

任务29:

正确的进行欢迎词广播



正确的进行欢迎词广播

广播欢迎词和注意事项



正确的进行欢迎词广播

一、广播原则

1、广播执行者：

首选：乘务长根据人员信息，指定具有广播员资格的乘务员进行广播；

备选：机上预录广播。

2、广播语言顺序：

中文——英文——目的地国家语言

3、广播内容：

《客舱广播词》中括号内的内容为可选项，广播员可根据航班实际情况决定播读与否；《客舱广播词》中标有A、B、C等序号的内容为根据不同机型、不同航线、不同舱位制定的同一广播项的不同选项，广播员可自行选择进行播读。

正确的进行欢迎词广播



4、广播要求：

- **基本要求：**
语速适中、咬字清晰。
- **服务类广播词：**
语气亲切、自然。
- **紧急情况广播词：**
语气坚定、沉稳。

正确的进行欢迎词广播



正确的进行欢迎词广播

- 1.1.1 登机广播
- 尊敬的女士们、先生们：
- 中国南方航空欢迎您乘坐本次航班！
- 请您根据行李架边缘的号码对号入座。客舱行李架内以及座椅下方均可安放手提行李。放行李时，请您保持过道通畅，以方便其他旅客通行。
- 感谢您的配合！

正确的进行欢迎词广播



正确的进行欢迎词广播

- 1.1.2 驾驶舱欢迎词
- 尊敬的女士们、先生们：
- （早上/下午/晚上）好，（新年/春节/圣诞快乐），这是机长/驾驶舱广播。我代表机组全体人员欢迎您乘坐天合联盟成员——中国南方航空公司 CZ_____（航班号）由_____经_____（中途站）前往_____（目的地）。本次航班预计飞行时间_____（时间）。航路天气_____，目的地天气温度_____。祝您旅途愉快！谢谢。

正确的进行欢迎词广播

- 1.1.3地面工作人员离机（宽体机关门前）
- 飞机即将关闭舱门，请地面工作人员离机。

正确的进行欢迎词广播



正确的进行欢迎词广播

尊敬的女士们、先生们：

- 欢迎和感谢您乘坐天合联盟成员中国南方航空CZ航班前往（中途降落）。我们十分高兴与南航明珠会员再次见面。

A: 本航班是与 公司 航班代码共享。

B: 本航班是与 公司共用航班号 班机。

本次航班的机长、主任/乘务长 及同全体机组成员，向您致以最诚挚的问候。

- [动作：乘务员鞠躬]

正确的进行欢迎词广播

[延误：A、今天由于____（飞机晚到/旅客行李未装完/装货等待/临时加餐/等待随机文件）的原因，造成延误，耽误了您的宝贵时间，对此我们深表歉意。

正确的进行欢迎词广播

- **B、今天由于___（机场天气不符合飞行标准/航路交通管制/机场跑道繁忙/等待旅客登机）的原因，造成延误，耽误了您的宝贵时间，对此我们深表歉意。**
- **现在，客舱乘务员进行起飞前的安全确认。**
- **[动作：乘务员开始安全检查]**

正确的进行欢迎词广播

- 请将安全带系好，座椅靠背、小桌板（和座椅脚踏板）收起，遮光板保持在打开状态。
- 为了保证飞行安全，请确认一下您的手机及具有“飞行模式”功能的其他电子设备已经处于关闭状态。本次航班全程禁烟，敬请有吸烟习惯的旅客谅解！
- 祝您 小时 分的空中旅途愉快！
谢谢！

正确的进行欢迎词广播

- 1.2.2 飞行中飞行计划广播

- A. 两舱飞行计划广播

- 各位贵宾：

- 您今天乘坐的是中国南方航空公司_____型飞机，载客量为_____人。我们预计在北京时间_____（当地时间_____）抵达_____。

- 现在，您可以将座椅调节至较舒适的状态。

- 在这段航程中我们为您准备了（正餐/宵夜/点心餐/早餐），（餐后我们将提供免税品服务，欢迎选购。）

- 为了安全起见，我们建议您全程系好安全带。
- 祝您旅途愉快！谢谢！

正确的进行欢迎词广播

- C. A380飞行计划广播（括号内为国内航班使用）
- 尊敬的女士们，先生们：
- 今天您乘坐的是空中客车A380超大型宽体飞机。共有506个座位，包括8个头等舱包厢（明珠头等舱），70个全平躺的公务舱（头等舱）座位和428个经济舱座位。
- 我们预计在北京时间_____（当地时间_____）抵达_____。
- 在飞行中,由于气流变化可能发生突然的颠簸,为了安全起见,我们建议您全程系好安全带。
- 机上娱乐节目已为您准备好,（耳机在您座椅前方的口袋里。）

