

# 模块一 客舱安全管理





# 项目一 乘务员安全管理

## 【学习目标】

知识目标：了解客舱各岗位乘务员的安全职责，提高安全意识。

能力目标：提高安全敏感度，能时刻关注服务过程中的关键安全要点，能有效防范设备操作差错，避免安全事故和受伤受损事件。

素养目标：学习自我安全管理知识，养成良好的安全习惯；树立质量控制意识，加强客舱安全质量监控，消除飞行安全隐患。

## 【思政导读】

1956年4月，中缅航线开通。在运营1年多后，1957年8月28日，民航局局长邝任农同志向国务院第六办公室主任王首道同志呈送了中缅通航一周年的总结报告，并请转呈周恩来总理。9月7日，王首道同志将民航局的报告并附上亲笔说明呈报总理。10月5日，周恩来总理对总结报告做出了“保证安全第一，改善服务工作，争取飞行正常”（见图1-1）的重要批示。

民航安全工作涉及人、飞机、环境等多种要素，是一个关联度非常强的复杂系统。飞机在天上飞，对安全极端灵敏，发生问题可供处理的时间、空间非常有限，必须“保证”把安全放在第一位。民航服务是随主客观情况的变化而变化的动态发展过程，服务标准要不断提高，服务工作

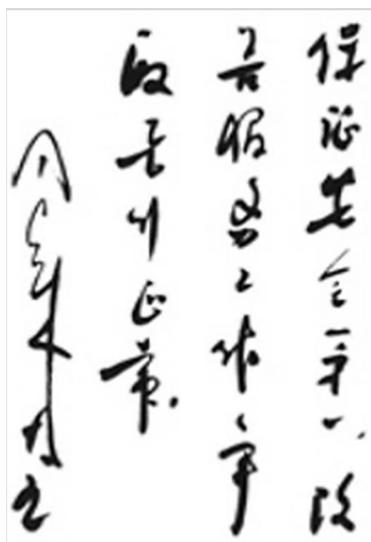


图 1-1 周总理的批示



要不断“改善”。民航运输最重要的价值在于高速性，正点起飞、准点到达是普遍的要求，但保证运输时效涉及面很广，有些因素如气候变化等不以人的意志为转移，要尽可能“争取”飞行正常。这三句话，从此成为我国民航行业基础工作的指导方针。

客舱乘务员是保障飞行运行安全的人员之一，其主要职责是保证客舱安全。客舱乘务员是受过专业训练、能够在危急时刻协助乘客逃生的专业随机人员。涉及客舱安全的因素很多，有来自飞机和设备的，有来自乘客的，有来自机组的，还有来自乘务员自身的。作为一名合格的乘务员，应杜绝一切不良习惯，增强自身的安全意识。在飞行中乘务员应保持一定的安全敏感，通过正确处置和协同合作来保证飞行安全。

（资料来源：中国民用航空局官网）

## 任务一 乘务员安全职责

### 一、主任乘务长/乘务长职责

（1）主任乘务长/乘务长应维护公司利益，在机长的领导下，有权处理机上服务及客舱安全方面的各种事宜。

（2）在执行航班任务过程中，主任乘务长/乘务长应认真执行《中华人民共和国民用航空法》和公司手册中的有关规定，全程监控服务工作和客舱安全，确保国家财产和乘客的安全。

（3）在每次航班飞行的始终，主任乘务长/乘务长隶属机长领导，协助机长保证乘客、客舱、货物在正常和紧急情况下的安全管理与应急处置。

（4）飞行中遇有紧急情况主任乘务长/乘务长应及时报告机长，在机长的指示下，指挥客舱乘务员充分利用机上应急设备沉着、冷静地进行处理，尽最大努力保证乘客安全。紧急情况下，负责广播。

（5）主任乘务长/乘务长就客舱乘务组的监督、客舱管理和客舱安全以及服务质量向机长负责。

（6）在客舱中发生与安全有关的事件后，主任乘务长/乘务长填写《公司机上紧急事件报告单》，并向所在单位报告。

### 二、区域乘务长职责

（1）区域乘务长在主任乘务长的领导下开展工作，协助主任乘务长处理客舱服务与客舱安全的有关事宜。

（2）在服务工作中，除承担本区域所规定的工作职责外，区域乘务长还应对所管辖区域的服务工作及客舱安全进行全面管理。

（3）遇有紧急情况区域乘务长应及时报告主任乘务长、机长，在机长/主任乘务长的指挥下，沉着、冷静地尽最大努力保证乘客安全。

（4）区域乘务长检查落实本区域紧急设备处于待用状态。



(5) 区域乘务长就客舱乘务组的监督、客舱管理和客舱安全及服务质量向主任乘务长负责。

### 三、客舱乘务员职责

(1) 客舱乘务员按照分工负责本区域的服务工作和客舱安全,严格执行各项安全规章。

(2) 遇有紧急情况客舱乘务员应及时报告机长、乘务长,检查落实本区域紧急设备处于待用状态。

(3) 客舱乘务员按照规定操作管理服务设备和应急设备。

(4) 客舱乘务员应对机上乘客的安全、健康和舒适负责。

### 四、兼职消防员职责

(1) 除执行本区域乘务工作职责之外,兼职消防员还要在机长、主任乘务长的领导下担负消防工作,及时消除火情隐患。

(2) 兼职消防员熟悉机内货舱灭火设备、内话系统、应急设备的位置及操作方法,负责管理机内货舱门的钥匙。

(3) 起飞前,兼职消防员应检查机内货舱的应急设备及行李,如不符合要求,应立即报告机长并及时纠正。

(4) 飞行中,兼职消防员至少每 30 分钟对机内货舱区域的应急设备和安全情况进行检查。长航线兼职消防员轮休时,由该区域的值班乘务员承担此项职责。

(5) 发现烟或火后,兼职消防员要立即按灭火程序实施灭火,并报告机长、主任乘务长/乘务长。

(6) 如火已经被扑灭,客舱或机内货舱有烟,兼职消防员应在机长、主任乘务长/乘务长的指挥下进行排烟。

### 五、客舱乘务带飞教员职责

客舱乘务带飞教员在执行带飞任务时,除履行本区域的工作职责之外,还要对学员的违章操作负责。

### 六、客舱乘务检查员职责

(1) 客舱乘务检查员负责对客舱乘务员的资格进行审定。

(2) 客舱乘务检查员应依据《客舱乘务员手册》,对客舱乘务组的客舱安全管理进行持续监督检查。

(3) 客舱乘务检查员在工作中有权制止违章行为,且有责任提出处理意见。

### 七、机上指挥权的交替

(1) 机组成员的姓名和他们在飞行中所担当的职位,按签发飞行任务书的次序排列,



机长栏内第一位是该次航班的机长，需三名（含）以上驾驶员的飞行组，机长后面一位为第二机长或副驾驶。

（2）在飞行期间，机长对飞行的运行拥有完全的控制权和管理权，这种权利没有限制。当机长由于生病、生理或其他原因丧失管理和指挥能力时，接替指挥、管理权的次序是第二机长/副驾驶→飞行机械员→飞行通信员→主任乘务长/乘务长→区域乘务长→乘务员，按飞行任务书上的次序排列。

