

航空乘务员服务案例分析

案例分析(一)

2007年7月某日MU5142航班(太原—上海)，一位旅客投诉：“在飞机降落时想要去洗手间，被乘务员阻止，旅客认为乘务员在解释期间有不尊重她的意思。”

经向旅客电话了解，旅客说：“刚广播了飞机下降广播后想上洗手间，到后舱后，乘务员以飞机下降不安全为由阻止旅客上洗手间，告知旅客期间该乘务员与其他机组成员聊天说笑。”旅客认为既然是以安全为由，乘务员尚且闲聊说笑不以身作则，怎么能谈得上安全，认为乘务员不灵活。

案例分析：

乘务员在按规定执行的同时应灵活掌握原则。当刚广播飞机下降时，十分钟之内可以灵活掌控，让旅客使用洗手间的同时善意提醒旅客飞机下降可能有颠簸，请扶好，同时委婉提醒旅客飞机已开始下降，请稍快一些。手册要求离飞机落地十分钟所有乘务员应坐好、系好安全带，此时如有客人要求用洗手间应婉言阻止，告知其危害性。最后应注意在要求旅客的同时，乘务员应首先以身作则。

案例分析（二）

2007年7月某日MU5144（太原—上海）航班，旅客投诉：“原订20：40起飞的航班因航空公司原因延误到零点以后才起飞，登机时看到迎客的两位乘务员有说有笑且在调侃旅客。”旅客认为被侵犯。

案例分析：

在航班延误时首先应以更加饱满的服务热情进行工作，严格要求避免松懈，其次，长时间等待後的旅客心里非常敏感，这时更应掌握服务尺度与旅客心态避免操作不当而激怒旅客。

案例分析（三）

2007年7月某日执行MU5634（乌鲁木齐—上海）航班，在乘务组全部工作结束后大概在21：10分巡视客舱，24F的一名旅客问正在巡视客舱的男乘务员：“现在飞到那了？”乘务员回答：“我也不知道。”旅客听后对于乘务员的回答非常不满于是张口说：“你是、是……啥饭的！”乘务员因为没听清就回头问了一下，旅客当时正看着窗外没有理会乘务员说什么，于是乘务员就拉了一下旅客的袖子，继续询问旅客：“先生您刚才说什么，有什么事吗？”于是旅客就说：“你是……饭的？你白干这工作的？”乘务员听后有些生气没有很好的控制情绪与旅客发生了争执，最后该旅客要意见卡投诉乘务员，经乘务长努力调节但旅客仍表示不接受道歉。

案例分析：乘务员在回答旅客问询时，应注意语言技巧，在面对旅客的问题时应直接说：我帮您问一下驾驶舱机组人员，而不应该先说我不知道，这样很容易让旅客产生不满的情绪。尤其是后面的发展，作为一名乘务员，每一班都会遇到形形色色的旅客，这就要求乘务员能较好的控制自己的负面情绪，少说一句话，多做一件事。

案例分析（四）

案例回放 1：

某日某乘务组在执行航班过程中，由于数客乘务员和地面值机人员工作疏漏，数客过程中同时少数了一名旅客。待关机门后做地面起飞准备时，地面人员敲门，乘务长再次开门，被漏数的那名旅客才得以登机。此事件导致航班延误 43 分钟。

案例分析：该航班本身已延误，运行各部门都倍感压力。在机组、地面的一再催促下，在航班压力的影响下，数客乘务员和地面人员同时数错旅客人数，乘务组没有做复查就关了机门。

案例回放 2：

某日某乘务组执行航班，大约 8：55 旅客开始登机，在此之前，乘务组已获知该航班有 27 名旅客，在最后一位旅客登机后，负责数客的二号乘务员查看计数器正好是 27 人，于是报告乘务长。此时，地面人员拿着舱单、申报单、货单等文件上飞机，乘务长询问：“是 27 位旅客吗？”地面人员确定地说“是 27 位。”于是，二号位乘务员就进行了《防登错机》广播，乘务长也忙着检查核对各种文件，一切就绪便报告机长，机长同意关门。乘务长和二号位执行完《关机门前检查单》核对工作后关门。稍后，地面服务人员敲打舱门，机长通知乘务长开门，于是乘务组解除待命后开门，值机人员告诉乘务长，旅客少了一位，实际登机人数是 26 人，乘务组重新核对人数，证实确实是 26 人。由于尚未登机的第 27 名旅客的证件有问题，修改舱单后飞机放行。

