

1

第一章

服务与民航服务



学习要求

了解服务的概念及特征；
掌握民航服务的含义及特点；
树立基本的民航服务意识。

小故事

做一天顾客

琼斯医生是一位加拿大小儿牙医。他的诊所是标准的儿科牙医诊所——进口处工整地写着“琼斯儿科牙医诊所”，候诊室有供家长阅读的杂志，也有给孩子候诊时玩的简单玩具。当然，看牙的设备也是标准的——可以升降的椅子、白色与闪着金属光泽的器械等等。

一天，琼斯医生信步踱到附近社区的儿童游乐场，他看到阳光下嬉闹奔跑的孩子，分享着他们的快乐。突然，他对自己说，如果我用一个孩子的眼光去看我的诊室，那会是什么样呢？于是，他把自己完全变成了一个孩子，走向自己的诊所。

首先映入他的眼帘的是那一行工整而复杂的“琼斯儿科牙医诊所”。噢，不不，这行字既难懂，又无趣。他继续往里走，候诊室的一角是一个专供家长阅读的杂志架，旁边是几件简单的小玩具。坐在这儿，他觉得四周毫无生趣，医院的感觉开始让他觉得不安起来。再往里，他伸手去推那扇通往诊疗室的门。啊呀，怎么巨大的铜制把手旁边有一行黑黑的小手印，那显然是因为孩子们尝试去够门把手留下的小手印。铜制的门把手确实不是一双小手可以轻易打开的。坐到升降椅上，他立刻想到了牙医那张被大口罩盖住了的半张脸，在白色和闪着金属光泽的器械中，他有了赶快逃跑的念头。

在做了“一天的顾客”后，琼斯决定改造他的诊室。一个月后，新诊室露面了。首先那块写着工整标识的标识牌上活泼地写着“琼斯的嘴巴”，旁边那张笑着的大嘴巴里是整齐雪白的牙齿。昔日蓝白相间的候诊室俨然变成了孩子的乐园，有着绚丽多彩的墙壁，各种有趣的玩具，阳光的欢愉在这里依然。家长的杂志被放到一个角落。嘿，那个沉重的铜制门把手呢，已经换成了轻巧按下即开的把手。那么诊室呢？他没有办法去特定适合儿童高度的牙椅，但是，在那张标准的大椅子旁边，有一处凹下去的地方，琼斯正好可以坐在那为孩子们医牙。

从此，“琼斯的嘴巴”成了深受孩子们欢迎的远近闻名的牙医诊所。而相似的诊所也开始在不同的社区中出现了。

思考：这个故事给了我们什么样的启发呢？



第一节 服务与民航服务的定义与特性

一、服务

1. 服务的概念

在《论语》中有类似于服务的较早记载：“子夏问孝。子曰：色难。有事，弟子服其劳，有酒食，先生馔，曾是以为孝乎？”大致的意思是说，子夏向孔子请教关于孝道的问题，孔子回答：“最困难的还是态度（颜色、脸色），有工作，晚辈来提供服务，有酒食，前辈（父母）享用，这就是孝道吗？这里的“服其劳”，就是提供体力上的服务，在古代，“服”字本身就有服侍、服务的意味。

《现代汉语词典（第六版）》对“服”和“务”分别也有解释。“服”，即担任（职务）；担当（义务或刑罚）；承认；服从；信服。“务”，即事情；从事；致力。“服务”就是为集体（或别人）的利益或为某种事业而工作。国内有文献将“服务”定义为：为他人利益或为某种事业而工作，以满足他人需求的价值双赢活动^①。

在英文中，“服务”一词对应的是 service，其基本含义是为他人做有益的事情。国外有文献将其定义为：借助一定资源，以无形的方式发生在顾客和职员之间，满足顾客需求和解决顾客问题的一种或一系列行为^②。另外，也有人将英文单词 service 进行了拆解，他们认为，服务 = 员工态度 + 服务质量 + 服务环境。具体表述如下：

S: Smile for everyone. (微笑服务)

E: Excellence in everything you do. (精通业务)

R: Researching out to every customer with hospitality. (亲切友善)

V: Viewing every customer as special. (视每位客户为重要人物)

I: Inviting your customer to return. (邀请下次再度光临)

C: Creating a warm atmosphere. (为客户营造一个温馨的服务环境)

E: Eye contact that shows we care. (用眼神表达对客户的关心与关怀)

综上所述，我们认为，服务即通过某一种或一系列工作满足他人期望和需求的行动、过程及结果。

2. 服务的本质

服务的本质，简而言之，就是要通过商品交换过程满足客户的特定需求，创造交换价值，使客户满意程度最大化。

^① 向莉,岳继勇.民航服务心理[M].北京:科学出版社,2013.

^② 向莉,周科慧.民航服务心理学[M].北京:国防工业出版社,2009.

1943年,著名心理学家亚伯拉罕·马斯洛在《人类激励理论》一文中提出,人的需要像阶梯一样从低到高按层次分为五种,分别是生理的需要、安全的需要、归属与爱的需要、尊重的需要和自我实现的需要。因此,对于服务工作而言,为更好地满足客户的需求,也可以根据所提供的服务与满足客户需求的匹配程度划分为三大类型的服务:

(1) 被动服务。在被动服务时期,提供的服务小于客户的需求。这时期的服务属于用利服务,企业以考虑是否能“赚钱”为主,把利润当作提供服务的唯一目的。服务质量差,层次低,只满足个体的基本需求。这种类型的服务虽然短期内能获得少量的利润,但是无法持续长久。

(2) 主动服务。在主动服务时期,提供的服务仅在客户的期望范围之内,无超越服务感受。这时期的服务主要是用力服务,企业员工为了“规定”提供规章制度所要求的服务,把完成任务当作提供服务的唯一目的。提供此服务的员工无法给顾客带来好的体验,不考虑顾客个性化的需求,虽然完成制度规定的工作是对员工的基本要求,但是仅仅做到制度所规定的是远远不够的,离真正的优质服务还有很远的距离。

(3) 感动服务。在感动服务时期,提供的服务远远超越客户的期望,实现良好的客户体验。这时期的服务用心、用情并用智。企业员工将服务当作自己热爱的事业,将服务每一位顾客、满足他们的需求作为服务的唯一目的,提供服务的同时付出真心,提供让消费者或顾客满意甚至超出其要求的服务,甚至用文化、艺术和智慧等为顾客提供超乎想象的服务,这是最高层面的服务,也被称为“传奇的服务”。这种服务质量最好、层次最高,提供此种服务的机构往往可以换来顾客的高度忠诚和广泛认可,在竞争中处于不败之地。

