

空中乘务

职业技能等级标准

(2020年1.1版)

江苏无国界航空发展有限公司 制定

2020年3月 发布

目 次

前言	1
1 范围	2
2 规范性引用文件	2
3 术语和定义	2
4 适用院校专业	4
5 面向职业岗位（群）	4
6 职业技能要求	5
参考文献	11

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准起草单位：江苏无国界航空发展有限公司、中国国际航空股份有限公司、浙江长龙航空有限公司、春秋航空股份有限公司、广州民航职业技术学院、西安航空职业技术学院、江苏航空职业技术学院、南京航空航天大学金城学院、烟台南山学院、烟台汽车工程职业学院、三亚航空旅游职业学院。

本标准主要起草人：李璐、张思杰、车九妹、吴晶、王世江、范月圆、马丽、杨丽明、刘茜、刘佳琪、王滢、张永丽、骆莎莎、唐忍雪、邓丽君、李凌敏、何梅、陈笑、钱怡辰。

声明：本标准的知识产权归属于江苏无国界航空发展有限公司，未经江苏无国界航空发展有限公司同意，不得印刷、销售。

1 范围

本标准规定了空中乘务职业技能等级对应的工作领域、工作任务及职业技能要求。

本标准适用于空中乘务职业技能培训、考核与评价，相关用人单位的人员聘用、培训与考核可参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB/T 18360-2007 《公共航空运输服务质量评定》

GB/T 18764-2002 《民用航空旅客运输术语》

CCAR-121-R5 《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》

3 术语和定义

GB/T 18764-2002界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1 民用航空 civil aviation

利用各类民用航空器从事除执行军事、海关和警察任务以外的民用航空飞行活动。

[GB/T 18764-2002, 定义 3.1]

3.2 公共航空运输企业 Public Air transport enterprise

指以营利为目的，使用民用航空器运送旅客、行李、邮件或者货物的企业法人。

[GB/T 18764-2002, 定义 3.3.1]

3.3 承运人 carrier

填开客票的航空承运人和承运或者约定承运客票上所载明旅客及其行李的所有航空承运人。

[GB/T 18764-2002, 定义 3.3.4]

3.4 客票 ticket

由承运人或者代表承运人所填开的被称为“客票及行李票”的凭证，包括运输合同条件、声明、通知以及乘机联和旅客联。

[GB/T 18764-2002, 定义 7.1.1]

3.5 行李 baggage

旅客在旅行中为了穿着、使用、舒适或便利而携带的必要或者适量的物品和其他个人财物。

[GB/T 18764-2002, 定义 11.1]

3.6 航线 air route

飞机从某一机场飞往另一机场所遵循的空中路线。

[GB/T 18764-2002, 定义 3.7.1]

3.7 航节 leg

任何特定航班按时间顺序两点之间的航行。

[GB/T 18764-2002, 定义 3.7.8]

3.8 航段 segment

特定航班从旅客登机点到旅客到达点一个或者一组顺序的航节。

[GB/T 18764-2002, 定义 3.7.9]

3.9 航班号 flight number

按一定规则以航空公司代码加阿拉伯数字表示飞机飞行的航班编号。

[GB/T 18764-2002, 定义 3.8.8]

3.10 空中服务 *service in air*

在航班飞机上为旅客提供的广播、餐饮、休息、娱乐等方面的服务。

[GB/T 18764-2002, 定义 14.6]

3.11 重要旅客 *very important passenger (VIP)*

因其身份或社会地位的需要应予以特别礼遇和照料的特殊旅客。

[GB/T 18764-2002, 定义 5.2.1]

3.12 特殊旅客服务 *service to special passenger*

为重要旅客、婴儿、儿童、孕妇、患病、病残等特殊旅客提供的超出一般旅客服务内容服务。

[GB/T 18764-2002, 定义 14.1.1]

