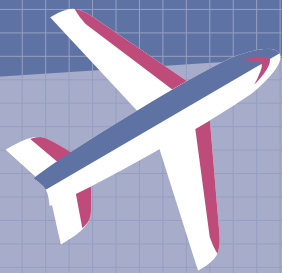


Regular  
**O**n-board  
Service





# Boarding Service

# 01 Scene

## Situation 01

## Greetings and Seating Directions



### 任务单

主题：乘务员根据所在号位的分配站位迎宾，指引旅客入座。请根据主题和必选项、可选项的要求，编写一段英文对话。

- |     |   |
|-----|---|
| 必选项 | <ol style="list-style-type: none"><li>1. 欢迎登机</li><li>2. 询问旅客的座位或请旅客出示登机牌</li></ol>   |
| 可选项 | <ol style="list-style-type: none"><li>1. 头等舱旅客 / 商务舱旅客 / 经济舱旅客</li><li>2. 指引方向 / 引领入座</li><li>3. 问候中涉及的时间（上午 / 中午 / 下午 / 傍晚 / 晚上）</li><li>4. 欢迎客人乘坐国航 / 东航 / 南航 / 海航的航班</li></ol> |

### 典型对话

#### 经济舱乘务员指引旅客入座

**FA:** Good morning, Sir. Welcome aboard!

先生早上好，欢迎登机！

**P:** Good morning!

早上好！

**FA:** May I have a look at your boarding pass, please?

我可以看一下您的登机牌吗？

**P:** OK. I think I am on 16D.

好的，我想我的座位是 16D。

**FA:** Your seat is in the middle of the cabin. The number is shown along the edge of the

overhead compartment. Please take this aisle to the sixteenth row.

您的座位在客舱的中部，座位号标识在头顶上方的行李架边缘，请沿着过道向前至第16排。

P: Thank you!

谢谢!

FA: You are welcome.

不客气。

### 头等舱乘务员引导常旅客入座

FA: Good afternoon, Mr White. Nice to see you again. How are you today?

下午好，怀特先生。很高兴再次见到您。您今天好吗？

P: Fine. Thanks!

挺好，谢谢!

FA: May I have a look at your boarding pass, please?

我可以看一下您的登机牌吗？

P: Of course! Here you are.

当然可以，这是我的登机牌。

FA: Your seat number is 3A. I'll show your seat.

您的座位号是3A，请随我来。

P: OK.

好的。

FA: This way, please.

这边请。

FA: Mr White, my name is Helen. I am the cabin manager. If there is anything I can do for you, please don't hesitate to call me.

怀特先生，我是本次航班的乘务长海伦。如果您有任何需要，请随时叫我。

P: Thank you very much!

非常感谢!

### 高频语句

① Welcome aboard!

欢迎登机!

② Welcome to the flight!

欢迎乘坐本次航班!

相关表达 Welcome to Air China / China Eastern Airlines /  
China Southern Airlines / Hainan Airlines.

03 Good morning, Sir. Your boarding pass, please?

早上好，先生。请出示一下您的登机牌。

相关表达 Good morning, Sir. May I have a look at your boarding card, please?

04 Your seat number is 18C. Please take this aisle to the eighteenth row.

您的座位号是 18C，请沿着过道向前至第 18 排。

相关表达 Your seat is 18C. It's an aisle seat on the left. Go ahead to the eighteenth row.

05 The number is shown along the edge of the overhead compartment.

座位号标识在头顶上方的行李架边缘。

06 Your seat is in the front/middle/rear of the cabin.

您的座位在客舱的前部 / 中部 / 后部。

07 Let me show the way to your seat.

请随我到您的座位。

相关表达 Shall I take you to your seat?

This way, please.

