1. 应急处置
2. 颠簸处置
3. 颠簸的产生

如果把颠簸形象的比喻一下，就好像是开着汽车在马路上形式，柏油路面虽然看起来很平整，但是也会有一些不平的地方，随着驶过的时候汽车也会有一些晃动的感觉。我们搭乘的航班也类似，通常情况下都是在保持一种相对静止的高速运动，脚下的云朵、城市、灯火会不断的从眼前划过，但是遇到不稳定气流、就相当汽车遇到的坡面、道坎等，就会扰乱了飞机的正常飞行，受到不稳定的力，导致飞机出现颠簸的情况，我们称之为“乱流”。

其实乱流产生的原因有很多种，通常遇到的基本上有以下的情况：

1.1受到地形地貌的影响，有些常旅客会潜意识中感觉到往西飞的时候似乎颠簸明显一些，因为高原、山区、沙漠等地形容易造成空气垂直运动，形成乱流，而飞机一旦遇到乱流就会“发抖”；

1.2受到阳光照射的影响，由于阳光照射导致空气受热膨胀上升，而冷空气下降进行补充，形成了对流空气就容易造成颠簸，这样的情况一般在午后会偏多些；

1.3受到冷暖空气的影响，当冷热空气相遇并相互摩擦，容易形成高空湍流的情况，造成颠簸，如果您是经常南北飞行的旅客，遇到季节交替的时候，当在冷暖空气交汇的地方会比较频繁的感觉到颠簸，小编几次往返京广，通过机载地图的位置标注，在武汉附近的上空就相对容易遇到一些小的颠簸。

这些颠簸其实并不可怕，就像汽车在路面上颠了几下的感觉，机长会通过多种方式进行缓解或规避，对于能够预测的颠簸，机长在飞行前的准备时就会注意到并做好应对准备，遇到不能改预测的颠簸，通常发生时会由机组第一时间通过客舱广播进行提醒，请旅客系好安全带、不要在客舱内走动，洗手间将暂停使用，这个时候只需要坐在位置上做好即可。如果您恰巧那个时候没有坐在座位上，比如在洗手间门口、过道处等情况，请立即就近找到空座位坐下、系好安全带；若身边也没有空座，这个时候更不要惊慌，应当抓紧附近牢固的东西来固定自己，避免由于颠簸导致身体上下跳跃造成损伤。

2、颠簸处置

在飞行中，飞机随时可能遇有颠簸。颠簸分为可预知颠簸和

不可预知颠簸，可预知颠簸的信息由机组在航前和飞行中随

时通知乘务组，颠簸程度原则上由机长确定并通知乘务组。

2.1当被告知有轻度颠簸时，客舱乘务员应当作好必要的客舱广播，同时继续进行服务。但不要为旅客提供热饮料，以防颠簸加剧，烫伤旅客。

2.2当被告知是中等颠簸时，客舱乘务员应立即暂停服务，并收藏好在通道内的餐车。

2.3当被告知是严重颠簸时，客舱乘务员应立即停止服务，就近入座系上安全带，原地踩刹餐车。

2.4无论任何飞行阶段，“系好安全带”灯亮后，乘务长应该广播通知旅客系好安全带。若遇持续性颠簸，乘务长应进行提示性广播。

2.5簸程度的提示信号如下：

轻度颠簸：1 声“系好安全带”铃响。

中度颠簸：2 声“系好安全带”铃响。

严重颠簸：2 声“系好安全带”铃响，机长向客舱广播。

2.6颠簸的等级划分和机组程序：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 等级 | 轻度 | 中度 | 重度 |
| 定义 | 轻微、快速而且有些 节奏的上下起伏，但是没有明显感觉到高度和姿态的变化或飞机轻微、不规则的高度和姿态变化。 机上旅客会感觉安 全带略微有拉紧的 感觉。 | 快速的上下起伏或摇动，但没有明显感觉飞机高度和姿态的改变或飞机有高度和姿态的改变，但是始终在可控范围内。通常这种情况会引起空速波动。机上旅客明显感到安全被拉紧。 | 飞机高度或姿态有很大并且急剧的改变。通常空速会有很大波动， 飞机可能会短时间失控。机上旅客的安全带急剧拉紧。 |
| 餐车和服务设施 | 送热饮时需小心，或 视情暂停服务，固定 餐车和服务设施。 | 暂停服务，固定 餐车和服务设施。 | 立即停止一切服务，立即在原地踩好餐车刹 车，将热饮料放入餐车内或放在地板上。 |
| 安全带的要求 | 检查旅客已入座系 安全带，手提行李已 妥善固定。 | 视情检查旅客已入座和系好安全带以及手提行李已妥善固定，坐好系好安全带、 肩带。 | 马上在就近座位坐好，抓住客舱中的餐车，对 旅客的呼叫可稍后处理。 |
| 安全带灯熄灭后 | 客舱乘务员巡视客舱，并将情况报告乘务长，乘务长向机长报告客舱情况。 |

