

GZB

国家职业技能标准

职业编码：4-02-04-01

民航乘务员

(2019 年版)

中华人民共和国人力资源和社会保障部
中国民用航空局 制定

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码: 100029)

厂印刷装订 新华书店经销

880毫米×1230毫米 32开本 0.875印张 22千字

2020年1月第1版 2020年1月第1次印刷

统一书号: 155167·235

定价: 10.00元

读者服务部电话: (010) 64929211/84209101/64921644

营销中心电话: (010) 64962347

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错, 请与本社联系调换: (010) 81211666

我社将与版权执法机关配合, 大力打击盗印、销售和使用盗版图书活动, 敬请广大读者协助举报, 经查实将给予举报者奖励。

举报电话: (010) 64954652

说 明

为规范从业者的从业行为，引导职业教育培训的方向，为职业技能鉴定提供依据，依据《中华人民共和国劳动法》，适应经济社会发展和科技进步的客观需要，立足培育工匠精神和精益求精的敬业风气，人力资源社会保障部联合中国民用航空局组织有关专家，制定了《民航乘务员国家职业技能标准（2019年版）》（以下简称《标准》）。

一、本《标准》以《中华人民共和国职业分类大典（2015年版）》为依据，严格按照《国家职业技能标准编制技术规程（2018年版）》有关要求，以“职业活动为导向、职业技能为核心”为指导思想，对民航乘务员从业人员的职业活动内容进行规范细致描述，对各等级从业者的技能水平和理论知识水平进行了明确规定。

二、本《标准》依据有关规定将本职业分为五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师五个等级，包括职业概况、基本要求、工作要求和权重表四个方面的内容。本次修订内容主要有以下变化：

——增加了一级/高级技师等级。

——突出了客舱安全要求，在安全保障、应急处置、培训指导等职业功能中增加了新内容，以更好地适应民航安全与发展的要求。

三、本《标准》主要起草人有：范琳珂、杨静轩、穆丽丽、刘茹、童海红、李红银、朱绯绯、徐雅荣、何晓露。

四、本标准主要审定人员有：靳军号、李建新、高扬、杨丽、张弛、张燕、朱文霞、曹静、窦维红、董文静、黄悦、蔡伟宁。

五、本《标准》在制定过程中，得到了人力资源社会保障部职业技能鉴定中心荣庆华、葛恒双、张灵芝等专家的指导，得到了中国民用航空局人事科教司、运输司和中国民航科学技术研究院的大力支持，得到了中国国际航空股份有限公司、中国东方航空股份有限公司、中国南方航空股份有限公司、厦门航空有限公司、深圳航

职业编码：4-02-04-01

空有限责任公司以及民航第 002、005、008、011、013、019 职业技能鉴定站等单位的积极配合，在此一并感谢。

六、本《标准》业经人力资源社会保障部、中国民用航空局批准，自公布之日^①起施行。



^① 2019年12月17日，本《标准》以《人力资源社会保障部办公厅 中国民用航空局综合司关于颁布民航乘务员等3个国家职业技能标准的通知》（人社厅发〔2019〕110号）公布。

民航乘务员 国家职业技能标准 (2019年版)

1. 职业概况

1.1 职业名称

民航乘务员

1.2 职业编码

4-02-04-01

1.3 职业定义

从事民用航空器客舱安全管理和旅客服务工作的人员。

1.4 职业技能等级

本职业共设五个等级，分别为：五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师。

1.5 职业环境条件

民用航空器机舱内，常温，高空，低气压。

1.6 职业能力特征

具有较强的观察、分析、判断和表达能力；具有一定的方位感、空间感；知觉、嗅觉、听觉等感觉器官灵敏；四肢灵活，动作协调；身体健康。

1.7 普通受教育程度

高中毕业（或同等学力）。

1.8 职业技能鉴定要求

1.8.1 申报条件^①

具备以下条件之一者，可申报五级/初级工：

- (1) 从事本职业或相关职业^②工作1年（含）以上。
- (2) 本职业学徒期满^③。

具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：

- (1) 取得本职业五级/初级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业工作4年（含）以上。
- (2) 累计从事本职业工作6年（含）以上。

