

高等院校空乘专业“十三五”规划教材

总策划 焦殿成

民航客舱服务

Civil Aviation Cabin Service

主编 许 赟 郝玉萍



模块 客舱安全检查

► 一、学习目标

- (一) 了解客舱安全检查的组成
- (二) 掌握清舱检查、起飞/着陆前、飞行中以及着陆后的安全检查的内容
- (三) 能按照检查的规范和流程熟练完成客舱安全检查

► 二、工作任务

旅客登机前及下机后，乘务员配合航空安全员及空警共同开展飞机客舱、厨房、厕所等区域的排除可疑物、外来物、外来人员等的清舱检查工作。飞机起飞前、飞机飞行过程中、飞机着陆前以及飞机着陆后，乘务员配合航空安全员及空警共同严格按照不同阶段客舱检查的规范及流程分客舱区域、厨房区域以及厕所区域等对旅客、自身的安全状况以及机上设施设备及物品等的安全状况进行检查。

- (一) 清舱检查
- (二) 起飞/着陆前安全检查
- (三) 飞行中安全检查
- (四) 着陆后安全检查

► 三、知行合一

客舱安全检查是贯穿于整个航程的一项安全工作，对整个航空公司的安全运营起着至关重要的作用。规范的安全检查是每一个航班正常运行的生命线。确保客舱安全是乘务员的第一职责。清舱检查是杜绝危险物品上飞机，防止无关人员或不明物品滞留在飞机客舱内造成安全隐患，甚至威胁飞行安全的有效手段，也是帮助部分将物品遗留在飞机上的旅客找回物品的有效途径。起飞/着陆前安全检查、飞行中安全检查以及着陆后安全检查是保障旅客生命安全，飞行员、乘务员和航空安全员自身安全以及飞行安全的重要环节。乘务员要配合航空安全员以及空警认真开展检查，成为确保人机安全的有力践行者。

（一）清舱检查

清舱检查是指一般在每一航段所有地面工作人员离机后、旅客登机前以及旅客下机后，航空安全员、空警应根据客舱清舱检查单，在乘务员的配合下逐一打开所有存储空间，检查机上所有部位，确保客舱内没有与飞行无关的人员和物品，通常为：确保机上无外来人、外来物。检查区域一般包含：客舱区域的天花板、行李架、壁板、衣帽间、储藏间、书报架、旅客座椅（包括椅袋、椅垫和座椅底部）及旅客救生衣、地板等，厨房区域的箱、柜、容器、餐具、排水阀、餐车及其存放处等，厕所区域的箱、柜、水池及周围容器等，乘务员座椅和机组救生衣、应急设备存放区域、其他一些容易藏匿人及物品的区域。

1. 指令下达

乘务长下达“清舱检查”的指令。

2. 检查实施

乘务员配合航空安全员按照从上至下、从左至右、从前至后的原则对客舱、厨房、厕所等区域逐一进行清舱检查。见图 5.2.1。



图 5.2.1 清舱检查

3. 结果汇报

清舱检查完成后，乘务员向乘务长汇报检查区域的清舱检查结果，“清舱完毕，无外来人、外来物”或“清舱发现xx”。而后，乘务长向机长汇报。

4. 整理记录

检查完毕，机组人员在客舱清舱检查单上做好清舱记录，确保客舱中的每个区域都经过检查。

注意：清舱检查时要保证眼到手到，不留任何死角。旅客下机后，对于旅客可能遗留在飞机上的物品的清舱检查也需格外重视。外站停留期间，客舱内所有的箱/柜门及放有行李的行李架应保持关闭。重新配餐时，乘务员应确认餐车、用具箱无不明性质的外来物，如发现有不能开启的容器或餐具，应及时报告乘务长。

（二）起飞/着陆前客舱安全检查

起飞前客舱安全检查是指飞机起飞前，乘务员确认旅客及各种设施符合安全规定而进行的检查。着陆前客舱安全检查是指飞机着陆前 30~40 分钟，广播员进行下降前广播，乘务员确认旅客及各种设施符合安全规定而进行的检查。

