

空服員訓練與客艙安全

■ 盧衍良

空服員的角色除了要解決旅客各種疑難雜症的要求外，更重要的是當飛機發生危及安全的狀況時，能夠肩負起客艙內旅客安全維護與照料的工作。

一般聽到「空服員」這三個字，很多人馬上想到的就是搭飛機會碰到的空中服務人員，早期他們被稱為「空中小姐（簡稱空姐）」或「空中少爺（簡稱空少）」，現在則較少這樣稱呼。對大多數的旅客來說，空服員就是在飛機客艙內為乘客提供各項服務的人員，甚至有些人會錯誤地認為他們是在天上的高級服務生。

事實上，空服員的工作遠比想像的嚴峻許多，他們在飛機客艙內除了要解決旅客各種疑難雜症的要求外，更重要的是當飛機發生危及安全的狀況時，能夠肩負起客艙內旅客安全維護與照料的工作。他們的角色有多重要，且讓本文娓娓道來。

如何成為空服員

要成為一名稱職的空服員並不簡單，首先要通過像歌唱比賽般的考試甄選，在一群來自各方的競爭者中脫穎而出。一般航空公司招考空服員的要求，不外乎外型與親和度、語言能力、美姿儀態等項目。過去身高也是報考條件之一，但因為涉及就業歧視的問題，現在航空公司多是以雙手高舉是否能夠達到一定高度，以便可以順利操作座位上方的置物箱為評選標準。

航空公司招考空服員常常會吸引非常多懷有夢想的人前來報考，錄取的機會卻是非常的低，在「千中選一」或「百中選一」的篩選過程中，有幸錄取成為空服員學員後，下一個嚴峻的挑戰跟著展開！

為了提高服務品質及保障飛航安全，航空公司對空服員都會施以非常嚴格的訓練。

每家航空公司為了提供機上旅客最佳的服務品質，讓旅客願意再次蒞臨搭乘，對於空服員的訓練課程可以說是非常緊湊而且扎實。雖然多數民眾對於空服員的定位都認為是一種「客艙服務的提供者」，但其實空服員最重要的任務是維護客艙內運作的安全。為了提高服務品質及保障飛航安全，航空公司對空服員都會施以非常嚴格的訓練。

一般而言，不論是長途的國際線或短程的國內線，空服員的訓練都可分為「地面學科訓練」與「機上實習」兩部分。

地面學科的訓練課程可區分為靜態與動態兩大類，在靜態的訓練中，常見的項目包括：個人服裝儀態、美髮彩妝技巧、溝通應對技巧、客艙中英文廣播詞訓練（依照公司航線需求不同，有些公司甚至有台語、日語、韓語等）、空服員任務派遣介紹等。動態的訓練則包括：飛機客艙設備操作與使用、客艙服務流程演練、緊急逃生流程訓練（包括救生衣穿戴、逃生門開關、逃生滑梯跳躍練習及客艙氧氣面罩使用）等。

一旦通過地面學科訓練的測驗，空服員就要實際登上載客航班進行線上跟飛實習。透過實際參與機上服務的整個流程作業，可以熟悉客艙服務內容項目，也藉這實習過程加強隨機狀況應變及旅客應對的能力。

地面學科及實習訓練時間依各航空公司的需求而定，長短不一，地面學科訓練期約為1至3個月，線上跟飛實習則約3至6個月不等。地面學科訓練及線上跟飛實習等項目，如果有任何一項成績未達標準，都可能面臨淘汰的命運。即使通過了這些嚴峻的訓練考驗，並不表示就可以安逸了，因為每年空服員仍必須接受至少一次的年度複訓課程，以保持專業知識與技能的熟練狀態。



空服員訓練過程的兩大重點項目：每項客艙設備的操作使用流程（上）；甜美的笑容與優雅的儀態（下）。



客艙內的餐車看似簡單，操作上卻有很多特殊設計。當空服員踩下綠色踏板時（上），會解開餐車的煞車，如果要在定點服務，則要踩下紅色的踏板固定餐車（下）。

一架飛機需要幾名空服員

空服員正式上線工作後，必須學會公司內所有機型的客艙作業，也許今天這趟飛行是 B737-800，明天任務卻是 B747-400。依照各機型載客人數的不同，飛機所需要的空服員數量也不等。我國民航法規明訂：「航空器載客座位數為 20 座至 50 座時，應派遣 1 名以上之客艙組員。載客座位數為 51 座至 100 座時，應派遣 2 名以上之客艙組員，於每增加 50 座載客座位數時，增派 1 名以上之客艙組員。」