具备以下条件之一者，可申报三级/高级工：

- (1) 取得本职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业工作5年（含）以上。
- (2) 具有大专及以上学历^④或相关专业^⑤毕业证书，并取得本职业四级/中级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业工作2年（含）以上。

具备以下条件者，可申报二级/技师：

取得本职业三级/高级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业工作4年（含）以上。

具备以下条件者，可申报一级/高级技师：

取得本职业二级/技师职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业工作4年（含）以上。

① 适用于本职业从业人员。
② 相关职业：无，下同。
③ 取得“中国民用航空客舱乘务员训练合格证”。
④ 本专业：空中乘务，下同。
⑤ 相关专业：航空服务，下同。

1.8.2 鉴定方式

分为理论知识考试、技能考核以及综合评审。理论知识考试以笔试、机考等方式为主，主要考核从业人员从事本职业应掌握的基本要求和相关知识要求；技能考核主要采用现场操作、模拟操作等方式进行，主要考核从业人员从事本职业应具备的技能水平；综合评审主要针对技师和高级技师，通常采取审阅申报材料、答辩等方式进行全面评议和审查。

理论知识考试、技能考核和综合评审均实行百分制，成绩皆达60分（含）以上者为合格。

1.8.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试中的监考人员与考生配比为1:15，每个标准教室不少于2名监考人员；服务操作技能考核中的考评人员与考生配比不低于1:2，应急操作技能考核中的考评人员与考生配比不低于1:3，且考评人员为3人（含）以上单数；综合评审委员为3人（含）以上单数。

1.8.4 鉴定时间

理论知识考试时间不少于90 min；技能考核时间：在乘务模拟舱实施考核不少于30 min，在标准教室实施考核不少于90 min；综合评审时间不少于30 min。

1.8.5 鉴定场所设备

理论知识考试在标准教室进行；技能考核在经中国民用航空局批准的客舱模拟器和出口模拟器、客舱服务模拟舱或标准教室进行。

2. 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (1) 遵纪守法，诚实守信。
- (2) 爱岗敬业，忠于职守。
- (3) 保证安全，优质服务。
- (4) 钻研业务，提高技能。
- (5) 团结友爱，协作配合。

2.2 基础知识

2.2.1 民用航空及主要航空公司概况

- (1) 中国民用航空概况。
- (2) 中国主要航空公司（集团）概况。
- (3) 国际民航组织概况。
- (4) 国际航空运输概况。
- (5) 世界主要航空联盟和航空公司概况。

2.2.2 航空知识

- (1) 航空术语。
- (2) 飞行基础知识。
- (3) 航空气象基础知识。
- (4) 航空卫生基础知识。

2.2.3 宗教常识

- (1) 基督教基本知识。

- (2) 佛教基本知识。
- (3) 伊斯兰教基本知识。
- (4) 犹太教基本知识。
- (5) 印度教基本知识。

2.2.4 各地礼俗

- (1) 中国少数民族的风俗习惯。
- (2) 主要通航国家的风俗习惯。
- (3) 主要通航国家的饮食习惯。
- (4) 主要通航国家的国花、国鸟、国树等。
- (5) 主要通航国家的重要节日。

2.2.5 礼仪知识

- (1) 礼仪概述。
- (2) 职业仪容仪表要求。
- (3) 职业行为举止要求。

2.2.6 民航服务心理常识

- (1) 民航服务心理学概要。
- (2) 乘客心理需要与服务。
- (3) 民航乘务员心理素质的培养。

2.2.7 机组资源管理常识

- (1) 人为因素概述。
- (2) 机组资源管理概述。
- (3) 差错管理及预防对策。

2.2.8 航空运输相关规定

- (1) 《航班正常管理规定》。
- (2) 《民用航空危险品运输管理规定》。

职业编码：4-02-04-01

- (3) 《中国民用航空旅客、行李运输规则》。
- (4) 《中国民用航空旅客、行李国际运输规则》。

2.2.9 民航乘务基本工作术语

- (1) 民航乘务工作常用术语。
- (2) 乘务专业英文代码的含义。
- (3) 乘务专业常用词汇中英文对照。

2.2.10 相关法律、法规知识

- (1) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。
- (2) 《中华人民共和国劳动合同法》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国民用航空法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国民用航空安全保卫条例》相关知识。
- (5) 《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》（CCAR-121-R5）相关规章。