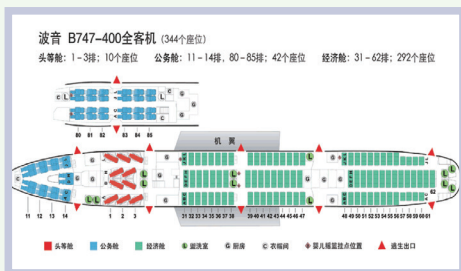
### 专业词汇



boarding pass / boarding card 登机牌



flight attendant 空姐，空少，空中乘务员



seat assignment / seat number 座位号



overhead compartment / overhead bin  
飞机行李架，置物柜

## 拓展知识

Boarding pass, the boarding voucher for passengers to take the flight, mostly adopts the single form in Chinese and English, which is internationally accepted. At present, airlines have also introduced MMS, two-dimensional codes and other electronic boarding passes.

Boarding pass usually includes passenger's name, flight code, boarding and departure time, boarding gate, cabin (FCY), seat number and other information. F stands for first class, C stands for business class and Y stands for economy class.

The combination of numbers and letters like 15C on the boarding pass represents the passenger's seat number. A, B, C and other letters represent the number of seat columns, and numbers, such as 1, 2, 11, and 12, represent seat rows. It may appear slightly different in terms of narrow-bodied aircrafts and wide-bodied aircrafts, but essentially follows the same rules.

登机牌 (boarding pass) 是旅客乘坐航班的登机凭证。登机牌大多采用国际通用的中、英文单式。目前各航空公司也纷纷推出彩信、二维码等多种电子登机牌。

登机牌通常包括旅客姓名、航班代码、登机时间和起飞时间、登机口、舱位 (FCY)、座位号等信息。F 代表头等舱，C 代表商务舱，Y 代表经济舱。

登机牌上类似于 15C 的数字和字母组合代表旅客的座位号。A、B、C 等字母代表座位列数，1、2、11、12 等数字表示排数。不同机型的客机的座位号表示略有不同，但表示方法基本相同。



First Class 头等舱



Business Class 商务舱



Economy Class 经济舱



Dinner for First Class 头等舱正餐

## 答疑解惑

随着科技的发展，各航空公司陆续在官网上提供“网上值机”（online seat selection）的选位服务，方便旅客在线选择自己喜爱的座位。

对于飞机座位，有人喜欢靠窗，有人喜欢靠过道，个人的情况、喜好、旅行习惯不同，对座位的要求也不一样。

**问题** 对于以下人群，如何有效选位？

1. 孕妇 / 老人 / 小孩
2. 尿频的人
3. 腿脚利索的年轻人
4. 晕机的人

## 参考答案

孕妇 / 老人 / 小孩

靠窗或中间的座位

优点：可观赏风景，安全

（过道座位位于出入口，人流量大，当旅客进出时，老人、小孩、孕妇起身让座会非常不方便。飞机上的服务，无论是发餐饮还是购物，在小孩头上进行，都是不安全的。）

腿脚利索的年轻人

靠紧急出口的座位

优点：空间大，方便紧急撤离

尿频的人

靠过道、离洗手间近的座位

优点：进出方便，空间大

晕机的人

距发动机较远又靠近窗的座位

优点：颠簸较小，噪音小



## Situation 02

## Seating



### 任务单

主题：旅客确认座位或请求调换座位。请根据主题和必选项、可选项的要求，编写一段英文对话。

- |     |   |
|-----|---|
| 必选项 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 旅客向乘务员寻求帮助</li> <li>2. 乘务员了解旅客需求，提供帮助</li> </ol>  |
| 可选项 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 确认座位 / 调换座位</li> <li>2. 确认座位的原因，如：不确定座位在哪里 / 座位已被占</li> <li>3. 调换座位的原因，如：和朋友邻坐 / 靠窗 / 靠过道 / 晕机 / 随行有婴儿</li> <li>4. 乘务员及时协调解决 / 乘务员一时无法解决</li> </ol> |