正确的进行欢迎词广播

- B.1/ B.2（餐饮服务）
- B.1（中短程）随后我们将为您提供饮料及（早餐/午餐/晚餐/点心/正餐/夜宵）服务。
- B.2（国际远程）随后我们将为您提供饮料及（早餐/午餐/晚餐/点心/正餐/夜宵）的服务。第二餐将在航班落地前____小时（____点钟）为您提供）。
- 在经济舱供餐期间，为了方便您后排的旅客，请调直座椅靠背，非常感谢！
- （机上免税店设在主舱四号门区，将在第一餐后开始/第二餐后(美国航线回程)销售，并在下降前关闭。详细信息请参阅购物指南或咨询客舱乘务员。）
- 祝您旅途愉快！

正确的进行欢迎词广播

- 1.2.3机上升舱
- 女士们、先生们：
- 本次航班可为您办理“机上升舱”服务，目前我们只接受有银联标志的信用卡（我们接受国际信用卡），如果您需要办理升舱，请向客舱乘务员咨询。谢谢！

正确的进行欢迎词广播

- 1.2.6 颠簸
- A. 轻度颠簸
- 女士们、先生们：
- 我们的飞机受气流影响有些颠簸，请您回原位坐好，系好安全带。（正在用餐的旅客，请您多加留意。）洗手间暂停使用。谢谢！



正确的进行欢迎词广播

- **B. 中度颠簸**
- **女士们、先生们：**
- **我们的飞机正经历较强烈的颠簸(接机长通知，大约在___分钟后，我们的飞机将经过一段气流不稳定区，会有持续的较强烈颠簸)。请您坐好，系好安全带，洗手间暂停使用。正在用餐的旅客，请您多加留意。同时，我们将暂停客舱服务，请您谅解。谢谢！**

正确的进行欢迎词广播

- 1.2.7 A明珠俱乐部会员招募广播词(发放明珠卡的航班)
- 尊敬的女士们、先生们：
- 我们诚意邀请您加入南航的常旅客奖励计划——南航明珠俱乐部。
- 在天合联盟全球航线网络内旅行时，明珠会员将可获得丰厚的里程奖励，实现您与家人自由飞行的梦想。南航明珠金卡会员更可进入天合联盟全球400多间贵宾休息室候机休息，以及享受行李优先、登机优先等众多尊贵的精英级会员服务。
- 您所乘坐的本次航班将可按规定获得相应比例的里程累积。欢迎您向乘务人员索取《入会申请表》。

正确的进行欢迎词广播

- **1.2.8机上免税品销售**
- **尊敬的女士们、先生们：**
- **我们将进行机上免税品销售，有关产品的介绍，请参阅座椅前方口袋里的购物指南书。为了方便您购物，我们接受现金和国际信用卡。根据《禁止携带液体类物品乘坐飞机的规定》，转机的旅客在购买液体类物品时，请特别留意或咨询乘务员。谢谢！**

正确的进行欢迎词广播

- 1.3落地后
- 1.3.1终点站落地
- 尊敬的女士们、先生们：
- 我们已经抵达_____。（我们将停靠_____区到达厅/航站楼，使用_____行李转盘。）
(国际航班落地:当地时间是_____月_____日_____点_____分,)
- 现在机舱外面的温度为_____摄氏度，
华氏度。
- 飞机还在滑行中，在“系好安全带”指示灯关闭前，请您保持安全带扣好，手提电话处于关闭状态。飞机停稳后当您打开行李架时，请特别留心，以免物品滑落。

正确的进行欢迎词广播

- **（A1国际转国内的航班）：需从本站入境并转乘国内航班的旅客：根据中华人民共和国海关规定，您的所有手提行李和托运行李都需要接受海关检查，请您提取托运行李办理海关手续，然后前往国内中转柜台办理行李转运；如您有需要办理海关申报的物品，请前往海关申报柜台办理手续。**

