

空乘人员应对飞行中突发事件的处置方法研究

马 丽

南京航空航天大学金城学院, 中国·江苏 南京 211156

【摘 要】随着民航运输业快速地发展, 飞机逐渐成为人们出行首选的交通工具。由于飞机是一种较为特殊的交通工具, 使得飞机上很多不安全的因素都可能导致失控的危险, 一旦发生突发情况时, 要求空乘人员能做出迅速的反应, 稍有疏忽造成的后果不堪设想。因此, 快速有效的处理好机上火灾、客舱释压、机上医疗事件等一系列突发事件是飞行安全和旅客生命财产安全的重要保障。本文针对飞行过程中客舱可能面临的突发事件作出了分析, 阐述了处理突发事件应遵循的原则, 并针对不同类型的突发事件提出了相应的处置方法。

【关键词】飞行; 客舱突发事件; 处置方法

引言

飞机在万米高空运行, 由于环境的特殊性, 导致危险因素不确定和多变, 机组成员和空乘人员在处理突发事件时, 出现细微的错误可能导致不可逆的后果。所以, 快速有效的处理好飞行中客舱突发事件是飞机安全和旅客生命健康的重要保障, 每一位空乘人员必须掌握处理突发事件的原则和方法, 从而保障飞行中的人机安全。

1 飞行中突发事件处置原则

1.1 以人为本

在机上突发事件处理过程中最重要的是确保旅客的安全, 无论发生任何情况, 都应该把人的健康和安全放在首位, 不能随便的拿人的生命冒险, 坚持以人为本。其次, 在救治的过程中, 一定要保护好自身的安全, 不能因为对别人施救而使自己成为新的受害者。

1.2 果断及时

突发事件在处理时, 一定要抓住时机, 及时判断后, 立即果断采取行动。团队的速度与事件的严重性有着密切的关系, 越早发现采取正确的措施, 危害就越小。要做到尽可能在事件发生的萌芽状态时, 进行快速反应, 使突发事件控制在初始阶段。

1.3 主动大胆

在突发事件发生之前就应该做好充分的准备, 了解应对措施, 做好预案, 以加强应对突发事件时的应变和处置能力。其中, 当机组人员不能像常规状态下按照职权来行事时, 可以在不能获得上级指令与专业队伍的协助的情况下, 尽可能的做到相应的处置行动来保护乘客以及机组人员的人身安全, 这是一种较为主动的处理方式。

1.4 沉着冷静

突发事件一旦发生, 空乘人员必须保持冷静, 不能慌张, 要有高度的责任心和使命感。应该在保证乘客和飞机较为安全的情况下, 尽量与地面的指挥员取得联系, 寻求指挥员的帮助。在专业的队伍指挥下, 按照指示进行一一处理, 保证突发事件造成的损失减小到最少。

1.5 协调合作

良好的团队精神会提高工作效率, 使团队有更高的凝聚力。在突发事中团队协作合作尤为重要, 要求机组成员不仅要各尽其职, 分工协作, 还要密切配合, 发挥团队的应急能力, 使团队整体的应急能力得到进一步的提高, 确保旅客的人机安全。

2 飞行中突发事件的类型

2.1 机上火灾

由于飞机内空间较小, 客舱设施较为密集, 客舱内部的装修豪华、美观, 生活设施一应俱全。但是, 这些装修材料多为可燃、易燃物品, 如客舱内密集的座椅、地板上的地毯以及其他设施等, 都是飞机本身携带的可燃物。其次, 乘客随

身携带的行李、衣物等外来可燃物也增加了飞机内部的火灾荷载。因此一旦出现突发火灾, 火势蔓延速度极快。此外, 由于飞机自身携带了大量煤油、润滑油等的危险性极强的易燃液体, 一旦发生突发性火灾, 发生爆炸就难以避免。

2002年5月7日, 一架北方航空公司的飞机在客舱失火后, 坠入海域, 造成机上112名旅客全部遇难。可见机上发生火灾的危险性是极高的, 必须加以重视。从这起空难事件可以看出, 机上一旦发生火灾, 后果是非常惨重的, 全体机组人员必须高度重视, 做到防患于未然。

2.2 机组失能

世界各航空公司的调查显示, 因过度疲劳、食物中毒、精神突然受到严重刺激, 所导致的飞行机组失能事件并不少见。2012年12月27日, 一架执行由乌鲁木齐飞往北京的航班上, 进近过程中, 左座机长突发失能, 改由正驾驶协调上座接替飞行后, 使用自动驾驶使飞机安全落地。试想一下, 一架由两名飞行员驾驶的飞机, 在一名飞行员失能后, 另一名驾驶舱机组所承担的心理压力和工作负荷是可想而知的, 如果这名飞行员没有做出正确的后续处理, 造成的后果将是不堪设想。此类事件甚至比飞机出现机械故障的机率更高, 且造成的危险性更大。

