



湖南现代物流职业技术学院
HUNAN MODERN LOGISTICS COLLEGE

2021 级空中乘务专业
技能考核题库

目 录

模块一 职业素养模块.....	1
1. 试题编号: T-1-1	1
考核技能点编号: J-1-1 (职业形象塑造-女士长发盘发)	1
2. 试题编号: T-1-2	2
考核技能点编号: J-1-1 (职业形象塑造-女士短发打理)	2
3. 试题编号: T-1-3	3
考核技能点编号: J-1-1 (职业形象塑造-男士发型打理)	3
4. 试题编号: T-1-4	4
考核技能点编号: J-1-1 (职业形象塑造-女士妆容塑造)	4
5. 试题编号: T-1-5	6
考核技能点编号: J-1-1 (职业形象塑造-环形结丝巾系法)	6
6. 试题编号: T-1-6	7
考核技能点编号: J-1-1 (职业形象塑造-平结领带打法)	7
7. 试题编号: T-1-7	8
考核技能点编号: J-1-2 (职业礼仪)	8
8. 试题编号: T-1-8	8
考核技能点编号: J-1-2 (职业礼仪)	9
9. 试题编号: T-1-9	9
考核技能点编号: J-1-2 (职业礼仪)	9
10. 试题编号: T-1-10	10
考核技能点编号: J-1-2 (职业礼仪)	10
11. 试题编号: T-1-11	11
考核技能点编号: J-1-2 (职业礼仪)	11
12. 试题编号: T-1-12	12
考核技能点编号: J-1-2 (职业礼仪)	12
13. 试题编号: T-1-13	13
考核技能点编号: J-1-2 (职业礼仪)	13
14. 试题编号: T-1-14	13

考核技能点编号: J-1-2 (职业礼仪)	14
15. 试题编号: T-1-15	14
考核技能点编号: J-1-2 (职业礼仪)	14
模块二 职业基本技能模块	15
1. 试题编号: T-2-1	15
考核技能点编号: J-2-1 (国内航空区划图识读)	15
2. 试题编号: T-2-2	16
考核技能点编号: J-2-1 (国内航空区划图识读)	16
3. 试题编号: T-2-3	17
考核技能点编号: J-2-1 (国内航空区划图识读)	17
4. 试题编号: T-2-4	18
考核技能点编号: J-2-1 (国内航空区划图识读)	18
5. 试题编号: T-2-5	19
考核技能点编号: J-2-2 (航权识读)	19
6. 试题编号: T-2-6	20
考核技能点编号: J-2-2 (航权识读)	20
7. 试题编号: T-2-7	21
考核技能点编号: J-2-2 (航权识读)	21
8. 试题编号: T-2-8	22
考核技能点编号: J-2-2 (航权识读)	22
9. 试题编号: T-2-9	23
考核技能点编号: J-2-2 (航权识读)	23
10. 试题编号: T-2-10	24
考核技能点编号: J-2-3 (航空公司和航空联盟标志识读)	24
11. 试题编号: T-2-11	25
考核技能点编号: J-2-3 (航空公司和航空联盟标志识读)	25
12. 试题编号: T-2-12	26
考核技能点编号: J-2-3 (航空公司和航空联盟标志识读)	26
13. 试题编号: T-2-13	27
考核技能点编号: J-2-3 (航空公司和航空联盟标志识读)	27

14. 试题编号: T-2-14	28
考核技能点编号: J-2-3 (航空公司和航空联盟标志识读)	28
15. 试题编号: T-2-15	28
考核技能点编号: J-2-3 (航空公司和航空联盟标志识读)	29
16. 试题编号: T-2-16	29
考核技能点编号: J-2-3 (航空公司和航空联盟标志识读)	29
17. 试题编号: T-2-17	30
考核技能点编号: J-2-3 (航空公司和航空联盟标志识读)	30
18. 试题编号: T-2-18	31
考核技能点编号: J-2-3 (航空公司和航空联盟标志识读)	31
19. 试题编号: T-2-19	32
考核技能点编号: J-2-3 (航空公司和航空联盟标志识读)	32
20. 试题编号: T-2-20	33
考核技能点编号: J-2-4 (民航组织标志识读)	33
21. 试题编号: T-2-21	33
考核技能点编号: J-2-4 (民航组织标志识读)	33
22. 试题编号: T-2-22	34
考核技能点编号: J-2-5 (危险品国际通用标识识读)	34
23. 试题编号: T-2-23	35
考核技能点编号: J-2-5 (危险品国际通用标识识读)	35
24. 试题编号: T-2-24	36
考核技能点编号: J-2-5 (危险品国际通用标识识读)	36
25. 试题编号: T-2-25	37
考核技能点编号: J-2-6 (常用工作英语对话)	37
26. 试题编号: T-2-26	38
考核技能点编号: J-2-6 (常用工作英语对话)	38
27. 试题编号: T-2-27	39
考核技能点编号: J-2-6 (常用工作英语对话)	39
28. 试题编号: T-2-28	40
考核技能点编号: J-2-6 (常用工作英语对话)	40

29. 试题编号: T-2-29	41
考核技能点编号: J-2-6 (常用工作英语对话)	41
30. 试题编号: T-2-30	42
考核技能点编号: J-2-6 (常用工作英语对话)	42
31. 试题编号: T-2-31	43
考核技能点编号: J-2-7 (民用航空法律法规)	43
32. 试题编号: T-2-32	44
考核技能点编号: J-2-7 (民用航空法律法规)	44
33. 试题编号: T-2-33	45
考核技能点编号: J-2-7 (民用航空法律法规)	45
34. 试题编号: T-2-34	45
考核技能点编号: J-2-7 (民用航空法律法规)	45
35. 试题编号: T-2-35	46
考核技能点编号: J-2-7 (民用航空法律法规)	46
模块三 空中乘务服务模块	47
1. 试题编号: T-3-1	47
考核技能点编号: J-3-1 (预先准备阶段)	47
2. 试题编号: T-3-2	48
考核技能点编号: J-3-1 (预先准备阶段)	48
3. 试题编号: T-3-3	48
考核技能点编号: J-3-1 (预先准备阶段)	48
4. 试题编号: T-3-4	49
考核技能点编号: J-3-1 (预先准备阶段)	49
5. 试题编号: T-3-5	50
考核技能点编号: J-3-1 (预先准备阶段)	50
6. 试题编号: T-3-6	50
考核技能点编号: J-3-1 (航后讲评阶段)	50
7. 试题编号: T-3-7	51
考核技能点编号: J-3-1 (航后讲评阶段)	51
8. 试题编号: T-3-8	51

考核技能点编号：J-3-1（航后讲评阶段）	51
9. 试题编号：T-3-9	52
考核技能点编号：J-3-1（航后讲评阶段）	52
10. 试题编号：T-3-10	53
考核技能点编号：J-3-1（航后讲评阶段）	53
11. 试题编号：T-3-11	53
考核技能点编号：J-3-2（客舱服务）	53
12. 试题编号：T-3-12	54
考核技能点编号：J-3-2（客舱服务）	54
13. 试题编号：T-3-13	55
考核技能点编号：J-3-2（客舱服务）	55
14. 试题编号：T-3-14	55
考核技能点编号：J-3-2（客舱服务）	55
15. 试题编号：T-3-15	56
考核技能点编号：J-3-2（客舱服务）	56
16. 试题编号：T-3-16	56
考核技能点编号：J-3-3（特殊旅客服务）	56
17. 试题编号：T-3-17	57
考核技能点编号：J-3-3（特殊旅客服务）	57
18. 试题编号：T-3-18	58
考核技能点编号：J-3-3（特殊旅客服务）	58
19. 试题编号：T-3-19	58
考核技能点编号：J-3-3（特殊旅客服务）	58
20. 试题编号：T-3-20	59
考核技能点编号：J-3-4（机上急救）	59
21. 试题编号：T-3-21	60
考核技能点编号：J-3-4（机上急救）	60
22. 试题编号：T-3-22	60
考核技能点编号：J-3-4（机上急救）	60
23. 试题编号：T-3-23	61

考核技能点编号：J-3-5（客舱服务特殊情况处置）	61
24. 试题编号：T-3-24	61
考核技能点编号：J-3-5（客舱服务特殊情况处置）	61
25. 试题编号：T-3-25	62
考核技能点编号：J-3-5（客舱服务特殊情况处置） J-3-6（客舱广播）	62
26. 试题编号：T-3-26	63
考核技能点编号：J-3-6（客舱广播）	63
27. 试题编号：T-3-27	64
考核技能点编号：J-3-6（客舱广播）	64
28. 试题编号：T-3-28	65
考核技能点编号：J-3-6（客舱广播）	65
29. 试题编号：T-3-29	66
考核技能点编号：J-3-6（客舱广播）	66
30. 试题编号：T-3-30	67
考核技能点编号：J-3-6（客舱广播）	67
模块四 机场安全检查技能模块	68
1. 试题编号：T-4-1	68
考核技能点编号：J-4-1（证件查验）	68
2. 试题编号：T-4-2	69
考核技能点编号：J-4-1（证件查验）	69
3. 试题编号：T-4-3	70
考核技能点编号：J-4-1（证件查验）	70
4. 试题编号：T-4-4	71
考核技能点编号：J-4-2（人身检查）	71
5. 试题编号：T-4-5	73
考核技能点编号：J-4-2（人身检查）	73
6. 试题编号：T-4-6	75
考核技能点编号：J-4-2（人身检查）	75
7. 试题编号：T-4-7	77
考核技能点编号：J-4-2（人身检查）	77

8. 试题编号: T-4-8	79
考核技能点编号: J-4-3 (开箱包检查)	79
9. 试题编号: T-4-9	81
考核技能点编号: J-4-3 (开箱包检查)	81
10. 试题编号: T-4-10	82
考核技能点编号: J-4-3 (开箱包检查)	82

空中乘务专业技能抽考题库

模块一 职业素养模块

1. 试题编号：T-1-1

考核技能点编号：J-1-1（职业形象塑造-女士长发盘发）

(1) 任务描述

请按职业化形象标准，模仿下图所示，现场进行端庄式盘发。如果考生的发型不符合本题要求，可向考官申请更换同类任务的考题。



图 1-1-1 女士盘发标准

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室一间，照明、通风好	必备
设备	每人梳子一把，发型定型产品若干	必备
评测专家	每个教室监考员、评委老师 4 名	必备

(3) 考核时量

10-15 分钟

(4) 评分细则

测试内容	专业化形象考核评分标准	分值	得分
女士盘发	头发应为自然的黑色或棕色，发丝应保持清洁，有光泽、无头皮屑（3'）；发型应梳理整齐，如发量较少，可以适当使用假发，但使用假发后不得有明显假发的痕迹（3'）。	6'	
	使用无饰物的黑色一字隐形发夹固定头发，数量≤3 个，发夹长度为 6cm，宽度为 0.5cm；发夹佩戴位置：发髻左侧、右侧以及发髻下面，不可用于头顶部头发的固定（3'）；使	6'	

	用 U 形夹固定头发，要求全部插入发内；统一使用隐形发网（3'）。		
	将长发扎成马尾式，长发扎起的高度与上耳廓平齐（3'）。头顶部头发打造空气感，蓬起高度在 3cm—5cm.使用发胶、摩斯定型，不得有蓬乱的感觉（4'）。	7'	
	盘发时向上卷绕，不要过度拧转，一圈半为宜，将发尾隐藏在发髻中；用 U 形夹固定发髻，四个 U 形夹上下左右位置各一个。	3'	
	在规定时间内完成，超时扣 3 分。	3'	
小计		25'	

2. 试题编号：T-1-2

考核技能点编号：J-1-1（职业形象塑造-女士短发打理）

（1）任务描述

请按职业化形象标准，模仿下图所示，现场打理短发。如果考生的发型不符合本题要求，可向考官申请更换同类任务的考题。



图 1-1-2 女士短发打理标准

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室一间，照明、通风好	必备
设备	每人梳子一把，发型定型产品若干	必备
评测专家	每个教室监考员、评委老师 4 名	必备

（3）考核时量

10-15 分钟

（4）评分细则

测试内容	专业化形象考核评分标准	分值	得分
------	-------------	----	----

女士短发	无染发、无碎发、无头皮屑；发丝清爽、整齐，整个发型干净利落。	6'	
	真发的长度最短不得短于两寸，可经过烫发打造整体造型，整体造型应柔和、圆润；刘海需要经过打理固定，头发禁止掉下遮住脸颊；禁止爆炸式、板寸式、翻翘式、倒剃式短发；背面长度不可超过衣领上缘。	6'	
	将头发按所需造型方向吹干吹蓬（2'）；将造型产品均匀涂于手心，按所吹方向涂抹，应先抓发根然后抓发尾（2'）；打造空气层次感，按所需进行造型制造纹理感，注意整体轮廓（4'）；喷干胶定型，最后调整，避免毛躁（2'）。	10'	
	在规定时间内完成，超时扣3分。	3'	
小计		25'	

3.试题编号：T-1-3

考核技能点编号：J-1-1（职业形象塑造-男士发型打理）

(1) 任务描述

请按职业化形象标准，模仿下图所示，现场进行短发打理（男士发型）。



图 1-1-3 男士发型标准

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室一间，照明、通风好	必备
设备	每人梳子一把，发型定型产品若干	必备
评测专家	每个教室监考员、评委老师4名	必备