## 八、机组失能的处置程序

### 1. 驾驶员丧失能力的处置程序

为了更好地与驾驶舱进行沟通，客舱乘务员在飞行中每隔 20~30 分钟应与驾驶舱进行联络。当得知其中一个驾驶员失能时，客舱乘务员应立即广播寻找医务人员，将丧失能力的驾驶员搬运出驾驶舱进行急救。如不能搬运出，乘务员可采取以下措施：

（1）如果驾驶员在飞行中失能，乘务员协助将其双臂交叉放在安全带下，拉紧并锁住安全带固定在座椅上，以防止其碰撞控制系统。

（2）乘务员将失能驾驶员座椅向后拉至最大限度，让其后倾，把驾驶员双腿后拉。

（3）失能驾驶员如需要氧气，乘务员可用拇指和食指抓紧面罩氧气释放夹口，助其戴好面罩后松开夹口。

（4）乘务员将机组使用的快速伸缩式氧气调节器选择开关调至 100%，打开应急供氧开关旋钮，并按顺时针方向旋转。

当只有一名飞行驾驶员操纵飞机时，乘务长须指派一名乘务员进入驾驶舱，按照机长或接替机长的要求提供必要的协助，包括必要时可求得乘客中可能有的驾驶员或其他空勤人员的协助。

### 2. 客舱乘务员丧失能力的处置程序

如有客舱乘务员丧失能力，乘务长应使用内话系统通知机长并与驾驶舱保持联系。在机上广播寻找医务人员，在医务人员未到之前或无医务人员时，乘务长应按乘务员手册急救程序进行操作，确认其他乘务员完成失能乘务员的安全职责。

## 任务二 乘务员自我管理

### 一、航前酒精自测

所有空勤人员必须严格遵守局方规定，不得在执勤航班前 8 小时饮酒。禁止使用含酒精制品或执勤时仍处于酒精作用状态。

#### （一）酒精自测的目的

主动申报：鼓励乘务员在酒测前主动向航医申报饮酒情况或可能误食了含有酒精成分



食品的情况，乘务员将在航医安排下接受酒测，对于酒测前主动申报的乘务员，其检测结果进行减免。

### （二）酒精自测的要求

空勤人员执勤期以手册规定的签到时间为起始时间计算。另要求乘务员在签到前，至少提前5分钟进行酒精自测。自测完之后再行进行签到和正式酒测。

### （三）酒精自测流程

酒精自测→签到和酒测→航前准备会→航前协同。

### （四）酒测异常的处理方法

在食用含酒精的食物或药品后，酒测就会显示异常，一旦发生此类情况，乘务员需立即通报乘务值班员，由值班员通报值班航医，航医会监控当事人进行复检，在酒测仪器前摄像头会有当事人酒测时的记录和照片，复检后航医会将具体情况备案和上报。如当事人并未饮酒，但在酒测时发生异常，可用清水漱口，待5~10分钟口腔内酒精挥发后，酒测会恢复正常。



## 知识链接

### 易导致酒测异常的食品及物品

在航前1小时内应避免食用以下物品或其他可能产生酒测异常的食品。

（1）食物类：豆腐乳、醉海鲜（蟹、螺、虾）、啤酒鸭、酒酿圆子、糟鸡（肉、鱼）、蛋黄派、欧式蛋糕、豆馅面包（馒头）、提拉米苏、酒心巧克力、烹调过程中加入大量料酒的食物等。

（2）饮料类：格瓦斯饮料、果啤（配料里有啤酒花）等。

（3）水果类：榴梿等。含糖量高的水果（如苹果、香蕉、梨、金橘、橙子、荔枝、葡萄、甘蔗等）在相对密闭缺氧的环境下会产生酒精。

（4）药品类：藿香正气水、正骨水、十滴水、消咳喘糖浆等口服液；寄生追风液、十全大补酒、舒筋活络酒、胡蜂酒、国公酒、风湿跌打酒、三两半药酒等酒剂；云香祛风止痛酊、姜酊、颠茄酊、远志酊等酊剂（不包括外用的酊剂、搽剂、喷雾）；氢化可的松注射液、尼莫地平注射液、血栓通注射液、尼麦角林注射液、多西他赛注射液等。

（5）含酒精成分的口腔清新剂、复方氯己定含漱液（漱口水）。

## 二、空勤人员飞行纪律监督制度

### （一）监督人

全体乘务员。



## （二）被监督人

飞行员、空中保卫人员、乘务组之间需要互相监督，如有违纪情况，按照公司规定处罚。

## （三）监督范围

飞行员、空中保卫人员、乘务员，是否按照要求坚守岗位、履行职责。

## （四）空勤人员违反工作纪律的情况

（1）飞行员在飞行时间内违反下列驾驶舱规定：

- ① 允许不符合局方及公司手册规定的其他人员进入驾驶舱；
- ② 除生理需求之外，因个人原因违规离开驾驶舱；
- ③ 在飞行关键阶段违规出驾驶舱；

④ 打开舱门前未按规定以预先明确的沟通方式进行确认，或未等空中保卫人员到达监控位置出入驾驶舱。

（2）飞行员在平飞阶段擅自离开工作岗位或者在工作岗位不履行工作职责（如非轮休阶段睡觉、聊天、用餐等）。

（3）飞行员在飞行时间内，使用个人用途的电子设备。

（4）空中保卫人员在执勤时，有睡觉、玩电子产品、不按时巡舱等违反《航空安全员工作手册》规定的行为；或因个人原因未到指定位置对驾驶舱进行保护和监控。

（5）乘务员打开舱门前，未按规定用餐车阻挡乘客通往驾驶舱的通道，或未安排一名客舱机组成员（安全员优先）监护。

（6）乘务员在执行飞行任务前 8 小时内从事娱乐、游戏、聚会等影响正常休息的活动，或者以严重疲劳状态上岗工作。

（7）乘务员在执行任务前 8 小时内或在执行任务期间饮用或使用酒类饮料、毒品、麻醉药物或其他损及工作能力的药物，或者以严重疲劳状态上岗工作，或执行任务期间酒精检测浓度超标（注：酒精浓度限制标准为其呼出气体中酒精浓度达到或者超过 0.04 克/210 升）。

