

第二章

服务产品介绍

航空公司历来非常重视机上娱乐服务，在航班航路信息，各种港之前航空公司为乘客配备了多种报刊杂志、中外电影、空中博览，音乐、娱乐游戏等多语种的节目，乘客可通过手中的遥控板的操作，根据自己的喜好实现自主选择的愿望满足个性化的需求。

第一节 娱乐服务

一、音视频节目

航空公司提供的音视频节目包括以下几个。

- (1) 登机音乐。
- (2) 安全须知。
- (3) 航路信息。
- (4) 每日新闻。
- (5) 综艺节目。
- (6) 中外电影。
- (7) 音乐视听。
- (8) 娱乐游戏。

二、阅读刊物

航班上配备有以下几种报纸杂志。

1. 新闻政治类

如：人民日报、参考消息、环球时报、中国新闻周刊、Beijing Review, China Daily, U.S.A Today。

2. 休闲娱乐文摘类

如：精品购物指南、星岛日报、读者、生命周刊、消费指南。

3. 专业财经类

如：中国经济周刊、金融时报、上海证券报、中国体育报、中国民航报、Global Times, Financial Times等，如图 2-1 ~ 图 2-3 所示。

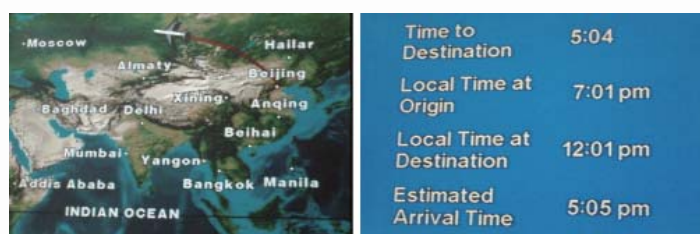


图 2-1 航路信息



图 2-2 头等舱报纸杂志



图 2-3 飞机上的阅读刊物

第二节 服务用品

航空公司为了提高机上服务质量、提升服务品质、定期更新调整机上服务产品，除保障基本服务设施以外，还增加许多新的服务产品。例如：牙具包、拖鞋、眼罩、毛毯、枕头、玩具、婴儿摇篮、耳机、清洁袋、安全须知、服务叫醒卡、航空里程累积会员卡、国际航班免税品销售、小旅客 UM 卡等多项服务。

一、贴心服务用品

贴心服务用品如图 2-4 ~ 图 2-6 所示。



图 2-4 机上服务用品 1



图 2-5 机上服务用品 2



图 2-6 机上服务用品 3

二、儿童玩具

航空公司为不同年龄段（从 10 个月大小的婴儿至 12 岁以内）的儿童准备了各种玩具，如魔方、扑克牌、飞机模型、蜡笔本、小儿书、插图等物品，如图 2-7 所示，深受小乘客喜爱。



图 2-7 航空公司为小旅客配备的儿童玩具

三、航程累积会员卡服务产品

在全球航空市场竞争十分激烈的形势下，中国以国航、南航、东航三大航空集团为主体的国有航空企业，以勇于开拓市场的魄力和有效的管理能力，宏观调控，把握市场，频频出招，采取多种方法，多种渠道营销手段。实行会员制，凡是持有航空公司会员卡的乘客，都可以享受到该航空公司的增值服务。

例如：航程积分换取机票、换取升舱、优先登机、换取酒店入住等。

国航凤凰知音卡共分四种，分别是普卡、银卡、金卡和白金卡，如图 2-8 所示。



图 2-8 国航凤凰知音卡

持有国航凤凰会员知音卡的乘客即便乘坐与国航代号共享的航班，积分依然有效。如图 2-9 所示为国航凤凰会员卡申请表。

图 2-9 国航凤凰会员卡申请表

四、免税品销售

机上免税品销售是航空公司执行国际航线为出境乘客提供的一项特殊服务。凡是进入航空公司成为一名空中乘务员，需要学习了解机上销售服务产品，如图 2-10 所示。掌握四种信用卡刷卡的规定，识别 12 种货币的能力，熟知各国海关规定。