(3) 考核时量

10-15 分钟

(4) 评分细则

测试内容	专业化形象考核评分标准	分值	得分
男士发型	头发应为自然的黑色或棕色，头发应保持干净，有光泽、无头皮屑，及时清洗（3'）；发型要求轮廓分明，两侧鬓角不得长于耳廓中部，发尾最长不得超过衣领上限，前面发型必须保持在眉毛上方，不能遮住眼睛（5'）。使用发胶、摩斯等定型（3'）。禁止光头和怪异发型、禁止男士留长发、长鬓角。	11'	
	将头发按所需造型方向吹干吹蓬；将造型产品均匀涂于手心，按所吹方向涂抹，应先抓发根然后抓发尾（2'）；打造空气层次感，按所需进行造型制造纹理感，注意整体轮廓（5'）；喷干胶定型，最后调整，避免毛躁（2'）。吹发及造型时顶区应略高于其他地方（2'）；造型时走向应主要以头发本身方向为主。	11'	
	在规定时间内完成，超时扣3分。	3'	
小计		25'	

4.试题编号：T-1-4

考核技能点编号：J-1-1（职业形象塑造-女士妆容塑造）

(1) 任务描述

请按职业化形象标准，模仿下图所示，现场进行妆容塑造（女生）。



图 1-1-4 女士妆容塑造标准

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室一间，照明、通风好	必备
评测专家	每个教室监考员、评委老师 4 名	必备

(3) 考核时量

10-15 分钟

(4) 评分细则

测试内容	专业化形象考核评分标准	分值	得分
化妆	粉底的颜色应与自己肤色相近，保持与脖颈之间无明显分界。	3'	
	眉毛颜色应与头发颜色相近，修剪秀丽整齐，眉笔应使用黑色、深棕色为宜。	3'	
	眼影用大地色系或与服装颜色协调的颜色，塑造外深内浅，注意层次过度。	4'	
	眼线以黑色、深棕色为宜（眼线不可描得过重、过长）。	3'	
	睫毛膏颜色为黑色或棕色。	3'	
	腮红的颜色应与口红颜色为同色系，不得使用荧光效果的腮红。根据自己的脸型决定腮红的位置。	3'	
	口红使唇部红润有光泽。	3'	

	在规定时间内完成，超时扣3分。	3'	
小计		25'	

5. 试题编号：T-1-5

考核技能点编号：J-1-1（职业形象塑造-环形结丝巾系法）

（1）任务描述

请按职业化形象标准，模仿图中所示，现场展示环形结丝巾系法。



（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室一间，照明、通风好	必备
设备	丝巾，尺寸为53cm×53cm	必备
评测专家	每个教室监考员、评委老师4名	必备

（3）考核时量

10-15分钟

（4）评分细则

测试内容	专业化形象考核评分标准	分值	得分
职业形象塑造	保持丝巾整洁、美观、干净、平整	5'	
	不得沾有口红印及油渍。	5'	
	1.将大方巾对角向中间折叠成3至4cm宽的长条形。 2.将折好的丝巾围在脖子上并在丝巾的一端绕一圈打个松松的结。 3.将另一端由下往上通过这个结。 4.将丝巾的前段拉出，让结能够变紧。 每个步骤3分	12'	
	在规定时间内完成，超时扣3分。	3'	

小计	25'	
----	-----	--

6. 试题编号：T-1-6

考核技能点编号：J-1-1（职业形象塑造-平结领带打法）

（1）任务描述

请按职业化形象标准，模仿图中所示，现场展示平结领带打法。



（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室一间，照明、通风好，	必备
设备	领带，素色或条纹为主	必备
评测专家	每个教室监考员、评委老师 4 名	必备

（3）考核时量

10-15 分钟

（4）评分细则

测试内容	专业化形象考核评分标准	分值	得分
职业形象塑造	保持领带整洁、美观、干净、平整	5'	
	不得沾有油渍。	5'	
	1.右手握住宽的一端（下面称大端），左手握住窄的一端（下面称小端）。大端在前，小端在后，交叉叠放。 2.将大端绕到小端之后。 3.继续将大端在正面从右边翻到左手边，成环。 4.把大端翻到领带结之下，并从领口位置翻出。 5.再将大端插入先前形成的环中，系紧。	10'	

	每错一个步骤扣 2 分		
	在规定时间内完成，超时扣 5 分。	5'	
小计		25'	

7. 试题编号：T-1-7

考核技能点编号：J-1-2（职业礼仪）

（1）任务描述

请按照职业仪态礼仪标准，模拟你在公司会议室门口迎候一位年长学者，并为他呈递会议资料。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室一间，照明、通风好，	必备
道具	一份文件，	必备
评测专家	每个教室监考员、评委老师 4 名，扮演学者的工作人员 1 名	必备

（3）考核时量

10 分钟

（4）评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
职业仪态 礼仪	面带微笑,表情自然,仪态优美,举止有礼(3');能够快速进入角色,再现模拟场景,能准确把握考核要点;语言组织逻辑紧密,语音清晰,表达流畅(3');能沉着自如地应对模拟场景,行为举止表现得体,尽显大学生礼仪风采(3')。	9'	
	迎候礼仪:标准站姿,体态端庄、挺拔、稳重、大气(3')。行鞠躬礼,身体前倾 30 度,后脑勺、后背与腰在同一条直线上(3')。行礼时,眼睛看下方,起身后面带微笑有眼神交流,双目注视对方 2 秒钟后再移开(3'); 文件递接礼仪:身体前倾,双手递送,文字朝向对方(4')。	13'	
	在规定时间内完成，超时扣 3 分。	3'	
小计		25'	

8. 试题编号：T-1-8

考核技能点编号：J-1-2（职业礼仪）

(1) 任务描述

请按职业仪态礼仪标准，模拟你准备向中队督导请教一些问题，你先给督导打电话预约好时间，并做登门请教。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室一间，照明、通风好，	必备
道具	一份文件，	必备
评测专家	每个教室监考员、评委老师 4 名，扮演督导的工作人员 1 名	必备

(3) 考核时量

10 分钟

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
职业仪态 礼仪	入场表现大方，走路体态优美，姿势得体，整体印象好(3')；对模拟场景表演到位，把握模拟要点，语言组织逻辑性紧密，语音清晰，表达流利(3')；较好地处理模拟场景，行为举止表现得体，尽显大学生礼仪文化的风采(3')。	9'	
	电话礼仪：问候语包括专业、班级名称、自己的姓名，打电话的目的(3')；登门请教礼仪：先轻叩门，得到允许后，方可进入(3')。鞠躬礼，身体向前，腰部下弯，头、颈、背成一条直线(3')，视线随着身体的移动而移动，鞠躬度数为 30°(1')。行礼时，说话和行礼不能同时进行(3')。	13'	
	在规定时间内完成，超时扣 3 分。	3'	
小计		25'	

9. 试题编号：T-1-9

考核技能点编号：J-1-2（职业礼仪）

(1) 任务描述

请按职业仪态礼仪标准，模拟参加某公司招聘面试，递交简历并做自我介绍。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
----	--------	----

场地	教室一间，照明、通风好，	必备
道具	一份求职简历	必备
评测专家	每个教室监考员、评委老师 4 名，扮演面试官的工作人员 1 名	必备

(3) 考核时量

10 分钟

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
职业仪态 礼仪	入场表现大方，走路体态优美，姿势得体，整体印象好(3')；对模拟场景表演到位，把握模拟要点，语言组织逻辑性紧密，语音清晰，表达流利(3')；较好地处理模拟场景，行为举止表现得体，尽显大学生礼仪文化的风采(3')。	9'	
	面试礼仪：鞠躬礼，身体向前，腰部下弯，头、颈、背成一条直线(3')，视线随着身体的移动而移动，鞠躬度数为 30°(3')。行礼时，说话和行礼不能同时进行；自我介绍礼仪：作自我介绍时，面带微笑，双手呈递面试材料(3')。眼睛要注视对方，如果时间比较长，可采取“散点柔视法”(3')；面试结束后，向面试官致谢(1')	13'	
	在规定时间内完成，超时扣 3 分。	3'	
小计		25'	

10.试题编号：T-1-10

考核技能点编号：J-1-2（职业礼仪）

(1) 任务描述

请按照职业仪态礼仪标准，模仿机场贵宾室服务员迎候旅客，并引导旅客进入贵宾室休息的礼仪展示。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室一间，照明、通风好，	必备
道具	椅子一把	必备
评测专家	每个教室监考员、评委老师 4 名，扮演旅客的工作人员 1 名	必备

(3) 考核时量

10 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
职业仪态 礼仪	入场表现大方，走路体态优美，姿势得体，整体印象好(3’); 对模拟场景表演到位，把握模拟要点，语言组织逻辑性紧密，语音清晰，表达流利(3’); 较好地处理模拟场景，行为举止表现得体，尽显大学生礼仪文化的风采(3’)。	9’	
	迎候礼仪：标准站姿，体态端庄、挺拔、稳重、大气(3’)。鞠躬礼，身体前倾 30 度，后脑勺、后背和腰在同一条直线上(4’)，行礼时，眼睛是往下看，起身后面带微笑注视对方 2 秒钟再转移眼神(3’); 引领礼仪：五指并拢，目光随着手势走。在指引方向后，手臂不可以马上放下，保持手势顺势送出几步(3’)。	13’	
	在规定时间内完成，超时扣 3 分。	3’	
小计		25’	

11. 试题编号：T-1-11

考核技能点编号：J-1-2（职业礼仪）

(1) 任务描述

请按照职业仪态礼仪标准，模拟以下情景，顾客钱包遗落，进行拾物并递接的仪态展示。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室一间，照明、通风好，	必备
道具	钱包一个	必备
评测专家	每个教室监考员、评委老师 4 名，扮演顾客的工作人员 1 名	必备

(3) 考核时量

10 分钟。

(4) 评分标准

测试内容	评分标准	分值	得分
职业仪态	入场表现大方，走路体态优美，姿势得体，整体印象好	9’	

礼仪	(3');对模拟场景表演到位,把握模拟要点,语言组织逻辑性紧密,语音清晰,表达流利(3');较好地处理模拟场景,行为举止表现得体,尽显大学生礼仪文化的风采(3')。		
	拾物:高低蹲姿;腿高一侧的手轻轻扶在腿上(3'),腿低一侧的手用来拾取物品(3'),上身尽量保持垂直(2');钱包递送:身体前倾,双手递送钱包(4');与旅客沟通(1')。	13'	
	在规定时间内完成,超时扣3分。	3'	
小计		25'	

12.试题编号: T-1-12

考核技能点编号: J-1-2 (职业礼仪)

(1)任务描述

请按职业仪态礼仪标准,模拟你不小心把杯子弄倒了,把顾客的书弄湿了。顾客看到了这一情形很生气地说:“你弄湿了我的书,太过分了,你要赔。”

(2)实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室一间,照明、通风好,	必备
道具	水杯一个,书一本	必备
评测专家	每个教室监考员、评委老师4名,扮演同学的工作人员1名	必备

(3)考核时量

10分钟。

(4)评分标准

测试内容	评分标准	分值	得分
职业仪态礼仪	入场表现大方,走路体态优美,姿势得体,整体印象好(3');对模拟场景表演到位,把握模拟要点,语言组织逻辑性紧密,语音清晰,表达流利(3');较好地处理模拟场景,行为举止表现得体,尽显大学生礼仪文化的风采(3')。	9'	
	仪态礼仪:立即起身站立,鞠躬道歉(3')。身体向前,腰部下弯,头、颈、背成一条直线(3'),视线随着身体的移动而移动。道歉时的鞠躬度数应为45°(3');沟通礼仪:语言组织、	13'	

	语气 (4')。		
	在规定时间内完成，超时扣 3 分。	3'	
小计		25'	

13.试题编号：T-1-13

考核技能点编号：J-1-2（职业礼仪）

(1)任务描述

请按照职业仪态礼仪标准，模仿机场问询柜台工作人员，展示优雅坐姿和沟通仪态礼仪(如：旅客询问某航班的到达时间)。

(2)实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室一间，照明、通风好，	必备
道具	条形桌一张，椅子一把	必备
评测专家	每个教室监考员、评委老师 4 名，扮演旅客的工作人员 1 名	必备

(3)考核时量

10 分钟。

(4)评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
职业仪态 礼仪	入场表现大方，走路体态优美，姿势得体，整体印象好(3')；对模拟场景表演到位，把握模拟要点，语言组织逻辑性紧密，语音清晰，表达流利(3')；较好地处理模拟场景，行为举止表现得体，尽显大学生礼仪文化的风采(3')。	9'	
	坐姿：坐姿端庄、自然、挺拔、优美(3')；与旅客沟通：起立，行鞠躬礼：身体向前，腰部下弯，头、颈、背成一条直线(3')，视线随着身体的移动而移动，鞠躬度数为 30°(3')。行礼时，说话和行礼不能同时进行沟通时眼睛要注视对方，如果时间比较长，可采取“散点柔视法”(3')；引导方向手势，五指并拢，目光随着手势走。(1')	13'	
	在规定时间内完成，超时扣 3 分。	3'	
小计		25'	

14.试题编号：T-1-14

考核技能点编号：J-1-2（职业礼仪）

(1) 任务描述

请按照职业仪态礼仪标准，模拟行进在候机楼遇到公司领导正在陪同重要客人参观相遇的礼让，随后等候电梯，展示搭乘电梯的礼让。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室一间，照明、通风好，	必备
评测专家	每个教室监考员、评委老师 4 名，扮演领导和重要客人的工作人员各 1 名	必备

(3) 考核时量

10 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
职业仪态礼仪	入场表现大方，走路体态优美，姿势得体，整体印象好(3')；对模拟场景表演到位，把握模拟要点，语言组织逻辑性紧密，语音清晰，表达流利(3')；较好地处理模拟场景，行为举止表现得体，尽显大学生礼仪文化的风采(3')。	9'	
	进中的礼让：走廊相遇，主动停下，面向领导侧身并问候(3')。做出礼让手势；电梯礼仪：第一个进入电梯，一手按“开门”按钮，另一只手按住电梯侧门(3')。主动询问并为他按楼层(3')，在电梯里应该正面朝电梯口站立。在到达目的地时，按住“开”的按钮，等其他人出去后再放开按钮，走出电梯(4')。	13'	
	在规定时间内完成，超时扣 3 分。	3'	
小计		25'	

