜的帮助方式，则后续航段中客舱乘务员可不必向其重复介绍。

3.为病残旅客所做的安全介绍

①应急出口和备用出口的位置。

②救生衣的位置及使用。

③氧气面罩位置及脱落后的使用。

④安全带的使用。

⑤发生紧急撤离时，提前介绍机组将会发布的口令，并明确告知特殊旅客当所有旅客（或绝大部分旅客）撤离之后，会有援助者帮助其撤离飞机。

⑥向旅客出示《安全须知卡》，并提示旅客认真阅读。4.其他特殊旅客的介绍

①为无人陪伴的未成年旅客单独进行安全介绍。

②为需要帮助的旅客提供介绍。三、安全检查

安全检查是保障客舱安全必不可少的环节，中级技能标准除了要掌握客舱的安全检查，在此基础上增加了机上厨房、洗手间的安全检查。

（一）安全检查的原则

①飞机起飞前和下降前乘务员需要进行两次安全检查，起飞前的安全检查在人工

安全演示结束之后立即进行；下降前的安全检查在飞机落地前40分钟，开始下降广播时进行。同时，飞行中时刻关注客舱动态，根据需要进行客舱安全检查。

②安全检查时，乘务员应保持大方、优雅的举止，禁止命令旅客。

③安全检查程序必须独立完成，不得与其他工作混合。

④厨房乘务员在完成厨房、洗手间安全检查后，需进入客舱进行客舱安全检查，

85

空中乘务（初、中、高级） 检查完毕回到机组座位就座。

（二）厨房、洗手间安全检查的要求

进行厨房安全检查时，应遵循“从左（飞机的左侧）至右，从上至下”的原则， 依次进行检查，不得漏检。

①关断厨房电源。

②关闭供应品箱门，扣好锁扣。

③确认厨房台面无松散物品。

④确认餐车门锁闭，踩好刹车，扣好锁扣。

⑤确认所有门帘拉开、扣紧。

⑥确认洗手间无人使用，盖上马桶盖，固定洗手台上松散物品。

⑦关闭洗手间门。四、舱门操作

（一）飞机舱门外部开启1.波音737-800型飞机

首先，在舱门外站立的工作人员确认舱门外无任何障碍物，并通过观察窗外部观察，确认红色警示带没有斜跨于观察窗上。（如图1-90所示）

上门板窗户

上部铰链·

外部控制手柄下部铰链

下门板

！

图1-90 波音737-800型飞机舱门外部86

空中乘务（初、中、高级）

表1-7 波音737-800型飞机舱门正常开启／关闭检查单检查人：读单，检查

操作人：复述，操作

双人制，口到、心到、眼到、手到开门

关 门 A.确认滑梯杆固定在滑梯包挂钩上A.收起阻拦绳 B.确认红色警示带横置于观察窗上B.确认门内外无障碍物 C.确认门内外无障碍物 C.按下阵风锁

D.逆时针转动舱门操作手柄至水平位，开 D.抓住舱门辅助手柄，向内拉动舱门直至完全进门，推至阵风锁锁闭

入门框内 E.拉好阻拦绳

E.顺时针转动舱门操作手柄按压至关位F.确认门框内无夹杂物

表1-8 空客A320型飞机舱门正常开启／关闭检查单检查人：读单，检查

操作人：复述，操作

双人制，口到、心到、眼到、手到开门

关 门 A.确认滑梯预位手柄在DISARMED位

A.收起阻拦绳 B.确认门内外无障碍物 B.确认门内外无障碍物 C.确认客舱压力警告灯不闪亮C.按下阵风锁

D.轻抬舱门手柄15°,确认滑梯预位指示 D.抓住舱门辅助手柄，向内拉动舱门直至完全进灯不亮

入门框内 E.开门，推至阵风锁锁闭 E.将舱门操作手柄下压至关位F.拉好阻拦绳

F.确认门锁指示器显示绿色lock标志G.确认门框内无夹杂物

以波音737-800型飞机舱门正常开启操作为例：

①检查人：“确认滑梯杆固定在滑梯包挂钩上。”操作人确认滑梯杆位置并答复“确认”。

88

空中乘务（初、中、高级） 2.洗手间失火

洗手间火警在飞机火警中占的比例较大，约为60%~70%.如果烟雾探测器发出声

音，表明洗手间存在烟雾或洗手间起火，应做出处置，检查是否有人使用洗手间，用手背探测门的温度。以洗手间失火为例，明确在不同情况下灭火处置所需要的应急 设备。

如果检查确认洗手间无人但已发生火警，乘务员可用手背探测洗手间的上下部及门缝处的温度，从而判断火情发生的位置及火势的大小。

（1)洗手间无人且门是凉的

判定失火类型，选择就近的海伦灭火瓶或水灭火瓶进行灭火；援助者根据烟雾大小选择是否佩戴防护式呼吸装置进行援助。

（2)洗手间无人且门是热的

取出应急斧在门／壁板高温处上方劈开一个洞，将海伦灭火瓶嘴伸入洞口，并且释放灭火剂直至喷完，援助者根据烟雾大小选择是否佩戴防护式呼吸装置进行援助。

（3)行李架锂电池失火

如发生锂电池失火，有明火时，使用海伦灭火瓶可以控制由于锂电池失火蔓延到

周围的火情。明火扑灭后，可使用水灭火瓶或其他非易燃液体冷却电池芯，使起火的电池芯冷却，防止热量继续扩散到相邻电池芯。若没有水灭火器，可使用其他不可燃液体冷却电池芯。

