

空中乘务 职业技能等级标准

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 对应院校专业.....	3
5 面向工作岗位（群）.....	3
6 职业技能要求.....	4
参考文献.....	10

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、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。

本标准主要起草人员:张思杰、车九妹、吴晶、张永丽、范月圆、王世江、马丽、杨丽明、刘茜、刘佳琪、王滢、骆莎莎、李凌敏、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 出口座位 exit seat

指旅客从该座位可以不绕过障碍物直接到达出口的座位和旅客自距离出口最近的过道到达出口必经的成排座位中的每个座位。

3.2 操作分离器 change slide

将飞机客舱门紧急滑梯的手柄移动到自动（预位）或人工（解除）位置的过程。

3.3 释压 decompression

当机体出现破损或是增压系统故障，客舱压力无法保持，客舱高度超过安全高度，这一现象就是释压。

3.4 航后讲评 post-flight commentary

指完成航班任务后的工作讲评。

3.5 清舱 clearance of cabin

旅客登机前，安全员或乘务员检查机上所有部位，确保机上无外来人，外来物。旅客下机后，安全员或乘务员检查机上所有部位，确保机上无遗留人，遗留物。

3.6 航班 flight

在规定的航线上，使用规定的机型，按规定的日期、时刻进行的运输飞行。

3.7 特殊餐 special meal

航空公司为了满足旅客宗教信仰或健康需求，根据乘客个人提出的特殊要求而专门制作的餐食，如婴儿餐、犹太餐、清真餐、素食等。

3.8 安全检查 security

飞机在起飞、下降、着陆、颠簸或紧急情况下，为确认旅客及各种设施符合安全规定而进行的检查。

4 对应院校专业

中等职业学校：航空服务、民航运输等专业。

高等职业学校：空中乘务、民航运输、民航安全技术管理、民航空中安全保卫等专业。

应用型本科学校：交通运输等专业空中乘务方向，航空服务艺术与管理等专业。

5 面向工作岗位（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）：主要职责是保障基础的飞行安全，能辨识应急及应急医疗情况，在飞行各个阶段做好基础的准备、引导、服务及自我评判，具备基础的语言应用能力。

【空中乘务】（中级）：主要职责是保障全程的飞行安全，能正确处理应急及应急医疗情况，在飞行各个阶段能自行完成准备、引导、服务及区域内的评判工作，具备较强的语言应用能力。

【空中乘务】（高级）：主要职责是对初级乘务员进行指导、管理，在飞行各个阶段能组织乘务组对应急和突发状况进行正确处置，能对航班做出全面的评判工作，具备各情况下的语言应用能力。

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（一般要求）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 职业化形象及职业道德	1.1 职业道德和职业守则认知	1.1.1 能根据职业道德的知识，解释职业道德的定义和意义。 1.1.2 能根据职业守则的知识，描述职业守则在空中乘务工作中的作用及应用。
	1.2 职业化形象要求和礼仪知识运用	1.2.1 能根据职业化形象的要求，塑造职业化标准的发型及着装的形象。 1.2.2 能根据空中乘务礼仪的相关知识，展现职业化标准的仪容、仪表、仪态。 1.2.3 能根据世界各国、各地区人们的习俗、禁忌和礼貌礼仪等相关知识，体现服务水准。
	1.3 自我管理、沟通与协作	1.3.1 能根据空中乘务公共关系的相关知识，进行良好的自我管理与团队协作，具备主动进行协调沟通和解决问题的能力。 1.3.2 能根据空中乘务心理学的相关知识，进行