案例分析：

1、乘务长误将送舱单人员当作负责旅客登机的值机人员，并将其告诉的（舱单上）“是 27 位”误认为“已登机 27 位”，这是造成这起事件的直接原因。

2、数客乘务员工作不细心，预知只有 27 名旅客时，思想松懈、麻痹，数客错误，是造成这起事件的间接原因。

3、由于该航班在旅客登机时已经延误 55 分钟，这给乘务组心理上造成一定的影响，不可否认地有尽早关门、尽早起飞的心理因素。

案例分析（五）

一次北京至珠海航班上，头等舱是满客，还有 5 名 VIP 旅客。乘务组自然是不敢掉以轻心。

2 排 D 座是一位外籍旅客，入座后对乘务员还很友善，并不时和乘务员做鬼脸儿开开玩笑。起飞后这名外籍客人一直在睡觉，乘务员忙碌着为 VIP 一行和其他客人提供餐饮服务。然而两个小时后，这名外籍旅客忽然怒气冲冲地走到前服务台，大发雷霆，用英语对乘务员说道：“两个小时的空中旅客时间里，你们竟然不为我提供任何服务，甚至连一杯水都没有！”说完就返回座位了。旅客突如其来的愤怒使乘务员们很吃惊。头等舱乘务员很委屈地说：“乘务长，他一直在睡觉，我不便打扰他呀！”说完立即端了杯水送过去，被这位旅客拒绝；接着她又送去一盘点心，旅客仍然不予理睬。作为乘务长，眼看着将进入下降阶段，不能让旅客带着怒气下飞机。于是灵机一动和头等舱乘务员用水果制作了一个委屈脸型的水果盘，端到客人的面前，慢慢蹲下来轻声说道：“先生，我非常难过！”旅客看到水果拼盘制成的脸谱很吃惊。“真的？为什么难过呀？”“其实在航班中我们一直都有关注您，起飞后，您就睡觉了，我们为您盖上了毛毯，关闭了通风孔，后来我发现您把毛毯拿开了，继续在闭目休息。”旅客情绪开始缓和，并微笑着说道：“是的！你们如此真诚，我误解你们了，或许你们也很难意识到我到底是睡着了还是闭目休息，我为我的粗鲁向你们道歉，请原谅！”说完他把那片表示难过的西红柿片 360 度旋转，立即展现的是一个开心的笑容果盘。

点评：用情动人，以礼服人，不失为另一种处置投诉危机的方式。

案例分析（六）

某航班，一对夫妇携孩子乘机（儿童），乘机过程中孩子想要一杯水，乘务员为其倒了一杯开水，孩子在喝水过程中飞机颠簸，不幸热水洒出，致使烫伤。

分析：

1、为旅客提供热饮时，除非旅客特别指出（热饮五成即可，按照矿泉水、开水 2:1 的配比提供，口感微温，且要做好语言提醒），防止因飞机颠簸或者人为原因造成烫伤；

2、为小旅客提供热饮时，不要将热饮直接递给小旅客，尽量给其监护人并做好叮嘱；

3、不论乘务员责任抑或旅客自身责任，发生烫伤第一时间首先做紧急处理如：确认伤势、冷敷、联系医生或地面等，并做好安抚旅客及其家人工作。请旅客所填的各类单据、书面内容视情况而定，不要一味机械化、程序化的在其还处于极度不安状态下让旅客填写，易引起旅客反感。

案例分析（七）

某航班旅客登机后向乘务员索要毛毯，毛毯放在后服务舱，乘务员正在疏导旅客不能及时满足旅客需求请旅客稍等片刻，乘务员引导旅客完毕后到后服务舱拿毛毯，因毛毯只有 10 几条，乘务员回到旅客面前时毛毯发放仅剩下一条，此时又有一位小旅客需要毛毯，乘务员权衡再三还是将最后一条毛毯发给了小旅客，旅客非常不满。

