**第四章 机上服务模块**

**形象基础篇**

飞行提问 你认为空中乘务员应具备怎样的形象？

乘务员形象是每个航空公司对外的窗口，不仅关系着公司的企业形象，在某种程

度上还代表着国家、民族的对外形象，是一个航空企业赢得市场的有力资源。所以每

个航空公司都非常关注乘务员的形象，无论是有形的还是无形的形象。

我们常说的乘务员职业形象主要有三大要素：仪容、仪表、仪态。

**一、职业形象仪容要求**

1.乘务员职业形象仪容的特点

干净、整洁、自然、大方、稳重、高雅、富有亲和力。

2.妆容的要求

每个航空公司都会要求乘务员上岗前化职业妆：一方面是为了体现乘务员职业的

统一性、纪律性，展现航空公司的整体形象，体现对职业的尊重、对旅客的尊重；另

一方面通过化职业妆，帮助乘务员找到职业的感觉，更好地规范行为举止。

乘务员的妆容要自然真实，不宜化过于浓艳的妆，要与自己的职业形象相吻合。

（如图4-1和图4-2所示）

图4-1 女士化妆前

图4-2 女士化妆后

皮鞋：

①保持干净、光亮，无破损。

②着统一发放的黑色皮鞋。

袜子：

①仅限黑色、深蓝色。

②不得有抽丝、破洞现象。

3.佩饰的要求

（1)耳钉

①男士不得佩戴任何耳钉、耳饰。

②女士双耳垂部可佩戴一对款式简单的白色珍珠耳钉，直径不得超过0.6厘米。

（2)戒指、手链、项链

①可佩戴细戒指一枚。

②禁止佩戴佛珠、手链、脚链、红绳等饰物。

（3)手表

①表带材质与颜色。

表带仅限于金属和皮质。金属表带限金色和银色；皮质表带限黑色和深棕色。

②表带宽度。

女士手表：表带宽度不得超过1.5厘米。

男士手表：表带宽度不得超过2.5厘米。

③表盘宽度。

女士手表：表盘宽度不得超过1.5厘米。

男士手表：表盘宽度不得超过2.5厘米。

注意：

表盘必须有时、分、秒针，表盘带有分钟刻度。

4.文身的要求

所有乘务员均不可有文身。

**二、职业形象仪态要求**

仪态是指人在社会交际行为中的姿势、表情等。乘务员优雅的举止、甜美的微笑

能给旅客留下深刻的印象。

空中乘务（初、中、高级）

③45°致歉式鞠躬。

45°鞠躬表示歉意（如图4-17所示）。90°鞠躬则表示更深度的歉意或更深度的

感谢。如“对不起”“非常抱歉”“十分感谢”。

图4-17 鞠躬（45°)

3.走姿的要求

基本走姿：在保持标准站姿的基础上，将自己的重心略微前倾，昂首、挺胸、

收腹，双目平视，嘴微闭，面露笑容，肩部放松，上身挺直，同时脚步不宜过重、过

大、过急，不要左右摇晃，两臂自然前后摆动，两只脚的内侧落地，正确行走轨迹为

一条直线。

（1)女士

步伐轻盈，不拖泥带水，身体有上拉的感觉，双脚行走轨迹呈一条直线，步伐较

小，行如和风。（如图4-18所示）

图4-18 走姿（女士）

项目四 机上服务模块

（2)男士

步伐稳重，摆臂自然，充满自信，行走轨迹呈两条直线，迈稳健大步。（如图

4-19所示）

费结章

易付金：

图4-19 走姿（男士）

4.蹲姿的要求

（1)基本要求

①女士：

下蹲时，先用右手捋裙摆，两腿应靠近，双手相握放在腿上。（如图4-20所示）

②男士：

两腿略微分开，双手放在双腿之上。（如图4-21所示）

图4-20 蹲姿（女士）

图4-21 蹲姿（男士）

图4-13 男士站姿（前握式）

图4-14 男士站姿（后握式）

2.鞠躬的要求

（1)具体要求

身体向前，腰部弯下，头、颈、背成一条直线，视线随着身体的移动而移动，双

手虎口交叉，右手在上握于左手四指手指部位，重叠于腹部，保持微笑。

（2)鞠躬的角度

①15°致意式鞠躬。

表示点头示意，简单打招呼。如“您好”“请稍等”。（如图4-15所示）

②30°迎宾式鞠躬。

表示行礼或者握手。如“欢迎光临”“谢谢”“请慢走”。（如图4-16所示）

图4-15 鞠躬（15°)

图4-16 鞠躬（30°)

空中乘务（初、中、高级）

**1.站姿的要求**

（1)女士

①双手虎口交叉，右手在上握于左手四指手指部位，重叠于腹部，双膝靠紧。

②双脚呈“V”字形45°或“丁”字形站立。呈“丁”字形站立时，一脚向前，

后脚脚跟靠在另一脚的内侧，两个脚后跟靠紧。（如图4-11所示）

图4-11 女士站姿

（2)男士

男士站姿共有3种，在实际工作中任意一种站姿均可。

①垂放式站姿：双手放在身体两侧，中指贴于裤缝。（如图4-12所示）

前握式站姿：右手在腹前握住左手手腕。（如图4-13所示）

③后握式站姿：左手在尾骨处握住右手手腕。（如图4-14所示）

图4-12 男士站姿（垂放式）

空中乘务（初、中、高级）

指甲油：

①不涂或透明色。

②裸色。

③浅粉色。

（2)男士妆容

①要求：干净、自然、轮廓分明。

②随时保持面部清洁，注意面部局部的修饰，保持眉毛、眼角、耳部和鼻部的清

洁，要做到鬓角整洁，不留胡楂，鼻毛不外露。

③手部和指甲保持清洁干净，指甲须修剪整齐。从掌心看去，指甲长度不超过2

毫米。

图4-6 男士指甲

3.发型的要求

（1)女士发型

长发：

发型式样为圆形髻，直径为8~10厘米，位于脑后正中。

头发需整齐盘起，一丝不乱，露出前额，发帘呈“大光明”式，两侧头发向上梳

起，露出双耳。使用的发卡、发网必须是黑色、无花纹式样的，如果佩戴头花，必须

为统一配发的。

注意：

盘发工具要求：

①使用隐形发网笼罩碎发。

②U形卡固定发髻。

③无饰物的黑色一字隐形发卡，使用数量≤4个，长度小于7厘米。

④使用发胶等饰发产品固定碎发。（如图4-7和图4-8所示）

214

空中乘务（初、中、高级）

**三、职业形象仪表要求**

1.制服的要求

空乘人员穿制服要做到整齐、清洁、美观、大方、挺括、得体。具体要求如下。

（1)大小合体

根据各自体型穿着合身的制服，不得私自修改或定制。

（2)制服整洁

清洗干净，无污渍、斑点、皱褶、脱线、抽丝、缺扣、残破、毛边、反光等

现象。

（3)衬衫平整

时刻保持衣领与袖口干净平整、有袖线，袖口必须扣好，不可挽起，袖口无污

渍、泛黄或脱丝等情况。女士衬衫内应着无图案无痕内衣。

（4)制服挺括

制服熨烫平整，无皱褶，衣扣、裤扣、长袖衬衣袖口全部系好，衬衣系于裙子或

西裤内。

2.鞋袜、皮带（男士）的要求

（1)女士

①穿着统一款式的皮鞋，保持鞋面清洁光亮，无装饰物，无开胶、划痕等破损

现象。

②高跟鞋的高度为3~5厘米，鞋跟粗细适宜。

③着统一发放的丝袜，丝袜颜色应统一（仅限肉色、灰色、黑色），丝袜要保持

清洁，无抽丝、破洞现象。

注意：

①高跟鞋仅限在机舱以外的区域穿着。

②平底鞋仅限于在机舱内使用。

（2)男士

皮带：

①皮带和皮带扣款式符合职业标准，简洁大方，无明显标识。

②仅限黑色，无花纹。

216

空中乘务（初、中、高级）

8.微笑的要求

微笑能反映心态，微笑是服务的基础。世界上有很多种语言，而微笑是全世界通

用的语言。微笑是无声的语言，微笑表示亲切、赞美、欣赏、认同、友好、愉悦，也

可以表示谢意、领会、欢迎、满意，甚至还可表示同情、致歉、拒绝、否定。

基本要求：

笑容要自然、大方、得体。微笑时嘴角规则地向上弯起15°,自然地露出口腔上

排6~8颗牙齿；面部表情要柔和、亲切，要保持牙齿的清洁以表示尊重。微笑要发自

内心，使人感到亲切、友好和热情。（如图4-26所示）

图4-26

微笑

9.语言的要求

作为乘务员，在与别人交谈时，不论作为发言者还是倾听者，都必须保持精神饱

满，表情自然大方、和颜悦色，目光温和，正视对方。

为旅客提供服务而进行交流时，原则上使用普通话或相应的外语，要注意语气、

语调，多使用询问句，语气亲切、自然，机上服务工作中常用礼貌用语如下。

①基本礼貌用语，如“您好”“请”“谢谢”“对不起”“让您久等了”“我马

上就来”“再见”等。

②提供服务时，使用“请”“您请”“请慢用”。

③乘务员对旅客向自己提供的任何帮助，回复“谢谢”。

④出现服务过失，立刻弥补，及时说“对不起”“非常抱歉”。

⑤打扰旅客或需要借过时，使用“不好意思，打扰您一下”“对不起，请借过

224

项目四 机上服务模块

图4-7 女士发型（前部）

图4-8 女士发型（后部）

短发：

①短发应前不过眉，后不过衣领上沿线，耳侧鬓发应露耳，耳垂后部头发长度不

得超过2厘米，不得蓬乱。

②整体发型不可蓬乱，不可有散发或碎发，削碎发型不可过短。

③刘海长度应保持在眉毛上方1~2厘米。

④短发烫发不可焦枯蓬乱，需以饰发产品（如发胶等）定型。

⑤不得留翻翘式、爆炸式等怪异发型。

（2)男士发型

①要求：发型自然，整洁清爽，不得留怪异发型，不得剃光头。

②短发：长度适中，前侧头发必须在眉毛上方2厘米以上，两边对称，鬓角不可过

长或过短，前不遮耳，后不遮领。

③定型：使用发胶等饰发产品定型。（如图4-9和图4-10所示）

图4-9 男士发型（前部）

图4-10 男士发型（后部）

4.发色的要求

男、女发色必须保持黑色或黑棕色，不得漂染或挑染。

215

项目四 机上服务模块

①手臂上举时要做到姿势优雅。

②手部抬起的幅度不可过大、过急，以防衣服撕开等情况发生。

③如果手部无法触及，在必要情况下，可踮起后脚跟以增加身体的高度。（如图

4-24所示）

图4-24

举

7.指引的要求

基本要求：

①指示方向时五指并拢。

②根据距离的远近调整手臂的高度。

③身体随手的方向自然转动。

④目光与所指的方向一致。（如图4-25所示）

图4-25 指引

223

空中乘务（初、中、高级）

（2)注意事项

①不要突然下蹲。

②不要离旅客太近。

③不要方位失当。

④不要毫无遮掩。

⑤不要蹲着休息。

5.坐姿的要求

基本要求：上身应挺直而向前倾，落座要轻，坐满椅子的三分之二，轻靠椅背，

双手自然放置于腿上，头平正、挺胸、夹肩、立腰。

（1)女士

着裙装时，右手轻抚后裙摆，左手自然放在身体一侧，退后坐下，坐下后两膝关节

与双脚并拢，双手自然放在腿上收于腹前，五指并拢，上身挺直。（如图4-22所示）

（2)男士

就座后，将双脚略分开，膝关节稍分，双手五指伸直或轻握拳头放在双腿上。

（如图4-23所示）

图4-22 坐姿（女士）

图4-23 坐姿（男士）

6.举的要求

在客舱服务中，最常用的动作就是举。客舱乘务员时常需要协助旅客摆放行李、

整理行李架，因此对上举时候的动作一定要格外重视。举的动作要求具体如下：

⑥旅客向乘务员表示感谢，需及时回复“不客气”。

⑦对旅客应使用规范称呼：“先生”“女士”，不可出现“这位旅客”等

称呼。

⑧对重要旅客采用“姓氏＋职务”的称呼方式。

客舱案例学习

某日上午，某乘务员因为前一天忘记定闹钟，导致睡过了头，由于航班起飞时

间较早，因此，她只是简单地化了妆，盘了头，便急匆匆地赶往公司准备开乘务准备

会。乘务长进来以后，很快便注意到了该乘务员，并提醒该乘务员仪表仪容不到位，

需立即进行整改。在后续的个人物品检查中发现该乘务员备用围裙以及工号牌都没

带，乘务长综合评估后判断其不符合当天执行航班的标准，便通知公司相关部门，取

消了该名乘务员的航班任务。

飞行测验

一、选择题

1.以下哪一个选项不属于职业形象仪容特点？（

）

A.干净

B.整洁

C.严厉

D.高雅

2.盘发工具中无饰物的黑色一字隐形发卡使用数量不得超过多少个？（

）

A.2个

B.4个

C.5个

D.6个

3.男士妆容要求里，指甲需修剪整齐，从掌心看去，长度不得超过（）

毫米。

A.1

B.2

C.3

D.4

二、判断题

1.职业形象仪容要求头发颜色仅限于黑色和黑棕色。

对口

错口

2.在表示迎送客时，应向旅客鞠躬45°.