当然,无论哪一层次的服务,都必须满足顾客的特定需求,致力于践行服务本质。

3. 服务的特征

服务作为商品的一种特定存在形态,与其他商品相比,具有其特殊性。其特征表现为以下几方面:

(1) 差异性。由于顾客性格、需求、情绪、价值观不同,服务必须围绕顾客的不同需求展开,所以服务内容和形式都应有所差异,应体现尊重顾客的特性。顾客在“服务”这一商品交换过程中扮演参与者,机构提供的服务因顾客的不同而表现得有所差异。提供服务的机构和员工不同,也会体现出服务理念、内容和方式的差异。同一规格、同一层面的服务对于一位顾客来讲是优质的、满意的,而对于另一位顾客来讲却有可能是甚至是不合格的。例如,某家酒店的一位老顾客,因为服务生每次向他打招呼时都十分客气地称他为先生而投诉到酒店管理部门,说服务人员素质太差,原因是这种称呼让他感到十分不亲切。

因此,服务的差异性一方面要求服务管理者必须制定服务的标准规范,另一方面又要求服务提供者灵活掌握和变通运用服务的标准规范,这使得服务的标准化和服务控制变得更加复杂和艰巨。

(2) 同时性。服务的提供和接受是同时发生、同时发展、同时结束的,这就意味着服务的供求双方在同一时间提供和享受服务。无论是文体娱乐业还是其他行业,服务的提供者



和接受者往往是在同一时间段内完成“服务”这一特殊商品的交换的。例如,餐厅的服务一直贯穿于消费者“从进到出”的整个过程,在这期间,餐厅的服务与消费是同步的。

同时性使得服务质量受到员工、顾客及观众的相互影响。例如,当一个服务人员犯错时,他面对的顾客可能表现出包容或怒斥等不同反应,而由这种反应所带来的不同的感受和情绪,往往又影响到服务人员下一步“生产”服务的质量。不仅如此,在这种服务“生产”的过程中,还有其他的顾客(观众)在现场,他们也能够直接参与到这一服务“生产”的过程并产生相互影响。正因为如此,服务的生产和管理都要求有很高的技巧。

(3) 无形性。这是服务与有形商品之间最基本的也是最常提到的区别。服务无法提前预知、提前展示。虽然可以对服务内容进行宣传和规定,但是在提供服务之前,服务对象往往是无法预料到其整体效果的。例如,在旅客登机之前,航空公司无法预知旅客是怎样的性格,需要为每位旅客提供怎样的服务;在音乐会之前,观众无法预知一位歌手水平如何、现场效果如何;即便是餐饮行为中的菜肴、酒水等有形商品,顾客虽然可能已经知晓某家餐厅菜肴味道、服务态度的大致状况,但对真正为其提供服务的厨师和服务员服务的水平,仍是无法预知的。

服务的无形性也决定了它无法申请专利,新的服务概念和某些行为可能很快地被竞争对手模仿,尤其是处于网络时代的今天,信息传播的速度快得惊人,我们甚至可以实时地看到全球任何一个企业正在发生的变化。因此,服务的差异性和长期领先变得十分困难。

(4) 灵活性。需求的不断变化要求服务必须针对顾客需要,并且要做到准确、及时、周到。因此,作为服务人员,应当广泛涉猎,充分了解服务对象的心理状态,根据其情绪、性格、习惯等不同特征,采取不同的服务方式。另外,在服务过程中也会遇到各种各样的突发状况,在发生突发状况时,必要地采取灵活有效的措施才能使服务更加完备。

(5) 不可逆性。服务过程具有不可逆性,一次周到的服务可能会使顾客非常满意,愿意介绍来更多的顾客,而一次失败的服务则可能会造成顾客无法挽回的损失,并损害企业的形象。因此,作为服务行业的从业人员,应当做好充足的准备,尽力让服务过程完美无憾。

二、民航服务

1. 民航服务的概念

民航服务,是指民航服务业从业人员根据民航服务的内容、规范和要求,以民航旅客的需求为中心而提供的服务。它是一种发展迅速的交通运输服务方式,具有快速性、安全性、机动性和高成本的特征。民航服务的对象是人,包括旅客和货主。

2. 民航服务的本质及特征

民航服务的本质是通过民航服务人员的优质服务,满足旅客的旅途需求,创造交换价值,使民航旅客的满意程度最大化。

民航服务具有服务业的共有特征,而民航服务业本身的特殊性决定了其自身还有一些

除服务业共有特征之外的鲜明特征,主要体现在以下几方面:

(1) 民航服务的首要任务是安全。民航服务最重要的任务之一就是旅客安全送达目的地。因此,在服务过程中,安全是首要任务,在尊重旅客的前提下,务必要保证旅客的安全,在此基础上才能保证服务的质量。安全是最基本的民航服务要求。

(2) 民航服务的时间和空间有限。民航服务大多集中在特定的公共场所,如候机楼、飞机客舱等,环境陌生,人员众多,甚至某些旅客会紧张、害怕。因此,民航服务要在高压、有限空间、人员密集的环境中进行。正是基于这一原因,旅客对民航服务质量有更高的要求。

(3) 民航服务的个性化特征明显。航空旅客国籍不同、民族不同、职业不同、年龄不同,有着各自不同的性格,使得民航服务个性化特征十分明显。就我国而言,北方和南方的饮食习惯不同,飞机上的配餐供应要充分注重南北饮食习惯的差异;患病乘客、残疾乘客及商旅乘客等需求各有不同,对服务也提出了更为个性化的要求。国际航班需要提供针对不同国家旅客的多样化服务,更要注意尊重旅客的不同习惯,满足旅客的不同需求。

(4) 对民航服务人员的素质要求高。飞行中突发事件和紧急情况随时有可能发生,从事民航服务的人员要做到处变不惊、沉着应对,在承受巨大心理压力的同时,要调整和平复旅客的情绪,冷静而积极地处理突发情况。

3. 民航服务对从业人员的基本要求

民航服务有着自己的专业标准,它不仅要求民航服务人员用热情的笑容和尊重的态度去主动服务旅客,还要求用真诚的行为和巧妙的方式去感动旅客,用心与旅客沟通,这样才能让服务真正地体现出应有的价值,从而体现出最佳的企业形象。因此,国际民航组织对民航服务业做出了统一要求,国家也制定了相应的职业标准。概括起来说,民航服务业对从业人员的基本要求包括以下几方面:

