

# **民航空中服务**

# **职业技能等级标准**

(2021年1.0版)

**北京翔宇教育咨询有限公司 制定**

**2021年3月 发布**

## 目 次

前 言 .....	2
1 范围 .....	3
2 规范性引用文件 .....	3
3 术语和定义 .....	3
4 适用院校专业 .....	4
5 面向职业岗位（群） .....	4
6 职业技能要求 .....	4
参考文献 .....	11

## 前　　言

本标准按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本标准起草单位：中国航空运输协会、北京翔宇教育咨询有限公司、中国国际航空股份有限公司、中国东方航空股份有限公司、中国南方航空股份有限公司、中国民航大学、中国民航飞行学院、广州民航职业技术学院、上海民航职业技术学院。

本标准起草人：刘小娟、杨怡、叶桢、邹铁夫、刘丽娟、孙军、程颖敏、姚建明、周连斌、郑鹃、阎开、李彤、王禹淳、吕婧。

声明：本标准的知识产权归属于北京翔宇教育咨询有限公司，未经北京翔宇教育咨询有限公司同意，不得印刷、销售。

## **1 范围**

本标准规定了民航空中服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。

本标准适用于民航空中服务职业技能培训、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，凡是标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 18764-2002 《民用航空旅客运输术语》

AC-121-FS-2019-27R2 《客舱乘务员的资格和训练》

## **3 术语和定义**

国家、行业标准界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

### **3.1 航前准备**

飞行前由主任乘务长/乘务长主持的航前乘务组准备会。

### **3.2 航后讲评**

指完成航班任务后的工作讲评。

### **3.3 清舱**

旅客登机前或下机后，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。

### **3.4 特殊餐**

是航空公司为了满足宗教或健康需要，根据旅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。

### **3.5 机组成员**

飞行期间在航空器上执行任务的航空人员，包括飞行组和乘务组成员。

### **3.6 客舱释压**

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

## **4 适用院校专业**

中等职业学校：航空服务、民航运输、机场场务技术与管理、旅游服务与管理、酒店服务与管理、邮轮乘务、旅游外语、商务英语、国际商务、播音与节目主持、服装展示与礼仪、会展服务与管理、文秘、公关礼仪等。

高等职业学校：空中乘务、民航运输、民航空中安全保卫、民航安全技术管理、国际邮轮乘务管理、机场运行、机场机务技术与管理、航空物流、旅游管理、酒店管理、国际商务、旅游英语、商务英语、应用外语、播音与主持、模特与礼仪、文秘等。

应用型本科学校：航空服务艺术与管理、交通运输、智慧机场运行、旅游管理与服务教育、旅游管理、酒店管理、安全工程、英语、商务英语、国际商务、播音与主持艺术（空中服务方向）、表演（空中服务方向）等。

## **5 面向职业岗位（群）**

主要面向民航企业、机场、航空公司等行业的服务类岗位群，从事空中服务、客舱安全、机场贵宾室服务、等高端服务类工作岗位。

## **6 职业技能要求**

### **6.1 职业技能等级划分**

民航空中服务职业技能等级分为三个等级：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。

**【民航空中服务】（初级）：**能正确理解民航空中服务工作职业道德内涵，能把中国

传统文化和工匠精神融入到民航空中服务工作中；具备从事空中服务工作的民航基础知识和专业基础知识；掌握职业形象标准；了解民航空中服务人员基本岗位职责；能够识别客舱服务设备与设施并了解其功能；掌握机上酒水饮品种类及特殊餐食种类；熟练掌握民航空中服务中高频率使用的专业英语词汇和句型；掌握客舱安全演示、起飞/落地前的客舱安全检查、机上常见病处置、欢迎并引导旅客、旅客行李置放等相关业务。

**【民航空中服务】（中级）：**能正确理解民航空中服务工作职业道德内涵，能把中国传统文化和工匠精神融入到民航空中服务工作中；在履行初级职责的基础上，能具备客舱服务和客舱安全相关的理论知识；能指导旅客正确使用机上设施；能够按照民航规章履行岗位职责；能够正确评估出口座位旅客资格和特殊旅客座位调整；能按照要求完成清舱检查；能完成飞行中客舱、卫生间安全状况监控；能够从事客舱常规服务和特殊旅客服务；能够熟练进行中英文广播；能够熟练、正确进行B737-800或A320舱门操作；能够识别危险品及其风险；能够掌握包扎技能；正确使用机上通用应急设备；掌握客舱失压/失火/颠簸处置等相关业务。

**【民航空中服务】（高级）：**能正确理解民航空中服务工作职业道德内涵，能把中国传统文化和工匠精神融入到民航空中服务工作中；能在履行初、中级职责的基础上，掌握客舱服务沟通技巧、机组资源管理、乘务员心理健康管理等基本理论；能够利用民航法规来进行客舱安全管理；能够完成有/准备时间有限/无准备情况下的迫降和撤离、危险品应急处置、旅客心肺复苏、客舱安全风险识别与管理、自我心理健康管理等相关业务，能根据航班中的突发情况用英语和旅客进行沟通及播报英文广播词。

