

航空服务类系列教材

客 舱 安 全

实训指导书

主 编 ◎ 杨 菲 杨文韬 任静静
副主编 ◎ 石 静 姚 军

西南交通大学出版社

·成 都·

图书在版编目 (C I P) 数据

客舱安全实训指导书 / 杨菲, 杨文韬, 任静静主编
— 成都: 西南交通大学出版社, 2021
ISBN 978-7-5643-7876-9

I. ①安… II. ①杨… ②杨… ③任… III. ①民用航空 - 旅客运输 - 客舱 - 安全管理 - 高等职业教育 - 教材
IV. ①F560.82

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2020) 第 244506 号

Kecang Anquan Shixun Zhidaoshu

客舱安全实训指导书

主编 杨菲 杨文韬 任静静

责任编辑 孟秀芝
封面设计 原谋书装

出版发行 西南交通大学出版社
(四川省成都市金牛区二环路北一段 111 号
西南交通大学创新大厦 21 楼)

邮政编码 610031
发行部电话 028-87600564 028-87600533
网址 <http://www.xnjdcbs.com>
印刷 四川玖艺呈现印刷有限公司

成品尺寸 185 mm × 260 mm
印张 8
字数 190 千
版次 2021 年 1 月第 1 版
印次 2021 年 1 月第 1 次
定价 29.00 元
书号 ISBN 978-7-5643-7876-9

课件咨询电话: 028-81435775

图书如有印装质量问题 本社负责退换
版权所有 盗版必究 举报电话：028-87600562



前言

PREFACE

安全第一，服务至上是民航服务的宗旨和原则。安全是基础，安全是前提，没有客舱安全，就没有客舱服务。空中乘务专业人才培养目标指出，空中乘务专业培养适应现代化生产和管理第一线需要的，掌握空中乘务专业必备的专业知识和技能的空乘专业人才，在空乘专业人才培养过程中，为满足民航业对从业人员安全意识的需要，将行业标准和专业技能引入教学过程之中是十分必要的。

“学中做、做中学”和“理实一体化”的教学理念更适合现今的职业教育。本实训指导书在编写过程中将知识点融合到相关的实训任务中，不仅增加了学生的实操训练，同时结合目前国内空中乘务“1+X”证书等级考核相关要求，针对每个实训任务设计了对应的考核评分表，从而检验学生对相关知识和技能的掌握，为空中乘务人才考取中级、高级证书打下坚实基础。

本实训指导书主要包括8个实训项目，分别为乘务员安全职责与客舱安全检查、飞行中的颠簸处置、舱门操作训练、应急撤离训练、客舱失火处置、客舱释压处置、危险物品类型与处置、机上非法干扰处置。每个实训项目均配有多个实训任务。通过本实训指导书的学习，学生能系统地掌握客舱安全专业知识和技能，提高自身应变及处理机上事件的能力，达到相互间默契配合、团结协作等目的。为了增加在机上处置问题的真实感，建议合理利用实训模拟舱、撤离舱、舱门训练器等设施设备，模拟飞行中的真实案例进行危机情况的处理，全面调动学生的学习积极性和参与性，有利于学生客观、真实地认识空乘职业的工作性质，从而将所掌握的乘务专业技能熟练地运用到民航服务工作中去，且具备诚信、敬业、科学、严谨的工作态度和较强的安全、质量、效率及环保意识，具备良好的职业道德素质。

在编写过程中，本实训指导书参考了大量的行业标准和训练手册等相关资料，在此，谨向有关作者表示衷心的感谢。鉴于时间和水平所限，书中难免存在疏漏和不足之处，恳请各位读者和专家批评指正。