15. 试题编号：T-1-15

考核技能点编号：J-1-2（职业礼仪）

(1) 任务描述

请按照职业仪态礼仪标准，模拟你去图书馆看书。你走到一个放置了书包的座位上用礼貌用语询问周围并且坐下。在图书馆阅读期间，有人给你打来了电话。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室一间，照明、通风好，	必备
道具	包一个	必备
评测专家	每个教室监考员、评委老师 4 名，扮演同学的工作人员 1 名，扮演配合打电话的工作人员 1 名	必备

(4) 考核时量

10 分钟。

(5) 评分标准

测试内容	评分标准	分值	得分
职业仪态 礼仪	入场表现大方，走路体态优美，姿势得体，整体印象好(3’);对模拟场景表演到位，把握模拟要点，语言组织逻辑性紧密，语音清晰，表达流利(3’);较好地处理模拟场景，行为举止表现得体，尽显大学生礼仪文化的风采(3’)。	9’	
	仪态礼仪：进入图书馆，轻轻走路。有礼貌地询问“请问这里有人吗？”或者“我可以坐这里吗？”等别人回应后，才可以入座(4’)。拿书时，要轻拿轻放(3’);电话礼仪：进图书馆前，将手机调静音或震动(3’)。接电话要去走廊，不可大声说话，应尽快结束通话(3’)。	13’	
	在规定时间内完成，超时扣 3 分。	3’	
小计		25’	

模块二 职业基本技能模块

1. 试题编号：T-2-1

考核技能点编号：J-2-1（国内航空区划图识读）

(1) 任务描述

请仔细观察图片，回答下述问题。



- ①说出图中红色区域标识区域对应的航空区域名称；
- ②说出在该区域内所包含的省、自治区、直辖市名称，并说出省会城市(直辖市、自治区首府)机场三字代码；
- ③简述该区域地形地貌特征。

(2)实施条件

图片展示媒体设备。

(3) 考核时量

15 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
图示分析	正确回答区域名称	5'	
	正确回答省和直辖市名称；(6')	12'	
	正确回答省会城市和直辖市三字代码;(6')		
	正确回答该区域地形地貌特征(5')	5'	
	在规定时间内完成，超时扣3分。	3'	
小计		25'	

2.试题编号： T-2-2

考核技能点编号： J-2-1 （国内航空区划图识读）

(1) 任务描述

请仔细观察图片，回答下述问题。



- ①请说图中红色区域标识区域对应的航空区域名称；
- ②请说出在该区域内所包含的省、直辖市名称，并说出省会城市和直辖市机场三字代码；
- ③简述该区域地形地貌特征。

(2)实施条件：图片展示媒体设备。

(3)考核时量

15 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
图示分析	正确回答区域名称	5'	
	正确回答省和直辖市名称；(6')	12'	
	正确回答省会城市和直辖市三字代码;(6')		
	正确回答该区域地形地貌特征(5')	5'	
	在规定时间内完成，超时扣3分。	3'	
小计		25'	

3.试题编号：T-2-3

考核技能点编号：J-2-1（国内航空区划图识读）

(1) 任务描述

请仔细观察图片，回答下述问题。



- ①请说出图中红色区域对应的航空区域名称；
- ②请说出在该区域内所包含的省、直辖市名称，并说出省会城市和直辖市机场三字代码；
- ③简述该区域地形地貌特征。

(2) 实施条件

图片展示媒体设备。

(3) 考核时量

15 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
图示分析	正确回答区域名称	5'	
	正确回答省和直辖市名称；(6')	12'	
	正确回答省会城市和直辖市三字代码;(6')		
	正确回答该区域地形地貌特征(5')	5'	
	在规定时间内完成，超时扣3分。	3'	
小计		25'	

4.试题编号： T-2-4

考核技能点编号： J-2-1 （国内航空区划图识读）

(1) 任务描述

请仔细观察图片，回答下述问题。



- ①请说出图中红色区域对应的航空区域名称；
- ②请说出在该区域内所包含的省、直辖市名称，并说出省会城市和直辖市机场三字代码；
- ③简述该区域地形地貌特征。

(2) 实施条件

图片展示媒体设备。

(3) 考核时量

15 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
图示分析	正确回答区域名称	5'	
	正确回答省和直辖市名称；(6')	12'	
	正确回答省会城市和直辖市三字代码;(6')		
	正确回答该区域地形地貌特征(5')	5'	
	在规定时间内完成，超时扣3分。	3'	
小计		25'	

5.试题编号： T-2-5

考核技能点编号： J-2-2 （航权识读）

(1) 任务描述

请仔细观察图片，回答下述问题



①上图所示，请说出本国航机由本土飞往 B 国，中途飞越 A 国领空的权利是第几航权？该航权的名称是什么？

②上图所示，本国需要和哪国签订该航权？如果未签署该协议，会给航空公司造成怎样的影响？

(2) 实施条件

图片展示多媒体设备。

(3) 考核时量

15 分钟。

(4) 评分细则

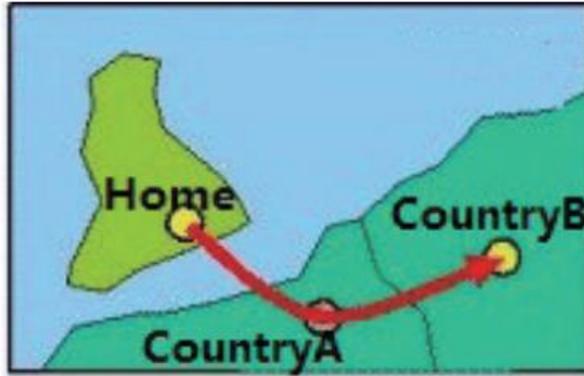
测试内容	评分标准	分值	得分
图示分析	正确回答航权	5'	
	正确回答航权名称	5'	
	正确回答签署协议国家	5'	
	正确回答影响	7'	
	在规定时间内完成，超时扣 3 分。	3'	
小计		25'	

6. 试题编号：T-2-6

考核技能点编号：J-2-2（航权识读）

(1) 任务描述

请仔细观察图片，回答下述问题。



①上图所示，请说出本国航机由本土飞往 B 国，中途在 A 国因技术需要降落、经停，但不作任何业务性工作，如上下客、货、邮的权利是第几航权？该航权的名称是什么？

②上图所示，本国需要和哪国签订该航权？通常因为哪些技术原因需要在协议国降落、经停？

(2) 实施条件

图片展示多媒体设备。

(3) 考核时量

15 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
图示分析	正确回答航权	5'	
	正确回答航权名称	5'	
	正确回答签署协议国家	5'	
	正确回答影响	7'	
	在规定时间内完成，超时扣 3 分。	3'	
小计		25'	

7. 试题编号：T-2-7

考核技能点编号：J-2-2（航权识读）

(1) 任务描述

请仔细观察图片，回答下述问题。



①上图所示，请说出本国航机由本土飞往 A 国境内卸下乘客、邮件或货物的权利是第几航权？该航权的名称是什么？

②上图所示，本国需要和哪国签订该航权？返回时能否在 A 国装载乘客、邮件或货物？为什么？

(2) 实施条件

图片展示多媒体设备。

(3) 考核时量

15 分钟。

(4) 评分细则

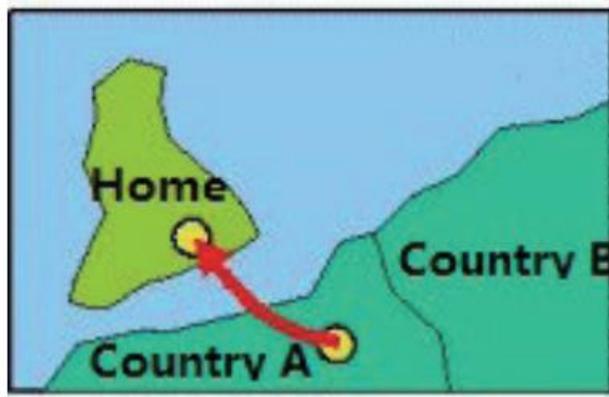
测试内容	评分标准	分值	得分
图示分析	正确回答航权	5'	
	正确回答航权名称	5'	
	正确回答签署协议国家	5'	
	正确回答影响	7'	
	在规定时间内完成，超时扣 3 分。	3'	
小计		25'	

8. 试题编号：T-2-8

考核技能点编号：J-2-2（航权识读）

(1) 任务描述

请仔细观察图片，回答下述问题。



①上图所示，请说出本国航机由 A 国飞回本土境内可以在协议国境内载运乘客、邮件或货物返回的权利是第几航权？该航权的名称是什么？

②北京—东京，如获得该航权，中国民航飞机是否能够载运旅客、邮件或货物搭乘原机返回北京？为什么？

(2) 实施条件

图片展示多媒体设备。

(3) 考核时量

15 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
图示分析	正确回答航权	5'	
	正确回答航权名称	5'	
	正确回答签署协议国家	5'	
	正确回答影响	7'	
	在规定时间内完成，超时扣 3 分。	3'	
小计		25'	

9. 试题编号：T-2-9

考核技能点编号：J-2-2（航权识读）

(1) 任务描述

请仔细观察图片，回答下述问题。



①某国或地区的航空公司在境外 A、B 两国间载运客货且中途经停其登记国或地区的权利是第几航权？该航权的名称是什么？

②在伦敦—北京—首尔航线上，国航使用该航权将源自英国的旅客运经北京后再运到韩国。请分析国航使用该航权有什么好处？

(2) 实施条件

图片展示多媒体设备。

(3) 考核时量

15 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
图示分析	正确回答航权	5'	
	正确回答航权名称	5'	
	正确回答签署协议国家	5'	
	正确回答影响	7'	
	在规定时间内完成，超时扣 3 分。	3'	
小计		25'	

10. 试题编号：T-2-10

考核技能点编号：J-2-3（航空公司和航空联盟标志识读）

(1) 任务描述

请仔细观察图片，回答下述问题。



- ①上图所示是哪家航空公司的标志？说出其二字代码。
- ②上图所示航空公司的总部在哪个城市？
- ③请说出图示航空公司总部所在城市机场名称及其三字代码。

(2) 实施条件

图片展示多媒体设备。

(3) 考核时量

15 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
图示分析	正确回答航权	5'	
	正确回答航权名称	5'	
	正确回答签署协议国家	5'	
	正确回答影响	7'	
	在规定时间内完成，超时扣 3 分。	3'	
小计		25'	

11. 试题编号：T-2-11

考核技能点编号：J-2-3（航空公司和航空联盟标志识读）

(1) 任务描述

请仔细观察图片，回答下述问题。



- ①上图所示是哪家航空公司的标志？说出其二字代码。
- ②上图所示航空公司的总部在哪个城市？
- ③请说出图示航空公司总部所在城市机场名称及其三字代码。

(2) 实施条件

图片展示多媒体设备。

(3) 考核时量

15 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
图示分析	正确回答航空公司名称	5'	
	正确回答航空公司二字代码	5'	
	正确回答总部所在城市名称	5'	
	正确回答总部城市机场名称	5'	
	正确回答总部城市机场三字代码	3'	
	在规定时间内完成，超时扣 2 分。	2'	
小计		25'	

12. 试题编号：T-2-12

考核技能点编号：J-2-3（航空公司和航空联盟标志识读）

(1) 任务描述

请仔细观察图片，回答下述问题。



- ①上图所示是哪家航空公司的标志？说出其二字代码。
- ②上图所示航空公司的总部在哪个城市？
- ③请说出图示航空公司总部所在城市机场名称及其三字代码。

(2) 实施条件

图片展示多媒体设备。

(3) 考核时量

15 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
图示分析	正确回答航空公司名称	5'	
	正确回答航空公司二字代码	5'	
	正确回答总部所在城市名称	5'	
	正确回答总部城市机场名称	5'	
	正确回答总部城市机场三字代码	3'	
	在规定时间内完成，超时扣 2 分。	2'	
小计		25'	

13. 试题编号：T-2-13

考核技能点编号：J-2-3（航空公司和航空联盟标志识读）

(1) 任务描述

请仔细观察图片，回答下述问题。



- ①上图所示是哪家航空公司的标志？说出其二字代码。
- ②上图所示航空公司的总部在哪个城市？
- ③请说出图示航空公司总部所在城市机场名称及其三字代码。

(2) 实施条件

图片展示多媒体设备。

(3) 考核时量

15 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
图示分析	正确回答航空公司名称	5'	
	正确回答航空公司二字代码	5'	

	正确回答总部所在城市名称	5'	
	正确回答总部城市机场名称	5'	
	正确回答总部城市机场三字代码	3'	
	在规定时间内完成，超时扣 2 分。	2'	
小计		25'	

14. 试题编号：T-2-14

考核技能点编号：J-2-3（航空公司和航空联盟标志识读）

(1) 任务描述

请仔细观察图片，回答下述问题。



- ① 上图所示是哪家航空公司的标志？说出其二字代码。
- ② 上图所示航空公司的总部在哪个城市？
- ③ 请说出图示航空公司总部所在城市机场名称及其三字代码。

(2) 实施条件

图片展示多媒体设备。

(3) 考核时量

15 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
图示分析	正确回答航空公司名称	5'	
	正确回答航空公司二字代码	5'	
	正确回答总部所在城市名称	5'	
	正确回答总部城市机场名称	5'	
	正确回答总部城市机场三字代码	3'	
	在规定时间内完成，超时扣 2 分。	2'	
小计		25'	