1. 客舱安全检查

客舱乘务员检查行李架是否关闭并锁定（见图 5.2.2）；检查电视屏幕是否归位、固定，每一个可以延伸至过道的录像监视器收起固定；检查遮光板是否打开；检查小桌板/饮料杯托是否收直扣好；检查旅客是否坐好，其座椅靠背是否调直；检查旅客安全带是否系紧扣好，婴儿是否由成人抱好并系紧婴儿安全带；检查佩戴耳机的旅客耳机是否摘下；检查空座位上的安全带是否扣好；检查旅客座位上是否无食品、饮料、餐具等杂物；检查禁/限用电子设备是否符合使用规定（见图 5.2.3）；检查脚垫是否收起；检查行李物品是否存放妥当，通道、应急出口处是否未摆放行李物品；检查门帘是否扣好（见图 5.2.4）；检查衣帽间、储藏间、储藏柜是否关闭、锁定，松散物品是否固定；着陆前还需再次检查确认出口座位旅客是否符合要求。



图 5.2.2 乘务员检查行李架是否关闭并锁定



图 5.2.3 乘务员检查旅客禁/限用电子设备是否符合使用规定



图 5.2.4 乘务员检查门帘是否扣好

2. 厨房安全检查

厨房乘务员检查厨房设备是否固定扣好（见图 5.2.5），厨房物品及用品是否固定，橱柜是否锁定，餐车是否刹车并扣好，除照明以外的所有厨房电源是否关闭。



图 5.2.5 乘务员检查厨房设备是否固定扣好

3. 厕所安全检查

乘务员检查厕所内马桶盖是否盖好，洗手池内活塞是否压下，松散物品是否固定好（见图 5.2.6），厕所是否无人占用，检查确认完毕锁闭厕所。

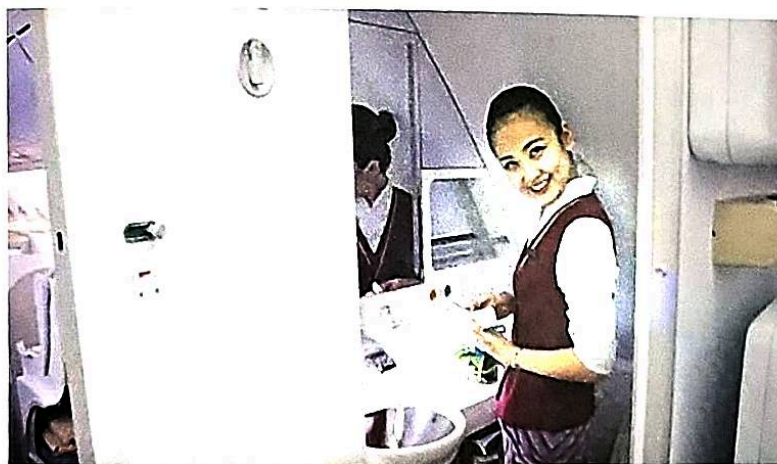


图 5.2.6 乘务员检查松散物品是否固定好

4. 乘务员自身安全检查

乘务员做完所负责区域的安全检查，回到服务间，检查确认自己是否已换上平底鞋，坐在指定座位上，系紧安全带和肩带（见图 5.2.7），保持正确安全坐姿，回顾应急情况下的准备措施。

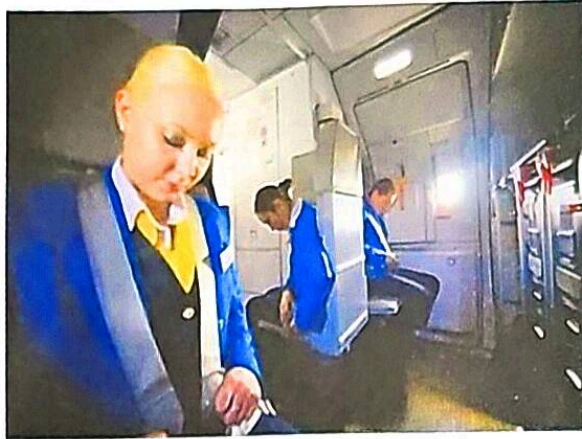


图 5.2.7 乘务员自身安全检查

5. 检查结果汇报

起飞/着陆前客舱准备完成后，乘务员应尽快向乘务长汇报后舱客舱准备情况“报告乘务长，后舱客舱已准备完毕/未准备完毕。”见图 5.2.8。乘务长应尽快向机长报告飞行机组客舱准备情况：“报告机长，客舱已准备完毕/未准备完毕。”汇报完毕，调暗客舱灯光。