援助者应佩戴防护式呼吸装置接替，灭火后，应戴上防护手套将锂电池用水或含

水的非易燃液体充分覆盖和浸湿，以冷却锂电池或锂电池组里的电池芯，防止复燃。

（二）客舱供氧设备

客舱氧气设备专为客舱机组和旅客在紧急情况下使用，如释压、紧急下降、客舱

气压高度在3000米以上的高原机场、丧失能力旅客、危重病人等。正常情况下，机组与旅客均不得任意使用供氧设备。客舱发生释压状况时，客舱氧气设备的正确有效使用是确保机组人员及旅客生命安全的有效措施。

飞行中当听到飞行机组发布“紧急下降、紧急下降，emergency descent,

emergency descent”口令，旅客座位上方的氧气面罩自动脱落时，乘务员应立即固定住

自己，迅速用力拉下最近的氧气面罩，将面罩罩在口鼻处，并指挥旅客固定住自己， 带上氧气面罩。

如果氧气面罩没有自动脱落，可采取人工方式，用尖细物品，如氧气面罩释放工92

空中乘务（初、中、高级）

生防疫包处理旅客呕吐物，要注意卫生防疫包内个人防护物品的穿戴顺序，口、眼、手、围裙，并注意生物有害物专用垃圾袋的存放，最后填写紧急医学事件报告单。

（四）紧急撤离设备

当飞机非正常着陆或着水时，机组成员对撤离设备的熟练使用，可使他们在迫降成功后，尽快地指挥旅客从飞机上撤离出去，及时获得救援，保证旅客的安全。在旅客紧急撤离完毕后，各号位乘务员应按号位职责，携带相应的应急设备离开飞机，这些设备包括应急定位发射器、扩音器、应急手电筒等。

同时，乘务员应熟练掌握飞机舱门、应急出口、滑梯和滑梯／救生筏的操作方法。下面以圆形救生筏为例，学习救生筏与救生包内物品的使用方法。

圆形救生筏是水上迫降时的救生设备之一，用来帮助旅客尽快远离快速下沉的飞

机。根据机型的差异，圆形救生筏的配备数量各不相同。圆形救生筏适用于波音737等滑梯不可以作为救生筏使用的机型，一般储藏在客舱内的天花板内或行李架上。救生筏两面的结构一样，因此无论哪一面朝上都不影响使用。

使用方法：

①确认飞机完全停稳。

②判断水面状况（舱门底部高于水面）。

③按照规定打开客舱出口（翼上出口要挂好救生绳）。

④从行李舱中取下圆形救生筏，搬到机上出口处（不能将圆形救生筏外部的包装全部打开）。

⑤在圆形救生筏的一头有一小块红布，揭开红布，拉出系留绳，拉到露出彩色飘

带为止，将其系在客舱内出口处的牢固物品上，系成活结以便随时脱开。注意：拉出系留绳时，不可以全部拉出，否则会造成圆形救生筏充气而堵塞出口。

⑥将圆形救生筏推入水中。

⑦继续拉系留绳，使圆形救生筏充气。

⑧圆形救生筏充气完毕后指挥旅客登筏。

⑨旅客登筏完毕，解开连接绳或用小刀割断连接绳，使圆形救生筏脱离飞机。

⑩指挥其他落水的旅客及圆形救生筏远离飞机，以防飞机沉没时圆形救生筏或其他落水旅客被吸入海水中。

⑪到达安全区域后的工作：营救落水者、连接各筏、清点人数、救治伤员、支撑天棚、使用求救设备（应急定位发射器等）求救。

94

项目一 安全保障模块高级篇

飞行提问

你知道遇到旅客机上吸烟应该如何处置吗？ 一、应急设备

（一）客舱灭火设备

火给人类带来光明和温暖，但是，火是具有双重性的，失去控制的火，就会给

人类造成灾难。机上发生火灾是最严重的紧急情况，在密闭的客舱环境中火灾突发性大，蔓延迅速，燃烧所产生的烟雾可能使机上人员因窒息而死亡，严重威胁飞行安 全。因此，根据不同火灾情况正确使用灭火设备，可以有效地将火灾消灭在初期阶 段，保证人机安全。

1.火灾类型

根据火灾的类型选择相应的灭火瓶进行灭火，见表1-11.在灭火过程中，为了保

护灭火者的眼睛和呼吸道不受烟雾、毒气和火的伤害，需要配合使用防护式呼吸装置， 同时为更有效迅速地灭火，还可以配合使用其他应急设备，如应急斧、防护手套等。 表1-11 机上火灾的分类及适用的灭火瓶