3. 工作要求

本标准对五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师的技能要求和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 五级/初级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 安全保障	1.1 应急设备检查与使用	1.1.1 能识别应急设备标识及中英文名称 1.1.2 能检查和使用应急设备 1.1.3 能在应急情况下操作应急出口	1.1.1 应急设备标识及中英文名称 1.1.2 灭火器、氧气瓶等应急设备的使用和注意事项 1.1.3 应急出口操作标准要求
	1.2 安全介绍	1.2.1 能进行穿戴氧气面罩、救生衣等安全演示 1.2.2 能对出口座位旅客进行资格评估 1.2.3 能向老人、孕妇等特殊旅客做安全简介	1.2.1 客舱安全演示规范动作的要求 1.2.2 出口座位管理规定 1.2.3 对老人、孕妇等特殊旅客的安全简介内容及方法
	1.3 安全检查	1.3.1 能对经济舱旅客安全带、行李架等进行客舱安全检查 1.3.2 能对经济舱客舱、厨房、卫生间设备进行安全检查	客舱安全检查标准及要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 安全保障	1.4 空防安全管理	1.4.1 能进行客舱指定区域日常航前、航后清舱检查 1.4.2 能按照要求参加机上机组准备会	1.4.1 客舱乘务员手册中关于清舱的规定 1.4.2 机上机组准备会要求
	1.5 特殊情况处理	1.5.1 能处理旅客违规使用电子设备的情况 1.5.2 能处理飞机滑行期间旅客站立、开启行李架等情况	1.5.1 便携式电子设备使用的限制要求 1.5.2 落地后安全管理规定
2. 客舱服务	2.1 旅客登机前准备	2.1.1 能检查经济舱客舱、厨房、卫生间等服务设施状况 2.1.2 能检查经济舱食品、酒水等服务用品配备状况 2.1.3 能检查经济舱卫生状况	2.1.1 经济舱服务设施检查标准 2.1.2 经济舱服务用品检查及管理要求 2.1.3 客舱清洁检查标准
	2.2 起飞前准备	2.2.1 能为经济舱旅客提供迎宾服务 2.2.2 能指导经济舱旅客安排行李 2.2.3 能向经济舱旅客提供报纸、杂志 2.2.4 能在正常情况下操作舱门	2.2.1 经济舱迎接旅客要求 2.2.2 旅客行李物品存放与保管的要求 2.2.3 特殊行李占座规定 2.2.4 报纸、杂志分发程序及标准 2.2.5 正常情况下舱门操作规定

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 客舱服务	2.3 空中服务	2.3.1 能在正常情况进行广播 2.3.2 能指导经济舱旅客使用客舱服务设施 2.3.3 能保持经济舱客舱、厨房、卫生间清洁 2.3.4 能为老人、孕妇等旅客提供服务 2.3.5 能回答关于国内航班时刻、飞行距离等航线知识的问询	2.3.1 正常情况下广播要求 2.3.2 服务设施操作规范 2.3.3 特殊旅客服务要求 2.3.4 国内航线知识
	2.4 餐饮服务	2.4.1 能识别橙汁、可乐、啤酒等常见酒水的中英文名称 2.4.2 能为经济舱旅客提供热饮服务 2.4.3 能为经济舱旅客提供饮料、啤酒等酒水服务 2.4.4 能识别特殊餐食的代码 2.4.5 能烘烤经济舱餐食 2.4.6 能为经济舱旅客提供餐食服务	2.4.1 饮料的定义和分类知识 2.4.2 经济舱饮料服务标准及要求 2.4.3 经济舱茶、咖啡冲泡的要求及方法 2.4.4 特殊餐食代码 2.4.5 餐食烘烤的方法和要求 2.4.6 经济舱餐食服务标准
	2.5 落地后工作	2.5.1 能完成落地后的服务工作 2.5.2 能捡拾旅客遗留物品并完成与乘务长的交接	2.5.1 旅客下机服务规范 2.5.2 老人、孕妇等特殊旅客下机服务要求 2.5.3 机供品交接管理规定 2.5.4 捡拾旅客物品服务规范

