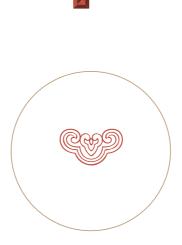
国航CABIN 4天前



寒冬已至,换季工作也随之开始。为保障航班运行,结合冬季航班特点,金凤乘务组严格落实"守规章,重落实"的安全管理原则,对安全风险预警进行了详尽的解读。

## 1 地面期间——严格监控

地面准备阶段往往是乘务员最忙碌的阶段:检查应急设备,服务设备,厨房和客舱乘务员各司其职,为旅客登机做着最后的准备。然而忙碌之余,安全问题不容忽视。忙而有序,严格监控,准备工作固然重要,而安全仍然是永恒的主题。

"乘务组要做好飞机在地面期间的客舱安全监控工作,对于地面工作人员登机要做好身份确认及证件检查,严禁无关人员、无证人员登机"。

## 2 旅客登机——认真核查

旅客登机期间,查验核对每一位旅客的登机牌,不仅能有效杜绝安全隐患,更能充分发挥迎客的"首轮效应",一句问候,一个眼神,一次指引。保证安全的同时,也使服务更有温度,达到安全与服务的双赢。

--"您好,欢迎登机!可以看一下您的登机牌吗?"

在一次金凤组执行的航班,迎客时组员发现:一名旅客所持登机牌颜色与其他旅客有所不同,仔细查看发现航班号并不是本次航班。及时询问情况,才发现由于两个廊桥共用同一个登机口检票,而两架飞机又同样都飞往广州导致旅客上错了飞机。乘务员及时联系地面工作人员,将旅客安全送至正确航班。

所谓不积跬步无以至千里,不积小流无以成江海,正是由于组员们平日工作中的一丝不苟,才有了每一次的安全运行。

--"您的座位在这边通道,我带您过去吧。"

伴随着《让爱永在旅途》的登机音乐,平常的航班,金凤组员用真情服务赋予不一样的意义。随着一次又一次接过乘客手中的登机牌,组员们细心周到地为带婴儿的旅客安放行李,为老年人引领座位,第一时间发现送客登机的地面工作人员,及时地进行细微服务。

认真核查登机牌,既是美好乘机体验的关键一环,又是杜绝安全隐患的基础。

"旅客登机期间,要查验核对每一名旅客的登机牌, 严禁地面人员 登机送客。对于未经允许闯入客舱的地面人员 要及时控制并报告 机组,交由执法部门处理"。

## 3 开关机门——严听口令

分离器操作口令不仅要印在我们每个乘务员的脑海中,更应在日复一日的飞行中提醒自己,提高安全意识,杜绝经验主义。雨雪天气易出现机门或滑梯预位系统卡阻情况,乘务组及时中断机门开启程序并报告机组,故障机门专人值守,避免滑梯非正常脱落或展开。

在准备会上,随着主任乘务长机门分离器操作互检模拟桌演,安全宣贯就此展开。每一个步骤,每一声口令,每一个操作环节,组员们严格落实,逐一报告,根据号位分工,强化安全意识,进一步夯实安全基础。

"冬季运行,开关机门必须两人在位,听从带班乘务长口令,按照操作步骤完成分离器预位/解除,严格杜绝违规操作"。

金凤组员积极响应客舱部的工作要求,严防冬季风险预警,从小处做起,杜绝安全隐患。年终岁尾,我们也将迎来新的开始。在看似平凡的每一个航班中体现出不平凡,实现不平凡的工作价值,提高安全意识和思想高度,安全服务保障,金凤与你同行。

撰稿:宋 一 田思宇(金凤乘务组)

编辑: 刘 瑾 杨 帅 (金凤乘务组)

摄影:易 淳 张文浩(金凤乘务组)

策划:王黎媛 (金凤乘务组)

监制: 贺宇萍 (安全服务室)