图 5.2.8 检查结果汇报

注意：舱门关闭后、客舱安全演示前，乘务员根据指令按规范操作滑梯待命/预位并做好安全检查，向乘务长汇报，由乘务长向机长汇报。在飞机起飞/着陆前的安全检查阶段，乘务员停止一切与安全无关的客舱服务；在有窗帘的飞机上需检查窗帘是否打开并固定；有旅客使用婴儿摇篮等，着陆前需检查婴儿摇篮是否收起，儿童固定装置是否固定；由于健康方面的原因不能直坐的旅客的座椅，需检查是否妨碍机上人员走向通道或任一应急出口；客舱乘务员进行安全检查时应注意个人安全，检查结束应立即归位。起飞、滑行、着陆前乘务员坐在指定座位

上后，仍要注意监控客舱情况，对旅客不安全行为立即广播予以制止，如出现任何的异常声响或情况应迅速报告乘务长。

(二) 飞行中安全检查

飞行中客舱安全检查是指飞机飞行中，乘务员确认旅客及各种设施符合安全规定而进行的检查。巡视客舱是飞行中实施安全检查工作的重要手段。巡视客舱是指乘务员按照要求，定期在客舱走动巡视，观察旅客需求、监控客舱安全状况并及时处理特殊情况的行为。

1. 客舱安全检查

在系好安全带信号灯熄灭后，乘务员立刻广播通知旅客检查确认其仍在座位上坐好并系好安全带；检查旅客是否全程未使用锂电池（充电宝）给电子设备充电，并将其处于关闭状态；检查旅客开启后的行李箱是否关闭并锁定（见图 5.2.9）；使用餐车在客舱中进行服务时，自身检查确认推拉车是否慢速行进，并提醒旅客“餐车通过，请小心”；检查进入客舱的餐车是否始终有乘务员监管，停车时是否及时使用刹车固定；检查使用完的柜、门及时锁闭；再次检查无人占用的座椅安全带和肩带是否固定；再次检查出口附近、客舱主通道以及过道是否未堆放任何行李物品（见图 5.2.10）；再次动态检查评估出口座位旅客是否符合要求。客舱内最靠近后厨房服务的乘务员确认面对旅客提供服务并监控至后舱厕所的旅客动态。



图 5.2.9 乘务员检查旅客开启后的行李箱是否关闭并锁定



图 5.2.10 乘务员再次检查出口附近、客舱主通道以及过道是否未堆放任何行李物品

2. 厨房安全检查

厨房乘务员随时检查并确认厨房服务设施是否处于安全状态；检查使用完的餐车及厨房设备是否及时归位固定（见图 5.2.11）；检查使用完的餐车、储物箱/柜锁扣是否扣好（见图 5.2.12）；检查厨房垃圾箱是否完好；检查厨房垃圾是否收拾好并无乱堆放；检查使用完毕的垃圾箱是否盖好；确认严格按照规范使用厨房电器；确认严格按照热食摆放标准和热饮冲泡标准进行摆放和冲泡。



图 5.2.11 乘务员检查使用完的餐车是否及时归位固定



图 5.2.12 乘务员检查使用完的储物柜锁扣是否扣好

3. 厕所安全检查

乘务员时常检查厕所（见图 5.2.13），检查烟雾探测器是否完好并工作正常；检查废物箱是否完好；检查厕所补给或使用后的物品是否固定好；检查厕所垃圾是否随意堆放；监控厕所内是否有吸烟的旅客，并严格检查该区域有无火灾隐患；监控是否有旅客排队使用厕所的情况，检查排队旅客是否安全，并提醒、引导旅客回原位或就近坐下，等待使用洗手间。