工作领域	工作任务	职业技能要求
		<p>心理调适和情绪管理，应对工作、学习、生活中出现的挫折和压力。</p> <p>1.3.3 能根据民航旅客服务心理的相关知识，进行耐心细致和善解人意的服务，并以认真负责和科学严谨的态度对待服务工作。</p>
2. 民用航空概况及民航运输基础	2.1 民用航空基本概念认知	<p>2.1.1 能根据民用航空的基础知识，判断航空与航天的区别，并且描述出航空业的三个基本组成部分。</p> <p>2.1.2 能根据民用航空的基础知识，描述民用航空的定义及两大组成部分。</p> <p>2.1.3 能根据航空运输的基础知识，描述航空运输与通用航空所包括的内容。</p>
	2.2 民航历史和民航运输企业认知	<p>2.2.1 能根据民用航空历史发展的知识，描述国内及国际民航历史发展的重要事件及时间。</p> <p>2.2.2 能根据航空运输企业的相关知识，描述航空运输企业的组织结构与运行机制。</p> <p>2.2.3 能根据航空公司的历史概况，描述国内及国际主要航空公司概况。</p>
	2.3 民航旅客运输基础认知	<p>2.3.1 能根据民航旅客运输重要术语的知识，描述承运人、旅客、航班、航线、航路、行李等术语的基本概念。</p> <p>2.3.2 能根据民航旅客运输乘机的相关规定，描述民航旅客运输乘机流程。</p> <p>2.3.3 能根据旅客运输的相关规定，描述旅客运输的一般规定及承运限制。</p> <p>2.3.4 能根据行李运输的相关规定，描述行李的分类并且熟知不正常运输的情况，包含少收行李、多收行李、速运行李、破损/污损行李及物品丢失行李这5种情况。</p> <p>2.3.5 能根据特殊旅客运输的相关知识，描述特殊旅客范围及运输要求。</p>
3. 航空地理及航空气象基础	3.1 航空地理基础认知	<p>3.1.1 能根据中国航空区域划分的相关知识，掌握国内空港城市及机场的三字代码。</p> <p>3.1.2 能根据国际航空运输协会运价协调区域划分的相关知识，掌握国际重要空港城市及机场的三字代码。</p> <p>3.1.3 能根据国内/国际主要航线及其分布特征的相关知识，描述国内/国际主要航线及地标的简介。</p>
	3.2 航空气象基础认知	<p>3.2.1 能根据航空气象的基本知识，描述民航飞机活动的大气环境。</p> <p>3.2.2 能根据航空气象的基本知识，描述天气的</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
		基本要素及其对飞行的影响。 3.2.3 能根据影响飞行安全的主要气象因素的相关知识,描述影响航班起降的重要天气。

表2 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 安全介绍和演示	1.2.1 能根据客舱安全介绍的要求及动作规范,进行客舱安全演示。
	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,对旅客安全带、行李架、电子设备等进行安全检查。 1.3.2 能根据厨房、洗手间安全检查的标准,对厨房、洗手间的设备进行安全检查。
	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,熟练使用舱门操作口令。
2. 应急/ 应急医疗处置	2.1 释压处置	2.1.1 能根据客舱释压现象,判断释压类型。 2.1.2 能根据客舱释压的相关知识,准确将释压后的旅客、机组、机体等整体情况进行报告。
	2.2 失火处置	2.2.1 能自行判断出火灾种类。 2.2.2 能根据客舱失火的处置方法及要求,准确将起火位置、火焰颜色、烟雾大小等火灾情况及客舱相关情况进行报告。
	2.3 机上常见病处置	2.3.1 能根据机上医疗急救的知识,判断机上常见疾病的类型。
3. 机上服务	3.1 旅客登机前准备	3.1.1 能根据不同机型(B737/A320)的服务设备检查标准,正确检查客舱服务设备。 3.1.2 能根据客舱预先准备程序及要求,完成客舱的地面准备工作。
	3.2 迎客登机	3.2.1 能正确清点旅客人数。 3.2.2 能根据民航客舱服务与管理的相关知识,引导旅客正确入座。 3.2.3 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。
	3.3 空中服务	3.3.1 能根据报纸、杂志分发程序及标准,为旅客提供报刊服务。

工作领域	工作任务	职业技能要求
		<p>3.3.2 能识别餐食及饮料的种类并且根据机上服务话术标准将其准确地介绍给旅客。</p> <p>3.3.3 能根据国内/国际餐食服务标准及不同航线的特征，为旅客提供餐水服务。</p> <p>3.3.4 能根据国内/国际餐食服务标准，回收餐具、整理客舱。</p>
	3.4 航后讲评	3.4.1 完成服务流程后，能针对自身的工作表现进行自我评价。
4. 语言运用	4.1 中英文广播	<p>4.1.1 能根据广播器的使用方法及规定，熟练使用广播器。</p> <p>4.1.2 能根据机上广播及民航客舱服务英语的相关知识，流畅地进行颠簸、寻找机上医疗救护人员的中英文广播。</p>