对口

错口

225

空中乘务（初、中、高级）

2.应急设备的检查

为了保证机上的安全以及应对特殊情况，飞机上会配备相应的应急设备，以便发

生特殊情况时乘务员以及旅客能够使用，确保飞行安全。因此，乘务组在登机后首先

要对飞机上所有的应急设备进行逐一检查，确保这些设备是有效的可使用的。

①应急设备的检查标准详见本教材项目一。

②乘务员根据职责以及岗位划分，按照检查标准的要求检查自己所在区域内的所

有应急设备，确认所有设备在位，处于待用状态。（如图4-28所示）

图4-28 应急设备检查

3.服务设备的检查

为了保证旅客在飞机上能得到温馨、舒适的服务，乘务组需要对飞机上的服务设

施进行检查，确保旅客在旅途中能够正常使用。

客舱区域：

①测试娱乐系统及广播音量。

②测试客舱照明系统、阅读灯、呼唤铃、通风口等服务组件的状态。

③检查旅客的座椅靠背是否可以正常调节。

④检查旅客的小桌板、遮光板、脚踏板（如有）的状态是否正常。

⑤汇报客舱设备检查结果：“报告乘务长，客舱应急设备检查完毕，服务设备检

查完毕，处于适航状态，报告完毕。”（如图4-29所示）

228

图4-29 服务设备检查

4.地面准备工作

客舱准备及布置：

①检查门帘、座椅套、头片、安全带等是否干净整洁。

②整理座位上的头片、安全带的位置。

③检查客舱枕头、毛毯是否配齐。

④检查报纸配备是否到位，数量是否正确。

⑤客舱温度是否适宜。（如图4-30所示）

图4-30 地面客舱准备

229

项目四 机上服务模块

⑤回顾航班的安全和业务相关知识点。

（四）机组协同会

机组协同会是指乘务组与飞行组进行航班任务之前的协作沟通会，一般会就以下

内容进行协同：

①查看任务书，核对信息。

②飞行机组讲解航路的天气情况，对航班任务提出相关工作要求。

③对特殊情况、应急情况时沟通方式和处置方法做出要求。

④温习空防安全的相关要求。

（五）机上准备

1.放置个人物品

①放置个人行李前，可按规定更换机内平底鞋，提前将服务中可能用到的物品

（如围裙等）拿出。

②将乘务员的个人物品（如飞行箱等）锁好，注意个人物品的安全。

③机组行李可放置在专用储物柜、行李架等可固定的位置，但是不可放在空餐车

位或者没有固定装置的位置。

④禁止将行李放置在存放有紧急设备的行李架内。（如图4-27所示）

图4-27 放置个人物品

227

项目四 机上服务模块

（1)女士妆容

底妆：

①选择与肤色接近的粉底，质地柔和，不宜过厚或过薄。

②粉底在面、颈、耳部应柔和过渡，不应有明显的痕迹与界线。

妆容色系搭配见表4-2和图4-3、图4-4.

表4-2 妆容色系搭配

眼影颜色

腮红

口红

眼线

睫毛膏

眉笔

色系一

粉紫色

粉红色

玫红色

黑色、深棕色

黑色、深棕色

与发色一致

色系二

大地色

橘红色

正红色

黑色、深棕色

黑色、深棕色

与发色一致

注意：

①不得佩戴框架眼镜，不得佩戴美瞳，可佩戴隐形眼镜。

②禁止接种睫毛以及使用交叉式或舞台效果等夸张的假睫毛。

图4-3 大地色眼影

图4-4 粉紫色眼影

指甲：

①手部和指甲要保持清洁、干净，指甲修剪整齐。

②从掌心看，指甲长度不超过2毫米。（如图4-5所示）

图4-5 女士指甲

213

空中乘务（初、中、高级）

初级篇

飞行提问

你知道旅客登机前乘务员需要做多少准备吗？

一、旅客登机前准备

（一）网上准备

网上准备是指乘务员在家中在规定的时间内完成公司网站上或者手机APP上的预先

准备。主要内容有了解航班时刻、航线信息、航班任务以及业务文件相关信息的学习。

①所有次日执行航班和备份的客舱乘务员，都需在规定的有效时间内登录公司的

运行控制系统完成网上准备。

②将网上准备的内容记录在飞行记录本上，对航班的任务做好预先的准备。

（二）个人准备

客舱乘务员严格按照所在航空公司的要求进行个人物品、资料、证件及着装的

准备。

①检查证件和其他需随身携带的物品，如登机证、体检证、训练合格证等，并确

保在有效期内。

②检查针线包、手表、围裙、化妆包、制服、鞋袜、箱包等都干净、整洁、

在位。

（三）乘务准备会

签到：在规定的时间内完成航班任务的签到记录，同时领取航班所需物品。

乘务准备会由各航班乘务长负责召开，内容如下。

①负责检查组员的证件是否齐全有效。

②负责检查组员随身携带物品是否齐全。

③负责检查组员仪容仪表是否符合要求。

④对航班任务进行岗位分工，合理部署航班工作。

226

空中乘务（初、中、高级）

二、迎客登机

（一）准备迎客

1.整理自己的仪容仪表

旅客登机前，乘务员需再次检查自己的仪容仪表，头发若有松散需及时整理，发

现脱妆应及时补妆，并整理自己的制服。

2.到位准备迎接旅客

接到乘务长准备登机的广播通知后，各号位乘务员应当按照先前分配好的岗位职

责站在各自负责的区域内，保持正确的站姿，面带微笑，静候旅客的到来。

（二）迎接旅客

1.数客

①数客工具：计数器。

②数客方式：

迎客登机

1人计数1次，每名儿童或婴儿均以1人进行计数，额外占座的旅客

以1人进行计数。

旅客登机时，数客乘务员可以利用旅客的衣服颜色、身形特征等作为计数参照，

按下计数器。

注意：

在进行数客前，必须确认计数器已经归零并且工作正常。

在机舱门口数客时，不可将计数器放在旅客面前。

特别要注意儿童以及婴儿旅客，对于旅客携带的婴儿车尤其要确认车内是否有

婴儿。

时刻关注上下飞机的地面工作人员。

2.迎客

①面带微笑，与旅客有眼神交流，热情主动地问候每位踏进客舱的旅客。

②使用普通话和相应的外语（以英文为主）问候旅客，问候时，要注意语气的亲

切自然，语调略微上扬。

③对进入客舱的旅客鞠躬，表达尊敬和诚意，上身鞠躬15~30°,做到“微笑

到、视线到、语言到、动作到”。

230

项目四 机上服务模块

图4-33 行李摆放

三、空中服务

在飞机起飞20分钟到达安全高度后，乘务员可以正常为旅客开展各项客舱服务。

（一）报刊服务

报刊服务共有两种方式：报车式与手发报纸式。

1.报车式服务标准

①在进行书报杂志摆放时应露出书报杂志的名称，横竖版本归类，依次摆放。

②将书报杂志整理好并有序地放置在书报推车上，让旅客选择阅读，如有需要同

时为旅客打开阅读灯。

2.手发报纸式服务标准

①将报纸对折，扇形展开，呈现给旅客。

②左手：四指并拢，手心朝外，托住报纸的底部，拇指在里侧。

③右手：展示时，四指并拢，手心朝外，大拇指扶在报纸的右上边；询问时，四

指并拢，指向报纸，询问旅客。

④拿取中间和里侧的报纸时，右手拇指和食指捏住报纸的左上角，沿报纸边缘滑

至右上角，刊头在上递给旅客；在最外侧的报纸可直接拿，大拇指压在报纸的外侧，

其余四指在报纸的内侧。

⑤向旅客介绍所配报纸种类时，与旅客成45°角站位，身体略向前倾，语言和表

233

空中乘务（初、中、高级）

图4-32 引导入座

4.协助旅客妥善摆放手提行李

（1)动作标准

①乘务员在帮助旅客安放行李时，需轻拿轻放。

②手臂上举时，姿势要优雅。

（2)摆放要求

①所有旅客的手提物品须放置在许可的储藏区域内，确保不会对旅客通过产生障

碍，也不能影响应急出口的使用。

②如果发现旅客的行李中有打开的饮料瓶或水杯，需提醒旅客取出饮料瓶或水

杯，防止起飞后由于气压变化发生漏水现象。

③放置于旅客座位下的小件行李必须受行李挡杆的限制，以防在飞机起飞或下降

时行李从侧面滑到通道上。

④如果需要调整旅客行李的位置要及时通知旅客。（如图4-33所示）

注意：

存放应急设备的区域不得放置行李物品。

不封闭的衣帽间仅用于悬挂衣服。

232

项目四 机上服务模块

2.推拉餐车

①推拉餐车动作标准，推餐车乘务员手扶在车上方两侧，四指并拢，拉餐车乘务

员手放在车上方的凹槽内，掌握好方向，慢慢拉动，不可过快。

②提醒旅客：“餐车经过，旅客请小心。”

③停车立即踩刹车。

3.供应方式

①主动面向旅客（45°),身体略向前倾，面带微笑，向旅客介绍饮料的种类：

“女士／先生，今天我们为您准备了可乐、雪碧、橙汁、矿泉水、咖啡和茶，请问您喜

欢哪一种？”

