

# 空中乘务

## 职业技能等级标准

标准代码：500006

（2021年2.0版）

江苏无国界航空发展有限公司 制定

2021年12月 发布

## 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 适用院校专业	5
5 面向职业岗位 ( 群 )	6
6 职业技能要求	7
参考文献	12

# 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：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、中国南方航空股份有限公司、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、成都航空职业技术学院、西安航空职业技术学院、长沙航空职业技术学院、江苏航空职业技术学院。

本标准主要起草人：刘玉梅、黄飞建、赵珏、王建华、尹涓、张琦、王智耀、王洋、孙语、王滢、刘茜、刘佳琪、杨丽明、廖正非、邓丽君、吴巧洋、兰琳、范月圆。

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。凡是未注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

空中乘务职业技能等级标准中应遵循以下操作规范：

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-R6 《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》

AC-121-FS-27R3 《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

**民用航空** civil aviation

利用各类民用航空器从事除执行军事、海关和警察任务以外的民用航空飞行活动。

[GB/T 18764—2002, 定义 3.1]

### 3.2

### **公共航空运输企业 Public Air transport enterprise**

指以营利为目的，使用民用航空器运送旅客、行李、邮件或者货物的企业法人。

[GB/T 18764-2002, 定义 3.3.1]

### 3.3

#### **承运人 carrier**

填开客票的航空承运人和承运或者约定承运客票上所载明旅客及其行李的所有航空承运人。

[GB/T 18764-2002, 定义 3.3.4]

### 3.4

#### **客票 ticket**

由承运人或者代表承运人所填开的被称为“客票及行李票”的凭证，包括运输合同条件、声明、通知以及乘机联和旅客联。

[GB/T 18764-2002, 定义 7.1.1]

### 3.5

#### **行李 baggage**

旅客在旅行中为了穿着、使用、舒适或便利而携带的必要或者适量的物品和其他个人财物。

[GB/T 18764-2002, 定义 11.1]

### 3.6

#### **航线 air route**

飞机从某一机场飞往另一机场所遵循的空中路线。

[GB/T 18764-2002, 定义 3.7.1]

### 3.7

#### 航节 leg

任何特定航班按时间顺序两点之间的航行。

[GB/T 18764-2002, 定义 3.7.8]

### 3.8

#### 航段 segment

特定航班从旅客登机点到旅客到达点一个或者一组顺序的航节。

[GB/T 18764-2002, 定义 3.7.9]

### 3.9

#### 航班号 flight number

按一定规则以航空公司代码加阿拉伯数字表示飞机飞行的航班编号。

[GB/T 18764-2002, 定义 3.8.8]

### 3.10

#### 空中服务 service in air

在航班飞机上为旅客提供的广播、餐饮、休息、娱乐等方面的服务。

[GB/T 18764-2002, 定义 14.6]

### 3.11

#### 重要旅客 very important passenger (VIP)

因其身份或社会地位的需要应予以特别礼遇和照料的特殊旅客。

[GB/T 18764-2002, 定义 5.2.1]

### 3.12

#### **特殊旅客服务 service to special passenger**

为重要旅客、婴儿、儿童、孕妇、患病、病残等特殊旅客提供的超出一般旅客服务内容的服务。

[GB/T 18764-2002, 定义 14.1.1]

## 4 适用院校专业

### 4.1 参照原版专业目录:

中等职业学校: 航空服务、民航运输、旅游服务与管理、国际商务、商务英语、旅游外语、酒店服务与管理、播音与节目主持、铁道运输管理、邮轮乘务等专业。

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、机场运行、机场场务技术与管理、航空物流、旅游管理、国际商务、高速铁路客运乘务、国际邮轮乘务管理、艺术设计、模特与礼仪、服装表演、舞蹈表演、歌舞表演、表演艺术、播音与主持、商务管理、商务日语、商务英语、酒店管理、安全防范技术等专业。

高等职业教育本科学校: 旅游管理、酒店管理、播音与主持、商务英语、商务日语、应用韩语、应用俄语、应用泰语、舞蹈表演、音乐表演等专业。

应用型本科学校: 航空服务艺术与管理、交通运输、安全工程、旅游管理、国际商务、商务英语、播音与主持艺术、舞蹈表演、日语、音乐表演、泰语、俄语、酒店管理等专业。

### 4.2 参照新版职业教育专业目录:

中等职业学校: 航空服务、民航运输服务、旅游服务与管理、国际商务、商

务英语、旅游外语、高星级饭店运营与管理、播音与节目、铁道运输服务、邮轮乘务等专业。

高等职业学校：空中乘务、民航运输服务、民航安全技术管理、民航空中安全保卫、机场运行服务与管理、机场场务技术与管理、航空物流管理、旅游管理、国际商务、高速铁路客运服务、国际邮轮乘务管理、艺术设计、时尚表演与传播、舞蹈表演、歌舞表演、表演艺术、播音与主持、商务管理、商务日语、商务英语、酒店管理与数字化运营、安全防范技术等专业。