类别物品

适用的灭火瓶 A类（灰烬类） 纸、木、织物

水灭火瓶、海伦灭火瓶B类（可燃性液体）

油脂类，如飞机的液压油、滑油、燃油等海伦灭火瓶

烤箱、烧水杯、客舱灯具（荧光灯整流C类（电气设备类）

海伦灭火瓶器）等

D类（可燃性金属类） 钠、镁、钾等易燃金属海伦灭火瓶

91

项目一 安全保障模块

②检查人：“确认红色警示带横置于观察窗上。”操作人确认警示带位置并答复“确认”。

③检查人：“确认门内外无障碍物。”操作人确认观察窗及门框周围，并答复“确认”。

④检查人：“逆时针转动舱门操作手柄至水平位，开门，推至阵风锁锁闭。”操作人完成开门并答复“完成”。

⑤检查人：“拉好阻拦绳。”操作人拉好阻拦绳并答复“完成”。2.滑梯预位操作

①舱门的操作人、检查人同时负责滑梯预位操作。

②滑梯预位操作必须严格执行“双人制”，做到口到、心到、眼到、手到，检查人读单，操作人负责开启舱门，其他人不可替代。

③操作分离器时，检查人需手持“舱门滑梯预位／解除预位检查单”（见表1-9和表1-10)进行读单并检查，操作人复述并操作。

表1-9 波音737-800型飞机舱门滑梯预位／解除预位检查单预位

解 除 预 位 A.将红色警示带斜挂于观察窗A.从地板支架内取出滑梯杆 B.将滑梯杆从滑梯包挂钩上取下B.固定在滑梯包挂钩上

C.固定在地板支架内 C.将红色警示带横挂于观察窗D.确认检查

D.确认检查

报告：滑梯预位／解除预位完毕。

表1-10 空客A320型飞机舱门滑梯预位／解除预位检查单预位

解 除 预 位 A.拔出安全销放到存放位，收藏红色警示带A.将滑梯预位手柄操作至DISARMED位 B.将滑梯预位手柄操作至ARMED位 B.取出安全销锁定手柄，红色警示带外露 C.确认检查

C.确认检查

报告：滑梯预位／解除预位完毕。89

项目一 安全保障模块

然后，向外拉位于舱门外部的控制手柄。将手柄按照舱门上标识的箭头指示方向

（OPEN)旋转手柄180°,将舱门向机头方向推至全开位置，然后由阵风锁锁定。2.空客A320型飞机

通过观察窗检查红色客舱压力差，显示没有闪烁；拉下盖板，抓住手柄，向上拉

（到绿线）；把门向外再向前拉（直至安全打开）。（如图1-91所示） TO OPEN

LPUSH FLAP TO GRASP HANDLE

2.LIFT HANDLE FULLY UP

TO HORIZONTAL GREEN LINE

PUSH HERE

图1-91 空客A320型飞机舱门外部

（二）舱门安全操作及评估1.舱门操作

航前操作必须明确每个舱门的操作人、检查人。

舱门正常开启／关闭，必须严格执行“双人制”，做到口到、心到、眼到、手到， 检查人读单，操作人负责开启舱门，其他人不可替代。

乘务员在开启／关闭舱门前必须完成确认。

①飞机内、外部没有任何可能造成飞机刮碰的障碍物。

②门框处无异物。

③乘务员通过内话系统请示乘务长，得到乘务长允许后方可开启／关闭客舱门。参考语术：报告乘务长，L2门航食车已对接完毕，请示开启舱门。

舱门正常开启／关闭时，检查人需站在可以阻止但不影响舱门操作的位置，手持 “舱门正常开启／关闭检查单”（见表1-7和表1-8)逐一进行读单并检查，操作人操作并答复，不得有漏项或不实施现象出现。

87

空中乘务（初、中、高级） 飞行测验

1.海伦灭火瓶的使用时间、使用方法和注意事项分别是什么？

2.出口座位确认话术的中英文是什么？

3.厨房、洗手间安全检查内容是什么？

4.舱门开启／关闭需要注意哪些事项？

90

项目一 安全保障模块

具、笔尖、别针、发夹等打开氧气面罩储藏箱，使氧气面罩脱落。

当飞机到达安全高度后，乘务员应手拿便携式氧气瓶巡舱，检查客舱环境、安抚

旅客，对于仍需要吸氧的旅客可以建议继续使用脱落的氧气面罩直至供氧结束，也可使用便携式氧气瓶给予供氧。

（三）应急医疗设备

机上应急医疗设备应当固定放置于客舱内便于取用的适当位置，医疗设备的设

计、选材应当具有便于在客舱内放置以及防尘、防潮、防高温或低温和耐挤压的特 性。在医疗设备外表面适当位置及客舱内放置位置应当有附加物规定的明显标识；每个医疗设备内均配有一份中英文医疗用品和药品清单及使用说明；航空卫生管理部门

以6个月为周期或根据所配物品有效期和更新要求进行定期检查更新，以确保在紧急情况下能够使用，检查更新日期应当标注在包装外、目视可见。机载应急医疗设备必须符合我国关于药品和医疗器械管理的规定，同时不应当对机上设备和航空器运行安全造成不良影响。

急救箱／应急医疗箱主要用于飞行期间对旅客或机组人员意外受伤的止血、包扎、固定等应急处理或者医学急症的应急医疗处理，其使用应满足以下条件。

①使用非处方药物，应由伤（患）者或同行人员知晓使用说明并签署同意书。

②使用处方药物，应由机上具有注册执业医师或执业助理医师资格的医务人员指导使用。

③在运行中使用机载急救箱／应急医疗箱，由客舱经理／乘务长负责在《客舱记录本》（CLB)上记录因紧急医疗事件使用应急医疗设备的情况，并在《医疗用品和药品、防疫物品清单》上详细记录所用药品数量及使用时间。

