

3

模块三

民航客舱管理

学习目标

- ◎熟悉客舱管理的意义。
- ◎掌握客舱资源管理的相关理论。
- ◎了解民航客舱旅客服务与管理。
- ◎掌握机上厨房各类设备的正确使用方法。





▶ 学习单元一 民航客舱管理概述

客舱管理涉及的内容多、范围大、要求高,乘务员要掌握客舱管理的定义和相关知识,了解人为因素与客舱管理的重要相关性,对客舱中的冲突、差错和压力进行有效的管理,提高运行品质。

一、管理与客舱管理的定义

1. 管理的定义

管理是指通过计划、组织、领导、控制及创新等手段,结合人力、物力、财力、信息等资源,以期高效地达到组织目标的过程。广义的管理是指应用科学的手段安排组织社会活动,使其有序进行,英文是 administration 或 regulation。狭义的管理是指为保证一个单位全部业务活动而实施的一系列计划、组织、协调、控制和决策的活动,英文是 manage 或 run。

2. 客舱管理的定义

客舱管理是指客舱经理/乘务长为了实现航班的安全正常运行和服务质量目标,而对乘务组、旅客及各种资源实施的统筹管理,也包括乘务员在航班执行过程中对客舱的人、机、料、法、环的管理。

二、客舱管理的意义

1. 确保客舱安全

安全是根,保证旅客安全是乘务员的法律责任和最高职责。安全是航空公司最重要的社会责任,是民航业永恒的主题,确保客舱安全是乘务员提供给旅客最优质的服务。良好的客舱管理能够建立规范的安全保证系统,指导乘务员遵守规章,按照标准程序执行,才能负责任地履行岗位职责,确保客舱安全,保护国家和人民生命财产的安全,维护社会稳定。

2. 实现优质服务

服务是魂,是客舱乘务工作目标与核心,是航空服务生存和发展的命脉,提供优质服务是客舱乘务员最重要的工作。优质服务的实现是客舱管理的作用体现。旅客在乘机过程中获得的满意度、舒适度和惬意度方面的全方位服务体验,需要客舱乘务员付出真情细致和周到亲切的服务。实现优质的服务能够赢得旅客的信任感与忠诚度。

3. 提高运行效率

效率是金,实施客舱管理就是提高运行效率,航空公司的运行效率体现在时刻准点、运行正常、成本精细和盈利效益。客舱管理,一方面要提高人的工作效率;另一方面要实现物的利用效率,从而节约成本,增加利润,实现正面的效率。航班正常运行确保了旅客利益,维护了旅客的权益,为公司创造声誉和效益。

三、客舱资源管理

客舱资源管理又称为机组资源管理(crew resource management, CRM),是指有效地运用所有的



可用资源,以达成安全而有效率的飞行运作。

▶ 学习单元二 民航客舱管理的内容与要求

客舱管理涵盖的内容多、要求高、涉及面广,是影响客舱品质的主要因素。

一、旅客管理

为保证航班正常运行,乘务员要对航班旅客进行全面的的管理,顺利完成航班任务,以下为发生特殊情况时的通用规定:

1. 可不接受的旅客范围

- (1) 是或怀疑是中毒者。
- (2) 是或怀疑是吸毒者。
- (3) 要求静脉注射者。
- (4) 已知是传染性疾病并在航班中有可能传染给他人,或该人无法提供有效证明其无传染危险者。
- (5) 干扰公共秩序者。
- (6) 拒绝提供有效证明者。
- (7) 精神不健全,有可能影响机上人员或自残者。

2. 责令下机的旅客

- (1) 责令下机的范围为无票登机的、无登机牌的、登错机的、表现为醉酒的和证件不齐全的等。
- (2) 责令下机无效时,乘务员应立即通知报告机长,要求机场公安采取措施,强制该旅客下机。

3. 睡觉的旅客

- (1) 提醒睡觉的旅客系好安全带,防止意外颠簸受伤。
- (2) 注意巡视客舱,做好客舱服务提示。
- (3) 预留旅客的餐食,提供毛毯服务,关闭阅读灯和通风器。
- (4) 夜航期间要适当地调高客舱温度,调暗客舱灯光。
- (5) 说话、动作要轻,除安全提醒外,尽量不要吵醒旅客。

4. 晕机的旅客

(1) 关心。主动询问晕机旅客的情况并加以安慰,擦去其呕吐物,擦净被弄脏的衣服、地毯和行李,送上温水、毛巾和清洁袋,如果座位被弄脏,有条件时可以帮助其调整座位。

(2) 照顾。根据晕机旅客的症状,帮助其松开衣领、腰带和安全带,打开通风器,调直座椅;可用手在其背后自下而上推,以减轻其症状,在征得其同意的情况下,提供人丹含服,在其人中、太阳穴处擦拭清凉油。

(3) 其他。如果晕机旅客的情况没有得到缓解,要及时报告机长并广播寻找医生。建议有晕机史的旅客在起飞前 30 min 服用晕机药缓解症状。



5. 怀抱婴儿的旅客

(1) 安全管理。提供婴儿安全带,指导怀抱婴儿的旅客正确的使用方法,提醒其起飞、颠簸和下降时系好安全带和注意各项安全要求,不安排其坐在应急出口附近和靠通道的位置。一排不安排2名婴儿。

