

配套范读音频请访问
www.airmango.net
内部培训教材禁止外传

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。

感谢您的配合！

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“9”前部分，即：and Air China code share。

(2) 如果和国航、深航代号共享，则广播“1”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 [ˈfrɪkw(ə)nt] flyer program.

All mobile phones even in flight mode function and other electronic devices must be switched off, including lithium [ˈliθiəm] battery chargers.

We wish you a nice trip!

Thank you.

配套范读音频请访问
www.airmango.net
内部培训教材禁止外传

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!

配套范读音频请访问
www.airmango.net
内部培训教材禁止外传

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，请您保持安全带扣好系紧。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向里充气。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，并感谢您的配合。

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.

配套范读音频请访问
www.airmarpro.net
内部培训教材禁止外传

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，愿我们真诚的服务，能化解您心中的不满，陪伴您度过一个航程、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，很高兴能乘务组全体成员竭诚为您服务。

★延误情况

航班延误给您旅途和生活带来了诸多不便，愿我们真诚的服务，能化解您心中的不快，同时给您提供一个温馨、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，下机时您可能添加些衣物，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.

配套范...
www.airmar...
内部培训教材禁止外传

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.

配套范读音频请访问
www.airmango.net
内部培训教材禁止外传

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（如有）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.

配套范读音频请访问
www.airmango.net
内部培训教材禁止外传

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__.

配套范博普网访问
www.airmar100.net
内部培训教材禁止外传