3、颠簸的处置程序：

3.1可预知颠簸的操作程序

**A**

航前准备会上飞行机组应告知客舱乘务员所有颠簸的信息。

**B**

乘务长根据机长提供的信息，将本次航班可能遇到的强烈空中

颠簸的大致时间和时间长短告知每一位客舱乘务员，必要时调

整空中服务计划，做好空中颠簸应急处置的心理和组织准

备；

**C**

飞行中，飞行机组告知客舱乘务员预知性颠簸的等级和准备时

间。

**D**

“系好安全带”灯亮时应停止客舱服务。

**E**

飞行机组或指定的机组人员广播通知旅客就座并系好安全带。

**F**

如果停止服务，对旅客进行广播，说明服务暂停的原因。

当被通知将遇有颠簸，客舱乘务员应视准备时间完成以下工作:

**G**

-先贮藏大件物品，如餐车

-贮藏热饮

-固定厨房设施

-检查客舱和厕所

-固定、保护自己。

**H**

“系好安全带”灯熄灭或接到通知后，客舱乘务员检查旅客、

机组人员和客舱情况。

**I**

客舱乘务员向乘务长报告客舱情况。

**J**

客舱乘务长向飞行机组报告。

**3.2**不可预知颠簸的操作程序

**A**

飞行机组打开“系好安全带”灯并广播通知客舱。

**B**

客舱乘务员立即固定自己，直到“系好安全带”灯熄灭或接到

通知。

**C**

检查旅客、机组人员和客舱情况。

**D**

客舱乘务员-客舱乘务长-飞行机组的报告。

3.3当不可预知颠簸已使服务无法进行，应停止服务并广播通知旅

客系好安全带，必要时可连续重复广播，同时客舱乘务员按要

求做好自身的安全保护，可以选择以下方式：

**3.3.1**

如就近有空座，立即入座，并系好安全带。

**3.3.2**

立即返回客舱乘务员座位，并系好安全带。

**3.3.3**

原地抓紧附近固定物，将自己固定。

**3.3.4**

预防因空中颠簸造成人员伤害的措施

**3.3.5**

飞行中的任何时间：

-每次服务结束后立即固定餐车和服务设施。

-餐车及时归位和固定。

-餐车使用时避免无人监管，特别是出口区域、旅客座位处等。

-固定客舱、服务间内的浮动物品。

**3.3.6**

起飞后广播告知旅客入座后系好安全带，并实施检查和提醒。

**3.3.7**

因驾驶舱和客舱对颠簸的感觉程度不同，应保持机组之间的充

分沟通。

**3.3.8**

客舱乘务员应具有评估颠簸程度的能力，在不安全的情况下，

即使未得到任何指示，也应遵循相应的程序，及时入座系好安

全带。

**3.3.9**

飞行机组与客舱乘务员的双向沟通

**3.3.10**

客舱乘务员和飞行机组的航前准备会应包含：

-飞行任一阶段可能遇有的颠簸以及遵循的程序

-相应服务程序的调整或缩减。

**3.3.11**

遭遇颠簸时，客舱乘务员之间以及与飞行机组的及时沟通。

**3.3.12**

使用操作程序的标准术语。

**3.3.13**

客舱乘务员及时向飞行机组报告颠簸的情况。

**3.3.14**

飞行机组应进行及时和清楚的广播。

**3.4**客舱乘务长复述飞行机组给出的信息以确认。

**3.4.1**

标准化的机上广播，根据相应的颠簸等级和情况进行不同的广