正确的进行欢迎词广播

- **（A2国际转国际/国内的航班）：**
需从本站转乘南航国际航班的旅客：
请前往入境大厅左侧的国际中转柜台
咨询或办理过境手续；在本站入境转
乘国内航班的旅客：根据中华人民共和国
海关规定，您的所有手提行李和
托运行李都需要接受海关检查，请您
提取托运行李办理海关手续，然后前
往国内中转柜台办理行李转运；如您
有需要办理海关申报的物品，请前往
海关申报柜台办理手续。

正确的进行欢迎词广播

- （对于本次航班的延误，我们再次深表歉意。）感谢您再次选乘天合联盟成员——中国南方航空公司（和_____的代码共享）航班，（与_____公司共用航班号的航班），期待下次旅途与您再会！谢谢！

正确的进行欢迎词广播

- 1.3.2国际航班中途经停国内段广播
- 尊敬的女士们、先生们：
- 欢迎您抵达本次航班的中途站__机场，当地时间是__月__日__点__分。外面的温度为__摄氏度，__华氏度。飞机还需要滑行一段时间，在“系好安全带”指示灯关闭前，请保持安全带扣好，不要打开手提电话。

正确的进行欢迎词广播

- A1: (出境)到达 的旅客, 请带好您的全部手提物品下飞机。您的交运行李请在到达厅领取。
- 继续前往 的旅客请注意: 当您下机时, 请向地面工作人员领取过站登机牌, 并跟随地面工作人员在本站办理出境及检疫手续。根据__海关规定, 请将您的全部手提物品带下飞机, 接受海关检查。对遗留在飞机上的、未经海关检查的行李物品, 将由海关人员处理。(交运行李的海关手续将在__办理。)

正确的进行欢迎词广播

- **A2: (入境) 到达 的旅客, 请您带好护照及全部手提物品到候机厅办理出入境手续。您的交运行李请在到达厅领取。**
- **继续前往 的旅客请注意: 当您下机时, 请向地面工作人员领取过站登机牌, 并跟随地面工作人员在本站办理入境及检疫手续。根据___海关规定, 请将您的全部手提物品带下飞机, 接受海关检查。对遗留在飞机上的、未经海关检查的行李物品, 将由海关人员处理。(您托运行李的提取及相关入境手续的办理将在___完成。)**

正确的进行欢迎词广播

- （我们将在此更换机组。）
- （我们再次为航班延误向您道歉。）感谢您选乘天合联盟成员——中国南方航空公司（和_____的代码共享）航班，（与_____公司共用航班号的航班）。下次旅途再会！

正确的进行欢迎词广播



正确的进行欢迎词广播

- 1.3.5首尔落地
- 尊敬的女士们、先生们：
- 我们的飞机已经降落在首尔仁川国际机场，当地时间是___点___分，外面的温度___摄氏度，___华氏度。
- 飞机还需要滑行一段时间，在“系好安全带”指示灯关闭前，请保持安全带扣好，不要打开手提电话。
- 如有旅客携带种子、秧苗、鲜水果和蔬菜、鲜花及球茎等植物，下机后请向国际植物检疫部申报。所有旅客不得携带韩国政府规定的违禁药品及肉类食品入境。如携带一万美元或以上货币，须向海关申报。

正确的进行欢迎词广播

- 下飞机时请带好您的全部手提物品。交运行李请在到达厅领取。
- （需从本站转乘飞机去其它地方的旅客，请到候机厅中转柜台办理。）
- （我们再次为航班延误向您道歉。）感谢您选乘天合联盟成员——中国南方航空公司（和____的代码共享）航班，（与____公司共用航班号的航班）。下次旅途再会！

正确的进行欢迎词广播

2. CIQ 广播词

- 2.1填写入境卡
- 尊敬的女士们、先生们：
- 现在我们为您发放申报单和入境卡，有需要协助的旅客，请咨询客舱乘务员。待您办理入境手续时请将填好的表格交给海关和移民局工作人员。谢谢！

正确的进行欢迎词广播

- **2.1 B美国入境卡填写（发放时）**
- **尊敬的女士们、先生们：**
- **根据美国海关、移民局规定，所有抵达旅客必须正确填写（入境卡和）海关申报单，在您填写时请注意以下内容：所有表格必须用英文大写字母顶格填写；在美国的地址必须完整和详尽；签名须由本人完成。同行的家庭可以只填写一张海关申报单，如您需协助请与乘务员联系。**
- **感谢您的配合！**

