作为日航集团的一员，我们将竭尽全力为您提供安全、安心、舒适的服务。同时我们也将认真聆听您所提出的宝贵意见和建议。

但为保证飞行安全并营造良好的乘机体验，请勿发生威胁、辱骂、殴打我司工作人员等严重扰乱社会公共秩序的行为。情节严重者我司会根据《JAL 集团客户骚扰基本方针》采取相应措施，以保证我司员工的人身安全。

感谢您的理解与配合。

详情请参阅。

JAL 集团客户骚扰基本方针参考资料



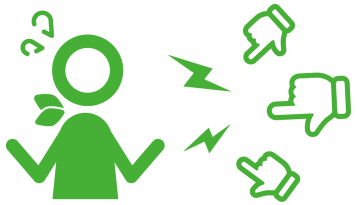
以下行为可能被认定为客户

骚扰行为

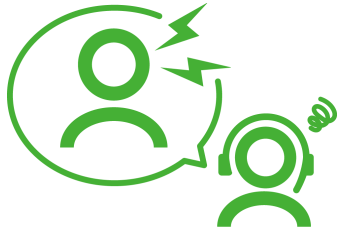
01 妨碍正常业务的行为



02 过度的要求



03 辱骂，大声喧哗，侮辱，歧视以及恶意诽谤行为



04 损害公司及员工声誉的行为



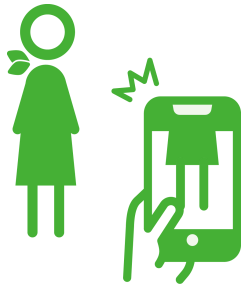
05 使人感到威胁的言行



06 殴打，破坏财务的粗暴行为



07 偷拍，猥亵，性骚扰等行为



08 欺诈工作人员行为



09 闯入工作区域



01

妨碍正常业务的行为

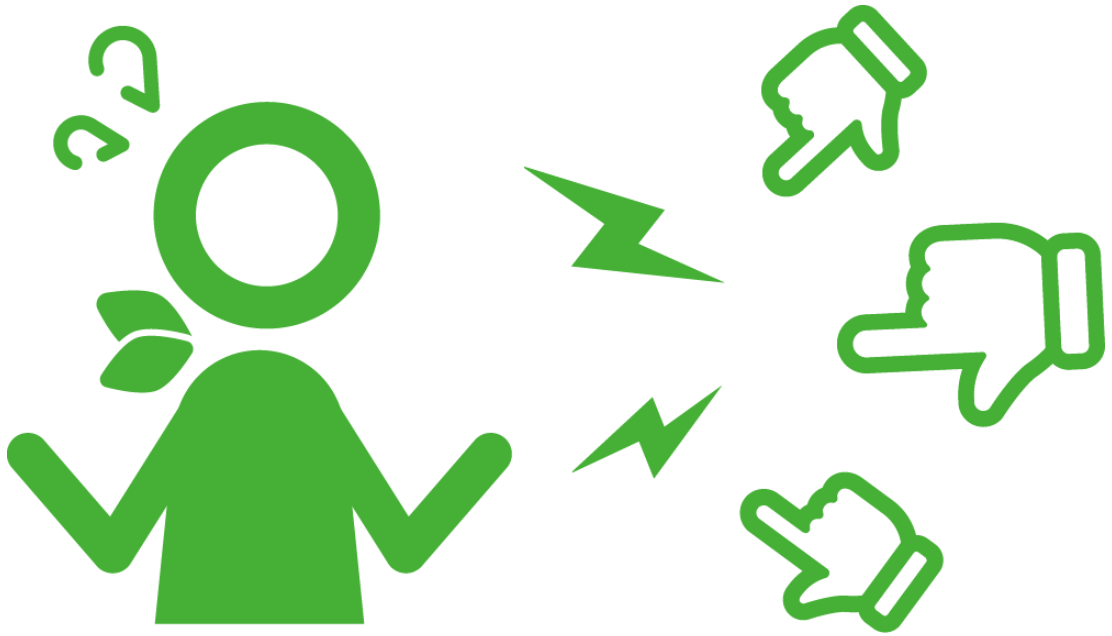
- 反复提出相同投诉等行为，导致工作人员被长时间占用
- 持续拒绝在机内系安全带或存放随身行李的行为
- 在到达后仍滞留在机内的行为