15. 试题编号：T-2-15

考核技能点编号：J-2-3（航空公司和航空联盟标志识读）

(1) 任务描述

请仔细观察图片，回答下述问题。



- ①上图所示是哪家航空公司的标志？说出其二字代码。
- ②上图所示航空公司的总部在哪个城市？
- ③请说出图示航空公司总部所在城市机场名称及其三字代码。

(2) 实施条件

图片展示多媒体设备。

(3) 考核时量

15 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
图示分析	正确回答航空公司名称	5'	
	正确回答航空公司二字代码	5'	
	正确回答总部所在城市名称	5'	
	正确回答总部城市机场名称	5'	
	正确回答总部城市机场三字代码	3'	
	在规定时间内完成，超时扣 2 分。	2'	
小计		25'	

16. 试题编号：T-2-16

考核技能点编号：J-2-3（航空公司和航空联盟标志识读）

(1) 任务描述

请仔细观察图片，回答下述问题。



- ①上图所示是哪家航空公司的标志？说出其二字代码。
- ②上图所示航空公司的总部在哪个城市？
- ③请说出图示航空公司总部所在城市机场名称及其三字代码。

(2) 实施条件

图片展示多媒体设备。

(3) 考核时量

15 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
图示分析	正确回答航空公司名称	5'	
	正确回答航空公司二字代码	5'	
	正确回答总部所在城市名称	5'	
	正确回答总部城市机场名称	5'	
	正确回答总部城市机场三字代码	3'	
	在规定时间内完成，超时扣 2 分。	2'	
小计		25'	

17. 试题编号：T-2-17

考核技能点编号：J-2-3（航空公司和航空联盟标志识读）

(1) 任务描述

请仔细观察图片，回答下述问题。



- ①上图所示是哪家航空公司的标志？说出其二字代码。
- ②上图所示航空公司的总部在哪个城市？
- ③请说出图示航空公司总部所在城市机场名称及其三字代码。

(2) 实施条件

图片展示多媒体设备。

(3) 考核时量

15 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
图示分析	正确回答航空公司名称	5'	
	正确回答航空公司二字代码	5'	
	正确回答总部所在城市名称	5'	
	正确回答总部城市机场名称	5'	
	正确回答总部城市机场三字代码	3'	
	在规定时间内完成，超时扣 2 分。	2'	
小计		25'	

18. 试题编号：T-2-18

考核技能点编号：J-2-3（航空公司和航空联盟标志识读）

(1) 任务描述

请仔细观察图片，回答下述问题。



- ①请说出至少 5 个上图所示航空联盟成员公司的名称及二字代码。
- ②上图所示航空公司均为同一航空联盟成员，该航空联盟的名称是什么？

(2) 实施条件

图片展示多媒体设备。

(3) 考核时量

15 分钟。

(4) 评分细则

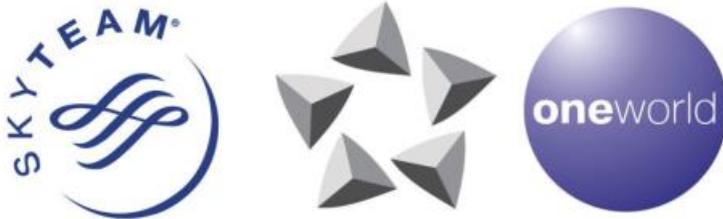
测试内容	评分标准	分值	得分
图示分析	正确回答航空公司名称	5'	
	正确回答航空公司二字代码	5'	
	正确回答航空联盟的名称	12'	
	在规定时间内完成，超时扣 3 分。	3'	
小计		25'	

19. 试题编号：T-2-19

考核技能点编号：J-2-3（航空公司和航空联盟标志识读）

(1) 任务描述

请仔细观察图片，回答下述问题。



- ① 上图所示，由左至右，请依次说出航空联盟的名称。
- ② 请说出我国国航、深航、东航、厦航分别属于哪个航空联盟？
- ③ 请说出加入航空联盟的好处，至少三点。

(2) 实施条件

图片展示多媒体设备。

(3) 考核时量

15 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
图示分析	正确回答航空联盟名称	5'	
	正确回答航空公司分属的航空联盟	5'	
	正确回答加入航空联盟的好处	12'	
	在规定时间内完成，超时扣 3 分。	3'	

小计	25'	
----	-----	--

20.试题编号：T-2-20

考核技能点编号：J-2-4（民航组织标志识读）

(1)任务描述

请仔细观察图,回答下述问题。



- ①图中所示是哪个国际组织的标志(全称)?该组织总部在哪里?执行机构在哪里?
- ②该国际组织的性质是什么?

(2) 实施条件

图片展示多媒体设备。

(3) 考核时量

15 分钟。

(4)评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
图示分析	正确回答国际组织名称	5'	
	正确回答国际组织总部、执行机构地点	5'	
	正确回答国际组织性质	12'	
	在规定时间内完成，超时扣3分。	3'	
小计		25'	

21.试题编号：T-2-21

考核技能点编号：J-2-4（民航组织标志识读）

(1)任务描述

请仔细观察图,回答下述问题。



①图中所示是哪个国际组织的标志(全称)?该组织总部在哪里?执行机构在哪里?

②该国际组织的性质是什么?

(2) 实施条件

图片展示多媒体设备。

(3) 考核时量

15 分钟。

(4)评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
图示分析	正确回答国际组织名称	5	
	正确回答国际组织总部、执行机构地点	5'	
	正确回答国际组织性质	12'	
	在规定时间内完成，超时扣 3 分。	3'	
小计		25'	

22.试题编号： T-2-22

考核技能点编号： J-2-5 （危险品国际通用标识识读）

(1) 任务描述

请仔细观察图，回答下述问题



- ①图中所示请说明每个标签的项号、名称、所属类别；
- ②请列举三种用图中标签来标识的危险品；
- ③标签所示物质发生火灾，应采取什么措施？

(2)实施条件

多媒体设备

(3)考核时量

30 分钟

(4)评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
危险品国际通用标识标读	正确叙述图中标签项号、名称、所属类别	10'	
	正确列举危险品	10'	
	正确回答③问题	12'	
	在规定时间内完成，超时扣 3 分。	3'	
小计		25'	

23.试题编号： T-2-23

考核技能点编号： J-2-5 （危险品国际通用标识识读）

(1) 任务描述

请仔细观察图，回答下述问题



- ①图中所示请说明每个标签的项号、名称、所属类别；
- ②请列举三种用图中标签来标识的危险品；
- ③标签所示物质发生火灾，应采取什么措施？

(2)实施条件

多媒体设备

(3)考核时量

30 分钟

(4)评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
危险品国际通用标识识读	正确叙述图中标签项号、名称、所属类别	10'	
	正确列举危险品	10'	
	正确回答③问题	12'	
	在规定时间内完成，超时扣3分。	3'	
小计		25'	

24.试题编号：T-2-24

考核技能点编号：J-2-5（危险品国际通用标识识读）

(1) 任务描述

请仔细观察图，回答下属问题



- ①图中所示请说明每个标签的项号、名称、所属类别；
- ②请列举三种用图中标签来标识的危险品；
- ③标签所示物质发生火灾，应采取什么措施？

(2)实施条件

多媒体设备

(3)考核时量

30 分钟

(4)评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
危险品国际通用标识标读	正确叙述图中标签项号、名称、所属类别	10'	
	正确列举危险品	10'	
	正确回答③问题	12'	
	在规定时间内完成，超时扣3分。	3'	
小计		25'	

25.试题编号：T-2-25

考核技能点编号：J-2-6（常用工作英语对话）

(1) 任务描述

考生根据括号内提示完成对话并朗读。要求语音标准、语法规范，填写内容合乎情景。

Direction: Mr. White is checking in for his flight MF8191 to Beijing. And he wants an aisle seat.

Ground staff: Good morning. What _____? (do, for)

Passenger: I want to check in for my flight MF8191

G: May _____? (look)

you are

G: Thank you very much. What _____? (seat)

P: Aisle seat, please.

G: I am sorry. There is no aisle seat. How _____? (window, seat)

P: OK.

G: Thanks for understanding. Here are _____. (boarding pass).

(2) 实施条件

多媒体教室，多媒体设备。

(3) 考核时量

15 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准		分值	得分
英语能力 测试	发音	发音标准。出现明显语音或语调错误， 每处扣 1 分	5'	
	准确性	用词表达准确，句子结构规范。出现语 法或用词错误，每处扣 1 分。	5'	
	流利程度	语言组织合理，停顿恰当，表达连贯。 出现中断或重复进而影响句子整体表达，每 处扣 3 分	15'	
小计			25'	

26. 试题编号：T-2-26

考核技能点编号：J-2-6（常用工作英语对话）

(1) 任务描述

考生根据括号内提示完成对话并朗读。要求语音标准、语法规范，填写内容合乎情景。

Direction: A passenger has to go through the security check before he boards his flight.

Passenger: Morning. I want to board the flight.

Security inspector: Morning, Please _____. (show)

P: Here you are.

S: What _____? (destination)

P: I am going to Hong Kong

P: Three pieces

S, Please _____ . (security gate)

P: Is it OK?

S: Yes. Wish _____ . (journey)

(2) 实施条件

多媒体教室，多媒体设备。

(3) 考核时量

15 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准		分值	得分
英语能力 测试	发音	发音标准。出现明显语音或语调错误， 每处扣 1 分	5'	
	准确性	用词表达准确，句子结构规范。出现语 法或用词错误，每处扣 1 分。	5'	
	流利程度	语言组织合理，停顿恰当，表达连贯。 出现中断或重复进而影响句子整体表达，每 处扣 3 分	15'	
小计			25'	

27. 试题编号：T-2-27

考核技能点编号：J-2-6（常用工作英语对话）

(1) 任务描述

考生根据括号内提示完成对话并朗读。要求语音标准、语法规范，填写内容合乎情景。

Direction: Passengers of flight CA821 are going to check in.

Checker: Hello. What _____ ? (do)

Passenger: Hello. I'd like to check in. And my flight number is CA821

C: May I _____ ? (see)

P: Yes. Here you are.

C: Would you _____ ? (seat)

P: Window seat please.

C OK. Here _____ . (are)

P: Thank you.

C: You _____ . (welcome)

(2) 实施条件

多媒体教室，多媒体设备。

(3) 考核时量

15 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准		分值	得分
英语能力 测试	发音	发音标准。出现明显语音或语调错误， 每处扣 1 分	5'	
	准确性	用词表达准确，句子结构规范。出现语 法或用词错误，每处扣 1 分。	5'	
	流利程度	语言组织合理，停顿恰当，表达连贯。 出现中断或重复进而影响句子整体表达，每 处扣 3 分	15'	
小计			25'	

28. 试题编号： T-2-28

考核技能点编号： J-2-6（常用工作英语对话）

(1) 任务描述

考生根据括号内提示完成对话并朗读。要求语音标准、语法规范，填写内容合乎情景。

Direction: A passenger has to pay for her overweight baggage.

Checker: Good afternoon, Miss. Please _____ . (show)

Passenger: Here you are.

C: Thank you. Do _____ ? (check in)

P: Yes. Two pieces.

C: Would _____ ? (put, scale)

P: OK

C: Your

(overweight)

P: What should I do?

C: I _____. (pay)

(2) 实施条件

多媒体教室，多媒体设备。

(3) 考核时量

15 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准		分值	得分
英语能力 测试	发音	发音标准。出现明显语音或语调错误， 每处扣 1 分	5'	
	准确性	用词表达准确，句子结构规范。出现语 法或用词错误，每处扣 1 分。	5'	
	流利程度	语言组织合理，停顿恰当，表达连贯。 出现中断或重复进而影响句子整体表达，每 处扣 3 分	15'	
小计			25'	

29. 试题编号：T-2-29

考核技能点编号：J-2-6（常用工作英语对话）

(1) 任务描述

考生根据括号内提示完成对话并朗读。要求语音标准、语法规范，填写内容合乎情景。

Direction: A passenger is invited to come to China by a Chinese company. He is going through the customs inspection.

Customs officer: May _____? (look)

Passenger: Certainly. Here it is.

C: What _____? (purpose)

P: I am here on business.

C: How _____? (long)

P: Just one week

C: How _____? (luggage)

P: Two cases

C: Do you _____? (depart)

P: Yes. I will take them out on my departure.

(2) 实施条件

多媒体教室，多媒体设备。

(3) 考核时量

15 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准		分值	得分
英语能力 测试	发音	发音标准。出现明显语音或语调错误， 每处扣 1 分	5'	
	准确性	用词表达准确，句子结构规范。出现语 法或用词错误，每处扣 1 分。	5'	
	流利程度	语言组织合理，停顿恰当，表达连贯。 出现中断或重复进而影响句子整体表达，每 处扣 3 分	15'	
小计			25'	

30. 试题编号：T-2-30

考核技能点编号：J-2-6（常用工作英语对话）

(1) 任务描述

考生根据括号内提示完成对话并朗读。要求语音标准、语法规范，填写内容合乎情景。

Direction: A lady wants to check in for her daughter, and her daughter will travel as an unaccompanied child

Checker: Hello. What _____?(do)

Passenger: I want to _____. (daughter)

C: Is she _____. (travel)

P: Yes.

C: How _____? (old)

P: She is ten years old.

C: OK. You have to _____. (form)

P: Please have a look. Is it right?

C: Yes, That's right.