(1) 良好的外在形象。良好的外在形象不仅指美丽、光鲜的外表,还包括良好的仪容仪表、平稳的情绪状态和优雅的气质。良好的外在形象会增加旅客对服务人员的亲切感,从而产生信任、支持,拉近旅客与服务人员的心理距离,缓解旅客的焦虑心理。

(2) 丰富的民航专业知识。无论是空中服务还是地勤服务,各个岗位的工作人员都需要有相对应的民航专业知识。具有扎实的专业知识功底是对民航从业人员的基本要求。例如,售票、值机、安检、联检、问询、候机引导、乘务和配载等各个岗位所需的民航专业知识侧重点各不相同。

(3) 敏锐的服务意识。服务意识是服务人员主动向客人提供优质服务的意念和愿望,是其服务行为的驱动力,是更好地满足旅客需求的前提和基础。民航从业人员除了要具备专业知识以外,还需要将服务知识、服务技巧与服务意识三者结合起来,这样才能更好地为旅客提供优质的服务。

(4) 良好的心理素质。良好的心理素质能够使民航服务人员在出现突发事件时有效应对状况,及时处置问题。民航从业人员比其他行业的服务人员承受的心理压力更大,面对危险、挫折、打击和不公平待遇时,需要表现出稳定的情绪,且事后要善于积极调节自身情绪,



这一切都需要良好的心理素质。

(5) 强烈的工作责任心。民航服务业不同于其他服务业,很多岗位都涉及安全问题,因此具有强烈的工作责任心也是对民航从业人员的基本要求。例如,安检岗位的工作人员,既要热情、有耐心,又要保持高度的警惕性,对易燃易爆物品、管制刀具及腐蚀性的化学药品等可能对航空安全造成威胁的物品要严禁携带;同时,还要注意识别真假证件等。这些都需要工作人员具有强烈的工作责任心。

延伸阅读

民航乘务员国家职业标准结构及内容(摘录)^①

一、制定民航乘务员国家职业标准的依据

根据《中华人民共和国劳动法》的有关规定,为了进一步完善国家职业标准体系,为职业教育、职业培训和职业技能鉴定提供科学、规范的依据,由劳动和社会保障部(现为人力资源和社会保障部)组织编制并颁发了国家职业标准。根据劳动和社会保障部编标工作计划(2006年10月底前完成)和全国职业技能大赛工作计划(2006年11月底前开展首届中国民航乘务员职业技能大赛暨乘务员技师选拔活动),受劳动和社会保障部委托,原中国民用航空总局(以下简称原民航局,现为中国民用航空局)劳动主管部门从2006年3月开始组织了民航运输专业的有关专家在原《民航乘务员职业技能鉴定规范》的基础上,制定了《国家职业标准:民航乘务员(试行)》,在劳动和社会保障部领导的指导下,经过专家们的共同努力,该职业标准已上报劳动和社会保障部,并于2006年11月3日起施行。

二、民航乘务员国家职业标准制定等级

根据民航乘务员工作责任和工作难度,结合民航乘务员生产实际将本职业分为四个等级,即五级(初级)、四级(中级)、三级(高级)、二级(技师),目前全国最高分为五个等级,即五级、四级、三级、二级、一级(高级技师)。

三、民航乘务员国家职业标准内容结构

民航乘务员国家职业标准包括以下四项内容:

1. 职业概况

(1) 职业名称:民航乘务员。

(2) 职业定义:根据空中服务程序、规范及客舱安全管理规则在飞机客舱内为旅客服务的人员。

(3) 职业等级:五级民航乘务员(国家职业资格五级)、四级民航乘务员(国家职业资格四级)、三级民航乘务员(国家职业资格三级)、二级民航乘务员(国家职业资格二级)。

(4) 职业环境:飞机客舱内、常温、高空。

(5) 职业能力特征:具有较强的表达能力和观察、分析、判断能力;具有一定的空间感和形体知觉、嗅觉;手指、手臂灵活,动作协调;身体无残疾,无重听,无口吃,无色盲、色弱,

^① 向莉,岳继勇.民航服务心理[M].北京:科学出版社,2013.

矫正视力在 5.0 以上；男性身高在 1.74 米以上，女性身高在 1.64 米以上；无犯罪和不良记录。

2. 基本要求

(1) 职业道德。

① 职业道德基本知识。

② 职业守则：遵纪守法，诚实守信；爱岗敬业，忠于职守；保证安全，优质服务；钻研业务，提高技能；团结友爱，协作配合。

(2) 基础知识。

① 民用航空及主要航空公司概况：中国民用航空概况；中国主要航空公司概况；国际民航组织概况；国际航空运输概况。

② 地理知识：中国地理一般知识；中国各省、自治区、直辖市、特别行政区简介；世界地理一般知识；世界部分国家、城市简介。

③ 航行一般知识：航线知识；航空机械；航空气象；航空卫生。

④ 宗教礼俗：基督教礼俗；佛教礼俗；伊斯兰教礼俗；犹太教礼俗。

⑤ 各地礼俗：中国少数民族的风俗习惯；部分国家的风俗习惯；部分国家和地区的饮食习惯；部分国家的国花、国鸟和国树；重要节日。

⑥ 礼仪知识：仪容；仪表；仪态；礼貌；礼节。

⑦ 航空旅客心理常识：航空旅客心理研究的意义；马斯洛需求层次理论；心理服务的要素；乘务员心理品质的培养。

⑧ 机组资源管理：人为因素概述；机组资源管理概述；差错管理及预防对策。

⑨ 航空运输常识：旅客交运行李及手提物品规定；航班不正常情况的一般规定；客票使用的一般规定；订座的一般规定；退票的一般规定。

⑩ 相关法律法规：《中华人民共和国民用航空法》相关知识；《中华人民共和国安全生产法》相关知识；《中华人民共和国劳动法》相关知识；《中华人民共和国合同法》相关知识；《中华人民共和国治安管理处罚法》相关知识。

⑪ 常用术语：民航乘务员专业术语；民航乘务专业英文代码的含义；民航乘务专业常用词汇中英文对照。

3. 工作要求

本标准对五级、四级、三级和二级民航乘务员的专业能力要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

(1) 五级乘务员。五级乘务员的工作要求如表 1-1 所示，其中，职业功能指要实现的工作目标；工作内容指要完成功能所应做的具体工作；技能要求指完成每一项工作内容应达到的结果或应具备的技能；相关知识指达到每项技能要求所必备的知识。



