

## 第一章 正常广播

### 1.1 旅客登机

#### 1.1.1 登机广播

#### 1.1.2 防止错乘及升舱

### 1.2 关门滑行

#### 1.2.1 欢迎词

#### 1.2.2 提醒观看安全须知

#### 1.2.3 安全演示

#### 1.2.4 安全检查

#### 1.2.5 起飞前航班确认

### 1.3 空中服务

#### 1.3.1 平飞致意

#### 1.3.2 航线介绍

#### 1.3.3 预报时间和天气

#### 1.3.4 着陆前致意

#### 1.3.5 下降广播

#### 1.3.6 落地前航班确认

### 1.4 落地后

#### 1.4.1 中途着陆

#### 1.4.2 终点着陆

## 第二章 常用广播

### 2.1 关闭舱门前

#### 2.1.1 寻找旅客

#### 2.1.2 清点旅客

#### 2.1.3 机上临时办理行李托运

### 2.2 起飞后

#### 2.2.1 爬升/下降阶段无法服务

- 2.2.2 客舱温度偏低
- 2.2.3 起飞后安全信息通告（预录）
- 2.2.4 夜航
- 2.2.5 常旅客介绍
- 2.2.6 免税品销售
- 2.2.7 发放 CIQ 单据
- 2.2.8 压耳
- 2.2.9 经北京中转通程登机旅客信息广播

## 2.3 落地后

- 2.3.1 滑行旅客站立提醒

## 第三章 特别航班

### 3.1 专机

- 3.1.1 专机欢迎词
- 3.1.2 专机预报时间温度
- 3.1.3 专机下降致意
- 3.1.4 专机落地

### 3.2 节日广播词

### 3.3 包机

- 3.3.1 首航
- 3.3.2 运动会代表团

### 3.4 各类团体

### 3.5 运兵

## 第四章 特殊情况

### 4.1 关闭舱门前

- 4.1.1 等待旅客登机
- 4.1.2 旅客未登机查找行李

4.1.3 餐食未到

4.1.4 机载文件未到

4.1.5 加注燃油/除冰/防冰（旅客在飞机上）

## 4.2 关闭舱门后

4.2.1 航空管制

4.2.1.1 没有确切时间

4.2.1.2 有确切时间

4.2.1.3 滑行等待

4.2.2 天气原因

4.2.2.1 机上等待

4.2.2.2 候机楼等待

4.2.3 机械故障

4.2.3.1 等待排除故障

4.2.3.2 故障已经排除

4.2.3.3 故障无法排除

4.2.4 飞机滑回停机位

4.2.5 等待货物/行李装载

4.2.6 等待除冰/除雪

4.2.7 航班取消

## 4.3 起飞前

4.3.1 对号入座

4.3.2 调整座位

4.3.3 空调不好

## 4.4 飞行中

4.4.1 颠簸

4.4.1.1 爬升阶段颠簸

4.4.1.2 平飞阶段颠簸

4.4.1.2.1 预计发生颠簸

4.4.1.2.2 突然发生颠簸	
4.4.1.2.3 颠簸严重, 取消餐饮服务	-
4.4.1.2.4 颠簸后	
4.4.1.3 下降阶段颠簸	
4.4.2 娱乐系统故障	
4.4.3 供水系统故障	-
4.4.4 寻找医生	
4.4.5 氧气面罩意外脱落	
4.4.6 备降/返航	-
4.4.7 直飞	
4.4.8 空中盘旋	
4.4.9 延误着陆	
<b>4.5 落地后</b>	
4.5.1 备降着陆	
4.5.1.1 机上等待	.
4.5.1.2 候机楼等待	
4.5.2 客梯车/摆渡车/廊桥未到	
4.5.3 联检单位未到	
4.5.4 等待后下机	-
<b>4.6 其他</b>	
4.6.1 清舱	
4.6.1.1 无需查找托运行李	
4.6.1.2 需查找托运行李	-
4.6.2 失物认领	
4.6.3 寻找失物	
4.6.4 偷盗报案	
4.6.5 救生衣管理	-
4.6.6 座位超售寻找志愿者	

#### 4.6.7 劫机

### 第五章 应急情况

#### 5.1 客舱起火

##### 5.1.1 起火广播

##### 5.1.2 灭火

###### 5.1.2.1 灭火结束

###### 5.1.2.2 灭火结束（需备降）

#### 5.2 客舱释压

##### 5.2.1 释压广播

##### 5.2.2 释压后到达安全高度

#### 5.3 客舱烟雾

#### 5.4 撤离广播

### 第六章 附录

#### 6.1 温度换算

#### 6.2 延误原因

#### 6.3 城市代码

##### 6.3.1 国内城市三字代码

##### 6.3.2 国际常用城市

#### 6.4 音视频预录编码

##### 6.4.1 dpaves I/II 操作目录

##### 6.4.2 多尼卡放像机操作目录





## 1.1 旅客登机

### 1.1.1 登机广播

- 时间：旅客登机期间
- 要求：至少广播/预录播放 2 次

女士们、先生们：

山东航空欢迎您！

当您进入客舱后，请留意行李架边缘的座位号，对号入座。客舱行李架及座椅下方均可以安放手提行李，请注意保持过道通畅。

谢谢您的配合！

Ladies and Gentlemen:

Welcome aboard Shandong Airlines.

Your seat number is indicated on the edge of the overhead bin.

Please put your carry-on luggage in the overhead bin or under the seat in front of you. For the convenience of others, please keep the aisle clear.

Thank you for your cooperation!



### 1.1.2 防止错乘及升舱

- 时间：关闭舱门前
- 要求：1. 根据航班实际代号共享信息选择广播阴影部分  
2. 结合实际运行情况，广播机上升舱部分

女士们、先生们：

欢迎您选乘山东航空公司（和中国国际航空公司、深圳航空公司代号共享）SC(CA/ZH) 航班由\_\_前往\_\_（中途经停\_\_）。请您再次核对登机牌信息，以免错乘。

#### ★机上升舱

本次航班为您提供“机上升舱”服务，如果您需要，请联系客舱乘务员。

谢谢！

Ladies and Gentlemen:

Welcome aboard Shandong Airlines (and Air China code share/ Air China and Shenzhen Airlines code share) flight SC(CA/ZH) to\_\_(and\_\_). Please make sure you're on the correct flight.

The in-flight upgrade service is available, if you want to upgrade, please let us know.

注：(1) 如果和国航代号共享，则广播“/”前部分，即：and Air China code share。

(2) 如果和国航、深航代号共享，则广播“/”后斜体部分，即：Air China and Shenzhen Airlines code share。

## 1.2 关门滑行

### 1.2.1 欢迎词

- 时间：旅客登机完毕后/关闭舱门后
- 要求：如舱门关闭后飞机立即推出，应进行安全须知的播放/演示和安全检查，待飞机平飞后再进行欢迎词广播

亲爱的旅客朋友们：早上好（下午好/晚上好）！

非常高兴与您相约在好客山航，让我们开始飞翔，共同度过一段美好时光。

我们非常高兴和所有的凤凰知音会员再次相见，并欢迎更多旅客加入常旅客计划。

机门已经关闭，根据中国民航法规，为了避免干扰驾驶舱的飞行系统，请您现在关闭手机和其他便携式电子设备，包括带有飞行模式的手机。同时，禁止在飞行过程中使用充电宝等锂电池移动电源为电子设备充电，并确保电源处于关闭状态。

您的配合是大家安全飞行的重要保障，祝愿您有一段愉快而舒适的旅程。

谢谢！

Ladies and Gentlemen:

Welcome aboard Shandong Airlines.

To our Phoenix miles members, it's a pleasure to see you again, and we are looking forward to inviting more passengers to join our frequent ['fr:kw(ə)nt] flyer program.

All mobile phones even in flight mode function and other electronic devices must be switched off, including lithium {'liθrəm} battery chargers.

We wish you a nice trip!

Thank you.

### 1.2.2 提醒观看安全须知

- 时间：安全须知播放/演示前

女士们、先生们：

现在我们将为您介绍安全须知，这些信息对您的旅途安全十分重要，请您留意观看。

谢谢！

Ladies and Gentlemen:

Now we will show you the safety instructions. Please pay attention to the presentation.

Thank you!

### 1.2.3 安全演示

- 要求：1. 广播时一段中文一段英文，同一动作演示两遍。  
2. 跨水/延伸跨水航班需要做救生衣演示。

女士们，先生们：

现在由乘务员向您介绍氧气面罩、安全带、救生衣的使用方法和紧急出口的位置。

Ladies and gentlemen:

We will now explain the use of the oxygen mask, seatbelt, life vest and the location of emergency exits.

氧气面罩储藏在您的座椅上方，发生紧急情况时面罩会自动脱落，氧气面罩脱落后请用力向下拉面罩，请您将面罩罩在口鼻处，把带子套在头上进行正常呼吸。如果您是和儿童相临而坐先带好自己再帮儿童带上面罩。

The oxygen mask is in the compartment above your head and will appear automatically if necessary. Simply pull the mask over your nose and mouth and slip the elastic band over your head. If you are traveling with a child, secure your own mask before assisting the child.

座椅上安全带使用时，请将连接片插入锁扣内，当飞机滑行、起飞、着陆和飞行中遇到颠簸以及“系好安全带”指示灯亮时，请您保持安全带带好系紧。解开时，先将锁扣打开，拉出连接片。

Please ensure your seat belt is securely fastened during taxiing, take-off, landing, when encountering air turbulence or whenever the “fasten seat belt” signs are ON. We further recommend that you fasten your seat belt whenever you are seated.

救生衣在您座椅下方。使用时取出，经头部穿好。将带子从后向前扣好系紧。用力拉动红色手柄便可自动充气。若充气不足，请将救生衣上部的两充气管拉出用嘴往里充气。但在客舱内不要充气，撤离至出口时再充气。

Your life vest is located under your seat. To put on the vest, slip it over your head. Then fasten the buckles and pull the straps tight around your waist. Inflate the vest by pulling the inflation tabs strongly. To further inflate your vest, blow into the tubes located on either side of your vest. Do not inflate the life vest inside the aircraft. Only inflate it just before leaving the aircraft.

本架飞机除通常出口处外，在客舱中部的左右侧还有紧急出口，分别标有紧急出口的明显标志。

There are emergency exits on each side of the aircraft. All exits are clearly marked.

在客舱通道上及紧急出口处还有紧急照明指示标志，在紧急脱离时请按指示路线撤离。

In the event of an evacuation, the emergency floor-lights will illuminate a darkened cabin leading you to these exits.

在您的前方座椅口袋里备有安全须知卡，请尽早阅读。

The safety instruction card is in the seat pocket in front of you, please read it carefully as soon as possible.

请注意：为保证您和他人的人身安全，一旦发生紧急情况，所有旅客必须严格听从机组人员指挥，在应急撤离过程中禁止携带任何行李。

For your safety, please follow instructions from the crew members in case of emergency and don't carry any luggage with you during evacuation.

### 1.2.4 安全检查

- 时间：飞机推出后
- 要求：1. 广播后，乘务组统一实施客舱安全检查  
2. 飞机推出后，广播可暂时打断《安全须知》录像的播放，安全检查完毕后，厨房乘务员回原站位监控客舱。
- 说明：如安检完毕后，长时间等待，再次安检只需广播阴影部分

女士们、先生们：

我们的飞机已经推出，准备起飞，请您系好安全带，调直座椅靠背，放下座椅扶手，收起小桌板、脚踏板，打开遮光板，并确认手机处于关闭状态。

现在由乘务员进行客舱安全检查，谢谢。

★长时间等待，需要再次安检：

现在由乘务员再次进行客舱安全确认，感谢您的配合。

Ladies and Gentlemen:

As we are preparing for take-off, please put your seat back upright, secure your tray-table (footrest) and put your armrest down. Please make sure that your seat-belt is securely fastened all time.

Now, cabin crew start safety check. Thank you.

★Now, cabin crew start safety check again.

Thank you for your cooperation!

### 1.2.5 起飞前航班确认

- 时间：机长下达起飞命令后
- 说明：1.非航空公司原因，且延误时间在 2 小时上，广播阴影部分  
2.航空公司原因，且延误时间 30 分钟以上，广播阴影部分

女士们、先生们：

感谢您的耐心等待。飞机即将起飞，请您再次确认安全带扣好系紧，手机处于关闭状态。

谢谢！

Ladies and Gentlemen:

Thank you for your patience. Our plane will be taking off shortly, please make sure that your seatbelts are securely fastened and your mobile phones switched off.

Thank you.



### 1.3 空中服务

#### 1.3.1 平飞致意

- 时间：飞机到达平飞状态后
- 说明：1. 飞行时间在 1 小时（含）以内航线，不进行此项广播
  2. 1 小时以上航线中文介绍到自己名字的乘务员鞠躬一次，英文在 “Thank you” 处乘务员统一鞠躬一次
  3. 非航空公司原因，且延误时间在 2 小时上，广播延误阴影部分
  4. 航空公司原因，且延误时间 30 分钟以上，广播延误阴影部分

女士们、先生们：

我是本次航班乘务长 xxx，我谨代表机长及全体机组成员感谢您选乘山东航空公司航班。很荣幸今天我将和我的组员 xxx、xxx 竭诚为您提供温馨、周到的服务。

★ 延误情况

航班延误给您的旅途及生活带来了诸多不便，愿我们真诚的服務，能化解您心中的不悅，陪伴您度过一个温馨、愉快的旅程。

Ladies and Gentlemen:

Thank you for choosing Shandong Airlines. We are sorry for the delay. I am your chief purser today. We will provide you with quality service and hope you enjoy the flight! We are honored to serve you at any time.