### 典型对话

#### 旅客确认座位

**P1:** Excuse me. Could you help me with my seat?

打扰了，您能帮我确认一下我的座位吗？

**FA:** Yes. Your boarding pass, please?

好的，我可以看一下您的登机牌吗？

**P1:** Here it is. My seat is 11B. But someone is sitting there.

给您，我的座位是 11B，但是已经有人坐在那儿了。

**FA:** All right. Follow me, please.

好的，请跟我来。

( Both go ahead towards seat 11B )

( 引领旅客前往 11B )

**FA:** Excuse me, Sir. May I see your boarding pass, please?

不好意思，先生，我能看一下您的登机牌吗？

**P2:** A second. Here you are.

稍等，这是我的登机牌。

**FA:** I'm afraid you may have taken a wrong seat. This is 11B, but your seat number is 17B.

先生，恐怕您坐错位置了，这里是 11B，而您的座位号是 17B。

P2: Oh, I got it wrong. I'm sorry!

哦，我弄错了，抱歉！

FA: It is all right.

没关系。

P1: Thank you very much!

非常感谢！

FA: My pleasure.

乐意为您效劳。

### 乘务员确认座位（紧急出口旁的座位）

FA: Excuse me, Sir.

打扰了，先生。

P: Yes?

什么事？

FA: You sit at the emergency exit row. Would you be willing to assist in case of any emergency?

您现在所坐的是紧急出口的位置。有紧急情况发生的时候，需要您的帮助，请问您愿意配合吗？

P: What should I do then?

那需要我做些什么呢？

FA: In normal situation, please do not touch this red handle. In emergency, could you please help us open this door and help other passengers evacuate? Please read this safety instruction card carefully.

在正常情况下，请不要触碰红色手柄。当飞机遇到紧急情况时，请您协助机组人员打开这扇舱门，帮助疏散其他旅客。这是安全须知卡，请您仔细阅读。

P: I'm not sure I could help. But I don't want to move either.

我不确定我能否帮忙，不过我也不想换座位。

FA: Sir, you need to agree to assist us during evacuation if you sit here.

先生，坐在紧急出口位置的旅客必须同意在紧急情况下帮助我们才行。

P: How?

怎么帮助？

FA: We need your help to open the exit door.

我们需要您帮忙打开紧急出口舱门。

P: Well, I will change the seat, I think.

呃，我想我还是换座位吧。

FA: All right.

好的。

### 旅客请求调换座位

FA: Excuse me, Madam. Did you call?

女士，您好！是您按呼唤铃吗？

P: Yes.

是的。

FA: What can I do for you?

有什么可以帮助您的？

P: The lady over there is my friend. I wonder if I could sit next to her.

那位女士是我的朋友，我们可以坐在一块儿吗？

FA: Well, I could ask the girl beside her whether she would mind changing the seat.

呃，我可以帮您询问一下她身边的女孩儿是否愿意调换座位。

P: Thank you very much!

非常感谢！

FA: But the aircraft is about to take off. May I talk with the girl after it gets into level flight?

飞机很快就要起飞了，等飞机进入平飞状态后，我再询问她，可以吗？

P: Sure. Thanks!

好的，谢谢！

### 高频语句

① Excuse me, Madam. I need your help.

打扰了，女士。我需要您的帮助。

相关表达 Excuse me. Could you help me with my seat?

② May I see your boarding pass, please?

我可以看一下您的登机牌吗？

相关表达 Could I have a look at your boarding card, please?

③ I'm afraid you are ( sitting ) in the wrong seat.

恐怕您坐错座位了。

04 I wonder if I could change my seat.

我可以换到其他座位吗?

相关表达 Could I switch to another seat?

May I move towards the front of the aircraft?

05 You may switch to another vacant seat once everyone is On-board and seated.

等旅客全部登机就座后，您可以换到其他空座位。

相关表达 Follow me. I will find an unoccupied seat for you.

I will see if there is any vacant seat.

06 The man over there would like to sit with his friend next to you.

那边座位的男士想和坐在您旁边的他的朋友坐一起。

相关表达 The man over there wonders whether it is all right to sit with his friend beside you.

07 Would you be kind enough to change to another seat?

请问您能换个座位吗?