表 1-1 五级乘务员的工作要求

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
客舱服务	旅客登机前准备	(1) 能检查经济舱、厨房、洗手间等服务设施状况； (2) 能检查经济舱食品、酒水、卫生等服务用品配备状况； (3) 能检查经济舱卫生状况	(1) 预先准备程序及要求； (2) 服务设施检查标准； (3) 服务设施管理标准及要求； (4) 客舱服务管理； (5) 清舱规定
	起飞前准备	(1) 能迎接旅客并引导入座； (2) 能为旅客提供报纸、杂志； (3) 能指导旅客摆放行李； (4) 能操作客舱门分离器	(1) 旅客行李物品存放与保管的要求； (2) 特殊行李占座规定； (3) 报纸、杂志分发程序及标准； (4) 分离器操作规定
	空中服务	(1) 能在正常情况进行两种语言广播； (2) 能指导旅客使用客舱服务设施； (3) 能保持经济舱客舱、厨房、洗手间清洁； (4) 能指导旅客填写短程航班海关、边防、检疫申报表； (5) 能为老年人、有成人陪伴儿童等旅客提供服务； (6) 能判断和处理晕机、压耳等机上常见病； (7) 能用两种语言回答航班时刻、飞行距离等航线知识的问询	(1) 正常情况下广播要求； (2) 服务设施操作规范； (3) 客舱服务管理规定； (4) 短程航班海关、边防、检疫相关规定； (5) 特殊旅客服务要求； (6) 机上常见病处置方法； (7) 航线知识
	餐饮服务	(1) 能识别橙汁、可乐等常见酒水中英文名称； (2) 能为经济舱旅客冲泡茶水、咖啡； (3) 能为经济舱旅客提供酒水服务； (4) 能识别特殊餐食的代码； (5) 能烘烤经济舱餐食； (6) 能为经济舱旅客提供餐食	(1) 饮料定义和分类知识； (2) 经济舱饮料服务标准及要求； (3) 经济舱茶、咖啡冲泡的要求及方法； (4) 特殊餐食代码和供应标准； (5) 烘烤餐食的方法和要求； (6) 经济舱餐食服务标准
	落地后管理	(1) 能处理飞机滑行期间旅客站立、开启行李架等不安全行为； (2) 能对经济舱客舱、厨房、洗手间进行清舱检查	(1) 落地后安全管理规定； (2) 清舱规定

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
安全保障	应急设备检查与使用	(1) 能识别应急设备标示及中英文名称； (2) 能检查和使用灭火瓶、氧气瓶等应急设备； (3) 能在正常和应急情况下开启、关闭舱门、应急出口	(1) 应急设备中英文名称； (2) 应急设备标示的识别； (3) 舱门、应急出口操作标准及要求； (4) 应急设备的使用和注意事项
	安全介绍	(1) 能进行氧气面罩、救生衣等客舱安全演示； (2) 能对出口座位旅客进行资格评估； (3) 能向老人及儿童等特殊旅客做个别简介	(1) 客舱安全简介内容及方法； (2) 客舱安全演示规范动作的要求； (3) 出口座位管理的要求； (4) 对旅客的安全简介
	安全检查	(1) 能对旅客安全带、行李架等进行客舱安全检查； (2) 能对经济舱客舱、厨房、洗手间设备进行安全检查； (3) 能处理旅客吸烟等非法行为	(1) 旅客行李物品存放的要求； (2) 便携式电子设备使用的限制的要求； (3) 禁烟规定要求； (4) 客舱安全检查标准及要求； (5) 进、出驾驶舱的有关规定； (6) 飞机应急撤离能力； (7) 飞行关键阶段
应急处置	失火处置	(1) 能处置烧水杯失火； (2) 能处置烤箱失火； (3) 能处置洗手间失火	失火处置方法
	释压处置	(1) 能判断客舱释压现象； (2) 能指导、帮助旅客应对客舱释压； (3) 能在释压后巡视客舱并救助旅客	客舱释压处置的工作要求和原则
	应急撤离	(1) 能进行陆地有准备的应急撤离； (2) 能进行水上有准备的应急撤离； (3) 能进行无准备的应急撤离	(1) 应急撤离程序； (2) 撤离时的指挥口令； (3) 撤离后工作程序； (4) 能引导旅客到达安全地带



(2) 四级乘务员。四级乘务员的工作要求如表 1-2 所示。

表 1-2 四级乘务员的工作要求

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
客舱服务	旅客登机前准备	(1) 能检查头等舱、公务舱旅客服务设施状况； (2) 能检查头等舱、公务舱食品、酒水等服务用品配备状况； (3) 能检查视、音频工作状态； (4) 能核对机上免税品配备状况； (5) 能调控客舱灯光	(1) 机长职责及权限； (2) 预先准备程序及要求； (3) 头等舱、公务舱服务设施检查标准和操作规范； (4) 头等舱、公务舱服务用品配备标准； (5) 视、音频检查标准； (6) 免税品管理规定； (7) 客舱灯光调节标准
	起飞前准备	(1) 能为头等舱、公务舱旅客提供迎宾服务； (2) 能签收和交接业务袋、货单等随机文件； (3) 能组织客舱门分离器操作	(1) 登机音乐规定； (2) 头等舱、公务舱旅客登机时的工作要求； (3) 公邮、货单、票证箱等的签收和交接规定； (4) 分离器操作规定
	空中服务	(1) 能在航班延误、清点旅客等特殊情况下进行两种语言广播； (2) 能为重要旅客、无成人陪伴儿童等特殊旅客提供服务； (3) 能为轮椅、盲人等残障旅客提供服务； (4) 能指导旅客填写远程航班海关、边防、检疫申报表； (5) 能按规定销售免税品； (6) 能处理航班延误、餐食质量等一般问题的投诉； (7) 能用两种语言回答旅客有关中转、订座、改签和行李等方面的问题； (8) 能填写航班乘务组的交接单； (9) 能按要求对飞机喷洒药物	(1) 特殊情况下广播要求； (2) 特殊旅客服务要求； (3) 个人折叠式轮椅的运输规定； (4) 远程航班海关、边防、检疫规定； (5) 免税品销售规定； (6) 一般投诉处理方法； (7) 衣物污损处理规定； (8) 更换座位规定； (9) 冷藏药品规定； (10) 遗失物品规定； (11) 国内/国际航线知识； (12) 中国民航主要航空公司二字代码； (13) 航空运输知识； (14) 乘务组交接管理规定； (15) 飞机喷洒药物规定