Thank you!

### 1.3.2 航线介绍

- 时间：起飞后 20 分钟或平飞后广播
- 说明：1. 飞行时间在 1 小时（含）以内航线，广播“致意”阴影部分，乘务员不致意。  
2. 飞行时间在 1 小时（含）以内航线，且延误航班，广播增加“延误情况”阴影部分，延误标准参见“1.3.1 平飞致意-说明”。  
3. 如机长广播预计到达时间，乘务组无需重复广播。  
4. 如遇特殊节日，详细广播参见 xxxx 章节。

女士们、先生们：

#### ★致意

我是本次航班乘务长 xxx，我将带领乘务组全体成员竭诚为您服务，提供温馨、周到的服务。

#### ★延误情况

航班延误给您的旅途及生活带来了诸多不便，愿我们真诚的服務，能化解您心中的不悅，陪伴您度过一个溫馨、愉快的旅程。

飞机已经离开\_\_前往\_\_。飞行距离\_\_公里，预计飞行时间\_\_小时\_\_分钟，预计到达的时间为\_\_点\_\_分。

我们正在为您准备\_\_（早餐/午餐/晚餐/小吃/快餐/点心）及饮品，稍候供您享用。

旅途中，您可以欣赏我们精心为您准备的空中娱乐节目。如果您需要耳机（如适用）等帮助，请随时告诉我们，乘务组非常乐意为您服务，期待与您共同度过一段轻松愉快的旅程。

谢谢！

Ladies and Gentlemen:

Thank you for choosing Shandong Airlines. (We are sorry for the delay). I am your chief purser today. We will provide you with quality service and hope you enjoy the flight! We are honored to serve you at any time.

Our plane has left\_\_ for\_\_. The distance between\_\_ and\_\_ is\_\_ kilometers and the flight time is\_\_hour(s) and\_\_ minutes. We are expected to arrive at (目的地) at about \_\_AM/PM.

We will soon be serving \_\_\_\_ (breakfast / lunch / dinner / a snack / refreshments) and beverages.

Entertainment program will also be made available during the flight. If you need headset and any help, please let us know.

We wish you a pleasant journey!

.....  
注：餐别中英文对照

小吃 (snack) 快餐 (refreshment) 早餐 (breakfast) 午餐 (lunch) 晚餐 (dinner)

### 1.3.3 预报时间和天气

- 时间：落地前 30 分钟广播
- 说明：
  1. 1 小时以上的航线广播此章节内容
  2. 执行大阪/韩国航线时选择国际广播，时差为 1 小时。
  3. 目的地为高原机场（如昆明）航线，应广播“目的地为高原机场”阴影部分
  4. 结合地面温度适时提醒旅客添加衣物

女士们、先生们：

现在是北京时间\_\_点\_\_分，我们的飞机大约在 30 分钟后到达\_\_机场，机场天气\_\_（晴朗/为多云/为小雨……）。

★国内

地面温度为\_\_摄氏度，\_\_华氏度。

★国际

\_\_与\_\_的时差为\_\_小时，现在是当地时间\_\_。温度\_\_摄氏度，\_\_华氏度。

由于温差较大，下机时您不妨添加些衣物，以免着凉。

洗手间将在 10 分钟后锁闭。

★目的地为高原机场

飞机下降过程中，高原气流可能造成飞机突然颠簸，为了您的安全，机组要求您，请务必全程保持安全带扣好系紧。

谢谢！

Ladies and Gentlemen:

It's \_\_\_(time) AM/PM. We will be landing at \_\_\_Airport in about 30 minutes. The weather is \_\_\_(clear/cloudy/rainy……)

★Domestic

The ground temperature is \_\_\_ degrees Centigrade, that is \_\_\_ degrees Fahrenheit.

★International

There is \_\_\_hour time difference between \_\_\_and \_\_\_.The ground temperature is \_\_\_degrees Centigrade, that is \_\_\_ degrees Fahrenheit.

As the outside temperature is relatively low, we suggest you putting on your coat when you disembark.

The lavatory will be closed in 10 minutes.

Please make sure your seat belt is securely fastened during descending in case of unexpected turbulence.

Thank you.

### 1.3.4 着陆前致意

- 时间：落地前 20 分钟广播
- 说明：1. 飞行时间在 1 小时（含）以内航线，不广播此章节  
2. 广播英文“Thank you”的同时，统一鞠躬一次

女士们、先生们：

对您在旅途中给 [ ] 予的支持和配合，我们全体机组成员表示最诚挚的谢意。

Ladies and Gentlemen:

On behalf of the entire crew, we would like to thank you for your support and cooperation during the flight.

Thank you.

### 1.3.5 下降广播

- 时间：落地前 20 分钟广播
- 说明：1. 飞行时间在 1 小时（含）以内航线，广播阴影部分

女士们、先生们：

现在是北京时间\_\_，我们的飞机预计 20 分钟后到达\_\_机场，  
机场天气\_\_（晴朗/为多云/为小雨……），地面温度为\_\_摄氏度，  
\_\_华氏度。

对于您在旅途中给\_\_的支持和配合，我们全体机组成员  
表示最诚挚的谢意。

飞机已经开始下降，机组要求您，收起小桌板及脚踏板，调直  
座椅靠背，系好安全带并打开遮光板，关闭手提电脑及所有电子设  
备，洗手间停止使用。我们特别提醒您，请保管好您的小件物品，  
以免在降落期间滑落。机上毛毯（耳机）属非赠送物品，请不要带  
下飞机。谢谢。

Ladies and Gentlemen:

It's(time)AM/PM. We will be arriving at\_\_ airport in 20  
minutes. The weather is\_\_ (clear/cloudy/rainy……). The ground  
temperature is\_\_ degrees Centigrade, that is\_\_ degrees  
Fahrenheit.

On behalf of the entire crew, we would like to thank you for  
your support and cooperation during the flight.

As we prepare for landing. Please return your seat back to  
the upright position, secure your table and footrest and check  
your seatbelt is securely fastened. All electronic devices should  
be powered off at this time. We kindly remind you to take care of  
your belongings during landing. Thank you.

### 1.3.6 落地前航班确认

- 时间：机长下达落地命令后

女士们、先生们：

飞机即将着陆，请您再次确认安全带系好系紧，手机继续保持关闭状态，直到飞机完全停稳。

谢谢！

Ladies and Gentlemen:

Our plane will be landing shortly, please make sure that your seatbelts are securely fastened and your mobile phones switched off.

Thank you.



## 1.4 落地后

### 1.4.1 中途着陆

- 时间：飞机中途落地后广播
- 说明：1. 根据实际运行情况选播（1）（2）（3）部分内容。
  2. 非航空公司原因，且延误时间在 2 小时上，广播延误致歉内容
  3. 航空公司原因，且延误时间 30 分钟以上，广播延误致歉内容
  4. 延误原因参见附录

亲爱的旅客朋友们：

欢迎您来到美丽的\_\_（城市），我们将在\_\_机场\_\_候机楼进港。  
机舱外的温度\_\_摄氏度，\_\_华氏度。由于\_\_原因，造成航班延误，  
耽误了您的宝贵时间，在此我代表机组全体人员向您深表歉意。

飞机还在滑行中，请您继续留在座位上，保持安全带系好，手机处于关闭状态，直到飞机完全停稳，客舱灯光调亮。我们特别提醒您，离开飞机时，小心开启行李箱，以免物品滑落，留意座椅两侧和前方口袋是否有遗留物品。

- （1）继续前往\_\_的旅客，为了防止行李错拿，请您稍后下机，下机时请带好您的登机牌和贵重物品，到候机楼办理过站手续。
- （2）继续前往\_\_的旅客，请带好全部手提物品到候机室休息，等候广播通知上飞机。
- （3）继续前往\_\_的旅客，请您不要下机，在原位休息等候。

美好的旅程总是短暂的，感谢有您一路相伴，我们期待与您下次再会，祝您在\_\_度过美好的（一天/夜晚）。

注：请根据各个机场实际候机楼情况进行广播

北京（3号）；深圳（B号）；广州（A区）；西安（2号）；成都（2号）  
上海虹桥（2号）；上海浦东（2号）；乌鲁木齐（2号）；南京（2号）

Ladies and Gentlemen:

We have just landed at\_\_airport Terminal\_\_\_. The temperature is\_\_ degrees Centigrade; that is\_\_ degrees Fahrenheit. We are very sorry for the delay due to\_\_\_.

You are required to remain seated with your seatbelt fastened until the seatbelt sign is switched off. Please also keep your mobile phones switched off until the aircraft comes to a complete stop. We kindly remind you to take all your belongings with you when you disembark.

(1)Passengers continuing to\_\_\_, attention please ! Please obtain your transit-boarding pass from the airport staff and wait for departure in the terminal.

(2)Passengers continuing to\_\_\_, attention please ! Please take all your belongings with you when disembark, and keep aware of the boarding time.

(3)Passengers continuing to\_\_\_, attention please ! Please remain seated.

We'd like to thank you for joining us on this trip and we are looking forward to seeing you again in the near future. Have a nice( day/evening) in\_\_\_.

### 1.4.2 终点着陆

- 时间：飞机终点落地后广播
- 说明：1. 济、青、烟出港航班至北京落地后，广播“通程登机”阴影部分。
- 2. 非航空公司原因，且延误时间在2小时上，广播延误致歉内容
- 3. 航空公司原因，且延误时间30分钟以上，广播延误致歉内容
- 4. 延误原因参见附录

亲爱的旅客朋友们：

欢迎您来到美丽的\_\_（城市），我们将在机场\_\_候机楼进港。机舱外的温度\_\_摄氏度，\_\_华氏度。由于\_\_原因，造成航班延误，耽误了您的宝贵时间，在此我代表机组全体人员向您深表歉意。

飞机还在滑行中，请您继续留在座位上，保持安全带系好，手机处于关闭状态，直到飞机完全停稳，客舱灯光调亮。我们特别提醒您：离开飞机时，小心开启行李箱，以免物品滑落，留意座椅两侧和前方口袋是否有遗留物品。

#### ★通程登机

已经办理好国航国际航班通程登机的旅客，请携带好您的全部手提物品前往T3E联检区的海关申报柜台办理通关手续。

美好的旅程总是短暂的，感谢有您一路相伴，我们期待与您下次再会，祝您在\_\_度过美好的（一天/夜晚）。

注：请根据各个机场实际候机楼情况进行广播

北京（3号）；深圳（B号）；广州（A区）；西安（2号）；成都（2号）  
上海虹桥（2号）；上海浦东（2号）；乌鲁木齐（2号）；南京（2号）

Ladies and Gentlemen:

We have just landed at \_\_airport Terminal \_\_. The temperature is \_\_ degrees Centigrade; that is \_\_ degrees Fahrenheit. We are very sorry for the delay due to \_\_.

You are required to remain seated with your seatbelt fastened until the seatbelt sign is switched off. Please also keep your mobile phones switched off until the aircraft comes to a complete stop. We kindly remind you to take all your belongings with you when you disembark.

The passenger who need transfer to the international flights by Air China, please take all your luggage to the Customs Declaration Counter in Terminal 3, E Area.

We'd like to thank you for joining us on this trip and we are looking forward to seeing you again in the near future. Have a nice (day/evening) in \_\_.

常用广播

## 2.1 关闭舱门前

### 2.1.1 寻找旅客

女士们、先生们：

现在广播找人，\_\_旅客，当您听到广播后，请与客舱乘务员联系。感谢您的配合！

Ladies and Gentlemen:

May I have your attention please!

Mr/Mrs \_\_, please contact our flight attendants immediately.

Thank you for your cooperation.

### 2.1.2 清点旅客

- 时间：需要再次核对机上旅客人数时广播

女士们、先生们：

现在我们需要重新核对机上旅客人数，请您在座位上坐好，不要使用洗手间。带小孩的旅客，请照顾好您的孩子。

感谢您的合作！

Ladies and Gentlemen:

May I have your attention please!

We will be rechecking the number of passengers, please remain seated and do not use the lavatory. Passengers with children, please take care of them.

Thank you for your cooperation!

### 2.1.3 机上临时办理行李托运

- 时间：需要临时办理托运行李时广播

女士们、先生们：

由于行李存放空间有限，如果您的手提行李无法存放在行李架上或您前面座椅下方，我们将协助您办理行李托运手续。

感谢您的合作！

Ladies and Gentlemen:

All hand luggage that cannot be securely stowed in the overhead compartments or under the seat in front of you will need to be checked-in. Please approach our cabin crew for assistance.

Thank you for your cooperation!