支招：

1、在旅客提出需要服务用品时，无论此时多忙请用心记住哪一排哪一位旅客，在语言、语气上给旅客以受到足够重视感，因为忙乱之间的一句不经意的回答，多数都会给人以敷衍、不耐烦感，而您则会由于没有刻意注意而忘记旅客提要求这件事、或者记得有这件事而找不到是坐在哪排的旅客，例如这样说：“非常抱歉先生/女士，现在正在....期间，您可否在座位上稍微休息一下，我会尽量快一点给您送来。”

2、在服务用品较少旅客需求量大的情况下，不如事先稍作说明，“已经没有了、发完了”会让旅客感到他损失了基本利益而非常不满，例如这样说：“不好意思女士/先生，您看这已经是我们飞的第×段了，干净的、没用过的毛毯已经为数不多了，机上又有这么多老人孩子，我先帮您把通风口关掉吧，要不帮您倒杯热水？稍后我立即向乘务长汇报请机组将温度调高。”

案例分析（八）

某航班，颠簸过程中，旅客烦躁的按呼唤铃，无论乘务员如何温言解释，但旅客就是对这种颠簸感觉到不满甚至质疑到了飞行技术，要求乘务员给个投诉渠道，乘务员无奈只得提供给旅客 95530 投诉电话，但旅客在投诉时说明了对航班颠簸的不满同时也不满乘务员的服务态度。

分析：

1、尽管旅客第一时间不是质疑我们的服务出了什么问题，但是毕竟我们是第一个听到旅客抱怨的人，而我们做出的任何反应可以直接影响到旅客接下来的态度和决定。我们也许该更深入的思考、分析一下，为什么？没有无缘无故的抱怨和指责。也许旅客此刻正处于一种不安紧张、恐惧的状况，那么那么旅客需要的不是解释而是安抚、例如：“很抱歉给您造成了不便，今天确实是因为…（说明原因）请不要担心；

2、在面对旅客时，服务人员即代表东航，应有大局意识，在回答问题时，严禁推卸责任；例如可以说：“很抱歉造成了您的困扰，我一定给您反映…谢谢您的宝贵意见”；

3、积极的回应，注意为旅客提供多种选择；例如可以说：“我马上去看看是什么原因好吗？或者您看…..要不这样好吗？

案例分析（九）

某航班，旅客上洗手间完毕，乘务员打扫卫生时，发现该旅客将卫生纸、马桶垫扔的满地都是，乘务员随即惊讶的询问旅客怎么将马桶垫、卫生纸扔的满地都是，并提醒旅客马桶垫、卫生纸丢弃处，旅客投诉乘务员服务态度太差。

案例分析：

1、对于卫生间废纸丢弃处的标示，部分初次乘机旅客或许不太清楚；

2、乘务员的惊讶和提醒，在旅客听起来无疑使得旅客更加窘迫，从而产生抵触心理；

支招：

1、在类似情况下，请不要在旅客面前露出惊讶、不屑、询问等表情、语言，良好的职业素养，还要求我们拥有一颗善于观察、体谅、宽容之心；

2、如需对旅客做提醒时，尽量在周围没有其他旅客时，使用婉转、自然的语气，如在旅客下一次使用卫生间时，首先为其打开卫生间“...请稍等女士/先生，我稍作整理，一边自然的介绍这边是XX废纸丢弃处、洗手池...这样使用，门插在XX位，有什么需要帮助的请呼唤我，很乐意为您服务。

案例分析（十）

案例一：不可推卸的责任

某航空公司的航班因为“机械故障”造成飞机的延误，导致 133 名旅客停滞在兰州的中川机场 9 小时，焦急万分的旅客在漫长无望的等待中，没有得到航空公司任何一位领导对此事的解释，因此对此非常不满，集体拒绝乘机，要求得到航空公司的说法。据空乘人员方面的解释：当日该航空公司的航班，在飞机起飞前机械发生故障。航空公司处于对乘客的安全考虑，当即通知乘客航班推迟起飞，“为了旅客安全”这样做一点没错，但旅客不明白的事，检修人员早干嘛去了？为何不提早发现，非要等到飞机快起飞了才临时发现？

