

哈尔滨市航空服务中等专业学校
四川航空股份有限公司

双元培养航空服务专业 技能考试程序

哈尔滨市航空服务中等专业学校

2022 年 1 月

哈尔滨市航空服务中等专业学校

四川航空股份有限公司

双元培养航空服务专业技能考试程序

一、入场

(一)、五人一组，由1号乘务员带队进入考场，站好后由1号乘务员问好“尊敬的各位老师，你们好”，然后集体行标准鞠躬礼(30度)。

(二)、从1号乘务员开始依次出列报号、报名字、报本人所担任的职位，如我是1号客舱乘务长XXX，我是2号区域乘务长XXX，一直到5号。

各岗位职责参考如下：

1号位：客舱乘务长（负责与机长沟通 中英文广播词）

2号位：区域乘务长（负责监督、复查整个经济舱服务和五项检查）

3号位：头等舱乘务员（负责头等舱所有的服务流程）

4号位：经济舱乘务员（负责经济舱的所有服务流程）

5号位：经济舱乘务员（负责经济舱的所有服务流程）

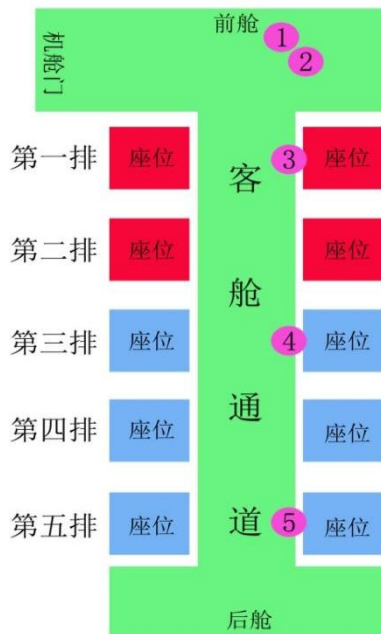
(三)、全体介绍完毕后，1号说谢谢，然后集体行标准鞠躬礼(30度)。

(四)、站位，准备迎客。（站位具体位置见迎宾和引导服务）

二、迎宾和引导服务

说明：考试中模拟客舱座位共五排，第一、第二排为头等舱，第三至五排为经济舱，因为在考试中头等舱的服务与经济舱的服务是分别进行的，所以第一排又称为头等舱第一排，第三排又称为经济舱第一排，第五排又称为经济舱第三排。不同的考场机舱门的位置有可能是相反

的，乘务员的站位要求相同，只要进行镜像就可以。



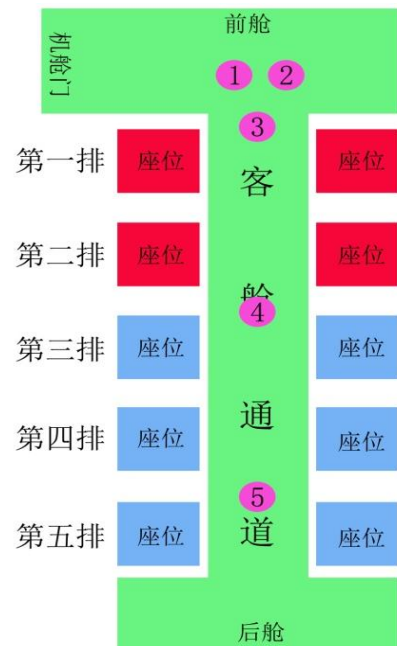
(一)、由 1 号和 2 号乘务员站在机舱门口，与门成 45 度角，1 号靠近外侧，2 号靠近内侧。