相关表达 Would it be possible to switch the seat?

### 专业词汇



online seat selection 网上选座



emergency exit row / exit seat 紧急出口旁的座位



front row seat / middle seat / back seat 前排座位 / 中间座位 / 后排座位

vacant seat / window seat / aisle seat 空座位 / 靠窗座位 / 靠过道座位

## 拓展知识

According to Regulations on the Administration of Civil Aviation Flight Standards, if the aircraft passenger doesn't follow the instructions of the aircraft crew, either arbitrarily switching the seat, or refusing to change the seat when it is not suitable for seating near the emergency exit row, the passenger shall face a fine of up to 10 thousand yuan.

根据《民用航空飞行标准管理条例》，机上旅客如不听从机组成员的指挥，擅自调换座位，或者在条件不适宜时入座应急出口附近位置，且拒绝机组成员为其调换座位，将会面临最高 1 万元的罚款。

## 答疑解惑

**问题** 飞机没满员，空座位很多，换个位子似乎更舒服。那么，旅客可以随意调换座位吗？会引发机毁人亡的危险吗？

### 参考答案

旅客私自换座位，真的能影响到飞行安全吗？航空公司的工作人员表示，这绝不是危言耸听。

#### 每次起飞前重心数据都要告知机组

飞机在起飞时，除了搭载旅客，还要搭载行李和货物。因为很多时候旅客坐不满客舱，每次搭载行李和货物的重量也不一样，所以每架飞机起飞前都要计算出重心数据，随后把数据传送给机组，机组再将数据输入到飞行计算机，来决定飞机起飞时水平尾翼的姿态，以保障飞机安全飞行。

#### 起降走动、私自换座都会影响飞行安全

每一个旅客换完登机牌后，其座位就固定下来，旅客座位的位置决定了重心数据，如果旅客私自改变座位，而机组重心数据又没有更改，就可能对飞机飞行安全造成影响。在飞机起飞或降落时随意走动，也会危害飞行安全。

#### 机上 4 个人有变动就要重新算数据

飞机自重比较大，在空中飞行时，个别的位置变动一般不会影响飞机安全，但如果座位变化较大，就会让飞机的重心改变，从而影响飞行安全。

数据传输结束后，如果有 300 千克的重量发生了变动（也就是约 4 个人的变化），就需要重新计算飞机重心数据。

以航空公司常见的空客 A320 系列飞机为例，满载时的起飞重量一般在 70 吨左右，飞机上 150 名旅客，假设平均体重为 72 千克，那么旅客的总重量也是很大的，如果配平不合理，就会对飞机重心数据产生很大影响。



## Situation 03

## Assisting with Overhead Storage



### 任务单

主题：旅客摆放行李。请根据主题和必选项、可选项的要求，编写一段英文对话。

- |     |   |
|-----|---|
| 必选项 | 1. 旅客摆放行李时遇到困难，乘务员帮助解决困难<br>2. 乘务员提醒旅客行李摆放不当之处，并给予纠正<br>(以上两个选项任选其一作为必选项)   |
| 可选项 | 1. 寻求帮助：旅客不清楚行李摆放在何处 / 行李偏重 / 行李体积偏大 / 置物柜满了 / 行李超重需要托运<br>2. 行李摆放不当：摆放在过道 / 紧急出口处 / 行李过多占用置物柜空间 / 易滑落的物品放在置物柜内<br>3. 行李：行李箱 / 手拎包 / 笔记本 / 婴儿车 / 盒装物品 / 衣物等 |

### 典型对话

#### 旅客寻求帮助

P: Excuse me.

打扰了。

FA: Yes? What can I do for you?

有什么可以帮助您的?

P: The overhead compartment is full. I'm unable to put my bag in it.

上面的行李架已经满了，我的包无处可放。

FA: Could you place it under the seat?

要不把它放在座椅下方?

P: I tried but it doesn't fit.

我试过了，但是放不进去。

FA: All right. Follow me. There may be some room in the front cabin.