正确的进行欢迎词广播

- 2.1 C美国入境卡填写（下降前确认）
- 尊敬的女士们、先生们：
- 我们的飞机很快就要抵达目的地，为了使您能够快速通关，请您确认已经正确填写所有入境表格，如您有任何疑问，客舱乘务员也将协助您再次确认。在您下机前请准备好这些表格及护照或其他旅行证件，以便地面官员查验。谢谢！

正确的进行欢迎词广播

- 2.2各国检疫规定
- 尊敬的女士们、先生们：
- 根据____（国）检疫规定，在____入境的旅客不能随身携带新鲜水果，肉类，植物及鲜花等。如果您已带上飞机，请您予以妥善处理，不要带下飞机。谢谢！

正确的进行欢迎词广播

- **2.3喷洒药物**
- **尊敬的女士们、先生们：**
- **根据___政府的检疫规定，所有来自国外的飞机在抵达之前，必须在客舱内喷洒无毒防虫剂。如果您对喷洒药物有过敏反应，请您在喷药时用手绢捂住口鼻。**
- **感谢您的合作！**

正确的进行欢迎词广播

3.特殊情况广播词

- 3.1起飞前
- 3.1.1等待旅客登机
- A 等待旅客
- 女士们、先生们：
- 我们正在等待部分旅客登机。请您在座位上休息片刻。谢谢！

正确的进行欢迎词广播

- **B. 等待中转旅客**
- **女士们、先生们：**
- **我们正在等待___名中转旅客，请您在座位上休息片刻。谢谢！**

正确的进行欢迎词广播

- 3.1.2查找行李
- 女士们、先生们：
- 由于有___位旅客办理了登机手续，但未按时登机。为了确保安全，他（们）托运的行李必须从货舱卸下，我们将在这些工作完成后，尽快起飞，（有交运行李的旅客，请您随同地面工作人员下机确认您的托运行李）
- 感谢您的配合！

正确的进行欢迎词广播

- **3.1.3核查机票、护照**
- **女士们、先生们：**
- **现在地面工作人员（联检官员）需要重新核对机上旅客的机票（和护照），请您按登机牌上的座位就坐。**
- **感谢您的理解与配合。**

正确的进行欢迎词广播

- 3.1.4清舱
- 女士们、先生们：
- 由于___名旅客登机后又决定退票(机上缺少___名旅客，地面人员再三查询仍未找到)。现在，我们将对客舱进行全面的清理和检查。请您带齐全部手提物品到候机室休息等候。对于由此给您带来的不便我们深表歉意。
- 感谢您的理解与配合。

正确的进行欢迎词广播

- **3.1.5清点旅客**
- **女士们、先生们：**
- **现在我们需要重新清点机上旅客人数，请您回原位坐好。感谢您的理解与配合。**

正确的进行欢迎词广播

- 3.1.6等待随机文件
- 女士们、先生们：
- 我们正在等待随机文件，请您在座位上休息片刻。
- 感谢您的理解与配合。

正确的进行欢迎词广播

- **3.1.7等待餐食**
- **女士们、先生们：**
- **我们正在等待临时增加的部分旅客餐食，请您在座位上休息片刻。感谢您的理解与配合。**

正确的进行欢迎词广播



正确的进行欢迎词广播

- A. 等待起飞
- 女士们、先生们：
- 现在是（主任）乘务长广播，刚刚接机长通知：由于航路交通管制(机场跑道繁忙/机场天气不符合飞行标准/机械故障)，飞机暂时无法起飞。（目前，滑行道上还有____架飞机排在我们前面，）我们预计在____分钟后起飞。请大家在座位上休息等候，如有进一步的消息，我们会尽快通知您。（在此期间，我们将为您播放录像节目并提供餐饮服务。）
- 非常感谢您的耐心等待！

正确的进行欢迎词广播

- **B. 航班长时间延误**
- **女士们、先生们：**
- **现在是（主任）乘务长广播。今天我们的航班由于（天气不符合飞行标准/航空管制/机械故障/等待旅客）原因造成了延误，在此我们深表歉意并感谢您的理解与配合。如有进一步的消息，我们将广播通知您。您急切的心情我们非常理解，但是，当安全和正点不能兼顾时，我们的首要责任是确保旅客安全。您的耐心等候和积极配合是对我们工作的巨大支持。谢谢！**