杨 菲

2020 年 10 月



目录 CONTENTS

实训项目一 乘务员安全职责与客舱安全检查	001
一、实训目标	001
二、实训内容	001
三、案例分析	007
四、实训任务	008
五、考核评价表	009
实训项目二 飞行中的颠簸处置	015
一、实训目标	015
二、实训内容	015
三、案例分析	021
四、实训任务	023
五、考核评价表	025
实训项目三 舱门操作训练	031
一、实训目标	031
二、实训内容	031
三、案例分析	036
四、实训任务	037
五、考核评价表	037
实训项目四 应急撤离训练	045
一、实训目标	045
二、实训内容	045
三、案例分析	049
四、实训任务	050
五、考核评价表	051
实训项目五 客舱失火处置	057
一、实训目标	057
二、实训内容	057
三、案例分析	062
四、实训任务	063

五、考核评价表	065
实训项目六 客舱释压处置	073
一、实训目标	073
二、实训内容	073
三、案例分析	077
四、实训任务	078
五、考核评价表	079
实训项目七 危险物品类型与处置	083
一、实训目标	083
二、实训内容	083
三、案例分析	095
四、实训项目	095
五、考核评价表	097
实训项目八 机上非法干扰处置	101
一、实训目标	101
二、实训内容	101
三、案例分析	104
四、实训任务	106
五、考核评价表	109
附 录	111
参考文献	122

实训项目一

乘务员安全职责与客舱 安全检查

一、实训目标

通过本章节的学习，学生应掌握机长、乘务长、乘务员、安全员的安全职责，并且具备完成客舱安全检查的能力，树立民航“安全第一”的观念，遵守民航员工的职业精神，具备良好的职业道德素养。

二、实训内容

（一）机组人员的安全职责

1. 机长的安全职责

在飞行期间，责任机长负责领导机组的一切活动，并对机上的旅客、机组成员、货物、飞机的安全以及航班正常、服务质量和完成任务负责。

责任机长在飞行中有最终决定权，他对于保证遵守公司的运行规范和《飞行运行手册》相应部分的各种规定负责。机组成员必须听从责任机长的命令，如责任机长的指令与规定程序不同，可向责任机长提出，如责任机长坚持其命令，其他人必须服从。

机长领导原则：机长为整架飞机的最高领导者，对整个航班安全、正点及服务品质的保证起着至关重要的领导作用。因此，机长不仅负责驾驶安全，还是整架飞机的领导者，需带领飞行机组和乘务组通力合作，确保旅客旅行的安全与舒适。

2. 乘务长的安全职责

在执行航班任务的过程中，必须指定一名乘务长。乘务长应认真执行《中华人民共和国民用航空法》及《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》（CCAR-121部）等有关规定，具备良好的安保意识，全程监控服务工作和客舱

安全，确保国家财产和旅客的安全。具体的安全责任如下：

(1) 在飞机起飞前，负责本乘务组制定反劫机预案并落实各号位职责分工，主持航前准备会（见图 1-1）。



图 1-1 乘务长主持召开航前准备会

(2) 在每次航班飞行中，乘务长隶属机长领导，协助责任机长保证旅客、客舱、货物在正常和应急情况下的安全。

(3) 对机组人员在执行任务中所发生的安保问题或隐患进行制止，并向上级报告。

(4) 乘务长有权处理机上服务及客舱安全方面的各种事宜。

(5) 飞行中遇有紧急情况乘务长及时报告机长，在机长的指示下，指挥乘务员充分利用机上应急设备保证旅客安全。应急情况下，负责广播。

(6) 乘务长有责任监控组员在其精神状态正常的情况下履行其职责。

3. 乘务员的安全职责

乘务员是机组必需成员，是保障飞行运行安全的人员之一。客舱乘务员的主要职责是保障客舱安全，飞行全程应严格落实各项安全标准，切实保障自身、全体乘员和飞机的安全。当安全职责和服务职责冲突时，首要完成安全职责。

