

任务 37 符合礼仪要求的送别旅客

一、送别旅客的仪态要求

站姿：双腿并拢，身体与舱门成 45 度角；

眼睛：面带微笑，目视客人的眼睛；

鞠躬：15 角鞠躬并向客人问好；

手势：五指并拢、手势明确。

二、乘务员迎送客时的站位

(1) 航班只开 L1 门迎送客

	迎 客	送 客
PS1	L1 内侧	L1 内侧
SS3	头等舱 2 排 D 座	廊桥口处
SS2	R2 洗手间旁	R2 洗手间旁
SS4	经济舱 4 排 D 座	L2 洗手间旁
SS5	紧急出口处 D 座	各自座位旁
SS6	Y 舱倒数第 3 排 D 座	各自座位旁

(2) 航班开 L1、L2 门迎送客

	迎 客	送 客
PS1	L1 内侧	L1 内侧
SS3	头等舱 2 排 D 座	客梯车处
SS2	L2 内侧	L2 内侧
SS4	经济舱 4 排 D 座	客梯车处
SS5	紧急出口处 D 座	各自座位旁
SS6	Y 舱倒数第 3 排 D 座	各自座位旁

附：乘务专业英文代码

F 舱：First Class 头等舱

C 舱：Business Class 公务舱

Y 舱: Economy Class 普通舱

K 舱: Budget Class 经济舱

CF: Chief Purser 主任乘务长

PS: Purser 乘务长

SS: Flight Attendant 乘务员

VIP: Very Important Person 重要旅客\政府要员\部以上领导\公司认可的要客

VVIP: Very Very Important Person 非常重要的旅客\国家元首\享受专机待遇的要客

Fs: 头等舱乘务员

Cs: 公务舱乘务员

Ss: 普通舱乘务员

三、送客概述

送客一环很重要，他们是在亲切的问候下进客舱的，也不要忘了让他们带着愉快的心情离开。比如下登机桥登机梯的提醒，特别是雨天的防滑提醒，老年旅客小旅客的帮扶，大件行李旅客的帮扶，回答旅客行李方面的问询，遗失物品的旅客的处置，还有无人陪伴旅客的交接等，这阶段虽然是我们工作的尾声，切忌虎头蛇尾，还要一心一意为旅客着想，这每一项旅客都看在眼里记在心里，我们尊敬他们，重视他们，语言照样到位，形象保持优美，他们能感同身受。旅客的旅程画上完美的句号，记住了我们，我们很感谢他们乘坐我们的航班，同时旅客有一种期待再见的感觉，说明我们以客为尊的理念贯穿在航班当中，那我们的服务就成功了。

四、送客规范

- 1、调整客舱灯光；
- 2、交还为旅客保管的行李；

- 3、要求旅客在飞机未停稳前坐在座位上；
- 4、飞机完全停稳后，下达解除滑梯预位指令；
- 5、确认滑梯手柄解除预位（DISARMED）；
- 6、等待开门信号，打开机门；
- 7、协助老弱妇幼及需要帮助的旅客下机；
- 8、检查客舱内有无遗留物品；
- 9、办理供应品交接手续；
- 10、关闭客舱音乐和客舱主灯光；
- 11、离机。

附：案例 6.2 突发状况的应对措施

随着科技的进步，人类的交通越来越发达，旅行速度的不断提高也就意味着不安全因素的增多。由于飞机是在天空中飞行，不可能象汽车或是火车那样中途停下来进行修理，一旦出现什么故障，往往导致机毁人亡的恶果。因此，飞机上有一系列应付突发事件的安全救生设施，以确保能将事故的损失降低到最小的程度。

由于民航机的事故一般发生在飞机的起飞和着陆阶段，现代民航客机上的救生设施一般多用于紧急迫降情况，这些设施包括应急出口、应急滑梯、救生艇、救生衣、灭火设备、应急供氧等等。

应急出口：如同我们日常生活中各种建筑中的应急门一样，民航客机上的应急出口可以确保飞机在紧急迫降时乘客和机组人员能够迅速安全地撤离飞机。应急出口一般在飞机机身的前、中、后段都有，有醒目的标志，而且每个应急出口处都有应急滑梯和应急绳索。当飞机遇到紧急情况迫降时，千万不可慌张，只要迅速打开应急出口，有序地撤离飞机，就可以在一分钟左右的时间里安全离开。

应急滑梯：由于现代大型旅客机的机舱门离地有三、四米，为了在飞机迫降时使旅客迅速撤离，每个应急出口和机舱门都备有救生滑梯。救生滑梯由尼龙胶布胶接而成，平时折迭好后，放在门上专用箱内，上面写有“救生滑梯”字样。当飞机迫降后要使用时，只要把滑梯的一端挂在客舱地板的专用钩上，再将舱门打开，应急滑梯便会自动充气鼓胀（所用的气体一般为二氧化碳，可以防止着火），变得十分有弹性，旅客们便可坐滑梯滑至地面而不会受伤。

救生艇:也叫救生筏,是当飞机迫降在水面时应急脱离飞机所使用的充气艇。平时救生艇不充气,并且折叠包装好以后储存在机舱顶部的天花板内,需要时可立即取出并充气使用。现代旅客机所携带的救生艇数量根据飞机的载客数而定,当飞机迫降在水面时,应急滑梯也可作为救生艇使用。

救生衣:是飞机在水面迫降后,供单人使用的水上救生器材,可以确保紧急情况下旅客在水中的安全。救生衣放在每个旅客的座椅下,在救生衣上同时标有使用说明,而且乘务员也会给旅客作示范。

应急供氧:现代旅客机的飞行高度一般在一万米左右,在一万米的高空,空气已经变得十分稀薄,气压十分低,气温也在零下几十度,人是无法在这种环境下生存的。因此,民航客机的座舱都是密封的,座舱内的空调增压设备将座舱内的温度和气压保持在一个恒定的范围。为防止意外,现代旅客机上还备有应急供氧设施,每个旅客座位上方都有一个氧气面罩储存箱,当舱内气压降低到海拔高度4000米气压值时,氧气面罩便会自动脱落,只要拉下戴好即可。

灭火设备:所有民航客机上都有各种灭火设备,例如干粉灭火器、水灭火器等等,以防止意外的发生,同时也可以及早发现消灭火灾隐患。