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
客舱服务	餐饮服务	(1) 能提供头等舱、公务舱酒水服务； (2) 能识别西餐中英文名称； (3) 能识别各种面包的中英文名称； (4) 能提供国内头等舱、国际短程头等舱餐食服务； (5) 能提供国内/国际公务舱餐食服务； (6) 能提供犹太餐、儿童餐等特殊餐食服务	(1) 酒水服务标准及要求； (2) 头等舱、公务舱热饮冲泡的要求及方法； (3) 国内头等舱、国际短程头等舱餐食服务标准； (4) 国内/国际公务舱餐食服务标准； (5) 烘烤餐食的方法和要求； (6) 西餐餐谱中英文名称； (7) 特殊餐食代码和供应标准
	落地后管理	(1) 能组织乘务组航后进行讲评； (2) 能填写乘务日志	(1) 航后讲评会要求； (2) 乘务日志填写规定
安全保障	应急设备检查	(1) 能组织检查客舱应急设备； (2) 能填写客舱设备维修记录本	(1) 客舱应急设备检查标准、方法及报告程序； (2) 客舱设备维修记录本填写规定
	特殊情况处置	(1) 能处理旅客争抢座位、行李架等纠纷； (2) 能处理酗酒滋事旅客行为	(1) 旅客不当行为处理原则； (2) 旅客非法行为处理原则； (3) 进入驾驶舱人员的限制
应急处置	失火处置	(1) 能处置衣帽间、机组休息室失火； (2) 能处置客舱壁板失火； (3) 能处置 B-747COMBI 型飞机机内货舱失火； (4) 能组织乘务员进行机上灭火	(1) 失火处置程序； (2) 与机长和乘务员联络的方式； (3) 灭火结束后的善后处理
	客舱释压	能组织乘务员进行释压处置	(1) 释压警告信号、处置方法； (2) 与机长和乘务员联络的方式； (3) 释压结束后的善后工作
	应急撤离	(1) 能指挥乘务员进行应急撤离前客舱准备； (2) 能指挥乘务员进行应急撤离； (3) 能在应急情况下用两种语言进行广播	(1) 应急撤离的原则和程序； (2) 与机组联络的方式； (3) 安全地带选择的要求； (4) 应急情况下的广播要求



续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
应急处置	反劫机处置	(1) 能使用机组联络暗语通报情况； (2) 能稳定劫机者情绪； (3) 能按反劫机处置预案进行处置	(1) 《中华人民共和国民用航空安全保卫条例》部分条款； (2) 《中华人民共和国刑法》关于对劫机犯的处罚条款； (3) 反劫机处置预案； (4) 《关于制止非法劫持航空器的公约》(《海牙公约》)部分条款
	应急医疗处置	(1) 能处置晕厥、休克、癫痫等机上常见病； (2) 能实施心肺复苏； (3) 能实施止血、包扎、固定、搬运等外伤急救； (4) 能签收、固定旅客医用氧气瓶	(1) 机上常见病症处置方法； (2) 机上急救设备； (3) 一般应急医疗知识； (4) 特需应急医疗知识； (5) 旅客医用氧气运输规定
	危险品处置	(1) 能识别易燃液体、腐蚀性物品等危险品标识和标签； (2) 能按规定程序报告机上危险品位置、外观、体积、数量等信息； (3) 能使用生化隔离包	(1) 国内、国际有关危险品的法律法规； (2) 危险品运输的一般宗旨和限制条款； (3) 机上危险品事故应急处置程序及方法

(3) 三级乘务员。三级乘务员的工作要求如表 1-3 所示。

表 1-3 三级乘务员的工作要求

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
客舱服务	空中服务	(1) 能处理旅客因飞机周转造成延误、更换机型等投诉； (2) 能处理遣返旅客、无签证过境旅客等特殊情况； (3) 能为担架旅客提供服务	(1) 与旅客沟通技巧； (2) 非正常旅客处理规定； (3) 担架旅客运输规定； (4) 中国民用航空旅客、行李国际运输规则； (5) 世界部分航空公司二字代码
	餐饮服务	(1) 能提供国际远程航班头等舱餐食； (2) 能调制血马利、金汤尼等鸡尾酒； (3) 能识别各种色拉汁的名称及产地； (4) 能识别各种奶酪的名称及产地	(1) 国际远程航班头等舱供餐标准； (2) 鸡尾酒的调制方法及调制程序； (3) 色拉汁的名称及产地； (4) 奶酪的名称及产地

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
安全管理	设备管理	(1) 能处理空中舱门漏气、内话机等客舱设备故障； (2) 能使用自动体外除颤仪等极地运行设备	(1) 空中舱门漏气、内话机故障、安全带禁止吸烟信号灯故障的处理方法； (2) 极地运行规范要求
	特殊情况处置	(1) 能处理旅客故意伤害他人、盗窃、损坏机上应急设备设施等非法行为； (2) 能处理旅客寻衅滋事、破坏公共秩序等不当行为； (3) 能固定失能的机组人员； (4) 能填写机上事件报告单	(1) 旅客非法行为处置程序； (2) 旅客不当行为处置程序； (3) 机上指挥权接替； (4) 机组人员失能处置程序； (5) 重大事件报告程序； (6) 《关于在航空器内犯罪和其他某些行为的公约》(《东京公约》)； (7) 《关于制止危害民用航空安全的非法行为的公约》(《蒙特利尔公约》)
应急处置	客舱排烟	能进行客舱烟雾的空中排放	客舱烟雾的空中排放程序
	应急撤离	(1) 能用天然材料组成地对空求救信号； (2) 能用手电筒、反光镜等工具发出求救信号； (3) 能寻找可食用的食物和水源	(1) 应急求救信号与联络方式； (2) 求生工具的使用方法； (3) 陆地、水上、丛林、极地求生技巧
	应急医疗处置	(1) 能处理痢疾、流行性感冒等常见传染病； (2) 能处理食物中毒、气道堵塞等机上常见病； (3) 能处理机上死亡事件； (4) 能填写机上急救报告单	(1) 传染病种类、症状及预防措施； (2) 食物中毒、气道堵塞等机上常见病处置方法； (3) 机上死亡事件处置方法； (4) 机上急救报告单填写规定
	危险品处置	能运用飞行中客舱内危险品事故征候检查单对机上危险物品进行处置	危险品运输知识
培训指导	指导操作	能指导五级、四级民航乘务员进行实际操作	培训教学基本方法
	理论培训	能讲授本专业理论知识	