航空公司应该尽量减少飞机的延误，加大航班正常的管理力度，抓住航班运行的关键控制点和薄弱环节，细化保障措施。当飞机延误时要耐心的对乘客进行解释并提供必要的服务。像上述案例空乘人员没有尽早的发现问题，在飞机不得不延误飞行时没有及时给乘客解释和提供好的服务，有可能导致各别乘客拒绝乘机或者是占机不下，不仅影响民用航班秩序和航空运输安全，也会损害后续航班旅客的权益，更对空乘服务质量有严重影响。

案例二：VIP 投诉

某航班上，由于头等舱客满，乘务长只好安排一位持有 VIP 卡的常客到后舱去坐，同时将此事告诉 4 位乘务员。航行中，这位 VIP 旅客向 2 号乘务员要了一杯水，并问她本次航班是否送正餐，2 号乘务员告诉他这个航班只送点心，他便没说什么，这时有位旅客向 4 号乘

务员提出要吃米饭，她就把上一段多出来的米饭送了出去，这一切被VIP旅客看在眼里，他很不高兴的把2号乘务员叫了过来：“你不是说没有米饭吗？为什么别人有，我是VIP客人却没有？”乘务员马上解释道：“先生，米饭是上一段多出来的，刚才我以为您只是问一下，对不起，如果您需要，我可以拿一份机组餐给您。”VIP旅客非常生气，他认为乘务员根本没把他当贵宾来看，虽然后来乘务员又向其道歉，并格外照顾，他还是有些不满。

乘客间的沟通是否及时，将在很大程度上影响服务质量的高低，特别是对有特殊要求的旅客的服务更应该注意沟通。从以上案例可以看出，乘务员在服务过程中存在几个问题：乘务员之间的沟通不到位，2号、4号乘务员未及时通气，导致服务上的疏漏；服务环节脱钩，对特殊旅客应提供相互衔接的服务；送出不同的餐食应避开其他旅客的视线，要为个别旅客提供标准以外的服务项目，应及时告知其他乘务员。

以上这两个案例都是通过反面教材来说明的，这就更加说明了具有高素质空中乘务员所具有的优势：能更好的为旅客服务，达到很好的服务质量，同时旅客跟工作人员都能有一个很好的心情，总重要的是给航空公司带来了收益。

案例分析（十一）

旅客在 5 月 4 号从洛杉矶——北京航班上购买免税物品时，认为乘务员少找了 10 美元，双方意见不一致，乘务员打开他衬衫上面的口袋，拿出 10 美金，几乎丢在旅客身上，并大声喊道：就算我赔你了，旅客对乘务员的态度和处理方法，表示不能接受，强烈要求相关人员致歉和答复。

经调查，乘务员没有少找客人现金。乘务组最后结帐时也没发现多收款项。事后，客舱部门已对相关人员不适当处理问题的方法进行了批评教育，并做了案例分析；同时相关服务质量部门与旅客进行了沟通表示歉意。

类似事件，建议应清点完总收入后再答复旅客，未经清点，自己掏钱给旅客的做法是欠妥，且容易产生更大的误解。此类案件的发生，反映出机上售卖的模式对通常购物时采取的一手交钱一手交货的、人们普遍认同并接受的交易模式的挑战。

一般违规行为

记得有一次执行南京至北京的航班，原本只有几十名旅客，由于国航临时有一架大飞机机械故障，转了一部分旅客上来，航班变为满客。转过来的乘客由于飞机延误已经等了几个小时，有抱怨情绪。转过来的乘客中有二十几人在原来的飞机上坐的是头等舱和商务舱，但我们的飞机上头等舱已经满员，只好让他们坐在普通舱。乘务组也尽量把乘客安排到最理想的位置，一切安排妥当后，飞机终于起飞了。本想服务可以顺利开展了，却发生了一个小意外。当

们准备推出水车发水时，有一名普通舱的乘客径直走到服务间阻止发水，乘务员立即打电话给乘务长说明情况。乘务长马上赶到服务间询问情况，这位中年乘客见乘务长都来了，说话更大声了：“你们是什么态度，我按了两次呼唤铃要毛毯，乘务员都没有给我。”

一旁的乘务员很委屈地说：“我们也不知道会有转机这样的情况发生，毛毯确实发完了，我也给您解释了，可您就是不理解。”男乘客说：“我不管这么多，不给我毛毯我就不走，看你们国航怎么办。”（非法干扰）