高等职业教育本科学校：旅游管理、酒店管理、播音与主持、应用英语、应用日语、应用韩语、应用俄语、应用泰语、舞蹈表演与编导、音乐表演等专业。

应用型本科学校：航空服务艺术与管理、交通运输、安全工程、旅游管理、国际商务、商务英语、播音与主持艺术、舞蹈表演、日语、音乐表演、泰语、俄语、酒店管理等专业。

## 5 面向职业岗位（群）

**【空中乘务】（初级）**：主要面向民航运输企业、民用航空机场、民航服务企业或其他民航相关企业等职业岗位，主要完成航空服务、民航空中安全保卫、民航运输等工作。

**【空中乘务】（中级）**：主要面向民航运输企业、民用航空机场、民航服务企业或其他民航相关企业等职业岗位，主要完成航空服务、民航空中安全保卫、民航运输等工作。

**【空中乘务】（高级）**：主要面向民航运输企业、民用航空机场、民航服务企业或其他民航相关企业等职业岗位，主要完成航空服务、民航空中安全保卫、民航运输等工作。



## 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。

**【空中乘务】（初级）：**能够对客舱安全具备自我保护意识；能够对旅客提供登机阶段的指引、正确安放行李的引导以及空中飞行阶段经济舱旅客的餐食和饮料服务进行校验的工作，具备客舱餐饮服务英语会话能力，具备运用中英文进行欢迎词、致谢、颠簸内容的客舱广播能力；能够识别机上应急设备标识以及中英文名称以及不同机型（B737/A320）舱门的构造。

**【空中乘务】（中级）：**能够对机型（B737/A320）舱门进行操作；能够对经济舱的服务中常见情况进行校验的工作，并能处理服务中的常见问题；能够识别机上释压、颠簸、失火的种类，采取恰当的自我保护措施，具备根据指令或程序进行客舱安全保障以及应急处置的一般能力，了解机上常见疾病的处置方法，能正确实施 CPR（心肺复苏）操作，了解机上常见疾病的处置方法，能正确实施 CPR（心肺复苏）操作。

**【空中乘务】（高级）：**能够对机上突发情况采取必要且正确的自我保护措施并指导旅客，具备正确判断机上突发情况，根据不同情况形成团队合作，采取正确的处置措施进行客舱安全保障和应急处置的能力；能根据机型（B737/A320）舱门操作方法及分离器操作规定，进行舱门安全操作及评估；能够对服务中特殊情况下的合理处置进行校验的工作，保障安全第一，旅客至上的原则；能够识别机上常见酒饮，掌握相关酒饮的基本知识，具备根据客舱安全管理及旅客服务需求运用乘务英语进行沟通的能力，能根据广播词进行特殊情况的中英文广播，具

备一定的自行组织语言应对客舱突发应急情况进行广播的能力。

## 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（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 安全演示	1.2.1 能根据客舱安全介绍的要求及动作规范,进行穿戴氧气面罩、救生衣、安全带等客舱安全演示。
	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,进行客舱内的安全检查。
	1.4 舱门操作	1.4.1 能根据不同机型 (B737/A320) 舱门的构造特征,准确对舱门构造进行识别。
2. 应急处置	2.1 颠簸处置	2.1.1 能根据飞机姿态及客舱现象,辨别轻度颠簸。
	2.2 释压处置	2.2.1 能根据客舱释压现象,判断释压类型。 2.2.2 能根据客舱释压的类型,准确进行信息通报。 2.2.3 能准确说出客舱供氧系统的启动方式及注意事项。
	2.3 失火处置	2.3.1 能根据烟雾、火灾的基础理论知识,正确判断火灾种类。 2.3.2 能根据客舱火灾的种类,准确进行信息通报。
3. 应急医疗处置	3.1 机上基本医学处置	3.1.1 能根据机上医疗急救的基础理论知识,判断和处置因机舱内压力变化等原因引起的压耳及晕机等航空不适症状。
4. 机上服务	4.1 旅客登机前准备	4.1.1 能根据不同机型 (B737/A320) 的服务设备检查标准,正确检查及使用客舱服务设备。 4.1.2 能根据客舱预先准备阶段的服务工作要求,完成客舱的地面准备工作。
	4.2 迎客登机	4.2.1 能正确清点旅客人数。 4.2.2 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。 4.2.3 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。
	4.3 空中服务	4.3.1 能根据报纸、杂志分发程序及标准,为旅客提供报刊服务。 4.3.2 能识别餐食及饮料的种类并且根据客舱服务规范用语向旅客进行介绍。 4.3.3 能根据餐饮服务标准,为旅客提供餐饮服务。

		4.3.4 能根据客舱服务规范的要求，回收餐具、整理客舱。
5. 语言运用	5.1 中英文广播	5.1.1 能根据广播器的使用方法及规定，熟练使用广播器。 5.1.2 能根据乘务英语的相关知识，运用中英文进行客舱常规服务。 5.1.3 能根据机上广播词，流畅地进行欢迎词、致谢、颠簸的中英文广播。