(4) 二级乘务员。二级乘务员的工作要求如表 1-4 所示。

表 1-4 二级乘务员的工作要求

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
服务管理	组织与实施	(1) 能编写客舱服务计划方案及实施办法； (2) 能按照实际需要提出人员调配和岗位设置的建议方案； (3) 能组织、开展客舱服务演练； (4) 能制定乘务员各岗位工作标准、考核办法； (5) 能对航班服务质量进行评估,提出改进方案； (6) 能组织开发服务产品	(1) 服务计划制定要求； (2) 客舱乘务员行业标准； (3) 航班服务质量调查方法； (4) 航班检查的工作方法； (5) 服务产品开发知识
	情况处置	(1) 能分析航班服务存在问题的原因,并提出解决措施； (2) 能提出专、包机服务方案的具体措施,并监控和总结	(1) 旅客心理学； (2) 公共关系能力在客舱服务工作中的应用； (3) 机组资源管理知识
安全管理	组织与实施	(1) 能提出有关客舱空防安全的措施和建议； (2) 能编写客舱安全预案； (3) 能组织实施应急撤离演练	(1) 《中华人民共和国民用航空法》； (2) 《中华人民共和国民用航空安全保卫条例》； (3) 《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》
	情况处置	(1) 能分析航班工作中存在客舱安全问题的原因并提出解决办法； (2) 能在突发应急医疗事件中指挥、组织、协调乘务员有序工作； (3) 能对劫机、炸机等突发应急事件进行处置	(1) 应急医疗知识； (2) 《中华人民共和国治安管理处罚法》； (3) 《中华人民共和国刑法》关于对劫机犯的处罚； (4) 《国际民用航空公约》《芝加哥公约》

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
培训指导	理论培训	能编写培训大纲、教案	(1) 职业培训的辅助设备、要求； (2) 培训教案及大纲
	指导操作	(1) 能指导三级民航乘务员进行实际操作； (2) 能指导新晋级的主任乘务长进行实际操作	
	理论研究	(1) 能编写服务产品计划书； (2) 能为新机型引进提供客舱布局参考建议	(1) 服务产品开发知识； (2) 客舱布局知识； (3) 客舱工作知识

4. 比重表

(1) 理论知识。理论知识相关内容如表 1-5 所示。

表 1-5 理论知识相关内容

项 目		五级/%	四级/%	三级/%	二级/%
基本 要求	职业道德	5	5	5	5
	基础知识	20	15	10	5
相关 知识	客舱服务	25	30	30	
	安全保障	25	20		
	应急处置	25	30	25	
	安全管理			20	40
	服务管理				40
	培训指导			10	10
合计		100	100	100	100



(2) 技能操作。技能操作相关内容如表 1-6 所示。

表 1-6 技能操作相关内容

项 目		五级/%	四级/%	三级/%	二级/%
技能 要求	客舱服务	30	40	30	
	安全保障	30	20		
	应急处置	40	40	40	
	安全管理			25	45
	服务管理				45
	培训指导			5	10
合计		100	100	100	100

第二节 服务意识与民航服务意识

小故事

服务态度的故事

有个老木匠向老板递了辞呈,准备离开他熟悉的建筑业,回家与妻子儿女享受天伦之乐。他是全国最著名的几位木匠之一,手艺高超。老板舍不得这样的好员工离开,问他能否帮忙建造最后一座房子,老木匠欣然允诺。但是,显而易见,他的心已不在工作上,他用的是废料,出的是粗活。等到房子竣工的时候,老板亲手把大门的钥匙递给他并对他说:“这是你的房子,也是我送给你的礼物。”他震惊得目瞪口呆,羞愧得无地自容。如果他早知道是在给自己建房子,怎么会这样漫不经心、敷衍了事呢?现在他只好住在这幢粗制滥造的房子里!

思考:老木匠的问题出在哪儿了?

一、服务意识

1. 服务意识的内涵

有一位服务专家曾说道:“如果一个员工是为了怕被客户投诉,或是害怕领导追查,再或是为了获得更高的薪水和升职,甚至是为了保质、保量地完成工作任务,从而有优秀的工作业绩,以期得到老板的赏识,这些称不上真正的服务,更谈不上良好的服务意识!”

一开始,很多人都无法理解这种说法,难道我们努力工作,不是为了遵守规章制度、接受领导考核和期望薪水提高吗?这位专家解释道:“只有能够自觉服务的人,才是真正具有服务意识的人。”的确,当员工的服务不自觉时,他在工作中将会很痛苦,因为他可能关心的是领导是否看到自己的服务,客人是否会告诉领导自己这样微笑,领导是否会给自己加工资,等等。如此一来,他的每次服务都蕴含着许多有回报的期望,不但增加了工作的负担,而且在期望达不到时将产生极大的失败感,进而将不良情绪带到工作中,又使客人不满意,如此恶性循环,最终只能导致工作越做越累,越做越烦。

由此可见,真正的服务意识是指企业全体员工在与一切企业利益相关的人或组织的交往中所体现的为其提供热情、周到、主动的服务的欲望和意识,即自觉主动做好服务工作的一种观念和愿望,它发自服务人员的内心。当我们拥有很好的服务意识时,就不会只从完成自己的工作出发,而是会为客户着想,帮客户解决问题,这才是最好的服务态度。

服务意识的内涵包括:它是发自服务人员内心的;它是以客户为中心的;它是服务人员的一种本能和习惯;它可以通过培养、教育训练形成。

所谓的服务意识,不仅仅局限于对顾客的服务,在任何企业、组织、团队中,作为其中的一分子,从领导到基层员工都应该具备这种意识。

2. 良好服务意识的要求

良好服务意识的要求概括起来就是:认真、负责、积极、主动。

- (1) 认真。细节决定成败,认认真真做好本分工作,即是最好的服务意识。
- (2) 负责。负责,除了有工作责任心以外,更要强调对服务承诺的遵守。
- (3) 积极。怀抱积极的心态来看待服务工作,苦中作乐。
- (4) 主动。时刻以客户的需求为核心,主动提供可能的服务。

二、民航服务意识

1. 民航服务意识的树立

早在1957年10月,周恩来总理就给民航工作题词:“保证安全第一,改善服务工作,争取飞行正常。”安全与服务是民航服务业的两大主题,在一定意义上,安全是基本的服务,因此,民航服务不外乎三大主导需求:一是安全,二是快捷,三是舒适。如果航空公司提供的服务不能满足旅客的这三大需求,旅客就会产生不满与投诉。