02

过度的要求

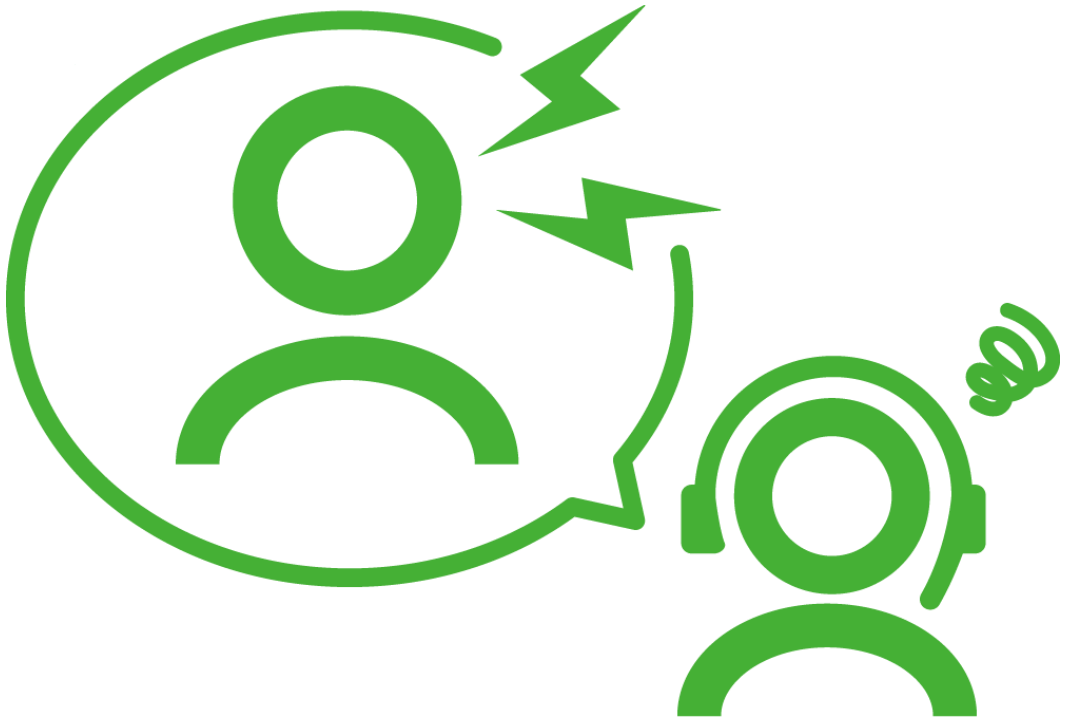
- 反复要求超出规定或规则范围的特殊待遇 （如补偿，陪同，舱等升级等）的行为
- 强行要求提供原本不提供或不属于服务范围内项目的行为



03

辱骂，大声喧哗，侮辱，歧视以及恶意诽谤行为

- “笨蛋”“傻瓜”“你还是辞职比较好”等侮辱性言论
- 涉及国籍或种族的歧视性言论（如“让日本人来提供服务”等）
- 做出如“你一个女人还……”“把男上司叫出来”等带有性别歧视的言论
- 使应对人员及周围人员感到恐惧的怒吼行为



04

损害公司及员工声誉的行为

- 在社交媒体上发布，诽谤中伤公司或员工信息的行为
- 发布与事实不符或包含虚假信息的行为



05

使人感到威胁的言行

- 将手机对准他人，并做出“正在拍摄”“我要发到社交媒体”等言论
- 做出如“去死”“我杀了你”“我要让你无法继续工作”等言论



06

暴力行为，破坏财物及粗暴行为

- 对机场工作人员或客舱乘务人员实施殴打，抓扯，推搡等暴力行为
- 投掷物品、泼洒饮料等行为
- 拍踢服务柜台或座椅等行为



07

偷拍，猥亵行为，性骚扰

- 对机场工作人员或客舱乘务员进行偷拍的行为
- 公然猥亵行为
- 使用猥亵性言论
- 针对特定工作人员的跟踪骚扰行为



08

欺骗员工的行为

- 使用虚假年龄或姓名乘机的行为
- 冒用他人机票登机的行为
- 不当获取积分或补偿的行为



09

进入业务区域

- 进入柜台内或向内窥视的行为
- 进入后台办公区域的行为
- 在机上操作间内擅自滞留的行为



为使员工能够安心地提供真诚的服务，

对于客户骚扰行为，

我们将采取坚定的应对措施





请大家相互理解，彼此关怀，

共同营造温馨友好的空中旅程，

感谢您的理解与配合

FLY WITH SMILE

SPRING JAPAN