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 应急处置	3.1 失火处置	3.1.1 能按照程序实施灭烟灭火 3.1.2 能处置烧水杯失火 3.1.3 能处置烤箱失火 3.1.4 能处置卫生间失火	3.1.1 烟雾、火灾的基本知识 3.1.2 失火处置方法
	3.2 释压处置	3.2.1 能判断座舱释压现象 3.2.2 能指导、帮助旅客应对座舱释压 3.2.3 能在释压后巡视客舱并救助旅客	座舱释压处置的工作要求和原则
	3.3 应急撤离	3.3.1 能实施应急撤离基础工作 3.3.2 能进行陆地有准备的应急撤离 3.3.3 能进行水上有准备的应急撤离 3.3.4 能进行无准备的应急撤离	3.3.1 应急撤离基础知识 3.3.2 应急撤离程序 3.3.3 撤离时的指挥口令 3.3.4 撤离后的工作程序
	3.4 应急医疗处置	3.4.1 能判断和处理因机舱内压力变化等原因引起的压耳及晕机等不适症状 3.4.2 能实施心肺复苏	3.4.1 机上常见病处置方法 3.4.2 心肺复苏相关知识及操作

3.2 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 安全保障	1.1 应急设备检查及使用	1.1.1 能检查和使用头等舱/公务舱应急设备 1.1.2 能检查和使用卫生防疫包、急救药箱等应急医疗设备	1.1.1 头等舱/公务舱救生衣等应急设备储藏位置及使用方法 1.1.2 卫生防疫包、急救药箱等应急医疗设备检查及使用规定
	1.2 安全检查	1.2.1 能对头等舱/公务舱客舱进行安全检查 1.2.2 能对头等舱/公务舱厨房、卫生间设备等进行安全检查	头等舱/公务舱客舱安全检查标准及要求
	1.3 空防安全管理	1.3.1 能执行进出驾驶舱的规定 1.3.2 能处置抢占座位、酗酒滋事等扰乱航空器内秩序的行为	1.3.1 进入驾驶舱人员的限制 1.3.2 进出驾驶舱的规定 1.3.3 机上非法干扰及扰乱行为的定义 1.3.4 旅客扰乱行为处理原则
	1.4 特殊情况处置	1.4.1 能判断颠簸等级 1.4.2 能处理颠簸情况	1.4.1 颠簸等级判断 1.4.2 颠簸处置原则