长期以来,民航服务的标准化、规范化一直是令人称道的,民航服务的高标准和好形象早已在旅客心中有了坚实的印象基础,这来源于民航机构对员工进行的严格的服务技能培训。可是,随着民航改革的进行,民航的旅客群体发生了巨大变化,仅有服务技能的培训已经很难适应目前复杂多变的外部环境。如果具有基本服务技能的员工,在正常服务情况下,面对高素质的旅客还能够应对,那么面对大部分个性各异的旅客,特别在出现非正常状况的服务环境(如航班延误)下,他们的服务就显得苍白无力。规范化、标准化可以提升服务质量,但不能提升服务满意度;技能、技巧应该训练,但是服务意识的提升更是必要的。



因此,作为一个企业,特别是民航服务类企业,服务意识必须作为对员工的基本素质要求加以重视。每个员工均必须树立起自己的服务意识。如果说服务意识是飞机的机身或发动机,那么服务技能与服务技巧则是飞机的两翼,服务技能和技巧只能在具有服务意识的基础上才能够有效。有了服务意识,危机才会得到避免或合理控制;如果没有服务意识,掌握 1 000 种技巧,还会有第 1 001 种危机情况出现。只有提供“服务意识+服务技能+服务技巧”的民航服务才能够实现真正意义上的旅客满意与民航和谐。

2. 民航服务意识的标准

民航服务人员是否具有最佳的服务意识,可以根据以下五条标准来衡量和判断:

(1) 是否具有“我为人人,人人为我”的意识。这是对社会分工的正确看法。社会是一个有机整体,各行各业需要协调发展,没有高低贵贱之分。各行各业都是不可缺少的,也是相互服务的。民航服务人员一定要克服“服务工作低人一等”的旧思想、旧观念。随着社会的发展和进步,必将有越来越多的人从事服务业。第三产业即服务业的发达,是一个国家先进程度的重要标志。在发达国家,服务业从业人员占总从业人员的 50% 以上;而在我国,这一比例目前仍然较低,服务业今后必将继续迅速发展。

(2) 是否具有诚实经商、讲求信誉的意识。俗话说,“诚招天下客”,诚实经商、讲求信誉是民航服务工作人员良好品质的具体体现,也是实现以服务满足旅客、感动旅客的前提条件。向旅客介绍、宣传相关知识时,应实事求是,不弄虚作假;不强求旅客消费;把好食品卫生和食品质量关(如航空食品的保质期等);信守诺言。

(3) 是否具有以客户为中心的意识。民航服务的中心,既不是基层工作人员自身,也不是企业管理者,而是旅客。无论是机场还是航空公司,都是以民航服务作为商品来提供给旅客的,应当以旅客的需要为中心来提供服务。

“客户至上,服务第一”指的就是民航服务人员应时时以旅客为中心,学会换位思考,从旅客的角度出发设身处地为旅客着想,尊重个体,并对他们提出的各种合理要求尽量予以满足。

在欧洲许多饭店和餐馆的店规里都有两条:第一,客户永远是对的;第二,如果客户错了,请参阅第一条。其对客户地位之重视从这两条规定中可见一斑。

在实际工作中,作为一名民航服务人员,应时时怀有同理心,以“假如我是一名旅客”的心态来考虑问题,以便更妥善地处理在服务过程中发生的各种矛盾。即使遇到一些挑剔的旅客,也要学会用积极的心态去面对,摆正职业角色,尽力提供优质服务。

同时,服务企业也应该时刻持有以客户为中心的服务意识。无论是服务产品还是服务项目设计,都必须以客户的消费心理为基础,并随着客户需求的变化而变化,为不断适应客户进行调整和更新,这样才能提升服务品质。

(4) 是否具有来者都是客、一视同仁的意识。买卖公平是各行各业都必须坚守的一条规则,无论旅客的背景、地位、经济状况如何,他们对于民航服务人员来说都是平等的。民航服务人员应对所有旅客一视同仁,不能喜大厌小,也不能厚此薄彼,更不能以衣帽取人,使一部分旅客产生“花钱买气受”的不良感受。对每一位旅客热情、周到正是体现了民航从业人

员优质的服务意识。

(5) 是否具有更新观念、推陈出新的意识。民航服务业的不断发展和旅客需求的变化,要求航空公司服务不能墨守成规、满足现状,而必须与时俱进、开拓创新,在服务内容、方式等方面进行改进。航空公司必须明白,千篇一律的陈旧服务已经越来越不受欢迎,必将被淘汰。其实,“喜新厌旧”是人类普遍的心理,在对民航服务的要求上,这一点尤其突出、明显。

因此,作为民航服务人员必须具有创新意识,不断开拓服务领域,变化和更新服务内容,增加服务的广度、深度和新度。只有这样,才能适应客户的心理变化,满足客户的不同需求。

案例链接

一张合影背后的故事:民航用服务让旅客感动^①

在一次特殊旅客的服务保障中,从地面到空中,再从空中到地面,国航重庆分公司与天津分公司两地携手,通力协作,密切配合,把握每一个环节,尽己所能为特殊旅客及家属一行提供无微不至的温馨服务,让旅客感受到了服务的温暖和人性化关爱的温情,从而获得了旅客对服务的赞赏和对国航服务品牌的认同。于是就引出了一张合影背后的故事。

6月25日15点20分,在CA4164(天津—重庆)航班抵达重庆后的机场廊桥内,全体机组人员与10余名旅客紧紧地依靠在一起。旅客家属举起拍摄器,咔嚓一声,所有身影被定格成永恒的记忆。

照片中间,轮椅上的重病旅客与周围环境形成鲜明对比。可谁也不曾想到,这张合影却是其家属再三要求后,机组人员于匆忙之中拍下的。在此之前,他们忙着转运这位重病旅客,无暇他顾。拍照前,旅客家属找到重庆分公司机长苗庆田说:“你们全程提供的温馨服务以及爱心捐款让我们很感动,真的谢谢你们。我们无以回报,只想拍张合影留下这段记忆。如果孩子有康复的那一天,也让他看看曾经帮助过他的你们。”

一张照片,凝聚了爱的力量,传递了爱的温度。透过它,一段两地协作保障特殊旅客的爱心旅程变得愈加鲜活,而国航真诚温暖、贴心关爱的服务精髓得以浓缩展现……

天津机场:携手开启温暖旅程

当日11点50分,CA4164航班机组人员正做着最后的机上准备工作。上客前,国航天津分公司地服人员找到当班乘务长张维:“有位车祸后正在康复的特殊旅客及随行(包括家属、医生和护士)10余人乘坐此航班,特殊旅客需要平躺,希望乘务组给予照顾。”张维向机长苗庆田报告后,他们和地服人员一起核实了该旅客适合乘机的相关证明,与随行医务人员进行了如何协助与配合的沟通。在天津地服和机组的共同努力下,为特殊旅客腾出了12排A、B和C三个座位。随后,机组人员针对该特殊旅客制定了相应的保障预案,涉及突发状况时的急救处置预案、选择合适高度保持平稳飞行、强调飞行中的服务注意事项、空中与地