2004年一次上海飞重庆的航班出现了这样一个小意外。登机时间，乘务组在登机处迎接乘客，乘客快要上完的时候，一名地服人员扶着一名乘客向我们走过来。这名乘客明显有点醉态，醉成这样的乘客我们是不能让他上飞机的，必须把他带回候机室。那名乘客虽然醉了，但还有意识，听不准他进客舱立即就把手一挥说：“凭什么不让我上飞机，我又没有喝多少，你们让我上飞机”，说完还想使劲挣脱地服人员朝客舱方向走。

乘务长一把拉住他，并马上通知机场部门叫人把他带回候机厅，说等他酒醒了再让他走。？但那个乘客却借酒发作起来，说自己没有醉，一定要上飞机。为了控制他的情绪，乘务长缓和了一下态度问到：“请问您有没有带什么行李和贵重品？”“有啊，我一直带在身上啊，现在不知道在哪里。”他语无伦次，明显已经很不清醒。接着又问：“您的机票和身份证呢？”他在身上摸了一遍又一遍就是找不到。过了一会，机场相关人员赶了过来，十分坚决地和乘客说：

“您这样的情况我们是绝对不能让您登机的，现在请您和地面工作人员回候机厅”，这位乘客还想挣扎，地面工作人员见状强行把他带离。

过激行为，指的是某些乘客因为各种原因产生的违反了相关规定并且对其他乘客、工作人员及航空公司的权益和利益造成不良影响的行为，但这种行为还没有上升到法律裁定的程度，如侮辱其他乘客、工作人员等等。

2007年8月15日，CA1148次太原至北京航班晚上22点10分在太原机场起飞。飞机在跑道滑行时，从前往后进行客舱安全检查，安全员要求6排D座的中年男士关手机，重复了几遍后，中年乘客装作没反应也不关手机。乘务员走来并闻到了从这位乘客身上散发出来的酒味，登机时并没有发现有任何显示醉态的乘客，而且印象中这位乘客当时还边走边与朋友聊天。这位中年男士就算没有喝醉也已经是喝了很多了，现在肯定是酒力发作，难以控制自己的行为。见他根本没有关机的意思，就表示疑问地对他说：“先生，您喝酒了吧，请您先把手机关掉！”

没想到他突然很激动地指着乘务员大声说道：“你放屁！我怎么喝酒了！”而且还不止说一次。一旁的安全员见他这样马上上前制止，这时他情绪更加激动，一把抓住了安全员的手使劲地推搡。安全员很冷静，没有与他发生肢体上的冲突。乘务员看他情绪已经失控了也走上前一步，想让他坐在座位上别动，因为这时飞机已经是在滑行。但他又很突然地拽住了乘务员的手，一副很凶的样子，感

觉是要伤人，安全员马上把他拉开，他 还想继续来拽，被旁边的乘客拉住了。头等舱乘务员很快把这件事报告了机长，飞机马上停止了滑行。机长问：“事态能否控制，如果不行就滑 回去机场公安机关处理，这属于非法干扰。”

违法行为顾名思义就是指违反了法律的行为。 但这里所说的违法行为主要是指违反了《中华人民共和国民用航空法》和《中华人民共和国民用航空安全保卫条例》的相关规定，很有可能或者已经直接对乘客、机组人员、飞行安全 等各方面产例》的相关规定，很有可能或者已经直接对乘客、机组人员、飞行安全等各方面 产生严重影响，并可能会造成十分严重的后果 的行为，这种行为最终都要通过法律手段裁定 和解决。

2003 年 2 月 2 日 8 时 47 分，某航空公司的一架 B757 型飞机从北京起飞飞往福州，飞机上一切平 静如常。10 时 25 分，乘务员巡舱。当飞机接近青 州上空时，客舱 24 排 D 座的一个男乘客突然站起来，一手拿着一个已经打开的矿泉水瓶子，一手 拿着一个打火机大声说：“飞台湾，不然我就炸 飞机。”所有的乘客都被这突如其来的事故吓呆 了，一时之间客舱里似乎连空气都凝固了，很多 乘客惊恐地望着那位扬言要劫机的乘客，大气都 不敢出。乘务员一开始也被吓到了，但他们毕竟 有着多次飞行经验，对这样的事故也都有经历过 针对性的训练，所以很快就镇静下来。他们也马 上明白：有人要劫机！