播。当“系好安全带”灯闪烁并发出提示音后时，必须进行客

舱广播通知旅客系好安全带，轻度颠簸时，广播的同时进行安

全带的检查；中度以上颠簸时，广播的同时客舱乘务员应立即

固定自己或 返回客舱乘务员座位，系好安全带；若是长时间

的颠簸，必须作间隔性的广播，提醒旅客系好安全带，

在飞行中，当乘务组得到即将颠簸信息时，应根据机组提供的

颠簸程度信息，按照预案提前做好准备工作。

**3.4.2**

在巡航过程中，如遭遇颠簸机长或其他机组成员应及时接通

“系好安全带”信号灯电门；脱离颠簸区后，机组应及时将“系

好安全带”信号灯置于自动位；如发生“系好安全带”信号灯

全程置于常亮状态这类情况，机组其他成员应提醒机组按上述

要求在离开颠簸区域后及时将“系好安全带”信号灯置于自动

位，以便客舱做出正确判断，进行安全服务工作。

**3.4.3**

颠簸事件的报告：

**3.4.4**

如果遭遇到中度颠簸或严重颠簸时，乘务长应在《乘务工作日

志》上做好记录，具体内容应包括：颠簸发生及结束的具体时

刻、持续时间、颠簸程度，对客舱造成的影响，机组处置，旅

客反应等内容。

**3.4.5**

如发生因颠簸造成人员伤害时，客舱乘务员因向机组报告受伤

人员的数量和程度以及客舱内的其他情况，在保障安全的情况

下按照“15 章 急救”内容进行救助，同时乘务组应与机组保

持联系，如实的将伤员最新情况报告机长，以便机组做出备降、

返航等决策。

**3.4.6**

如发生因颠簸原因造成的人员伤亡事件时，乘务长还应填写

《机上事件报告单》和《紧急医学事件报告单》，并于航后第

一时间将时间报告相关部门。

1. 释压处置

机上释压定义：

飞机释压是指飞机从增压状态到与外界气压值相同的气压变化过程。飞机释压共分为正常释压、压差过大的系统控制减压、意外释压这三个阶段。

意外释压属于第三个阶段，意思是当出现意外释压情况时，飞行员需要使用飞机设备重新控制使飞机恢复增压，如果不能恢复增压，飞行员将操纵飞机快速下降到安全高度（3000米或根据地形限制，两者较高得到的高度）；

在下降期间，飞行员将放下氧气面罩给旅客吸氧，3000米或以下，即使飞机完全释压（飞机里外气压一致），健康人不用吸氧也没有太多不适感觉，这时，飞行员便会选择备降或者根据情况继续飞往目的地。



飞机飞行原理：

飞机的机翼横截面一般前端圆钝、后端尖锐，上表面拱起、下表面较平。当等质量空气同时通过机翼上表面和下表面时，会在机翼上下方形成不同流速。空气通过机翼上表面时流速大，压强较小；

通过下表面时流速较小，压强大，因而此时飞机会有一个向上的合力，即向上的升力，由于升力的存在，使得飞机可以离开地面，在空中飞行。飞机飞行速度越快、机翼面积越大，所产生的升力就越大。

重力的方向与升力相反，它是受到地球引力影响而产生的一个向下的力，重力大小受飞机自身重量以及携带油料数量影响。拉力促使飞机在空中向前飞行，发动机功率大小决定拉力大小。

一般情况下，发动机输出功率越大，所产生的推力就越大，飞机飞行的速度就越快。飞机在空中飞行时会受到空气中大气分子阻碍，这个阻碍就形成了和拉力方向相反的阻力，限制飞机的飞行速度。