表 3 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 应急设备检查	<p>1.1.1 能准确说出应急设备的使用时间及使用方法。</p> <p>1.1.2 能根据不同机型（B737/A320）准确说出应急设备的储藏位置。</p>
	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。
	1.3 安全检查	1.3.1 能根据特殊旅客的安全管理规定，对婴儿旅客、残疾旅客、肥胖旅客、盲人旅客等特殊旅客进行安全检查。
	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，进行舱门安全评估。
2. 应急/ 应急医疗处 置	2.1 释压处置	2.1.1 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。
	2.2 失火处置	<p>2.2.1 能根据不同的火灾类型选择相应的灭火设备。</p> <p>2.2.2 能根据客舱失火的处置要求，进行正确的灭火处置。</p>
	2.3 机上常见病处置	<p>2.3.1 能根据机上常见病的处置方法及不同的病情表现，采取相应处置措施。</p> <p>2.3.2 能根据心肺复苏（CPR）的理论及实操知识，正确完成心肺复苏（CPR）。</p>
3. 机上服务	3.1 旅客登机前准备	<p>3.1.1 能根据不同机型（B737/A320）厨房设备的检查标准，正确检查厨房设备。</p> <p>3.1.2 能根据厨房预先准备程序及要求，完成厨房的地面准备工作。</p>
	3.2 迎客登机	3.2.1 能根据民航客舱服务与管理的相关知识，

工作领域	工作任务	职业技能要求
		在引导旅客入座的基础上疏通过道。 3.2.2 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。
	3.3 空中服务	3.3.1 能根据特殊旅客的服务要求,为特殊旅客提供相应的服务(无成人陪伴儿童、盲人、聋哑人等)。 3.3.2 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。 3.3.3 能根据特殊餐食的代码及供应要求,确认特殊餐食并准确派发。 3.3.4 能根据烤炉的使用方法及餐食烘烤的要求,正确使用烤炉烘烤餐食。
	3.4 航后讲评	3.4.1 完成服务流程后,能针对自身及所负责区域的乘务员的工作进行评价。
4. 语言运用	4.1 中英文广播	4.1.1 能根据广播器的使用规定及方法,熟练使用广播器。 4.1.2 能根据机上广播及民航客舱服务英语的相关知识,流畅地进行登机广播、欢迎词广播、航线介绍广播等常规广播。

表4 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 能在应急情况下准确拿取并且使用应急设备。
	1.2 安全演示的组织	1.2.1 能进行安全演示中英文广播,并组织安排乘务员进行客舱安全演示。
	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,对全客舱的安全检查进行复查及整体的安全评估。
	1.4 舱门操作	1.4.1 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。
2. 应急/ 应急医疗处置	2.1 释压处置	2.1.1 能根据客舱释压的处置方法,在客舱发生释压时组织乘务员有序地进行释压处置。
	2.2 失火处置	2.2.1 能根据失火的处置程序,在客舱发生火灾时组织乘务员组成三人灭火小组进行有序灭火。
	2.3 机上常见病处置	2.3.1 能根据外伤包扎的相关知识,对受外伤的乘客进行包扎。 2.3.2 能根据急救箱、应急医疗箱和卫生防疫包的相关知识,正确说明急救箱、应急医疗箱及

工作领域	工作任务	职业技能要求
		<p>卫生防疫包包含的内容及使用方法。</p> <p>2.3.3 能根据机上应急医疗急救的相关知识，在旅客发生应急医疗事件时，统筹领导，并合理地进行工作分配。</p>
3. 机上服务	3.1 旅客登机前准备	<p>3.1.1 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。</p> <p>3.1.2 能根据机上清舱规定，组织乘务员进行清舱检查。</p> <p>3.1.3 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。</p>
	3.2 迎客登机	<p>3.2.1 能在登机过程中，对重座、调换座位、争抢行李架等特殊情况进行处置。</p> <p>3.2.2 能根据民航客舱服务与管理的相关知识，把控旅客整体的登机速度与秩序，按时关闭舱门。</p>
	3.3 空中服务	<p>3.3.1 能根据酒水服务标准及要求，结合旅客需要，介绍并调制出不同的酒饮。</p> <p>3.3.2 能根据旅客沟通技巧的相关知识，在旅客表现出不满时，及时处理，并运用自身能力化解矛盾。</p> <p>3.3.3 能根据非正常旅客的处理规定及一般投诉处理方法，正确解决旅客投诉问题。</p>
	3.4 航后讲评	<p>3.4.1 在服务流程结束后，能结合航班整体情况，对该航班每位乘务员的工作情况进行点评及指导。</p>
4. 语言运用	4.1 中英文广播	<p>4.1.1 能根据机上广播及民航客舱服务英语的相关知识，自行组织语言，进行特殊情况下的中英文广播。</p>

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.