舉例來說，飛航台東綠島間的多尼爾 228 型客機載客數是 19 人，低於法規要求，因此機上不必有空服員；而 ATR-72 載客數是 72 人，就必須配置至少兩名以上的空服員。依此類推，如果飛機座位數有 410 個，則必須配置至少 9 名以上的空服員。國際航線飛行時間甚長，往往需要飛行十幾小時，基於工作時數的限制，空服員的配置數量會更多。

任務前簡報提示

稍有規模的國際線航空公司，旗下的空服員都有一、兩千人以上，彼此之間並非完全熟識。因此，在執行每一次的航班任務前，空服員彼此之間以及空服員與機師之間都會進行任務簡報提示，除了要彼此認識外，也要分配每一位空服員的任務。

當空服組員在公司派遣中心報到後，首先進行的是空服員之間的簡報提示，主要是由座艙長主持。在自我介紹後，由座艙長分配任務，某甲負責左邊一號門，某乙負責右邊五號門等。每位值勤的空服員對於公司擁有的機型客艙設備都必須瞭若指掌，熟知每項操作細節，如果稍有遲疑，都可能在臨行任務前被座艙長要求撤換，由待命組員替補。

完成任務簡報提示工作後，組員們會依序進入飛機客艙各自負責的區域開始旅客登機前的準備工作。行前，機長也會主持一次行前簡報提示，這次的主題除了機師與空服組員們的認識外，另會提示航路中可能遭遇的各種狀況，如可能遭遇亂流的位置、時間等，讓空服組員們預先知道可能面對的問題，以及早因應準備。

緊急出口座位

所謂「緊急出口座位」，是指不需穿過走道或隔板而可直接通往緊急出口的座位。為保障旅客的安全，緊急出口座位只會安排給符合條件的旅客使用，且旅客必須熟悉英語或日語。

通常，航機的緊急出口座位空間會比其他座位稍大些，許多旅客便喜歡指定這類座位。然而為了維護客艙安全及遵守民航法規，航空公司運務人員在安排這類座位時，必須先了解旅客是否符合的標準，並徵得旅客同意，可協助處理當航機遭遇緊急狀況時，執行航空公司所交託的工作。由此可知，緊急逃生門前面的座位安排對於旅客的確必須有資格上的限制，並不是任何人士都可以要求劃位的。

緊急出口座位的旅客必須符合下列標準：雙臂及雙腿有足夠體能、活動力及機動性足以執行交託的協助工作；必須可向上、向旁及向下觸及緊急出口，並操作緊急出口裝置；能抓、推、拉、轉，或以其他方式操控機械裝置；能推撞或以其他方式開啟緊急出口；能把機翼逃生出口移至附近座椅上，或越過座椅上方移至鄰排座椅上；能迅速到達緊急出口；當移動阻礙物時，能維持平衡；能迅速撤離；能穩住充氣後的逃生滑梯；能協助他人脫離逃生滑梯。



遇到旅客攜帶大型手提行李進入客艙時，常會見到旅客要求空服員把行李放到上方行李櫃（左），這是一個非常費力且容易造成空服員受傷的動作！如果空服員責任區域內有 50 個乘客，每一位都如此要求，空服員可能在旅客登機時就先折損了。因此，正確的方式應該是由旅客自行把行李放到行李櫃，空服員則是從旁協助（右）。

大型手提行李

旅客的行李大致上可分為託運行李、手提行李與隨身行李 3 部分。旅客到機場櫃檯報到時，基本上都會把較重或體積較大的行李託運，這樣有助於稍後可以較輕鬆地在候機室走動或候機。一般會帶上客艙的行李是手提行李與隨身行李，「隨身行李」是指手提袋、錢包、大衣或毛毯、輕型相機或望遠鏡、適量的免稅品、傘具、手提電腦、嬰兒在航程中所需的奶瓶及食物、航程中的適量閱讀書報雜誌、手杖 / 拐杖、助行設備或義肢、醫療器材或輔助用品、嬰兒籃及嬰兒車等。

有些旅客基於個人考量，例如希望在班機抵達後就能馬上提著行李離開，選擇不託運行李而把行李隨身帶上飛機。雖然有些行李箱是針對飛機上的行李櫃規格大小而設計，但是客艙空間原本就不寬敞，加上旅客數量又多，如果大量的大型行李箱進入客艙，會造成嚴重的困擾。