(2) 物品存放。指定一名乘务员上下机时帮助怀抱婴儿的旅客提拿行李、安排座位并安放妥当,航程中帮助其拿取用品。例如,接收婴儿车,在飞机停稳后及时交还给旅客。

(3) 设备介绍。向怀抱婴儿的旅客介绍机上服务设备、呼唤铃、通风器和可供婴儿换尿片的盥洗室的位置和使用方法;如果盥洗室无换尿片的设备,可以在空座位铺上毛毯或毛巾,供婴儿换尿片。

(4) 服务细致。乘务员要主动地关心怀抱婴儿的旅客,帮助其冲泡奶粉,准备清洁袋和毛巾,及时清理废弃物,弄脏的毛毯要单独存放,地面由清洁人员处理。飞机下降时,告诉怀抱婴儿的旅客婴儿可能会压耳朵,提醒其唤醒婴儿,帮助其整理好随身物品,根据目的地的气温,提醒其穿好外套。

二、餐食管理

1. 安全卫生

(1) 乘务员应在航前及航程中做好餐食安全管理工作,为旅客提供卫生、安全的机上餐食。

(2) 对已经装机的餐食,若飞机上没有冷藏设施,一般可在飞机上保存4 h;若飞机上有冷藏设施,可在飞机上保存12 h,但温度不得超过10℃。

(3) 如果餐食出现异味、变质、变色和过期等情况,要立即报告,并且通知地面工作人员予以更换。

2. 规范操作

(1) 乘务员要将冷热餐食和用具分开冷藏或加温,保证凉的必凉、热的必热;内放干冰保持冷藏的餐车,在供餐之前不得随便打开,以充分保持冷藏的温度。

(2) 餐食提供时要根据服务标准做好供餐、酒类和饮品等服务。

3. 干冰要求

(1) 严禁将干冰放置于烤箱内,以防发生烘烤后的安全隐患。

(2) 严禁将干冰放于水槽内,以防止水槽与下水管冻住。

(3) 机上配备的干冰可均匀分散放置于餐车顶部,以降低餐车内的温度,保持餐食的新鲜。

三、机供品管理

机供品是有限资源,乘务员要根据配备量合理使用,遵循均衡性、节约性原则,减少浪费与损耗。

1. 均衡性

有些机供品是一次性配备上机,一般情况下不予加配,对于这些机供品,乘务员要事先做好均衡调配,防止出现分配不均的现象。例如,机上报纸一般是一次性配备上机,过站期间不予补充,当连续执行4个航班时,乘务员需根据预报人数进行合理均衡的分配,避免发生因前一个航班发放完毕,而造成后续航班无法提供的状况。



2. 节约性

乘务员在使用机供品时要注意节约,避免大手大脚,随意浪费。例如,可乐、雪碧打开后,瓶盖要留存起来,饮料供应结束后应将瓶盖拧紧,以免发生无法保存而只能大瓶倾倒饮料的情况。又如,清洁盥洗室的洗手池时,不要抽取一叠纸巾擦拭,可以先用毛巾擦一遍,再用1~2张纸巾将剩余的水迹擦干;用过的小毛巾还可以继续使用,养成节约的好习惯。

四、厨房管理

1. 干净整洁

乘务员要保证厨房区域的冰箱、烤箱、保温箱、储藏室的干净整洁;保持厨房台面、地面的清洁,不要将油状液体、牛奶、果汁倒入池中,应倒入马桶。

2. 规范操作

厨房内的所有服务用具要轻拿、轻放、轻开、轻关,并保证用具干净、无污物。不要将塑料纸或纸类用品放入烤箱或保温箱内;按要求,起飞、下降期间将所有厨房用电关闭。

五、盥洗室管理

1. 盥洗室清洁

乘务员要保持盥洗室清洁卫生、无异味,原则上头等/公务舱1人次、经济舱3人次使用后打扫一次,做到镜面、台面、地面、马桶周围干净无污迹。及时补充盥洗室的卫生用品,按规定摆放整齐,卷纸前端折成三角形。

2. 盥洗室监控

乘务员要做好盥洗室的监控,应注意烟雾探测器的工作状况,防止旅客在盥洗室内吸烟而影响客舱安全。当旅客长时间滞留在盥洗室内时,乘务员要主动用敲门和询问的方式了解旅客的情况,如发现旅客在盥洗室内昏厥,乘务员可直接打开盥洗室进行救助。

需要注意的是,每间盥洗室的天花板或壁板上均装有烟雾探测器,当探测到烟雾时会发出高音量的蜂鸣声。乘务员在航前要仔细检查确定烟雾探测器的工作指示灯位于绿色工作位置,按中断按钮可使烟雾探测器停止蜂鸣。