4 适用院校专业

中等职业学校：航空服务、民航运输、旅游服务与管理、国际商务、商务英语、旅游外语、酒店服务与管理、播音与节目主持等。

高等职业学校：空中乘务、民航运输、民航安全技术管理、民航空中安全保卫、机场运行、机场场务技术与管理、航空物流、旅游管理、国际商务等。

应用型本科学校：航空服务艺术与管理、交通运输、安全工程、旅游管理、国际商务、商务英语等。

5 面向职业岗位（群）

民航运输企业、民用航空机场、民航服务企业或其他民航相关企业的工作岗位，

包括但不限于空中乘务员、空中安全保卫员、机场地面服务人员等。

6 职业技能要求

6.1 职业技能等级划分

空中乘务职业技能等级分三个等级：初级、中级、高级，三个级别依次递进，高级别涵盖低级别职业技能要求。

【空中乘务】(初级)：具备自我保护意识以及基本的客舱安全保障能力，能辨识机上应急设备标识以及中英文名称，能在正常情况下开启舱门；能按服务规范为旅客提供登机阶段的指引、正确安放行李的引导以及空中飞行阶段经济舱旅客的餐食和饮料服务；具备客舱餐饮服务英语会话能力，具备运用中英文进行欢迎词、致谢、颠簸内容的客舱广播能力。

【空中乘务】(中级)：能正确判断机上释压、颠簸、失火的种类，采取恰当的自我保护措施，具备根据指令或程序进行客舱安全保障以及应急处置的一般能力，能在正常情况下开启舱门，掌握应急撤离的相关理论知识；熟悉经济舱的服务流程并能处理服务中的常见问题，了解机上常见疾病的处置方法，能正确实施 CPR（心肺复苏）操作；具备客舱服务基础英语会话能力，能根据广播词进行常规中英文广播。

【空中乘务】(高级)：能正确判断机上突发情况的种类采取必要且正确的自我保护措施并指导旅客，具备正确判断机上突发情况，根据不同情况采取正确的处置措施进行客舱安全保障和应急处置的能力，能评估舱门是否可以正常开启并下达操作指令，能评估安全演示以及安全介绍工作的完成情况，能根据指令进行一般扰乱航空器秩序行为的处置，掌握有准备的陆地撤离和水上撤离的客舱乘务员职责；掌握酒饮服务标准及要求，具备根据客舱安全管理及旅客服务需求运用乘务英语进行沟通的能

力，能根据广播词进行特殊情况的中英文广播，具备一定的自行组织语言应对客舱突发应急情况进行广播的能力。

6.2 职业技能等级要求描述

表 1 空中乘务职业技能等级要求（初级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1.安全保障	1.1 应急设备检查	1.1.1 能正确辨别应急设备的种类。 1.1.2 能准确说出应急设备的中英文名称。 1.1.3 能正确进行航前应急设备检查。
	1.2 安全演示	1.2.1 能根据客舱安全介绍的要求及动作规范，进行穿戴氧气面罩、救生衣、安全带等客舱安全演示。
	1.3 安全检查	1.3.1 能根据客舱安全检查的标准、旅客行李物品存放的要求及便携式电子设备使用的限制，进行客舱内的安全检查。
	1.4 舱门操作	1.4.1 能根据不同机型（B737/A320）舱门操作的方法，在正常情况下进行舱门的开启与关闭。 1.4.2 能根据不同机型（B737/A320）分离器操作的规定与要求，正确操作分离器，按规范使用舱门操作口令。
2.应急处置	2.1 颠簸处置	2.1.1 能根据飞机姿态及客舱现象，辨别轻度颠簸。
	2.2 释压处置	2.2.1 能根据客舱释压现象，判断释压类型。 2.2.2 能根据客舱释压的类型，准确进行信息通报。 2.2.3 能准确说出客舱供氧系统的启动方式及注意事项。
	2.3 失火处置	2.3.1 能根据烟雾、火灾的基础理论知识，正确判断火灾种类。 2.3.2 能根据客舱火灾的种类，准确进行信息通报。
3.应急医疗处置	3.1 机上基本医学处置	3.1.1 能根据机上医疗急救的基础理论知识，判断和处置因机舱内压力变化等原因引起的压耳及晕机等航空不适症状。
4.机上服务	4.1 旅客登机前准备	4.1.1 能根据不同机型（B737/A320）的服务设备检查标准，正确检查及使用客舱服务设备。 4.1.2 能根据客舱预先准备阶段的服务工作要求，完成客舱的地面准备工作。
	4.2 迎客登机	4.2.1 能正确清点旅客人数。 4.2.2 能根据民航客舱服务与管理的相关知识，引