(2) 实施条件

多媒体教室，多媒体设备。

(3) 考核时量

15 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准		分值	得分
英语能力 测试	发音	发音标准。出现明显语音或语调错误， 每处扣 1 分	5'	
	准确性	用词表达准确，句子结构规范。出现语 法或用词错误，每处扣 1 分。	5'	
	流利程度	语言组织合理，停顿恰当，表达连贯。 出现中断或重复进而影响句子整体表达，每 处扣 3 分	15'	
小计			25'	

31. 试题编号：T-2-31

考核技能点编号：J-2-7（民用航空法律法规）

(1) 任务描述

请仔细阅读案例，回答下述问题。

2020 年 8 月 18 日 7 时 05 分，在执行某航空公司长沙——昆明的航班检查时，开包员在一名旅客的随身行李中查出水果刀一把，经开包员解释后，该名旅客同意将水果刀办理托运。该旅客办完托运手续重新安检时，机场检查员从旅客鞋内查出了刚才已经被“托运”的水果刀，开包员对其全面检查后，将该名旅客移交公安机关处理。

①上述案例中旅客是否违法，违反了什么法律规定？

②上述案例中旅客应受到什么处罚？

③上述案例中旅客被处罚的原因是什么？

(2) 实施条件

多媒体教室，多媒体设备。

(3) 考核时量

15 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
案例分析	能准确判断旅客的行为是否违法 (2'); 能准确回答旅客违背的法律规定 (3');	5'	
	能准确阐明旅客应受的处罚	5'	
	能准确回答旅客被处罚的原因	10'	
	用语准确。条理清晰, 有逻辑。	2'	
	在规定时间内完成, 超时扣 3 分。	3'	
小计		25'	

32. 试题编号: T-2-32

考核技能点编号: J-2-7 (民用航空法律法规)

(1) 任务描述

请仔细阅读案例, 回答下述问题。

近日, 朱女士购买“全日空”的航班去日本大阪旅游, 准备体验一下日本航空公司的服务, 最后乘坐的飞机却来自东航, 价格相差近一半。对此, 朱女士向代理商反映此事, 却被告知当时浏览页面上已经写明“代码共享”, 所以才会出现这种情况。代理商虽尽到了告知义务, 但考虑到朱女士确实遭受了损失, 因此同意补偿朱女士部分积分。原来, 朱女士的机票属于“代码共享”, 也就是合作的航空公司共享使用同一个航班号。

- ①什么是代码共享?
- ②代码共享能给航空公司带来哪些好处?
- ③案例中销售承运人是谁? 承担哪些责任?

(2) 实施条件

多媒体教室, 多媒体设备。

(3) 考核时量

15 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
案例分析	正确回答代码共享含义, 用语准确。条理清晰, 有逻辑。	5'	
	正确回答代码共享给航空公司带来的益处	5'	
	正确回答销售承运人和承担的责任	10'	

	用语准确。条理清晰，有逻辑。	2'	
	在规定时间内完成，超时扣3分。	3'	
小计		25'	

33. 试题编号：T-2-33

考核技能点编号：J-2-7（民用航空法律法规）

(1) 任务描述

请仔细阅读案例，回答下述问题。

假设 2006 年 10 月，甲国 A 航空公司执行一个航班：甲国 a 地→乙国 b 地→乙国 c 地，该航班客机在从乙国 b 地→乙国 c 地的飞行过程中因机械故障不幸发生空难，造成机上人员全部遇难。（注：甲、乙两国均为 1999 年蒙特利尔公约的缔约国）该航班上的旅客主要分为两类：一部分国际联程旅客，所持机票的“起始地点”为甲国 a 地，“目的地点”为乙国 c 地；另一部分旅客是从乙国 b 地登机的，所持机票的“起始地点”为乙国 b 地，“目的地点”为乙国 c 地。

①从乘客所持票据的不同，分别指出该航班航空运输的性质是什么？

②该起空难事故适用的国际航空法律有哪两种？

(2) 实施条件

多媒体教室，多媒体设备。

(3) 考核时量

15 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
案例分析	能准确回答航班航空运输的性质	10'	
	能准确回答空难事故适用的法律	10'	
	用语准确。条理清晰，有逻辑。	2'	
	在规定时间内完成，超时扣3分。	3'	
小计		25'	

34. 试题编号：T-2-34

考核技能点编号：J-2-7（民用航空法律法规）

(1) 任务描述

请仔细阅读案例，回答下述问题。

王先生购买了某航空公司从无锡到北京的机票，到达登机口后才被告知因天气原因导致航班延误，当时飞机还没有从北京起飞，何时起飞无法确定，不愿意等的可以退票。王先生随即取出行李，立即打的到无锡火车站，无奈当日去北京的动车车票已经售完，只能改为第二天行程。

王先生投诉机场明知飞机不能按时起飞，仍然照常办理安检等手续，让消费者蒙在鼓里，失去了第一时间更换交通工具的时机，侵害消费者的知情权。

①请说出《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》中关于航班延误的规定；

②请举三个航班延误时航空公司、机场将信息通知旅客的方式。

(2) 实施条件

多媒体教室，多媒体设备。

(3) 考核时量

15 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
案例分析	能准确回答航班延误规定	10'	
	能准确回答信息通知方式	10'	
	用语准确。条理清晰，有逻辑。	2'	
	在规定时间内完成，超时扣 3 分。	3'	
小计		25'	

35. 试题编号：T-2-35

考核技能点编号：J-2-7（民用航空法律法规）

(1) 任务描述

请仔细阅读案例，回答下述问题。

旅客乘坐 2 月 26 日某航空公司海南至上海的航班，托运行李遗失，消费者旅行用品及购买旅游纪念品价值 8000 元，但是航空公司只同意按照每公斤 100 元的标准，补偿旅客 1700 元。

①请简述《民用航空法》中关于行李运输事故的规定。

②请给托运贵重物品的旅客一些建议。至少例举 2 条。

(2) 实施条件

多媒体教室，多媒体设备。

(3) 考核时量

15 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
案例分析	正确回答行李运输事故规定	5'	
	正确回答航空公司做法是否正确及原因	5'	
	正确回答托运贵重物品时旅客需要主要事项。	10'	
	用语准确。条理清晰，有逻辑。	2'	
	在规定时间内完成，超时扣 3 分。	3'	
小计		25'	

模块三 空中乘务服务模块

1. 试题编号：T-3-1

考核技能点编号：J-3-1（预先准备阶段）

(1) 任务描述

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙－杭州，机型：B737-800，飞机号：B5617，飞行时刻：08：00-9：10，飞行时间：1小时10分，机组成员：XXX,XXX，乘务组成员：XXX,XXX,XXX,XXX,XXX。请考生按乘务长岗位要求，根据预选准备阶段工作程序，组织召开航前准备会。

(2) 实施条件

会议室

(3) 考核时量

30 分钟

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
航前准备会	乘务长召集航前准备会，乘务组自我介绍	10'	
	资料，证件检查	10'	
	岗位职责分配	20'	
	布置客舱紧急情况预案	20'	
	布置客舱服务工作具体要求	20'	
	布置客舱安全工作具体要求	20'	

小计	100'	
----	------	--

2. 试题编号：T-3-2

考核技能点编号：J-3-1（预先准备阶段）

(1) 任务描述

7月日，CJ1247航班，航线：长沙——哈尔滨，机型：B737-800，飞机号：B5617，飞行时刻：08：00-12：00，飞行时间：3小时，机组成员：XXX,XXX,乘务组成员：XXX,XXX,XXX,XXX,XXX。请考生按乘务长岗位要求，根据预选准备阶段工作程序，组织召开航前准备会。

(2) 实施条件

会议室

(3) 考核时量

30分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
航前准备会	乘务长召集航前准备会，乘务组自我介绍	10'	
	资料，证件检查	10'	
	岗位职责分配	20'	
	布置客舱紧急情况预案	20	
	布置客舱服务工作具体要求	20'	
	布置客舱安全工作具体要求	20'	
小计		100'	

3. 试题编号：T-3-3

考核技能点编号：J-3-1（预先准备阶段）

(1) 任务描述

7月1日，MF8137航班，航线：长沙 - 呼和浩特，机型：B737-800，飞机号：B5631，飞行时刻：11：30-14：10，飞行时间：2：40，机组成员：XXX,XXX,乘务组成员：XXX,XXX,XXX,XXX,XXX。请考生按乘务长岗位要求，根据预选准备阶段工作程序，组织召开航前准备会。

(2) 实施条件

会议室。

(3) 考核时量

30 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
航前准备 会	乘务长召集航前准备会，乘务组自我介绍	10'	
	资料，证件检查	10'	
	岗位职责分配	20'	
	布置客舱紧急情况预案	20	
	布置客舱服务工作具体要求	20'	
	布置客舱安全工作具体要求	20'	
小计		100'	

4.试题编号：T-3-4

考核技能点编号：J-3-1（预先准备阶段）

(1) 任务描述

7 月 1 日，CZ8401 航班，航线：长沙 - 吉隆坡，机型：B737-800，飞机号：B5631，飞行时刻：21：20-01：55，飞行时间：4：35，机组成员：XXX,XXX，乘务组成员：XXX,XXX,XXX,XXX,XXX。请考生按乘务长岗位要求，根据预选准备阶段工作程序，组织召开航前准备会。

(2) 实施条件

会议室。

(3) 考核时量

30 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
航前准备 会	乘务长召集航前准备会，乘务组自我介绍	10'	
	资料，证件检查	10'	
	岗位职责分配	20'	
	布置客舱紧急情况预案	20	
	布置客舱服务工作具体要求	20'	

	布置客舱安全工作具体要求	20'	
小计		100'	

5. 试题编号：T-3-5

考核技能点编号：J-3-1（预先准备阶段）

(1) 任务描述

8月1日，BK2765航班，航线：长沙－厦门，机型：B737-800，飞机号：B5631，飞行时刻：7:20-8:55，飞行时间：1小时35分，机组成员：XXX,XXX,乘务组成员：XXX,XXX,XXX,XXX,XXX。请考生按乘务长岗位要求，根据预选准备阶段工作程序，组织召开航前准备会。

(2) 实施条件

会议室。

(3) 考核时量

30分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
航前准备会	乘务长召集航前准备会，乘务组自我介绍	10'	
	资料，证件检查	10'	
	岗位职责分配	20'	
	布置客舱紧急情况预案	20'	
	布置客舱服务工作具体要求	20'	
	布置客舱安全工作具体要求	20'	
小计		100'	

6. 试题编号：T-3-6

考核技能点编号：J-3-1（航后讲评阶段）

(1) 任务描述

7月1日，MF8193航班，航线：长沙——天津，航班飞行任务全部结束，乘务组返回基地，请考生按乘务长岗位要求，根据航后讲评阶段工作程序，组织进行航后讲评会。

(2) 实施条件

会议室。

(3) 考核时量

30 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
航后讲评 会	乘务长负责召开航后讲评会	10'	
	乘务组工作当中存在的不足	10'	
	乘务员服务过程中的服务亮点	20'	
	乘务员实际航班表现的绩效测评	20	
	特殊情况的报告	20'	
	飞行资料及物品的归还	20'	
小计		100'	

7. 试题编号：T-3-7

考核技能点编号：J-3-1（航后讲评阶段）

(1) 任务描述

7 月 1 日，FM9400 航班，航线：长沙 - 上海，航班飞行任务全部结束，乘务组返回基地，

请考生按乘务长岗位要求，根据航后讲评阶段工作程序，组织进行航后讲评会。

(2) 实施条件

模拟舱或会议室。

(3) 考核时量

30 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
航后讲评 会	乘务长负责召开航后讲评会	10'	
	乘务组工作当中存在的不足	10'	
	乘务员服务过程中的服务亮点	20'	
	乘务员实际航班表现的绩效测评	20	
	特殊情况的报告	20'	
	飞行资料及物品的归还	20'	
小计		100'	

8. 试题编号：T-3-8

考核技能点编号：J-3-1（航后讲评阶段）

(1) 任务描述

7月1日, MF8137 航班, 航线: 长沙——呼和浩特, 航班飞行任务全部结束, 乘务组返回基地, 请考生按乘务长岗位要求, 根据航后讲评阶段工作程序, 组织进行航后讲评会。

(2) 实施条件

会议室。

(3) 考核时量

30 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
航后讲评 会	乘务长负责召开航后讲评会	10'	
	乘务组工作当中存在的不足	10'	
	乘务员服务过程中的服务亮点	20'	
	乘务员实际航班表现的绩效测评	20	
	特殊情况的报告	20'	
	飞行资料及物品的归还	20'	
小计		100'	

9.试题编号: T-3-9

考核技能点编号: J-3-1 (航后讲评阶段)

(1) 任务描述

7月1日, CJ1247 航班, 航线: 长沙 - 北京, 航班飞行任务全部结束, 乘务组返回基地, 请考生按乘务长岗位要求, 根据航后讲评阶段工作程序, 组织进行航后讲评会。

(2) 实施条件

会议室。

(3) 考核时量

30 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
航后讲评 会	乘务长负责召开航后讲评会	10'	
	乘务组工作当中存在的不足	10'	
	乘务员服务过程中的服务亮点	20'	
	乘务员实际航班表现的绩效测评	20	
	特殊情况的报告	20'	

	飞行资料及物品的归还	20'	
小计		100'	

10. 试题编号：T-3-10

考核技能点编号：J-3-1（航后讲评阶段）

(1) 任务描述

8月1日，BK2765 航班，航线：长沙 - 厦门，航班飞行任务全部结束，乘务组返回基地，请考生按乘务长岗位要求，根据航后讲评阶段工作程序，组织进行航后讲评会。

(2) 实施条件

会议室。

(3) 考核时量

30 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
航后讲评会	乘务长负责召开航后讲评会	10'	
	乘务组工作当中存在的不足	10'	
	乘务员服务过程中的服务亮点	20'	
	乘务员实际航班表现的绩效测评	20	
	特殊情况的报告	20'	
	飞行资料及物品的归还	20'	
小计		100'	

11. 试题编号：T-3-11

考核技能点编号：J-3-2（客舱服务）

(1) 任务描述

7月1日，CJ1247 航班，航线：长沙 - 北京，飞机起飞后 20 分钟后，乘务员按照标准进行起飞后的服务，请在多媒体教室模拟客舱服务。

(2) 实施条件

多媒体教室

(3) 考核时量

30 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
客舱服务	发放报纸：将报纸、杂志展开成扇形，刊头面向乘客； 主动介绍报纸名称	30'	
	发放耳机：在服务台用托盘整齐摆放耳机，发放耳机时 使用文明用语与旅客互动沟通，主动为旅客调试耳机	30'	
	发放毛毯：5 条以上使用大托盘为旅客送出，飞机上如有 老、幼、病、残等特殊旅客，乘务员应首先主动送上；为睡 觉的旅客盖毛毯的服务规范	30'	
	按照标准进行巡视	10'	
小计		100'	