②发放顺序：从前至后，从左至右，先里后外，先外宾后内宾，女士优先，拿饮

料杯时注意拿在杯子下部的1/3处。

③倒饮料时，拿饮料瓶中下部，后退半步，禁止在餐车上方倒送饮料，上身略向

前倾，杯子倾倒45°,饮料倒至杯子高度的七成，儿童旅客的饮料应倒至杯子高度的

五成。

④提供碳酸性饮料时，主动询问是否需要加冰，注意先加冰块，再添加饮料，冰

块添加2~3块为宜。

⑤面向旅客服务时，左手递送左侧的旅客，右手递送右侧的旅客；背对旅客服务

时，左手递送右侧旅客，右手递送左侧旅客。

⑥提供热饮服务时提醒旅客小心烫伤，热饮倒至杯子的五成满即可，颠簸期间停

止热饮服务，提醒旅客注意安全。

⑦为旅客提供白开水时，杯子倒七分满。（注意添加矿泉水）

⑧将饮料端稳递送给旅客，“女士／先生，这是您的咖啡／可乐／橙汁··.···请慢

用”。（如图4-36所示）

图4-36 发放饮料

235

项目四 机上服务模块

注意：

如有睡觉的旅客，原则上不要叫醒，为该旅客提供睡眠卡，并记录好座位号，以

便该旅客睡醒后，征求意见并能及时地提供相应的服务。

（四）回收餐具、整理客舱

1.回收前准备

准备空抽屉或托盘，携带小毛巾或湿纸巾。

2.回收方式

①一般使用空餐车回收。

②餐车上放置空的塑料水托，回收空杯子（每摞不得超过5个杯子）。

③面向旅客（45°),身体略向前倾，面带微笑，目光注视旅客：“女士／先生，

请问您还需要继续使用吗？”（如图4-38所示）

④将回收的餐盒整理整齐，整齐稳妥地放在餐车里。

图4-38 回收餐具服务

客舱案例学习

一位旅客是初次乘机者，登机以后乘务员热情主动地向他介绍了机上的服务组

件。送餐过程中，乘务员详细地向他介绍了飞机上的餐食，提供了他爱喝的饮料。用

餐结束后，这位旅客询问乘务员洗手间的位置，乘务员马上领着这位旅客前往洗手

间，并告知洗手间的锁闭方式。下飞机时，这位旅客对乘务员说：“这是我第一次坐

飞机，谢谢你这么热心地照顾我，让我感觉很温暖！”

237

空中乘务（初、中、高级）

飞行测验

一、选择题

1.旅客登机时，乘务员应使用计数器清点旅客人数，每（

）人次进行清点

计数。

A.5

B.10

C.1

D.20

2.提供手发式报纸服务，需将报纸对折，（

）展开，为旅客提供服务。

A.交叉形

B.螺旋形

C.8字形

D.扇形

3.餐饮服务时，乘务员应手拿水杯的下（

）处，为旅客进行饮料服务。

A.二分之一

B.三分之二

C.三分之一

D.五分之一

二、判断题

1.飞机起飞后15分钟乘务员可以立即为旅客进行餐饮服务。

对口

错口

2.餐饮服务饮料车的准备原则：饮料摆放由高到低，标签向外，瓶身整洁。

对口

错口

238

空中乘务（初、中、高级）

④其他卫生用品摆放齐全，洗手液充足，在可使用状态。

注意：

客舱设备检查结束后，拿起广播器，按下通话键向乘务长汇报：“报告乘务长，

客舱应急设备检查完毕，服务设备检查完毕，处于适航状态，报告完毕。”

3.地面准备工作

（1)客舱准备及布置

见本项目任务一。

（2)厨房餐食及机供品检查

①餐食检查。

A.清点及记录餐食数量。

B.检查餐食质量。

C.确认特殊餐食种类。

②机供品检查。

A.熟悉机供品的摆放位置。

B.清点核对机供品的种类及质量。（如图4-39所示）

图4-39 机供品清点及检查

（3)洗手间用品摆放

①摆放卷纸、面巾纸、擦手纸等。

②将卷纸、面巾纸、擦手纸的外露部分整齐地折叠成三角形，光面朝外。

240

项目四 机上服务模块

④当旅客走到面前时，主动问候：“您好，欢迎登机。”（如图4-31所示）

图4-31 登机迎客

3.引导人座

（1)询问指引

面带微笑，上前询问并查看旅客登机牌上的座位号，主动引导旅客入座或告知旅

客座位在客舱内的大致方位。

（2)动作规范

引导手势应五指并拢，小臂带动大臂，手心微斜，指示座位的方向，根据指示

距离远近调整手臂弯曲程度，目光与所指方向保持一致，“您好，您的座位是10排C

座，请跟我来”，行进过程中，目光需及时与旅客交流。（如图4-32所示）

（3)座位确认

指引旅客到达座位后，乘务员向旅客指示座位号：“您好，您的座位在这里，请

入座，祝您旅途愉快。”

（4)设施介绍

对那些在应急撤离时可能需要帮助的旅客进行旅客个别简介，为婴儿提供婴儿安

全带及婴儿救生衣，确认婴儿旅客头顶上方配备的氧气面罩数量，如面罩数量不符合

要求，须及时调换座位。

主动为有需要的旅客介绍座位上方的服务组件，如呼唤铃、阅读灯等服务设施。

231

空中乘务（初、中、高级）

（三）餐食服务

1.餐车的准备

①提供点心时，将点心盒放在餐车内。

②提供正餐时，准备餐车布或餐车垫纸垫在餐车上，餐盒摆放在车

餐食服务

内，热食摆在餐车上。

③热食摆放不宜过高（不得超过3层），发放时注意旅客安全，避免滑落。

头脑风暴 供应餐食时，你认为发放餐食的顺序是怎样的？

2.供应方式

①主动面向旅客（45°),身体略向前倾，面带微笑，向旅客介绍餐食的种类：

“女士／先生，今天我们为您准备了鸡肉米饭和牛肉面条，请问您喜欢哪一种？”

②为旅客提供餐食时，应从上到下取出，将餐盒及热食摆放在小桌板正中间，标

签朝向旅客，提醒旅客小心餐食温度。

③发放顺序：从前至后，从左至右，先里后外，先外宾后内宾，女士优先；面向

旅客服务时，左手递送左侧的旅客，右手递送右侧的旅客，背对旅客服务时，左手递

送右侧旅客，右手递送左侧旅客。

④递送时，对旅客说：“这是您的鸡肉米饭／牛肉面条，请慢用。”（如图4-37

所示）

图4-37 发放餐食

236

空中乘务（初、中、高级）

情要一致，送完报刊后，及时为旅客打开阅读灯。（如图4-34所示）

图4-34

报纸服务

（二）饮料服务

1.饮料车的准备

①饮料车上饮料摆放的原则为：中间高两侧低，饮料标签朝外，需使用两个塑料

水托，水车上及塑料水托中铺餐车布或垫纸。

②饮料车上摆放热饮杯（纸杯）及冷饮杯（塑料杯）。

③冷饮以矿泉水、碳酸性饮料、果汁类饮料为主，热饮以茶和咖啡为主。

④饮料车上另需准备冰桶、冰夹、小毛巾。

⑤饮料车内另需准备咖啡壶（通常在左侧）和茶壶（通常在右侧）。（如图4-35

所示）

饮料服务

图4-35 饮料车准备

234

项目四 机上服务模块

②需要高温加热的食品放在烤箱的上半部分，烤箱内的温度从上至下逐渐

降低。

③建议将加热时间分为两次，先加热一半的时间，检查加热情况，根据受热的均

匀程度，决定是否需要调整剩余加热时间。

④餐食加热标准（参考值见表4-3).

表4-3 餐食加热标准

餐食种类

冷烤箱

时间（min)

热烤箱

时间（min)

肉类餐食

高温

15~20

高温

15~18

海鲜类餐食

高温

15~18

高温

15

早餐类、面点类餐食

中温

15~18

中温

15

点心类餐食

中温

15

中温

10

注意：

根据餐食送来时的冷冻情况和烤箱的状况随时调整加热的温度和时间。

3.温度的监控操作

①定时核查餐食的温度，达到均匀的受热条件，应该在加热过程中视情况进行调

整。

②加热过程中如果需要打开烤箱需先关闭开关再开启烤箱门，同时乘务员应注意

侧面面对烤箱。

四、特殊旅客服务

（一）特殊旅客的定义

在民用航空运输对象中，特殊旅客包括：不同于一般旅客，需要给予特别礼遇的

旅客；出于旅客的健康及其他特别状况需要给予特别照顾、特别关注的旅客；在一定

条件下才能运输的旅客。

（二）特殊旅客的服务原则

①把握不同旅客的心理状态。

②具备敏锐的观察力、应变能力。

243

空中乘务（初、中、高级）

①手持发放时，应将毛毯／靠枕托在身体的一侧，禁止夹在腋下或拎在手中发放给

旅客。

②乘务员拿取靠枕每次不超过5个；毛毯每次不超过8条。（如图4-41所示）

图4-41 发放毛毯

三、空中服务准备

（一）饮料车的准备

见本项目任务一。

（二）烘烤餐食的技巧

1.烤箱的使用

（1)操作方法

①只可用于加热食物。

②选定时间、温度后启动。

（2)注意事项

①在加温前确认烤箱内无任何纸制品以及干冰。

②为防起火，严禁在烤箱内存放任何服务用品、报纸、餐盒等各类可燃物。

③起飞及着陆前烤箱必须断电。

2.加热温度和时间

①大部分餐食需要高温加热，但热敏感度高的食品需要降低一点温度，如鸡蛋类

食品。

242

项目四 机上服务模块

头脑风暴 中级内容中的地面准备工作相比初级多了哪些内容？

二、迎客登机

（一）引导入座

①询问指引、动作规范、座位确认和设施介绍见本项目任务一。

②确认出口座位：

对就座于出口座位的旅客，乘务员需要及时进行评估，并告知相应的要求和规

定。如遇到不符合条件的旅客或者不愿意承担职责的旅客，需要及时调整其座位。

（如图4-40所示）

图4-40 确认出口座位

（二）疏通过道

1.引导疏通

面带微笑，主动前往拥挤在客舱通道中的旅客身边，对其说：“打扰一下，先生／

女士，请您先侧一下身，让后面的旅客先过一下，好吗？谢谢您。”

2.安放行李

疏通客舱中正在安放行李的旅客，对其说：“打扰一下，先生／女士，请您先侧一

下身，让后面的旅客先过一下，行李待会儿我协助您一起摆放，好吗？谢谢您。”