**1、概述**

大多数的现代飞机飞行于不适合人类生存的高度上时，这种

高度上没有足够的空气（氧气）供旅客呼吸，所以客舱和驾

驶舱必须增压，增压是把压缩空气灌进客舱和驾驶舱，直到

机上人员感到舒适为止。

**1.1**

如果机体破损或是增压系统故障压力无法保持，就必须进行

释压，通常用降低巡航高度至安全高度或应急提供氧气给机

上人员。安全高度通常指海拔 3000 米（

10，000 英尺）左右、

人类无须额外的氧气以及没有增压帮助下生存的高度。

**1.2**

释压可分为缓慢释压和快速释压两类。

1. **释压类型**

缓慢释压：

指的是逐渐失去客舱压力，它可能是因机舱门或应急窗的密

封泄露或因增压系统发生故障而引起的。缓慢释压的反应：

**2.1** 呼啸声。

**2.2** 在门和窗口周围可能有光线进入。

**2.3** 机上人员耳朵不舒服，有打嗝和排气的现象。

**2.4** 氧气面罩脱落（B737 机型）。

**2.5**快速释压：

快速释压指迅速失去客舱压力，通常指的释压是在一分钟内

发生的。它可能是因为金属疲劳、炸弹爆炸或武器射击而引

起的密封破裂。在极端情况下如飞机上释压的过程是在 5 秒

钟内发生，可以把快速释压归类为爆炸性释压。快速释压的

反应：

**2.5.1** 有巨大的响声。

**2.5.2** 客舱内突然雾气笼罩。

**2.5.3** 冷空气涌入客舱，客舱温度下降。

**2.5.4**

飞机快速下降。

**2.5.5**

中耳受压、耳膜凸出。

**2.5.6** 有物体在机舱内飘飞，地毯中的灰尘浮起，有飞动的碎片。

**2.5.7** 物品被吸像洞口

**2.5.8**

“禁止吸烟”和“系好安全带”的信号标示灯亮。

**2.5.9** 氧气面罩脱落（B737 机型）。

3、**客舱释压的影响**

|  |  |
| --- | --- |
| 高度 | 症状 |
| 海平面 | 正常 |
| 3000 米/10000 英尺 | 头痛，疲劳 |
| 4300 米/14000 英尺 | 发困，头痛，视力减弱，肌肉相互不协调指甲发紫， 晕厥。 |
| 5400 米/18000 英尺 | 除上述症状外，记忆不清，重复同一动作。 |
| 6600 米/22000 英尺 | 惊厥, 虚脱，昏迷，休克。 |
| 8800 米/28000 英尺 | 5 分钟之内立即虚脱，昏迷。 |

3.1缺氧

缺氧可引起人们一系列的不良反应，通常体质越差，反应越

明显。

3.2有用知觉时间(T.U.C.)即不戴氧气面具可以逗留的时间

从释压开始时起直到一个人由于缺氧而未能有效或足够地履

行任务的时间阶段称为有用知觉时间(T.U.C)。影响 T.U.C.的

最为重要的因素是飞行高度

|  |  |
| --- | --- |
| 高度 | 有效知觉时间 |
| 4600 米/15000 英尺 | 30 分钟以上 |
| 6600 米/22000 英尺 | 5-10 分钟 |
| 7500 米/25000 英尺 | 3-5 分钟 |
| 9500 米/30000 英尺 | 1-2 分钟 |
| 10500 米/35000 英尺 | 30 秒 |
| 12000 米/40000 英尺 | 15 秒 |