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 客舱服务	2.1 旅客登机前准备	<p>2.1.1 能检查头等舱/公务舱客舱、厨房、卫生间等服务设施状况</p> <p>2.1.2 能检查头等舱/公务舱食品、酒水等服务用品配备状况</p> <p>2.1.3 能检查头等舱/公务舱卫生间状况及物品摆放</p>	<p>2.1.1 头等舱/公务舱服务设施检查标准</p> <p>2.1.2 头等舱/公务舱服务用品检查管理要求</p> <p>2.1.3 头等舱/公务舱客舱清洁检查标准</p>
	2.2 起飞前准备	<p>2.2.1 能为头等舱/公务舱旅客提供拖鞋、饮品等服务</p> <p>2.2.2 能为头等舱/公务舱旅客提供物品保管的服务</p>	<p>2.2.1 头等舱/公务舱旅客登机时的工作要求</p> <p>2.2.2 旅客物品保管服务要求</p>
	2.3 空中服务	<p>2.3.1 能在航班延误、清点旅客等特殊情况下进行广播</p> <p>2.3.2 能为重要人士、无成人陪伴儿童等特殊乘客提供服务</p> <p>2.3.3 能为肢体残疾、盲人等残障旅客提供服务</p> <p>2.3.4 能处理座位更换、药品冷藏等问题</p> <p>2.3.5 能填写乘务组的交接单</p> <p>2.3.6 能按要求对飞机喷洒药物</p> <p>2.3.7 能指导旅客填写海关、边防、检疫申报表</p>	<p>2.3.1 特殊情况广播要求</p> <p>2.3.2 特殊旅客服务要求</p> <p>2.3.3 轮椅运输规定</p> <p>2.3.4 座位更换规定</p> <p>2.3.5 药品冷藏规定</p> <p>2.3.6 遗失物品处置规定</p> <p>2.3.7 沟通技巧</p> <p>2.3.8 乘务组交接管理规定</p> <p>2.3.9 飞机喷洒药物规定</p>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 客舱服务	2.3 空中服务	2.3.8 能回答国际航班时刻、飞行距离等航线知识的询问 2.3.9 能为驾驶舱内机组提供服务	2.3.10 国际航班海关、边防、检疫相关规定 2.3.11 国际航线知识 2.3.12 飞行机组服务规定
	2.4 餐饮服务	2.4.1 能提供头等舱/公务舱酒饮服务 2.4.2 能提供头等舱/公务舱热饮服务 2.4.3 能识别头等舱/公务舱餐食的中英文名称 2.4.4 能识别各种面包的中英文名称 2.4.5 能提供国内头等舱/公务舱、国际近程头等舱餐食服务 2.4.6 能提供国际公务舱餐食服务 2.4.7 能提供犹太餐、儿童餐等特殊餐食服务 2.4.8 能烘烤头等舱/公务舱餐食	2.4.1 酒饮服务标准及要求 2.4.2 头等舱/公务舱热饮冲泡的要求及方法 2.4.3 餐谱的中英文名称 2.4.4 国内头等舱/公务舱、国际近程头等舱餐食服务标准 2.4.5 国内/国际公务舱餐食服务标准 2.4.6 特殊餐食代码和供应标准
	2.5 下降前管理	2.5.1 能在下降前完成回收机供品、整理厨房等工作 2.5.2 能在下降前完成归还旅客衣物、整理客舱等工作	2.5.1 机供品回收规定 2.5.2 下降前客舱、厨房、卫生间整理要求 2.5.3 归还旅客衣物要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 应急处置	3.1 失火处置	3.1.1 能处置衣帽间失火 3.1.2 能处置娱乐系统失火 3.1.3 能处置隐蔽区域失火 3.1.4 能处置灯光整流器失火 3.1.5 能处置行李箱失火	3.1.1 衣帽间、娱乐系统、隐蔽区域失火处置程序 3.1.2 灯光整流器、行李箱失火处置程序
	3.2 应急医疗处置	3.2.1 能处置晕厥、癫痫等病症 3.2.2 能实施止血、包扎、固定、搬运等外伤急救	3.2.1 晕厥、癫痫等病症处置要求 3.2.2 机上急救设备使用方法 3.2.3 外伤急救基本技术

3.3 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 安全保障	1.1 空防安全管理	1.1.1 能处置遣返旅客、无签证过境旅客等特殊情况 1.1.2 能组织特殊情况清舱	1.1.1 特殊旅客运输管理规定 1.1.2 特殊情况清舱规定
	1.2 特殊情况处置	1.2.1 能使用自动体外除颤器等极地运行设备 1.2.2 能进行中度以上颠簸事件的后续处理	1.2.1 极地运行规范要求 1.2.2 客舱乘务员手册
2. 客舱服务	2.1 旅客登机前准备	2.1.1 能检查、操作娱乐系统 2.1.2 能操作乘务员控制面板 2.1.3 能调控客舱灯光 2.1.4 能核对机上免税品配备状况	2.1.1 娱乐系统检查、操作规定 2.1.2 乘务员控制面板操作规定 2.1.3 登机音乐播放规定 2.1.4 客舱灯光调控规定 2.1.5 免税品管理规定
	2.2 空中服务	2.2.1 能进行免税品销售及 管理 2.2.2 能回答旅客有关中 转、定座、改签和行李托运 等方面的问题	2.2.1 免税品销售规定 2.2.2 与旅客沟通技巧 2.2.3 中国民用航空旅客、行李国际运输规则

