

# 第一章 乘务员职业道德守则

## 一、遵纪守法，诚实守信

我国是法治国家，遵循着依法治国的原则。遵纪守法是每个公民都应当履行的基本义务。现代社会要求每个公民都应学法、懂法、守法、护法，我们的一切活动都应纳入法律的轨道，这是保证社会稳定发展的前提条件。对于每一个从业人员来说，遵纪守法主要指的是要遵守职业纪律和与职业活动相关的法律法规。作为一名民航乘务员，不仅要严格遵守本国的法律法规，更要熟知飞行目的地国家的法律、法规，遵守当地的海关、检疫规定。

诚实守信是一种道德品质和道德信念，也是每个公民的道德责任，更是一种崇高的“人格力量”。对于一个企业和团体来说，它是一种“形象”，一种“品牌”，一种“信誉”，一个使企业兴旺发达的基础，是公司和

员工精神品质的基本原则。民航乘务员应讲求诚信、践行诚信，诚信对乘客、诚信对同事、诚信对国家、诚信对社会，工作中勇于负责、严于律己、忠于职守、热情服务，以高度的责任感对待岗位职责，维护公司利益。民航乘务员还应培养并树立诚信、正直的道德价值观，以诚信为立身之本，以诚信为基本职业行为原则，在工作中体现诚信品质，传递诚信信息。作为一名民航乘务员，诚实守信的具体要求包括：

### 1. 忠诚所属的航空公司

应该明确自身的发展与成长和自己所在航空公司的培养是分不开的，要把公司的兴衰、成败与自己的发展结合起来。具体地说，应该表现为诚实劳动，真诚付出，不可以出工不出力，甚至态度恶劣，不顾公司形象，提供恶劣服务。同时，要关心本企业的发展，积极思考问题，主动参与管理，提出合理化建议。要关注对新人的培养，使企业有更多的人才可用。

### 2. 自觉维护航空公司的形象

信誉是企业形象的重要方面，在客户中确立良好的信誉会给企业带

来巨大的效益，世界许多知名公司的成功都得益于此。运输服务是航空企业所提供的主要产品，空中服务的水平又是反映一个航空公司质量的重要窗口，在为乘客提供服务时应心怀大局，主动弥补服务链条中的不足，摒弃本位主义，主动宣传公司的服务理念、服务宗旨、服务产品，保守企业秘密，时刻不忘为公司树立良好的企业形象。

### 3. 诚信于乘客

在为乘客提供服务的过程中，应以诚信为本，如实告知乘客相关信息。如航班不正常时，保持与乘客的有效沟通是非常重要的。得不到信息比延误本身更让乘客感到心烦，乘务员应在得到信息的第一时间如实告知乘客，延误时间比较长时，至少每隔 30 分钟告知乘客延误信息。

## 二、爱岗敬业，忠于职守

爱岗敬业作为一种职业道德规范，是一个社会历史范畴，随着社会的不断进步，其内涵逐渐丰富，调节范围不断扩展，具体要求也在不断充实。在社会主义市场经济条件下，爱岗敬业的具体要求是：

## 1. 树立职业理想

初层次的职业理想首先是为了维护自己和家庭的生活，出于对某种职业的喜好和兴趣并希望通过特定的职业施展个人的才能是属于中间层次的职业理想，而高层次的职业理想是向往承担更多的社会义务，通过社会分工把自己的职业同为社会、为他人服务连接起来。当然，对于同一个人，其工作目的完全可以同时是谋求生存、发展个性和承担义务三者共存的，并不相悖。但是，人们的职业理想越高就越能发挥自己的主观能动性，对社会的贡献也就会越大。

## 2. 强化职业责任

职业责任是指人们在一定职业活动中所承担的特定职责，它包括人们应该做的一些工作以及应该承担的义务。职业责任是职业活动最重要的目标，它规定和影响职业道德。人们的职业道德主要是从职业责任中引申出来的，因为职业责任明确规定了人们对企业和社会所承担的责任和义务。在职业活动中，当涉及人们以什么态度并如何对待和履行自己的责任时，就使职业责任具有了道德意义，成为职业道德责任。民航乘务员的工作领域也会随着职业生涯的发展不断扩展，从航