12. 试题编号：T-3-12

考核技能点编号：J-3-2（客舱服务）

(1) 任务描述

7 月 1 日，CJ1247 航班，航线：长沙——呼和浩特，飞机起飞后 20 分钟后，乘务员按照标准进行起飞后的服务，请在多媒体教室模拟客舱服务。

(2) 实施条件

多媒体教室。

(3) 考核时量

30 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
客舱服务	发放报纸：将报纸、杂志展开成扇形，刊头面向乘客； 主动介绍报纸名称	30'	
	发放耳机：在服务台用托盘整齐摆放耳机，发放耳机时 使用文明用语与旅客互动沟通，主动为旅客调试耳机	30'	
	发放毛毯：5 条以上使用大托盘为旅客送出，飞机上如有 老、幼、病、残等特殊旅客，乘务员应首先主动送上；为睡 觉的旅客盖毛毯的服务规范	30'	
	按照标准进行巡视	10'	
小计		100'	

13.试题编号：T-3-13

考核技能点编号：J-3-2（客舱服务）

(1) 任务描述

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙——天津，飞机起飞后20分钟后，乘务员按照标准进行起飞后的服务，请在多媒体教室模拟客舱服务。

(2) 实施条件

多媒体教室。

(3) 考核时量

30分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
客舱服务	发放报纸：将报纸、杂志展开成扇形，刊头面向乘客； 主动介绍报纸名称	30'	
	发放耳机：在服务台用托盘整齐摆放耳机，发放耳机时 使用文明用语与旅客互动沟通，主动为旅客调试耳机	30'	
	发放毛毯：5条以上使用大托盘为旅客送出，飞机上如有 老、幼、病、残等特殊旅客，乘务员应首先主动送上；为睡 觉的旅客盖毛毯的服务规范	30'	
	按照标准进行巡视	10'	
小计		100'	

14.试题编号：T-3-14

考核技能点编号：J-3-2（客舱服务）

(1) 任务描述

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙—呼和浩特，乘务员对紧急出口旅客进行资格确认，请在多媒体教室模拟客舱服务。

(2) 实施条件

多媒体教室。

(3) 考核时量

15 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
紧急出口 旅客资格 确认	使用标准的示范语言进行资格确认	20'	
	此项工作在旅客入座后立即确认，舱门关闭前完成	20'	
	对不符合标准的旅客进行及时调整	20'	
	将确认情况报告乘务长	10'	
	出口确认时面带微笑，与旅客有眼神交流，注意姿态和手势	20'	
	时刻遵循原则“说话不动作，动作不说话”	10'	
小计		100'	

15. 试题编号：T-3-15

考核技能点编号：J-3-2（客舱服务）

(1) 任务描述

7 月 1 日，CJ1247 航班，航线：长沙 - 天津，乘务员对紧急出口旅客进行资格确认，请在多媒体教室模拟客舱服务。

(2) 实施条件

多媒体教室。

(3) 考核时量

15 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
紧急出口 旅客资格 确认	使用标准的示范语言进行资格确认	20'	
	此项工作在旅客入座后立即确认，舱门关闭前完成	20'	
	对不符合标准的旅客进行及时调整	20'	
	将确认情况报告乘务长	10'	
	出口确认时面带微笑，与旅客有眼神交流，注意姿态和手势	20'	
	时刻遵循原则“说话不动作，动作不说话”	10'	
小计		100'	

16. 试题编号：T-3-16

考核技能点编号：J-3-3（特殊旅客服务）

(1) 任务描述

7月1日，CJ1247 航班，航线：长沙——北京，迎客阶段，地面服务人员与乘务员交接，本次航班上有一名无人陪伴儿童乘机，请乘务员按照标准对其进行服务。

(2) 实施条件

多媒体教室。

(3) 考核时量

30 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
特殊旅客服务（无人陪伴儿童 UM）	请口述无人陪伴儿童年龄的范围是多少	20'	
	与地面服务人员做好起飞前和落地后的交接工作	20'	
	为小旅客提供机上配备的玩具或读物	20'	
	注意观察或询问小旅客的饮食、生活习惯，根据冷暖为其提供毛毯或增减衣物	20'	
	落地前，再次提醒小旅客落地后在原位等待，不要独自下飞机	20'	
小计		100'	

17. 试题编号：T-3-17

考核技能点编号：J-3-3（特殊旅客服务）

(1) 任务描述

7月1日，CJ1247 航班，航线：长沙——北京，迎客阶段，地面服务人员与乘务员交接，本次航班上有一名无人陪伴独自乘机的老年旅客，请乘务员按照标准对其进行服务。

(2) 实施条件

多媒体教室。

(3) 考核时量

30 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
特殊旅客服务（老年旅客）	无人陪伴老年旅客登机时，乘务长与地面工作人员做好交接工作，详细核对老年旅客的所有信息	20'	
	为老年旅客介绍服务设施和洗手间的位置及使用方法	10'	
	老年旅客体温比正常人低，较怕冷，应主动提供毛毯	20'	

	与老年旅客沟通时讲话语速放慢，音量提高，语言简练、柔和	20'	
	餐饮服务时尽量送热饮软食	20'	
	落地前，再次提醒老年旅客落地后在原位等待，不要独自下飞机	20'	
小计		100'	

18. 试题编号：T-3-18

考核技能点编号：J-3-3（特殊旅客服务）

(1) 任务描述

7月1日，CJ1247 航班，航线：长沙——北京，旅客登机前，地面工作人员通知本次航班有一位重要旅客乘机，请按照标准对其进行服务。

(2) 实施条件

多媒体教室。

(3) 考核时量

30 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
特殊旅客服务 (VIP 旅客)	说明 VIP 旅客的宗教信仰、风俗习惯、饮食习惯和禁忌等情况，说明相应的服务计划和服务该类旅客的注意事项。	20'	
	VIP 登机时，有礼致意，提供姓氏尊称服务，向 VIP 进行自我介绍，主动协助旅客就座	20'	
	与 VIP 随行人员沟通，了解对服务的特殊要求，提供个性化服务，使其有被重视的感觉	20'	
	VIP 旅客休息时，主动帮助盖上毛毯	20'	
	根据实际情况，主动征求对服务工作的意见	20'	
小计		100'	

19. 试题编号：T-3-19

考核技能点编号：J-3-3（特殊旅客服务）

(1) 任务描述

7月1日，CJ1247 航班，航线：长沙——北京，飞机起飞 1 小时后，乘务员发现 1 名

旅客身体不适，已经晕机，请按照标准对其进行服务。

(2) 实施条件

多媒体教室。

(3) 考核时量

30 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
特殊旅客 服务（晕 机旅客）	请口述晕机症状表现。	20'	
	乘务员全程予以关注	10'	
	轻声询问有无晕机史，乘机前的饮食和休息情况，安慰并分散注意力	10'	
	视旅客情况，帮助旅客松开领带，让旅客休息，打开清洁袋	20'	
	旅客呕吐时可在旅客后背自下而上推，及时送上热毛巾、温开水、更换清洁袋、擦净弄脏的衣物、座椅。	20'	
	如弄脏座椅，课为旅客调换座椅。如无空座，为旅客垫上毛毯后请旅客就座。	20	
小计		100'	

20. 试题编号：T-3-20

考核技能点编号：J-3-4（机上急救）

(1) 任务描述

7 月 1 日，CJ1247 航班，航线：长沙 - 北京，飞机起飞后 1 小时 10 分钟左右，乘务员发现 16 排 C 座一名旅客出现休克症状，请按照标准进行机上急救处置。

(2) 实施条件

多媒体教室。

(3) 考核时量

30 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
机上急救 （休克）	请口述休克的症状。	15'	
	广播寻找医生	15'	
	将旅客置于头低脚高体位	20'	

	保持呼吸通畅，将旅客下颌抬起，头向一侧	20'	
	使用氧气瓶为旅客吸氧	15'	
	报告乘务长和机长，全程监控	15'	
小计		100'	

21. 试题编号：T-3-21

考核技能点编号：J-3-4（机上急救）

(1) 任务描述

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙 - 北京，飞机起飞后50分钟，乘务员发现4排C座一名男性旅客出现癫痫症状，请按照标准进行机上急救处置。

(2) 实施条件

多媒体教室。

(3) 考核时量

30分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
机上急救 (癫痫)	请口述癫痫的症状。	15'	
	广播寻找医生	15'	
	不要试图搬动他，保护好旅客的头部不要受伤	20'	
	抽搐时，为旅客周围垫上毛毯和枕头	20'	
	让旅客保持休息，给与吸氧，观察旅客的生命体征	15'	
	报告乘务长和机长，全程监控	15'	
小计		100'	

22. 试题编号：T-3-22

考核技能点编号：J-3-4（机上急救）

(1) 任务描述

7月1日，CJ1247航班，航线：长沙 - 北京，飞机起飞后1小时，19排C座一名女性旅客告诉乘务员自己耳部不适，请按照标准进行机上急救处置。

(2) 实施条件

多媒体教室。

(3) 考核时量

30分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
机上急救 (压耳)	请口述压耳的症状。	15'	
	及时帮助压耳的旅客, 安抚情绪, 进行说明	15'	
	鼓励旅客做吞咽动作	20'	
	鼓励旅客打哈欠, 嚼口香糖	20'	
	指导旅客学会捏鼻鼓气法	15'	
	如有上呼吸道感染旅客, 注意指导方式	15'	
小计		100'	

23. 试题编号: T-3-23

考核技能点编号: J-3-5 (客舱服务特殊情况处置)

(1) 任务描述

6月9日, CJ1033 航班, 航线: 长沙 - 西安, 飞机平飞后, 17 排与 18 排的前后两位旅客因为调节座椅靠背, 发生了争执。按照标准对此特殊情况做出合理处置。

(2) 实施条件

多媒体教室

(3) 考核时量

30 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
客舱服务 特殊情况 处置(旅 客吵架)	乘务员巡视客舱, 及时发现吵架旅客	15'	
	及时制止, 防止事态升级	20'	
	进行安抚和调解	20'	
	如有可能, 调整当事人座位	20'	
	全程对当事人进行细微的服务	15'	
	及时将特殊情况通报给乘务组全员	10'	
小计		100'	

24. 试题编号: T-3-24

考核技能点编号: J-3-5 (客舱服务特殊情况处置)

(1) 任务描述

6月9日, CJ1033 航班, 航线: 长沙 - 昆明, 空中服务过程中, 乘务员将飞机上配备的毛毯全部发放完毕, 16 排 A 座的旅客需要毛毯。按照标准对此特殊情况做出合理处置。

(2) 实施条件

多媒体教室

(3) 考核时量

30 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
客舱服务 特殊情况 处置（毛 毯发放完 毕）	先不要马上回答旅客已经没有毛毯，确认后可委婉告诉客人	15'	
	询问建议旅客，拿取自带行李里的衣服保暖	20'	
	酌情调节温度并询问旅客感觉	20'	
	为旅客提供热开水，全程关注感受	20'	
	全程提供细微的服务	15'	
	时刻关注客舱温度以及客人的感受	10'	
小计		100'	

25. 试题编号：T-3-25

考核技能点编号：J-3-5（客舱服务特殊情况处置） J-3-6（客舱广播）

(1) 任务描述

9 月 4 日，CJ2980 航班，航线：长沙 - 长春，飞行 1 小时 30 分钟，乘务员在巡视客舱过程中，发现 21 排 A 座的旅客正在使用手机，按照标准对此特殊情况做出合理处置。

(2) 实施条件

多媒体教室。

(3) 考核时量

30 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
客舱服务 特殊情况 处置（不 关手机的 旅 客）	提醒旅客全程关闭手机	15'	
	劝当事人关闭手机电源	20'	
	如当事人提出飞行模式，告知他飞行模式的不确定性以及相关规	20'	
	定		
	如当事人仍拒绝配合，报告乘务长和安全员，进行后续处理	20'	
	全程提供细微细致服务	15'	
关注旅客是否有再开手机的现象，但注意方式	10'		

小计	100'	
----	------	--

26.试题编号：T-3-26

考核技能点编号：J-3-6（客舱广播）

(1) 任务描述

朗读中英文广播词，要求广播流畅、速度适中、语言清晰、语调优美。

女士们，先生们：

欢迎乘坐中国航空公司航班，上机后请您对号入座，您的座位号码位于行李架下方。请将手提物品放在行李架上，请不要将行李放在走廊、通道及紧急出口处。

找好座位的旅客请您尽快入座，以便后面旅客登机。

谢谢！

Good morning, ladies and gentlemen:

Welcome aboard China Airlines. Please take your seat according to your seat number. Your seat number is on the rack. Please make sure your hand baggage is stored in the overhead locker.

Please keep the aisle and the exits clear of baggage.

Please take your assigned seats as quickly as possible and keep the aisle clear for others to be seated.

Thank you for your cooperation.