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 客舱服务	2.3 餐饮服务	2.3.1 能提供国际远程头等舱餐食 2.3.2 能调制血玛丽、金汤力等鸡尾酒 2.3.3 能识别各种色拉汁的名称及产地 2.3.4 能识别各种奶酪的名称及产地	2.3.1 国际远程头等舱供餐标准 2.3.2 鸡尾酒的调制方法及程序 2.3.3 色拉汁的名称及产地 2.3.4 奶酪的名称及产地
	2.4 落地后工作	2.4.1 能进行旅客遗失物品交接 2.4.2 能与相应部门完成交接工作	2.4.1 旅客遗失物品交接规定 2.4.2 特殊旅客交接管理规定
3. 应急处置	3.1 应急撤离	3.1.1 能在应急情况下进行广播 3.1.2 能使用手电筒、反光镜等救生包内求救设备	3.1.1 应急情况广播要求 3.1.2 救生包内应急设备使用规定
	3.2 组织处置	3.2.1 能组织乘务员进行座舱释压处置 3.2.2 能组织乘务员进行机上灭火 3.2.3 能进行锂电池机上应急处置	3.2.1 座舱释压处置程序 3.2.2 机上灭火程序 3.2.3 锂电池机上应急处置指南
	3.3 应急医疗处置	3.3.1 能处理痢疾、流行性疾等传染病 3.3.2 能签收、使用旅客医用氧气设备	3.3.1 传染病种类、症状及预防措施 3.3.2 旅客医用氧气设备运输规定

3.4 二级/技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 安全保障	1.1 设备管理	1.1.1 能组织乘务员检查客舱应急设备 1.1.2 能组织操作/解除滑梯预位 1.1.3 能协调处理设备故障的问题 1.1.4 能填写《客舱记录本》	1.1.1 客舱应急设备检查标准、方法及报告程序 1.1.2 操作/解除滑梯预位规定 1.1.3 空中舱门漏气、内话机故障、安全带及禁止吸烟信号灯故障的处理方法 1.1.4 《客舱记录本》填写规定
	1.2 空防安全管理	1.2.1 能处置旅客寻衅滋事、盗窃或损坏机上应急设备等行为 1.2.2 能处置机上爆炸物可疑装置	1.2.1 旅客非法干扰行为处置程序 1.2.2 机上爆炸物可疑装置处置程序
	1.3 危险品处置	1.3.1 能识别机上危险物品 1.3.2 能处置机上危险物品	1.3.1 国内、国际有关危险品的法律法规 1.3.2 危险品运输的一般宗旨和限制条款 1.3.3 机上危险品事故应急处置程序及方法
2. 服务监控	2.1 旅客登机前准备	2.1.1 能完成准备会前的准备工作 2.1.2 能组织召开航前准备会	2.1.1 航班运行客舱所需文件/物品规定 2.1.2 航前乘务组准备会工作流程

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 服务监控	2.2 起飞前准备	2.2.1 能签收和交接业务袋、货单等随机文件 2.2.2 能组织客舱乘务员做好起飞前的准备工作	2.2.1 签收和交接业务袋、货单等随机文件 2.2.2 起飞前准备工作要求
	2.3 空中服务	2.3.1 能处理旅客因飞机周转造成延误、更换机型等投诉 2.3.2 能为担架旅客、重度脑瘫合并肢体残疾旅客服务 2.3.3 能处理航班延误、机上餐食质量、衣物污损等问题 2.3.4 能填写酒单 2.3.5 能填写乘务日志、问题反映单等	2.3.1 投诉处理原则 2.3.2 民航特殊乘客运输管理办法 2.3.3 航班正常管理规定 2.3.4 餐食质量问题处理原则 2.3.5 衣物污损问题处理原则 2.3.6 特殊航线酒单填写规定 2.3.7 乘务日志、问题反映单等填写规定
	2.4 培训辅导	2.4.1 能指出并辅导三级/高级工及以下级别人员的现场服务问题 2.4.2 能组织驻外学习和航后讲评会	2.4.1 航班管理技巧 2.4.2 驻外学习和航后讲评会要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 应急处置	3.1 应急撤离	3.1.1 能指挥乘务员进行应急撤离前客舱准备 3.1.2 能指挥乘务员进行应急撤离 3.1.3 能组织乘务员进行应急撤离后的工作	应急撤离原则
	3.2 应急医疗处置	3.2.1 能处置机组/乘务组人员失能事件 3.2.2 能处置气道堵塞、脑出血等应急医疗事件 3.2.3 能处置机上死亡事件 3.2.4 能填写机上急救等紧急事件报告单	3.2.1 机组/乘务组人员失能处置程序 3.2.2 气道堵塞、脑出血等应急医疗事件处置方法 3.2.3 重大事件报告规定及程序 3.2.4 机上死亡事件处置方法 3.2.5 机上急救等紧急事件报告单填写规定