4、**应急释压的处置程序**

在机组成员之间的通信联络与协调是必不可少的。

**4.1**

飞行员对释压作出的直接处置：

**4.1.1**

戴上氧气面罩。

**4.1.2**

把飞行高度迅速-通常是陡直地下降到大约为 10,000 英尺

(约 3,000 米)的高度上。

**4.1.3**

打开“禁止吸烟”和“系好安全带”的信号灯。

**4.2**

当释压信号出现时，客舱乘务员应：

**4.2.1**

坐下来，系上安全带。如果没有空座位，直接坐到旅客身上

让旅客将你的腰抱紧；或者蹲在地上，握住行李档杆。在

你所在的地方固定住自己；

**4.2.2**

B737 机型：戴上氧气面罩，用手势和口令指示旅客系好安全

带，向下拉面罩并戴好：

**A**

观察周围情况，指导旅客用氧；

**B**

指示带小孩的旅客，应先戴上他们的面罩，再协助小孩；

**C**

指示戴眼镜的旅客摘下眼镜。

**4.2.3**

MA60 机型：告诫旅客“系好安全带”；

**4.2.4**

在飞机到达安全高度前或释压警告解除前，所有人员停止客

舱内的一切活动。

**4.3**

客舱乘务员在释压后的客舱检查

一旦飞机已经平稳飞行,并且飞行机组已宣布飞机处于安全

高度，人员可以安全走动,客舱乘务员则检查旅客和客舱。

**4.3.1**

乘务员进行客舱检查时应使用活动氧气瓶；

**4.3.2**

如果在机身上有一裂口的话，则重新安置旅客的座位，让他

们离开受到风吹或危险的区域；

**4.3.3**

让旅客保持系好安全带

**4.3.4**

检查厕所内有无旅客；

**4.3.5**

检查客舱内有无火源或其它潜在的危险；

**4.3.6**

在客舱中走动，并消除旅客疑虑；

**4.3.7**

为任何受伤旅客或机组成员急救；

**4.3.8**

为缺氧的旅客或机组成员供氧；

**4.3.9**

给那些因释压而发作的病人进行急救；

**4.3.10** 整个释压过程及旅客和客舱情况要及时向责任机长通报。

**4.3.11** B737 机型：化学氧气发生器作用时会产生高热，提醒旅客不

要将氧气面罩重新放回旅客服务单元内，应放于座椅前面的

口袋内。

5、**处理客舱释压时应遵循的原则**

**5.1**

氧气面罩的佩戴顺序：先客舱乘务员后成年人再未成年人旅

客，最好能同时进行。

**5.2**

在释压状态未被解除之前，任何人都应停止活动禁止吸烟。

**5.3**

客舱乘务员对有知觉的旅客吸氧，应取直立坐姿，对没有知

觉的旅客吸氧取仰靠位。

**5.4**

由于使用氧气，客舱乘务员应准备好灭火设备，防止意外明

火引燃发生火灾。

**5.5**

是否需要应急着陆或撤离，取决于飞机的状况和机长的决定。

**5.6**

客舱乘务员将整个释压过程及旅客和客舱情况要及时向机长

通报。

1. 灭火处置
2. **烟雾**

**1.1**

烟雾成分及对人体的生理影响：

飞机内部由人造化工原料制成，在热源导入、熏烧的情况下

可产生大量的毒烟，并会遇热上升。

**1.1.1** 烟雾中含有大量有毒化学成分，如一氧化碳、氢氰酸、氯化

氢和丙烯酸等。

**1.1.2** 烟雾具有快速扩散的能力，其有毒化学成分能够迅速破坏人

体的判断力与表现力，并且能在较短的时间内导致死亡。

**1.2**

烟雾产生的位置：

**1.2.1** 机上较容易出现烟雾的地方是洗手间、厨房、货舱及客舱壁

板处，客舱乘务员在执行航班时应多注意观察这些地方。

**1.2.2** 机上电子设备，如烧水杯、烤箱等发生故障产生的烟雾，通

常可以直接观察到。但有时可能看不到烟雾，只能闻到特殊

气味，客舱乘务员应该同样警觉，要努力找到气味最浓的地

方，以便确定气味源或烟雾源的准确位置。

**1.3**

烟雾处置原则：

烟雾通常由燃烧而产生，因此应该把机上烟雾当作失火进行

处置。

**2、烟雾/火灾的处置**

**2.1**

火产生要素及条件：

可燃物、燃点、氧化剂并存才能产生火，三者中缺任何一者

都不能产生火。

**2.2**

烟雾/火灾的主要隐患：

**2.2.1**

电器设备故障。

**2.2.2** 烤箱内存有异物或加热时间过长。

**2.2.3** 旅客吸氧时。

**2.2.4** 旅客携带有易燃物品。

**2.2.5** 洗手间内抽水马达故障。

**2.2.6** 旅客吸烟。

**2.2.7** 货舱内装有易燃的货物。

**2.3**

烟雾/火灾的种类：

**2.3.1**

可燃烧的物质。如织物、纸、木、塑料、橡胶等。

烟雾：通常是灰色/褐色，较浓重。

**2.3.2**

易燃的液体、油脂等。

烟雾：通常是黑色，非常浓重。具有汽油/润滑油气味。

**2.3.3**

电器设备失火。

烟雾：通常是淡灰色/淡蓝色，非常细微，可迅速散开。具

有明显的酸性气味。

2.4烟雾/火灾适用的灭火器：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| A类 | B类 | C类 |
| 水灭火器；也可使用海伦灭火器， 如果它是离火源最近、最方便取用 的灭火器，但是灭火后要用水浇湿 失火区域。 | 海伦灭火器 | 海伦灭火器 |