## 2.2 起飞后

### 2.2.1 爬升/下降阶段无法服务

时间：爬升/下降阶段有旅客提出服务需求时广播

女士们、先生们：

根据民航局的规定，机组人员在飞机（起飞爬升/下降）阶段，不得从事与安全无关的工作。在此期间，我们无法为您提供服务，我们将在飞机（平飞/落地）后及时为您服务，感谢您的理解！

Ladies and Gentlemen:

Cabin service will be suspended while( taking-off/landing).

Thank you for your understanding!

### 2.2.2 客舱温度偏低

女士们、先生们：

我们的飞机在上升过程中客舱温度偏低，（给您带来不适 / 不能提供足够的毛毯），我们感到很抱歉。

这种情况在飞机到达安全高度后会得到改善。

感谢您的谅解！

Ladies and Gentlemen:

We apologize that you may feel less comfortable during the climb, this situation will be improved after the aircraft has climbed to the safety height.

Thank you for your understanding!

### 2.2.3 起飞后安全信息通告（预录）

- 时间：起飞后 20 分钟或平飞状态后播放预录广播
- 说明：如预录广播故障，1 小时（含）以内航线无需广播此章节

女士们、先生们：

飞机已经进入巡航阶段，飞行途中，难免会遇到不可预测的颠簸气流，为保证您的安全，机组要求您，就座时务必全程保持安全带扣好系紧，请将安全带系在衣物或毛毯外部。颠簸时，请不要离开座位。您现在可以使用手提电脑等电子设备，但请关闭无线移动上网功能。请保管好自己的随身物品，防止丢失或被盗。

感谢您的配合！

Ladies and Gentlemen:

Our airplane is cruising. For your safety, please make sure to fasten your seatbelt overside the clothes or blanket. Now you can use the electronic devices such as laptop, but please turn off the wireless service. Please keep all your belongings with you at all times.

Thank you for your cooperation!

**2.2.4 夜航**

- 时间：餐饮服务程序结束后，视情广播
- 说明：1. 适用于飞行时间在 21 点至凌晨 6 点的航段  
2. 客舱调暗灯光至 NIGHT 档

女士们，先生们：

为了给您营造一个良好的休息环境，我们将调暗客舱灯光，如果您需要阅读，请打开阅读灯。我们希望您在航程中得到充分的放松，如果您需要任何帮助，请随时和我们联系。

谢谢！

Ladies and Gentlemen:

We will be dimming the cabin lights for you to have a good rest. If you would like to read, please switch on your reading light. If you need any help, please let us know.

Thank you.

## 2.2.5 常旅客介绍

尊敬的旅客：

您好，欢迎您加入“凤凰知音”常旅客计划，成为我们的常旅客会员。

“凤凰知音”常旅客计划是国际航空、山东航空、深圳航空、西藏航空、大连航空等国航系各成员航空航空公司特别为您设计的一项遍及世界的里程奖励活动。“凤凰知音”联合众多合作伙伴，为您提供了多种累积途径和可供兑换的奖品。当您入会后乘坐航班累积达 4 个定级航段后，或在非航空合作伙伴处消费里程累积达到 3000 公里即获得兑奖资格。无论您搭乘国航系成员公司或合作伙伴成员航班、还是在签约合作伙伴处消费均可累积里程，从而兑换奖励机票、奖励升舱、和“知音商城”产品等多种奖励。

现在我们将推出机上快速入会服务。您只需在申请表上留下您的真实基础信息，就会快速成为我们的“凤凰知音”正式会员，您的本次里程也将得到累积。您的会员卡号会在建档成功后以短信方式发送您的手机上，请您务必保留。如果您的登机牌上已有常客会员卡号记录，表明您已是凤凰知音会员，无需再次填写申请表。感谢您的合作！

会员服务电话：40060-96777，4006100666，010-84597799

### 2.2.6 免税品销售

- 时间：国际航班需要出售免税商品时广播

女士们，先生们：

我们即将出售机上免税商品，欢迎选购。如有需要，可向乘务员索要免税商品目录。

谢谢！

Ladies and Gentlemen:

We are pleased to offer you Duty-free items. If you need the Duty-free catalogue, please let us know.

Thank you.

### 2.2.7 发放 CIQ 单据

- 时间：国际航班落地前

女士们，先生们：

现在我们将发放（入境卡/海关申报单），请您填写。如果您在填写时有任何问题，请随时告诉我们，我们非常乐意协助您。

Ladies and Gentlemen:

We will be distributing the (Entry Declaration Card/Customs Declaration Form).If you have any problems filling in the form, please contact us and we will be glad to help you.

### 2.2.8 压耳

- 时间：飞机下降前

女士们，先生们：

飞机下降时由于飞行高度产生变化，外耳与内耳气压会有所不同，从而形成压力差，所以会有耳膜压痛的感觉。您可以通过吞咽、反复张嘴来改变耳压，或捏住鼻子向鼻咽腔鼓气来减轻压耳。

现在乘务员为您送上压耳糖，希望对您有所帮助。

谢谢！

Ladies and Gentlemen:

During descending, you may feel some discomfort in your ears as a result of the rapid change in air pressure. You could relieve your earache by swallowing.

Thank you.



**2.2.9 经北京中转通程登机旅客信息广播**

女士们，先生们：

为了方便您在 3 号候机楼办理转乘手续，我们推出了中转信息空中广播服务，现在向您播报刚刚收到的中转航班信息。

经北京中转前往 \_\_\_\_ 的旅客，您乘坐的 CA/SCxxx 航班，登机口在 xxx 号；

前往 xxx 的旅客，您乘坐的 CA/SCxxx 航班，登机口在 xxx 号；

.....

转乘国航其它国内或国际航班，且已办理行李联运的旅客，请下机后直接前往中转服务柜台办理转乘手续。

谢谢！

Ladies and Gentlemen:

For all transit passengers, may I have your attention please. This is the announcement of your transfer flight information.

Passengers transiting to \_\_\_\_ with CA/SC\_\_\_\_, please proceed to the boarding gate \_\_\_\_; Passengers transiting to \_\_\_\_ with CA/SC\_\_\_\_, please proceed to the boarding gate \_\_\_\_;

.....

For those passengers transferring to other Air China flights with through check-in for checked baggage, please proceed to the transit counter directly.

Thank you.

## 2.3 落地后

### 2.3.1 滑行旅客站立提醒

女士们，先生们：

飞机还未滑到指定停机位，为了您的安全，请您关闭行李架，立即就座。稍后我们将通过调亮客舱灯光提示您飞机已经完全挺稳。感谢您的配合！

Ladies and Gentlemen:

Our aircraft is still taxiing. For your safety, please remain seated with your seat-belt fastened and luggage stowed.

Thank you.

特別航班

### 3.1 专机

#### 3.1.1 专机欢迎词

说明：a. 如外宾所在国为非英语国家，可在中文广播中增加该国问候语；

b. 带班乘务长根据实际情况安排致意；

c. 不必另行广播“安全检查”。

尊敬的（首相/ 部长/ 总统/ 总理/ 国王/ 女王阁下/ 大使先生）  
及代表团贵宾们：

（早上好/ 下午好/ 晚上好）！

（外宾所在国小语种问候语）！

欢迎您乘坐山东航空专机，前往\_\_\_\_\_。

本次航班的机长\_\_\_\_\_ 和全体机组人员，很荣幸能有机会为您服务。（致意）

由\_\_\_\_\_到\_\_\_\_\_的飞行距离是\_\_\_\_\_公里，预计空中飞行时间是

\_\_\_\_\_小时\_\_\_\_\_分钟。

各位贵宾，飞机很快就要起飞了，请确认您的安全带已经系好。  
祝您旅途愉快！

Your Excellency/ Prime Minister/ Minister/ President/ Premier /  
King / Queen / Ambassador \_\_\_\_ /Distinguished Guests:

(Good morning/ afternoon/ evening)!

Welcome aboard chartered flight of Shandong Airlines, to  
\_\_\_\_\_.

The Captain Mr./Ms.\_\_\_\_ and all crew members are honored  
to be at your service.

The distance between \_\_\_\_\_ and \_\_\_\_\_ is \_\_\_\_\_ kilometers.

The estimated flight time is \_\_\_\_\_ hour(s) \_\_\_\_\_ minutes

Distinguished Guests, our aircraft will be taking off shortly,  
please make sure you fasten your seat belt. Wish you a pleasant  
journey.

### 3.1.2 专机预报时间温度

尊敬的各位贵宾：

我们的飞机预计在北京时间\_\_点\_\_分到达\_\_机场，地面温度\_\_摄氏度、\_\_华氏度。(目的地)天气为\_\_(晴天/多云/小雨/.....)。

Distinguished guests:

Our aircraft will be landing at \_\_Airport at \_\_ Beijing Time.

The ground temperature is \_\_degrees centigrade, that is \_\_degrees Fahrenheit. The weather in \_ is (sunny/cloudy/rainy/...).

### 3.1.3 专机下降致意

- 说明：在广播到“感谢您在这段旅途中对我们的支持和帮助”时致意。

尊敬的各位贵宾：

我们会在\_\_\_分钟后到达\_\_\_\_\_机场。现在飞机已经开始下降了，请您系好安全带。

感谢您在这段旅途中对我们的支持和帮助！

Distinguished Guests:

We are descending now and will be landing at \_\_ Airport in approximately \_\_ minutes. Please fasten your seat belt.

Thank you for your support and cooperation during the flight!

### 3.1.4 专机落地

尊敬的(首相/ 部长/ 总统/ 总理/ 国王/ 女王 阁下/ 大使先生)  
及代表团贵宾们:

欢迎来到\_\_\_!

现在是 \_\_\_点\_\_\_分, 外面的温度是\_\_\_摄氏度, \_\_\_华氏度。

各位贵宾, 我们全体机组成员向您致以最诚挚的祝福。感谢您  
乘坐山东航空班机。

祝您\_\_\_\_\_访问/考察圆满成功。

谢谢!

Your Excellency/ Prime Minister/ Minister/ President/ Premier /  
King/ Queen/ Ambassador \_\_ / Distinguished Guests:

Welcome to\_\_!

It is \_\_ local time. The temperature outside is \_\_degrees  
Centigrade, that is \_\_degrees Fahrenheit.

On behalf of all the crew members, please allow me to give  
you my best wishes. Thank you for taking this flight with  
Shandong Airlines.

We trust that your \_\_\_\_\_visit / investigation will be a complete  
success.

Thank you!



## 3.2 节日广播词

- 时间：特殊节日起飞后 20 分钟或平飞后广播
- 说明：替代“1.3.2 航线介绍”章节

女士们、先生们

欢迎您乘坐山东航空公司班机。

飞机已经离开\_\_前往\_\_。飞行距离\_\_公里，预计飞行时间\_\_小时\_\_分钟，预计到达的时间为\_\_点\_\_分。

(节日贺词①/②/③/④/⑤/⑥/⑦/⑧/⑨/⑩)

## ① 元旦

今天是元旦佳节，崭新的\_\_年已经到来。

我们全体机组成员向您致以新年的问候。感谢您在过去一年里，对山航的支持和信赖！衷心祝福您及家人，在新的一年里身体健康、合家幸福！

## ② 春节（农历除夕）

今天是大年初\_\_，是中国传统的新春佳节。

今天是农历除夕，我们即将迎来新春佳节。

在这个喜庆祥和的日子里，我们全体机组成员向您致以最诚挚的问候！祝您\_\_年吉祥，身体健康，万事如意！

## ③ 三八妇女节

今天是“三·八”国际劳动妇女节，是属于广大女性的节日。我们全体机组成员特别向今天航班中的女性朋友们致以衷心的问候！祝您永远健康、快乐、美丽！

## ④ 五一劳动节

今天是“五·一”国际劳动节，是所有劳动者的节日。我们全体机组成员向大家致以崇高的敬意和节日的问候！祝您及家人度过一个轻松、愉快的假期！

## ⑤ 六一儿童节

今天是“六·一”国际儿童节，是所有小朋友们的节日。我们祝今天航班上

的各位小朋友节日快乐！希望各位小朋友健康、快乐地成长！

⑥ 八一建军节

今天是“八·一”建军节，我们全体机组成员向今天航班上所有的现役军人和退役老兵致以崇高的敬意和节日的问候！

⑦ 教师节

今天是教师节。我们全体机组成员向今天航班上所有的教育工作者致以深深的敬意和节日的问候！祝老师们工作顺利、身体健康！

⑧ 中秋节

今天是中华民族的传统佳节—中秋节。在这个合家团圆的日子里，我们全体机组成员向您致以节日的问候！祝您平安、快乐、合家幸福！

⑨ 国庆节

今天是我们伟大祖国建国\_\_周年的纪念日。在这举国欢庆的日子里，让我们一起衷心祝愿祖国—国泰民安、繁荣富强！祝您及家人度过一个轻松、愉快的假期！

⑩ 圣诞节

今天是西方传统节日—圣诞节。我们全体机组成员向您致以节日的问候！祝您圣诞快乐，合家幸福！

我们正在为您准备\_\_（早餐/午餐/晚餐/小吃/ 快餐/点心）及饮品，稍候供您享用。

旅途中，您可以欣赏我们精心为您准备的空中娱乐节目。如果您需要帮助，请随时告诉我们，乘务组非常乐意为您服务，期待与您共同度过一段轻松愉快的旅程。

谢谢！

Ladies and Gentlemen:

Welcome aboard Shandong Airlines.