(1) 按照分工负责本区域服务工作和客舱安全。

(2) 遇有紧急情况及时报告乘务长。

(3) 检查落实本岗位内应急设备处于良好状态。

(4) 按照规定操作管理服务设备和应急设备。

乘务员的安全总则：乘务员应在机长的领导下，协助机长和空中保卫人员做好航空安全保卫工作。

4. 安全员的安全职责

航空安全保卫工作由机长统一负责，安全员和乘务员在机长领导下，承担安全保卫的具体工作。

(1) 对航空器、驾驶舱和客舱实施安保检查。

(2) 根据安全保卫工作需要，查验机组成员以外的工作人员和旅客的登机

凭证。

(3) 制止未经授权的人员或物品进入驾驶舱或者客舱。

(4) 对扰乱航空器秩序或者妨碍机组成员，且不听劝阻的，采取必要的管束措施或强制其离机。

(5) 对严重危害飞行安全的行为，采取必要的措施。

(6) 实施运输携带武器人员、押解犯罪嫌疑人、遣返人员等任务的飞行中安全保卫措施。

(二) 乘务员的安全检查任务

1. 乘务员登机后的应急设备检查

客舱乘务员登机后，必须检查核实应急设备的位置、数量（见图 1.2），确认其处于待用状态。



图 1-2 乘务员检查应急设备

乘务员需要检查的项目有：

(1) 急救医疗设备：氧气瓶、急救箱、应急医疗箱、卫生防疫包。

(2) 灭火设备：水灭火瓶、海伦灭火瓶、PBE（防烟面罩）、洗手间自动灭火装置、洗手间烟雾探测器等。

(3) 手电筒、应急发报机、麦克风、安全演示包、安全须知、加长安全带、婴儿安全带等。

(4) 机组救生衣、备用救生衣、抽查旅客救生衣。

(5) 应急灯适航。

(6) 内话系统正常。

(7) 乘务员座椅（待用标准：座椅弹力好能复位、头垫粘贴好、安全带的松紧度合适和安全扣能使用）。

(8) 检查机组、乘务组休息区内：通信设备（包括内话系统、AIP 系统、扬声器）、空调系统、通风设备等工作状态良好，确保腹舱休息区内无人。

(9) 各区域客舱乘务员检查核实后，报告乘务长。

(10) 乘务长检查《客舱故障记录本》(CLB) 的内容，如有保留故障向责任

机长汇报。

(11) 乘务组每次重新登机后都应对应急设备进行检查。

(12) 若航行前发现应急设备不符合以上要求或有损坏情况，乘务长需填写《客舱故障记录本》(CLB)，并向机长汇报。

2. 旅客登机前的客舱检查

当所有的清洁、供餐和飞机维护人员离机后，或在旅客登机前，客舱乘务员协助航空安全员对自己所负责的客舱范围进行检查，并完成以下工作：

(1) 客舱重点区域的检查。

① 在检查中发现任何可疑的物品（如非标准的设备或梳妆用具，非正常的导线、误放的手提行李、包裹、照相机等），不要触动，要立即报告责任机长。

② 检查应急出口内部是否有中英文标志。

③ 检查座椅靠背是否能够调节，安全带能够正常使用。

④ 检查禁止吸烟标志灯能够正常显示。

⑤ 检查餐车是否有制动装置。

⑥ 洗手间内无外来物品，上客前门已经封闭。

⑦ 客梯车停放稳妥，如无登机梯、食品车靠上时，必须挂上安全绳。

⑧ 检查与飞机对接的外部设备（如廊桥、客梯车等）安全。

⑨ 检查行李架已打开，内部无任何外来物品。

(2) 厨房/服务间的检查。

乘务员要核对配餐单据上的餐车、备份箱的签封号和实际是否相符。如发现未签封或者签封遭受干扰（如签封被破坏、签封号和实际不符等情况），乘务员应先报告乘务长，并与空中保卫人员共同检查餐车、备份箱，防止夹带危及飞行安全的物品。