（三）服务用品提供

毛毯／靠枕发放标准：

241

项目四 机上服务模块

中级篇

飞行提问 你作为一名准备充足的乘务员，已经能应对机上

一般旅客的需要，那么当你在面对一些有特殊需要的旅客时，同

样也能处理好吗？

一、旅客登机前准备

1.应急设备的检查

①应急设备的检查标准详见项目一。

②乘务员根据职责以及岗位划分，按照检查标准的要求检查自己所在区域内的所

有应急设备，确认所有设备在位，处于待用状态。

2.服务设备的检查

（1)客舱区域

见本项目任务一。

（2)厨房区域

①厨房配电板工作状态正常。

②厨房的烤箱、烧水杯、烧水器等设备工作状态正常。

③厨房内供应品箱和餐车的固定装置正常，无变形、无刹车失灵的情况。

④垃圾箱的盖板工作状态正常。

⑤下水道的水槽水流畅通。

⑥检查机上饮用水的水质。

（3)洗手间区域

①马桶抽水统工作状态正常。

②垃圾箱和马桶盖板的工作状态正常。

③洗手池水流畅通，设备无损坏。

239

项目四 机上服务模块

人抱着或坐在其陪护人座位旁的儿童限制装置内的婴儿。

接受婴儿乘机时要考虑飞机配置的婴儿安全带的数量和跨水飞行配置的婴儿救生

衣的数量，以及飞机每排座椅组数对应的备用紧急氧气面罩的数量，因此同一航班上

的婴儿数量最多不得超过以上数量的最小值。

服务特性：

对带婴儿的旅客来说，他们的重心是婴儿，最关心的是婴儿的饮食和健康状况。

因此乘务员在照顾这类人群的时候，首先要尽量满足的是婴儿的需求，如果遇到缺乏

照看婴幼儿经验的旅客，乘务员要及时为他们提供相应的帮助。（如图4-45所示）

图4-45 带婴儿旅客服务

服务注意事项：

①登机时，主动上前帮助怀抱婴儿的旅客拿行李，引导入座，协助安放行李，一

般情况下，不要主动抱旅客的婴儿。

②尽可能将带婴儿的旅客安置在可放婴儿摇篮的座位上，提醒旅客婴儿的头部不

要朝向通道一侧，避免其他旅客或餐车经过时发生不必要的碰触。

③用小枕头垫在婴儿的头部下方。

④向旅客介绍客舱服务组件，如呼唤铃、通风口及有婴儿换尿布设备的洗手间的

位置，主动为旅客提供婴儿安全带并帮助系好。

⑤飞机平飞后，询问旅客是否需要婴儿摇篮，确认婴儿体重是否符合婴儿摇篮的

体重要求（一般标准载重不超过11千克），如果需要，帮助旅客支好婴儿摇篮，铺好

249

项目四 机上服务模块

置以及指示的意义等。

④老年人携带的拐杖／手杖由乘务员暂时为其保管，放置在衣帽间或有一定距离的

封闭空间内，并在落地后及时归还。

⑤在老年人上机后，乘务员应主动提供毛毯。帮助盖毛毯时，应注意把脚、腿盖

上或适当垫高下肢。

⑥由于老年人听力较差，对于机上广播听不清楚，乘务员应主动告知其相关的飞

行信息。

⑦起飞前安全检查时，检查老人的安全带是否扣好。

⑧供餐时，主动提供一些清淡、易于消化、容易食用的餐食，并为其打开餐盒及

刀叉包。

⑨饮料服务时，优先推荐低糖饮料和热饮。

⑩与老年旅客交谈时，声音要略大、柔和，语速要慢，语言通俗易懂。

⑪飞行中随时关注老年旅客是否需要其他帮助，多与他们交谈，消除其旅途中的

寂寞。

⑫若行动不便的老人需要用洗手间，应及时响应服务需求，主动搀扶并为其打开

门，帮助放好马桶垫纸，介绍冲水按钮等，并在门外等候，协助其回座位。

⑬下降前安全检查时，特别注意老人的安全带是否扣好，了解老人到达目的地后

是否有人来接。对于无人陪伴的老人，乘务员要叮嘱老人落地后不要自行下飞机，等

待乘务员的引领。

4落地后，协助老人从行李架上取下行李，并搀扶老人下飞机，交代地面服务人

员给予适当的照顾。

3.孕妇旅客

飞机在高空飞行时，空气中的氧气含量相对减少、气压降低，为了保障飞行安

全，航空公司对孕妇乘坐飞机制定了一些运输规定，只有符合运输规定的孕妇，才可

以乘机。

①怀孕不足32周的健康孕妇，可按一般旅客运输。

②怀孕32周但不足35周的孕妇，应在购票以及办理乘机手续时出示乘机医疗

许可。

③怀孕35周以上的孕妇，一般不予接受。

④医生诊断不适宜乘机的孕妇，一般不予接受。

247

空中乘务（初、中、高级）

③细致耐心地对待老弱病残孕旅客。

（三）常见特殊旅客代码

常见特殊旅客代码见表4-4.

表4-4 常见特殊旅客代码

代码

释义

BLND

存在视觉障碍的旅客

DEAF

存在听觉障碍的旅客

INAD

被拒绝入境的旅客

INFT

婴儿旅客

MEDA

伤病旅客

PETC

客舱运输服务犬

STCR

担架旅客

UM

无成人陪伴儿童

WCHR

地面轮椅服务旅客

WCHS

登机轮椅服务旅客

WCHC

机上轮椅服务旅客

（四）特殊旅客服务规范

1.重要旅客

重要旅客包括党和国家领导人及外国政府首脑；地方政府领导军队重要领导；

社会上其他具有重要影响的人士。

服务特性：

重要旅客可能更注重乘机环境的舒适和接受服务时心理上的满足，同时，因为

坐飞机的机会较多，他们也会在乘机的过程中对机上服务进行比较，希望得到更个性

化、更细致的服务。因此乘务员在为他们服务时要注意言语得体，落落大方，按旅客

需求提供良好的服务。（如图4-42所示）

244

空中乘务（初、中、高级）

⑤产后不足7天者，一般不予接受。

服务特性：

孕妇旅客，特别是体态特征已经比较明显的孕妇旅客，因生理因素会造成行动受

限、心理不稳定等情况的出现，同时因平时生活中受到亲朋好友的照顾比较多，因此，

会把得到他人的照顾与关注看成比较自然的事情，希望在飞机上能够得到特别的照顾。

服务注意事项：

①登机时，乘务员主动帮助提拿行李，安放随身携带的物品，调节通风口，可尽量

安排就座靠近地板高度出口的位置，注意座位安排符合民航局和公司的相应要求。

②提供毛毯或枕头垫在小腹下，介绍呼唤铃的位置及系安全带的方法（协助其系

在大腿根部）；提醒孕妇，如在飞行中离开座位后突遇颠簸的情况，就近抓好扶手，

注意保护腹部免受撞击，并且尽快坐在座位上。

③飞行中，主动询问孕妇的身体状况并给予适当的照顾。

④供餐时，可适当为孕妇推荐汁类或者温水，如果孕妇有加餐的需求，要尽量

满足。

⑤下降前，协助孕妇提前整理好随身行李。

⑥起飞和下降时要注意检查孕妇安全带的位置和松紧程度是否适合。

⑦落地后，根据孕妇的需求，协助孕妇提拿行李。（如图4-44所示）

图4-44 孕妇旅客服务

4.带婴儿的旅客

这里的婴儿是指出生后14天至2周岁有成人陪伴同行，不单独占用座位，必须由成

248

空中乘务（初、中、高级）

⑩飞机降落前，如有替旅客保管的衣物应及时归还，优先告知目的地的相关信

息等。

⑪送客时，重要旅客优先下机，热情主动地与其道别，并征询旅客是否有对本航

班服务工作的意见与建议。

⑫在重要旅客乘坐的航班上，不得押送犯罪嫌疑人，一般也不安排担架旅客或其

他危重病人。

2.老年旅客

老年旅客是指年龄超过65周岁，需要一定的特殊照顾或服务的旅客。

服务特性：

一些年迈又不经常坐飞机的老年旅客一般对飞机上的设施设备不了解，乘务员需

主动与老年旅客沟通，解除老人顾虑，使其旅途无忧。

一些自尊心、独立能力较强的老年旅客（特别是外国旅客），不愿意别人为他提

供特殊帮助，乘务员要掌握这些旅客的心理特点，提供符合旅客需求的服务。（如图

4-43所示）

图4-43 老年旅客服务

服务注意事项：

①老年旅客在登机时，乘务员需主动上前帮助其提拿行李，并搀扶到座位上，协

助安放随身物品。

②介绍旅客头顶上方的服务设备，特别是阅读灯、呼唤铃，还要为其介绍座椅的

调节、洗手间的位置及使用方法。

③进行必要的安全简介：安全带的使用方法，应急出口的位置，安全信号灯的位

246

空中乘务（初、中、高级）

毛毯枕头，让婴儿躺在摇篮里。

⑥发餐时，如果旅客已经预定了婴儿餐，提前提供婴儿餐。如果婴儿的家长需要

协助冲调奶粉，帮助其将奶瓶、奶嘴用开水消毒，严格按照家长的要求用温水冲调，

摇匀即可。送出前将奶瓶擦拭干净，用干净的纸巾包好，并与旅客再次确认温度是否

适合。

⑦如若旅客需要为婴儿换尿布，乘务员可将其引领至有婴儿板的洗手间。

⑧及时清理婴儿旅客座椅周围的杂物。

⑨下降前，收回婴儿摇篮，提醒旅客将婴儿抱好，系好安全带，告知家长在飞机

下降阶段可以给婴儿喂奶或者喂水，以避免婴儿在睡觉过程中压耳。

⑩落地后，帮助婴儿家长整理随身物品，帮助其提拿行李，送下飞机。

5.儿童旅客

儿童旅客的分类：有成人陪伴儿童（CHD)、无成人陪伴儿童（UM).

年满2周岁但未满5周岁的儿童必须由至少1位同舱位的成人陪护。

无成人陪伴儿童的服务：指年龄满5周岁但不满12周岁，无成人陪同单独乘机的

儿童。

服务特性：

儿童旅客具有性格活泼开朗、天真、好奇心强、判断能力较弱等特点，无成人陪

伴儿童初次独自乘坐飞机时，通常会害怕、害羞、担忧等，但如果是经常独自坐飞机

的小旅客就会很活泼自信。（如图4-46所示）

干满0

图4-46 无成人陪伴儿童服务

250

空中乘务（初、中、高级）

服务注意事项：

①登机前，地面工作人员会将无成人陪伴儿童的机票、证件以及其他各类资料放

人专用的挂在胸前的无成人陪伴儿童文件袋里，登机后，由乘务长检查无成人陪伴儿

童的资料袋，核对手提行李和登机牌。

②由乘务长指派一名乘务员负责照顾，向无成人陪伴儿童介绍周围的服务设施、

安全带、呼唤铃、阅读灯的使用方法和临近的洗手间的位置。

③在飞行中，乘务员要随时关注无成人陪伴儿童的情况，送上儿童读物或者玩

具，及时了解冷暖情况，为其增减衣服。

④提供饮料时，倒杯子高度的1/2,尽量避免提供热饮，提供的热食温度要适中，

主动为其打开，让其尽量使用勺子进餐，避免使用刀叉等尖锐物品。

⑤及时收回用完的餐盒，并可多提供一些纸巾以备用。

⑥主动询问是否需要上洗手间，并由乘务员带去，告知开门的方式，在门外等

候，等出来后，引导回座位。

⑦降落前，叫醒处于睡眠状态的无成人陪伴儿童，检查安全带是否系好，并告知

无成人陪伴儿童着陆以后，在座位上等候乘务员前来协助拿行李，将其送下飞机。

⑧降落后，负责无成人陪伴儿童的乘务员协助其把行李取下整理好，带领其下

飞机。

⑨乘务长与地面工作人员进行交接工作，将无成人陪伴儿童的随身物品、相关资

料移交给地面工作人员。

6.病残旅客

由于身体或精神的缺陷或疾病，自理能力不足，在飞机飞行过程中，需要他人帮

助照料的旅客，称为病残旅客。

有关病残类特殊旅客的类型及运输条件见表4-5.