Our plane has left\_\_ for\_\_. The distance between\_\_ and\_\_ is\_\_ kilometers and the flight time is\_\_ hour(s) and\_\_ minutes. We are expected to arrive at (目的地)at about\_\_ AM/PM.

(Festival greetings①/②/③/④/⑤/⑥/⑦/⑧/⑨/⑩)

① . **New Year's Day**

It is New Year's Day today. On the occasion of the arrival of \_\_, please accept our sincere regards. We wish you good health and happiness in the New Year.

② . **Spring Festival( Lunar New Year's Eve)**

Today is the \_\_\_\_, the traditional Chinese Spring Festival Day

Today is the last day of the lunar \_\_ Year

With the arrival of this happy and peaceful festival, please accept our sincere regards. We wish everyone success, happiness and good health in the year of \_\_\_\_\_.

③ . **International Working Women's Day**

Today is International Working Women's Day. For all female passengers, please accept our sincere regards. We wish you good health and happiness.

④ . **International Labor Day**

Today is International Labor Day. Please accept our highest respect and festival greetings for you. We wish you a pleasant and enjoyable holiday.

⑤ . **International Children's Day**

Today is International Children's Day. We are sending our best regards to all children on this aircraft. We wish you healthy and happy.

⑥ . **Army Day**

Today is Army Day. For all army man on this aircraft, please accept our greatest respect and sincere regards.

⑦ . **Teacher's Day**

Today is Teacher's Day. For all educators, please accept our greatest respect and highest regards. We wish you all the best with your work and good health.

⑧ **Mid-Autumn Day**

Today is the traditional Mid-Autumn Day. On this special day, please accept our sincere regards and best wishes. May you enjoy a peaceful and happy day with your family.

⑨ **National Day**

Today is the \_\_\_\_ anniversary of the founding of our great motherland. On this special day, let's show our best wishes to our country. Wish our country more peaceful and prosperous. We also wish you have an enjoyable and memorable vacation.

⑩ **Christmas Day**

Today is Christmas Day. Best wishes for you and Merry Christmas.

We will soon be serving \_\_\_\_ (breakfast / lunch / dinner / a snack / refreshments) and beverages.

Entertainment program will also be made available during the flight. If you need any help, please let us know.

We wish you a pleasant journey!

### 3.3 包机

#### 3.3.1 首航

说明：首航航班上，使用此段广播词

女士们、先生们

欢迎您选乘山东航空公司首航航班SC\_\_前往\_\_，我们全体机组成员将竭诚为您提供服务。

非常高兴和所有的凤凰知音会员再次相见，并欢迎更多旅客加入常旅客计划。

机门已经关闭，根据中国民航法规，为了避免干扰驾驶舱的飞行系统，请您现在关闭手机和其他便携式电子设备，包括带有飞行模式的手机。同时，禁止在飞行过程中使用充电宝等锂电池移动电源为电子设备充电，并确保电源处于关闭状态。

您的配合是大家安全飞行的重要保障，并祝愿首航圆满成功！

Ladies and Gentlemen:

Welcome aboard the maiden flight of Shandong Airlines SC to\_, we are looking forward to giving you a perfect experience onboard.

To our Phoenix miles members, it's a pleasure to see you again, and we are looking forward to inviting more passengers to join our frequent {ˈfrɪkw(ə)nt} flyer program.

All mobile phones even in flight mode function and other electronic devices must be switched off, including lithium {ˈlɪθiəm} battery chargers.

We wish you a nice trip! Thank you.

### 3.3 包机

#### 3.3.2 运动会代表团

时间：关闭舱门后

女士们、先生们：

欢迎您乘坐山东航空班机。我们机组全体成员，很荣幸能有机会为您服务。

\_\_\_\_运动会将在\_\_\_\_举行，祝愿各位参赛运动员取得好成绩，并在\_\_\_\_度过愉快而难忘的日子。

我们的航班飞行距离为\_\_\_\_，飞行时间大约为\_\_\_\_。

现在，我们就要开始起飞前的安全准备了，请您系好安全带，收起小桌板，调直椅背，打开遮光板，关闭手机等所有电子设备。

谢谢！

Ladies and Gentlemen:

Welcome aboard Shandong Airlines to. Our entire crew are honored to be at your service.

The (Name of Sports Meeting) will be held in. We trust that you will achieve a positive result and enjoy a successful and unforgettable time in.

The flying distance is \_\_\_\_ kilometers and the estimated flight time is \_\_\_\_ hours and minutes.

We are now making our final preparations for take-off. Please make sure your seat belt is securely fastened, your tray table and seat back have been returned to the upright position, the window shade is open, and all mobile phones and other electronic devices are powered off. Thank you.

### 3.4 各类团体

时间：在“欢迎词”中插入相应的广播。

女士们、先生们：

欢迎您乘坐山东航空公司（和中国国际航空公司、深圳航空公  
司代号共享）SC（CA/ZH）\_ 航班前往\_\_（和\_\_），同时我们也诚  
挚的欢迎\_\_（团队/代表）乘坐我们的飞机前往\_\_参加\_\_会议（活  
动），我们衷心预祝\_\_会议（活动）取得圆满成功！

Ladies and Gentlemen:

Welcome aboard Shandong Airlines (and Air China code  
share/ Air China and Shenzhen Airlines code share) flight  
SC(CA/ZH) to\_\_(and\_\_). Passengers traveling with us today  
are\_\_(name of event) in\_\_(name of class). We sincerely  
welcome you and wish the\_\_(name of event) success!

### 3.5 运兵

#### 欢迎词

敬爱的官兵们：

你们好！

欢迎乘坐山东航空班机。

你们即将离开亲人，远离家乡，奔赴\_\_\_\_\_，驻守祖国的边疆。今天能承担这一光荣任务与你们同行，我们感到非常的荣幸。在此，请接受我们崇高的敬意，并伴您渡过这段难忘的旅程！

我们的航班飞行距离为\_\_\_\_\_，飞行时间大约为\_\_\_\_\_。

现在，我们就要开始起飞前的安全准备了，请您系好安全带，收起小桌板，调直椅背，打开遮光板，关闭手机等所有电子设备。

谢谢！

#### 落地广播

各位官兵：

我们的飞机已经降落在\_\_\_\_\_机场，地面温度是\_\_\_\_\_度。在飞机没有完全停稳之前，请您不要解开安全带，不要开启行李架。

在离别之际，全体机组人员向您道一声“珍重”，并送上一份衷心的祝福，预祝您在军营建立功勋，让青春在生命的旅程中更加绚丽多彩，也愿我们的服务能给您留下美好的回忆。



#### 4.1 关闭舱门前

##### 4.1.1 等待旅客登机

女士们、先生们：

我们正在等待（部分旅客/中转旅客）登机，请您在座位上休息片刻。

感谢您的理解！

Ladies and Gentlemen:

Please remain seated while we are waiting for (some passengers / transit passengers) to get on board.

Thank you for your understanding!

特殊情況

### 4.1.2 旅客未登机查找行李

女士们、先生们：

由于有\_\_\_位旅客办理了登机手续，但没有按时登机。为确保飞行安全，工作人员正在从货舱卸下他们的托运行李。我们会努力在这些工作完成后尽快起飞。

感谢您的理解！

Ladies and Gentlemen:

As we have \_\_\_ passenger/s who have checked in but have failed to be onboard. For your safety, we are required to unload their checked baggage. We will be taking off as soon as possible.

Thank you for your understanding!

### 4.1.3 餐食未到

女士们、先生们：

由于临时增加餐食，我们还需等待一些时间再起飞。感谢您的理解！

Ladies and Gentlemen:

As more food is to be sent to the aircraft, our departure will be delayed for a few minutes.

Thank you for your understanding!

#### 4.1.4 机载文件未到

女士们、先生们：

由于本次航班必备的机载文件还没有送到，我们还需要等待一些时间再起飞。感谢您的理解！

Ladies and Gentlemen:

As we are waiting for the Loading Documents, there will be a delay for a few minutes. We will give you a information as soon as possible.

Thank you for your understanding!

#### 4.1.5 加注燃油/除冰/防冰（旅客在飞机上）

女士们、先生们

飞机正在（加注燃油/除冰/防冰），机组要求您，关闭移动电话等电子设备，解开安全带，不要吸烟。不要在客舱中来回走动，洗手间暂停使用。

谢谢您的配合。

Ladies and Gentlemen:

The airplane is (refueling/de-icing/anti-icing). For your safety, smoking is prohibited. Please remain seated, release your seatbelt and ensure your mobile phone is powered off. Lavatories will be closed during this period.

Thank you for your cooperation.

## 4.2 关闭舱门后

### 4.2.1 航空管制

#### 4.2.1.1 没有确切时间

未接到确切时间：等待时间 0-30 分钟

女士们、先生们：

这里是乘务长广播

我们已经做好客舱的一切准备工作，但是我们还需要在原地等待空中交通管制中心给予我们推出起飞的命令，请各位旅客在座位上休息等候。

等待期间，我们将为您播放录像节目

谢谢！

Ladies and Gentlemen:

This is purser speaking.

We are still waiting for the departure clearance from the air traffic control. Please remain seated and wait for a moment.

The entertainment system will be available.

Thank you.

未接到确切时间，等待时间 30-60 分钟

女士们、先生们：

这里是乘务长广播

我们刚刚收到机长的通知，由于原因我们不能正点起飞，由于航班延误，给各位旅客带来的不便，在此我们深表歉意，有进一步的消息，我们会随时通知您。

等待期间，我们将为您播放录像节目/提供餐饮服务。

谢谢！

Ladies and Gentlemen:

This is purser speaking.

We have been informed that we cannot departure on time due to. We are sorry for any inconvenience. Further information will be given to you as soon as possible.

We will be serving food and drinks/ during this period. The entertainment system will be available.

Thank you for your patience and understanding.



未接到确切时间：等待时间 60-90 分钟

女士们、先生们：

这里是乘务长广播

非常抱歉的通知您，由于到现在为止，我们还没有接到空中交通管制部门的起飞命令，我们在原地等待的同时会及时和空中交通管制部门保持密切联系，一有消息，我们将立刻通知您，争取尽早出发。由于航班延误，给各位旅客带来不便，我们再次向您表示歉意，并感谢您的谅解！

等待期间，我们将为您播放录像节目/提供餐饮服务。

Ladies and Gentlemen:

This is purser speaking.

We are sorry to inform you that we haven't received the departure clearance from the air traffic control. We will be keeping in touch with them and you will be informed as soon as possible.

We will be serving food and drinks/ during this period the entertainment system will be available.

Thank you for your patience and cooperation.

未接到确切时间：等待时间 2 小时以上

女士们、先生们：

这里是乘务长广播

非常抱歉的通知您，由于（流量控制/天气）情况比较严重，我们还需要继续等待。本次航班未能准时起飞，影响了您后续的行程，给您的出行带来了不便，我们再次向您表示歉意。同时，对于您在等候期间对我们工作的理解和支持，向您表示衷心的感谢，我们会竭诚做好客舱的服务，给您提供一个舒适、安全的空中旅行。一有消息，我们将立刻通知您，以便您做好后续的安排，如果您有什么需要，请随时与我们乘务员联系。

谢谢！

Ladies and Gentlemen:

This is purser speaking.

We will still have to waiting for departure due to the heavy (air traffic control/bad weather condition).We apologize for the inconvenience again. If you have any question, please let us know. We will give you further information as soon as possible.

Thank you for your patience and cooperation.

#### 4.2.1.2 有确切时间

接到确切时间：有时间的

女士们、先生们：

这里是乘务长广播

很抱歉的通知您，由于\_\_（原因），我们的航班将推迟起飞\_\_（小时/分钟）左右。机组正在积极向相关部门沟通起飞时间，航班延误给您的出行带来不便，我们再次向您表示歉意。请各位旅客在座位上休息等候，进一步的消息，我们会及时广播通知您。

等待期间，我们将为您播放录像节目/提供餐饮服务

非常感谢您对我们工作的理解！

Ladies and Gentlemen:

Our departure will be delayed hours (/minutes) due to\_\_\_\_. Our captain is actively contacting the air traffic control tower. We apologize for the delay. Please remain seated and we will keep you informed of the situation.

We will be serving food and drinks/ during this period. The entertainment system will be available.

Thank you for your understanding.

接到确切时间：飞机排队，等待起飞

女士们、先生们：

我们正在等待起飞的命令，我们现在排在第\_\_位，请您在座位上休息等候。谢谢！

Ladies and Gentlemen:

We have to wait for departure clearance. There are( aircrafts ahead of us. Please remain seated until further instructed.

Thank you for your understanding.

#### 4.2.1.3 滑行等待

女士们、先生们：

我们的飞机已经进入滑行道，随时准备起飞，请您在座位上稍加休息，并系好安全带，关闭手机及所有电子设备。

Ladies and Gentlemen:

Our aircraft has been on the runway to take off. Please remain seated and fasten your seat belt. Make sure your mobile phones and other electronic devices are powered off.