六、飞行机组服务

1. 总体要求

主动有礼、大方得体,确保与飞行机组的信息沟通及时准确,避免擅作主张和主观臆断。

2. 机组协同

乘务组要主动与机组沟通,根据机组协同标准,逐一进行详细的准备和协同,了解航路天气及有关信息。

3. 餐饮服务

(1) 直接准备阶段工作完毕后,应提供给机组饮料和毛巾,注意茶水勿倒过满,拧紧瓶盖或盖上



纸杯起到防溅作用。

(2) 为机组供餐的时间应事先询问机组的每位成员,按需按规定提供。对机长和副驾驶员需提供不同的餐食。

(3) 为机组提供饮料、餐食时要使用托盘,注意平稳安放,防止打翻。

4. 注意事项

(1) 进入驾驶舱,应按照事先的联络暗号执行,防止有人尾随进入。

(2) 所有送入驾驶舱的餐具应在用完后及时收回,颠簸时禁止服务。

(3) 与机组交流时,应确认机组工作情况,避免打扰机组正常的飞行操作。

(4) 飞行实施阶段,全程做好驾驶舱安全监控,禁止非机组人员进入。

(5) 离开驾驶舱,应从观察孔观察外部情况,确认安全方可开门离开。

(6) 如不慎在驾驶舱打翻饮料,乘务员需在机组人员指导下予以清洁,切勿自行盲目擦拭,以免造成对仪表、仪器的间接损坏。

▶ 学习单元三 民航客舱旅客服务规范与管理

一、旅客服务规范

民航客舱旅客服务规范主要如下:

1. 迎送客服务管理规范

(1) 乘务员迎送客时的站位(此处以 B737 系列机型为例)。

① 如航班只开 L1 门,迎送客位置如表 3-1 所示。

表 3-1 B737 迎送客位置(开 L1 门)

号位	迎 客	送 客
PS1	L1 门内侧	L1 门内侧
SS2	公务舱 2 排 D 座	先在公务舱与经济舱之间,公务舱旅客下机后,在廊桥口或客梯车上送客
SS3	R2 门卫生间旁	R2 门卫生间旁
SS4	经济舱 4 排 D 座	L2 门卫生间旁
SS5	紧急出口处 D 座	各自座位旁
SS6	经济舱倒数第 3 排 D 座	

② 如航班开 L1、L2 门,迎送客位置如表 3-2 所示。



表 3-2 B737 迎送客位置(开 L1、L2 门)

号位	迎 客	送 客
PS1	L1 门内侧	L1 门内侧
SS2	公务舱 2 排 D 座	先在公务舱与经济舱之间,公务舱旅客下机后,在 L1 门口处廊桥口或客梯车上送客
SS3	L2 门内侧	L2 门内侧
SS4	经济舱 4 排 D 座	L2 门口处廊桥口或客梯车上
SS5	紧急出口处 D 座	各自座位旁
SS6	经济舱倒数第 3 排 D 座	

(2) 乘务员迎送客的形象要求如下:

- ① 站姿:双腿并拢,身体与舱门成 45°角。
- ② 眼睛:面带微笑,目视旅客的眼睛。
- ③ 鞠躬:15°鞠躬并向旅客问好。
- ④ 手势:五指并拢、手势明确。

2. 餐食服务

在飞机上,餐食主要分为正餐(含热食)、冷正餐(不含热食)、早餐(含热食)、冷早餐(不含热食)、点心等五类。

(1) 餐食烘烤的温度。含热食的餐食必须烘烤加热后才能提供给旅客。任何剩余的食品不能再次冷却后再加热进行供应。

(2) 特殊餐食。根据旅客个人的要求,特殊餐食提供以适应宗教或健康的需要,但旅客需在飞机起飞前至少 24 h 内向承运人提出要求。特殊餐食由航空公司根据特殊食品通知单提供,并做好特殊标记,特殊旅客通知单上标有要求的特殊餐食及座位号。旅客登机前,乘务长要了解特殊餐食的内容、旅客座位号并确认,及时通知该区域的乘务员。供餐时,应先于其他旅客提供特殊餐食。婴儿用餐时,乘务员视情况,待婴儿用餐完毕,再提供其监护人用餐。提供特殊餐食,需尊重各国及各地的风俗习惯。

(3) 烘烤餐食的技巧。

- ① 检查烤箱中是否有餐食。
- ② 烘烤前,要将干冰从烤箱内取出来。
- ③ 热食不能直接摞在一起,每层之间要用烤架隔开。
- ④ 特殊餐食不应与普通餐热食一起烘烤,以免送错。
- ⑤ 如果机组成员食物中毒,会影响飞行机组的工作能力,进而影响飞行安全。为机组供餐的乘务员应绝对保证供给机长和其他机组成员的食品是完全不同的。