表4-5 病残类特殊旅客的类型及运输条件

特殊旅客类型

四字代码

定义

运输条件

双目失明，需要承运人 携带导盲犬应持有动物检疫证；

盲人

BLND

提供特殊照顾的旅客

导盲犬需戴口罩和牵引绳索

聋哑人

DEAF

听说障碍的旅客

252

空中乘务（初、中、高级）

④供餐时，协助盲人旅客放下小桌板，为其介绍餐食、饮料的种类，为盲人旅客

提供热饮时，不能倒得太满，递送时确认完全安放稳妥再放手。

⑤餐食服务时，可以将餐盘比喻为时钟，将餐盘内的食物和饮料的摆放位置按几

点钟的方向告知旅客，也可引导旅客触摸餐食，帮助旅客打开餐盒和餐具包。

⑥飞行中，主动询问该旅客是否使用洗手间，引导该旅客至洗手间，并让其触摸

洗手间的设备，告知使用方法，在门口等候，随后引导回座位。

⑦下降前，帮助其整理随身行李，确认安全带是否系好，注意提醒盲人旅客飞机

落地后等待乘务员引导，最后下飞机。

⑧落地后，引导盲人旅客下飞机，并帮助提拿行李，与地面服务人员完成交接的

相关手续。（如图4-47所示）

图4-47 盲人旅客服务

（2)聋哑人旅客

①登机后，乘务员以书写或手语形式与聋哑旅客沟通，向旅客介绍安全带、头顶

上方旅客服务组件的使用方法，最近的应急出口和洗手间的位置。

②聋哑旅客由于无法听到客舱里的信息广播，需要安排专人通过手语或者书写形

式告知广播的信息内容，尤其是飞行时间、航班延误及航班取消等信息。

③供餐时，将饮料和餐食的种类提前写在便签条上供聋哑旅客选择。

④收餐时，征得聋哑旅客的同意才可收走。

⑤与聋哑旅客交流时，一定要有耐心，应提前准备好纸笔。

⑥下降前，以书写的形式告知旅客到达的时间、当地温度等信息，确认是否需要

254

项目四 机上服务模块

续表

特殊旅客类型

四字代码

定义

运输条件

每个航班仅限运载一名担架旅客；

在旅行中不能自主行动乘机时至少有一名医护人员或一名

或病情严重不能使用飞 成人陪同；

担架旅客

STCR

机上的座椅，只能躺卧一般情况下，随机担架旅客安排在

在担架上的旅客

飞机的最后3排，一名担架旅客需购

买9张票

轮椅旅客能自行上下飞机并

WCHR

旅客自用轮椅应放在货舱内运输

能在客舱走动（全自理）

在航空旅行过程中，

轮椅旅客不能自行上下飞机

由于身体的缺陷或病

但在客舱能自己走到座位处

WCHS

（半自理）

患不能独立行走或步

通常情况下，单通道飞机在每一航

行有困难，依靠轮椅

班的每一航段最多可运输两名轮椅

轮椅旅客完全不能走动，必

代步的旅客

乘客

须有他人协助才能进入客舱

WCHC

（不能自理）

服务特性：

在接触病残旅客的时候，要特别注意考虑此类旅客的心理特性。他们通常不会主

动麻烦乘务员帮忙，尽量默默地帮助他们，让他们感受到关心无处不在。

服务注意事项：

（1)盲人旅客

①乘务长与地面工作人员做好交接后，指定专门的乘务员引导盲人旅客就座，在

征得旅客的同意后，让旅客扶着乘务员的手臂或搭着乘务员的肩膀入座，不断提示前

方的障碍物，协助其安放好随身行李，将旅客常用的物品遵循安全规章要求放在前排

座椅下方，同时引导旅客触摸确认自己行李的位置。

②旅客就座后，为旅客介绍周围的环境，帮助其触摸安全带、呼唤铃、通风口的

位置，介绍救生衣、氧气面罩等应急设备的位置以及应急出口的方向。

③如果航空公司的运输条例允许旅客携带导盲犬，则应将它安置在该乘客前方的

地板上，导盲犬的头部要朝过道，并向周围旅客解释说明。

253

项目四 机上服务模块

员

图4-42 重要旅客服务

服务注意事项：

一般来说，各航空公司对重要旅客的服务保障标准不尽一致，乘务员需要根据公司

的服务规范要求进行服务保障的准备工作，尤其注意接待时核实身份，称谓不能出错。

①起飞前接到重要旅客信息后，了解该旅客的身份、级别、地位、姓名、习惯、

饮食特点等。

②旅客登机前，对机供品的数量认真清点，对餐食的质量抽样检查，要严格把

关，确保机上所有服务用具干净、卫生、无破损、无污渍、无异味，确认报刊的数

量、种类充足。

③旅客登机时，主动热情地向旅客打招呼，准确称呼其姓氏及职务，主动引导入

座并帮助安放行李，如有必要应单独存放重要旅客的行李。

④旅客登机后，尽早了解他们的饮食习惯、生活习惯等。

⑤飞机起飞后，如果旅客需要休息，主动为其放倒椅背，放好枕头、盖好毛毯、

拉上遮光板、关掉通风口和阅读灯；为正在看书报的旅客打开阅读灯；飞机上有娱乐

设备的要协助旅客调试娱乐设备。

⑥供餐前，征询旅客的用餐时间。

⑦加热餐食时，注意食品的加工和加热，保证食品质量。

⑧为重要旅客服务过程中应提倡零干扰服务，在不影响其他旅客的前提下，为其

提供服务。

⑨与旅客交谈时，要注意避免涉及商业机密或政治方面的问题。

245

空中乘务（初、中、高级）

找，找到后，确认物品无误，当面交还。

③如关门或起飞后发现物品丢失，除报告上述内容外还应记录该旅客的地址、联

系方式，并向旅客解释，飞机已关门，不能下机寻找，有消息以后，会及时通知。

④如最终找到物品，尽快通知旅客，交还物品。

⑤如最终未找到，应先向失主道歉，后告知失主会继续关注，旅客可与候机楼的

失物招领处联系。

五、特殊餐食服务

（一）特殊餐食的定义

特殊餐食是指由于旅客的宗教信仰、健康状况、生长阶段等原因而要求航空公司

在其乘机时提供适合其特殊要求的餐食。

（二）特殊餐食的提供

正常预订原则：原则上特殊餐食的预订需要在飞机预计起飞时间前24小时向航空

公司提出申请。

乘务员的处置措施：

①旅客登机前，了解特殊餐食的订餐计划、餐食内容、旅客座位号。

②确认航食人员是否将特殊餐食配送至飞机上，是否为旅客预订的特殊餐食。

③旅客登机后区域乘务员及时确认预定特殊餐食的旅客的座位，确认餐食预订情

况，避免错送漏送。

④供餐时，特殊餐食应先于其他旅客提供。

⑤尊重各国及各地的风俗习惯。

（三）特殊餐饮的种类及释义

1.宗教信仰类特殊餐食

（1)穆斯林餐

依据穆斯林的饮食习惯制作的餐食。

（2)印度教餐

依据印度教的饮食习惯制作的餐食。

（3)耆那教餐

依据耆那教的饮食习惯制作的餐食。

258

项目四 机上服务模块

有成人陪伴儿童：

①登机时，稍弯下腰表示欢迎及爱护，但避免摸孩子的头部。

②如果儿童与监护人的座位被分隔开，应尽可能地帮助其调换。

③根据儿童的年龄和性格以及机供品等情况，提供儿童读物和其他玩具。

④起飞前，提醒监护人帮助孩子系好安全带，并在起飞后注意孩子的安全，不要

在客舱内玩耍。

⑤提供饮料时，倒杯子高度的1/2,尽量避免提供热饮，送饮料、餐食时要征询监

护人的意见。

⑥飞行中经常询问有无其他需求并给予适当照顾。

⑦飞机下降前，告知监护人防止孩子压耳的措施。

⑧飞机落地后，协助旅客提拿行李，小朋友经过机舱门时，提醒小朋友注意机舱

门口的台阶。

无成人陪伴儿童：

（1)无成人陪伴儿童的运输要求

①无成人陪伴儿童应由父母或监护人送到登机地点，并在下机地点安排人员接送

和照料并提供接送人姓名、地址和电话号码。

②不可将无成人陪伴儿童安排在机上应急出口座位。

③应急撤离时为无成人陪伴儿童安排援助者。

（2)无成人陪伴儿童的交接责任

①乘务员从接收到无成人陪伴儿童起至抵达目的地航站楼与地面工作人员交接为

止的过程中负全部责任。

②地面工作人员根据无成人陪伴儿童的运输要求，为该旅客办理值机和引导服

务，并建立记录文件。

③地面工作人员负责把无成人陪伴儿童送上飞机，并将乘机申请书、交接单等文

件交由该班乘务长签收。

④乘务长保管好文件，落地后将儿童与文件一起转交给当地地面服务人员。

⑤落地以后，乘务员必须将无成人陪伴儿童交给地面工作人员并让其在交接单上

签字。

⑥在没有工作人员的陪同下，无成人陪伴儿童不得自行下机。

251

空中乘务（初、中、高级）

椅，要及时通知地面人员收取轮椅并存放到货舱。

④帮助旅客存放好随身拐杖，落地前归还。

⑤飞行中，若旅客需要使用洗手间，乘务员引导并搀扶旅客进、出洗手间，并向

其介绍洗手间内设备的使用方法。

⑥落地前，与地面工作人员联系，提前准备轮椅，并根据情况确认是否需要使用

升降车。

⑦帮助旅客整理好随身物品，搀扶旅客走到舱门，协助其坐上轮椅，与地面工作

人员做好交接工作。

7.遣返及在押旅客

遣返旅客是指由国外或境外以旅客身份乘坐民航班机被强制遣返回原居住国家或

始发地的人员。

在押旅客是指公安部门等通过航空运输系统押解的犯罪嫌疑人、罪犯，以及被公

安部门管束的人。

服务特性：

遣返旅客大部分由当地政府的相关机构或相关部门交与航空公司负责遣送回当

地，如果遣返人员之前有过违法行为，飞机上应配备安全员，负责全程关注。

大部分在押旅客上机以后表现出紧张、恐惧、压抑、孤独无助、敌对等心理特

征，容易情绪激动，行为上可能会有偏激，也有的在押旅客会表现得沉默寡言、焦躁

不安、郁郁寡欢，需要随时观察他们的一言一行。一般情况下，如果机上有在押旅

客，在押旅客与押解人员的比例为1:3.