3.5 一级/高级技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 安全保障	1.1 组织与实施	1.1.1 能提出有关客舱安全的措施和改进建议 1.1.2 能编写客舱安全处置预案 1.1.3 能组织实施应急撤离演练 1.1.4 能制定和实施空防演练方案	1.1.1 航空空防发展简史 1.1.2 恐怖主义行径
	1.2 突发事件处置	1.2.1 能组织野外求生 1.2.2 能指挥乘务组在突发事件中有序开展工作 1.2.3 能协调相关部门在突发事件后做好善后工作	1.2.1 野外求生知识 1.2.2 应急撤离、应急医疗知识 1.2.3 突发事件善后基本知识
	1.3 机组资源管理	1.3.1 能运用机组资源管理理念对典型案例进行分析 1.3.2 能运用典型案例对机组资源管理提出建议	机组资源管理理论知识
2. 服务监控	2.1 服务管理	2.1.1 能分析航班服务问题，并提出解决方案 2.1.2 能处置旅客群体性事件 2.1.3 能编制并带班执行包机、紧急救援等航班任务	2.1.1 航班服务质量调查方法 2.1.2 旅客心理学 2.1.3 包机服务手册、紧急救援指导手册 2.1.4 飞行运行手册

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
2. 服务监控	2.2 策划与研发	2.2.1 能为新机型提供客舱布局和乘务员职责划分参考建议 2.2.2 能编写客舱服务计划 2.2.3 能实施机上服务产品调研 2.2.4 能制定并实施客舱服务演练方案 2.2.5 能策划并实施客舱主题航班活动方案	2.2.1 客舱乘务员行业标准 2.2.2 客舱布局知识 2.2.3 服务计划制定要求 2.2.4 服务产品开发知识 2.2.5 主题航班活动方案制定和实施流程
3. 培训指导	3.1 理论培训	3.1.1 能编写客舱服务、客舱安全的技术总结 3.1.2 能向二级/技师及以下级别人员讲授理论知识	3.1.1 客舱安全服务标准 3.1.2 培训教学基本方法
	3.2 指导操作	3.2.1 能指导三级/高级工及以下级别人员进行实际操作 3.2.2 能指导二级/技师及以下级别人员进行航班管理	3.2.1 培训教学实操基本方法 3.2.2 职业培训的辅助设备、要求

职业编码：4-02-04-01

4. 权重表

4.1 理论知识权重表

项目		技能等级	五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
		基本要求	职业道德	5	5	5	5
		基础知识	20	15	10	5	5
相关知识要求		安全保障	25	25	25	30	45
		客舱服务	25	30	30	—	—
		服务监控	—	—	—	30	35
		应急处置	25	25	30	30	—
		培训指导	—	—	—	—	10
合计			100	100	100	100	100

4.2 技能要求权重表

项目		技能等级	五级/ 初级工 (%)	四级/ 中级工 (%)	三级/ 高级工 (%)	二级/ 技师 (%)	一级/ 高级技师 (%)
技能 要求	安全保障		30	30	30	30	50
	客舱服务		30	30	30	—	—
	服务监控		—	—	—	30	40
	应急处置		40	40	40	40	—
	培训指导		—	—	—	—	10
合计			100	100	100	100	100