下面以受伤旅客为例，学习应急医疗设备的选取与使用。

①颠簸时旅客因没有系好安全带，未固定好自己，可能会造成外伤出血。乘务员

应立即拿取急救箱，戴上医用手套，用消毒棉对伤口消毒，再用绷带、敷料或三角巾为旅客包扎；最后填写紧急医学事件报告单。

②当机上出现旅客突发心脏病时，乘务员应立即广播寻找医生，若有医生愿意提

供帮助，在确认其身份后，乘务员应配合医生拿取应急医疗箱进行救助，根据情况确定是否使用便携式氧气瓶为旅客提供吸氧；若没有医生，则按照手册要求进行处置。处置完毕后填写紧急医学事件报告单。

③若有旅客出现高烧且伴有呕吐症状，疑似为感染传染病时，乘务员应使用卫

93

空中乘务（初、中、高级） 续表

名称位置数量用途

使用方法

手动充气泵Hand 与手动充气泵附 1个

与手动充气泵附件

打开存放袋按扣，取出手动pump

件一起放于存放 连接后给救生筏的

充气泵附件和手动充气泵， 袋内，且连接在

外围浮筒和中心浮

将附件软管接头螺纹端连接圆形救生筏外侧

筒补加气压时使用

到手动充气泵出口，顺时针的救生绳上

拧紧，再把另一端与浮筒上的充放气活门相连，反复提压手动充气泵上端即可加压

充气

登筏软梯 Boarding 分别位于外围浮 2个

落水者登筏时使用

落水者借助此梯进入救生筏station

筒的外侧

定位灯 Locator light 位于登筏软梯两4个

给落水者夜间照明

落水者以灯光为目标接近和侧的充气浮筒上

登上救生筏（登筏软梯位于定位灯附近）

应急定位发射器圆形救生筏型号1个

向信号塔台发出求

放到水里会自动发出信号Emergency locator

尾缀有“RB”字救信号transmitter

样的，带有应急定位发射器，且连接在救生绳上手动充放气阀门

外围浮筒4个，中6个通过手动充放气阀

取下胶质堵头，将手动充气Manual inflation

心浮筒2个

门可加压或者排出

泵的附件软管未带螺纹端插valve

NFLATION

浮筒内气体

入充放气阀门即可补压或者放气

VALVE INFLATION VALVE

96

空中乘务（初、中、高级） 阀门。）

③关闭时应逆时针旋转。

（3)救生筏手册／求生手册（Raft management guide/Survival manuals)(如图1-93 所示）

SURVIVAL

图1-92 手动充气泵

图1-93 救生筏手册／求生手册

它包括救生筏及其设备维护说明和详细的求生说明。

（4)修补钳（Repair clamp)(如图1-94所示） 修补钳用来修理破损的救生筏面。

操作：

①小心撕开或用小刀割开小的磨损口，将修补钳下部的垫片穿入磨损口。

②面向内层将垫片放平，然后将上方的盖片压下盖好封严。

③放下翼形螺帽将修补钳的两部分垫片拧在一起。

注：便于携带而在修补钳上拴着的长绳必须在手上系好，以防掉出筏外。

（5)饮用水（Packaged drinking water)(如图1-95所示）

①许多救生包中会装有几升饮用水。

②若带有罐装饮用水必须备有开罐工具。

（6)水净化药片（Water purification tablets)(如图1-96所示）

①这些药片并不是去盐药片，不能使海水／咸水变得可以饮用。

②可用来净化收集到的淡水。

（7)急救用品（First aid supplies)(如图1-97所示）

它包含各类基本急救用品，如碘酒、夹板绷带、药膏、氨水吸入器等。98

项目一 安全保障模块注意事项：

圆形救生筏上所有设备都有标牌，以便迅速识别。不使用时，设备必须储藏并固定在筏上以防丢到筏外。

1.圆形救生筏上配备物品（见表1-12) 表1-12 圆形救生筏上物品

名称位置数量用途

使用方法

稳定器 Stabilizer 位于充气浮筒

2个

当遇到大风浪时，

筏充气展开后，稳定器自动外侧

增加筏的稳定性展开

勾型小刀Knife 系留绳与救生筏2把

割断筏与机体的连

将绳子滑入弯钩刀口稍加压连接处附近

接绳

力即可割断绳子KNIFE

系留绳Mooring line 末端从外包袋一

1根

释放救生筏

解开红色搭片的快速按扣， 端引出，隐藏在

拉动系留绳末端的环形扣， 红色搭片下面

直到露出彩色飘带，释放气瓶内气体，展开救生筏

救生绳Heaving line 筏外侧上下浮筒

1根

落水者借此和外围

落水者抓住此绳，紧靠救生之间

浮筒外侧上的箭头

筏，然后沿着此绳按照救生指示方向接近登筏

筏外侧标示的黑色箭头方向软梯

的指示接近登筏软梯95

项目一 安全保障模块图1-93

图1-94 修补钳图1-95 饮用水potable

Aqua

图1-96 水净化药片图1-97 急救用品

（8)通用小刀（Utility knife)(如图1-98所示） 它作为一般小刀使用。

（9)烟火信号弹（Day/Night flare)(如图1-99所示） NIG