(二)、3 号乘务员站在头等舱第一排，4 号乘务员站在经济舱第一排，5 号乘务员站在经济舱第三排。站位的时候为了方便乘客通过，乘务员应靠近座位一侧站立。

(三)、欢迎语：您好，欢迎登机！（标准鞠躬礼，尤其要注意目光柔和、微笑自然大方）。

(四)、所以乘客登机结束后 3、4、5 号乘务员在原有位置的基础上站在客舱通道的中间，面向乘客站好，3 号乘务员面向头等舱第一排的乘客，4 号乘务员面向经济舱第一排的乘客，5 号乘务员面向经济舱第三排的乘客。1、2 号乘务员在原位置面向乘客站好。如图

三、起飞前的服务



说明：1、所有广播词都是先英文后中文。

2、安全演示广播词只有中文。

3、服务中 3 号头等舱乘务员凡是涉及到向后转的动作都必须先后退两步然后再转身。

4、在服务中，每个服务环节至少为一位乘客提供服务。

(一)、1 号乘务员播“中英文登机广播词”，其他乘务员在各自的位置上站位，面带微

笑，当中文结束听到“谢谢”后集体行标准的30度鞠躬礼。3号乘务员后退两步转身回到头等舱，马上开始准备报纸。4号5号和2号乘务员回到后舱，5号乘务员马上准备报纸。此时1号、4号及2号乘务员站好，面带微笑就可以。当3号和5号乘务员准备好报纸后同时行动进行派发报纸的服务（3号与5号此时用眼神沟通，都准备完毕后用眼神暗示一下再同时行动）。3号乘务员负责派发头等舱报纸（需将报纸的名称面向乘客，将报纸的报头露出，平铺于右小臂上，三种报纸名称要熟悉），直接走到乘客面向向乘客介绍报纸并询问需要哪一种。派发报纸结束后，回到前舱。5号乘务员需负责经济舱报纸派发工作，从后舱走到经济舱第一排后转身面向经济舱第一排的乘客，从前到后派发报纸，派发到后舱后直接留在后舱。

提示语言：

（头等舱）XXX先生/女士，您好，今天我们为您准备了XX报、XX报和XX报，请问您需要哪种呢？——希望您能喜欢。需要我为您打开阅读灯吗？（需要就做打开阅读灯的动作，不需要就说：“打扰了”或“请您慢慢阅读”）

（经济舱）在经济舱第一排的位置处先整体的询问：“有需要报纸的乘客吗？”，然后走到需要的乘客面前说：先生/女士，您好，今天我们为您准备了XX报、XX报和XX报，请问您需要哪种呢？——希望您能喜欢。