正确的进行欢迎词广播

- 3.1.9机械故障
- A 机械故障
- 女士们、先生们：
- 现在是（主任）乘务长广播，接到机长通知，本架飞机由于机械故障原因将推迟起飞，对此我们深表歉意！机务人员正在对飞机进行检查维修。请您在座位上休息等候，进一步的消息我们将随时广播通知您。
- 感谢您的耐心等待。

正确的进行欢迎词广播

- **B. 故障已排除**
- **女士们、先生们：**
- **现在飞机的故障已经排除，可以安全起飞了，请大家回原位坐好。**
- **感谢您在等待期间对我们工作的理解与支持。**

正确的进行欢迎词广播

- **C. 无法排除**
- **女士们、先生们：**
- **非常抱歉地通知您，由于飞机的故障暂时无法排除，（我们将换乘另一架飞机，现在请您带好全部手提物品随同地面工作人员下飞机，前往第__号登机口再次登机。/现在请您带好全部手提物品随同地面工作人员下飞机，前往候机楼等候进一步消息。）由此给您带来的不便我们深表歉意。**
- **感谢您的理解与配合。**

正确的进行欢迎词广播

- 3.1.10天气原因推迟起飞
- A 机上等待
- 女士们、先生们：
- 现在是（主任）乘务长广播，刚刚接到机长通知,由于_地点_(台风/大雪/暴雨)天气尚未好转,飞机将会推迟起飞，对此我们深表歉意。请您在座位上休息等候，进一步的消息我们将随时广播通知您。
- 感谢您的理解与配合。

正确的进行欢迎词广播

- B. 需要到候机厅等待
- 女士们、先生们：
- 接到机长的通知，由于 地点（台风/大雪/暴雨）天气尚未好转，我们将安排您到候机厅休息等候。下机时请带好机票、登机牌，（及您的全部手提物品/您的手提物品可以放在飞机上，但贵重物品请您随身携带。）进一步的消息地面工作人员将随时广播通知您。由此给您带来的不便，我们深表歉意。
- 感谢您的理解与配合！

正确的进行欢迎词广播

- **3.1.11装货等待**
- **女士们、先生们：**
- **由于本架飞机的（货物尚未装完/旅客行李尚未装完/货物超载，地面人员正在抓紧时间卸货），飞机暂时不能起飞，请您稍等片刻。**
- **感谢您的理解与配合！**

正确的进行欢迎词广播

- **3.1.12配平不好/调整座位**
- **女士们、先生们：**
- **为了飞机起飞时的配载平衡，请您按照登机牌上的座位号就座（请您在地面工作人员的安排下在 排前/后就坐）。**
- **感谢您的理解与配合！**

正确的进行欢迎词广播

- 3.1.13除 冰
- 女士们、先生们：
- 这是(主任)乘务长广播，刚刚接到机长通知：由于地面工作人员需要对飞机外表进行除冰，以确保飞机安全起飞。请您稍等片刻！
- 感谢您的耐心等待。

正确的进行欢迎词广播

- **3.1.14飞机滑回停机位**
- **女士们、先生们：**
- **我们刚刚接到机长的通知，由于飞机出现一点小故障/由于地面人员需要重新核对旅客人数，飞机现在需要返回停机位。进一步的消息，我们将随时通知您。由此给您带来的不便，我们深表歉意。**
- **感谢您的理解与配合！**

正确的进行欢迎词广播

- 3.1.15空调系统在地面制冷不佳
- 女士们、先生们：
- 由于本架飞机的空调系统在地面停留期间制冷效果不佳，造成目前客舱温度较高，这种情况在飞机起飞后会很快缓解。对于由此给您带来的不适，我们深表歉意。
- 感谢您的理解与配合！

正确的进行欢迎词广播

- 3.2飞行中
- 3.2.1录像系统故障
- 女士们、先生们：
- 由于本架飞机录像系统出现故障，不能为您播放录像节目。但我们有音乐节目可供您欣赏（请您使用耳机，选择您所喜爱的节目。如果您需要帮助，我们将随时为您服务）。谢谢！

正确的进行欢迎词广播

谢谢！