TO GNITE SIGNAL

2 FLIP PULL RING OVEI SIGNAL

4.IF SEAL DOESN'T OREAK,PUSM RING

UNTIL IT BENDS AGAINST CASI

5 FUIP BENT ANG BACK TO ORIGINAL POSI TION ANO USM AS LIVIR IO BREAN SIAL

图1-98 通用小刀图1-99 烟火信号弹使用方法：

①单筒双端发射求救信号。

②白天发射的一端盖面上摸起来是平滑的。弹筒内喷射出明亮的橘红色／红色烟雾，晴朗、无风的天气可以在12千米外看到，并且烟雾可持续20秒钟。

③夜晚发射的一端在保护盖上有几个突出的圆点。烟火信号弹喷射出闪亮的红色99

IDENTIT IAISID BEAD I THIS END

空中乘务（初、中、高级）

光柱，晴空的夜晚可以在5千米外看到，亮光持续大约20秒钟。

④只有在飞机或船确实可以被看到或接近时才可以发射烟火信号弹。操作：烟火信号弹壳体外印有说明书。

①根据使用时间确认需使用的端部后再使用。

②水上迫降时，在救生筏的下风侧握住烟火信号弹伸出筏外（水面上方），防止

热的燃屑烧坏救生筏并防止烟火信号弹的烟雾吹向筏上的人员。陆地迫降时，应在高的开阔地带使用。

③打开盖子，拉出烟火信号弹中环形导火线引燃烟火信号弹。

④使用完后，将燃过的一端浸入水中。冷却后，保存好烟火信号弹未使用的一部分并存放在救生包内，确保后续能继续使用。

（10)海水染色剂（Sea dye Marker)(如图1-100所示）

①只有在看到搜寻和营救人员并且海水相对比较平静时才能使用。

②含有的化学试剂可以将救生筏周围300米的水染成荧光绿色。

图1-100 海水染色剂

③持续时间约为45分钟；若是波涛汹涌的海面时

间会短一些。在晴天和日光下的平静海面上容易被看到。使用方法：

①将短绳系在救生筏逆风的一侧。

②拉下盖片释放染色剂。MODE

③将染色剂扔到水中。

（11)水驱动手电筒（Flash light) Y DME COBPORATICR

（如图1-101所示）

①靠电池工作时利用开关或浸入水图1-101 水驱动手电筒

中接通电源。

②在15千米的海域内可以看到亮光。

③不用时保存好电池。

（12)信号反射镜（Signal mirror)(如图1-102所示）

①用来向过往的飞机和海上的船只反射太阳光。100

项目－ 安全保障模块

③滑梯预位解除完毕。

（二）非正常情况开门

当遇到舱门卡阻的情况或观察窗外有烟、火、障碍时，不可开门，同时需向乘务

长报告。

（三）应急情况开门1.应急情况开门条件

如果机上发现紧急情况，舱门需要紧急打开。在打开舱门前，工作人员必须确认满足下列两个条件：

①通过观察飞机内外部条件判断撤离路线的环境条件，可以使用此路线进行紧急撤离；

②确保飞机已经完全停稳，发动机已关车，滑梯为预位状态。

当观察窗外有烟、火、障碍，或水位线在舱门以上时，不可开门。（波音

737-800型飞机由于自重与重心原因，水上撤离时，L2门与R2门在水位线以下，不能做撤离使用。）

2.舱门／滑梯操作方法

确保满足以上两个条件，按以下陆地／水上撤离时舱门／滑梯操作方法操作。陆地撤离时舱门／滑梯的操作方法：

①确定滑梯在预位状态。

②开启舱门（注意：此时乘务员应手握两侧壁板辅助手柄，阻拦旅客在滑梯充气完成前跳下去而导致受伤）。

③推开舱门，滑梯脱落。

④拉人工充气手柄。

⑤滑梯展开并充气。

⑥确认滑梯充气状况。

⑦如漏气或充气失效，可做软梯使用。水上撤离时舱门／滑梯的操作方法：

除与陆地撤离时的操作方法相同外，滑梯充气后，应拉“快速释放手柄”，使滑梯与机体分离。

可将波音737-800型飞机滑梯翻过来推入水中作为浮艇使用，客人跳入水中抓住浮艇两边的带子，浮在水面上。

105

空中乘务（初、中、高级） 四、舱门操作

（一）正常舱门操作1.舱门关闭

乘务长在关舱门前确认：

①关闭最后一个舱门前，完成“三齐、两无、一确认”工作：确认旅客齐、机组 齐、文件齐；无外来人员、物品，所有行李妥善安置；应急出口旅客资格已确认。

②与地面工作人员核实并完成必要的交接手续，乘务长发布口令：“机门即将关闭，请地面人员离机。”

③得到机长允许后方可关闭舱门。2.滑梯预位／解除预位

①预位。

在飞机客舱门关闭，登机廊桥或客梯车撤离飞机前，乘务长通过公共广播（PA) 形式发布滑梯操作口令：

“各号位乘务员就位，滑梯预位，确认检查。”

各门区乘务员按照指令对照相应机型“舱门滑梯预位检查单”步骤将滑梯预位， 并交叉互检。

乘务长在发出预位指令至少30秒后，通过内话系统对全体乘务员进行口头确认。

②解除预位。

当飞机到达停机位，“系好安全带”灯熄灭，确认登机廊桥或客梯车与飞机对接完毕后，乘务长通过公共广播形式发布滑梯操作口令： “各位乘务员就位，解除滑梯预位，确认检查。”