服务注意事项：

①登机前了解遣返旅客或在押旅客的情况，如在押旅客的犯罪性质、座位号以及

配备几名押解人员看押等信息。

②通常将在押旅客和押解人员及遣返旅客安排在后舱最后一排中间的座位处，但

是不能安排在应急出口处。

③在飞行途中不得声张，飞行中加强与押解人员的沟通协作，密切关注遣返旅客

及在押旅客的动态，积极配合公安部门工作。

④供餐时，不得向押解人员和在押旅客提供含有酒精的饮料和尖锐餐具，尽量少

提供饮料服务，提供饮料服务时，征询押解人员的意见。

⑤在服务时，要一视同仁，不必过于紧张，表情要轻松、自然。

256

项目四 机上服务模块

提供协助服务。（如图4-48所示）

销票据代：

图4-48 聋哑旅客服务

（3)担架旅客

①担架旅客登机前，乘务员要事先了解该旅客的病症情况、同行人员以及有无特

殊需求等。

②一般情况下会安排担架旅客先登机，乘务员协助引导至担架安放指定区域，通常

安排在最后3排，机务人员固定好担架，对随行人员以及该旅客进行必要的安全简介。

③飞机起飞前，乘务员再次检查担架的固定情况，确认乘客安全舒适地躺卧，帮

助其系好安全带、盖上毛毯，提醒旅客全程系好安全带。

④飞行中，乘务员要经常观察、询问旅客的情况。对使用导尿管等的担架旅客，

要提醒并协助陪同人员将排泄物倒入洗手间里，将废弃物品放入垃圾桶。

⑤降落前，与地面联系确认好交接事宜，用毛毯垫高担架旅客的头部，并帮助系

好安全带，提醒陪同人员注意安全。

⑥落地以后，担架旅客最后下飞机，下机时，帮助其整理随身物品。

（4)轮椅旅客

①轮椅旅客要优先办理登机。在他们上飞机时，乘务员主动搀扶旅客，帮助其提

拿、整理行李。

②对无自理能力且无人陪伴的轮椅旅客，由地面工作人员直接护送到登机门，乘

务员引导并协助入座。

③旅客自带的折叠轮椅应在办理登机时进行托运，如在飞机门口发现旅客自带轮

255

项目四 机上服务模块

⑥飞行中，不得将在押旅客束缚在座位或设备上，如果在押旅客需要使用洗手

间，由安全员或押解人员同行，并确认身上无危险品。

⑦落地后，通常会安排在押旅客最后下飞机，但个别机场要求不同，需在落地后

根据实际情况执行。

8.其他需要特殊照顾的旅客

（1)肥胖旅客

登机时，确定该旅客是占用一个还是两个座位，然后安排入座，不得将其安排在

应急出口处。避免将行李放置在脚下，以防拿取不方便。及时提供加长安全带。肥胖

旅客较普通旅客可能对温度更敏感，飞行途中，主动关注旅客对客舱温度的感受，及

时帮助调节客舱通风孔。（如图4-49所示）

局餐荣

客盒①

图4-49 肥胖旅客服务

（2)睡眠旅客

主动帮助睡觉的旅客关闭阅读灯、通风口，视温度情况添加毛毯，协助旅客放

下椅背，拉下遮光板。提供餐食服务时，不要叫醒旅客，可为旅客提供睡眠卡，随时

观察，旅客睡醒后，及时提供相应服务。起飞和下降时唤醒旅客，确认旅客系好安全

带，做好安全检查。

（3)丢失物品旅客

①乘务员始终以认真负责的态度体谅丢失物品旅客的心情，问清楚旅客姓名、座

位号、物品名称、特征及丢失地点。

②如在关门前发现物品丢失，立即报告，与地面工作人员联系，请他们帮助寻

257

空中乘务（初、中、高级）

3.洗手间用品摆放

见本项目任务二。

（四）客舱卫生检查

1.客舱区域

①地板、通道干净整洁，无杂物及纸屑（目测检查）。

②安全带摆放整齐，头片干净、整洁（目测检查）。

③行李架、壁板、旅客服务组件干净无明显污痕（目测检查）。

④遮光板表面干净无污渍（目测检查）。

⑤座椅扶手、旅客小桌板干净无污渍（每个区域至少抽查5~6个座椅）。

⑥《安全须知卡》、清洁袋等物品齐全并摆放整齐（抽查3~5个座椅）。

⑦储物柜无杂物、干净、整洁（打开并做目测检查）。

⑧服务用品毛毯、枕头干净、整洁（打开抽查3~5个）。

2.厨房区域

①服务间地板、服务台面、壁板、储物柜干净、整洁（目测检查）。

②烤箱干净，无油渍，无异物（目测检查）。

③垃圾箱里的垃圾袋已更换（目测检查）。

3.洗手间区域

①马桶、水池、地板、镜子、台面干净整洁、无水渍（目测检查）。

②洗手液和护手霜齐全，在指定位置（目测检查）。

③垃圾桶垃圾袋已更换（目测检查）。

④擦手纸、卷纸已补全并折成三角形（目测检查）。

（五）航前清舱检查

1.机上清查范围

（1)厨房区域

舱顶、四壁、地板及连接处、烤箱、冰箱、厨柜、餐车、衣帽间、乘务员座椅及

座椅下方区域。

（2)应急设备区域

应急设备存放处、客舱门、驾驶舱门、应急出口。

（3)客舱区域

行李架、座椅上、座椅下、座椅口袋内。

264

空中乘务（初、中、高级）

（5)生蔬菜餐

餐食只有水果和蔬菜，不含任何动物蛋白原料。

（6)清淡餐

菜肴包括低脂肪和低纤维食物，避免油炸食物、黑胡椒、含气植物、芥末、咸

菜、大蒜、坚果，以及含有咖啡因或酒精的饮料，适合有胃肠疾病的旅客食用，有清

淡易消化的特点。

（7)低乳糖餐

菜肴中没有乳糖及奶类制品，也没有任何相关材料，不含奶酪、酸奶、黄油、奶

油、奶油类甜品和布丁、人造肉制品、蛋糕及饼干、土豆泥、太妃糖和巧克力。

3.健康医疗类特殊餐食

（1)糖尿病餐

菜肴为低糖食物，适合糖尿病人食用。面包、米饭、面条、通心粉等可少量食

用，可含有肉类、家禽和海鲜，但是要避免有甜汁或者甜酱料等。同时，在为糖尿病

人送餐时，要为旅客提供低脂肪含量的饮料或果汁。

（2)低卡路里餐

菜肴包括瘦肉、低脂肪奶制品和高纤维食物，不能含有糖、奶油、蛋黄酱、汁类

和脂肪食品。

（3)低脂肪餐／低胆固醇餐

适合需要减少脂肪摄入量的客人食用，不含油炸食品、肥肉、奶制品、浓汁、动

物内脏、带壳水产品、蛋黄和烘烤制品。

（4)低盐餐

菜肴对盐的含量有一定的控制，主要是为患有高血压、闭尿症和肾病的旅客提

供。食品中不含盐、蒜盐、谷氨酸钠、苏打、腌渍咸菜、罐头肉和鱼、奶油、吉司、

贝壳类、土豆泥、肉汁类、鸡粉、面包、罐头蔬菜等。

（5)无麸质餐

菜肴是为麸质过敏和不耐的旅客准备的。麸质是存在于小麦、大麦、燕麦、黑麦

等中的蛋白质。该类餐食严禁含有面包、汁类、奶油蛋羹、蛋糕、巧克力、饼干、谷

物及其制品。

特殊餐食代码见表4-6.

260

项目四 机上服务模块

表4-6

特殊餐食代码表

特殊餐食名称

四字代码

特殊餐食名称

四字代码

穆斯林餐

MOML

水果餐

FPML

印度教餐

HNML

海鲜餐

SFML

素食餐

VGML

生蔬菜餐

RVML

东方素食

VOML

清淡餐

BLML

西式素餐

VLML

低乳糖餐

NLML

耆那教餐

VJML

糖尿病餐

DBML

亚洲素餐

AVML

低卡路里餐

LCML

犹太教餐

KSML

低脂肪餐／低胆固醇餐

LFML

婴儿餐

BBML

低盐餐

LSML

儿童餐

CHML

无麸质餐

GFML

客舱案例学习

某航班旅客登机过程中，乘务员小A微笑着与旅客打招呼，却发现有一位旅客没

有回应她而是一遍又一遍地摇头，乘务员小A暗暗记住了该旅客的座位。进行餐饮服

务时，小A询问该旅客对饮料和餐食的选择，回应她的却是旅客再一次的摇头。“是

我做错什么了吗？”小A很纳闷，并决定继续观察一下。她发现，平飞之后，同舱位

的旅客纷纷戴起了耳机，欣赏机上的影音节目，这位旅客却依旧在看屏幕。“我知道

了。”小A自言自语地会心一笑，她再次微笑着来到旅客身边，这一次她随身带来了

纸和笔。“您好，我是为您服务的乘务员，欢迎乘坐本次航班，如果您有任何服务需

求，我会立即来到您身边！”旅客见后，露出了诧异的神情，同时向小A竖起了大拇

指。就这样，你一言我一语，他们进行着无声的交流。航班结束了，看着纸上满满的

对话，想起旅客满意的笑容，乘务员小A内心满是职业自豪感。

261

项目四 机上服务模块

（4)犹太教餐

依据犹太教的饮食习惯制作的餐食。

注意：犹太教餐的预定时间不同于其他特殊餐的预定时间，犹太教餐需提前48小

时申请。

（5)素食餐

素食餐也叫无蛋奶餐。餐食中不能含有任何动物或动物制品，菜肴不包括肉、

鱼、奶、蛋及相关制品，可食用人造黄油。

（6)东方素食

东方素食按照中式或东方的烹饪方式制作，不带有肉、鱼或野味、奶制品或任何

根茎类蔬菜，如生姜、大蒜、洋葱、大葱等。

（7)西式素餐

菜肴不包括肉或海鲜及其制品，但包括日常的黄油、奶酪、鸡蛋和牛奶。

（8)亚洲素餐

通常由来自南亚次大陆的旅客选定，一般用亚洲生产的蔬菜制作，不包括肉或

海鲜。

2.体质要求类特殊餐食

（1)婴儿餐

婴儿餐适用于10个月以上的婴儿食用，主要为瓶装的去渣肉、蔬菜泥、小甜点和

婴儿果汁等。

婴儿用餐时，乘务员应视情况提供相应的帮助，先提供婴儿餐食，再提供监护人

餐食，也可根据旅客的要求按需提供。

（2)儿童餐

菜肴中含有儿童喜欢的食物，避免过咸或过甜食品，一般情况下，适用于2~7岁

的儿童旅客，比成人餐量少，易咬食和咀嚼。儿童喜爱的食品有鱼排、香肠、春卷、

比萨，开胃菜通常是鲜果、布丁、果料甜品等。

在提供儿童餐的甜品时，可以与家长先行沟通。

（3)水果餐

菜肴中只包括水果。包括新鲜水果、糖渍水果和水果甜品。

（4)海鲜餐

专门为喜欢海鲜食物的旅客定制，菜肴中只有海鲜，不含其他肉类制品。

259

空中乘务（初、中、高级）

飞行测验

一、选择题

1.孕妇旅客怀孕（

）周以上，航空公司一般不接受其乘机。

A.24

B.18

C.35

D.32

2.无成人陪伴儿童年龄为（

）周岁。

A.5~12

B.5~14

C.4~16

D.5~18

3.穆斯林餐食中禁止含有（

）。

A.牛肉

B.蛋奶

C.猪肉

D.鸭肉

二、判断题

1.旅客登机前，乘务组需按照标准，做好详细的航前准备工作，重点检查旅客服

务组件、洗手间卫生、餐食标准、厨房设备等。

对口

错口

2.担架旅客的四字代码是WCHR.

对口

错口

262

项目四 机上服务模块

高级篇

飞行提问 除了应对特殊旅客，飞机上还经常发生一些特殊

情况，作为乘务员的你，都可以处理好吗？

一、旅客登机前准备

（一）应急设备的检查

①应急设备的检查需确认其在位、数量正确、附有适用的标识标牌、存放于指定

的位置、在有效期内。

②乘务员根据职责以及岗位划分，按照检查标准检查自己所在区域的所有应急设

备，确认所有设备在位，处于待用状态。

③应急设备检查完毕应进行逐级汇报。

（二）服务设备的检查

1.客舱区域

见本项目任务一。

2.厨房区域

气理质量止正始

见本项目任务二。

3.洗手间区域

，等稳旅客的题蓝查品土约 1

见本项目任务二。

销证 自额

（三）地面准备工作

1.客舱准备及布置

见本项目任务一。

2.厨房餐食及机供品检查

见本项目任务二。

263

项目四 机上服务模块

定进行后续处置流程。

④需通报调换座位旅客的信息，尤其是此类情况发生在重要旅客保障航班或重座

的是重要旅客时。信息畅通是减少后续服务过程中出现旅客抱怨的必要措施，需全程

加强对旅客的关注。

（3)行李架无位置／旅客带有大件或易碎行李

处置要点：

①通知乘务长，主动为旅客寻找储存空间。

②如遇超大件行李，机上没有储存空间，告知旅客该行李须托运，并通知地面人

员进行行李托运。询问旅客是否有充电宝、重要证件、易碎物品及其他需随身携带的

物品等，将上述物品取出后才可进行托运。

③如机上有可储存空间，让旅客同行前往储存空间存放行李并取得旅客的认可。

④询问旅客是否有重要或易碎物品需取出。

⑤易碎物品要放置妥当，可用毛毯、枕头或其他辅助用品固定。

⑥在旅客的行李上贴上便签，标明旅客的座位号码，便于归还。

⑦落地前提醒旅客提取被保管的行李。

⑧落地后行李附近的乘务员将行李拿出，逐一确认后归还旅客。（如图4-52所示）

官国银

图4-52 行李架无位置处置

（4)旅客要求调换座位

想调换座位的旅客，大多数是因与同行者分开就座，想和同行者坐在一起而提出

269

项目四 机上服务模块

E.对全体客舱机组人员进行心理抗压提示。

旅客登机后：

广播通知：

A.超过飞机起飞时间而航班未起飞时，准确进行首次延误广播（内容包括致歉

和航班延误的原因）。

B.如果机组收到准确的信息，应第一时间广播告知旅客，如没有进展，遵循每

30分钟进行一次广播的原则。

C.乘务员在进行广播时，应说明延误的具体情况，如起飞时间、排队情况、等

待原因等，如果等待时间较长，应进行致歉广播。

D.机组人员随时进行信息共享和共同协调。（如图4-50所示）

（金（人）

自目

图4-50 广播通知

旅客安抚：

A.如机上配有娱乐设备，应及时为旅客打开娱乐系统，缓解旅客的不满情绪。

B.持续地进行客舱巡视，为旅客提供饮料、小吃服务等。

C.根据客舱配备，为旅客进行毛毯、枕头等服务用品的服务，如航班中有报刊

服务，也可提前为旅客进行报刊服务。

D.全程关注抱怨的旅客，给予适时安抚，避免问题升级或者投诉升级。

处置原则：解答疑问、满足要求、及时汇报、随时沟通。

A.乘务组保持口径一致。

B.及时准确地进行广播。

267

U

项目四 机上服务模块

2.清查标准

①厨房区域由厨房岗位负责人进行检查，其他乘务员配合，检查厨房区域内没有

外来物和可疑物品。

②应急设备区域由相应区域内负责应急设备的乘务员进行检查，在检查应急设备

在位的同时，还需确保存放空间内没有外来物和可疑物品。

③客舱区域、洗手间区域由相应区域内负责客舱的乘务员进行检查，确保客舱无

外来人和外来物。

（六）迎客前最后准备

①客舱设备检查结束后，按照右边报告左边，后舱报告前舱的顺序，依次进行报

告：“报告乘务长，客舱应急设备检查完毕，服务设备检查完毕，处于适航状态，报

告完毕。”