3. 旅客登机期间的安全监控

在旅客登机的过程中，乘务员需要注意以下几种情况：

(1) 旅客登机情况，手提行李及行李摆放、载重限制。

(2) 如果手提物品超出规定，应通知责任机长和地面值机人员进行处理。

(3) 对已载满的行李架关好并锁定。

(4) 应急出口座位控制。

应急出口座位（见图 1-3）控制细则：

(1) 迎客期间，应急出口座位处的旅客到达其座位后，负责应急出口监控的乘务员须第一时间告知旅客此座位为应急出口座位，向旅客强调，正常情况下不要触碰应急出口手柄。

(2) 评估该旅客是否适合在此座位就座。

(3) 向旅客讲解此座位是应急出口旁的座位，请旅客全程协助监控应急出口区域。

(4) 让该旅客仔细阅读应急出口《安全须知卡》。

(5) 得到旅客的确认。原则上乘务员在未完成所有应急出口的旅客介绍及确认工作前，均不允许离开应急出口，如监控期间确需暂时离开，须请就座于此的旅客协助监控。



图 1-3 应急出口座位

出口座位介绍参考语言：

“先生/女士，您好。由于您就座的是飞机的紧急出口的座位，由我来给您介绍紧急出口座位的注意事项，正常情况下请你不要触碰应急出口红色手柄（动作指示到手柄位置），并请您帮我们监控其他旅客也不能触碰红色手柄，紧急情况下请您协助乘务员打开应急出口，并指挥旅客撤离，出口是这样打开的（动作模拟加语言表述），请问我说的您都明白了？您愿意坐在紧急出口吗？（不愿意则需要更换旅客座位）谢谢您，这是出口座位的安全须知卡，请您在起飞前仔细阅读。”

Sir/Madam,

Here is the emergency exit seat of this aircraft. Emergency exit area should be clear of baggage. Please don't touch the exit control handle in normal situation. Would you like to help us by opening this exit and help other passengers evacuate in case of emergency situation? Here is the emergency exit safety instruction card, please read it carefully. If you have any questions, please let us know.

Thank you!

4. 起飞/落地前的安全检查

推出停机位之前原则上客舱乘务员应完成下列检查，乘务员有权要求旅客遵守为保障安全而提出的下列要求，同时，在未完成以下安全工作之前，飞机不可

以起飞。

- (1) 安全广播完成，安全演示到位。

安全演示相关要求：

- ① 机上出口位置及最近逃生出口指引；
- ② 安全带的使用方法和要求；
- ③ 氧气面罩的存放位置及使用方法；
- ④ 救生衣的存放位置及使用方法；
- ⑤ 其他安全规则（如禁烟规定、电子设备的使用规定等）。



- (2) 确认每位旅客已入位就座，确认每位旅客系好安全带。
- (3) 禁止吸烟。
- (4) 椅背竖直，脚垫收起，座椅扶手平放。
- (5) 扣好小桌板。
- (6) 所有帘子拉开系紧。
- (7) 拉开遮光板。
- (8) 确认衣帽间、储物柜等储藏空间已锁闭，行李架扣紧。
- (9) 确保应急出口、走廊过道及机门近旁无任何手提行李。
- (10) 出口座位旅客符合乘坐规定。
- (11) 儿童被用儿童安全带固定或由成人抱好。
- (12) 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。
- (13) 旅客座椅处除散落的衣服类物品没有航空公司提供的食品、饮料、餐具或者手提行李等在着陆期间不允许携带的物品。每个旅客的食品和饮料盘及每个椅背餐桌都要被固定在其收藏位置。
- (14) 洗手间无人占用并上锁。
- (15) 无人座椅上的安全带和肩带已扣好。
- (16) 厨房内每项设备、停用的服务车都固定好。
- (17) 调暗客舱灯光。
- (18) 每个电视屏幕已被收藏好。
- (19) 确认烤箱、热水器等非必须使用的电器电源关闭。
- (20) 向驾驶舱发出“客舱许可”。