图 2-10 机上销售免税商品

五、飞机上允许使用的信用卡和货币

(一) 信用卡

飞机上允许使用的信用卡有以下四种，如图 2-11 所示。

- (1) 美国运通卡。
- (2) 日本信用局卡。
- (3) VISA 卡。
- (4) Master Card。



图 2-11 国航机上允许使用的四种信用卡

(二) 货币

飞机上允许使用的货币有以下几种。

(1) 中国——人民币，如图 2-12 所示。



图 2-12 人民币

(2) 美国——美元，如图 2-13 所示。



图 2-13 美元

(3) 加拿大——加元，如图 2-14 所示。



图 2-14 加元

(4) 欧洲共同体——欧元，如图 2-15 所示。



图 2-15 欧元



(5) 英国——英镑，如图 2-16 所示。



图 2-16 英镑

(6) 瑞士——瑞士法郎，如图 2-17 所示。



图 2-17 瑞士法郎

(7) 瑞典——克朗，如图 2-18 所示。



图 2-18 瑞典克朗

(8) 新加坡——新币，如图 2-19 所示。



图 2-19 新币

(9) 日本——日元，如图 2-20 所示。



图 2-20 日元

(10) 韩国——韩币，如图 2-21 所示。



图 2-21 韩币

(11) 香港——港币，如图 2-22 所示。



图 2-22 港币

(12) 澳洲——澳元，如图 2-23 所示。



图 2-23 澳元

六、UM 乘客服务

UM(无成人陪伴儿童旅客)是航空公司为无人陪伴乘客提供的一项特殊服务，是指某一位儿童从另一地至某一地独自完成一次旅行。根据《中国民用航空总局运输管理条例》的规定，“无人陪伴儿童”是指年龄满 5 周岁但不满 12 周岁的儿童，航空公司承运人可以为 其办理乘机手续。

为了小乘客的乘机安全，航空公司特意为其设计了 UM 卡挂在小乘客胸前，如图 2-24 所示，提示所有工作人员全程关注这位无人陪伴的乘客，并为其提供特殊服务。有关如何提供无人陪伴乘客的空中服务，在后面章节将详细介绍。



图 2-24 无人陪伴乘客挂在胸前的卡片

七、“醒后服务卡”服务产品

“醒后服务卡”是航空公司倡导的人性化服务，是展现其细微服务的一种具体体现。由于经济舱乘客在飞机上休息经常会错过餐饮服务时间，为了体现个性化“零”干扰服务，乘务员会在乘客休息座椅前面贴上“醒后服务卡”，如图 2-25 所示。乘务员一旦看到此卡，会随时关注并及时提供服务。



图 2-25 醒后服务卡

第三节 餐饮呈现

根据航线不同，乘客饮食习惯、风俗习惯不同，航空公司会为乘客准备多套、多品种可供选择的食品和饮料，航空公司承诺并且有能力承担和满足各类不同乘客的需求。飞机上配置的食品通常每季度更换一次，遇有重大节日，航空公司还会在原有的基础上增配含有特殊意义的食品，如中秋节增配月饼、大年三十增配饺子等，让每位乘客充分体验航空的服务品质。国内经济舱配备的饮料和餐食分别如图 2-26 和图 2-27 所示。



图 2-26 国内经济舱配备的饮料



图 2-27 国内经济舱配备的餐食

练习题

1. 航空公司在飞机上为乘客提供哪些娱乐产品？
2. 乘客在机上可以享受哪些贴心服务用品？
3. 航空公司对小乘客提供哪些特殊服务？
4. 航空公司开展会员活动的意义是什么？有哪些优惠政策？
5. 机上免税品销售的目的是什么？哪类乘客可以享受此项服务？
6. UM 卡是什么卡？它的作用是什么？
7. 航空公司使用“醒后服务卡”的意义是什么？