表 2 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 应急设备使用及要求	1.1.1 能根据不同机型（B737/A320）准确说出应急设备的储藏位置。 1.1.2 能准确说出应急设备的使用时间、使用方法及注意事项。
	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。 1.2.2 能对不同的旅客，按规范进行安全介绍（如老人、孕妇等）。
	1.3 安全检查	1.3.1 能根据厨房、洗手间安全检查的标准，进行厨房、洗手间的安全检查。
	1.4 舱门操作	1.4.1 能根据不同机型（B737/A320）舱门操作的方法及分离器的操作规定，正确进行舱门操作。
2. 应急处置	2.1 颠簸处置	2.1.1 能根据飞机姿态及客舱现象，辨别中度及重度颠簸。 2.1.2 能根据相应颠簸等级，进行颠簸处置。
	2.2 释压处置	2.2.1 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。
	2.3 失火处置	2.3.1 能根据不同的火灾类型选择相应的灭火设备。 2.3.2 能根据客舱失火的处置要求，进行正确的灭火处置。
3. 应急医疗处置	3.1 机上基本医学处置	3.1.1 能根据机上急救的理论及实操知识，正确实施 CPR（心肺复苏）的操作。
4. 机上服务	4.1 旅客登机前准备	4.1.1 能根据不同机型（B737/A320）厨房设备的检查标准，正确检查厨房的设备设施。 4.1.2 能根据厨房预先准备工作程序及要求，完成厨房的地面准备工作。
	4.2 迎客登机	4.2.1 能根据民航客舱服务与管理的相关知识，及时疏通过道引导旅客入座。 4.2.2 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。

	4.3 空中服务	<p>4.3.1 能根据服务规范，为不同的旅客提供相应的服务（无成人陪伴儿童、盲人、聋哑人等）。</p> <p>4.3.2 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。</p> <p>4.3.3 能根据旅客预定的特殊餐食，进行确认并及时提供规范的服务。</p> <p>4.3.4 能根据烤箱的使用方法及餐食烘烤的要求，正确使用烤箱烘烤餐食。</p>
5. 语言运用	5.1 中英文广播	<p>5.1.1 能根据乘务英语的相关知识，运用中英文进行特殊旅客服务。</p> <p>5.1.2 能根据机上广播词，流畅地进行常规中英文广播。</p>

表3 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 应急设备选择（评估）及使用	1.1.1 能根据应急情况的种类，准确拿取适用的应急设备并且正确使用。
	1.2 安全演示的评估	1.2.1 能进行安全演示中英文广播，并评估客舱安全演示完成情况。
	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。
	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，正确进行舱门安全操作及评估。
	1.5 客舱安全管理	1.5.1 能正确辨别机上扰乱行为。 1.5.2 能根据机上扰乱行为的处置方式，依据乘务员职责正确处理旅客抢占座位、寻衅滋事、机上吸烟、违规使用电子设备等扰乱航空器内秩序的行为。
2. 应急处置	2.1 颠簸处置	2.1.1 能根据颠簸的处置流程，在客舱发生颠簸时组织乘务员进行颠簸处置。
	2.2 释压处置	2.2.1 能根据客舱释压的处置原则，在客舱发生释压时组织乘务员有序地进行释压处置。
	2.3 失火处置	2.3.1 能根据失火的处置程序，在客舱发生火灾时组织乘务员进行有序灭火处置。
	2.4 应急撤离	2.4.1 能掌握应急撤离的基本原则。
3. 应急医疗处置	3.1 机上基本医学处置	<p>3.1.1 能根据旅客的病症，正确选用机上应急医疗设备。</p> <p>3.1.2 能根据机上急救的理论知识，对受外伤的旅客进行包扎处置。</p>

		3.1.3 根据机上发生的应急医疗事件种类,合理地分配任务,组织乘务员进行医疗处置。
4. 机上服务	4.1 旅客登机前准备	4.1.1 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。 4.1.2 能根据机上清舱规定,组织乘务员进行清舱检查。 4.1.3 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。
	4.2 迎客登机	4.2.1 能在登机过程中,对客舱内突发的特殊情况进行处置。 4.2.2 能根据民航客舱服务与管理的相关知识,把控登机速度与秩序,按时关闭舱门。
	4.3 空中服务	4.3.1 能根据餐饮服务标准及要求,结合旅客需要,掌握机上常见酒饮的基本知识。 4.3.2 能组织实施经济舱服务工作,在特殊情况下进行合理处置。 4.3.3 能根据安全第一、旅客至上的原则,正确处理旅客抱怨及投诉问题。
5. 语言运用	5.1 中英文广播	5.1.1 能根据乘务英语的相关知识,运用中英文进行服务特情处置。 5.1.2 能根据机上广播词,进行特殊情况下的中英文广播,且具备一定的自行组织语言应对客舱突发应急情况进行广播的能力。

## 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.
- [4] 教育部关于印发《职业教育专业目录(2021年)》的通知(教职成〔2021〕2号)
- [5] 《教育部关于公布2019年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》(教高函〔2020〕2号)
- [6] 《教育部关于公布2020年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》(教高函〔2021〕1号)