5. 飞行过程中的安全监控

- (1) 在每次起飞后，提示旅客在飞行全程中就座时要全程系好安全带。
- (2) 低于 3 000 米（10 000 英尺）时遵守“飞行关键阶段”原则。（旅客不可走动，在座位就座并系好安全带）
- (3) 起飞后飞机到达巡航高度，颠簸结束后或未发生颠簸也没有预计颠簸的情况下，机组将安全带信号灯熄灭，提示飞机达到平飞状态，乘务员可开展客舱服务工作，允许旅客使用洗手间。

- (4) 保证并全程监控驾驶舱门区、机上各应急出口及客舱洗手间的安全。
- (5) 当“系好安全带”信号灯亮起后，及时广播提示旅客系好安全带，乘务员同时应注意自身安全。
- (6) 夜间长途飞行时广播通知旅客系好安全带并进行检查。
- (7) 劝阻躺在客舱地板上睡觉的旅客。
- (8) 不使用的餐车或储物格，必须确保归位、锁定。
- (9) 在飞行全程中保持门区和出口区域畅通。
- (10) 要及时报告所发现的客舱故障。
- (11) 开始客舱服务工作以前，乘务员需逐一检查以下内容是否符合安全规定，并向所在区域乘务长汇报，得到许可后方可进入客舱服务。
 - (11) 热饮温度（符合降温标准）。
 - (12) 餐车、折叠车刹车状况确认（刹车工作正常）。
 - (13) 小旅客防泼洒的吸管是否配备（已摆上餐车）。
 - (14) 服务间餐车及储物格是否全部锁闭（已归位并锁好）。

三、案例分析

【案例 1】 旅客擅自打开应急出口

4 月 21 日，在某航空公司济南飞往舟山航班，飞机正常落地下客期间，15F 座旅客宋某某（男，64 岁，山东沂源县人）出于方便和好奇擅自打开右后翼上应急出口（见图 1-4），随后被当班空警控制并报警，机场公安登机了解大致情况后将该乘客带离。根据《中华人民共和国治安管理处罚法》，普陀山公安局机场分局依法对宋某某做出行政拘留 10 日的处罚。



图 1-4 旅客擅自打开应急出口

【案例 2】 旅客座椅口袋放置模拟管制刀具

某航空公司的飞机在德国柏林泰格尔机场停车场期间,当地航空安全监察部门在机组登机前往飞机经济舱最后一排旅客座椅口袋中发现了模拟管制刀具。机组登机后,当班的安全员、乘务员在航前客舱安全检查时都没有发现刀具,导致该航空公司被德国航空当局罚款数十万元。

【案例 3】 “9·11”事件

2001 年 9 月 11 日,四架飞机遭到 19 名恐怖分子劫持,由于劫机者闯入驾驶舱夺取了飞机的控制权,其中两架飞机分别撞向位于纽约曼哈顿的摩天大楼世界贸易中心(也被称作“双子塔”),造成双子塔在两小时内倒塌,第三架飞机则撞向五角大楼——美国国防部所在地,导致大量美国军官当场死亡,最后一架飞机在乘客反抗后坠毁于宾夕法尼亚州,四架飞机上均无人员生还。

该事件造成遇难者总数高达 2 996 人,对美国达成的经济损失达 2 000 亿美元。

四、实训任务

客舱安全检查情景演练与考核

1. 简述乘务员的安全职责。
2. 就客舱安全检查考核,以小组为单位,小组成员分别完成以下考核:
 - (1) 乘务员登机后的客舱应急设备检查(口述检查标准);
 - (2) 旅客登机前的客舱安全检查;
 - (3) 旅客登机期间的安全监控;
 - (4) 起飞前的安全检查。