工作领域	工作任务	职业技能要求
		导旅客正确入座。 4.2.3 能根据旅客行李物品存放与保管的要求，协助旅客安放行李到指定区域。
	4.3 空中服务	4.3.1 能根据报纸、杂志分发程序及标准，为旅客提供报刊服务。 4.3.2 能识别餐食及饮料的种类并且根据客舱服务规范用语向旅客进行介绍。 4.3.3 能根据餐饮服务标准，为旅客提供餐饮服务。 4.3.4 能根据客舱服务规范的要求，回收餐具、整理客舱。
5.语言运用	5.1 中英文广播	5.1.1 能根据广播器的使用方法及规定，熟练使用广播器。 5.1.2 能根据机上广播及乘务英语的相关知识，运用中英文进行客舱餐饮服务，流畅地进行欢迎词、致谢、颠簸的中英文广播。

表 2 空中乘务职业技能等级要求（中级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1.安全保障	1.1 应急设备使用及要求	1.1.1 能根据不同机型（B737/A320）准确说出应急设备的储藏位置。 1.1.2 能准确说出应急设备的使用时间、使用方法及注意事项。
	1.2 安全介绍与评估	1.2.1 能对出口座位旅客进行安全介绍，并对其进行安全评估。 1.2.2 能对不同的旅客，按规范进行安全介绍（如老人、孕妇等）。
	1.3 安全检查	1.3.1 能根据厨房、洗手间安全检查的标准，进行厨房、洗手间的安全检查。
	1.4 舱门操作	1.4.1 能根据不同机型（B737/A320）舱门操作的方法及操作规定，进行舱门安全操作及评估。
2.应急处置	2.1 颠簸处置	2.1.1 能根据飞机姿态及客舱现象，辨别中度及重度颠簸。 2.1.2 能根据相应颠簸等级，进行颠簸处置。
	2.2 释压处置	2.2.1 能根据释压类型及客舱释压处置的要求，采取相应处置措施。
	2.3 失火处置	2.3.1 能根据不同的火灾类型选择相应的灭火设备。

工作领域	工作任务	职业技能要求
		2.3.2 能根据客舱失火的处置要求, 进行正确的灭火处置。
	2.4 应急撤离	2.4.1 能掌握应急撤离的相关理论知识。
3. 应急医疗处置	3.1 机上基本医学处置	3.1.1 能根据机上急救的理论及实操知识, 正确实施 CPR(心肺复苏) 的操作。
4. 机上服务	4.1 旅客登机前准备	4.1.1 能根据不同机型 (B737/A320) 厨房设备的检查标准, 正确检查厨房的设备设施。 4.1.2 能根据厨房预先准备工作程序及要求, 完成厨房的地面准备工作。
	4.2 迎客登机	4.2.1 能根据民航客舱服务与管理的相关知识, 及时疏通过道引导旅客入座。 4.2.2 能在迎客过程中根据旅客不同的服务需求进行服务用品的提供。
	4.3 空中服务	4.3.1 能根据服务规范, 为不同的旅客提供相应的服务 (无成人陪伴儿童、盲人、聋哑人等)。 4.3.2 能根据重要旅客的服务要求, 为重要旅客 (CIP、VIP、VVIP) 提供相应的服务。 4.3.3 能根据旅客预定的特殊餐食, 进行确认并及时提供规范的服务。 4.3.4 能根据烤箱的使用方法及餐食烘烤的要求, 正确使用烤箱烘烤餐食。
5. 语言运用	5.1 中英文广播	5.1.1 能根据广播器的使用规定及方法, 熟练使用广播器。 5.1.2 能根据民航客舱服务英语的相关知识, 运用中英文进行服务沟通, 能依据广播词进行常规中英文广播。