②机上卫生检查结束后，按照右边报告左边，后舱报告前舱的顺序，依次进

行报告：“报告乘务长，客舱、厨房、洗手间卫生已检查完毕，整洁无异物，报告

完毕。”

③各项工作结束后，再次清舱，确认机上无外来人、无外来物，依次汇报至前

舱，客舱准备完毕。

④检查客舱、厨房、洗手间、衣帽间、行李架无外来人、无外来物后，将洗手

间、衣帽间锁闭。

⑤客舱报告完毕后，乘务长报告机长，请示登机：“报告机长，客舱工作准备就

绪，是否可以通知地面开始上客？”

⑥得到机长的指令后，乘务长广播通知乘务员：“请各号位乘务员就位，开始

登机。”

⑦整理个人仪容仪表，站在各自的迎客位置，等待旅客的到来。

二、迎客登机

（一）机上特殊情况处置

头脑风暴 能够服务好特殊旅客的你，是否也能在以下情况

中，做好协调与处理？

265

空中乘务（初、中、高级）

服务要求。

处置要点：

①如有旅客提出调换座位，首先应报告乘务长，询问是否有合适的空座位可以

调换。

②调换座位需考虑双方旅客的感受，在彼此都接受的情况下方可调换座位。

③尊重体谅拒绝换座位的旅客。

④禁止与需换座位的旅客一起找其他旅客调换座位。

（5)要求冷藏的药品

在登机过程中，如有旅客要求帮助存放药品，原则上，药品由旅客自行保管，乘

务员不可以帮助存放。

处置要点：

①为旅客提供有冰块的容器。

②让旅客将药品放在容器内并随时关注冰块的融化情况。

③飞行途中及时为旅客更换冰块。

（6)机上扰乱行为

航班运行过程中常见的扰乱行为有旅客争抢座位、行李架被占用、座椅靠背未调

节、打架斗殴等。

处置的原则：避免事态在航班上扩大。

①发生争执。

处置要点：

A.争执不严重的时候。

尽可能将争执的旅客调换到相距较远的位置就座，并对旅客进行情绪安抚，避免

事态严重化。

B.争执很严重的时候。

a.善意地提醒旅客，乘务员提醒时态度要坚决，但是语气要柔和。

b.向旅客解释相关法律规定和机上治安的规定。

c.引起周围旅客的关注、支持。

d.根据《中华人民共和国民用航空安全保卫条例》第二十五条的规定，旅客争抢

座位、行李架的行为属于非法干扰行为，对提醒、劝说无效者，进行治安警告。

e.对警告后仍然不服从者，可采取一定的措施，如果飞机未起飞，可由警方负责

270

空中乘务（初、中、高级）

C.寻找专人监护特殊旅客。

D.及时与机组、地面、塔台等沟通，相互通报旅客反馈的问题，尽量将具体延

误信息解释清楚，使旅客明白延误的原因。（如图4-51所示）

图4-51 航班延误处置

②航班取消。

处置要点：

A.乘务长确认航班取消的信息，并了解旅客的后续安排。

B.广播致歉并告知航班取消的原因。

C.控制事态的发展，换位思考，真诚致歉，倾听旅客的需求，安抚好旅客。

D.提供相应的服务，如为旅客提供饮料、小吃服务等。

E.对旅客的理解和配合表示感谢，再次表达服务意愿，协调相关资源，帮助旅

客解决实际问题。

F.做好记录，上报相关部门。

（2)旅客重座

处置要点：

①确认旅客的重座信息（登机牌的日期、航班号、座位号是否完全一致，将旅客

与登机牌一一对应）。

②及时道歉，并让站着的旅客到附近的安全区域暂时休息。可为旅客倒一杯饮料

等作为补偿服务。

③及时向乘务长报告重座信息。如果两位旅客都是本次航班的旅客，则需要确认

空座位，安抚旅客情绪并尽快安排就座。如属于旅客登错机，则需要按照有关安全规

268

项目四 机上服务模块

处理，如果飞机已经起飞，在机长的授权下可采取一定的管制措施。

f.维护客舱的正常秩序。

g.做好此次事件的记录和证据收集工作。

h.将相关资料记录提供给有关部门，进行事件报备。

②违反禁止吸烟规定。

处置要点：

如果发现某位旅客在洗手间吸烟，大声敲门并要求里面的旅客开门，给旅客明确

的指示：

A.飞机上的任何地方都禁止吸烟。

B.在飞机运行中，应服从机组成员的指示并与机组成员合作。

C.根据中华人民共和国的法律法规规定，在机上吸烟属于违法行为。

D.立即向机长和乘务长汇报发生的情况。

如果旅客的行为已经触发飞机上的烟雾报警器报警：

A.填写相应的旅客违法吸烟报告。

B.见证人陈诉（如有）。

C.如果在飞行途中发现该名旅客再次吸烟，直接警告该名旅客，如果继续吸

烟，将在着陆后直接被公安机关带下飞机，机票作废。

D.做好此次事件的记录和证据的收集工作。

E.将相关资料记录提供给有关部门，进行事件报备。（如图4-53所示）

图4-53 机上抽烟处置

271

空中乘务（初、中、高级）

1.机上服务处置的定义

乘务员针对飞机上人为或非人为因素产生的服务问题的处理方法。

2.机上服务处置的范畴

它主要指影响航空公司服务质量的事件，乘务员在处理事件时必须满足两方面的

原则。

①尽可能保全旅客的权利，给予应有的尊重。

②维护公司的形象、利益和声誉。

3.机上服务处置的程序

①机上服务处置都应该遵循安全第一、真情服务的原则。

②乘务员对服务中遇到的所有问题，首先要做到端正自身的态度，认真地听取旅

客的叙述，真诚地站在旅客的角度想办法以解决问题。当问题无法解决时，不可推卸

责任，更不可试图欺骗旅客，要积极地帮助旅客想其他方法以解决问题，并且要适当

稳定旅客的情绪，学会换位思考，为旅客着想。

③在飞机上要合理利用有效资源，尽可能满足旅客的正当需求。如果因特殊问题

或困难需要转交给后续责任单位，要尽可能地帮助旅客，并且要持续跟踪确认。

④在处置服务方面的问题时，乘务员要将信息及时、正确地告知旅客，并且要将

问题告知机组其他人员，进行信息共享，共同寻找最佳解决方法。

⑤处置问题时，要留下必要的书面证明材料，争取事件处理的主动权。

⑥积极配合后续工作的调查。

4.迎客登机阶段常见问题的处理

（1)非正常航班（延误、取消）

特殊情况，如天气、机械故障、机供品配备等，经常会造成航班的延误和取消，

在这种情况下，乘务员需更好地做好服务工作，掌握旅客的心理，满足旅客的需求。

①航班延误。

处置要点：

旅客未登机前：

A.乘务长及时与机组、地面人员及单位协调，了解航班延误的情况。

B.将延误原因等及时、准确地通报给机组人员。

C.调整服务预案，明确服务要求。

D.落实旅客登机前的准备情况。

266

项目四 机上服务模块

招主原额

图4-54 关闭舱门

2.舱门操作

乘务员需要按照要求规范关闭舱门，对舱门进行滑梯预位及确认。

3.电子设备的确认

关闭舱门后，进行关于机上使用电子设备的广播，对旅客所使用的电子设备进行

检查，不符合要求的需关闭，提醒旅客注意使用电子设备的要求和规范。

4.安全演示

为了使旅客在特殊情况下能够及时正确地使用客舱应急设备，确保安全，乘务员

需向旅客进行安全演示。

5.起飞前安全检查

①安全检查在人工演示结束之后立即进行。

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。

三、空中服务

乘务员在飞机起飞时需要关注客舱的动态，可以通过广播的形式及时制止旅客的

不安全行为。

（一）服务中特殊情况处置

1.抱怨或投诉的旅客

处置的原则：避免投诉升级。

处置的技巧：耐心地倾听，避免过多的解释，不要打断旅客说话。

273

空中乘务（初、中、高级）

③违规使用便携式电子设备。

处置要点：

A.当机长发现存在电子设备干扰并怀疑该干扰来自客舱时，客舱乘务员应立即

对客舱进行广播，要求旅客关闭便携式电子设备。

B.乘务员对旅客进行解释、劝说，告知旅客违规使用便携式电子设备属于扰乱

航空器行为。

C.不听劝阻者，在机长的授权下，由航空安全员或其他旅客对行为人进行强制

管束，情节严重者将移交公安机关。

（二）出口座位旅客评估

客舱乘务员需及时评估出口座位旅客是否符合条件，并告知相应的要求和规定，

对不符合条件或不愿承担职责的旅客，及时调整座位。

要求：

①需对出口座位旅客进行逐一评估。

②需将旅客所有行李物品放置在行李架内。

③飞机推出前，将出口座位旅客评估情况报告乘务长。

④时刻关注出口座位旅客情况并进行评估，将评估情况报告乘务长。

⑤对不符合规定的旅客更换座位。

⑥如有特殊情况需要将旅客调至出口座位就座，必须对该旅客进行出口座位就座

评估，并报告乘务长。

⑦出口座位旅客就座后有任何不安全行为必须第一时间为其调换座位，并向乘务

长报告。

⑧每当出口座位有旅客就座时，客舱乘务员须及时对其进行评估。

⑨如出口座位前或后一排有特殊旅客就座，客舱乘务员须提醒旅客不要触碰应急

出口的盖板。

（三）旅客登机结束后

1.关闭舱门

①地面人员通知机组人员旅客已全登机，机上旅客人数核对一致。

②机供品、餐食齐全。

③确认行李物品摆放妥善。

④确认机上无外来人、无外来物。（如图4-54所示）

272

空中乘务（初、中、高级）

5.旅客突发疾病

处置要点：

①第一时间广播寻找医生。

②报告乘务长，乘务员询问旅客的病情。

③严格按照规定打开应急医疗箱和急救箱。

④在没有医生或没有持有有效证件的医护人员的情况下，需告知机长旅客情况，

请机长做出相应的处置。

⑤在有医生的情况下，乘务长指派专人进行全程观察、监控、记录，保证第一时

间了解旅客信息，询问医生是否有其他注意事项。

⑥遵循医生的嘱咐，确认落地以后旅客是否需要医疗支持。

（二）酒饮服务

1.基本酒类及供酒的温度（如图4-57和图4-58所示）

①啤酒：8~10℃.

②香槟：5~9℃.

③黑、棕啤酒：12~18℃(室温）。

④白葡萄酒：8~12℃(低温冷藏）。

⑤红葡萄酒：16~18℃.

⑥桃红酒：12~14℃(低温冷藏）。

⑦起泡葡萄酒：4~8℃(冰镇）。

⑧伏特加、金酒：最好冰镇（纯饮时）。

⑨日本清酒、绍兴酒：45~50℃.