二、旅客服务管理

1. 客舱旅客的管理规则

如有旅客违反了旅客管理规则,应按航空公司的法律法规委婉地进行劝告,并要求其执行;如



果旅客拒绝或不能遵守法规,可能会被解释成干扰机组的工作,应立即通知机长寻求合适的解决办法。

2. 严重行为不当旅客的处理

严禁任何旅客袭击、威胁、恐吓或干扰机组成员执行工作,如违规可以被认为严重的行为不当。

乘务员一经发现严重的旅客行为不当,应立即报告给乘务长/主任乘务长,乘务长/主任乘务长通告并与机长协商决定处置方案。

3. 非正常旅客的处理

(1) 起飞前的处理。登机时,如果有旅客显示醉态,或在麻醉品作用影响下干扰了机组成员工作,并/或危及旅客与机组的安全,乘务员要通知地面值班人员和/或机长;地面值班人员将其带下飞机并做善后处理。

(2) 离开登机门后的处理。飞机离开登机门后,如果有旅客显示醉态或处在麻醉品作用之下,乘务员应通知机长,并由机长来决定是否滑回并劝其离机。

如果飞机返回登机口,通知地面值班人员处理该旅客的离机及善后事宜。

(3) 飞行中的处理。如有旅客在起飞后显示醉态或处在麻醉品的作用下,乘务员要通知机长,乘务长/主任乘务长要在机长的指示下采取必要的措施。飞机到达目的地后,警察或其他官员可上飞机来处理该旅客,并询问目击者。如果该旅客的不当行为涉及并危及机组成员的工作,应报告中国民用航空局。

(4) 事件的报告。乘务长填写事件报告单,并报告机长签名。将报告送呈给公司。

4. 责令旅客下机的处理

下列旅客可被责令下机:

- (1) 非法无票登机者。
- (2) 无登机牌的旅客。
- (3) 超载时,已登机的候补旅客按登机优先次序从后向前。
- (4) 任何不可接收的旅客、登错飞机的旅客。

如果所有责令旅客下机的方法均告失败,地面值机人员或机长可以要求当地强制执行官员责令该旅客下机;如果该旅客仍拒绝下机,他/她将被指控为非法行为,并且由强制执行官员带走。

5. 需持有医疗证明旅客的管理

- (1) 需用早产婴儿保育箱者。
- (2) 要求在空中额外吸氧者。
- (3) 可能在空中有生命危险,或要求医疗性护理者。
- (4) 已知有传染性疾病,但采取措施可以预防者。

医疗证明必须说明旅客应遵守的规定,并在乘机之日前的 10 d 之内签署;在旅客登机前,医疗证明必须交乘务长一份。

6. 需特殊帮助旅客的处理

(1) 特殊旅客服务通知单。航空公司为需要特殊帮助的旅客准备一份特殊旅客服务通知单,并将其送交航班乘务长。



(2) 征求志愿服务者。

① 班机的民航内部人员。

② 由该旅客选定的人员。

③ 愿意提供帮忙的其他旅客。

④ 机上工作人员志愿服务者。如果所在舱位人员允许,这可作为最后的选择。

(3) 对志愿服务者的要求。

① 应是体格强壮者。

② 必须大于 15 岁。

③ 每次航班,每位残疾者可能只有 1 位服务人员。

④ 不能附带照顾婴幼儿。

7. 投诉旅客的处理

(1) 对待生气的旅客,乘务员要耐心地听取其倾诉,切不可与其争执。

(2) 如可能,应想方设法改变当时的状况。

(3) 向生气的旅客道歉,并保证将他/她的意见能转达给相关人员;如该旅客不满意,到达目的地时,通知地面工作人员。

(4) 如可能,记录下所有的相关信息,包括投诉旅客的姓名、地址,以便事后与其联系。

(5) 机长和乘务长之间应相互沟通,以解决出现的问题。

8. 航行中的客舱管理

(1) 旅客要求冷藏药品的处理。旅客在航班中要求冷藏药品时,可将药品放入盛有冰块的塑料袋内,但不能将药品冷藏于厨房冷藏箱或冰柜中。

(2) 旅客要求更换座位的处理。经乘务员允许,旅客在飞行中可更换座位,但不能允许不符合条件的旅客坐在出口处座位。

(3) 进入头等舱/公务舱访客的处理。原则上禁止普通舱旅客进入头等舱/公务舱访客。如果旅客有此需要,乘务员通过收取适当的费用可将旅客舱位升级,或要求头等舱/公务舱旅客进入经济舱访客。

(4) 头等舱/公务舱卫生间的管理。乘务员主动向经济舱旅客介绍和提醒其所应用卫生间的位置。在空中平飞阶段,应拉上各舱间的隔离帘,以减少普通舱、公务舱的旅客进入头等舱。