图 5.2.13 乘务员检查厕所

注意：飞行中乘务组所有成员应严格按照规定程序操作机上设备，全程监控驾驶舱门、客舱、厨房、厕所以及应急出口的安全状况，适时巡视客舱；在飞行中的任何时间，对于发现的旅客可疑行为、可疑物品、异常声响或者异常气味等可疑或异常情况，乘务员应及时做好监控工作，并迅速向乘务长、航空安全员和空警报告；在空中发现餐车刹车失灵应立即停止使用，禁止使用无固定装置的餐车，及时报告乘务长并将设备故障牌挂在餐车门处，着陆后由相关部门进行检修；按照规定自滑行至起飞未满 20 分钟或飞机未到达巡航高度前，乘务员不得开展客舱服务程序，对于此期间的旅客呼唤铃，乘务员应广播告知旅客暂不提供客舱服务，但乘务员应判明旅客呼唤铃或旅客需求是否与安全有关，如涉及飞行/人身安全立即按照标准程序处置。

(四) 着陆后安全检查

着陆后安全检查是指飞机着陆后滑行阶段至飞机完全停稳再至旅客下机后乘务员进行的安全检查工作。

1. 滑行时安全检查

飞机着陆后、停稳前，乘务员坐在乘务员指定座椅上监控客舱，在“系好安全带”灯熄灭前，检查旅客是否离开座位，是否起身提拿行李。

注意：飞机着陆后、停稳前，如有旅客起身，原则上客舱乘务员不得离开自己的座位，使用旅客广播（PA）提醒旅客在飞机未完全停稳前不要起身提拿行李（见图 5.2.14）。如行李架打开，经客舱乘务员提醒后未关闭的，由客舱乘务员就近关闭并做好自我防护措施。



图 5.2.14 乘务员广播安全提醒

2. 飞机停稳后安全检查

飞机到达停机位，“系好安全带”指示灯熄灭，发动机关车后，乘务员起身，根据指令按规范解除滑梯待命/预位并做好安全检查，向乘务长汇报，由乘务长向机长汇报；乘务长检查飞机廊桥、客梯车是否处于安全状态；乘务长与地面人员做好安全确认，请示机长后开启舱门，调亮客舱灯光。舱门开启后，检查舱门是否始终有专人照看；检查没有停靠廊桥、客梯车或地面勤务车辆的情况下，警示带是否拉出并固定（见图 5.2.15）；检查所有地面勤务车辆是否完全停稳；监控检查旅客在提拿行李及下机过程中可能出现的各类安全状况