Thank you for your cooperation.

## 4.2.2 天气原因

### 4.2.2.1 机上等待

天气尚未好转，机上等待

女士们、先生们：

这里是乘务长广播

接到机长通知，由于\_\_（暴雨/大雪/台风……）天气尚未好转，我们的飞机将会推迟起飞。给您带来不便，我们深表歉意。

请您在座位上休息等候，有进一步的消息，我们会随时广播通知您。

等待期间，我们将为您播放录像节目/提供餐饮服务

感谢您的理解！

Ladies and Gentlemen:

This is the purser speaking.

We have been informed that due to the constant\_\_\_\_ (storm / heavy snow / typhoon / .....), there will be a delay to our flight. We apologize for any inconvenience.

Please remain seated and we will keep you informed as soon as possible.

We will be serving food and drinks/ during this period. The entertainment system will be available.

Thank you for your understanding!

**天气刚刚好转，排队等待**

女士们、先生们：

**这里是乘务长广播**

接到机长通知，由于\_\_（暴雨/大雪/台风……）天气刚刚好转，（机场/航路上）滞留了很多飞机，需要排队等待放行，我们的飞机将会推迟起飞。给您带来不便，我们深表歉意。

请您在座位上休息等候，有进一步的消息，我们会随时广播通知您。

感谢您的理解！

Ladies and Gentlemen:

**This is the purser speaking.**

We have been informed that the \_\_\_\_\_ (storm / snow / typhoon /.....) has just stopped. However, a lot of aircrafts at the airport and along the route are waiting for take-off or landing.

We apologize for the delay. Please remain seated and we will keep you informed as soon as possible.

Thank you for your understanding!

#### 4.2.2.2 候机楼等待

女士们、先生们：

这里是乘务长广播

接到机长通知，由于\_\_（暴雨/大雪/台风……）天气尚未好转，我们将安排您到候机厅休息等候。给您带来的不便，我们深表歉意。

下机时，请带好登机牌及您的全部手提物品。有进一步的消息，地面工作人员将随时广播通知您。

感谢您的理解！

Ladies and Gentlemen:

This is the purser speaking.

We have just been informed as there has been no improvement in the\_\_ (storm / heavy snow / typhoon /.....), you will need to wait in the terminal. We apologize for this inconvenience again.

Please take your boarding pass and all your belongings with you. The ground staff will keep you informed of any information.

Thank you for your understanding!



### 4.2.3 机械故障

#### 4.2.3.1 等待排除故障

女士们、先生们：

这里是乘务长广播

接到机长通知，由于飞机机械原因，我们将（推迟起飞/等待\_\_分钟再起飞）。给您带来不便，我们深表歉意。

现在机务维修人员正在积极排除故障。如果有进一步的消息，我们会及时通知您。

感谢您的谅解！

Ladies and Gentlemen:

This is the purser speaking.

We have been informed there will be a delay (for\_\_ minutes) due to mechanical trouble. We apologize for any inconvenience.

Our maintenance personnel are troubleshooting the situation and we will keep you informed of any updates.

Thank you for your understanding!

#### 4.2.3.2 故障已经排除

女士们、先生们：

本架飞机经过维修和测试，机械故障已经排除。

感谢您的耐心等待与谅解！

Ladies and Gentlemen:

The mechanical trouble has been resolved. We apologize for the inconvenience.

Thank you for your patience and understanding!

#### 4.2.3.3 故障无法排除

需更换飞机

女士们、先生们：

这里是乘务长广播

接到机长通知，非常抱歉，由于飞机上的故障暂时无法排除，我们将换成另一架飞机，给您带来的不便，我们深表歉意。现在，请您带好全部手提物品，跟随我们的地面工作人员下飞机。

感谢您的谅解！

Ladies and Gentlemen:

This is the purser speaking.

We regret to inform you that we will change to another aircraft as the mechanical trouble cannot be resolved in a short time.

We apologize for the inconvenience. Now, please disembark with all your belongings and follow the directions of ground staff.

Thank you for your understanding!

需到候机楼等候

女士们、先生们：

这里是乘务长广播

接到机长通知，非常抱歉，由于飞机上的故障暂时无法排除，给您带来的不便，我们深表歉意。现在，请您带好全部手提物品随同地面工作人员下飞机，前往候机楼，等候进一步消息。

感谢您的谅解！

Ladies and Gentlemen:

This is the purser speaking.

We regret to inform you that the mechanical trouble of our aircraft cannot be resolved in a short time.

We apologize for the inconvenience. Please disembark with all your belongings and follow ground staff to wait for further information in the terminal.

Thank you for your understanding!

#### 4.2.4 飞机滑回停机位

女士们、先生们：

刚刚接到机长通知，由于（飞机出现一点小故障/地面人员需要重新核对旅客人数），现在飞机需要返回停机位。给你带来的不便，我们深表歉意。

如果有进一步的消息，我们会尽快通知您。

感谢您的谅解！

Ladies and Gentlemen:

The Captain has just informed us that the aircraft will be returning to the parking stand (due to a small mechanical trouble / since ground staff need to recheck number of passengers).

We apologize for any inconvenience. We will keep you informed.

Thank you for your understanding!

#### 4.2.5 等待货物/行李装载

女士们、先生们：

由于本架飞机的\_\_\_\_\_。

- 货物尚未装完
- 旅客行李尚未装完
- 货物超载
- 地面人员正在抓紧时间卸货

我们还需要等待\_\_\_\_分钟后再起飞，请您稍等片刻。

感谢您的谅解！

Ladies and Gentlemen:

The flight will be departing in about \_\_\_\_\_ minutes.

We are waiting for the\_\_\_\_\_

- loading of goods
- loading of baggage
- overloaded cargo to be unloaded
- unloading

Please remain seated.

Thank you for your understanding.

#### 4.2.6 等待除冰/除雪

女士们、先生们：

这里是乘务长广播。

接到机长通知，由于（飞机/跑道）需要（除冰/除雪），为了确保飞行安全，我们会在（除冰/除雪）完毕后起飞，请您稍等片刻。

感谢您的理解！

Ladies and Gentlemen:

This is the purser speaking.

There will be a delay due to the (aircraft / runway) needing to be deiced to ensure flight safety.

Please remain seated and we will be taking off after the completion of the de-icing procedure.

Thank you for your understanding.

#### 4.2.7 航班取消

女士们、先生们：

由于\_\_(原因)，为了您的安全，现决定取消今天的飞行，全体旅客需在本地过夜。请所有旅客带好全部手提物品，并检查您座椅前面的口袋，确认没有遗忘任何个人物品后再下机到候机室休息等候，起飞时间及其它有关事宜将由地面工作人员通知和安排。

由此带来的不便，我们深表歉意。

Ladies and Gentlemen:

We have been informed that this flight has been cancelled due to\_\_. Please take all your belongings with you and disembark. Check the pocket in front of you and confirm there are no personal items left. Please wait in the terminal. Our ground staff will provide you with further information.

We do apologize for the inconvenience and appreciate your understanding.



### **4.3 起飞前**

#### **4.3.1 对号入座**

女士们、先生们：

为了您的安全，保证飞机的载重平衡，每位旅客的座位都是根据本次航班的载重进行合理分配的，所以请您按照指定座位，对号入座。

谢谢！

Ladies and Gentlemen:

For keeping the balance of the aircraft, please take your assigned seats.

Thank you for your cooperation!

### 4.3.2 调整座位

女士们、先生们：

为了确保飞行安全，保证起飞时的配载平衡，请坐在\_\_\_\_排至\_\_\_\_排的旅客，按照地面工作人员的安排在\_\_\_\_排（前/后）就坐。

其他旅客请在原座位坐好。

感谢您的合作！

Ladies and Gentlemen:

For keeping the balance of the aircraft, passengers from Row \_\_\_\_\_ to Row \_\_\_\_\_, please take a seat (in front of / behind) Row \_\_\_\_\_ according to the arrangements of ground staff. Other passengers please remain seated.

Thank you for your cooperation!

### 4.3.3 空调不好

女士们、先生们：

我们的飞机正在等候起飞，在地面等待期间，由于发动机没有启动，空调（制冷/制热）效果不是特别理想，客舱温度比较（高/低），给您带来不适，我们深表歉意。

飞机起飞后，客舱温度会有所好转。

感谢您的谅解！

Ladies and Gentlemen:

We are waiting for departure, and because the engine has not been started, the air-conditioner (cooling / heating) system may not be effective during this period.

We apologize for this inconvenience, this situation will be improved after taking-off.

Thank you for your understanding.

#### 4.4 飞行中

##### 4.4.1 颠簸

##### 4.4.1.1 爬升阶段颠簸

女士们、先生们：

我们的飞机在上升过程中有些颠簸，请您不要担心。为了安全，请暂时不要离开座位，系好安全带。

谢谢！

Ladies and Gentlemen:

We are climbing now and may encounter some turbulence. For your safety, please remain seated and keep your seat belt securely fastened.

Thank you.

#### 4.4.1.2 平飞阶段颠簸

##### 4.4.1.2.1 预计发生颠簸

###### 预计轻度颠簸

女士们、先生们：

由于飞机即将遇到不稳定气流，请您回到座位上并系好安全带。请不要在客舱内来回走动，有小孩的旅客请照顾好您的孩子。

我们将暂时停止热饮服务，直到天气好转。

为了您的安全，在颠簸期间，洗手间暂停使用。正在使用洗手间的旅客请抓好扶手。

谢谢！

Ladies and Gentlemen:

There will be an unexpected turbulence, please return to your seats and fasten your seat-belts. Please do not walk around in the cabin and do take care of your children. For your safety, we will be suspending hot drink service and the lavatories should not be used at this time. Please hold the handle firmly for passenger who is in the lavatory.

Thank you.

**预计中度以上颠簸**

女士们、先生们：

由于飞机即将遇到不稳定气流，请您回到座位上，或就近入座并系好安全带。请不要在客舱内来回走动，有小孩的旅客请照顾好您的孩子。

为了您的安全，在颠簸期间，洗手间暂停使用。正在使用洗手间的旅客请扶好把手。

由于乘务员需要留在座位上，我们即将停止客舱服务直至天气好转。在此期间，我们无法回应您的呼叫，请您谅解。在颠簸平稳后，会立即为您提供服务。

谢谢！

Ladies and Gentlemen:

There will be an unexpected turbulence, please return to your seats and fasten your seat-belts. Please do not walk around in the cabin and do take care of your children.

For your safety, the lavatories should not be used at this time. Please hold the handle firmly for passenger who is in the lavatory. Cabin service will not be supplied until the weather improved.

Thank you.

#### **4.4.1.2.2 突然发生颠簸**

女士们、先生们：

由于受气流影响，我们的飞机遇有颠簸，请您立即回到座位上并系好安全带。在此期间，洗手间暂停使用。

谢谢！

Ladies and Gentlemen:

Because of sudden turbulence, please return to your seats and fasten your seat-belt securely. Lavatories should not be used at this time.

Thank you.

**4.4.1.2.3 颠簸严重，取消餐饮服务**

女士们、先生们：

由于在整个航程中，遇到了严重的颠簸，为了您和他人的安全，我们无法完成计划中的餐饮服务。对此带来的不便，我们深表歉意，感谢您的理解。

Ladies and Gentlemen:

Because of severe turbulence throughout the whole flight, we are unable to finish the planned meal and drink service for safety reasons. We are very sorry for the inconvenience.

Thank you for your understanding.



#### 4.4.1.2.4 颠簸后

女士们、先生们：

我们的飞机由于\_\_\_\_的原因，刚刚经历了严重颠簸。如果您感到身体有任何不适，请现在与客舱乘务员联系。

谢谢！

Ladies and Gentlemen:

We have just experienced severe turbulence due to \_\_\_\_\*.

If you feel any discomfort, please contact our flight attendants for assistance.

Thank you.

#### 4.4.1.3 下降阶段颠簸

女士们、先生们：

我们的飞机在下降过程中穿越气流，因此有些颠簸。请您不用担心，请确认您的安全带已扣好系紧。

谢谢！

Ladies and Gentlemen:

We are descending now and may encounter some turbulence. Please make sure your seat belt is securely fastened.

Thank you.

#### 4.4.2 娱乐系统故障

女士们、先生们：

由于本次航班的娱乐系统无法正常操作，不便之处，谨此致歉。

Ladies and Gentlemen:

We apologized that the entertainment system will not be available on this flight.

Thank you for your understanding!

#### 4.4.3 供水系统故障

女士们、先生们：

本架飞机由于供水系统出现故障，无法为您提供热饮，由此给您带来的不便，我们深表歉意。

Ladies and Gentlemen:

Due to the failure in our water supply system, we are unable to offer hot drinks on today's flight. We apologize for this inconvenience.

Thank you for your understanding.

#### 4.4.4 寻找医生

女士们、先生们：

现在飞机上有一位乘客需要紧急医疗救护。如果您是医务人员并且乐意为我们提供帮助，请您与乘务员联系。

谢谢！

Ladies and Gentlemen:

We have a passenger who requires urgent medical attention.  
If you are a medical professional, please contact us immediately.