(5) 进入驾驶舱的管理。在地面时,除非有航空公司特许人员陪同(但不必是机组人员),否则访问者不被允许进入驾驶舱。

有权在驾驶舱的人员,如安全检查人员或授权的公司雇员,在要求进入驾驶舱时,必须向机长出示身份证及证书,并等待许可。

佩带有身份证的中国民用航空局的检查官员可自由地进入驾驶舱。

9. 遗失物品旅客的处理

(1) 客舱内拾到物品的处理。

① 在旅客离机后,或在旅客登机前,乘务员在客舱捡到任何有价值的物品时,必须马上报告乘务长进行查看。



② 乘务长填写旅客遗失物登记表,并将失物及登记表一同签字后交给地面工作人员。

③ 如果是在旅客中捡到,并且证明是该旅客的物品,经乘务长确认后归还给该旅客。

(2) 旅客报告遗失物品的处理。应询问清楚丢失物品的品名、颜色、大小、特征,丢失的地点、时间和旅客姓名等。

① 在地面遗失物品的处理。如果飞机未起飞,立即报告乘务长和机长,与地面工作人员联系,请他们帮助查询。找到失主后,应让其确认一下,当面交还失主。

如果飞机已关舱门或起飞后,旅客报告丢失物品时,除了要了解丢失物品的情况外,还应问清楚遗失物品旅客的地址、旅行目的地、联系方法等,并向旅客解释不能下机寻找,如有消息会马上通知该旅客。

经查询,如地面报告物品已找到,应尽快告知旅客,并将物品尽快带到目的地,交给该旅客;经查询而未找到旅客的遗失物品时,应先向该旅客表示歉意,并表示如以后找到会及时通知,并希望该旅客与候机楼问讯处经常保持联系。

② 机上丢失物品的处理。如果在机上发生偷窃,乘务员首先要确定是发生在飞机上后,先在客舱内寻找,找不到则应报告机长,并将如下信息通知给即将抵达的航站:丢失的物品及其价值;偷窃是在机上发生的;是否在有可能丢失的地方查找过;在到站时,乘客是否需要报案。

10. 延误/等待航班的客舱管理

飞机在规定时间内机门不能按时关闭,乘务长应了解推迟的原因,并及时广播通知旅客。

如因特殊原因等待,乘务长应与机长保持联系,并根据等待的时间长短向旅客提供服务。

旅客登机后,如需重新回到候机室等待,乘务员应了解旅客的特殊要求,由乘务长根据情况与地面值班人员联系。

旅客登机后,遇有再次验票,乘务长应配合地面服务人员,广播通知旅客准备好机票。

▶ 学习单元四 机供品管理 ●

机供品是客舱服务项目中“物”的总称,是为旅客提供客舱服务的物质资源,一般包括餐饮餐具、书报杂志、毛毯、礼品、洗漱用品等。

一、机供品的相关概念

1. 机供品单

机供品单是指标有机供品配备数量与种类,供乘务员在航前或航后确认配机和填写回退量的单据。乘务员按照要求填写机供品单,以备核查。

2. 清点

清点是指乘务员在航前对照机供品单进行数量核对、质量抽查和安全检查的工作过程。



3. 回收

回收是指乘务员在航班服务结束后将机上剩余的机供品进行整理后放在指定的位置或区域,并填写机供品单的工作过程。

二、机供品的类别

机供品一般分为以下 6 大类:

1. 餐食

餐食分为旅客餐和机组餐两种。

(1) 旅客餐。一般根据舱位、航班时刻和航程配备旅客餐。旅客餐按舱位可分为头等舱餐食、公务舱餐食和经济舱餐食,按航班时刻可分为正餐、简便餐、点心餐等,按航程可供一餐至多餐。

(2) 机组餐。机组餐是根据局方要求和航班时刻为飞行机组配备的餐食,包括正餐、点心、水果等。机长餐食与副驾驶员餐食应有差别,机长餐食有特别的标记。

需要注意的是,如提供给机长和副驾驶员的餐食相同,则机长与副驾驶员的进餐时间间隔至少在 1 h 以上。

2. 饮品

机上饮品一般分为以下 5 大类:

(1) 水。机上一般配备矿泉水或纯净水,其含有人体必需的微量元素和矿物质,清洁卫生,是航班中配备量最大、使用量最多的饮品。

(2) 软饮料。软饮料是含有碳酸气体(二氧化碳)的饮料,一般情况下加入冰块后提供,口感清新舒爽。软饮料包括可口可乐、苏打水、干姜水、雪碧、橙味汽水等,如图 3-1 所示。



图 3-1 软 饮 料

(3) 果汁。果汁是由水果制成的饮料。航班上一般提供橙汁、番茄汁、苹果汁、菠萝汁、西柚汁、果蔬汁和椰汁等,如图 3-2 所示。头等舱、公务舱配备的果汁品种较丰富。

(4) 热饮。热饮包括绿茶、红茶、咖啡等,一般在餐后提供。乘务员必须掌握热饮冲泡的方法,在递送时要慢而稳,避免烫伤旅客。



图 3-2 果 汁

(5) 酒类。酒类是含有酒精的饮品,其酒精含量为2%~50%。航班上一般提供啤酒、红白葡萄酒和香槟等酒类。一般在国际航班和两舱配备的酒类品种较多,乘务员可根据机上配备的酒类和饮料为旅客调制鸡尾酒。

3. 餐具

机上餐具一般分为以下几类:

- (1) 杯具。玻璃杯、葡萄酒杯、香槟杯、咖啡杯、塑料杯、纸杯、咖啡壶、茶壶、咖啡棒等。
- (2) 餐具。汤碗、汤勺、面包碟、沙拉碗、餐盘、不锈钢刀叉、塑料叉勺、铝箔盒、纸餐盒等。
- (3) 辅助用品。餐布、餐谱、面包夹、面包篮、大小托盘、保温桶、开瓶器、摇酒壶、冰碗、冰勺、毛巾夹、纸巾、杯垫等。