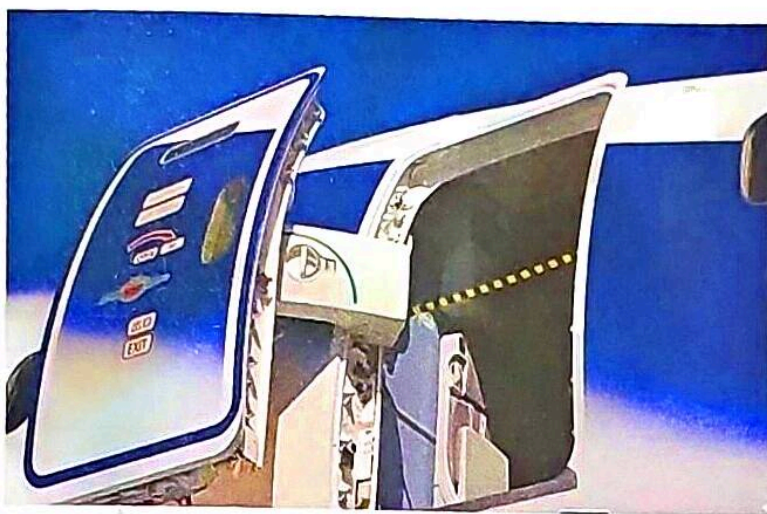


图 5.2.15 乘务员检查警示带是否拉出并固定

3. 旅客下机后安全检查

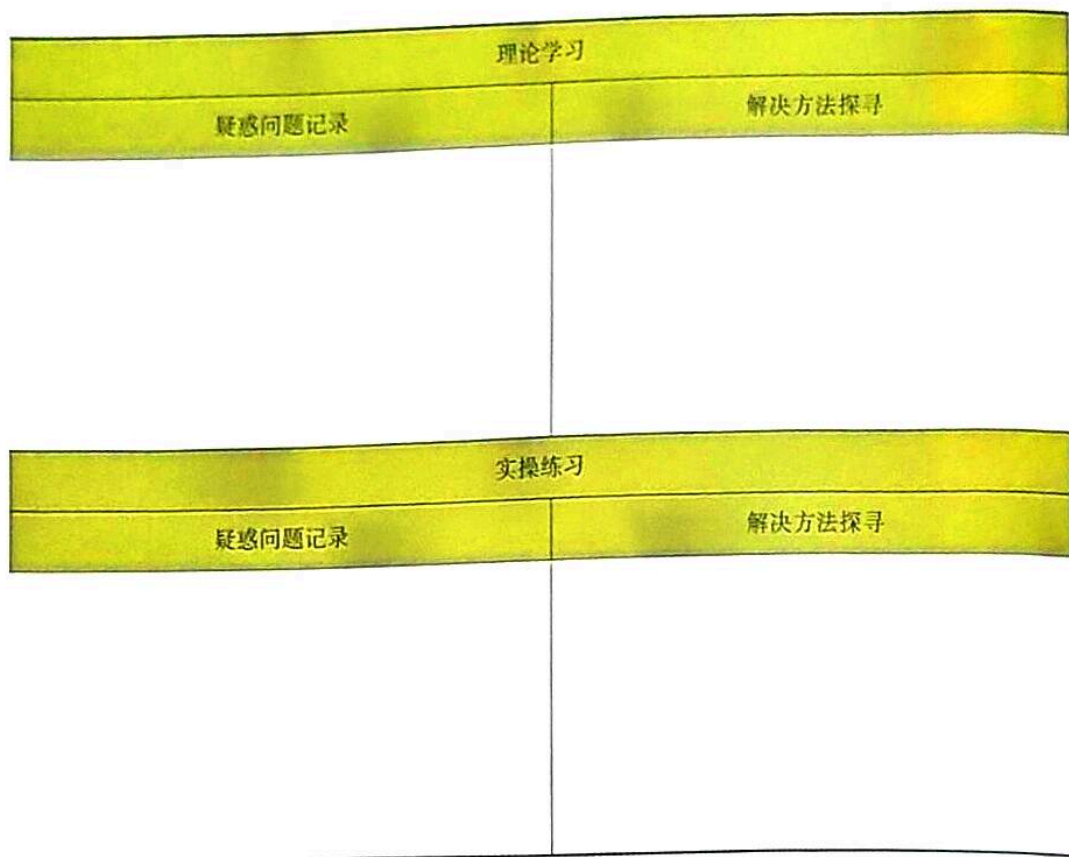
乘务员按要求进行清舱检查，清舱工作完成后报告乘务长，由乘务长报告机长。

注意：旅客下机后的清舱工作流程详见任务一“清舱检查”。飞机廊桥、客梯车的安全状态是指客梯车扶手拉到位，廊桥、客梯车的高度适当，冬季没有覆盖冰雪霜。

► 四、反思与探究

（一）学习反思

请记录你课前自主学习、课中跟老师一起学习以及课后复习中，理论学习以及实操练习中存在疑惑的问题，进行记录，并寻找解决的方法。



(二) 因果探究

1. 为什么要进行清舱检查?

清舱包括飞行前例行清舱、旅客原因清舱和受到其他安全威胁时的清舱。清舱是航空公司的安保要求，最根本的目的是为了确保飞机和旅客生命财产的绝对安全。从近几年保卫部的空防形势来看，恐怖活动猖獗，民航局提高了空保勤务派遣等级，保证航班的空防安全至关重要，每一位执行航班的机组和乘务组人员都应该坚持清舱原则，严格执行空防安全规定，不放过任何角落，确认没有任何可疑物品遗留在飞机上。这里需要强调的是，航空公司所有的程序都是最大限度地保障安全，有过安检和出现此类情况时再做一次安检是不冲突的，只有这样才能确保航班的安全运行。

2. 为什么乘务员在飞机起飞/着陆前安全检查时会扣好空座位上的安全带并要求旅客收起小桌板，调直座椅靠背?