另一個潛在的飛安問題是：旅客隨身的行李通常都不會過磅秤重量，如果超重

的行李放在行李櫃內，除了載重平衡估算可能發生誤差外，在遇到亂流時有可能掉落而發生砸傷旅客的意外，致使航空公司必須負擔賠償責任。因此，就航空公司的立場而言，希望旅客把超重、體積大的行李辦理託運。

由於各國民航法規不同，因此有不同的「手提行李」限制，詳情須參閱各航空公司的官方網頁說明。大部分的航空公司所允許的手提行李尺寸限制，都是長、寬、高三邊的單邊直線長度總和不超過 115 公分（45 英寸）。另外，我國國籍航空公司（華航集團、長榮集團和復興航空）給予的重量限制是 7 公斤以內；日籍航空公司（日航、全日空等）是 10 公斤以內；美籍航空公司則限制在 18 公斤以內。

另一方面，航空公司會依照旅客搭乘的艙等給予不同的手提行李數量限制。一般而言，經濟客艙旅客除可攜帶一件手提行李外，還可攜帶一件隨身行李；商務客艙旅客可攜帶兩件手提行李，或一件是一般手提行李，另一件是航空西裝袋；頭等艙旅客則可攜帶兩件手提行李，兩件都是

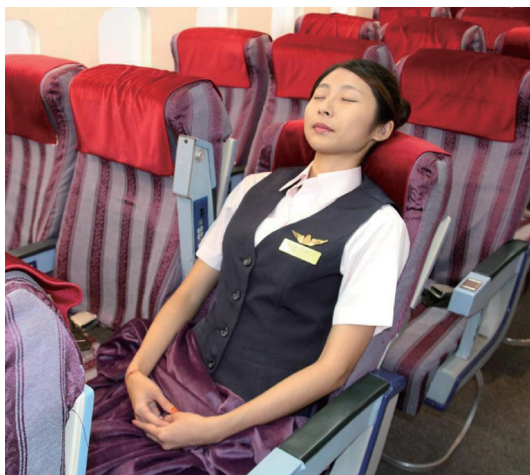
一般手提行李，或者是一件一般手提行李，另一件是航空西裝袋，但規定折疊後的厚度不可超過 20 公分。

常被忽略的客艙安全觀念

飛航時繫安全帶 搭飛機要繫安全帶，這是大家熟知的規定。飛機乘客安全帶安裝在座位的兩側，使用時只需拉起扣上，非常容易。當飛機遭遇不穩定氣流，或劇烈起伏震盪的狀況時，安全帶都可以保護乘客，避免乘客因劇烈的搖晃被拋向客艙天花板而受傷。近年國內外有多次發生晴空亂流案例導致旅客傷亡的情形，主要原因都是事發當時乘客未繫妥安全帶。

通常在可能遭遇不穩定氣流前，客艙都會廣播要求乘客趕緊繫上安全帶，這時空服員會前後走動確認每一位旅客已繫上。然而，長途航班通常會配發毛毯，有些旅客身上蓋了毛毯或外套，導致空服員無法確定旅客是否已經繫上。因此，當旅客蓋覆毛毯時，正確繫安全帶的方式是先蓋上毛毯再繫上安全帶，讓安全帶保持適當的緊度，並且要露在毛毯外部，方便空服員確認。

氧氣面罩怎麼戴 當飛機發生客艙失壓的情況時，氧氣面罩會自動落在旅客面前，使用時要先輕拉一下讓管路開啟以開始供氧。如果看到有其他旅客需要協助，應自己先配戴完成後再幫助需要的人。為了讓走動中的空服員也能夠使用氧氣面罩正常呼吸，通常在每隔一定排數的座位上會多配置氧氣面罩，而飛機上也會配置攜帶式氧氣瓶供客艙組員應變使用。



飛機巡航時，許多旅客喜歡不繫安全帶，這是非常危險的，尤其是旅客覆蓋毛毯休息時，如果即將遭遇亂流，空服員無法從外觀看出旅客是否已經確實繫上安全帶（上），只能硬著頭皮打擾旅客休息。為了避免旅客休息被打擾，航程中應該把安全帶繫在外側明顯處（下），方便空服員做必要的確認。

何時要椅背豎直、餐桌收回、遮陽板打開 有些旅客喜歡在搭機時調整椅背讓自己斜躺，或利用餐桌放書本等，也有些旅客不喜歡陽光，會把窗戶的遮陽板拉下。在航程中，這些舉動並不會影響飛行安全，