表 3 空中乘务职业技能等级要求 (高级)

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 安全保障	1.1 应急设备检查	1.1.1 能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。
	1.2 安全演示的评估	1.2.1 能进行安全演示中英文广播, 并评估客舱安全演示完成情况。
	1.3 安全检查	1.3.1 能根据客舱安全检查的标准、旅客行李物品存放的要求及便携式电子设备使用的限制, 对全客舱的安全检查进行复查。
	1.4 舱门操作	1.4.1 能根据机组指令及飞机内外环境, 评估舱门是否可以正常开启。

工作领域	工作任务	职业技能要求
		1.4.2 能根据不同机型（B737/A320）的舱门操作方法及分离器操作规定，组织乘务员进行舱门分离器操作并准确下达口令。
	1.5 客舱安全管理	1.5.1 能根据机上非法干扰及扰乱行为的处置方式，正确处理旅客抢占座位、酗酒滋事、机上吸烟等扰乱航空器内秩序的行为。
2.应急处置	2.1 颠簸处置	2.1.1 能根据颠簸的处置流程，在客舱发生颠簸时组织乘务员进行颠簸处置。
	2.2 释压处置	2.2.1 能根据客舱释压的处置原则，在客舱发生释压时组织乘务员有序地进行释压处置。
	2.3 失火处置	2.3.1 能根据失火的处置程序，在客舱发生火灾时组织乘务员进行有序灭火处置。
	2.4 应急撤离	2.4.1 能根据应急撤离的基础知识，掌握有准备的陆地和水上撤离客舱乘务员的职责。
3.应急医疗处置	3.1 机上基本医学处置	3.1.1 能根据旅客的病症，正确选用机上应急医疗设备。 3.1.2 能根据机上急救的理论知识，对受外伤的旅客进行包扎处置。 3.1.3 能根据机上发生的应急医疗事件种类，合理地分配任务，组织乘务员进行医疗处置。
4.机上服务	4.1 旅客登机前准备	4.1.1 能根据机上客舱卫生检查规定，组织乘务员进行客舱卫生的检查。 4.1.2 能根据机上清舱规定，组织乘务员进行清舱检查。 4.1.3 能根据服务设备检查标准及客舱预先准备程序，综合乘务员的汇报内容，判断旅客登机前的准备工作是否全部完成。
	4.2 迎客登机	4.2.1 能在登机过程中，对客舱内突发的特殊情况进行处置。 4.2.2 能根据民航客舱服务与管理的相关知识，把控登机速度与秩序，按时关闭舱门。
	4.3 空中服务	4.3.1 能根据餐饮服务标准及要求，结合旅客需要，介绍并调制出不同的酒饮。 4.3.2 能组织实施经济舱服务工作，根据特殊情况调整服务流程。 4.3.3 能根据安全第一、旅客至上的原则，正确处理旅客抱怨及投诉问题。
5.语言运用	5.1 中英文广播	5.1.1 能根据客舱安全管理和旅客服务需求运用乘务英语进行沟通交流。

工作领域	工作任务	职业技能要求
		5.1.2 能根据广播词进行特殊情况的中英文广播,具备一定的自行组织语言应对客舱突发应急情况进行广播的能力。

参考文献

- [1]刘玉梅.民航乘务员[M]. 中国民航出版社,2009.
- [2]李永.民航乘务员基础教程[M].中国民航出版社,2015.
- [3]杨桂芹.民航客舱服务与管理[M].中国民航出版社,2013.