Thank you.

#### 4.4.5 氧气面罩意外脱落

女士们、先生们：

由于设备故障，导致您座位上方的氧气面罩意外脱落，请您不要担心，并请不要触碰面罩。客舱机组人员将会妥善处理。

感谢您的合作！

Ladies and Gentlemen:

The oxygen masks have dropped down due to a mechanical failure, please do not worry and don't touch the masks. Our attendants will deal with them.

Thank you!

**4.4.6 备降/返航**

女士们、先生们：

我们刚刚收到通知，由于\_\_（原因），我们不能继续前往\_\_，  
现决定（返航/备降/加降）\_\_机场。预计在\_\_（小时/分钟）后到达。  
进一步的消息，我们会随时通知您。

Ladies and Gentlemen:

We have been informed that due to \_\_, we are going to  
(return /proceed) to an alternate airport in \_\_. We are expected to  
arrive in \_\_ (hours/ minutes). We will keep you informed on the  
situation.

Thank you for your understanding.

#### 4.4.7 直飞

女士们、先生们：

刚接到机长通知，由于\_\_机场（天气不符合飞行标准/关闭），飞机无法降落，机长决定直飞\_\_机场。预计到达时间是\_\_点\_\_分。

原计划在\_\_下机的旅客，给您带来不便，我们深表歉意。飞机落地后，我们会为您联系地面工作人员，安排相关事宜。

感谢您的谅解！

Ladies and Gentlemen:

Our aircraft is unable to land at \_\_\_\_ Airport due to (bad weather condition / the airport has been closed).

The Captain has decided to fly directly to \_\_\_\_ Airport. We will be landing at about\_\_.

After landing, the ground staff will help passengers traveling to \_\_to make arrangements.

We apologize for the inconvenience. Thank you for your understanding.



#### 4.4.8 空中盘旋

女士们、先生们：

刚刚接机长通知，由于\_\_\_\_\_

- 机场空中交通繁忙
- 机场罢工
- 航路有雷雨
- 能见度较低

飞机暂时不能降落。我们将在\_\_\_\_\_机场上空盘旋，等待进一步的消息。给您带来不便，我们深表歉意。

感谢您的理解！

Ladies and Gentlemen:

We have been informed that the aircraft will not be landing on time due to \_\_\_\_\_

- heavy air traffic
- a strike at \_\_\_airport
- bad weather over the flight route
- poor visibility

We will be circling above \_\_\_\_\_ Airport and we will keep you informed of any information. We apologize for any inconvenience.

Thank you for your understanding.

**4.4.9 延误着陆**

女士们、先生们：

我们刚刚收到机长通知，由于\_\_，

- 机场繁忙
- 航路有强顶风
- 空中管制

本次航班将推迟落地时间，预计在\_\_（小时/分钟）后到达。

Ladies and Gentlemen:

Due to \_\_,

- congestion at the airport
- strong head wind
- air traffic control

the aircraft will be landing in about \_\_ minutes.

## 4.5 落地后

### 4.5.1 备降着陆

#### 4.5.1.1 机上等待

女士们、先生们：

我们飞机已经降落在\_\_\_\_\_机场。请您在机上休息等待。我们的客舱乘务员愿随时为您提供服务。

如果有进一步的消息，我们会及时通知您。

感谢您的理解与合作！

Ladies and Gentlemen:

We have just landed at \_\_\_\_\_ Airport. The Captain has informed us that we need to stay on board for a while. Please contact our flight attendants if you need any help.

We will provide you with more details as soon as available.

Thank you for your understanding and cooperation.

#### 4.5.1.2 候机楼等待

女士们、先生们：

我们的飞机已经降落在\_\_\_\_\_机场。现在，请带好您的登机牌及全部手提物品到候机厅休息等候。

我们的地面工作人员会及时告知您进一步的消息。

感谢您的理解与合作！

Ladies and Gentlemen:

We have landed at \_\_\_\_\_ Airport. Please take your boarding pass and all your belongings to the terminal building. Our ground staff will keep you informed the further information.

Thank you for your cooperation.

#### 4.5.2 客梯车/摆渡车/廊桥未到

女士们、先生们：

由于\_\_\_机场的（摆渡车/客梯车/廊桥）还没有到位，我们暂时还不能下机，请您在座位上休息等候片刻。

感谢您的理解！

Ladies and Gentlemen:

Please remain seated while waiting for the (shuttle bus/  
passenger stairs / boarding bridge) at \_\_\_\_\_ Airport.

Thank you for your understanding.

### 4.5.3 联检单位未到

女士们、先生们：

由于（移民局/海关）人员还没到达，无法办理本次航班的相关文件交接，我们暂时还不能下机，请您在座位上休息等候片刻。

感谢您的理解！

Ladies and Gentlemen:

Please remain seated while we are waiting for officials from the (Immigration / Customs) to complete documents.

Thank you for your cooperation.

#### 4.5.4 等待后下机

女士们、先生们：

感谢您的耐心等待！

现在，请您带好全部手提物品，准备下机。请再次留意检查您的座椅周围，以防遗漏行李物品。

谢谢！

Ladies and Gentlemen:

Thank you for your patience.

Please take care to collect all your belongings in preparation for disembarking.

## 4.6 其他

### 4.6.1 清舱

#### 4.6.1.1 无需查找托运行李

女士们、先生们：

（我们的飞机上缺少\_\_名过站旅客，工作人员再三查询，仍没有找到 / \_\_名旅客决定终止航程）。为了飞行安全，根据民航局有关规定，我们现在将对客舱及行李架进行安全检查。

（请您协助乘务员确认您的行李 / 请您带齐全部手提物品，到候机楼休息片刻，等候广播上飞机。）

感谢您的理解与合作！

Ladies and Gentlemen:

\_\_\_ passenger/s ~~is/are~~ missing and the ground staff have failed to find him/~~them~~.

For your safety, we will be checking the cabin and overhead compartment. (Please assist our flight attendants to confirm your luggage./Please take all your luggage and wait in the terminal.)

Thank you for your cooperation.



#### 4.6.1.2 需查找托运行李

女士们、先生们：

我们的飞机上缺少一名过站旅客。为了飞行安全，根据民航局有关规定，我们现在将对客舱和货舱进行清舱。

请您出示托运行李牌，我们的地面工作人员将登记托运行李号码，以便核实货舱内托运行李的数量。

感谢您的理解与合作！

Ladies and Gentlemen:

A transit passenger is missing. For your safety, we are required to clear the cabin and recalculate the cargo.

Please show your baggage tags to the ground staff who will register your number.

Thank you for your cooperation.

**4.6.2 失物认领**

女士们、先生们：

哪位旅客在\_\_\_\_\_

- 机场候机楼
- 安全检查口
- 客舱内
- (前/后) 舱洗手间里

遗失了\_\_\_\_\_。请及时与客舱乘务员联系。

谢谢！

Ladies and Gentlemen:

May I have your attention, please!

If any passenger has lost something\_\_

- in the Terminal Building
- at the Security Gate
- In the cabin
- in the (forward / rear) lavatory

Please contact the flight attendant immediately.

Thank you.

### 4.6.3 寻找失物

女士们、先生们：

有位旅客在\_\_\_\_\_遗失了\_\_\_\_\_。哪位旅客捡到，请及时与乘务员联系。我们谨代表失主，向您表示感谢。

Ladies and Gentlemen:

One of passengers lost \_\_\_\_\_ in\_\_\_\_\_. The passenger who found it, please contact our flight attendants.

Thank you for your assistance.

#### 4.6.4 偷盗报案

女士们、先生们：

由于一位乘客提出要求，已向警方报案，请乘客在飞机落地后坐在原位。

谢谢。

Ladies and Gentlemen:

At the request of a passenger, we have contacted the police.  
All passengers are required to remain seated after landing.

Thank you for your cooperation.

#### 4.6.5 救生衣管理

女士们、先生们：

机上救生衣属于机上应急救生设备，仅供紧急情况下使用。在飞机正常运行中，任何随意移动、搬弄甚至带离飞机的行为都将被视为违法行为，请大家遵守并配合客舱的安全工作。

谢谢！

Ladies and Gentlemen:

The life vest on board can only be used in emergency situation. In normal situation, any action of removal or takeaway is forbidden. Your compliance of the rule is appreciated.

Thank you.

#### 4.6.6 座位超售寻找志愿者

女士们、先生们：

感谢您对山东航空公司的支持与信赖，由于本次航班满员，现有\_\_名旅客迫切需要乘坐本次航班，需要寻求愿意出让本次航班座位的旅客\_\_名。我公司将给您提供同航程免费机票一张或 200 元现金奖励。有此意愿的旅客，请您联系客舱中的乘务员，感谢您的支持与配合。

谢谢！

Ladies and Gentlemen:

Because one passenger urgently need take this flight, your abandonment of your ticket is greatly appreciated. As a reward for your cooperation, we will provide one free ticket on the same flight or 200 RMB. If you have intention, please contact any of our cabin attendants. Thank you for your support and cooperation

Thank you.

#### 4.6.7 劫机

女士们、先生们：

本架飞机遭遇劫持，请大家保持镇静，听从机组人员指挥。

Ladies and Gentlemen:

This aircraft has been hijacked.

Please remain calm and follow the instructions of our flight crew.

应急情况



## 5.1 客舱起火

### 5.1.1 起火广播

女士们、先生们：

现在客舱内有一处失火，请大家不要惊慌，我们正在组织灭火，请您坐好，请听从乘务员指挥。

Ladies and Gentlemen:

A minor fire has broken out inside the cabin. We ask you to please remain calm as we extinguish the fire.

## **5.1.2 灭火**

### **5.1.2.1 灭火结束**

女士们、先生们：

非常抱歉由于此次意外情况给您带来不安。我们已结束了灭火工作，飞机处于良好状态，我们将继续飞往\_\_，非常感谢您的协助。

Ladies and Gentlemen:

The fire has been completely put out. The plane is cruising as scheduled and there will be no change in arrival time.

Thank you for your cooperation.

**5.1.2.2 灭火结束（需备降）**

女士们、先生们：

现在，客舱火势已得到控制，飞机处于良好状态。但飞机仍需要尽快着陆，以便进一步检查。我们预计在\_\_\_点\_\_\_分到达\_\_\_机场。给您带来不便，我们深表歉意。

感谢您的合作！

Ladies and Gentlemen:

The fire in the cabin has been completely put out and the aircraft is in good condition.

We will be landing at \_\_\_ Airport at \_\_\_ am (pm). We sincerely apologize for the inconvenience.

Thank you for your cooperation!

## **5.2 客舱释压**

### **5.2.1 释压广播**

女士们、先生们：

现在飞机客舱释压，正在紧急下降，请保持镇定，系好安全带，氧气面罩已经自动脱落，请您用力拉下氧气面罩，罩在口鼻处，进行正常呼吸。

谢谢！

Ladies and Gentlemen:

Attention: Please sit down immediately. Pull an oxygen mask firmly toward you. Place the mask over your nose and mouth and breathe normally. Secure your mask before assisting others. Please remain seated with your seat belt fastened until further instructed.

Thank you.

### 5.2.2 释压后到达安全高度

女士们、先生们：

我们的飞机已经到达安全高度，请将用过的氧气面罩放在您前排座椅背后的口袋里。请您仍在原位坐好，系好安全带。乘务员将进行客舱检查，需要帮助的旅客，请与乘务员联系。

谢谢！

Ladies and Gentlemen:

Our aircraft has reached the safety height. You can put the oxygen mask in the pocket in front of you. Please remain seated and fasten your seatbelt securely. If you need help, please let us know.

Thank you for your cooperation.

### 5.3 客舱烟雾

女士们、先生们：

请注意。为确保您的健康，避免吸入客舱中的烟雾，请您低下头，弯下腰，用衣物、手帕捂住口鼻。请保持安静，听从乘务员指挥。

Ladies and Gentlemen

Stay down! Cover your nose and mouth! Keep calm, follow the instructions.

## 5.4 撤离广播

### 1. 客舱准备（必读）

女士们，先生们：现在是乘务长广播。我们已决定采取（水上\陆地）迫降，请听从乘务员的指挥。调直座椅靠背，收起小桌板，打开遮光板。

Ladies and gentlemen: This is your chief purser speaking. In preparation for emergency (ditching\landing), please follow our instructions. Return seatback and tray table to the upright position and open the window shade.

### 2. 取下锐利物品（有限时间的撤离程序不广播此部分）

为了您疏散时的安全，请松开领口，解下领带、围巾，取下随身携带的项链、胸针、钢笔、手镯等锐利物品放入行李内。脱下（陆地）高跟鞋/（水上）鞋子放入行李箱内。穿上外套。For your safety, please remove all sharp objects, such as necklace, brooch, pen and bracelet. Remove your necktie and scarf. Loose your collar. Remove (high-heeled) shoes and put them in the overhead compartment. Now, put your coats and jackets on.