(2) 实施条件

多媒体教室，扩音器。

(3) 考核时量

15 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
中文广播词	口齿清晰，发音准确。每出现一次语音错误扣 5 分	20'	
	语速适中，节奏把握准确。语速过快或过慢扣 2 分；朗读不连贯，每处扣 4 分	20'	
	语气亲切自然，音量把握准确。语气不符合广播内容，扣 2 分；音量过大引起听者不适，扣 2 分；音量过小影响听者理解，扣 2 分。	10'	
英文广播	口齿清晰，发音准确。每出现一次语音错误扣 4 分	20'	
	朗读流畅。朗读不连贯，每处扣 4 分。	20'	

词	音量把握准确。音量过大引起听者不适，扣 2 分；音量过小影响听者理解，扣 2 分。	10'	
能在规定时间内完成。超时扣 5 分。			
小计		100'	

27. 试题编号：T-3-27

考核技能点编号：J-3-6（客舱广播）

(1) 任务描述

朗读中英文广播词，要求广播流畅、速度适中、语言清晰、语调优美。

女士们、先生们：

我们的航班准备起飞，请您系好安全带，调直座椅靠背，放下座椅扶手，收起小桌板和脚踏板，打开遮光板，并确认手机处于关闭状态。

现在由乘务员再次进行客舱安全确认。

感谢您的配合。

Ladies and gentlemen:

Our plane has been ready to take off. Please fasten your seat belt, put your seat back upright, put down the armrest, secure your tray-table and footrest, open the sun shade, and make sure the mobile phone is closed.

Now cabin crew start safety check again.

Thank you for your cooperation.

(2) 实施条件

多媒体教室，扩音器。

(3) 考核时量

15 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
中文广播词	口齿清晰，发音准确。每出现一次语音错误扣 5 分	20'	
	语速适中，节奏把握准确。语速过快或过慢扣 2 分；朗读不连贯，每处扣 4 分	20'	
	语气亲切自然，音量把握准确。语气不符合广播内容，扣 2 分；音量过大引起听者不适，扣 2 分；音量过小影响听者理解，扣 2 分。	10'	

英文广播 词	口齿清晰，发音准确。每出现一次语音错误扣 4 分	20'	
	朗读流畅。朗读不连贯，每处扣 4 分。	20'	
	音量把握准确。音量过大引起听者不适，扣 2 分；音量过小影响听者理解，扣 2 分。	10'	
能在规定时间内完成。超时扣 5 分。			
小计		100'	

28. 试题编号：T-3-28

考核技能点编号：J-3-6（客舱广播）

(1) 任务描述

朗读中英文广播词，要求广播流畅、速度适中、语言清晰、语调优美。

女士们先生们：

我们必须在 15 分钟内紧急着陆。您的安全取决于认真、冷静地执行以下说明。您的机组人员在应对这种情况方面受过特别训练。请保持坐姿，将座椅垂直放置并将您前面的桌子固定。

谢谢您。

Ladies and gentlemen:

We have to make an emergency landing in 15 minutes. Your safety will depend on carrying out the following instructions carefully and calmly. Your crew have been especially trained for situations of this nature. Please remain seated,

place your seat in the upright position and secure the table in front of you.

Thank you.

(2) 实施条件

多媒体教室，扩音器。

(3) 考核时量

15 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
中文广播 词	口齿清晰，发音准确。每出现一次语音错误扣 5 分	20'	
	语速适中，节奏把握准确。语速过快或过慢扣 2 分；朗读不连贯，每处扣 4 分	20'	
	语气亲切自然，音量把握准确。语气不符合广播内容，	10'	

	扣 2 分；音量过大引起听者不适，扣 2 分；音量过小影响听者理解，扣 2 分。		
英文广播 词	口齿清晰，发音准确。每出现一次语音错误扣 4 分	20'	
	朗读流畅。朗读不连贯，每处扣 4 分。	20'	
	音量把握准确。音量过大引起听者不适，扣 2 分；音量过小影响听者理解，扣 2 分。	10'	
能在规定时间内完成。超时扣 5 分。			
小计		100'	

29. 试题编号：T-3-29

考核技能点编号：J-3-6（客舱广播）

(1) 任务描述

朗读中英文广播词，要求广播流畅、速度适中、语言清晰、语调优美。

女士们、先生们：

欢迎您来到长沙黄花国际机场，外面的温度为摄氏 35 度，华氏 95 度。飞机还需要滑行一段时间，在“系好安全带”指示灯关闭前，请保持安全带扣好，不要打开手提电话。下飞机时请带好您的全部手提物品。您的交运行李请在到达厅领取。需从本站转乘飞机去其它地方的旅客，请到候机厅中转柜台办理。

Ladies and Gentlemen,

We have just landed at Huanghua International airport. The outside temperature is thirty-five degrees Celsius, ninety-five degrees Fahrenheit. Please remain seated and keep your seat belts fastened until the “fasten seat belt” sign has been turned off. When you disembark, please take all your belongings. Your checked baggage may be claimed in the baggage claim area. Passengers with connecting flights, please go to the transfer counter in the terminal.

(2) 实施条件

多媒体教室，扩音器。

(3) 考核时量

15 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
中文广播 词	口齿清晰，发音准确。每出现一次语音错误扣 5 分	20'	
	语速适中，节奏把握准确。语速过快或过慢扣 2 分；朗	20'	

	读不连贯，每处扣 4 分		
	语气亲切自然，音量把握准确。语气不符合广播内容，扣 2 分；音量过大引起听者不适，扣 2 分；音量过小影响听者理解，扣 2 分。	10'	
英文广播 词	口齿清晰，发音准确。每出现一次语音错误扣 4 分	20'	
	朗读流畅。朗读不连贯，每处扣 4 分。	20'	
	音量把握准确。音量过大引起听者不适，扣 2 分；音量过小影响听者理解，扣 2 分。	10'	
能在规定时间内完成。超时扣 5 分。			
小计		100'	

30. 试题编号：T-3-30

考核技能点编号：J-3-6（客舱广播）

(1) 任务描述

朗读中英文广播词，要求广播流畅、速度适中、语言清晰、语调优美。

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，我们将换乘另一架飞机，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.

(2) 实施条件

多媒体教室，扩音器。

(3) 考核时量

15 分钟。

(4) 评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
中文广播 词	口齿清晰, 发音准确。每出现一次语音错误扣 5 分	20'	
	语速适中, 节奏把握准确。语速过快或过慢扣 2 分; 朗读不连贯, 每处扣 4 分	20'	
	语气亲切自然, 音量把握准确。语气不符合广播内容, 扣 2 分; 音量过大引起听者不适, 扣 2 分; 音量过小影响听者理解, 扣 2 分。	10'	
英文广播 词	口齿清晰, 发音准确。每出现一次语音错误扣 4 分	20'	
	朗读流畅。朗读不连贯, 每处扣 4 分。	20'	
	音量把握准确。音量过大引起听者不适, 扣 2 分; 音量过小影响听者理解, 扣 2 分。	10'	
能在规定时间内完成。超时扣 5 分。			
小计		100'	

模块四 机场安全检查技能模块

1. 试题编号: T-4-1

考核技能点编号: J-4-1 (证件查验)

(1) 任务描述

①根据考场提供的证件样本, 查验航空安全员执照(样本)、特别工作证(样本), 在规定时间内叙述证件的种类、名称, 使用范围及方法。

②根据考场提供的乘机证件和登机牌样本, 识别乘机证件、登机牌是否有效, 在规定时间内叙述登机牌上所注明的旅客行程(始发地、经停站、目的地城市三字代码的含义); 核查乘机证件、登机牌上的相关内容(旅客姓名、日期、航班号、目的地等), 作出正确处理(是否予以放行)以及叙述作出上述处理的原因。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	多媒体教室	必备
设备及材料	航空安全员执照(样本)	提供多媒体文件, 利用投影仪进行展示。
	特别工作证(样本)	
	乘机有效身份证件、客票、登机牌实物	必备
	秒表	必备

(3) 考核时量

20 分钟

(4) 评分细则

测试内容	评价项目	评分标准	分值	得分
证件检查	查验机场控制区通行证	正确叙述证件的种类,未识别出或叙述错误 每个扣 2 分	4'	
		正确叙述证件的名称,未识别出或叙述错误 每个扣 2 分	4'	
		正确叙述证件的使用范围,叙述错误每个扣 2 分	4'	
	核查有效乘机证件、登机牌	正确叙述旅客行程,每错一项扣 2 分。	6'	
		准确核查乘机证件、登机牌上的相关内容, 每错一项扣 1 分	4'	
		作出正确处理,未说明原因或说明错误扣 1 分。	3'	
小计			25'	

2. 试题编号: T-4-2

考核技能点编号: J-4-1 (证件查验)

(1) 任务描述

①根据考场提供的证件样本,查验航空安全员执照(样本)、所在地机场控制区通行证(样本),在规定时间内叙述证件的种类、名称,使用范围及方法。

②根据考场提供的乘机证件和登机牌样本,识别乘机证件、登机牌是否有效,在规定时间内叙述登机牌上所注明的旅客行程(始发地、经停站、目的地城市三字代码的含义);核查乘机证件、登机牌上的相关内容(旅客姓名、日期、航班号、目的地等),作出正确处理(是否予以放行)以及叙述作出上述处理的原因。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	多媒体教室	必备
设备及材料	航空安全员执照(样本)	提供多媒体文件,利用投影仪进行展示。
	所在地机场控制区通行证(样本)	

	乘机有效身份证件、客票、登机牌实物	必备
	秒表	必备

(3) 考核时量

20 分钟

(4) 评分细则

测试内容	评价项目	评分标准	分值	得分
证件检查	查验机场控制区通行证件	正确叙述证件的种类，未识别出或叙述错误 每个扣 2 分	4'	
		正确叙述证件的名称，未识别出或叙述错误 每个扣 2 分	4'	
		正确叙述证件的使用范围，叙述错误每个扣 2 分	4'	
	核查有效乘机证件、登机牌	正确叙述旅客行程，每错一项扣 2 分。	6'	
		准确核查乘机证件、登机牌上的相关内容， 每错一项扣 1 分	4'	
		作出正确处理，未说明原因或说明错误扣 1 分。	3'	
小计			25'	

3. 试题编号：T-4-3

考核技能点编号：J-4-1（证件查验）

(1) 任务描述

①根据考场提供的证件样本,查验中国民航空勤登记证(样本)、航空安全员执照(样本),在规定时间内叙述证件的种类、名称,使用范围及方法。

②根据考场提供的乘机证件和登机牌样本,识别乘机证件、登机牌是否有效,在规定时间内叙述登机牌上所注明的旅客行程(始发地、经停站、目的地城市三字代码的含义);核查乘机证件、登机牌上的相关内容(旅客姓名、日期、航班号、目的地等),作出正确处理(是否予以放行)以及叙述作出上述处理的原因。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	多媒体教室	必备

设备及材料	中国民航空勤登记证（样本）	提供多媒体文件，利用投影仪进行展示。
	航空安全员执照（样本）	
	乘机有效身份证件、客票、登机牌实物	必备
	秒表	必备

(3) 考核时量

20 分钟

(4) 评分细则

测试内容	评价项目	评分标准	分值	得分
证件检查	查验机场控制区通行证件	正确叙述证件的种类，未识别出或叙述错误 每个扣 2 分	4'	
		正确叙述证件的名称，未识别出或叙述错误 每个扣 2 分	4'	
		正确叙述证件的使用范围，叙述错误每个扣 2 分	4'	
	核查有效乘机证件、登机牌	正确叙述旅客行程，每错一项扣 2 分。	6'	
		准确核查乘机证件、登机牌上的相关内容， 每错一项扣 1 分	4'	
		作出正确处理，未说明原因或说明错误扣 1 分。	3'	
小计			25'	

4. 试题编号：T-4-4

考核技能点编号：J-4-2（人身检查）

(1) 任务描述

在有限时间内使用手持金属探测器实施人身检查。模拟旅客随身携带物品包括钱包 1 个、手机 1 部及 3 件违禁品。

考场为考生提供手持金属探测器,1 名身高 1.70 米左右身材适中的男性模拟旅客,用于放置违禁物品的篮筐和用于放置非违禁物品的篮筐各 1 个。

考生进入考场得到可以开始的指令后,开始准备检查用具，调试手持金属探测器。调试完毕后,考生请模拟旅客配合进行人身检查。

考生将模拟旅客引导至待检区域。对模拟旅客说:“您好,请接受人身检查。”“请打开衣扣,

抬起双臂。”计时开始,考生方可接触模拟旅客进行检查。在检查过程中,除模拟旅客衣兜内随身携带的物品应请模拟旅客自行取出外,其他部位检查出的物品(可疑物)应征得模拟旅客同意后(使用文明用语)由考生取出。考生应注意各项检查规范,并将检查出的物品放入对应的篮筐中。考生确认检查完毕后,对模拟旅客说“检查完毕,谢谢合作”,计时停止。

考官核对违禁物品篮筐内的物品,并要求考生说出篮筐内违禁物品的准确名称。

(2)实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	多媒体教室	必备
设备及材料	手持金属探测器及备用电池	提供多媒体文件,利用投影仪进行展示。
	违禁物品 2-3 种	《中国民用航空安全检查规则》附件一《禁止旅客随身携带或者托运的物品》及附件二《禁止旅客随身携带但可作为行李托运的物品》中所规定的物品范围
	生活用品若干	手机、钱包、钥匙等小件物品
	篮筐 2 个	带有“违禁物品”、“非违禁物品”标识
	模拟旅客服装	标准套装西服、长袖衬衫、领带、皮带、皮鞋
	秒表	必备

(3)考核时量

20 分钟

(4)评分细则

测试内容	评价项目	评分标准	分值	得分
	工作准备	测试手持金属探测器	3'	
	重点部位检查	漏查重点部位(头部、肩胛、胸部腋下、裆部、腰部、腹部、脚部、手腕部、臀部)	3'	
	检查程序	检查程序:做到从上到下、从里到外、由前到后。	3'	
		对查出物品的部位未复检,1处扣1分,直到扣完本项分值为止	2'	

	文明服务	物品落地 1 次扣 1 分,直到扣完本项分值为止。	2'	
		损毁物品 1 件扣 2 分,直到扣完本项分值为止。	2'	
		对模拟旅客有推、拉、扯等粗鲁动作,1 次扣 1 分,直到扣完本项分值为止	2'	
		未经模拟旅客同意自取物品,1 次扣 1 分,直到扣完本项分值为止	2'	
		文明用语:1.您好,请通过安全门。2.您好,请接受人身检查。3.请打开衣扣,抬起双臂。4.请转身。5.检查完毕,谢谢合作!少说 1 句扣 1 分,直到扣完本项分值为止。	2'	
	违禁物品识别	漏查、错查违禁物品,每件扣 1 分,直到扣完本项分值为止。	2'	
		错说、漏说违禁物品,每件扣 1 分,直到扣完本项分值为止。	2'	
小计			25'	