HIVAS RI

图4-57 伏特加

图4-58 威士忌

276C

空中乘务（初、中、高级）

处置要点：

①认真耐心地倾听旅客的诉求，不忽视旅客的需求，心平气和地倾听旅客的诉

说，不推卸个人责任。

②如果当时的条件能够满足旅客的需求，应尽快解决。

③真诚地向旅客表示歉意，并积极联系各部门最大限度地协助旅客。

④乘务员在沟通期间应做到不卑不亢、有耐心，体现乘务人员应有的素质。

⑤及时与乘务长和机长沟通当时的情况。

⑥如果该旅客仍不满意，在落地以后，及时联系地面工作人员及相关部门。

⑦如果旅客情绪较大，应详细地记录情况，留下旅客的投诉内容和联系方式，告

知旅客公司会立刻调查。（如图4-55所示）

图4-55 旅客抱怨的处置

2.旅客未选上餐食

处置要点：

①首先，向旅客说明餐食的情况，向旅客真诚地道歉并帮助旅客寻找替代品。

②如果旅客是因为未选上特殊餐食而生气，乘务员可以利用机上的资源，寻找替

代品，待旅客用餐结束后，耐心地再次提醒旅客，特殊餐食的预定方法及时间。

③如遇旅客想多吃一份，禁止第一时间拒绝旅客，可告知旅客，待餐食服务结束

后，如有多余餐食，将为其提供。

④无论是否能够满足旅客的需求，都应第一时间回复旅客。

274

空中乘务（初、中、高级）

续表

常见调酒种类

具体方法

金酒

橙花Orange Blossom

水杯＋冰＋6/10金酒＋4/10橙汁，过滤至杯口上好糖霜的通用杯中

柠檬皮旋花装饰，一端在杯口，一端在杯内；

马颈Horse's Neck

白兰地

水杯＋冰＋2/10干邑＋8/10干姜水，放入搅拌棒

姜味马爹利Martell Ginger 水杯＋冰＋4/10千邑＋6/10千姜水，用柠檬片装饰，放入搅拌棒

水杯＋冰＋1/10柠檬汁＋3/10威士忌＋6/10可乐，用柠檬片装饰，放

威士忌可乐Whisky Cola

入搅拌棒

威士忌

威士忌麦克Whisky Mac

水杯＋冰＋3/10威士忌＋7/10苹果汁，用苹果片装饰，放入搅拌棒

高波Whisky Soda

水杯＋冰＋3/10威士忌＋7/10苏打水，用橙片装饰，放入搅拌棒

注：调酒杯以所使用杯子为计量标准。

（三）客舱细微服务和客舱管理

①乘务员在餐饮服务后应不断巡视客舱，注意环境卫生。

②巡舱期间提示旅客系好安全带，为休息的旅客提供毛毯，关闭通风口。

③巡航期间定时对厨房及客舱进行安全清查。

厨房物品归放整齐，机供品箱、餐车锁扣、刹车在位并固定。

客舱内旅客行李物品放置妥当、无可疑物品、未出现威胁航班的行为。

④如发现不安全行为应及时处置和制止。

⑤在巡视客舱时，多关注特殊旅客的需求。

⑥乘务员及时关注没有用餐或发餐时正在休息的旅客，及时询问其是否需要餐食

或饮料。

⑦为有需要的旅客提供饮料服务，及时关注旅客，为有需要的旅客打开或关闭阅

读灯、通风口、遮光板，为睡觉的旅客盖上毛毯。

⑧定期打扫洗手间，补充卫生用品，清洁台面、镜子、地面等，保持洗手间的干

净、整洁、无异味。

⑨保持客舱卫生。

及时回收旅客用完的餐具水杯，同时清洁桌面。

278

空中乘务（初、中、高级）

五、落地

1.滑行时客舱监控

在飞机着陆滑行时，乘务员需对客舱进行监控，防止旅客在滑行时出现站立、打

开行李架等行为。

2.舱门操作

飞机到达停机位，发动机关闭后，根据指令按要求规范操作舱门。

3.送客

①乘务员按规范站位送客，同时提醒旅客下机时携带好个人随身物品，并向旅

客表示祝福，微笑、鞠躬，并道别，要求与迎客时相同，禁止催促旅客下机。（如图

4-60所示）

②如遇特殊旅客，协助整理行李，帮助其下机。

③提醒旅客小心台阶或路滑。

4.清舱

①仔细、认真检查旅客座椅口袋、座椅下方以及洗手间和行李架是否有遗留物品

或者不明物品，如有遗留物品应及时报告。（如图4-61所示）

②关闭所有旅客阅读灯。

③回收婴儿救生衣、婴儿安全带、加长安全带，如果有丢失，及时报告。

图4-60 送别旅客

图4-61 检查旅客座椅口袋

280

项目四 机上服务模块

及时清理掉落在座椅及地面的食物残渣。

及时清理通道中的杂物，尤其是应急出口位置。

⑩在空中遇有颠簸时，及时广播通知旅客系好安全带，同时保证自身的安全，并

固定松散物品。

四、落地前准备

1.准备工作

①及时整理客舱，回收毛毯等其他杂物。

②确认休息旅客是否需要用餐等服务。

③提示特殊旅客洗手间关闭时间。

2.落地前40分钟

①停止客舱服务工作，及时整理厨房。

②再次进行落地前安全检查，落地前与起飞前安全检查内容与要求保持一致。

③再次评估出口座位旅客。

3.落地前30分钟

①锁闭洗手间。

②收起隔帘。

③乘务员在完成安全检查后，坐回乘务员座椅。（如图4-59所示）

④对客舱进行监控，发现不安全行为要及时制止。

图4-59 坐回乘务员座椅

279

项目四 机上服务模块

⑤如发生漏送餐食的情况，要马上向旅客致歉并进行补救，避免错误重复发生。

⑥将信息分享给其他乘务员，并全程关注该旅客。

3.餐食异物

处置要点：

①第一时间向旅客真诚地道歉，并立即为旅客更换新的餐食，如果没有富余的餐

食，利用机上其他资源（如机组餐、富余水果、面包等）为旅客提供服务，同时观察

旅客的情绪和反应。

②即刻将此事件报告给乘务长，主动与旅客沟通并加以安抚。

③将信息分享给其他乘务员，全程关注该旅客。

④保留有异物的餐食，并转交给乘务长，航班结束后交给相关部门处理。

⑤如旅客提出赔偿，报告乘务长，由乘务长指导处理。

4.饮料泼洒到旅客身上

处置要点：

①立刻为旅客提供湿巾，协助旅客擦拭，陪同旅客前往洗手间清洗。

②乘务员跟踪后续服务并及时满足旅客的需求。

③如果是乘务员造成的饮料泼洒，当事乘务员应立刻道歉，并协助旅客清理身上

的饮料，争取得到旅客原谅。

④如果旅客表示不满，不能接受乘务员的道歉，应为旅客提供意见卡，留下旅客

的信息及联系方式，告知旅客航空公司会及时联系并解决其问题。（如图4-56所示）

图4-56 饮料泼洒的处置

275

项目四 机上服务模块

2.酒类供应方法

（1)啤酒

①须冰镇后提供，最佳饮用温度8~10℃.

②使用玻璃杯，倒满后啤酒与泡沫最佳比例为8:2.

（2)葡萄酒

①红葡萄酒的最佳饮用温度为16~18℃,如果保存温度偏高，可以冰镇，但时间

不可过长。

②白葡萄酒的饮用温度为8~12℃,需冰镇。

③使用葡萄酒杯，斟酒量为酒杯容积的70%,递送时握住酒杯杯脚1/3处。

④红葡萄酒在供应前30分钟开启醒酒，口感更佳。

⑤开启酒塞时，酒钻不可穿透木塞，否则会使软木屑掉入酒中。

⑥旋转酒钻，使刀口整齐切割酒封，取下的包装纸不可超过瓶口下沿的突出

部分。

⑦沿瓶口旋转倒出少许酒液，避免木屑倒入杯中。

（3)香槟

①香槟的最佳饮用温度为5~9℃,需冰镇。

②香槟的开启方法：

将瓶塞处的锡箔与绳结去除，检查瓶塞与酒瓶贴合是否紧密，然后用纸巾盖住瓶

塞，小心地拧开铁丝，握住瓶塞并倾斜30~45°以免泡沫溢出；转动瓶子并且轻轻拔

出瓶塞，用纸巾将瓶颈擦拭干净；不可将瓶口朝向客人。

③沿杯壁倾倒香槟，形成更好的气泡，斟酒量不得超过1/2杯。

3.常见调酒种类（见表4-7)

表4-7 常见调酒种类

常见调酒种类

具体方法

血腥玛丽Bloody Marry

用芹菜芯或柠檬片装饰，提供盐和胡椒，放入搅拌棒

伏特加

螺丝刀Screw driver

水杯＋冰＋3/10伏特加＋7/10橙汁，用橙皮点缀

金汤力Gin Tonic

水杯＋冰＋1/3金酒＋2/3汤力水，用柠檬片装饰

金酒

硬汉Bulldog

水杯＋冰＋3/10金酒＋3/10橙汁＋4/10干姜水，用橙片装饰

277

空中乘务（初、中、高级）

项目实训任务

★分组进行乘务准备会练习。

★分组在模拟舱进行旅客登机前准备一迎客登机一空中服务全流程服务练习。

1+X项目考核重点

★初级：旅客登机前的客舱设备检查与地面准备工作；迎客登机时正确清点旅客

人数，引导旅客入座与摆放行李；进行空中服务阶段的报刊服务与餐饮发放和回收。

＊中级：旅客登机前进行厨房与洗手间设备的检查与准备工作；迎客登机时疏通

过道并进行特殊餐食与特殊旅客的核对，并提供相应的服务；进行空中服务阶段的细

微服务。

＊高级：旅客登机前的清舱与卫生检查工作；根据客舱地面与空中发生的特殊

情况，在保障客舱安全的情况下，进行相应的处置，考查乘务组的服务意识及团队

配合。

282

项目四 机上服务模块

客舱案例学习

航班延误积极协调 及时广播安抚旅客

在某航班值机阶段，乘务组获知航班目的地A地机场天气条件达不到降落标准，

机组经与公司签派和地面指挥中心沟通协调，根据天气预计好转时间给出了计划推出

时间。组织旅客登机后，乘务组却获知目的地天气情况依旧没有好转，不巧的是飞机

的辅助动力系统发生故障，客舱温度逐渐升高。虽然机组通过连接地面空调车、气源

车缓解夏季的闷热感，但还是在地面等待了1个多小时。等待期间乘务组不断进行沟通

解释，但部分旅客还是控制不住情绪，言辞开始激烈起来。机长在接到乘务长对客舱

情况的报告后，立即进行了广播：“非常抱歉，由于天气原因以及机械故障导致航班

延误，给大家带来了不便，我们正在努力和管制协调。目前飞机处于正常状态，只要

天气一转好，马上起飞。希望大家能积极配合，理解并支持乘务组的工作。如有任何

需要请告知乘务员，谢谢！”听了机长的广播，旅客的情绪平复了一些。在大家的通

力协作下，航班最终于03:48起飞，05:35到达A地。

飞行测验

一、选择题

1.红葡萄酒的最佳供酒温度为（

）℃.

A.16

B.24

C.8

D.10

2.旅客机上吸烟，乘务员应该（

）。

A.训斥旅客

B.保管香烟

C.微笑服务

D.立即制止，查找烟头，批评教育等

3.航班落地前（

）分钟，乘务员必须在自己的座位坐好，系好安全带。

A.40

B.30

C.25

D.35

二、判断题

1.旅客登机前，确保客舱无外来人、无外来物，并及时报告机长及乘务长。

对口

错口

2.登机时，遇有旅客座位重复，乘务员要及时报告，并给旅客致歉，立即调整旅

客座位。

对口

错口

281