當飛機遭遇客艙失壓或供氧不正常時，氧氣面罩會自動掉落在旅客面前，使用前應先輕拉一下啟動閥門才可開始供氧，然後從頭上套住口鼻正常呼吸即可（左）。如果有孩童、嬰兒或需要照顧的人士，應先戴好自己的面罩再協助他人（右）。

然而在起降階段，這是不被允許的。統計顯示，起飛與降落階段發生飛航事故的機率較高，因此，在起飛階段為了防止事故發生時影響他人逃生的順暢，空服員都會在起降階段特別檢查每位旅客是不是確實把椅背豎直、餐桌收回。

除此之外，為了讓旅客在事故當下可以更清楚知道客艙外面的狀況，空服員會在起降階段要求每一位坐在靠窗座位的旅客確實把遮陽板拉起，這樣才能夠更清楚知道客艙外面是否有失火或其他危險狀況，空服員也能確認是否可以開啟緊急逃生門讓旅客逃生。

救生衣怎麼穿 大多數飛機的救生衣都放置在座位的下方，商務艙或頭等艙則可能置放在座椅的其他地方，旅客就座後應確實確認救生衣的放置位置。有些不肖旅客會趁搭機時順手把救生衣拿走，這是一種偷竊的行為，不被容許。也因為救生衣有可能失竊，地勤人員在準備時都會檢查救生衣數量是否足夠。然而為了以防萬一，旅客就座時仍應自行確認。



飛機起降階段，空服員要確實檢查每一位旅客是否把餐桌收回（上）、椅背豎直（下），同時要確認每一個窗戶的遮陽板都已經打開。

空服員遇到亂流怎麼辦 乘客坐在座位上，有安全帶的保護，遭遇亂流襲擊時，只要確實繫緊安全帶，就不會被拋甩而受傷。然而，空服員沒這麼幸運，有時一些不穩定氣流如晴空亂流是無法精確預測的，當飛機無預警駛進亂流區域時，在走道來回走動的空服員就變成了自由的物體，可能會隨著飛機的劇烈擺盪而四處撞擊。

因此，如果遭遇無預警亂流時，空服員若無法及時回到組員座位坐好並繫上安全帶，最佳的方式是就近尋找有空位的位置趕緊坐下並繫緊安全帶。問題是熱門航線往往是客滿的狀態，要組員就近尋找一個空位的機會少之又少，這時組員就必須趕緊蹲下，雙手環扣住旅客座位扶手，必要時可請旅客協助抱住自己的身體。

飛機是很安全的交通工具，致命事故率是以百萬飛行小時統計。然而，即使不幸碰上了事故，旅客們只要熟悉客艙安全的每一個小細節，確實配合空服員的指示，在危急時就可以讓受到的傷害降低。

1999年8月22日，一架MD11客機在抵達香港國際機場時，雖因落地翻覆而起火燃燒，機上連同機組人員總共315人，但僅有3人不幸罹難，罹難者包含一位在落地階段沒有繫上安全帶，因而在飛機翻覆中重創傷重不治的旅客。2013年7月6日，一架B777-200客機在抵達舊金山國際機場時墜毀，機上連同機組員共307人，也僅有3人不幸罹難。這些資訊都告訴我們，搭飛機其實是很安全的，只要確實配合空服員的引導，即使遭逢事故，依然有很高的機率可以生還。



未使用過的救生衣取出時，都有完整包裝（上）。救生衣是兩面都可以穿的，使用時先從頭上套下，把腰帶從後方拉至前方扣好，在救生衣的下方有兩個紅色拉扣，用力向下拉就可以使救生衣充氣。要特別注意的是，應在客艙門口即將離開飛機時才使救生衣充氣，如果沒有辦法充氣，在救生衣兩側夾層內各有一個紅色吹管，向內吹氣也可以使救生衣充氣（中、下）。

旅客們只要熟悉客艙安全的每一個小細節，
確實配合空服員的指示，在危急時就可以讓受到的傷害降低。



空服員遇到緊急狀況無法及時就座時，必須就近趕緊蹲下，雙手環扣住旅客座位扶手，必要時，可請旅客協助抱住自己的身體。

誌謝

本文承蒙瑞秋諮詢顧問有限公司執行長 / 開南大學空運系兼任教師陳莞茜（瑞秋）老師技術指導、瑞秋諮詢顧問有限公司張武昌（喵哥）先生協助攝影，以及開南大學空運系學生何冠儀、張宇萱、嚴偉禎、胡雅頌，吳承豫等人協助示範，特此深表謝忱。

盧衍良

開南大學空運管理學系