各区域乘务员按照指令对照相应机型“舱门滑梯解除预位检查单”步骤将滑梯解除预位，并互相检查。

乘务长在发出解除预位指令至少30秒后，通过内话系统对全体乘务员进行口头确认。

3.舱门开启

乘务长在开启舱门前确认：

①飞机到达停机位，“系好安全带”灯熄灭；

②确认登机廊桥或客梯车与飞机对接完毕； 104

空中乘务（初、中、高级） 二、安全演示评估

（一）安全演示广播

目前很多航空公司在飞机起飞前以播放安全须知录像的形式进行客舱安全演示， 但有的航空公司因设备配置原因不能播放录像，一般会采取人工安全演示（安全演

示广播）的方式进行客舱安全演示，提示旅客了解诸如该机型应急出口的位置、救生衣、氧气面罩、安全带的使用方法以及《安全须知卡》上其他必要的安全提示内容。

（二）安全演示评估

①进行安全演示期间，乘务员原则上不得进行安全检查工作，不得影响旅客观看安全演示。

②安全演示期间，没有特殊原因不允许有任何干扰。但若航班出现特殊情况，如

飞机故障、旅客突发疾病等，可中断安全演示，待航班恢复正常后，重新进行安全演示，且飞机起飞前必须完成安全演示。

③若飞机即将起飞，安全演示还未完成，乘务长需要及时报告机长，飞机起飞前必须完成安全演示。

④在每一航班运行中，包括过站停留后再继续飞行的航班，即便没有新增加的旅客，在所有旅客登机后，客舱乘务员都应对旅客做安全简介。

三、安全检查

起飞前乘务员完成安全演示后，以及落地前40分钟，乘务长都应进行安全检查广播，乘务员需对客舱进行安全检查。

由于乘务员可能存在漏检的情况，在乘务员完成安全检查后，出现有旅客继续使

用电子设备或解开安全带等情况，所以乘务长在乘务员安全检查后需从前舱开始，对全舱的安全检查进行复检，复检内容见表1-13.

102

项目一 安全保障模块

②镜面上反射光的视程可超过23千米。

③反射镜可反复使用，若在白天连续使用，可以给救生筏上的人员互相传用。

④拴在镜角上的绳子必须在手上套好， 以免反射镜掉入水中。

使用方法：

①将太阳光从镜子上反射到一个近旁的图1-102 信号反射镜

表面（救生筏、手等）。

②渐渐将镜子向上移到眼睛水平处并能

通过观察孔观看到一个光亮点，这就是目标指示光点。

③慢慢地转动身体调节镜子方向使目标指示光点落在目标上。

（13)哨子（Whistle)(如图1-103 所示）

图1-103 哨子

哨子用于在雾天或晚上召唤幸存者、其他救生筏或水上附近区域的船只。

（14)舀水桶、吸水海绵（Water bailer/Dehydrated sponge)(如图1-104和图1-105所示）

图1-104 舀水桶图1-105 吸水海绵

舀水桶和吸水海绵用来收集水或清除筏内积水。101

项目一 安全保障模块表1-13 复检内容

区域

复检内容

①确认行李架已关闭、遮阳板打开

②确认座椅靠背调直、小桌板收起、座椅扶手平放、脚踏板收起

③确认每位旅客已就座并扣好安全带，无人就座的座位安全带扣好客舱

④儿童系好安全带，婴儿由成人抱好并系好婴儿安全带

⑤手机等小型便携式电子设备确认已调至飞行模式（关闭无线上网功能）

⑥确认衣帽间、储物柜等储藏空间已锁闭

⑦确认应急出口和走廊过道及舱门的近旁没有堆放物品

①关断厨房电源

②关闭供应品箱门，扣好锁扣

③确认厨房台面无松散物品厨房／洗手间

④确认餐车门锁闭，踩好刹车，扣好锁扣

⑤确认所有门帘拉开、扣紧

⑥确认洗手间无人使用、洗手间门已关闭

⑦确认乘务员已就位坐好，并系好安全带FAP操作

①确认电视屏幕归位、固定，录像播放及旅客娱乐系统关闭

（乘务长操作）

②调暗客舱灯光

进行安全检查复检的重点内容：

①行李架全部关好并锁闭；

②旅客座椅靠背已调直；

③旅客安全带已扣好系紧；

④没有旅客违规使用电子设备；

⑤应急出口处没有行李摆放；

⑥洗手间确认无人使用并锁闭；

⑦餐车刹车踩下、锁扣扣好，储物柜锁扣扣好，厨房内无松散物品；

⑧乘务员已在乘务员座席就座并系好安全带。

乘务长复检完毕，回到前厨房后，应关闭电视屏幕、录像播放及旅客娱乐系统， 并调暗客舱灯光。回乘务员座席坐好后，报告机长，客舱准备完毕。

103

项目－ 安全保障模块续表

名称位置数量用途

使用方法

救生包Survival kit 位于充气浮筒外 1个

存放逃生后生存所

解开绳即可拿出袋内的物品侧的救生绳上

需物品

（救生筏充气后没在水下） 2.救生包内物品

救生包内的物品对在陆地和水上应急情况下的生存很有用。它直接或人工连接在

救生筏（包括圆形救生筏和滑梯／救生筏）上。波音737型飞机的救生包直接连接于圆

形救生筏内，而空客A320型飞机在水上迫降准备时需人工将储藏在行李架上的救生包连接到滑梯／救生筏的锁扣装置上。在水中救生包由一根绳索连接，拖挂在救生筏外。在救生筏与飞机脱离后，应尽快将其拉进救生筏内。