## 三、各阶段乘务员的注意事项

### （一）地面阶段

#### 1. 乘务员的航前准备

- （1）航前要确保充足的睡眠休息。
- （2）保持适当的体育锻炼，提高飞行的耐受性。
- （3）保持心情舒畅。
- （4）养成良好的卫生习惯，勤换衣服和被褥。

（5）合理营养与饮食是各种热能和营养的基础，要平衡各种营养，避免营养过剩或缺乏。



(6) 禁止空腹飞行，在高空缺氧的环境下，要注意防止饮食性胀气，减少不易消化及含纤维素高或容易胀气食物的摄入。

(7) 适当控制体重，保持良好身材，确保制服合身，制服太紧或太短都可能导致无法采用正确的姿势。

(8) 派驻交流或国际驻外航班要注意温度的变化，要带合适的衣服。

(9) 驻外时行李不宜过重，应便于提拿和存放。

(10) 在执行任务前 8 小时内或执行任务期间不饮用酒类饮料或不使用毒品、麻醉药物或其他损及工作能力的药物。

## 2. 乘务员登机

(1) 上下廊桥、客梯车和机组车时要格外谨慎，尤其是在冰雪天气和光线较暗的环境下，迈步的距离和高度要根据实际情况进行调整。

(2) 上下扶梯和阶梯时，一定要手扶扶手保持稳定。

(3) 在客舱中行走要注意地面的障碍物（如吸尘器电线）。

(4) 行李过重时，要寻求同事的帮助。

## 3. 乘务员的地面准备工作

(1) 地面准备阶段，要留意机上人员的整个活动（如航食装机员、机务员、清洁人员等），留出供安全走动的通道。

(2) 未经允许，客舱乘务员不能进入高架航食车；如果缺少配备物品，则由航机员补充。

(3) 发现客舱故障要尽快通报维修，说明客舱故障状况和影响，如果没有现场的机务人员，则报告乘务长。

## (二) 滑行和起飞

(1) 飞机平飞但安全灯还未熄灭，由乘务长评估组员开展服务工作是否安全。

(2) 当飞机起飞爬升或接近降落时，改变有些乘务员不系安全带的不良习惯，以避免此类超重的环境下对乘务员的腰、颈椎造成一定程度的压迫。

## (三) 飞行中

### 1. 客舱乘务员在走动时

(1) 工作区域要确保有充足的照明，安全地进行各项工作，较黑暗的门区可以开启工作照明灯。

(2) 当从亮处环境移动至暗处环境或相反操作时（如从厨房到较暗的客舱），应稍事停留让眼睛适应调整。

(3) 上下任何楼梯时都应手扶扶手，在机组休息区楼体上下时要面向楼梯。

(4) 当心突出金属，例如，卫生间门上的烟灰缸应始终保持关闭状态。

(5) 确保乘务员座椅安全带和肩带正确地折叠入座椅中，椅子内不要夹带任何物品（如托盘或水瓶）。



(6) 在客舱走动或履行工作职责时不要着急，应集中精力，了解客舱环境。

(7) 客舱内一定不能跑动。

(8) 穿越隔帘的区域时一定要谨慎慢行（如厨房、客舱之间），要当心隔帘另一侧的人员或物体。

(9) 在进行下一项工作之前要始终围绕现有的工作任务并完成（如在拿取其他物品前关闭储物柜门）。

## 2. 乘务员整理内务时

(1) 在拿取所需物品后，应及时关闭所有柜门（如餐车、储物柜等）。

(2) 厨房台面要及时清理（尤其是油渍），在没有乘务员的情况下，尽量不要摆放物品。

(3) 茶杯和玻璃杯要及时放进车内，不要将留有饮品的茶杯和玻璃杯遗留在厨房台面上。

(4) 时刻保持厨房、客舱和洗手间的工作台面清洁。

(5) 保持客舱通道、厨房和卫生间地板清洁干燥，没有杂物绊脚的危险。

(6) 处理碎玻璃/瓷器时必须有防护措施，应戴上手套（棉织或塑料），用小毛巾清理破碎的玻璃，在处理碎玻璃入垃圾桶前用报纸包裹好，以避免对清洁人员造成伤害。

## 3. 乘务员要防止绊倒或滑倒

(1) 随时擦净泼洒在客舱、厨房和过道地板上的液体，尤其是油渍。

(2) 在过道行走时要注意脚下，避免被乘客伸出的腿或露出座椅外的安全带绊倒，尤其在客舱昏暗时要格外小心。

(3) 看到地板上的塑料袋或垃圾时要随时拾起，切忌视而不见走过。

## 4. 乘务员要防止割伤或刮蹭

(1) 注意客舱内突出金属（如洗手间门上的烟灰缸）的刮伤，应随时保持关闭状态。

(2) 有破碎的玻璃，在处理前用厚报纸包裹碎片，提醒机组其他人员小心玻璃。

(3) 确保乘客及乘务员座位的安全带收好，避免刮蹭伤人。

(4) 乘务员座椅坐下时要小心，确保坐下时坐垫放下。

## 5. 乘务员的良好习惯

(1) 自觉保持对客舱及厨房环境的警觉意识，并主动管理。

(2) 团队成员之间要养成良好的沟通意识。

(3) 让乘客，尤其是儿童，在任何时候都远离厨房区域。

(4) 一旦发生烫伤或出现伤口，应及时处理，以免感染。

## （四）下降前乘务员的准备工作

(1) 厨房和客舱要尽早在下降广播前做好准备，移除客舱地板上的绊脚隐患。

(2) 储存和锁闭所有储物柜和服务车。

(3) 谨防在下降时飞机的突然晃动。

(4) 注意弹簧折叠乘务员座椅，确保在坐下前椅垫放下。



### **(五) 落地后乘务员的注意事项**

滑行期间，乘务员要留在座位上保持安全带和肩带扣好，直到飞机停稳和安全带灯关闭，执行紧急安全职责时除外。

## **四、个人护理**

为了自身健康，客舱乘务员应做到：

- (1) 喝大量的水，在整个飞行过程中保持充足的水分。
- (2) 定期做运动。
- (3) 尽可能进行非负重运动（航前、飞行中、航后）。
- (4) 执行洲际航线的乘务员应注意，饮食宜为高碳水化合物，以及低脂肪、适量蛋白质和含丰富的维生素，食物必须容易消化，并及时补充水分。
- (5) 清洁洗手间和地面卫生时要戴手套，养成勤洗手的好习惯。

## **任务三 客舱设备安全操作**

### **一、抬放行李物品及饮料格子**

#### **(一) 抬放行李要始终采用正确的用力技巧**

- (1) 注意查看锋利的边缘、湿滑点和手柄的位置。
- (2) 确定搬运路线上没有障碍物，并且放置点要牢固安全。
- (3) 将物体尽可能靠近身体；稳固地抓住物体，向前方看；保持手腕抓住物体的中间位置，缓缓移动，以防范移动路线上有障碍物。

#### **(二) 从地板上抬起物品时**

(1) 两脚一前一后，前脚靠近要搬运的物品；屈膝并保持后背挺直，在整个搬运过程中不要弓腰；抓住物品时起身时双膝挺直，如果在抬起过程中转换方向，要依靠脚步移动，不要扭动身体。

(2) 抬高物品时的起平点，为身体下巴的高度，双脚前后站立，身体靠近承载物；紧抓住承载物上的把手，另一只较有力的手托住承载物的底部，抬起承载物更多的是依靠强壮的腿部肌肉，为了避免弓背，身体重心转移至后脚或者向后退步；移动身体前倾，将承载物稳定地平行入位。