### 3. 应急出口说明（必读）

本架飞机的前、中、后部都设有紧急出口，并标有紧急出口的明显标记。这个出口可能就在您周围，请确认至少两个以上的出口。安装在地板上、靠近地板的应急灯光将引导您到达出口。绿色为撤离路径灯，红色为出口灯。撤离时不准携带任何物品。Emergency exits are located in the front, middle and rear of the cabin and all exits are clearly marked. Follow the green light to an exits marked by red lights. Leave everything while evacuating.

### 4. 介绍救生衣的使用方法（水上撤离程序必广播内容）

现在向您介绍救生衣的使用方法，请随同乘务员演示穿上救生衣，

但在客舱内不要充气。救生衣在您座椅下方。Your life vest is located under your seat.取出后经头部穿好。Take your vest out. To put it on, slip it over your head.将带子扣好系紧。Then fasten the buckles and pull the straps tight around your waist.离开飞机时拉下两侧的红色充气手柄。Pull the red tabs just before leaving the aircraft.充气不足时,拉出上部的人工充气管,用嘴向里充气。If your vest is not inflated enough, you can inflate it by blowing into the mouthpieces. (在夜间)最后请拔掉电池销。(at night) If light is required, pull off the opening seal of the battery.

#### 5. 介绍防冲击姿势/安全须知(必读)

下面介绍两种防冲击姿势: We will now explain two kinds of bracing positions for impact.第一种:上身挺直,收紧下颌,双手用力抓住座椅扶手,两脚用力蹬地。First, keep the upper part of your body upright and strained, grasp the arms of your seat with your two hands firmly, step on the floor with your feet firmly.第二种:两臂伸直交叉紧抓前面座椅靠背,头俯下,两脚用力蹬地。Second, stretch both your arms and cross them on the seat back in front of you, lower your head as much as possible, step on the floor with your feet firmly.当听到“做好防冲击姿势”的口令时采取这种姿势直到听到“解开安全带”的口令为止。Take this position when you hear "Prepare for bracing!", and keep it until you hear "Open seat belts!"在飞机着陆时,可能会有多次撞击,保持您的防冲击姿势直到飞机完全停稳。While landing, there may be more than any impact, take your brace position until the aircraft comes to a complete stop.如果您有疑问,请向邻座旅客询问或阅读前排座椅口袋内的安全须知。If you do not understand well, ask your neighbors or read the safety instructions in the seat pocket in front of you.



**6. 提示旅客（必读）**

现在，请您拿下眼镜、假牙、助听器放在外衣口袋内。将安全带系得低而紧。Please put glasses, denture, deaf-aid in your jacket pocket and fasten your seat belt tight and low.

**7. 调整旅客座位、选择援助者（必读）**

如果您是民航职员、军人、警察或消防人员，请与我们联系，我们需要您的帮助。同时，我们将调整部分座位，以便帮助需要协助的旅客撤离。We need helpers, please contact us if you want to be volunteers. We will move some passengers to another section who might need help.

**8. 调暗客舱灯光（必读）**

为了适应外部光线，我们将调暗客舱灯光。For your safety, we will be dimming the cabin light.



## 6.1 温度换算

换算公式:  $F = (C \times 9/5) + 32$      $C = (F - 32) \times 5/9$

℃	-29	-28	-27	-26	-25	-24	-23	-22	-21	-20
F	-20	-18	-17	-15	-13	-11	-9	-8	-6	-4
℃	-19	-18	-17	-16	-15	-14	-13	-12	-11	-10
F	-2	0	1	3	5	7	9	10	12	14
℃	-9	-8	-7	-6	-5	-4	-3	-2	-1	0
F	16	18	19	21	23	25	27	28	30	32
℃	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
F	34	36	37	39	41	43	45	46	48	50
℃	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
F	52	54	55	57	59	61	63	64	66	68
℃	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
F	70	72	73	75	77	79	81	82	84	86
℃	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
F	88	90	91	93	95	97	99	100	102	104
℃	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
F	106	108	109	111	113	115	117	118	120	122

## 6.2 延误原因

### 航空公司原因

① 机械故障

Mechanical trouble

② 机械故障（舱门/空调/APU 故障）

a technical problem (aircraft door malfunction / air conditioner malfunction / APU malfunction)

③ 货物/行李装载

cargo/ luggage/ loading

④ 临时增加食品/等候食品装载

additional meal loading

⑤ 飞机调配/临时更换飞机

relocation / change/ of the aircraft

⑥ 飞机晚到

late arrival of the incoming aircraft

### 非航空公司原因

☆ 天气

① 天气不好

bad weather

② 航路/机场上空天气状况不佳

bad weather over the flight route /airport

③ 机身/跑道上冰雪需清除

de-icing the aircraft / runway

④ 等待除冰车

waiting for a de-icer

⑤ 航路有强顶风

strong head wind

☆ 机场

① 跑道拥挤

congestion on the runway

② 航空管制

air traffic control

③ 罢工

a strike at \_\_\_airport

④ 因排队的飞机较多,我们正在等待起飞的命令

a long queue for departure clearance

⑤ 跑道需清除杂物/零件

waiting for the runway to be cleared of obstructions /stray part

⑥ 机场繁忙

congestion at the airport

☆ 边防(移民局)

① 由于几位旅客的护照问题,边防人员要求他们下飞机,目前正在与地面联系

some passengers' alighting for passport reasons

③ 由于飞机离港文件不全,边防不放行

waiting for takeoff documents

☆ 旅客

① 旅客临时取消行程,基于安全原因,必须卸下托运行李

a cancellation of a passenger, we need to off- load the checked baggage for security reasons.

② 等待旅客

the late arrival of connecting passengers

③ 旅客人数与舱单不符

an incorrect head count of the passengers.

④ 机场繁忙,部分旅客还未能通过安全检查/边防检查。

congestion in the security/ immigration area

⑤ 机上有重病旅客,需紧急医疗协助。

a severely ill passenger who is in need of emergency medical assistance on board.

## 6.3.1 国内城市三字代码（仅供参考）

城市名	三字码	机场名称	城市名	三字码	机场名称
北京			浙江省		
北京首都	PEK	首都国际机场	杭州	HGH	萧山国际机场
北京南苑	NAY		宁波	NGB	栎社国际机场
上海市			温州	WNZ	龙湾机场
上海浦东	PVG	浦东国际机场	舟山	HSN	普陀山机场
上海虹桥	SHA	虹桥机场	衢州	JUZ	衢州机场
天津市			河南省		
天津	TSN	滨海国际机场	郑州	CGO	新郑国际机场
重庆市			南阳	NNY	姜营机场
重庆	CKG	江北国际机场	洛阳	LYA	北郊机场
万州	WXN	万州机场	湖南省		
广东省			长沙	CSX	黄花国际机场
广州	CAN	白云国际机场	张家界	DYG	荷花机场
深圳	SZX	宝安国际机场	常德	CGD	桃花源机场
珠海	ZUH	金湾国际机场	湖北省		
汕头	SWA	潮汕揭阳机场	武汉	WUH	天河国际机场
湛江	ZHA	湛江机场	宜昌	YIH	三峡机场
福建省			甘肃省		
福州	FOC	长乐国际机场	兰州	LHW	中川机场
厦门	XMN	高崎国际机场	敦煌	DNH	敦煌机场
武夷山	WUS	武夷山机场	嘉峪关	JGN	嘉峪关机场
安徽省			海南省		
合肥	HFE	新桥机场	海口	HAK	美兰国际机场
黄山	TXN	黄山屯溪国际机场	三亚	SYX	凤凰国际机场

城市名	三字码	机场名称	城市名	三字码	机场名称
四川省			山西省		
成都	CTU	双流国际机场	太原	TYN	武宿/sù/国际机场
绵阳	MIG	南郊机场	长治	CIH	王村机场
达州	DAX	达州市机场	运城	YCU	关公机场
南充	NAO	南充高坪机场	大同	DAT	云冈机场
九寨沟	JZH	九寨沟黄龙机场	吉林省		
广元	GYS	广元盘龙机场	长春	CGQ	龙嘉国际机场
西昌	XIC	青山机场	延吉	YNJ	朝阳川国际机场
河北省			黑龙江省		
石家庄	SJW	正定国际机场	哈尔滨	HRB	太平国际机场
秦皇岛	SHP	秦皇岛机场	齐齐哈尔	NDG	齐齐哈尔机场
辽宁省			牡丹江	MDG	海浪机场
沈阳	SHE	桃仙国际机场	佳木斯	JMU	佳木斯机场
大连	DLC	周水子国际机场	新疆		
内蒙古			乌鲁木齐	URC	地窝堡/pǒ/国际机场
呼和浩特	HET	白塔国际机场	喀什	KHG	喀什机场
锡林浩特	XIL	锡林浩特机场	伊宁	YIN	伊宁机场
乌兰浩特	HLH	乌兰浩特机场	库尔勒	KRL	库尔勒机场
包头	BAV	海兰泡机场	阿克苏	AKU	库尔勒机场
呼伦贝尔	HLD	海拉尔机场	和田	HTN	和田机场
赤峰	CIF	赤峰机场	克拉玛依	KRY	克拉玛依机场
通辽	TGO	通辽机场	广西壮族自治区		
宁夏自治区			南宁	NNG	吴圩/xū/国际机场
银川	INC	河东机场	桂林	KWL	两江国际机场
			柳州	LZH	白莲机场
			北海	BHY	福成机场

城市名	三字码	机场名称	城市名	三字码	机场名称
江西省			云南省		
南昌	KHN	昌北国际机场	昆明	KMG	长水机场
赣州	KOW	黄金机场	丽江	LJG	丽江机场
景德镇	JDZ	罗家机场	大理	DLY	大理机场
江苏省			西双版纳	JHG	嘎洒国际机场
南京	NKG	禄口国际机场	香格里拉	DIG	香格里拉机场
连云港	LYG	江苏连云港	普洱	SYM	思茅机场
无锡	WUX	硕放国际机场	陕西省		
徐州	XUZ	观音国际机场	西安咸阳	XIY	咸阳国际机场
盐城	YNZ	南洋国际机场	延安	ENY	延安机场
山东省			榆林	UYN	榆阳机场
济南	TNA	遥墙国际机场	青海省		
青岛	TAO	流亭国际机场	西宁	XNN	曹家堡机场
烟台	YNT	莱山机场	格尔木	GOQ	格尔木机场
潍坊	WEF	文登机场	台湾省		
威海	WEH	大水泊国际机场	台北	TPE	桃园国际机场
临沂	LYI	沭埠/shùbù/岭机场	台中	RMQ	清泉岗国际机场
西藏自治区			高雄	KHH	高雄国际机场 ( <sup>1</sup> kaʊ <sup>1</sup> ɿ <sup>1</sup> juŋ)
拉萨	LXA	贡嘎国际机场	花蓮	HUN	花蓮机场
林芝	LZY	米林机场	香港地区		
贵州省			香港	HKG	赤鱲/ìè/角国际机场
贵阳	KWE	龙洞堡/bào/国际机场	澳门地区		
黄果树	AVA	安顺机场	澳门	MFM	Macau (me <sup>1</sup> kau) 国际机场
铜仁	TEN	凤凰机场			



## 6.3.2 国际常用城市（仅供参考）

城市名	三字码	四字码	机场名称	英文名称
奥克兰	AKL	NZAA	奥克兰国际机场	AUCKLAND['ɔ:kland]
阿拉木图	ALA	UAAA		ALMA-ATA[,ælmə' tɑ:]
阿姆斯特丹	AMS	EHAM	斯希普霍尔机场	AMSTERDAM[,æmstə' diəm]
安克雷奇	ANC	PANC	安克雷奇国际机场	ANCHORAGE
安特卫普	ANR	EBAW		ANTWERP['æntwɔ:p]
斯德哥尔摩	ARN	ESSA	阿兰达机场(ARN)	STOCKHOLM['stɔkəʊm]
雅典	ATH	LGAV	海利尼肯机场	ATHENS['æθinz]
亚特兰大	ATL	KATL	哈特菲尔德国际机场	ATLANTA['æt'læntə]
阿布扎比	AUH	OMAA		ABUDHABI
曼谷	BKK	VTBD	曼谷国际机场	BANGKOK[,bæŋ' kɔk]
布里斯班	BNE			BRISBANE['brizbən]
波恩	BNJ	EDKB		BONN[bɔn]
波哥大	BOG	SKBO		BOGOTA[,bəʊə' tɑ]
波士顿	BOS	KBOS	洛根国际机场	BOSTON['bɔstən]
不来梅	BRE	EDDW		BREMEN['brɛmən]
布鲁塞尔	BRU	EDBR	国家机场	BRUSSELS['brʌsɪz]
布达佩斯	BUD	LHBP		BUDAPEST['bjʊ: dɒpest]
巴黎	CDG	LFPG	戴高乐国际机(cdg)	PARIS['pærɪs]
雅加达	CGK	WIII	苏加诺-哈达机(CGK)	JAKARTA[ʤɑ' kɑ: tɑ]
科隆	CGN	EDDK	科隆/波恩机场	COLOGNE[ka' lɔʊn]
芝加哥	CHI		奥黑尔国际机(MDW)	CHICAGO[ʤi' kɑ: ɡəʊ]
济州	CJU	RKPC	济州国际机场	Jeju Internationa
哥本哈根	CPH	EKCH	卡斯特鲁普机场	COPENHAGEN[,kɒpən' heɪɡən]
岷港	DAD		岷港国际机场	DA NANG