## 6.2 职业技能等级要求描述

民航空中服务职业技能等级标准涵盖基本通识要求以及按照业务的层级划分初级、中级、高级三个技能等级要求。

## **基本通识要求**

能准确掌握以下知识点的相关基础知识，并能融会贯通于技能训练中：

### **1. 职业道德及服务意识**

- (1) 民航工作与工匠精神
- (2) 职业道德
- (3) 职业守则
- (4) 服务意识与中国文化

### **2. 民用航空概况**

- (1) 中国民用航空概况
- (2) 中国主要航空公司概况
- (3) 国际航空运输组织、联盟概况

### **3. 礼仪知识**

- (1) 乘务员职业形象设计
- (2) 公共礼仪
- (3) 社交礼仪
- (4) 商务礼仪
- (5) 民航服务礼仪

### **4. 宗教礼俗**

- (1) 基督教
- (2) 佛教
- (3) 伊斯兰教
- (4) 犹太教

表1 民航空中服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.素质提升	1.1 职业素养确认	1.1.1 在工作岗位中能够表现出航空职业素质。 1.1.2 在工作岗位中能够表现出阳光服务心态。 1.1.3 在工作岗位中能够表现出客户服务意识。 1.1.4 在工作岗位中能够表现出良好职业形象。
	1.2 基础知识掌握	1.2.1 能熟练掌握民用航空概论基础知识。 1.2.2 能熟练掌握中国航空地理基础知识。 1.2.3 能熟练掌握航空旅客运输基础知识。
	1.3 航空英语应用	1.3.1 能用规范的中、英文对旅客进行安全提示和要求。 1.3.2 能用规范的中、英文对旅客进行机上餐饮的介绍。 1.3.3 能准确表述机上主要特殊餐食的中英文缩写名称。
2.技能应用	2.1 应急设备认知	2.1.1 能正确识别客舱应急设备标识与缩写。 2.1.2 能正确表述客舱主要应急设备的功能。 2.1.3 能正确检查客舱应急设备位置与状态。
	2.2 服务设备应用	2.2.1 能正确识别客舱服务设施设备。 2.2.2 能正确使用旅客服务设施设备。 2.2.3 能正确使用厨房服务设施设备。
	2.3 基础医疗处置	2.3.1 能够掌握医疗急救的基础理论知识。 2.3.2 能够判断机上常见航空不适应症状。 2.3.3 能正确处置机上旅客基础航空病症。
3.预先准备	3.1 航班飞行准备	3.1.1 能正确进行航前准备会各项工作流程。 3.1.2 能够准确完成与飞行相关的信息查询。 3.1.3 能准确表述承运人及目的地机场代码。 3.1.4 能表述目的地城市的特点及人文习俗。
4.飞行实施	4.1 客舱清舱确认	4.1.1 能完成旅客登机前的清舱检查。 4.1.2 能完成旅客下机后的清舱检查。
4.飞行实施	4.2 客舱安全检查	4.2.1 能对客舱设备进行安全检查。 4.2.2 能对厨房设备进行安全检查。 4.2.3 能完成起飞前客舱安全检查。 4.2.4 能完成下降前客舱安全检查。

	4.3 客舱安全演示	4.3.1 能正确评估出口座位旅客资格。 4.3.2 能正确进行安全出口座位介绍。 4.3.3 能正确进行氧气面罩相关演示。 4.3.4 能正确进行安全带的相关演示。 4.3.5 能正确进行救生衣的相关演示。 4.3.6 能正确进行撤离路线相关演示。
	4.4 客舱环境维护	4.4.1 能按照规定及时进行洗手间清洁。 4.4.2 能按照规定进行客舱的巡视工作。 4.4.3 能保持客舱、厨房和洗手间清洁。
	4.5 服务流程实施	4.5.1 能规范迎接旅客并引导入座。 4.5.2 能够指导旅客合理摆放行李。 4.5.3 能够指导旅客使用服务设施。 4.5.4 能正确进行客舱的餐饮服务。 4.5.5 能正确规范地引导旅客下机。
5.航后总结	5.1 航后工作总结	5.1.1 能够了解航后讲评的内容。 5.1.2 能够正确的实施航后讲评。 5.1.3 能反思航班安全服务不足。

表2 民航空中服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.素质提升	1.1 基础知识掌握	1.1.1 能熟练掌握航行与法规的相关知识。 1.1.2 能熟练掌握世界航空地理基本知识。 1.1.3 能熟练掌握航空旅客运输基础知识。 1.1.4 能全面掌握中国民航客舱安全规章。 1.1.5 能准确表述特殊旅客的分类及特点。 1.1.6 能正确表述特殊天气对飞行的影响。
	1.2 航空英语应用	1.2.1 能熟练运用中、英文和旅客进行沟通交流。 1.2.2 能熟练运用中、英文为旅客提供餐饮服务。 1.2.3 能熟练运用中、英文为旅客提供广播服务。
2.技能应用	2.1 紧急情况处置	2.1.1 能正确区分不同程度颠簸的表现。 2.1.2 能掌握不同程度颠簸的处置原则。 2.1.3 能够正确操作和使用机上氧气瓶。 2.1.4 能正确区分不同类型释压的表现。 2.1.5 能掌握不同类型释压的处置原则。