#### **(三) 合作提升动作**

- (1) 充分了解所要搬运的物品（如重量、接触点和形状），提前达成共识。
- (2) 搬运前提前协商好物品搬运放置的地点、如何移动及移动方向。
- (3) 保持协调一致，提醒自己的同事，两人要步调一致以保持物体稳定移动，一种方

式是发口令“1、2、3、起”，最后“起”时开始同时用力抬起，提醒对方不能松手，直到将物体安全放置到指定位置（见图 1-2）。

#### （四）放落动作

身体下降过程中也采用类似提升方法，在物体所放置的位置评估各项条件；保持脊背状态，在双臂托住物体前，头向前并收紧下颌；让物体位置下沉时要紧紧抓住，屈膝的同时身体跟着下沉；物体被放置低位后，身体的后背要始终保持挺直，靠双腿直立起身。



图 1-2 抬放物品

#### （五）抬放饮料格子

（1）将饮料格子从储物格中取出，轻轻地抬起储物格，动作不要过快，以免伤及腰部。

（2）如果饮料格子摆放在地上，在抬起饮料格子时宜先蹲下，再用腿部和手臂的力量将饮料格子抬起，不可直腿弯腰去抬饮料格子（见图 1-3）。

（3）将饮料格子抬至餐车上并调整所放位置的正确位置。

## 二、打开及关闭行李架

### （一）打开行李架

（1）面向行李架并尽可能地靠近。

（2）双脚前后站立。

（3）收下巴，抬双臂（见图 1-4）。



图 1-3 抬放饮料格子



图 1-4 打开行李架

- 普通飞机行李架：一只手开行李架锁，另一只手扶住盖板边缘；慢慢地完全打开，松开前确保没有物体掉落。



- 天空内饰飞机行李架：一只手打开行李架锁，另一只手放在行李舱边缘附近作为辅助支撑；打开行李箱后双手支撑箱体，慢慢地完全放下；双手离开盖板前确保没有物体掉落。

注意事项：打开行李架时，当心坐在下方的乘客，慢慢开启行李架盖板，注意有无物体坠落。

## （二）关闭行李架

- （1）面向行李架并尽可能靠近站立，如果需要，可站进乘客座椅区域内。
  - （2）双脚前后站立。
  - （3）收下颌，抬双手扶住盖板边缘。
- 普通飞机行李架：双手等距放在盖板两侧，确保手腕不要弯曲过度，如果感觉不适，则及时调整。
  - 站立的位置：双臂向下合盖板，当心手指被盖板压住，移开双手前确定盖板完全锁闭。
  - 天空内饰飞机行李架：双手掌心向上，放置在打开的盖板曲面盖锁两侧；伸直双肘，向上推，以关闭盖板，如果需要，则可踮起脚尖，松开双手前确保听到或感觉到盖锁已牢固关闭（见图 1-5）。



图 1-5 关闭行李架

## 三、打开储物柜

### （一）储物柜分类

- （1）固定式储物柜。
- （2）可移动式储物柜。

### （二）正确使用储物柜的方法

- （1）要注意储物柜限重提示，切勿超载。
- （2）储物柜内物品要存放稳妥，将较重的物品放置在底部，避免打开后掉落。
- （3）储物柜的门使用后要立即锁闭并扣好，避免人离开柜门后其处于开启状态，尤其是柜子下面有人的情况下。
- （4）拉出储物柜时要托住柜子和抽屉底部，防止其跌落。

(5) 拿取较重的储物柜时，一定要寻求同事的帮忙，面对过高的储物柜，可利用厨房支架，但要拉住扶手以确保安全。

## 四、使用热水器

### (一) 使用方法

先打开水龙头放水至水流顺畅（如无水流出，需检查水表是否欠费和水阀是否关闭），再打开通电开关（打开热水器电源开关，当“READY”指示灯亮起后即可使用，此时热水器内的水温可达到 85℃），这样做是因为水流正常后，导水管不会因受通电加热的影响而导致管内空气膨胀发生喷气烫伤。

### (二) 打开热水器时的注意事项

(1) 确认热水器内水箱已满。

(2) 确认厨房电源已接通，开启热水器的开关进行加热，如顺序颠倒，易导致热水器内部电流保护装置跳开，这时热水器不能正常工作，热水器面板上的电源指示灯全部熄灭。

(3) 当热水器上的“NO WATER”指示灯亮起时，需立即关闭电源，否则将造成空烧，存在失火隐患，待水流均匀持续流出后方可开启电源。

(4) 如果热水器位置较高，接热水时必须抬高水壶或烧水杯紧挨水龙头，以防止溅洒（见图 1-6）。

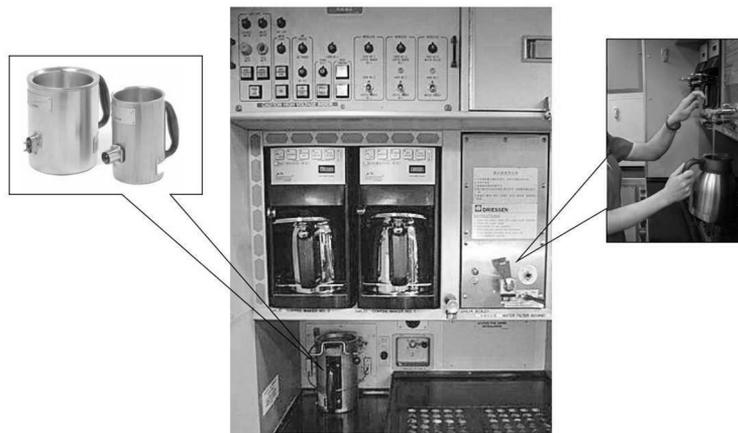


图 1-6 使用热水器和烧水杯

## 五、使用烧水杯

### (一) 烧水杯的使用方法

(1) 打开烧水杯的计时开关，旁边有显示灯亮。

(2) 一般情况下，5~10 分钟即可烧开，如果没有烧开，可继续打开计时器。

(3) 如果水烧开了计时没有结束，可关闭计时器再拔下烧水杯（见图 1-6）。



## （二）注意事项

- （1）在地面检查时，需倒入三分之一的水后再打开电源开关，绝对不能空杯测试。
- （2）当心热蒸汽，不要将手放置在烧水杯口上部。
- （3）必须确认电源关闭才能拿出烧水杯，拿取时要小心。
- （4）移开档杆（钢丝锁）后再从插座上取下烧水杯；烧水杯内的水不要过满，以避免水烧开后溢出，造成插座污染损坏或者拿取时烫伤。
- （5）确保烧水杯插上后扣好安全支架。
- （6）使用烧水杯时要时刻关注，绝不能对烧水杯失去管控，避免因过度沸腾或烧干引起电路短路。
- （7）不要在烧水杯底部垫衬，以免其吸附液体，从而引发触电危险。