3、**灭烟/灭火程序**

在任何时候烟雾或起火都是一种威胁，在机组成员之间进行

通信联络和协调是必不可少的。请记住与驾驶舱人员保持通

信联络，并且遵照以下基本消防指导方针。

3.1

乘务员对烟雾和起火的基本处置程序

**3.1.1** 在空中

**A** 乘务员发现起火

**a** 立即灭火。

**1)要灭火，而不是火苗或烟雾。**

**2)要彻底地检查火源以确保火完全熄灭。**

**3)继续在热的表面上喷水（仅对 A 类火灾）或灭火剂降**

**温。**

**b** 及时通知附近乘务员。

**B** 乘务员接到起火告警

**a** 确认火情

**b** 确认火灾的类别以及适当的灭火剂

**c** 移走易燃、易爆物

**d** 确认附近电器断电

|  |  |
| --- | --- |
| 类别 | 适当的灭火器 |
| A.灰烬类（ASH） —衣服 —纸张 —行李 | 水灭火器 HALON 灭火器（避免在松散的纸上使 用） |
| B.可燃性液体类（BURNBLE LIQUID） —油脂 —塑料  | HALON 灭火器 |
| C.电气类 —烤箱 —客舱灯具（整流器） | HALON 灭火器 |

**如果此时你在飞机上闻到煤油、汽油、酒精或化学物品的味**

**道时，客舱乘务员不要打开或关闭任何电器，提醒旅客不要**

**按呼唤铃或打开阅读灯。**

**e**

穿戴好防护式呼吸装置

**C**

通知驾驶舱机组

应有一位乘务员必须建立和保持与驾驶舱的通信联络。说明

起火和烟雾情况：

**a**

具体的位置：客舱或服务舱某一处的（通风口、行李架、舱

壁下侧、烤箱等）

**b**

形状（呈波涛状、呈滚动状）

**c**

密度（浓厚、稀薄、微量等）

**d**

颜色（灰色、黑色、白色、兰色、棕色等）

**e**

气味（腐败味、电气味、橡胶味、油脂味等）

**D**

全体乘务员明确起火的方位，共同灭火

**E**

戴上 PBE 接替未采取防护措施的乘务灭火。

**F**

保持与驾驶舱机组的联络，保持驾驶舱门关闭。

**G**

立即把 PBE 与灭火瓶送往起火处。

**H**

关闭火源附近的通风口(如有)

**I**

必要时协助灭火，否则照顾客舱中的旅客。

**J**

把旅客调离烟雾、气体或火源处。

**k**

随着烟雾和火的持续，在客舱内的氧气会消耗，使用 PA 广

播或麦克风通知旅客。

**l**

在充满烟雾的客舱内：

**a**

劝告旅客把头保持在扶手的水平上。

**b**

向旅客提供湿毛巾。并让旅客用它来捂住口鼻。

**c**

或递上装满水的冰桶，并告诉旅客把衣物手帕等弄湿，遮在

口鼻处。

3.1.2在地面

**A**

对状况进行评估并且请求帮助

**B**

应急撤离

**a**

根据驾驶舱机组的指示而进行应急撤离。

**b**

如果驾驶舱那里没有反应或者存在极具威胁性的火灾和烟

雾，则发出应急撤离信号。

**c**

如必要进行应急撤离。

**C**

撤离飞机。

**注意：**

**飞机必须处于静止状态才能实施撤离。**

3.2驾驶舱对烟雾和起火的处置

**3.2.1**

在空中

当已通知驾驶舱在客舱内有烟雾或起火时，飞行员应立即完

成以下工作：

**A**

戴上氧气面罩；

**B**

前往最近的适当的机场实施备降。

**3.2.2**

在地面

如果对紧急情况的评估已被证实的话，就开始进行应急撤

离。

**3.3**

特定设备与环境起火

**3.3.1**

烤箱起火

除了在“乘务员对烟雾和起火的基本处置程序”之下所列的

基本消防程序外，对于烤箱起火，应当遵照下面所列指导方

针处置：

**A**

关闭烤箱的门，以消耗氧气和窒息火焰。

**B**

堵上烤箱的通气孔及烤箱配电板。

**C**

准备戴上 PBE，并且如果火焰扩展到烤箱的外部的话，使用

灭火器进行灭火。

**3.3.2**

洗手间起火

如果烟雾探测器发出警报声，说明洗手间存在烟雾或起火的

现象，除立即执行“乘务员对烟雾和起火的基本处置程序”