2.3 客舱释压

飞行器作为一种适用于高空作业的特殊交通工具, 它的安全一直是人们最关注的问题。

一般来说, 在飞行过程中出现客舱释压状况是不多见的, 但这并不意味着机组人员应该忽视客舱释压带来的危机。一旦发生客舱释压, 如果空乘人员未做出有效的处置, 将会导致旅客的伤亡。客舱释压分为缓慢释压和急速释压两种。缓慢释压压力是指机舱压力逐步失去, 这一现象的形成是机门或应急窗密封出现泄漏或增压系统产生故障所引发的。而急速释压压力是指机舱压力迅速下降, 通常是指在一分钟内存放所有的压力。这可能是由于外物撞击、炸弹爆炸或起火造成的密封破裂。在这种特殊的情况下飞机上的释压过程是在5秒钟内发生的, 所以也把急速释压成为爆炸性释压。

2.4 机上医疗事件

在机舱高度为三万英尺的情况下, 机舱内较低的气压、湿度偏低、噪音较大、持续的颠簸等都会引发某些疾病的突发, 或造成某些已有疾病症状进一步的加重。比如肺气肿、严重的气胸等, 甚至会导致婴儿的早产。在飞行过程中, 如果遇到突发疾病的旅客且情况比较危机, 即便备降在就近的机场, 也至少需要三十分钟, 所以空乘人员作为旅客的第一救助者, 必须承担起急救工作。

2019年3月7日在天津一次飞往乌鲁木齐的航班上, 一位维吾尔族年轻孕妇突然发生早产, 在广播寻找没有医生援助的情况下, 客舱乘务员凭借自己平时所学的急救处置程序和查看乘务员

手册, 成功地为该旅客接生, 母女平安。

2.5 客舱安全事件

航空安全一直是人们备受关注的的一个的问题, 在空中这种特定的环境中如遇到劫炸机, 必将会是一件非常棘手的事件。著名的 911 事件就是一起劫炸机事件, 当时在飞往各地的美国民用航空飞机上共有 19 名劫机者。在劫机过程中, 几名劫机者使用刀伤害了周围的旅客和乘务员, 虽然有部分旅客通过机舱电话和手机与外界取得了联系, 但由于多架飞机同时遭到劫持且这帮劫机者均有充分的事前准备, 最终导致纽约曼哈顿世界贸易中心、华盛顿五角大楼化为一片废墟, 造成的死伤数目以数千计算。

由于肇事者的恐怖分子都是一些亡命之徒, 一旦发生劫机事件, 危险性极高, 中国民航局非常重视, 制定了专门的应急小组和应急方案来预防此类事件的再次发生。

3 机上突发事件处置方法

3.1 机上火灾

机上一旦发生火灾, 空乘人员要及时给旅客发放湿毛巾, 指导旅客用湿毛巾捂住口鼻, 并尽量保持低的姿态, 防止吸入大量的烟雾。机组人员应该建立起专业的灭火小组, 由灭火者最先对火灾作出准确的判断并用灭火器进行灭火, 再由灭火者联系其他工作人员, 及时向机长汇报火灾情况, 并积极安抚乘客。在调整旅客座位时, 要注意不能大面积的调整, 以免影响飞机的平衡。在其他机组人员前来一起灭火时, 应该佩戴好防护面罩与防护服, 在灭火过程中注意保护乘客, 避免皮肤与火苗有接触。此外, 飞行中的突发火灾大多数都发生在舱内的卫生间与衣帽间, 因此, 机组人员应该特别对卫生间与衣帽间特别重视, 在卫生间与衣帽间附近安放灭火器, 保证卫生间与衣帽间一旦发生火灾, 能立即做出反应, 保证火势得到控制。

3.2 机组失能

机组失能的表现形式有多种, 有判断力或体力下降, 亦有突然病危到休克甚至死亡。所以为了确保航班的飞行安全, 应及时从失能者身上发现一些异常现象, 及时采取救治措施。

如果一名机组人员已被证实丧失操纵能力, 其余的飞行员在驾驶舱内应采取的措施是首先控制住飞机, 并按照操作手册完成接下来的程序。对于两人制飞行的机组, 应在有效的处理措施出现之前, 由驾驶舱内的另一名飞行员接替舱内的指挥权, 机组人数在两人制以上,