## 六、使用烤箱

### （一）烤箱检查

- （1）上机后查看 CLB（客舱记录本），如有烤箱故障，不可使用故障中的烤箱；在使用曾经有过故障的烤箱时，一定要加大监督力度。
- （2）乘务员需查看烤箱架子与篮子，如有变形或装载不符的情况，需拍照反馈给客舱供应管理中心相关保障室；若篮子未按标准装载，厨房乘务员应要求航食人员按照标准重新装载，如无航食人员在场，厨房乘务员应将篮子及餐食调整至标准装载位置后再烤餐。
- （3）各厨房乘务员应检查烤箱内是否有污渍，如发现问题，应及时联系清洁队人员进行清洁。将烤箱内部及烤箱门周边及加热条上的油渍清理干净后，再装餐食；若烤箱内已放满餐食，应将烤箱内目测到的油渍，如烤箱门周边、餐食篮子上及餐食相互挤压出的油渍等，清理干净后，再烤餐。
- （4）在航食摆餐时，如有餐食相互挤压出油脂或篮子摆放不合理的情况时，乘务员应及时予以纠正。
- （5）如发现烤箱的后壁板处有污渍，要及时填写 CLB 反馈情况；如发现未配备烤架及篮子时，应及时报告乘务长，由乘务长通知所属基地客舱生产保障室及时配备并在“乘务日志”中反馈情况。

### （二）烤箱操作

- （1）未放单飞的乘务员不能单独操作烤箱烤餐，但发生烤箱失火时所有乘务员都有责任第一时间按照机上烤箱失火时的处置程序进行处置。
- （2）乘务员上机后应检查烤箱是否清洁，烤餐前确认烤箱内的物品必须是可以用来加热的；为了防止起火，在加热前必须确认烤箱内无任何纸片、纸制品、服务用具以及干冰，不允许用餐巾布包着烤头等舱毛巾和头等舱餐具。
- （3）不能将没有扣盖的热食放进烤炉，仅放可以加热的食物器皿，如热瓷器、锡箔纸、面包袋、铝箔盒等；不能在烤炉中加热牛奶或液体，除非有器皿包装，如粥或调味汁等。
- （4）烤箱不可空烤或错烤，烤箱内无餐食最多空烤 3 分钟，以保证餐食口感。



(5) 通常情况将加热温度设定在 MID 档（中温），且不可用高于各类餐食烘烤的标准进行烤餐。由于季节及地域变化，当标准烤餐温度无法加热餐食时，应在标准温度烤完餐并检查餐食的温度后，再按照实际情况加温烤餐。

(6) 乘务员无论是在客舱服务还是在厨房，都要关注正在工作中的烤箱有无任何异常。

(7) 飞机起飞、下降及过站加油期间不得使用烤箱。

(8) 飞机落地前，乘务组需提前清理烤箱中剩余的餐食，避免落地时剩余餐食汤汁流出积成油污。

(9) 过站期间，厨房乘务员应去除架子和篮子，由清洁人员（或厨房乘务员）对烤箱内部，尤其是加热条部位再次清理后装新的餐食，以避免油污堆积、产生起火隐患。

### （三）打开和关闭蒸汽烤箱

(1) 为防止烫伤，从烤炉里拿取热食、篮子或加热后的物品时一定要使用手套。

(2) 打开烤箱门前要确认电源在关闭状态，所有人都处在安全距离。

(3) 加热结束后不能立刻打开烤箱门。

(4) 转动开关从“锁”到“安全”位，让内部的蒸汽释放 5 秒，退后防止蒸汽灼伤，同时防止餐食滑落。

(5) 蒸汽被释放后，戴好棉织手套，转动开关至“开”位，将烤箱开启一条小缝，确保烤箱内的物品或烤炉篮子不会掉出。

(6) 如果烤炉篮子发生卡阻，移出上面的篮子，然后分别取出热食；避免强行拉拽；在取出热食后，烤炉篮子必须立即放回烤炉内。

(7) 将餐食按照种类摆放在大托盘上，再将托盘放置到餐车内以便发放。

### （四）烤箱加热面包

(1) 加热面包前要确认装面包的塑料袋是否可以加热，如不能加热，则应把面包拿出放在烤炉篮子上进行加热。

(2) 处理烤箱里的加热面包袋时，小心热蒸汽。

(3) 打开加热后的热面包袋时，不要用尖锐物品刺破袋子，应先开小口释放热气。

(4) 烘烤面包时，对有蒸汽模式的烤箱，应先湿烤 5 分钟，再干烤 3 分钟。

## 七、餐车摆放、进出、移动及推拉

### （一）打开餐车门注意事项

(1) 将锁扣挂钩抬至“开”位。

(2) 拉开餐车门的把手。

(3) 当餐车内放有餐食时，需用一只手进行保护，防止餐食滑落，造成不必要的损失。

(4) 不要用脚踢关车门，始终要轻轻地关闭车门，并当心手指被车门挤伤；如果车门不能锁闭，要及时检查是否有突出物或阻碍物。



## （二）从餐车位中拉出餐车

（1）面向服务车，双脚前后站立，屈膝后背挺直，退步后蹬；双手抓住服务车把手和车门把手，将车轻拉出车位，踩刹车固定（见图 1-7）。



图 1-7 拉出餐车及固定

（2）餐车在服务区内必须横向放置。

（3）如果服务车被卡在车位，要寻求其他组员帮助；如果还是无法挪动，要避免强拉，踩刹车固定；将故障记录在《客舱记录本》上并将损坏的服务车做好标记，提示后续航班不能继续使用。

## （三）存入餐车位

（1）保持后背挺直，稍微屈膝。

（2）餐车归位时将固定锁扣横向放置，轻缓地将餐车推至餐车位并将固定锁扣纵向扣好（见图 1-8），并轻踩刹车。



图 1-8 餐车固定

（3）小心手指被手柄和厨房台面下之间的缝隙挤伤。

#### （四）转动餐车

- （1）保持背部挺直。
- （2）移动餐车时使用腿部肌肉发力，身体重心随之变换。
- （3）在移动或转动沉重餐车时，一定要请其他组员帮忙。

#### （五）从车中取物品

- （1）保持背部挺直。
- （2）屈膝身体下蹲拿取物品，而不是弯腰（见图 1-9）。



图 1-9 从餐车中取物品

- （3）从餐食车拿取物品时要稳步抽出。
- （4）站起身时依靠腿部肌肉发力。
- （5）从蹲姿站起时要注意周围环境和和其他障碍物。

#### （六）餐车顶部摆放指南

（1）餐车上的饮料一定要用饮料架摆放，茶壶、咖啡壶放在最易拿取的地方，使把手向外并盖紧壶盖，并确保摆放稳妥（见图 1-10）。



图 1-10 餐车饮料摆放



(2) 如果需要在车内携带备份饮料, 要摆放稳妥, 如果有条件, 最好使用饮料架盛装。

(3) 在餐车顶部传递热饮或水壶时要小心, 热饮不要倒得过满, 避免泼洒, 如有可能, 要使用小托盘。

### (七) 推拉餐车

(1) 推车乘务员需要双手紧握餐车扶手, 身体稍前倾, 推餐车时注意面带微笑并语言提示临靠过道的乘客。

(2) 拉餐车的乘务员需双手拉车, 适当地提醒乘客小心。

(3) 两名乘务员一起推一部餐车, 需要步调一致(见图 1-11)。如果有一人需要离开, 要通报给对方乘务员知晓并确认踩好刹车, 如对方正在下蹲拿取餐车底部的物品时更要留意。