（1)天篷（Canopy)(如图1-47所示）

保护幸存者免受日晒和在炎热天气下避免脱水；使救生筏保持干燥；在下雨时获得水源，其明亮、具有反射性的颜色可用作信号装置。

安装方法一：

①从救生包中取出天篷和支撑杆。

②将天篷支撑杆插好并固定。

③将救生筏定位灯露出天篷。

④确认天篷拉链式的开口在登筏位，支撑杆穿入天篷上的孔中将天篷支起来，大风天气从逆风一侧开始撑以便控制天篷。

⑤用索扣或小绳子将天篷与救生筏固定好。安装方法二：

将圆形救生筏中央支撑杆的接头接好。将支撑杆插入救生筏天篷顶部的支撑孔或支撑杆固定位并固定好，再将支撑杆插入底部的支撑孔处并固定好。

（2)手动充气泵（Hand pump)(如图1-92所示）

①当救生筏气囊充气不足时，用来进行人工充气。

②插入或拧入阀门（在明显指示处），如果是拧入的，在充气前必须将阀门转到

打开位置，在拆下气泵时阀门应在关闭位置。（必要时卸下气泵后，用手动方式拧紧97

空中乘务（初、中、高级）

空客A320型飞机四个主舱门滑梯可做救生筏使用，翼上出口滑梯不可做救生筏使用。

3.应急情况开门程序口令

以波音737-800/空客A320型飞机陆地应急开门为例：

①观察机外，无烟、无火、无障碍。

②固定好自己的同时，打开舱门。

③封门，同时面向旅客大声喊：

解开安全带，不要带行李，脱下高跟鞋！

Release seatbelt! No baggage! No high-heeled shoes!

④指挥旅客撤离：

到这边来，跳！滑！／此门不通，走那边！

Come this way! Jump! Slide! / This door is not ok!That way! 撤离口令见表1-14.

表1-14 撤离口令高度

机 组 口 令 乘务员口令

完成准备！完成准备！ 2000英尺

Finish preparation!

客舱确认完毕，自身准备完毕。Finish preparation!

着陆！着陆！

低头、弯腰、紧迫用力。500英尺Landing!Landing!

Head down! Bend over! Brace!(3遍） 乘务员组就各位！乘务员组就各位！

镇静！没关系！ 飞机完全停稳

Cabin crew at station! Keep calm!It's alright! Cabin crew at station!

无烟、无火、无障碍！开门！ 撤离！撤离！

解开安全带，不要带行李，脱下高跟鞋！ 需要撤离

Evacuate!Evacuate!

Release seatbelt! No Baggage! No High- heeled shoes!

106

项目一 安全保障模块续表

高度

机 组 口 令 乘务员口令

到这边来，跳！滑！ 撤离！撤离！

Come this way!Jump!Slide! 需要撤离Evacuate!Evacuate!

此门不通，走那边！

This door is not ok!That way! 旅客留在原位！旅客留在原位！

我们已经安全了，请在座位上坐好！ 不需要撤离

Passengers remain seated!

We are safe! Remain in your seat! Passengers remain seated!

五、客舱安全管理

（一）机上扰乱行为 1.机上扰乱行为的定义及分类

机上扰乱行为是指在飞机上不遵守行为规范，或不听从机组人员指示，扰乱客舱秩序的行为。主要包括以下几类。

①强占座位、行李架的；

②打架斗殴、寻衅滋事的；

③违规使用手机或其他禁止使用的电子设备的；

④盗窃、故意损坏或者擅自移动救生物品等航空设施设备或强行打开应急舱门的；

⑤吸烟（含电子香烟）、使用火种的；

⑥猥亵客舱内人员或性骚扰的；

⑦传播淫秽物品及其他非法印制物的；

⑧妨碍机组成员履行职责的；

⑨扰乱机上秩序的其他行为。2.机上扰乱行为的处置原则

①飞机上出现扰乱行为时，机组人员要早发现、早报告、早处置。应迅速判断扰乱行为的性质、危害和后果，并适时介人，妥善处置，维护客舱的安全秩序。

②根据扰乱行为严重程度，处置顺序为：

先由乘务员进行解释、劝说；不听劝阻者，在机长授权下，由航空安全员或其他107

空中乘务（初、中、高级）

旅客对行为人进行强制管束，直至移交公安机关。

③扰乱行为升级为非法干扰行为的，应按照非法干扰行为处置程序依法果断处置。起飞前处置：

客舱乘务员或空中保卫人员应对上述行为及时制止，制止无效报请机长同意，立即通知机场公安机关将行为人带离飞机。

起飞后处置：

飞行中发现酗酒滋事、打架斗殴等，有同行者，客舱乘务员应责成其同行者予以

控制。如无同行者或同行者控制不了的，空中保卫人员可报请机长同意，对其采取临时管束措施，落地后移交机场公安机关处理，处理期间应完成必要的人证、物证收集以及相关单据的填写。