在指挥权恢复正常之前, 驾驶舱的指挥权有另一名机组人员接替, 直到另外一名更为资深的机组了解整体处境后再驾驶舱接替指挥权为止。

通常在机长失能的情况下, 驾驶舱指挥体系按航线机长、第一副驾驶、第二副驾驶、飞行机组其他成员、客舱经理 / 乘务长的路线来接替。

3.3 客舱释压

无论发生哪种类型的释压, 空乘人员都需要争分夺秒的去完成客舱处置, 所以机组成员之间的通信联络是必不可少的。

在发现释压后, 驾驶舱机组会对释压做出直接处置, 在自身带好氧气面罩后, 使用 PA (客舱广播系统) 像客舱发布“应急下降”指令。发布完相关指令后, 飞行高度会快速下降到大约为一千英尺 (3000 米) 的高度上, 并开启禁止吸烟和系好安全带的信号。

此时空乘人员应对释压做出直接反馈, 当驾驶舱发出“应急下降”指令后, 迅速带上离自身最近的氧气面罩, 坐在座位上并扣好安全带。如果没有空位, 可以直接坐在乘客身上, 这样旅客就可以将你的腰固定住; 或者坐在地上双手握住座机

下的行李档杆。在戴上氧气面罩的同时用手和口令指挥旅客, 让旅客按照乘务员所指示的动作执行并系好安全带。周围有儿童的旅客先穿戴好成人的氧气面罩在协助儿童戴上。在飞机到达高空之前或解除释压警告前, 所有人员在机舱内停止所有活动。当飞机下降到安全高度后, 空乘人员应需携带氧气瓶, 检查客舱中的旅客受伤的情况, 如有伤势严重者立即报告机长, 并采取相应的急救措施。

3.4 机上医疗事件

飞机需要承载较大的客流量, 因此, 旅客突发疾病在飞行过程中是无法避免的。作为专业的机组人员, 应该掌握一些基础的医护知识和急救技术, 为乘客的安全提供保障。在面对危急病情时, 机组人员应该充分保持沉着冷静, 要做到能够迅速、妥善的处理危急病情, 保证伤病乘客的人身安全, 必要时应该求助于地面指挥中心寻求医护人员的紧急协助。而飞机中的危险病情种类较为复杂, 一般来说都是以较为严重伤病时的处理以及突发性疾病的处理为主, 对机组人员的专业程度而言是一种挑战。

3.5 客舱安全事件

3.5.1 机上危险品及疑似爆炸物处置程序

在发生疑似爆炸物品时应立即报告机长通知地面, 并紧急调整下降高度, 进行释压让客舱内外的压力等同于零。迅速将爆炸物无关区域的相关电源断开, 以便防止爆炸后起火。在确保飞机配载平衡后, 将旅客转移至安全区域。

机组安全员应对疑似爆炸物物品作出初步判断, 有条件的情况下可寻求有相关专业知识的旅客进行援助。不得轻易移动爆炸物品, 可用湿毛巾和坐垫将爆炸物覆盖并准备灭火设备。如确认此爆炸物必须转移, 应迅速在飞机上受爆炸物品威胁最小的地方搭建 LRBL 防爆平台。如果有确切把握, 也可以切断导线、电源、停止定时摆轮等。最后, 通知机长争取尽快降落在机场附近。

3.5.2 机上不法分子的处置

对于机上扰乱他人行为的旅客, 其中包括在禁烟区吸烟、抢占座位、行李架、打架、酗酒、寻衅滋事、盗窃、故意损坏或擅自移动救生物品及设备、威胁飞行安全和扰乱航空器内秩序的行为。空乘人员应进行及时的劝阻, 当该旅客不听劝阻时, 空中安全员应当即亮明身份, 给予处置并通知机长联系地面公安部门。在飞机到达目的地机场时将不法分子移交至地面公安。

4 总结与展望

由于飞机本身的复杂性和环境的特殊性, 导致飞机一旦出现突发事件将会带来较为严重的损失。做好对飞行中客舱突发事件的处理, 有利于保障乘客的人身安全, 也对航空公司的口碑是一种提升。本文针对飞行过程中可能出现的危机事件作出了分析, 并提出了相应的处置方法。机组人员在面对飞行中突发时, 应该以本文提出的应对方法为主, 做出正确的处理。只有保障了乘客的人身安全, 提高机组人员的专业素养以及应对能力, 才能使航空公司占领竞争优势, 提升口碑。

参考文献:

- [1] 韩瑛, 客舱安全与客舱服务[J]. 中国民用航空, 2013, 06: 59-60.
- [2] 严文婷, 风险管理在民航客舱安全管理中的应用[J]. 内江科技, 2013, 08: 21-22+24.
- [3] 郭蓓, 论客舱安全危机现状及对策[J]. 品牌 (下半月), 2015, 01: 262.