城市名	三字码	四字码	机场名称	英文名称
德里	DEL	VIDP	德里机场	DELHI ['deli]
底特律	DTT	KDTW	底特律城市机(DET)	DETROIT [di' trɔɪt]
都柏林	DUB	EIDW	都柏林机场	DUBLIN [ˈdʌblɪn]
迪拜	DXB	OMDB	迪拜机场	DUBAI [dʊ' baɪ]
纽约	EWB	KEWR	纽瓦克国际机场	NEWYORK [nu: jə: k]
罗马	FCO	LIRF	菲乌米奇诺机场	ROME [rəʊm]
法兰克福	FRA	EDDF	梅因机场	FRANKFURT [ˈfræŋkfʊt]
福冈	FUK	RJFF	福冈机场	FUKUOKA [ˈfu: ku: ˈəʊkə]
汉堡	HAM	EDDH	富尔斯布泰机场	HANBURG [ˈhæmbɜ: g]
河内	HAN	VVNB		HANOI [hə' noi]
赫尔辛基	HEL	EFHK	赫尔辛基机场	HELSINKI [ˈhelsɪŋki]
广岛	HIJ	RJOA		HIROSHIMA [ˌhi: rəʊ' fi: mə]
普吉	HKT	VTSP		THUKET [ˈpu: ˈket]
休斯顿	HOU	KHOU	霍比机场	HOUSTON [ˈhju: stən]
基辅	IEV	UKKK	鲍里斯波尔机(KBP)	KIEV [ˈki: jef]
首尔	ICN		仁川国际机场	Incheon ('ɪn' tʃɒn)
伊斯兰堡	ISB	OPBN		ISLAMABAD [is' lɑ: məbɑ: d]
伊斯坦布尔	IST	LTBA		ISTANBUL [ˌɪstə' bu: l]
纽约	JFK	KJFK	肯尼迪国际机场	J. F. KENNEDY [ˈkenɪdi]. APT
雅加达	JKT	WIII	苏加诺-哈达机(CGK)	JAKARTA [dʒə' kɑ: tə]
约翰内斯堡	JNB	FAJS		JOHANNESBURG [dʒəʊ' hænɪsbɜ: g]
基辅	KBP	UKBB	鲍里斯波尔机(KBP)	KIEV [ˈki: jef]
新潟	KIJ		新潟机场	Niigata ('ni: i' gɑ: tɑ:)
大阪	KIX	RJBB	关西机场(Kansai)	KANSAIAPT
北九州	KKJ			KITARYUSHU [ˈki: ɑ: ˈkju: ʃju:]
吉隆坡	KUL	WMKK	吉隆坡国际机场	KUALALUMPUR [ˌkə: lə' lʌmpʊə]

城市名	三字码	四字码	机场名称	英文名称
科威特	KWI	OKBK		KUWAIT[kə'weɪt]
拉斯维加斯	LAS	KLAS		LASVegas
洛杉矶	LAX	KLAX	洛杉矶国际机场	LOSANGELES
伦敦	LHR	EGLL	希思罗机场	LONDON HEATHROW['hi:rou] AIRP
里昂	LYS	LFLL		LYON[ljʊŋ]
马德里	MAD	LEMD	巴拉哈斯机场	AEROPUERTO DE BARAJA
曼彻斯特	MAN	EGCC		MANCHESTER['mæntʃɪstə]
墨尔本	MEL	YMLL	图拉曼里机场	MELBOURNE['melbɔ:n]
迈阿密	MIA	KMIA	迈阿密国际机场	MIAMI['maɪ'æmi]
马尼拉	MNL	RPLL	尼诺依阿基诺国际机场	MANILA[mə'nɪlə]
马赛	MRS	LFML		MARSEILLE[mɑ:'seɪl]
明尼阿波利斯	MSP	KMSP	明尼阿波利斯国际机场	MINNEAPOLIS[,mɪni'æpəlɪs]
慕尼黑	MUC	EDDM	雷姆机场	MUNICH['mju:nɪk]
米兰	MLP	LIMC	米兰马尔蓬萨机场	MILAN MALPENSA INTER
内罗毕	NBO	HKNA	乔莫肯亚塔国际机场	NAIROBI[naɪə'rəubi]
名古屋	NGO	RJNN		NAGOYA['nɑ:ɡo:'jɔ:]
东京	NRT	RJAA	东京成田机场	NARITAAPT
冈山	OKJ	RJOB		OKAYAMA['ɔ:kə:'jɔ:mɑ:]
芝加哥	ORD	KORD	奥黑尔国际机(MDW)	CHICAGO['ʃi:kə:ɡəʊ]
巴黎	ORY		奥利机场	PARIS['pæris]
奥斯陆	OSL	ENGM	福内布机场	OSLO['ɔ:zləʊ]['uslu]
波特兰	PDX			PORTLANDOR
费城	PHL	KPHL	费城国际机场	PHILADELPHIA[,fɪlə'delfjə:;'fiə]
菲尼克斯	PHX	KPHX	天港国际机场	PHOENIX['fi:nɪks]
匹兹堡	PIT	KPIT		PITTSBURGH['pɪtsbɜ:ɡ]
金边	PNH	VDPP		PHNOMPENH

城市名	三字码	四字码	机场名称	英文名称
釜山	PUS	RKPK	金海国际机场	PUSAN[ˈ pu: ɑ:n][ ˈ pu: ʰ sən]
暹粒	REP		吴哥窟国际机场	
仰光	RGN	VVYY	明加拉顿机场	YANGON[ˈ jo:n ɡon]
罗马	ROM		西阿姆皮诺机(CIA)	ROME[rəʊm]
圣保罗	SAO	SBGR	瓜茹尔赫斯国际机场	SAO PAULO
西雅图	SEA	KSEA	塔科马国际机场	SEATTLE[siˈætɪ]
汉城	SEL	RKSS	金浦国际机场	SEOUL[səʊl][ ˈ sjə:ʊl]
旧金山	SFO	KSFO	旧金山国际机场	SAN FRANCISCO
胡志明	SGN	VVTS	新山机场	HOCHIMINH CITY
新加坡	SIN	WSSS	樟宜机场	SINGAPORE[, sɪŋəˈpɔ:]
札幌	SPK			SAPPORO[ˈ se:pəʊrəʊ]
伦敦	STN		斯坦斯特德机场	LONDON STANSTED AIRP
莫斯科	SVO	UUUE	谢列梅捷沃机场	MOSCOW[ˈ mɔskəʊ]
悉尼	SYD	YSSY	金斯福.史密斯机场	SYDNEY[ˈ sidni]
大邱	TAE		大邱国际机场	Taegu ( ˈ tæˈɡu:)
维也纳	VIE	LOWW	斯拿查特机场	VIENNA[viˈ enə]
莫斯科	VKO	UUWW	伏努科沃机场	MOSCOW[ˈ mɔskəʊ]
万象	VTE	VLVT		VIENTIANE[vjenˈ tjo:n]
华盛顿	WAS	KIAD		WASHINGTON[ˈ wɔʃɪŋtən]
惠灵顿	WLG	NZWN	惠灵顿国际机场	WELLINGTON[ˈ welɪŋtən]
蒙特利尔	YMQ		米拉贝尔机场	MONTREAL[, mɔntriˈ ɔ:l]
渥太华	YOW	CYOW	阿波兰兹国际机场	OTTAWA[ˈ ɔtəwə]
多伦多	YTO		莱斯特佩尔逊国际场	TORONTO[təˈ rɒntəʊ]
温哥华	YVR	CYVR	温哥华国际机场	VANCOUVER[ˈ vənˈ ku:vo]
苏黎士	ZRH	LSZH	克洛滕机场	ZURICH[ˈ zuəri:tʃ]

## 6.4 音视频预录编码

### 6.4.1 dpaves I/II 操作目录

#### A. 音频

分类	媒体编码	文件名	内容
BOARDING	1	BOARDING 1	迎客
BOARDING	2	BOARDING 2	下降
BOARDING	3	DEPLANE 1	送客
BOARDING	4	DEPLANE 2	平飞
FESTIVAL	5	FESTIVAL 1	诗词赏析 去程
FESTIVAL	6	FESTIVAL 2	诗词赏析 去程
FESTIVAL	7	FESTIVAL 3	诗词赏析 去程
LOCAL	8	LOCAL 1	诗词赏析 回程
LOCAL	9	LOCAL 2	诗词赏析 回程
LOCAL	10	LOCAL 3	诗词赏析 回程
LOCAL	11	LOCAL 4	轻音乐

## B、视频

分类	菜单序号	文件名	内容
SAFETY	1	SAFETY 01	安全须知（国航日常）
SAFETY	2	SAFETY 02	安全须知（国内）
SAFETY	3	SAFETY 03	安全须知（韩）
SAFETY	4	SAFETY 04	安全须知（日）
SAFETY	5	SAFETY 05	安全须知（台）
MOVIES	1	30MIN OUT	30分钟
MOVIES	2	60MIN OUT	60分钟
MOVIES	3	90MIN OUT	90分钟去程
MOVIES	4	120MIN OUT	120分钟去程
MOVIES	7	90MIN INBOUND	90分钟回程
MOVIES	8	120MININBOUND	120分钟回程
SHORTS	1	SHORT 01	瑜伽—中文
SHORTS	2	SHORT 02	瑜伽—中、日、韩
SHORTS	3	SHORT 03	绿茶茶艺
SHORTS	4	SHORT 04	乌龙茶茶艺
SHORTS	5	SHORT 05	--
SHORTS	6	SHORT 06	山航乘机安全小常识

## C、预录广播

分类	文件名	内容
EMERGENCY	DECOMPRESSION	释压广播
NORMAL	ON BOARD	登机广播中的疏通过道
NORMAL	WELCOME	欢迎词
NORMAL	DUTY FREE	免税品销售
NORMAL	MEMBERSHIP	机上发展常旅客广播
NORMAL	UPGRADE	机上升舱
NORMAL	SAFETY LAND	安全演示（陆地）
NORMAL	SAFETY SEA	安全演示（水上）
NORMAL	SAFETY ANN	客舱安全检查广播
NORMAL	DE-ICING	除冰/防冰（旅客在飞机上）
NORMAL	AIR PRESSURE	压耳广播
SPECIAL	TURBULENCE	颠簸
SPECIAL	MEDICAL ASS	找医生
SPECIAL	CANCEL FLT	航班取消
SPECIAL	CHANGE A/C	换乘飞机
SPECIAL	HEAD COUNT	清点旅客
SPECIAL	IFE FAILURE	娱乐系统故障
SPECIAL	WATER FAIL	供水系统故障停止供热饮
SPECIAL	AIRCON FAIL	空调不好广播
SPECIAL	TRANSIT BUS	等待客梯车到位
EMERGENCY	CABIN FIRE	客舱起火广播
EMERGENCY	PURSER LAND	乘务长广播（陆地）
EMERGENCY	PURSER DITCH	乘务长广播（水上）

## 6.4.2 多尼卡放像机操作目录

## A 视频

编号	条目
1	国航日常航线
2	山航国内航线
3	山航韩国航线
4	山航日本航线
5	山航台湾航线
6	山航瑜伽—中英字幕
7	山航瑜伽—中日韩字幕
8	绿茶茶艺
9	乌龙茶艺
10	畅游济南(暂)
11	山航乘机安全小常识(动漫版)



**B 音频: 1. 预录广播(操作方法: ANNO+001/002...+PLAY)**

编号	广播内容	编号	广播内容
001	登机广播中的疏通过道广播	012	因旅客临时取消航程而清舱
002	欢迎词(关闭舱门广播)	013	换乘飞机
003	安全演示(陆地)	014	清点旅客
004	安全演示(水上)	015	找医生
005	客舱安全检查广播	016	娱乐系统故障
006	免税品销售	017	供水系统故障停止供应热饮
007	着陆前致意	018	空调不好
008	除冰/防冰(旅客在飞机上)	019	颠簸(暂停服务)
009	压耳广播	020	等待客梯车到位
010	机上发展常旅客广播	021	客舱起火广播
011	机上升舱	022	客舱广播

**2. 音乐: (操作方法: MUSIC+001 或 002...+PLAY)**

编号	条目	编号	条目
M01	Bamboo_Dance	M12	C《诗词赏析》去程
M02	KISS THE RAIN	M13	D《诗词赏析》去程
M03	春野之行	M14	E《诗词赏析》去程
M04	归乡之路	M15	F《诗词赏析》去程
M05	绿袖子	M16	G2《诗词赏析》回程
M06	迎客	M17	G《诗词赏析》回程
M07	平飞	M18	H《诗词赏析》回程
M08	下降	M19	I《诗词赏析》回程
M09	送客	M20	K《诗词赏析》回程
M10	A《诗词赏析》去程	M21	L《诗词赏析》回程
M11	B《诗词赏析》去程		