

## 《客舱巡视服务》评价考核标准

环节	分项	标准要求	分值
小组讨论	过程	小组成员都能够积极参与讨论	
	20% 结果	小组讨论得出的结果能够围绕主题不跑偏	
个人礼仪规范 50%	发型	女士：不能烫发、不能有碎发、要盘发、发髻要与耳朵齐平。 男士：前不盖眉，侧不盖耳，后不盖衣领，不留怪异发型，不染发。	
	面部	清洁卫生、淡妆。	
	服饰	合体、色彩得体	
	手部	不留长指甲、不涂指甲油、清洁	
	态度	态度端正，面带微笑	
	表情	表情自然，目光亲切、微笑甜美	
	站姿	头正，两眼平视前方，嘴微闭，收颌梗颈，面带微笑，两肩平正并稍向后下沉，两臂自然下垂，收腹挺胸，臀部收紧，脚跟靠拢，两脚成夹角45—60度。 男士采用双手侧方式，女士采用腹前握指式。	
	走姿	头正，双目平视，表情自然平和，两肩平稳，手臂伸直放松，以肩关节为轴，大臂带动小臂自然前后摆动，摆幅以35度左右为宜，肘关节略弯曲。行走的轨迹应是一条直线。	
坐姿	入座时走到座位前，转身后轻稳地落座，两腿并拢，两脚靠紧，大小腿折叠约90度，两手放于腿上（男士五指朝前放于腿上，女士两手交叠放于腿上），上体应自然		

		挺直，背部成一平面，身体重心垂直向下，坐在椅子的三分之二处。  男士采用分膝式，女士采用侧点式。	
	蹲姿	下蹲时右脚在前，左脚稍后，两腿靠紧向下蹲。右脚全脚着地，小腿基本垂直于地面，左脚脚跟提起，脚掌着地。左膝低于右膝，左膝内侧靠于右小腿内侧，形成右膝高左膝低的姿态，臀部向下，基本上以左腿支撑身体。	
	鞠躬	头颈背成一条直线，双手自然放在裤缝两边（女士双手交叉放在体前）前倾 15 度，目光约落于体前 1.5 米处，再慢慢抬起，注视对方。	
	引导	如需要引导客户时，应位于客户左侧或右侧前方 1.5 米处，用横摆式或斜式的手势动作进行引导，以客户步速为准。必要时给予语言提示。	
情景模拟 30%	内容	内容健康、积极向上、传播正能量、编排新颖，符合空乘服务人员职业特点。	
	形象	形象端庄大方、表演认真。准备充分，演出精彩，引起观众共鸣。	
	表情	表情自然、贴近现实情景。	
	语言	语言使用恰当，符合礼仪要求。	
	得体	与情景内容相符合，具有时代特征。	
	效果	能有效解决情景中的问题。	