外还应则作出如下处置：

**A**

敲门，确定是否有人用厕。如果有人用厕，则试着与用厕者

联系。如果是香烟的烟雾造成烟雾探测器发生声音，则让该

旅客熄灭香烟。与该旅客进行沟通，并且通知机组解除警报。

**B**

如果无人用厕，用手背感觉一下门的上下部门及门缝是否有

热度。

**a**

使用 PBE

**b**

客舱乘务员用手背感觉洗手间门和四周舱壁表面的温度，找

出温度的区域，确认烟源/火源位置；打开一条小缝，仅够

插进灭火器喷嘴即可（不要正对门缝站立）；为了压住火焰，

也可使用潮湿的毛毯扑灭火苗。

**c**

如果有烟雾从门四周溢出，用湿的毛毯或毛巾堵住缝隙。

灭火成功后，关闭洗手间，并通知机长。

**d**

客舱乘务员派专人监控该洗手间。

**3.3.3**

荧光灯整流器起火

荧光灯整流器为上和下侧壁客舱灯提供电流。长时间地使

用，整流器可能会过热，产生具有明显气味的烟雾。

如果整流器过热，则：

**A**

客舱乘务员通知驾驶舱机组；

**B**

客舱乘务员关闭相关灯光。

**3.3.4**

行李架冒烟起火

**A**

客舱乘务员将旅客撤离出此区域，同时通知机长；

**B**

客舱乘务员用手背感觉行李架表面的温度，找出温度的区

域，确认烟源/火源位置；

**C**

客舱乘务员将行李架打开一条小缝，仅够插进灭火器喷嘴即

可；

**D**

客舱乘务员将灭火器喷入行李架内，然后关闭行李架盖；

**E**

客舱乘务员重复灭火步骤，直至烟/火扑灭；

**F**

客舱乘务员派专人监控该行李架。

**3.4**

预防火灾

**3.4.1**

提高乘务员的防火意识和警戒，定期检查客舱、服务舱，洗

手间等区域，预防火灾隐患。

**3.4.2**

客舱检查会起火的物品的保存；

**3.4.3**

定期洗手间检查废物箱大门、弹簧盖（关闭着的）、烟雾探

测器的情况；

**3.4.4**

服务舱检查

**A**

废物箱大门、弹簧盖（关闭着的）、烤箱和电气设备的情况；

**B**

不要在烤箱内存放纸张或塑料制品，不要把烤箱作为加热器

使用；

**3.4.5**

设备检查包括电路断路器的检查。

**4、行李架内锂电池应急处置注意事项**

**A**

行李架内锂电池、含锂电池设备或相关行李起火/冒烟时，

应首先实施灭火处置，扑灭行李架内明火或烟雾后，需打

开行李架进一步确认火源位置，继续实施灭火处置（适用

时），在确认锂电池、含锂电池设备或相关行李不再有燃烧

迹象后，酌情将其移出，移出时，客舱机组人员应做好防

护。

**B**

如实施灭火后，相关物品仍存在温度较高等情况，不能从

行李架内移出时，应使用水或其他不可燃液体对其进行淋

洒冷却。考虑到水或其他不可燃液体会流入机体壁板内或

流到座椅上，在可能的情况下，应使用塑料袋、毛毯等进

行遮掩或毛巾吸拭的方法减少机体受损。

**C**

行李架内移出时，应使用水或其他不可燃液体对其进行淋

取冷却，进而放入容器浸泡并进行监控。

**4.1滑落至电动座椅下的锂电池应急处置注意事项**

**A**

锂电池或含锂电池设备滑落至电动座椅下时，客舱机组应

向相关人员询问滑落位置。

**B**

如未出现起火/冒烟现象，客舱机组应视情做好防护，在不

移动座椅的前提下，尝试取出该锂电池或含锂电池设备。

**C**

如无法取出，将该座位旅客转移到其他空座位，并告知该

旅客和周围人员不得再移动该座椅，不得自行试图取出，

保持座椅现状待时机合适或飞机落地后由机务协助取出。