五、考核评价表

表 1-1 乘务员登机后的客舱应急设备检查

班级：	小组编号：	姓名：	
检查项目	检查标准	分值	完成情况
氧气瓶	A. 在指定的位置 B. 氧气面罩密封，系在氧气瓶上 C. 压力指针在红色区域 D. 保险丝完好，供氧开关平时在关闭位	10	
急救箱、应急医疗箱、卫生防疫包	A. 在指定的位置，包装完好 B. 日期在有效期内	5	
水灭火瓶	A. 灭火器在指定的位置 B. 铅封丝应完好，无损坏 C. 灭火瓶使用日期应在有效期内	5	
海伦灭火瓶	A. 在指定的位置 B. 压力指针在绿色区域 C. 安全销或保险完好	10	
PBE	确认 PBE 固定在指定的位置，确认包装盒未被打开，捆扎带完整，在有效期内	10	
洗手间灭火装置	波音系列飞机检查温度指示器为灰色圆点； 空客系列飞机检查海伦灭火瓶压力指针在绿色区域	10	
洗手间烟雾探测器	绿色电源指示灯亮	5	
手电筒	在指定位置，电源指示灯大约每 3 秒闪烁一次	5	
应急定位发射器	在指定位置	5	
麦克风	在指定位置，按下开关有电流声	5	
安全演示包、安全须知、加长安全带、婴儿安全带	在指定位置，根据机型不同配备数量不同	5	
机组救生衣、备用救生衣、抽查旅客救生衣	在指定位置，无破损	5	
应急灯	连续 3 个不亮，不连续 5 个不亮为不适航	5	
内话系统	内话及广播均可正常使用	5	
乘务员座椅	座椅弹力好能复位、头垫粘贴好、安全带的松紧度和安全扣能使用	5	
汇报	检查完后汇报乘务长，有问题的及时通知机务，填写清单	5	
总分：		评分老师： 日期：	

注：根据检查单项目检查应急设备，漏检、检查方式错误均不得分。

表 1-2 旅客登机前的客舱检查

班级：	小组编号：	姓名：	
检查项目		分值	完成情况
客舱、厨房、洗手间有无外来物品		40	
应急出口内部是否有中英文标志		10	
座椅靠背是否能够调节，安全带能够正常使用		10	
禁止吸烟标志灯能够正常显示		10	
餐车是否有制动装置		10	
洗手间内无外来物品，上客前门已经封闭		10	
检查与飞机对接的外部设备（如廊桥、客梯车等）安全		5	
配餐单据与铅封的核对		5	
总分：		评分老师： 日期：	

注：客舱中任意位置存有不属于机上物品未检查出，均判定检查项目一不合格，本次检查不合格。

表 1-3 旅客登机期间的安全监控

班级：	小组编号：	姓名：	
检查项目		分值	完成情况
行李摆放在合适位置		20	
超规行李的处置		10	
对已载满的行李架的及时关闭		10	
应急出口的监控及介绍		50	
旅客供氧系统的确认		10	
总分：		评分老师： 日期：	

表 1-4 起飞前的安全检查

班级：	小组编号：	姓名：	
检查项目		分值	完成情况
安全演示完成		25	
旅客已就座，并系好安全带		5	
椅背竖直，脚垫收起，座椅扶手平放		5	
扣好小桌板		5	
所有帘子拉开系紧		5	
拉开遮光板		5	
确认衣帽间、储物柜等储藏空间已锁闭，行李架扣紧		5	
出口，过道及机门旁无任何手提行李		5	
儿童被用儿童安全带固定或由成人抱好		5	
电子设备电源关闭/飞行模式		5	
洗手间无人占用并上锁		5	
无人座椅上的安全带和肩带已扣好		5	
厨房内每项设备固定好		5	
烤箱、热水器等非必须使用的电器电源关闭		5	
检查完毕后调暗客舱灯光		5	
向驾驶舱发出“客舱许可”		5	
总分：		评分老师： 日期：	

注：客舱起飞前安全检查项目，漏检 3 个及以上，即判定为不合格。