4. 餐车、储物箱

餐车、储物箱用于存放餐食、饮品、餐具等服务用品。餐车分为整餐车、半餐车、免税品车和供酒车等。

5. 舒适用品

舒适用品一般包括被子、毛毯、靠枕、拖鞋、洗漱包和毛巾等。

6. 盥洗室用品

盥洗室用品一般包括洗手液、肥皂、护手液、清剂、擦手纸、卷筒纸和马桶垫纸等。

三、机供品管理的意义

机供品管理质量的高低直接影响到旅客的满意度、绿色环保和企业的经济效益。

1. 有助于充分发挥机供品的效能

机供品是客舱服务不可或缺的重要组成部分,乘务员要充分利用机上配备的机供品资源,根据旅客的需求、航班的特点和季节的因素等,合理地使用和调节机供品,发挥机供品的最大效能,从而提高旅客的满意度。

- (1) 体现合理化。乘务员在服务过程中,要对各类机供品进行合理的调配和使用,才能使有限的



资源发挥更高的效能。例如,国内航班由于航程、机型的限制,毛毯不是满员配备,无法保证每位旅客一人一条,当毛毯不够分发时,乘务员要把握分配原则,一般优先提供给老人、孕妇、儿童等特殊旅客,并要做好适当的预留,以备有旅客急需时能及时提供。

(2) 提高满意度。旅客的满意度与机供品提供的条件、质量等具有相关性。由于机供品配备有限,当发生供需矛盾时,往往会使旅客感到不满意。例如,供餐时,当旅客没有选择餐食的余地时,容易引起不满。此时,乘务员要灵活应对,除了诚恳地向旅客说明情况以取得谅解之外,还应该主动推荐可供的餐食品种,来弥补配备的不足,从而及时化解旅客的不满情绪,提高旅客的满意度。同时,乘务员要做个有心人,注意观察和总结各条航线机供品的使用情况,向有关部门提出调整机供品配备的合理化建议,以持续不断地改进服务品质。

2. 有助于推进精细化管理

机供品是航空公司的成本支出,乘务员要树立成本控制意识,加强对机供品的使用管理,倡导绿色环保理念,实现降本增效。

(1) 降本增效。航班机供品的运送环节多、备用量大且周转时间长,存在流失多、浪费大和管理难的现象。乘务员在服务过程中要本着厉行节约的原则,控制机供品的使用。例如,机上配备的无纺布毛巾,需湿润后提供给旅客,乘务员要根据旅客的人数,适量地准备湿润的毛巾。要避免因贪图省事、方便而将毛巾全部浸湿的做法,致使剩余的毛巾无法回收而造成浪费。航班结束前,乘务员要将剩余的机供品分门别类地进行整理,做好机供品的回收再利用,以降低机供品的成本。

(2) 绿色环保。绿色环保、减少环境污染是航空企业应承担的社会责任。机供品的有效管理也是绿色环保、减少环境污染的有效途径之一。乘务员除了节约使用机供品外,还要注意机供品的回收。例如,在回收餐具时,要将餐布与用过的餐具分开存放,避免油渍污染餐布,减少洗涤对环境的影响。又如,在提供饮料时,当旅客选择类同的饮品时,乘务员可提示旅客重复使用水杯,这样既能满足旅客的需求,又能降低水杯的使用量,体现了绿色环保的理念。

四、机供品管理的要求

机供品管理贯穿航班始终,乘务员要掌握管理要求和相关注意事项,这样有利于做好机供品管理工作。

1. 掌握配备标准

机供品的配备不是一成不变的,它会随着航季的变化、旅客的需求、时刻的调整而做出相应的修订。乘务员要及时掌握这些信息,做到心中有数、准备充分。机供品的配备归纳起来有以下两点要求:

(1) 做好航前准备。乘务员在执行航班前必须做好航前准备,包括配备标准、旅客人数、餐饮品种等内容。遇到航班延误,起飞时刻发生变化,供应的餐种也要随之变化。例如,原先上午9点起飞的航班延误至上午11点起飞,那么原先配备的点心餐应调整为正餐。乘务员在准备时要有预见性,及时与地面保障部门取得联系,做好餐食调整与准备,适应航班调整的需求。

(2) 掌握服务要求。乘务员应熟练掌握机供品的供应方法、服务要求和注意事项,保证旅客得到良好的服务体验。如在供餐前啤酒、白葡萄酒要冰镇,瓷器餐具要事先预热,干冰要在餐食烘烤前取



出,毛毯要事先安放在座位上等,乘务员要贯彻执行业务部门制定的各项服务要求,体现机供品提升服务价值的作用。

2. 航前仔细清点

机供品由地面工作人员先于机组登机前装载上机,存放于规定的位置。乘务员登机后在完成清点的前提下,与地面工作人员确认签字。清点要注意以下几点:

(1) 核查铅封。由于航空安全运输的要求,机供品从仓库运输到飞机上必须进行铅封,乘务员要仔细核对铅封号,并对上机的机供品进行全面的安全检查,防止外来物品被夹带上机。

(2) 标准清点。乘务员要根据机供品单据的配备数量和种类进行核对,避免出现机供品数量的短缺和种类不符的现象,对后续的服务造成影响或航班延误。

(3) 质量抽查。乘务员要抽查机供品的配机质量,如餐食的有效保质期、外包装的完好和用具的卫生质量等,确保机供品的质量符合健康卫生安全的要求。

3. 加强过站监控

航班在过站期间会对机供品进行配送和增补。乘务员要了解乘机人数临时变化的情况,及时通知地面工作人员做好配送和增补;同时要加强过站期间的监控,防止出现机供品不必要的损耗。

(1) 旅客人数变化。乘务员要在过站期间及时了解下一航段的旅客人数,一旦人数发生变化,与机供品配备数量不符合,要及时通知地面工作人员进行补充或回退。如果发生旅客大量增加,除了要调整好餐食的调整外,还需要做好饮料、餐具等用品的补充,保证客舱服务工作正常开展。

(2) 防止意外损耗。过站期间会有客舱清洁、设备检修等地面人员进入客舱,乘务员要加强机供品的保管和监控,避免发生误将正常的机供品当作废弃物而卸下飞机的现象,这不但造成意外的浪费,又会影响后续航班的正常服务。

4. 航后回收交接

结束航班任务前,乘务员要对剩余的机供品进行清点、整理和分类,集中放置在规定的规定位置并填写机供品的使用情况,在有条件的情况下,做好与地面人员的当面交接工作。

▶ 学习单元五 机上厨房设备及操作 ●

厨房设备主要包括断路器、烤箱、烧水器、烧水杯、餐车、电源控制面板、水开关阀门和水槽等。在每次飞行航前检查时,乘务员都应该逐一确认设备的完好性和可用性,这样才能使餐饮服务得到良好的保证。

一、厨房概述

厨房通常位于客舱的前面和后面,有的机型客舱的中间也会有分布。厨房内有烤箱、烧水杯、烧水器、餐车、杂物储存柜、电源控制面板、厨房照明、积水槽、废物箱等,如图 3-3 所示。厨房中还有单独的水开关阀门。



图 3-3 厨 房

二、厨房设备

1. 断路器

断路器能切断电源,保护电路设备。

(1) 操作。

- ① 将黑色按钮拉出,可切断电源。
- ② 按下黑色按钮,可重新接通电源。

(2) 注意事项。

- ① 若断路器跳出,冷却 3 min 后方可重置。
- ② 在重置断路器前通知驾驶舱。
- ③ 一旦断路器重置正常,马上通知驾驶舱和乘务长。
- ④ 断路器只允许重置一次,不可一直按着断路器的重置按钮,否则会引起火灾。

2. 烤箱

烤箱只可用于加热食物,如图 3-4 所示。

(1) 不设定服务时间操作程序。

- ① 按压 ON/OFF 键打开电源开关,开关及中温指示灯亮,如图 3-5 所示。
- ② 按温度调节钮;选择加热模式,有低温、中温、高温三种模式,一般选择中温模式。
- ③ 顺时针扭转时间调节钮,至显示屏上显示所需的时间。
- ④ 按加热时间锁定钮,指示灯亮。然后分别按压时间显示栏下的 SET 键,黄色的指示灯亮起。
- ⑤ 按 START 键进行烤制,计时器开始倒计时。
- ⑥ 当时间为“00”时,会发出“滴滴”声,所有的指示灯及显示屏闪亮,按压 ON/OFF 键关闭电源,烤箱停止工作。

(2) 设定服务时间操作程序。

- ① 按设定完加热时间后,继续顺时针旋转时间调节钮,至服务时间显示屏上显示所需的时间(最



长加热时间为 60 min)。



图 3-4 烤箱



图 3-5 烤箱操作面板

- ② 按服务时间锁定钮,指示灯亮。
- ③ 按 START 键,指示灯亮,服务时间开始倒计时。
- ④ 当服务时间与加热时间一致后,烤箱自动开始正常工作。如果要检查烤箱内的温度,按下温度调节按钮,两个显示屏共同显示温度,先显示摄氏度,后显示华氏度。

(3) 注意事项。

- ① 在加热前确保烤箱内无任何纸片、纸制品及干冰。
- ② 为防止起火,严禁在烤箱内存放任何服务用器、用具、报纸、餐盒及各类可燃物。
- ③ 起飞、着陆前关闭电源。

3. 烧水器

烧水器采用饮用水加热系统。



(1) 操作。

- ① 按下 ON/OFF 键,指示灯亮。
- ② 按下自动注水按钮,自动注水进行。
- ③ 注水达到烧水器的感应器的位置时,注水指示灯熄灭。
- ④ 可以按 HOT WATER 按钮,放出热水。
- ⑤ 按 HOT PLATE ON 按钮,可以加热底板,起到保温作用。