好的，请跟我来，前排的客舱可能仍有些空间，可以放置。

P: Thank you!

谢谢!

FA: My pleasure.

不客气。

### 乘务员协助摆放行李

FA: Excuse me. Whose bag is it?

打扰一下，请问这是谁的包？

P: Mine. What's up?

我的，怎么了？

FA: Well, this lady wants to put her bag into the compartment too. But there is not enough room left. Could I lean your bag a bit to put her bag in?

这位女士想将她的包放在行李架上，但是空间有点小，能否将您的包稍微倾斜一下，把她的包放到里面去？

P: Sure. No problem.

可以，没问题。

FA: Thanks!

谢谢！

### 乘务员提醒行李摆放不当

FA: Whose handcart is this?

请问这是谁的手推车？

P: Mine. What's wrong?

我的，怎么了？

FA: It might fall down in case of turbulence and hurt someone. Would you please put it somewhere else?

如果发生颠簸，手推车有可能掉落砸伤旅客。能否请您将它放到其他地方？

P: Could I leave it on the aisle?

我可以把它放在过道里吗？

FA: I'm afraid not. Would you mind if I take care of it? I'll put it in the cloakroom and bring it to you before landing. Is that OK?

恐怕不行。您如果不介意的话，我将它放在衣帽间里，下飞机前再给您拿过来，可以吗？

P: All right. Thanks quite a lot.

好的，太感谢了。

FA: You are welcome.

乐意效劳。

## 高频语句

- ① Could you help me with my luggage?  
请问能帮忙放下行李吗?  
相关表达 Could you do me a favor?
- ② Excuse me. Whose bag is it?  
打扰了, 请问这是谁的包?  
相关表达 Excuse me. Whose handcart is this?
- ③ What's up?  
怎么了?  
相关表达 What's wrong?
- ④ Would you like me to put your bag somewhere else?  
我可以将您的包放到别处吗?  
相关表达 Would you mind putting your bag over there?
- ⑤ I'm afraid you can't leave your bag on the aisle.  
抱歉, 过道上不能放行李。  
相关表达 I'm sorry, but baggage couldn't be left on the aisle.
- ⑥ The overhead compartment is full.  
置物柜已满。  
相关表达 There's no room left in the overhead compartment.
- ⑦ In case of turbulence, the suitcase might fall and hurt someone.  
遇到气流颠簸, 行李箱可能会滑落, 伤到他人。

## 专业词汇

baggage / luggage 行李

registered baggage / oversized baggage 托运的行李 / 超规的行李

lost baggage / damaged baggage 丢失的行李 / 损坏的行李

delayed baggage / misdirected baggage 延误的行李 / 运错地址的行李

## 拓展知识

Since January 1st, 2017, Regulations on the Regular Management of Flights and Regulations on China Civil Aviation Security Screening have been officially implemented. The new regulations have come into force. What are the new regulations on luggage?

1. What's the baggage allowance? What items can a passenger take with him / her?

Carry-on baggage: The allowance is 5 kg and the maximum size is 55cm\*40cm\*20cm.

Free baggage allowance: Most of the airlines have the allowance of 40 kg for first-class passengers, 30 kg for the business class, and 20 kg for the economy class. The maximum volume is 100cm\*60cm\*40cm.

Carry-on items:

Small and valuable items, such as cash and credit cards;

Emergency items, such as drugs and passport;

Items that cannot be replaced, such as the diploma;

Fragile items, such as glasses, mobile phones, cameras and lenses.

2. What to keep in mind if I bring items such as mobile phone, portable battery or cosmetics with me On-board?

If you want to take a portable battery along, follow these three rules. First, every passenger shall not take along more than two portable batteries. Second, its capacity cannot exceed 160 Wh. If the capacity is less than 100 Wh, you can directly take it on the plane. If the capacity is between 100 Wh and 160 Wh, you should take it on the plane only after the approval of the airline. Third, the portable battery should have a clear brand. It is not allowed to take the portable battery with unclear identification, three Nos (no produce date, no certification and no manufacturer), poor quality and uncertain capacity.