飞机起降时是飞机安全的关键阶段，也是最危险的，意外的颠簸、起伏、碰撞发生率高于飞行过程中。如果空座位上的安全带没有扣好，座椅靠背没有调直，小桌板没有收起，在撤离时便会形成通行阻碍，严重影响撤离速度，而且还很有可能成为对旅客的腹部等身体部位造成伤害“凶器”。另外，经过大量实验和研究

发现，坐直的时候，旅客在突发情况下身体尤其是脊椎骨受损概率最小。因此，在飞机起飞、着陆时，乘务员要求旅客收起小桌板，调直座椅靠背，还会扣好空座位上的安全带，这些其实是对旅客及他人生命及人身安全最好的保护。

3. 为什么乘务员在飞机起飞/着陆前安全检查时要求旅客摘下耳机？

在飞机起飞和着陆的过程中，一旦发生事故，需要旅客在最短的时间内快速作出反应，并在乘务人员的指引下有序迅速离机，这时真可谓生命是用秒来计算。如果旅客在此时戴着耳机，对于空乘人员的很多通知和指令很有可能不能在第一时间听到、领会并迅速作出反应。因此在起飞和着陆的过程中，乘务员会对旅客进行逐一的检查，发现有戴着耳机的旅客，会要求其为了自身的安全摘下耳机，同时也提醒其提高乘机安全意识。

4. 为什么乘务员建议旅客在乘机过程中全程系好安全带？

据统计，飞行中80%的诸如被迫中止起飞、紧急刹车等紧急情况出现在滑行、起飞、下降、着陆等阶段，而且这些阶段飞机的时速远比高铁快得多，一旦遇到此类情况，如果没有系好安全带，就会被飞机强大的惯性抛离座位而撞伤。同时，在飞机平飞过程中，不可避免地也可能会遇到因为强气流的作用而产生严重颠簸，这个时候如果旅客没有系好安全带，将会导致其被抛离座位而受伤或者产生更大的危险。因此，乘机时，乘务员进行安全检查时一定会提醒旅客全程系好安全带。

5. 为什么在着陆滑行过程中，乘务员会要求旅客待飞机停稳后再取行李？

每当飞机着陆滑行时，很多旅客误以为飞机已经着陆，可以起身取行李了。因此，常常会有一些旅客不顾乘务员的安全提醒，着急取行李架上的行李。然而，飞机在着陆后滑行时速度依旧很快，此时站起来打开行李架拿行李，如遇到突发情况紧急刹车，不仅自己因为无法控制而会被甩出撞伤，而且取出的行李也很可能会砸伤周围旅客，从而危及自身及周围旅客的安全。因此，在飞机着陆滑行的过程中，乘务员会要求旅客待飞机停稳后再取行李。

6. 为什么飞机起飞及着陆前一定要关闭除照明外的所有厨房电源？

客舱厨房有很多电器，如先进的烤箱、咖啡壶、热水器、烧水杯、冷风机等。在乘务员提供服务中，这些设备都是必不可少的。可是在飞行的关键阶段，这些设备也会是直接的安全隐患，很可能因操作不当或者其他意外因素导致飞机失火。据调查，飞机失火的自身原因有4种，即电路失火、油路失火、发动机失火、烤箱失火。例如烤箱，当乘务员将电源打开通电，通过加热棒将飞机电能转化为热能，热能会将餐食中大量的油渍蒸发出来，这些油渍变成了易燃物，直接影响到整个飞机的安全。在起飞以及着陆之前，乘务员务必确认除照明外的所有厨房电源关闭，拒绝一切安全隐患。

7. 为什么飞机起飞、下降前乘务员要检查马桶盖是否盖好?

一是飞机起飞和下降的过程中可能遇有颠簸,防止卫生设备掉入马桶内,造成后续旅客使用时的不便;二是防止颠簸及起降过程中,马桶盖发出的响声惊扰到休息旅客;三是防止马桶内的污水外溅污染洗手间内的其他设备。

► 五、巩固与拓展

(一) 巩固练习

1. 用语总结

请根据各类安全检查的规范和要求,总结对旅客进行安全检查时相应的安全检查用语。

2. 情景模拟

以乘务组为单位,分角色扮演乘务员及旅客,进行客舱安全检查的模拟。

(二) 资料拓展

1. 案例分享

案例一

怎么还有两个人?