	2.1 紧急情况处置	2.1.6 能够正确操作和使用机上灭火器。 2.1.7 能正确使用个人防护式呼吸装置。 2.1.8 能正确区分不同类型失火的表现。 2.1.9 能掌握不同种类失火的处置原则。 2.1.10 能掌握不同位置失火的处置原则。
	2.2 危险品的识别	2.2.1 能准确表述危险品的运输要求。 2.2.2 能熟练掌握危险品分类和等级。 2.2.3 能够准确识别危险品标识图像。 2.2.4 能准确识别危险品的包装等级。
	2.3 基础医疗处置	2.3.1 能熟练掌握机载急救设备的种类与位置。 2.3.2 能熟练掌握机载急救设备正确使用方法。 2.3.3 能具备判断与处置机上外伤的救护能力。
3.预先准备	3.1 航班飞行准备	3.1.1 能熟练掌握机上通用应急设备的使用方法。 3.1.2 能够表述机上紧急情况对客舱安全的影响。 3.1.3 能够熟知机上特殊旅客的服务特点和方法。
4.飞行实施	4.1 客舱安全检查	4.1.1 能按规定独立完成应急设备的航前检查。 4.1.2 能够做好起飞前厨房设备的固定和检查。 4.1.3 能落实巡航中客舱、卫生间的安全检查。 4.1.4 能够做好落地前厨房设备的固定和检查。 4.1.5 能正确处置和完成重点区域的清舱检查。
	4.2 飞机舱门操作	4.2.1 能够正确地表述应急出口座位旅客的限制条件。 4.2.2 能够正确表述应急出口座位旅客所需履行职责。 4.2.3 能熟练、正确打开和关闭 B737-800 或 A320 舱门。 4.2.4 能熟练、正确操作舱门的滑梯预位和解除预位。 4.2.5 能在规定时间内完成应急出口开启和滑梯充气。
	4.3 服务流程实施	4.3.1 能确保落实客舱服务设施设备的检查。 4.3.2 能熟练完成机上餐饮配备的数量核对。 4.3.3 能按规定监控所有旅客行李摆放稳妥。 4.3.4 能够对特殊旅客提供有针对性的服务。
5.航后总结	5.1 航后工作总结	5.1.1 能积极听取机长、乘务长的航班讲评。 5.1.2 能够针对工作中出现的问题进行改进。

表 3 民航空中服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.素质提升	1.1 航空英语应用	1.1.1 能针对特殊情况熟练、正确使用英语和旅客进行沟通。 1.1.2 能针对客舱突发情况正确使用中、英文进行旅客广播。
	1.2 资源管理应用	1.2.1 能够正确运用与工作职责相关的民航法规。 1.2.2 能将机组资源管理正确运用在航班生产中。 1.2.3 能正确处置客舱安全中的威胁和人为差错。 1.2.4 能采取正确的方法加强自我心理健康管理。
2.技能应用	2.1 危险品的识别	2.1.1 能正确掌握危险品运输限制要求。 2.1.2 能正确掌握危险品运输应急处置。 2.1.3 能够正确处置机上发现的危险品。
	2.2 基础医疗处置	2.2.1 能正确使用机上应急医疗设备。 2.2.2 能正确使用急救箱里医用物品。 2.2.3 能够按照要求使用应急医疗箱。 2.2.4 能够正确判断并实施心肺复苏。
3.预先准备	3.1 航班飞行准备	3.1.1 能积极参与航班不正常情况下服务预案的讨论。 3.1.2 能针对航班不正常情况下的服务给出有效建议。
4.飞行实施	4.1 紧急情况处置	4.1.1 能够正确演示旅客的防冲击姿势。 4.1.2 能正确运用乘务员的防冲击姿势。 4.1.3 能在规定时间内落实有准备/准备时间有限的撤离准备。 4.1.4 能在规定时间内完成有准备/准备时间有限的撤离程序。
	4.2 服务能力提升	4.2.1 能熟练掌握并运用客舱服务的沟通技巧。 4.2.2 能够合理运用沟通策略提高旅客满意度。 4.2.3 能加强换位思考全力关注旅客乘机感受。 4.2.4 能正确运用多种方法解决旅客实际问题。
5.航后总结	5.1 航后工作总结	5.1.1 能主动与组员分享客舱安全工作的改进方法。 5.1.2 能主动与组员分享客舱团队合作的改进方法。

## 参考文献

- [1] GB/T 18764-2002 中华人民共和国国家标准.民用航空旅客运输术语
- [2] CCAR-276-R1 中国民用航空局.民用航空危险品运输管理规定
- [3] AC-276-TR-2018-01 中国民用航空局大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则 危险品货物航空运输存储管理办法
- [4] AC-121-FS-2019-131 客舱运行管理
- [5] 中等职业学校专业目录
- [6] 普通高等学校高等职业教育（专科）专业目录
- [7] 普通高等学校本科专业目录