(2) 注意事项。

- ① 烧水器内烧煮沸水水温一般为 80 ℃左右。
- ② 当 NO WATER 指示灯亮起后,应立即关闭电源,检查水阀、水量和水压是否正常。
- ③ 起飞、着陆前关闭电源。

4. 烧水杯

烧水杯用于烧煮开水。

(1) 操作。

- ① 在水杯内加入七八成水,插在电源插座上,扣好保险卡。
- ② 旋转定时器或打开开关,接通电源。

(2) 注意事项。

- ① 只在水杯内有水时方可通电。
- ② 起飞、着陆前关闭电源。
- ③ 倒空杯内的水,将水杯固定。

5. 餐车

餐车用于存放各类食品、饮料、用具和用品,如图 3-6 所示。



图 3-6 餐 车

(1) 种类。餐车有长车和对半车两种。

(2) 操作。

- ① 打开固定餐车锁扣。
- ② 踩踏绿色踏板松开刹车,拉出餐车。



③ 使用餐车服务时打开车门。

(3) 注意事项。

① 餐车不得用于存放各种试剂、疫苗或其他生物化学制剂、制成品。

② 餐车必须按规定位置存放。

③ 在地面移动、起飞、着陆前,所有餐车必须存放在规定的位置并固定恰当(不超出规定限载重量),将车门锁紧,踩好刹车,并用锁扣固定。

④ 将所有的餐车推出客舱时,必须有人监管;餐车处于停止状态时,必须踩下刹车。

⑤ 所有餐车使用完毕后必须重新收回并固定。

6. 电源控制面板

电源控制面板主要由厨房照明、断路器和开关组成,厨房电源控制面板如图 3-7 所示。



图 3-7 厨房电源控制面板

(1) 厨房电源。驾驶舱的厨房电源电门接通时,才可给厨房提供电源。飞行中,有效的交流电源只有一台发动机时,厨房电源将自动切断。

(2) 厨房灯光。

① 旅客登机、下机时,厨房顶灯灯光调至 BRT(高)挡。

② 飞机起飞、下降期间,厨房顶灯灯光调至 DIM(暗)挡。

③ 起飞后,工作期间,厨房顶灯灯光调至 BRT(高)挡。

④ 夜航飞行值班期间,厨房顶灯灯光调至 OFF(关)挡,打开工作灯。

7. 水开关阀门

每间厨房均有一个水开关阀门。开关指向 ON 位时,水阀打开;开关指向 OFF 位时,水阀关闭。

8. 冷水管和积水槽

(1) 冷水管用于清洗物品,禁止饮用冷水管内的水。

(2) 冷水管下方的积水槽用于排水,禁止向积水槽内倒入牛奶、果汁、咖啡等液体,以防止堵塞。



9. 储物柜

储物柜位于厨房内,用于放置各类机供品和乘务员物品,用完要及时关闭储物柜门并扣好。

10. 废物箱

废物箱用来存放垃圾,不使用时应保持废物箱的盖板关闭。

▶ 学习单元六 机上盥洗室和衣帽间管理

一、盥洗室管理

盥洗室内有抽水马桶、洗漱池、镜子、客舱扬声器、乘务员呼叫电门、水箱、水加热器、供水阀门、排污系统、烟雾探测器、灭火设备、废物箱、氧气面罩等用品,如图 3-8 所示。



图 3-8 盥洗室

(1) 水加热器。盥洗室可提供冷、热用水。每个洗漱盆下都安装有 420 W 的水加热器,可以使水温保持在 52~56 ℃。加热器的电源接通且正常工作时,位于水加热器顶部的琥珀色指示灯亮。水加热器控制电门与加热器琥珀色指示灯相邻。

(2) 废物箱。废物箱盖板有隔绝空气阻燃的作用,复位弹簧应处于完好状态。

(3) 盥洗室排污系统。盥洗室内洗漱池的排水通过加温的排放管排向机外。抽水马桶冲洗后的废水,排放到位于货舱夹层内,可容纳 60 加仑(1 加仑=0.003 79 m³)废水的废水箱。飞行高度低于 4 800 m 时,排污系统利用真空泵收集废水,并储存于废水箱中;飞行高度高于 4 800 m 时,系统将利用客舱与外界压差,将废水从马桶排放到废水箱。

(4) 氧气面罩。当出现释压,客舱高度达到 14 000 英尺(1 英尺=0.3 048 m)时,氧气面罩自动脱落,盥洗室的“返回座位”灯不亮。盥洗室有两个氧气面罩。

二、衣帽间管理

飞机上的衣帽间由衣帽架、照明和锁扣 3 部分组成,主用提供存储衣服的作用。



需要注意的是,敞开式的衣帽间仅能悬挂衣物,不可用于行李物品的存储。

思考与练习

- (1) 简述客舱管理的意义。
- (2) 旅客客舱管理的内容和要求有哪些?
- (3) 简述如何实现机供品管理精细化。
- (4) 当没有餐食可供旅客选择时,该如何处理?
- (5) 简述机供品管理的意义。