某航班到港后,乘机旅客陆续下机。乘务长小李在“最后”五名旅客下机后,下达了清舱检查的指令。此时,中舱的乘务员正在逐一收拾旅客用完的毛毯,他们见还有两名带婴儿的旅客在收拾衣物,微笑着提醒旅客带好随身物品下机。由于航班上旅客用完的毛毯较多,还有一些旅客阅读完的报纸需要整理,中舱乘务员忙于收拾,忘记将清舱情况报告给乘务长。乘务长在未收到中舱乘务员汇报情况时,向客舱里张望了一下,目测没有旅客,便误认为客舱里没有了旅客。当这两名旅客收拾完衣物带着孩子走至前舱时,乘务长才发现飞机上还有两位旅客没有下机。可是,此时摆渡车已开走……最后,在机务和机长的悉心联络与帮助下,航班上的“最后”旅客才得以下机。

案例二

飞机着落地前系好安全带

韩亚航空空难造成2人死亡，多人受伤。空难发生之际，哪种方式有助于安全逃生？有航空公司民航安全员介绍，飞机着落前仍应系好安全带，座椅靠背调直对人对己都安全。

韩亚航空空难中2名遇难者被指“被甩出机舱外”，有网友和业内人士猜测可能是因未系好安全带所致。民航安全员表示，目前的信息无法判断遇难具体原因，但飞机非正常情况坠落时，更需系好安全带。因为飞机失事迫降或坠落的过程中，舱内会很颠簸。未系好安全带，旅客可能在机舱中被来回撞击。

除了系好安全带外，调直座椅靠背也可以减少不安全因素。民航安全员介绍，飞机座椅在着陆的瞬间会承受一定程度的作用力。从座椅设计来说，垂直的角度承受力最强。座椅靠背未调直，对旅客本人来说，空间变大，着陆的瞬间晃动的空间可能更大；对于后座的旅客来说，空间太小容易磕碰。

该民航安全员称，乘务员均经过多种机型的专业安全演练，在发生意外时，听从乘务员指挥是最好的选择。

2. 拓展学习

拓展一

在什么情况下检查或广播通知旅客系好安全带？

一般在如下六种情况下需要检查或者通知旅客系好安全带：

- (1) 飞机滑行、起飞和着陆前；
- (2) “系好安全带”信号灯亮时；
- (3) 遇有颠簸；
- (4) 夜间飞行；
- (5) 遇有劫机；
- (6) 紧急下降。

拓展二

飞机上玩手机在2018年成真 多家航空公司表态支持

根据1月16日民航局最新公告，自2018年起，各航空公司可以自行评估是否允许旅客飞行过程中使用手机等便携式电子设备。1月17日，东航和春秋航空等

相继表态支持。

民航局飞行标准司发布的《机上便携式电子设备使用指南》（以下简称《指南》）中，对于航空公司在其运营的飞机上开放机上便携式电子设备使用前，应建立的使用规范作出了五点规定：一是明确可用的便携式电子设备种类；二是明确可用/禁用的飞行阶段；三是明确便携式电子设备的存放、保管和应急处置要求；四是明确可用/禁用模式；五是明确通知旅客的方式以及内容。

《指南》明确，在空中应关闭便携式电子设备的蜂窝移动通信功能（语音和数据），打开飞行模式。其中，“便携式电子设备”泛指可随身携带的、以电力为能源并能够手持的电子设备。如笔记本电脑、平板电脑、电子书、手机、视频播放器和电子游戏机等。

1月17日，东航发布了关于《东航机上便携式电子设备使用规范》的公告，表示搭乘东航实际承运航班的旅客，从1月18日起，可以使用手机、平板电脑（iPad）、笔记本电脑、电子阅读器等便携式电子设备，但需打开手机飞行模式，关闭蜂窝移动通信功能。而不具备飞行模式的移动电话等设备，在空中仍然被禁止使用。

随后，海南航空也在其官方微博宣布将于18日开放机上便携式电子设备使用。

春秋航空也在当天表示，将根据《指南》尽快完成公司评估，并提交民航主管部门审议。预计，旅客将在飞机上有条件地使用手机等电子设备。

资料来源：搜狐网，赵晋杰，2018-01-17。