班的具体实施工作到人员管理、业务管理、员工培训以及职业技能鉴定工作等。那么，无论在什么岗位都要具备强烈的职业责任感，忠实对待、圆满完成。

### 三、保证安全，优质服务

保证安全、优质服务是对乘务工作的基本要求，也是民航乘务员职业道德要求的具体内容。安全与服务之间不是矛盾的，而是一个问题的两个方面。保证安全是提供优质服务的前提，而优质服务也包括乘客在接受服务过程中的安全体检。保证安全，提供优质服务应做到以下几点：

#### 1. 树立安全意识和服务意识

民航乘务员是在万米高空密封增压的飞行器中实施客舱服务工作，特殊的环境要求民航乘务员必须具有职业责任心，树立强烈的安全意识，而且这种安全意识必须贯穿在整个客舱服务过程中。民航乘务员在繁多的服务程序实施过程中应当忙而不乱，有条不紊，及时发现安全隐患，

确保客舱安全。检查和保护客舱应急设施，清理疏通安全通道，严格检查客舱服务用品、器具摆放位置，密切注意旅客动向，维持航空器秩序、乘务员规范服务动作和正确操作服务设备等都是确保客舱安全的重要内容。

民航乘务员要树立和培养自己的安全意识和服务意识，只有养成多为他人着想、为他人提供方便的服务意识，才能在工作中成为一名合格的民航乘务员。

## 2. 掌握安全规章和服务标准

民航乘务员要全面掌握相关安全管理规章。安全生产的规章制度是实施安全管理的基础，是指导客舱安全管理的基本依据，民航乘务员要加强规章制度学习，为客舱安全管理打好坚实的基础。对各类服务标准的掌握是能否为乘客提供优质服务的前提条件之一。各类服务标准是基于长期实践经验、充分调研乘客需求后制定的，是民航乘务员集体智慧的结晶。严格执行、不断完善服务标准是民航乘务员道德的基本要求之一。

## 3. 提高安全技能和服务技能

必要的工作技能是安全生产的重要保证。无论是应急设备的使用方法、应急知识和应急事件的处理，还是应急撤离的程序等技能，都关系到乘客生命和航空器的安全。技能的提高依赖于不断的实践和平时的刻苦训练。

#### 4. 坚持安全和服务统一的原则

坚持原则是确保客舱安全的基本要求，特别是对于各级乘务长来讲，在纷繁复杂的客舱生产管理中，要保持一份冷静，善于平衡各种矛盾，正确把握安全与服务的关系，与相关部门搞好协作配合，正确贯彻、严格执行安全指令，在关键时刻做出正确的判断和决策，从而实现客舱安全、航班正点、优质服务的统一。

## 四、钻研业务，提高技能

职业技能也称为职业能力，是人们进行职业活动、履行职业技能的能力和手段，它包括从业人员的实际操作能力、业务处理能力、技术技能以及与职业有关的理论知识的掌握水平等。应该看到，我国航空服务

业与国外很多航空公司在服务理念、培训方式、管理流程、专业技能方面存在着差异。不断提高个人的职业技能并积极推进整体从业人员技能的提升是我们每一位乘务员的责任和使命，也是履行职业责任、实现职业理想的具体体现。

勤于钻研是民航乘务员职业道德要求的一个重要方面。我国的民航业方兴未艾，市场发展速度空前，民航乘务员只有不断丰富自己、提高自己才能适应行业的发展。在业务上，一方面应不断拓展自己的知识面，博学多闻，以此来提升服务的品质和应对特殊问题、特殊情况的能力；另一方面，要注意知识的深化和细化，不能仅仅限于一般性的了解。