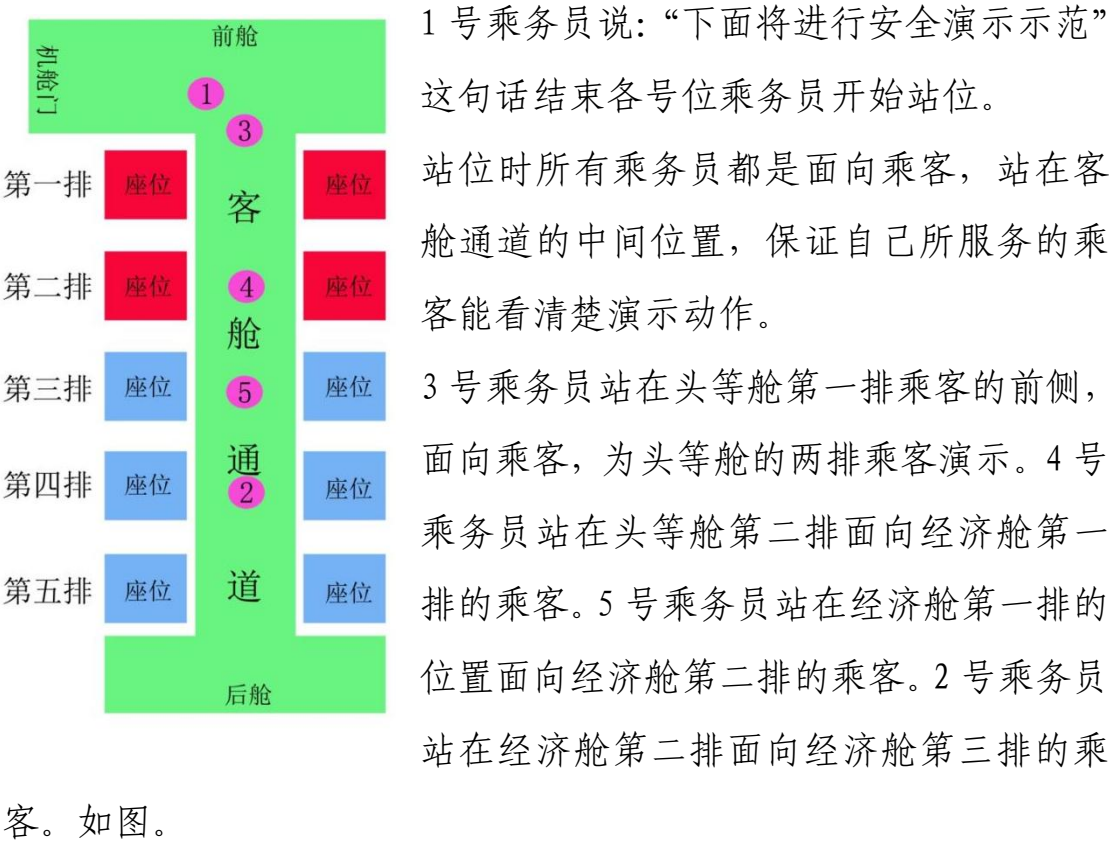
（二）、3号和5号乘务员派发报纸服务全部结束后，4号乘务员用计数器从后到前（包括经济舱及头等舱）负责核对旅客人数并汇报给乘务长，乘务长再汇报给机长。（此服务环节的广播词较长，4号乘务员从后向前点数乘客人数可以稍微慢一些）

提示语言：

4号乘务员走到前舱直接对乘务长说（无需行礼，站好就行）：“报告乘务长，今日旅客数为174人，报告完毕”。然后行标准的鞠躬礼，转身回到后舱。

乘务长听到4号的报告后说：“好的”。4号行礼转身后拿起通话器（模拟，把手做电话状放在耳朵上）向机长报告，说：“报告机长，今日旅客数为174人，与舱单相符，手续齐全，是否可以关门？报告完毕。”放下通话器，进行下一环节。

（三）、1号乘务员负责”安全示范广播词，其他各舱位乘务员就位进行安全示范演示。此环节需要各号位乘务员站好位置后1号乘务员才能开始播广播词。具体步骤如下：



所有乘务员站好位置后，1号乘务员开始播广播词。

演示结束3号回前舱，2、4、5号回后舱。

（四）、1号乘务员负责播“起飞前安全检查广播”，3号乘务员负责

头

等舱五项安全检查。4、5号乘务员负责经济舱五项安全检查。

具体步骤如下：

听到1号开始播广播词3号乘务员与4号乘务员同时行动。3号乘务员直接对头等舱的乘客开始进行五项安检。4号乘务员则是从后舱走到经济舱的第一排前侧，转身后面向经济舱第一排的乘客，然后与5号乘务员用眼神交流一下，与5号乘务员同时开始进行经济舱的五项安全检查。4号从经济舱的前侧向后检查，5号从经济舱的后侧向前检查，直到两人相遇，伸出拇指作为确认的手势，然后5号向后转，4、5号回到后舱。当3、4、5号乘务员的五项安全检查工作全部结束后，由2号乘务员由后向前进行全舱的复检工作并进行汇报。