图 1-11 合作推拉餐车(智学 VR 全景视频)

(4) 客舱内推拉餐车要缓慢, 要留意过道中的障碍(如毛毯、座位下面的包带等)。

(5) 餐车不移动时, 始终要踩住刹车, 不能让餐车在无人看管的情况下留在客舱中。

## 八、冷冻食品的处理

处理干冰时必须戴上防护棉织手套(塑胶手套不具有阻隔效果), 切勿直接用手接触干冰或入口(如果肌肤长时间直接触碰干冰, 就可能会造成细胞冷冻和类似轻微或极度严重的烫伤伤害); 如果没有棉织手套, 可用报纸或者毛巾包裹后进行处理; 干冰只能放在餐车上部的抽屉内, 如存放在饮料架内, 要存放在餐车上部才能起到餐食保鲜的作用, 切记不能直接放在餐食或者水果上; 可用毛巾擦去冰激凌等冷冻食品外部的干冰, 擦拭时要戴上防护手套。

## 任务四 客舱安全质量控制

根据国际民航组织(ICAO)安全管理体系(SMS)对安全的定义, 安全是一种状态, 即通过持续的危险识别和风险管理过程, 将人员伤害或财产损失的风险降至最低或保持在



可接受的水平。

乘务员从地面准备到上机服务，再到降落后，包括经停过站期间，要对乘客的生命财产安全负责，随时关注可预见风险，并且要有提前防范意识。具体从以下十九个方面进行安全质量监控，及时消除隐患。

## 一、对行李和舱门监控到位

(1) 截查超规行李，并及时通过地面人员处理。

(2) 对于满载行李的行李架，乘务员须检查好行李的摆放情况，确认所有行李按照规定放置后再将行李架关好并锁定。

(3) 对于未载满行李的行李架，乘务员引导乘客合理摆放行李，及时对行李架进行整理。

(4) 携带拐杖登机的乘客，乘务员须暂时替其保管拐杖至前舱衣帽间或距离乘客有一定距离的封闭空间内，在落地后再予以归还。

(5) 对于散放在行李架上的空水杯、衣物等小件物品和敞口的行李袋，乘务员须及时提醒乘客整理和固定，防止开启行李架时掉落砸伤乘客。

(6) 飞行全程，如需开启行李架，应缓慢将行李架盖板开启小部分，确认行李架内无易滑落的物品后再打开。

(7) 迎客阶段，每个舱门区域及紧急出口处均设有人监控。

## 二、紧急出口座位介绍全面及时

(1) 迎客期间，第一时间向就座的乘客介绍紧急出口座位，并强调正常情况下不要触碰紧急出口手柄。

(2) 向乘客讲解该座位为紧急出口旁的座位，并请乘客全程协助监控紧急出口区域。

(3) 拿起《安全须知卡》递给乘客，并请乘客仔细阅读。

(4) 询问乘客是否已理解紧急出口要求。

(5) 询问乘客是否愿意就座于紧急出口，并得到乘客的确认。

(6) 坚守在紧急出口直至所有的紧急出口的乘客介绍及确认工作已完成。

(7) 如需离开时，请就座于紧急出口的乘客协助监控。

(8) 监控期间，如有乘客提出服务要求，委婉解释或请其他乘务员协助。

(9) 如关舱前由于安排乘客座位、行李架等客观原因无法完成出口座位确认工作，则在起飞前务必完成。

## 三、安全广播和录像清晰，安全演示动作规范

(1) 进行安全广播。

(2) 关舱后，通过演示或录像向乘客介绍客舱安全相关规定。



(3) 安全示范（录像、人工）期间，乘务员不做与安全无关的工作（提供毛毯、饮料、毛巾等）。

(4) 录像播放安全示范时，各个舱位、各个通道各有一名乘务员监控乘客观看情况。

(5) 落地前 40 分钟进行下降前客舱准备广播（下降期间不再为乘客提供任何与安全无关的服务）。

#### 四、安全检查严格、仔细

(1) 确认每位乘客已就座并系好安全带，无人就座的座位的安全带和肩带已扣好。

(2) 确认椅背竖直、脚踏板收起、座椅扶手平放、小桌板已扣好。

(3) 确认每个乘客的食品和饮料盘及每个椅背餐桌已被固定在其收藏位置。

(4) 确认所有帘子已拉开系紧、遮光板已拉开。

(5) 确认衣帽间、储物柜等储藏空间已锁闭，行李架扣紧。

(6) 确认紧急出口、走廊过道及机门旁已无任何手提行李。

(7) 出口座位符合乘坐规定。

(8) 确认乘客座椅处除散落的衣服类物品外没有在着陆期间不允许携带的物品。

(9) 每个电视屏幕已被收藏好。

(10) 儿童用儿童安全带固定或由成人抱好。

(11) 确认所有移动电话、便携式电脑等电子设备已关闭并存放好。

(12) 确认洗手间已无人占用并上锁。

(13) 乘务员安检完成后迅速就座，不做与安全无关的事宜。

(14) 乘务员安检结束后，乘务长进行安全检查复查工作。

#### 五、起飞前对客舱动态的关注仔细

(1) 除为了完成保障飞机和机上人员安全的工作外，在规定座位上坐好并系好安全带及肩带。

(2) 在飞机起飞期间对客舱动态进行观察。

(3) 及时进行“起飞前再次确认”和“乘务员立即就座，做好客舱安全监控”的广播。

#### 六、飞行中安全提示及时

(1) 起飞后，提示乘客就座时需系好安全带，首次提示确认对未系好安全带的乘客要求马上系好，督促其落实；再次提示，如不配合，再次劝说，讲明利害，再次确认系好；乘务员对未系安全带的乘客，至少两次提示并确认，才能离开。

(2) 在飞行全程中保持门区和出口区域畅通。

(3) 发现乘客使用主动发射电子信号的设备（如移动电话、对讲机、遥控玩具等）时要进行劝阻。



## 七、飞行中驾驶舱门监控到位

### （一）飞行机组进出驾驶舱的要求

（1）飞行人员离开驾驶舱前，首先与前舱乘务员内话系统联系。

（2）前舱乘务员立即通知空中保卫人员（空警、专职安全员或兼职安全员）到前舱保护驾驶舱，监控全过程；同时，前舱乘务员关闭服务间与客舱的隔帘，将餐车横向挡住客舱与服务间的通道并踩好刹车。