飞行中发现旅客破坏飞机或机上物品时，航空保安人员负责对其行为进行制止，

必要时可使用执勤器械并对其进行临时性管束，客舱经理（乘务长）将相关情况报告机长，落地后移交机场公安机关处理，处理期间应完成必要的人证、物证收集以及相关单据的填写。

在飞行中，发现有性骚扰、争抢座位（行李架）而打架斗殴的行为，客舱乘务员应视情况调整当事人的座位，避免发生冲突或冲突升级。

在飞行中发生上述行为直接威胁到机组、旅客人身安全、飞行安全或无法制止事态发展时，空中保卫人员应报请机长同意对行为人采取临时管束措施。

在飞机上发生此类事件时，机组应通过空管部门及时通知降落地机场公安机关做好处置准备。

3.典型机上扰乱行为的处置方法

（1)机上吸烟

航班飞行中如果怀疑某位旅客在洗手间吸烟，乘务员应大声敲门要求里面的旅客

开门。旅客开门后，乘务员需解释有理由怀疑他／她吸烟（烟雾探测器报警、闻到烟味等），并要求其在乘务员寻找吸烟证据期间不要离开。

如不能找到吸烟的证据，需向旅客道歉，并解释在此种情况下乘务员行为的重要性和必要性。

在有其他人员在场的情况下，明确告知旅客：

①根据中华人民共和国的法律，在飞机上吸烟属违法行为。

②在飞机上的任何地方都不应吸烟。108

项 目 一 安 全 保 障 模 块3.为什么要进行客舱安全复检？

4.应急情况下，出现什么情况不能开舱门？

5.遇到旅客在洗手间吸烟，应如何处置？ 项目实训任务

★舱门正常开启／关闭操作、分离器操作练习。

★安全演示练习。

★安全检查情境演示练习。1+X项目考核重点

★初级：应急设备标志、中英文名称及航前检查；客舱安全演示、客舱安全检

查；正确开启／关闭波音737-800型飞机和空客A320型飞机舱门，正确操作波音737- 800

型飞机和空客A320型飞机分离器。

★中级：应急设备的使用方法、使用时间及注意事项；出口座位旅客、特殊旅客安全介绍及安全评估；厨房、洗手间安全检查；舱门安全操作及评估。

★高级：根据应急情况的种类，准确拿取适用的应急设备并且正确使用；安全

演示中英文广播，客舱安全演示完成情况评估；客舱安全检查复检；根据飞机内外环境，评估舱门是否可以正常开启；机上非法干扰行为处置。

111

空中乘务（初、中、高级）

（二）非法干扰行为 1.非法干扰行为的定义及分类

非法干扰行为是指诸如危害民用航空安全的行为或未遂行为。非法干扰行为的分类包括但不限于：

①非法劫持航空器。

②毁坏使用中的航空器。

③在航空器上或机场扣留人质。

④强行闯入航空器、机场或航空设施场所。

⑤为犯罪目的而将武器或危险装置材料带入航空器或机场。

⑥利用使用中的航空器造成死亡、严重人身伤害，或对财产或环境的严重损坏。

⑦散播诸如危害飞行中或地面上航空器、机场或民航设施场所内的旅客、机组人

员、地面人员或大众安全的虚假信息。2.非法干扰事件的处置原则

①旅客和机组人员的安全获释是首要目标，应当优于其他一切考虑。

②应尽量保证遭受非法干扰行为的飞机滞留于地面。

③当生命、财产受到严重威胁时，应当采取有效措施，防止或尽可能将损失和伤害减至最小。

④谈判始终优先于使用武力，直至没有继续谈判的可能性。

⑤航空安全保卫部门、飞行机组及公司有关部门，对接到的所有爆炸恐吓信息都应视为真实情况对待。

⑥任何部门或个人收到警告时，应立即向当地民航公安机关报告，同时通报公司

的安全保卫部门及运行控制部门以获取正确的信息通报以及处置举措。以上部门接到报告后应立即采取紧急处置措施。

⑦很多航空公司设有应急指挥中心，该部门是公司实施非法干扰应急处置行动的 最高级领导机构，全面监督公司应急处置行动，并对处置中的重大举措做出决策。飞行测验

1.洗手间灭火需要拿取哪些应急设备，并注意什么？

2.飞机即将起飞，安全演示还未完成，应该做些什么？

110

空中乘务（初、中、高级） Pull cover and discard Pull down

Pul down

图1-71 空客A320型飞机拉下盒盖图1-72 空客A320型飞机开启把手

④取下舱门。

⑤将舱门向机头方向抛出机外或放在不阻碍撤离的座位上。

⑥如果滑梯未自动充气，拉动人工充气手柄进行充气，翼上出口滑梯人工充气手

柄位于机门连接交叉处。（如图1-73所示）

图1-73 空客A320型飞机翼上出口滑梯人工充气手柄位于机门连接交叉处

翼上应急窗处行李架内安装有两根救生绳，当翼上出口打开后，必须安装救生绳

以保护站在机翼上的旅客。绳索的一端必须固定在翼上出口框架上角的小钩上，另一端则可用一个锁扣固定在大翼中央的扣环上。（如图1-74所示）

54