提示语言：

2号乘务员（无需行礼，站好就行）：报告乘务长，起飞前的安全检查完毕。然后行标准的鞠躬礼，转身回到后舱。

1号乘务长：好的。

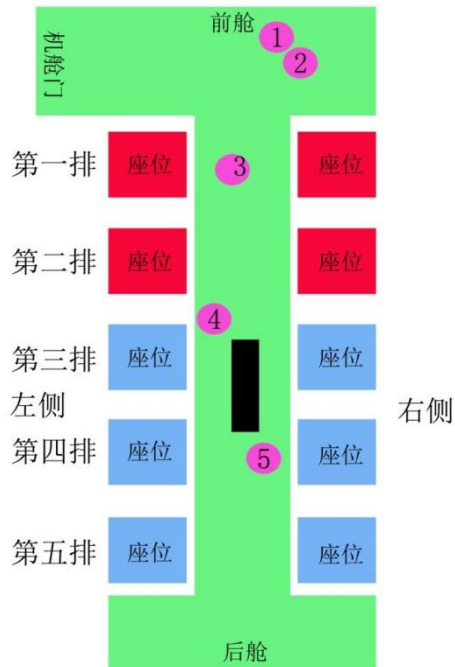
五项安全检查内容：1.调直座椅靠背 2.打开遮光板 3.收起小桌板 4.关好行李架 5.系好安全带。

四、起飞后服务

（一）、1号乘务员负责“餐前广播词”，开始播英文的时候3、4、5号乘务员进行酒水服务的准备工作（如准备桌布、摆放饮料、调整杯子的标志朝向等），播中文广播词时开始进行酒水服务。

3号乘务员负责头等舱酒水服务，4号和5号负责经济舱供水服务工作。同时开始行动，3号直接服务，4、5号把餐车从经济舱的后侧推到经济舱的第一排再开始服务。

头等舱具体步骤：



1、走到乘客面前，为乘客铺桌布。语言-您好先生/女士，我为您铺一下桌布。铺好桌布后退两步，转身回到前舱。（铺桌布过程中不可以碰桌布的中间部位，只能抻桌布的四个角进行整理）

2、端小托盘为乘客提供小食及水。托盘中四杯饮料（玻璃杯）、两个杯垫

（一大一小）、坚果一份。

注意事项：先摆放大杯垫（放在桌子的中间位置），把坚果放在大杯垫上，然后摆放小杯垫（放在桌子的右上角），把果汁放在小杯垫上。摆放任何杯子杯垫等物品时，要求将 LOGO 一定要面向客人。

提示语言：XX 先生/女士，您好。今天我们为您准备了苹果汁/橙汁/水，请问您需要哪种饮料呢？

3、拿空托盘（竖着在身体一侧拿着）到乘客面前，询问：“我可以为您收一下杯子吗？”先收水杯，水杯垫，坚果，坚果垫、最后收桌布（收桌布时注意先把靠近乘客胸前的两个角折叠起来）。后退两步后转身回前舱。注意，此环节与 2 号乘务员的提供热饮服务同时进行，即 2 号开始提供热饮 3 号就开始收杯子等。

经济舱：将水车拉至经济舱第一排，从前向后服务。在推车的过程中两个人都要强调：餐车经过，小心手脚。

餐车推至经济舱第一排的适当位置后 4 号服务经济舱第一排左侧的乘客，5 号服务经济舱第二排右侧的乘客。

提示语言：先生/女士，您好。今天我们为您准备了苹果汁/橙汁/水，请问您需要哪种饮料呢？

服务顺序：先女士后男士，先幼儿后老人，先靠窗后过道。

4、5号服务完毕把餐车放在后舱。2号乘务员开始从后舱走到经济舱第一排前侧，转身面向经济舱第一排的乘客进行提供热饮的服务。首先询问：有需要热饮的乘客吗？然后为需要的乘客提供服务。注意热饮壶嘴不能朝向乘客，要朝向自己。

五、降落前/后的服务

（一）1号乘务员进行飞机“下降时安全检查广播词”，各舱位乘务员进行飞机落地前五项检查（同起飞前五项检查一致）

（二）1号乘务员播“落地后广播词”，其他各号位乘务员站位（同安全演示示范的位置），广播词播报结束标准鞠躬礼。

（三）考试结束。