（3）乘务组在完成上述程序后必须通过内话系统通知驾驶舱“门已封好”，驾驶舱内机组在获得口头通知后经过驾驶舱门猫眼观察确认，方可打开驾驶舱门。

（4）空中保卫人员（空警、专职安全员或兼职安全员）自机组出驾驶舱前到返回驾驶舱后的整个过程期间停留在 L1 门前区域，保持警惕。

### （二）乘务员进出驾驶舱的要求

（1）乘务员在进出驾驶舱时，须通知空中保卫人员（空警、专职安全员或兼职安全员）到前舱保护驾驶舱，监控全过程；同时，关闭服务间与客舱的隔帘，将餐车横向挡住客舱与服务间的通道并踩好刹车。

（2）乘务员进入驾驶舱前内话系统通知飞行组，再使用航前确定的暗号进行联络；飞行机组通过监控摄像头和门镜观察确认后，方可打开驾驶舱，准其进入。

（3）乘务员进入驾驶舱后须立即将驾驶舱门锁闭，防止他人尾随进入。

（4）乘务员离开驾驶舱前，首先与实施监控的空中保卫人员（空警、专职安全员或兼职安全员）内话系统联系，得到“门已封好”的口令，并通过监控摄像头和门镜观察确认其在位，方可打开驾驶舱门，返回客舱。

（5）当驾驶舱门安全关闭后，空中保卫人员（空警、专职安全员或兼职安全员）方可解除监控状态。

### （三）注意事项

（1）进出驾驶舱时将餐车横向挡住客舱与服务间的通道并踩好刹车，如对于前舱只有 1/2 餐车的航班，乘务员须用两辆 1/2 餐车来阻挡。

（2）除局方和公司手册允许的人员外，其他人员禁止进入驾驶舱。

（3）进入驾驶舱后及时填写《驾驶舱进出情况统计表》，由乘务长和空中保卫人员（空警、专职安全员或兼职安全员）签字确认。

（4）全程监控驾驶舱门区、机上紧急出口及客舱洗手间的安全，对进入服务间的乘客进行监控和劝阻。

## 八、热饮热食提示及发放规范

（1）热饮是否烫手。



(2) 给乘客递送热饮时，必须用语言提示乘客小心烫伤，同时确认乘客已经拿稳后再松手，禁止出现无语言交接现象。

(3) 在给乘客提供茶水、咖啡时，须将水壶拿至餐车水平位置的下方，避免过高导致水渍溅到乘客身上。

(4) 在为乘客提供茶、咖啡、牛奶等热饮或开水时，以提供不超过三分之二杯为宜。

(5) 不得出现将餐车单独留在客舱或在乘客头顶传递物品的现象。

## 九、着落前安全检查全面、仔细

(1) 确认每位乘客系好安全带。

(2) 确认椅背竖直、脚踏板收起、座椅扶手放好、小桌板扣好。

(3) 确认无人座椅上的安全带和肩带已扣好。

(4) 确认帘子拉开系紧、遮光板拉开。

(5) 确认衣帽间、储物柜等储藏空间已锁闭，行李架扣紧。

(6) 确认紧急出口、走廊过道及机门近旁无任何手提行李。

(7) 确认所有移动电话、便携式电脑等电子设备已关闭并存放好。

(8) 确认洗手间已无人占用并上锁。

(9) 乘务员回到座位坐好，并系好安全带和肩带。

(10) 如着陆前有乘客未按照规定就座，乘务员应责令其坐好。

## 十、滑行时安全提示到位

在飞机未达到预定的停机位时，确认每一位乘客均坐在座位上，系好安全带，不得使用电子设备，不得开启行李架。

## 十一、对乘客的不安全行为处置快速、有效

(1) 在滑行、起飞、降落等关键阶段或遇到颠簸时，对乘客的不安全行为立即采取广播、口头提醒或上前制止等快速、有效的处置措施。

(2) 在通过广播、口头提醒或上前劝阻、制止等措施均无效时，向违规乘客说明有关规定并请安全员予以协助。

(3) 当进行服务类广播时，如突然发生乘客违反客舱安全的行为时，应立即终止服务类广播并及时提醒劝阻乘客。

## 十二、飞行各阶段安全意识

(1) 起飞后安全带灯熄灭 5 分钟后才可以进行客舱服务。

(2) 民航局印发的《关于加强客舱安全管理工作的意见》（民航发〔2012〕96号）规定，在飞机起飞后 20 分钟和落地前 30 分钟客舱乘务员不得从事与客舱安全无关的工作，只能履行安全职责；飞机进入下降阶段后不应再为旅客提供餐食。



### 十三、舱门关闭操作规范

- (1) 滑梯预位时，乘务长发布口令“各号位乘务员滑梯预位，做交叉检查”。
- (2) 完成滑梯预位后，乘务员交叉互检，并报告“××门预位完毕”。

### 十四、开舱门操作标准

- (1) 飞机完全停稳，系好安全带灯熄灭后，乘务长使用广播器下达所有舱门解除滑梯/分离器预位的口令。
- (2) 客舱乘务员解除滑梯/分离器预位并进行交叉检查后，使用内话报告乘务长。

### 十五、可预知颠簸处置及时、措施得当

- (1) 询问可能发生颠簸的时间、颠簸的预期强度和持续时间、颠簸结束信号以及其他任何具体的信息 / 说明，这样的询问要通过飞行机组了解。
- (2) 及时对客舱进行颠簸广播提示，并检查乘客安全带是否系好。
- (3) 整理并固定厨房物品，先处理大件设备，如餐车等。
- (4) 在继续服务时，不提供热饮，以防止烫伤乘客。

### 十六、中度及严重突发性颠簸反应迅速、措施得当

- (1) 立即就近坐好，并系紧安全带，若无法就座时，立即蹲下以降低重心、稳住自身，并用手臂环扣座椅扶手或抓紧座椅下方坚固部位，以免身体被抛起而受伤。
- (2) 及时对客舱进行颠簸广播提示或大声提示乘客坐下，并系紧安全带。
- (3) 靠近洗手间的乘务员敲门要求乘客抓紧扶手，或立刻离开洗手间就近坐下，并系紧安全带。
- (4) 如正在进行餐饮服务，应立刻踩下刹车固定，并将热饮壶、酒瓶等物品放到地上或餐车内，如需要可以用毛毯覆盖。
- (5) 要求附近的乘客系紧安全带，并稳住手中的餐盘或水杯。
- (6) 餐饮车、垃圾车、免税品销售车等尽可能推回厨房固定好，并将厨房内散放的物品收妥固定。

### 十七、颠簸过后，飞机恢复平稳后应采取措施

- (1) 乘务组应做好应急预案及机上急救准备，检查洗手间内有无受伤乘客，确保乘客、机组成员受伤后可以及时得到医疗护理及救治。
- (2) 主动联络飞行机组，请示继续进行服务工作是否安全。
- (3) 如遇有强烈颠簸时，乘务员根据机上受伤人员的状况，有责任向机长提出改航、返航和地面医疗急救的类型和要求。