^① 周军. 一张合照背后的故事:民航用服务让旅客感动[EB/OL]. (2015-07-01)[2016-10-09]. <http://news.carnoc.com/list/317/317480.html>. (有改动)



面的信息沟通等。

登机前,张维乘务组找来枕头和毛毯搭建起了临时的舒适空间,准备好了毛巾等,把一切都安排得很妥帖。机组和天津地服沟通后决定让特殊旅客一行优先登机。接下来,乘务员动作轻柔地协助旅客平躺下来。安顿好后,张维说:“请放心,我们一定会给予他最贴心的照顾。”

CA4164 客舱:真诚服务铺就幸福回家路

12点25分,飞机准时起飞。飞行途中,张维和组员们按照服务预案提供服务,把特殊旅客的需求放在第一位,随时关注他的状态,进行相互提醒。张维查看承运免责声明时,发现这位特殊旅客竟是刚满20岁的小伙子。张维决定对其进行进一步了解以便提供力所能及的服务。原来,小伙子来自贵州偏远的贫困山区,在天津上学期间遭遇车祸变成了植物人。一位被称为“洋雷锋”的外籍医生正好路过,不仅自掏腰包垫付医药费,还通过募捐、义卖、组织国外朋友筹款等方式施以援救。他的爱心之举和医院的精心照料,使得小伙子的病情有所好转,这次乘机正是回家乡进行治疗。“洋雷锋”还妥善安排了转院等一切事宜,并与护士一路陪同。而转院医院的救护车已经在重庆等候。身为母亲的张维回忆说,听完故事,她既为小伙子的遭遇感到难过,更为“洋雷锋”的跨国情谊、爱心善举所感动。在接下来的飞行中,张维乘务组更是多了一分精心呵护,主动询问需求并提供服务。

一路上,苗机长申请了合适高度以保持平稳飞行,避免给特殊旅客带来不适。“苗机长很有责任心和爱心,一直关心小伙子的情况,询问他的状态。”张维说,“我把故事告诉机组人员后,大家都自发地提出要表示爱心。”全体机组人员不约而同地捐款,献上一片爱心。当张维将这份爱心捐款交到旅客父亲手中时,他激动得紧紧握住张维的手,喉咙哽咽,眼睛里闪烁着泪花。

由于只申请了轮椅,没有担架怎么护送出去?在飞机下降阶段,细心的苗机长想到这个问题后,让乘务组与旅客家属进行了沟通,向地面申请了担架,联系了机场救护车。苗机长说:“重庆机场很给力,开辟了绿色通道,同意免费承运该旅客。”

重庆机场:告别,我们温情护送

14点左右,接到该航班需要担架的信息后,重庆分公司地服部高级副经理张洪涛、值班经理刘玲和调度室员工开始忙碌起来。安排服务人员,准备担架,联系特殊旅客升降车……一切准备就绪,他们早早赶到停机位等待。落地,开启机舱门,刘玲第一时间走进客舱与张维沟通旅客情况。不料,升降车临时出现故障无法对接飞机,担架、机场救护车资源无法启用,转移难度陡然增加。经过与旅客家属、医生再次沟通后,决定采用机上轮椅进行护送。服务人员上机后,在特殊旅客随行人员的配合下,机组人员一起搭手,将其缓缓地推进了廊桥内。在此过程中,机组人员早已忘记了旅客家属在飞机上就提出的合影要求。

此刻,在廊桥内,在忙碌之间,旅客家属找到了苗机长,随后就出现了文章开始的那一幕。“洋雷锋”医生用并不流利的汉语说道:“第一次感受到这么细心、温暖的服务。你们的服务做得很棒,很有爱心,这是一段难忘的旅程。”随行护士这样表达内心感受:“从空中到地面,因为你们,我的内心暖暖的。”旅客家属在感谢之余表达了遗憾:“你们所做的一切,我们

很吃惊,也很感动,感谢你们真诚的帮助。可惜,我们连一封感谢信都没来得及写。”

随后,刘义、肖亚强等4名服务人员小心翼翼地将特殊旅客转移到候机楼外,送上早已等待在外的救护车。与此同时,张洪涛、刘玲主动当起临时行李搬运员,与行李服务人员一起提取行李并送上车。告别时,他们又是一番感谢,发自内心,真诚而温暖。直到车开出很远,他们高高举起的手臂都不曾放下,眼睛一直停留在国航工作人员的身上。那一刻,国航的红色制服在6月的阳光里格外耀眼,熠熠闪光。

采访后记:采访这个群体时,出乎意料的是,他们都认为这是应该做的,换作其他员工也是如此,他们没想过得到表扬。而记者听到更多的,却是机组赞美乘务组服务很棒,两地的地服人员很给力,乘务员则赞扬机组很有爱心和责任感。诚然,在航班飞行中,这看起来是如此平凡、普通,而每位员工都做着自认为应该做的事。然而,正是这一举一动、一点一滴,涌动着温暖的热流,传递着向上向善的力量,让旅客感受到了贴心的关爱。乘务长张维说,好的服务,不是简单地完成程序,而是通过发自内心的付出,让旅客感到愉悦和满足。在服务中,只要员工对旅客真诚一些,亲切一些,周到一些,必将传递爱的能量,进而处处绽放国航服务的美丽。或许,这就是他们留下的启示。

思考与练习

1. 知识练习

- (1) 服务的内涵是什么? 服务可以分为几个层次?
- (2) 请简要概述服务的特征。
- (3) 简述民航服务对从业人员的基本要求。
- (4) 如何判断服务人员具有最佳的服务意识?

2. 实训练习

(1) 假设你是某机场的一名地服人员,在正准备下班去坐班车的路上碰上一名旅客行色匆匆地拦住了你,想要询问办理值机手续等具体事宜。此时,你可以采取哪些办法来解决这一问题,从而表现出作为一名机场工作人员应有的服务意识?

(2) 假设你是一名货站的前台工作人员,一些经常来此办理业务的货主与你已经非常熟悉了,以前你们的交流一直比较随意,但是,最近公司提出服务要规范化,用语要标准化。面对这样的情况,你会如何处理好服务标准化与个性化的问题呢?