Samsung NOTE7 mobile phones are prohibited to be brought on the aircraft, charged and checked.

Carry-on cosmetics cannot exceed 100 mL, and it can be checked once it exceeds 100 mL.

从 2017 年 1 月 1 日起，《航班正常管理规定》《民用航空安全检查规则》正式实施，乘坐飞机开始执行新的规定了，关于行李有哪些新规呢？

1. 行李限重是多少，哪些物品可以随身携带？

对于随身行李，限重 5 千克，最大体积 55cm\*40cm\*20cm。

对于免费托运的行李，大多数航空公司规定为：头等舱限重 40 千克，公务舱限重 30 千克，经济舱限重 20 千克，体积最大 100cm\*60cm\*40cm。

随身携带的行李为：

小而贵重的物品，如现金、信用卡等；

急用物品，如药品、护照等；

不可取代的物品，如毕业证等；

易碎品，如眼镜、手机、相机、镜头等。

2. 手机、充电宝、化妆品等常用物品怎么带，哪些不能上飞机？

携带充电宝必须遵循这三点：①每位旅客携带的充电宝个数不能超过两个；②容量不能超过 160Wh，容量小于 100Wh 的可直接带上飞机，容量为 100Wh ~ 160Wh 的需经航空公司同意才可带上飞机；③需要有明确的商标品牌，标识不清、“三无”产品、质量不过关、不能确定容量的充电宝都不允许携带。

三星 NOTE7 系列手机禁止带上飞机、充电及托运。

随身携带的化妆品不能超过 100 毫升，超过 100 毫升的需要托运。

## 答疑解惑

有些旅客可能不太清楚随身能带多大的行李，或者未能听从值机和安检人员的告知，带着重量和尺寸超标的行李登机，结果登机后，因为种种原因需要补办托运手续。而这个时候往往临近航班起飞时间，很容易造成旅客来不及办理行李托运手续而误机，或者行李不能随机抵达，给旅行带来不便。

**问题** 机舱那么大，而且明明舱内地板可以放下，为什么不让带超标行李上飞机呢？

### 参考答案

**原因一：**当飞机起飞时，机长是根据地面报告的旅客重量、行李重量、货邮重量以及加注的燃油重量来计算飞机总重量的，而客舱里行李超重部分并没有被纳入计算中。于是，“三超”行李越多，计算偏差越大，势必会影响机长对飞机总重量的判断，从而影响对飞机起飞速度的设定。一旦飞机总重量超过飞机起飞的允许重量，飞机就不能顺利拉起，甚至造成飞行事故。

**原因二：**由于飞机客舱行李架空间和承重能力有限，当飞机遇到颠簸或在其他特殊情况下，飞机所产生的巨大冲击力可能会使行李架的箱门打开，行李被甩出，这种情况的后果可想而知。一旦发生紧急情况需要撤离，这些物品就随时都会变成“拦路虎”“绊脚石”，甚至是砸伤旅客的凶器。

**原因三：**在空难发生时，行李架上的行李会坠落到过道上影响逃生，甚至造成人身伤害，给救援带来障碍和困难。因此，机长有权要求旅客随身携带的行李不得超过规定。如果发现旅客违规，可以告知其办理托运；如旅客拒绝，可劝其离开飞机，还可要求地面的警察予以协助。旅客在登机后，机组人员也有权对旅客的行李进行检查。

因此，旅客在出行前，应了解乘机须知，掌握托运行李、可携带行李及违禁物品的相关规定，提前对自己的行李进行分类整理。乘坐飞机时，一定要按规定携带行李，严禁携带“三超”行李登机，否则机场安检人员、登机口验票人员、乘务人员随时可能要求旅客返回值机柜台进行行李补运。这样旅客将耗费更多时间折回托运，很多时间本身就不充裕的旅客更是因此错过航班，给自己带来麻烦。