## 十八、飞行中协助空警并监控警具

(1) 空中保卫人员下机工作期间，客舱乘务员要留意存放的警具包，防止无关人员触及。

(2) 对于安放的警具包，乘务员原则上不能移动位置，如有特殊情况需要移动警具包时，务必向空中保卫人员及其他组员说明存放位置，且不得被其他行李物品覆盖遮挡，以确保紧急情况时空中保卫人员能及时取用。

## 十九、航食车对接准确

(1) 飞机落地停稳后先开启舱门，再停靠航食车。

(2) 后舱负责人在飞机落地停稳、滑梯解除完毕后，应向乘务长请示开启后舱门以对接航食车，得到乘务长同意后立即开启舱门。

(3) 舱门开启前应做好滑梯和红带子的互检和确认，开门时需一人操作一人监控。

(4) 舱门开启后立即挂好阻拦绳。

(5) 乘务员无故不能进入航食配餐车。



### 知识巩固



### 技能强化

#### 技能强化训练任务单 1-1 机组失能处置（舱外）

##### 1. 任务描述

航线：长沙—上海。机型：B737-800。巡航阶段乘务长接机长通知，副驾驶昏迷失能晕厥，请全体乘务组按照失能机组成员能抬出驾驶舱的判断结论，协同开展失能处置与救治。

##### 2. 任务要求

以4~6人为乘务组单元，根据任务描述情况进行协同处置，有效提升乘务组安全职责、机组失能处置要领、心肺复苏急救程序等重点技能。

##### 3. 训练标准

任 务	乘务员分工	动作步骤	标 准	备 注
机组成员突然失去反应能力	SS2	呼叫乘务组	任何乘务组成员接到有机组驾驶舱失能的信息，立即报告乘务长	通过打电话、报个人姓名的方式进入驾驶舱
			乘务长获知后立即进入驾驶舱	
		进入驾驶舱	向接替机组询问具体情况	
			轻拍、呼唤失能机组，查看生命体征	



续表

任 务	乘务员分工	动作步骤	标 准	备 注
将失能机组抬出驾驶舱	SS2	召唤人协助	打电话召唤安全员或其他乘务员进入驾驶舱协助	依照接替机组的要求处置,将失能机组抬出至避开乘客、可平躺的地方
		后移座椅	将失能机组座椅后移	
		抱住上身, 抬腿	与前来协助的乘务员一起将失能驾驶员抬出驾驶舱, 避免撞到驾驶台仪表、操作杆等设备	
有医生	SS3	广播找医生	广播时暂时不说明机组失能	协助医生施救
		听从医生指令	提供机上急救箱和应急医疗药箱, 并记录事发时间、救护地点、医务人员姓名、救护措施等	
医生情况下, 对失能机组开展救治	SS6	呼唤机组	判断意识	按照 CPR (心肺复苏) 程序
		扣拍或摇晃肩部	如果没有反应, 则应立即开通气道	
		检查呼吸反应	看有无胸腹部起伏运动	
		听呼吸音	听有无呼吸音	
		感觉气流	感觉口鼻部有无气流	
		按压胸外心脏	(1) 按压的中心部位: 成年人是胸骨中下 1/3 交界部	
			(2) 对成年人采用双手掌根重叠法: 伸直肘关节, 利用上身重量和肩臂力量使手臂与地面垂直下压	
			(3) 下压的速度: 成年人 100 次/分钟	
			(4) 下压力量: 成年人应使胸骨下陷 4~5cm	
开通气道	方法: 使病人仰卧于硬板或地面上, 头后仰、下颌抬起, 使下颌角与耳垂连线与地面垂直			
实施人工呼吸	采用简单有效的口对口吹气方法: 在保持呼吸道通畅的基础上以一手捏紧病人鼻孔, 吸气后张口包牢病人口部向内吹气(有效的吹气应使病人胸腹部鼓起), 以每分钟 12~16 次的速度连续吹两次, 如果气吹不进, 应再次确认气道是否开通, 或口鼻咽腔内有无异物。如发现有异物应清理干净后再行吹气			
重复心肺复苏	直到病人恢复自主呼吸和循环, 或者医生诊断病人死亡			

注: 1. 本任务单参照《1+X 空中乘务职业技能等级标准》制定, 非考签, 仅供训练参考。

2. 乘务员分工可按实际号位分配调整, 表内仅供参考。

### 技能强化训练任务单 1-2 机组失能处置 (舱内)

#### 1. 任务描述

航线: 长沙—上海。机型: B737-800。巡航阶段乘务长接机长通知, 副驾驶昏迷失能晕厥, 请全体乘务组按照失能机组成员不能抬出驾驶舱的判断结论, 协同开展失能处置与救治。



## 2. 任务要求

以 4~6 人为乘务组单元,根据任务描述情况进行协同处置,有效提升乘务组安全职责、机组失能处置要领、心肺复苏急救程序等重点技能。

## 3. 训练标准

任 务	乘务员分工	动作步骤	标 准	备 注
机组成员突然失去反应能力	SS2	呼叫乘务组	任何乘务组成员接到有机组驾驶舱失能的信息,立即报告乘务长 乘务长获知后立即进入驾驶舱	通过电话、报个人姓名的方式进入驾驶舱
		进入驾驶舱	向接替机组询问具体情况 轻拍、呼唤失能机组,查看生命体征	
判断后不能将失能机组抬出驾驶舱	SS6	双臂交叉放在安全带下	协助将其双臂交叉放在安全带上,拉紧并锁住安全带以将其固定在座椅上,防止其碰撞控制系统	参照驾驶舱氧气设备操作要求
		向后拉座椅	将丧失能力的驾驶员座椅向后拉到最大限度并使其后倾,然后把驾驶员双腿后拉	
		戴上氧气面罩	如果需要氧气,用拇指和食指抓紧面罩的氧气释放夹口,戴好面罩后松开夹口	
完成施救	SS2	打开供氧开关	将机组使用的快速伸缩式氧气调节器选择开关调至 100%,打开应急供氧开关旋钮,并按顺时针旋转	
		向接替机组汇报	按照接替操纵飞机的驾驶员的指示提供帮助	

注: 1. 本任务单参照《1+X 空中乘务职业技能等级标准》制定,非考签,仅供训练参考。

2. 乘务员分工可按实际号位分配调整,表内仅供参考。



## 拓展思考

《黄帝内经·灵枢》中有一句医学名言:“上工治未病,不治已病,此之谓也。”这句话强调在疾病发作之先或进一步发展之际,把握时机,予以治疗,从而达到“治未病”的目的。

对于航空安全来说也是如此,一个航班的飞行过程是精密而复杂的,如何提前准备显得尤为重要。我们常常思考,如何使 SMS 体系功能达到最大化?这就需要建设更好更大的安全体系风险管理功能,让公司安全管理更多一些“韧”性。

能预防疾病发生的医生就是“上工”。民航安全事关个人安危、企业安全、国家安全,我们需要从“治未病”的思想出发,严格履行乘务员安全职责,切实做好飞行风险防控,成为飞行“上工”。