民航乘务员要有勤于思考、勇于创新的精神。创新是指人们为了发展的需要，运用已知的信息，不断突破常规，发现或产生某种新颖、独特的有社会价值或个人价值的新事物、新思想的活动。乘务工作的创新不仅要有服务技能创新，更主要的是服务理念的创新。

## 五、团结友爱，协作配合



团结友爱、互相协作配合，有利于营造和谐的工作氛围，增强团结的凝聚力。要遵循团结友爱、协作配合的职业道德规范，必须做到平等尊重、顾全大局、互相学习、加强协作。

平等尊重包括上下级之间的平等尊重，同事之间的平等尊重，师徒之间的平等尊重，与服务对象之间的平等尊重，等等。人与人之间的相互尊重能够拉近人们之间的距离，沟通人们的感情，从而产生巨大的凝聚力；相反，不尊重他人就很难与他人进行良好的合作共事，甚至办不成任何事情。

顾全大局是指在处理个人和集体利益的关系上，要树立全局观念，不计较个人利益，自觉服从整体利益的需要，这是团结互助道德规范的一项重要内容。因此，民航乘务员在工作中必须识大体、顾大局，正确处理个人与个人、个人与集体、局部与整体之间的关系。

空乘这个团队，有管理者（如乘务长）、被管理者（如若干名乘务员）和协作者（如安全员和兼职安全员）。这个团队协作的最大难度就在于每天的组员都不一样，有很多都是第一次协作，对于乘务长来说这就很难分工，只能凭借员工的资历和经验来看。在直接准备阶段和实际空中服

务工作中，乘务长必须及时了解组员的工作情况，以便及时给予调整和管理，做到预先发现问题，预防问题发生，第一时间解决问题。因此，乘务长在巡视客舱中很重要的一条就是监督组员工作。在航班结束后，讲评会是一项非常重要的工作，一天的团队合作的结果就要在这个时候给予合理的评价和总结，这里面包括了对于不合理之处的意见和对优秀之处的表扬，让大家理解团队精神的核心是奉献，奉献成为激发团队成员的工作动力，团队精神的精髓是承诺，团队成员共同承担集体责任。没有管理，团队就如同一盘散沙；有了合理实时的管理，团队就会齐心协力，成为一个强有力的集体。

现代社会发展对人际交流与合作的要求大大提高，人们的生产和工作方式将趋向集团化，而不再是分散的方式。个人不可能孤立地工作，而是要与人交流与合作。从发展的观念看，没有形成团队协作，就不可能获得成功。

团队精神日益成为一个重要的因素，它要求乘务组分工合理，将每个组员放在适合的号位上，使他能够最大限度地发挥自己的才能。具体来说包括以下几点：

( 1 ) 明确提出工作目标。目标是把人们凝集在一起的力量，鼓舞人们团结奋斗。目标不能过高过空，应根据组员的不同资历和经验做相应的工作安排。

( 2 ) 建立管理制度。管理工作使人们的行为制度化、规范化。如果缺乏有效的制度，就无法形成纪律严明、作风硬朗的团队。

( 3 ) 良好的沟通环境。有效的沟通能及时消除和化解乘务长和乘务员之间、各组员之间的分歧、矛盾。

( 4 ) 尊重每一个人。应尊重团队中的每一个人，使人人都感受到团队的温馨。关心组员的工作与生活，将会极大激发组员做好工作的决心。

( 5 ) 引导参与管理。每个组员都有参与管理的欲望，应正确引导和鼓励这种愿望，使他们为更好地完成航班任务而出谋划策，贡献自己的力量与智慧。

( 6 ) 树立全局观念。不能斤斤计较个人利益和局部利益，应将个人、集体的追求融入到团队的总体目标中去，最终达到团队的最佳整体效益。

乘务长和每位组员的关系，一定要做到风雨同行、同舟共济。没有团队合作的精神，仅凭一个人的力量无论如何也达不到理想的工作效果，

只有通过集体的力量，充分发挥团队精神，才能使客舱服务工作做得更出色。