5.试题编号：T-4-5

考核技能点编号：J-4-2（人身检查）

（1）任务描述

在有限时间内使用手持金属探测器实施人身检查。模拟旅客随身携带物品包括钥匙 1 串、指甲刀 1 个及 3 件违禁品。

考场为考生提供手持金属探测器,1 名身高 1.70 米左右身材适中的男性模拟旅客,用于放置违禁物品的篮筐和用于放置非违禁物品的篮筐各 1 个。

考生进入考场得到可以开始的指令后,开始准备检查用具,调试手持金属探测器。调试完毕后,考生请模拟旅客接受人身检查。

考生将模拟旅客引导至待检区域。对模拟旅客说:“您好,请接受人身检查。”“请打开衣扣,抬起双臂。”计时开始,考生方可接触模拟旅客进行检查。在检查过程中,除模拟旅客衣兜内随身携带的物品应请模拟旅客自行取出外,其他部位检查出的物品(可疑物)应征得模拟旅客同意后(使用文明用语)由考生取出。考生应注意各项检查规范,并将检查出的物品放入对应的篮筐中。考生确认检查完毕后,对模拟旅客说“检查完毕,谢谢合作”,计时停止。

考官核对违禁物品篮筐内的物品,并要求考生说出篮筐内违禁物品的准确名称。

(2)实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	多媒体教室	必备
设备及材料	手持金属探测器及备用电池	提供多媒体文件,利用投影仪进行展示。
	违禁物品 2-3 种	《中国民用航空安全检查规则》附件一《禁止旅客随身携带或者托运的物品》及附件二《禁止旅客随身携带但可作为行李托运的物品》中所规定的物品范围
	生活用品若干	手机、钱包、钥匙等小件物品
	篮筐 2 个	带有“违禁物品”、“非违禁物品”标识
	模拟旅客服装	标准套装西服、长袖衬衫、领带、皮带、皮鞋
	秒表	必备

(3) 考核时量

20 分钟

(4) 评分细则

测试内容	评价项目	评分标准	分值	得分	
	工作准备	测试手持金属探测器	3'		
	重点部位检查	漏查重点部位(头部、肩胛、胸部腋下、裆部、腰部、腹部、脚部、手腕部、臀部)	3'		
		检查程序	检查程序:做到从上到下、从里到外、由前到后。	3'	
	文明服务		对查出物品的部位未复检,1处扣1分,直到扣完本项分值为止	2'	
			物品落地 1 次扣 1 分,直到扣完本项分值为止。	2'	
			损毁物品 1 件扣 2 分,直到扣完本项分值为止。	2'	

		对模拟旅客有推、拉、扯等粗鲁动作,1次扣1分,直到扣完本项分值为止	2'	
		未经模拟旅客同意自取物品,1次扣1分,直到扣完本项分值为止	2'	
		文明用语:1.您好,请通过安全门。2.您好,请接受人身检查。3.请打开衣扣,抬起双臂。4.请转身。5.检查完毕,谢谢合作!少说1句扣1分,直到扣完本项分值为止。	2'	
	违禁物品识别	漏查、错查违禁物品,每件扣1分,直到扣完本项分值为止。	2'	
		错说、漏说违禁物品,每件扣1分,直到扣完本项分值为止。	2'	
小计			25'	

6.试题编号: T-4-6

考核技能点编号: J-4-2 (人身检查)

(1) 任务描述

在有限时间内使用手持金属探测器实施人身检查。模拟旅客随身携带物品包括钥匙 1 串、指甲刀 1 个及 3 件违禁品。

考场为考生提供手持金属探测器,1 名身高 1.70 米左右身材适中的男性模拟旅客,用于放置违禁物品的篮筐和用于放置非违禁物品的篮筐各 1 个。

考生进入考场得到可以开始的指令后,开始准备检查用具,调试手持金属探测器。调试完毕后,考生请模拟旅客接受人身检查。

考生将模拟旅客引导至待检区域。对模拟旅客说:“您好,请接受人身检查。”“请打开衣扣,抬起双臂。”计时开始,考生方可接触模拟旅客进行检查。在检查过程中,除模拟旅客衣兜内随身携带的物品应请模拟旅客自行取出外,其他部位检查出的物品(可疑物)应征得模拟旅客同意后(使用文明用语)由考生取出。考生应注意各项检查规范,并将检查出的物品放入对应的篮筐中。考生确认检查完毕后,对模拟旅客说“检查完毕,谢谢合作”,计时停止。

考官核对违禁物品篮筐内的物品,并要求考生说出篮筐内违禁物品的准确名称。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	多媒体教室	必备

设备及材料	手持金属探测器及备用电池	提供多媒体文件，利用投影仪进行展示。
	违禁物品 2-3 种	《中国民用航空安全检查规则》附件一《禁止旅客随身携带或者托运的物品》及附件二《禁止旅客随身携带但可作为行李托运的物品》中所规定的物品范围
	生活用品若干	手机、钱包、钥匙等小件物品
	筐筐 2 个	带有“违禁物品”、“非违禁物品”标识
	模拟旅客服装	标准套装西服、长袖衬衫、领带、皮带、皮鞋
	秒表	必备

(3) 考核时量

20 分钟

(4) 评分细则

测试内容	评价项目	评分标准	分值	得分
	工作准备	测试手持金属探测器	3'	
	重点部位检查	漏查重点部位(头部、肩胛、胸部腋下、裆部、腰部、腹部、脚部、手腕部、臀部)	3'	
		检查程序	检查程序：做到从上到下、从里到外、由前到后。	3'
	文明服务	对查出物品的部位未复检，1 处扣 1 分，直到扣完本项分值为止	2'	
		物品落地 1 次扣 1 分,直到扣完本项分值为止。	2'	
		损毁物品 1 件扣 2 分,直到扣完本项分值为止。	2'	
		对模拟旅客有推、拉、扯等粗鲁动作,1 次扣 1 分,直到扣完本项分值为止	2'	
		未经模拟旅客同意自取物品,1 次扣 1 分,直到扣完本项分值为止	2'	

		文明用语:1.您好,请通过安全门。2.您好,请接受人身检查。3.请打开衣扣,抬起双臂。4.请转身。5.检查完毕,谢谢合作!少说1句扣1分,直到扣完本项分值为止。	2'	
	违禁物品识别	漏查、错查违禁物品,每件扣1分,直到扣完本项分值为止。	2'	
		错说、漏说违禁物品,每件扣1分,直到扣完本项分值为止。	2'	
小计			25'	

7. 试题编号: T-4-7

考核技能点编号: J-4-2 (人身检查)

(1) 任务描述

在有限时间内使用手持金属探测器实施人身检查。模拟旅客随身携带物品包括打火机1个、手机充电宝1个及3件违禁品。

考场为考生提供手持金属探测器,1名身高1.70米左右身材适中的男性模拟旅客,用于放置违禁物品的篮筐和用于放置非违禁物品的篮筐各1个。

考生进入考场得到可以开始的指令后,开始准备检查用具,调试手持金属探测器。调试完毕后,考生请模拟旅客接受人身检查。

考生将模拟旅客引导至待检区域。对模拟旅客说:“您好,请接受人身检查。”“请打开衣扣,抬起双臂。”计时开始,考生方可接触模拟旅客进行检查。在检查过程中,除模拟旅客衣兜内随身携带的物品应请模拟旅客自行取出外,其他部位检查出的物品(可疑物)应征得模拟旅客同意后(使用文明用语)由考生取出。考生应注意各项检查规范,并将检查出的物品放入对应的篮筐中。考生确认检查完毕后,对模拟旅客说“检查完毕,谢谢合作”,计时停止。

考官核对违禁物品篮筐内的物品,并要求考生说出篮筐内违禁物品的准确名称。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	多媒体教室	必备
设备及材料	手持金属探测器及备用电池	提供多媒体文件,利用投影仪进行展示。
	违禁物品2-3种	《中国民用航空安全检查规则》附件一《禁止旅客随身携带

		或者托运的物品》及附件二《禁止旅客随身携带但可作为行李托运的物品》中所规定的物品范围
	生活用品若干	手机、钱包、钥匙等小件物品
	篮筐 2 个	带有“违禁物品”、“非违禁物品”标识
	模拟旅客服装	标准套装西服、长袖衬衫、领带、皮带、皮鞋
	秒表	必备

(3) 考核时量

20 分钟

(4) 评分细则

测试内容	评价项目	评分标准	分值	得分
人身检查	工作准备	测试手持金属探测器	3'	
	重点部位检查	漏查重点部位(头部、肩胛、胸部腋下、裆部、腰部、腹部、脚部、手腕部、臀部)	3'	
	检查程序	检查程序：做到从上到下、从里到外、由前到后。	3'	
		对查出物品的部位未复检，1 处扣 1 分，直到扣完本项分值为止	2'	
	文明服务	物品落地 1 次扣 1 分,直到扣完本项分值为止。	2'	
		损毁物品 1 件扣 2 分,直到扣完本项分值为止。	2'	
		对模拟旅客有推、拉、扯等粗鲁动作,1 次扣 1 分,直到扣完本项分值为止	2'	
		未经模拟旅客同意自取物品,1 次扣 1 分,直到扣完本项分值为止	2'	
		文明用语:1.您好,请通过安全门。2.您好,请接受人身检查。3.请打开衣扣,抬起双臂。4.请转身。5.检查完毕,谢谢合作!少说 1 句扣 1 分,直到扣完本项分值为止。	2'	

	违禁物品识别	漏查、错查违禁物品,每件扣 1 分,直到扣完本项分值为止。	2'	
		错说、漏说违禁物品,每件扣 1 分,直到扣完本项分值为止。	2'	
小计			25'	

8. 试题编号: T-4-8

考核技能点编号: J-4-3 (開箱包检查)

(1) 任务描述

①在有限时间内对 1 个托运行李箱開箱包检查。箱内物品有矿泉水 1 瓶、折叠雨伞 1 把、书籍 1 本、小电器 1 个,长袖西装 1 套及 3 件违禁品。

考场为考生提供開箱(包)检查台和用于放置违禁物品的篮筐。

考生进入考场,收到可以准备指令后,考生开始准备(准备时可适当平移箱包以调整至最佳检查位置,但不得翻转箱包),准备完毕后,考生说完“您好,请接受開箱包检查”后开始计时,考生方可接触箱包开始进行检查。在检查过程中,考生应注意各项检查规范,并按照《中国民用航空安全检查规则》附件一《禁止旅客随身携带或者托运的物品》及附件二《禁止旅客随身携带但可作为行李托运的物品》有关规定将检查出的物品放入违禁物品篮筐中。考生确认检查完毕后,计时停止,并使用文明用语“检查完毕,谢谢合作”结束检查。

考官核对违禁物品篮筐内的物品,并要求考生说出篮筐内违禁物品的准确名称。

②2015 年 3 月 5 日,张明先生乘坐 CA8234 航班,随身携带的一瓶洋酒(750ml)无法托运,要求办理寄存,请根据客人的基本情况正确填写暂存物品单据。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	多媒体教室	必备
设备及材料	開箱(包)检查台	
	箱包	拉杆箱
	违禁物品 2-3 种	《中国民用航空安全检查规则》附件一《禁止旅客随身携带或者托运的物品》及附件二《禁止旅客随身携带但可作为行李托运的物品》中所规定的物品范围

		危险品的国际通用标识（准备带有国际通用标识的危险品或将危险品的国际通用标识贴于自行制作的危险品模型之上）
	生活用品若干	衣物、雨伞、书本、笔、小电器、饮料等
	篮筐 2 个	带有“违禁物品”、“非违禁物品”标识
	暂存单据	必备
	秒表	必备

(3) 考核时量

20 分钟

(4) 评分细则

测试内容	评价项目	评分标准	分值	得分
开箱包检查	考前准备	根据操作台面调整箱包（平移）、违禁物品筐	2'	
	检查程序	程序正确，要领正确	2'	
	物品检查方法	物品检查方法错误，每件扣 2 分	4'	
		还原箱包整齐，物品放置整齐	2'	
		物品落地每件扣 1 分。	2'	
		损毁物品每件扣 1 分。	2'	
	文明用语	1.您好,请接受开箱包检查。2.请稍等，您的行李需要再次经过 X 射线机进行检查，谢谢合作！少说 1 句扣 1 分,直到扣完本项分值为止。	2'	
	违禁物品识别	漏查、错查违禁物品,每件扣 1 分,直到扣完本项分值为止。	2'	
		错说、漏说违禁物品,每件扣 1 分,直到扣完本项分值为止。	2'	
	暂存单据填写	正确填写暂存物品单据各项目。填写内容错误扣 3 分,填写内容缺项、字迹潦草、未完成扣 2 分	5'	
小计			25'	

9. 试题编号：T-4-9

考核技能点编号：J-4-3（开箱包检查）

(1) 任务描述

①在有限时间内对1个托运行李箱开箱包检查。箱内物品有旅游鞋1双、小电器1个、折叠雨伞1把、厚字典1部,洗发水1瓶及3件违禁品。

考场为考生提供开箱(包)检查台和用于放置违禁物品的篮筐。

考生进入考场,收到可以准备指令后,考生开始准备(准备时可适当平移箱包以调整至最佳检查位置,但不得翻转箱包),准备完毕后,考生说完“您好,请接受开箱包检查”后开始计时,考生方可接触箱包开始进行检查。在检查过程中,考生应注意各项检查规范,并按照《中国民用航空安全检查规则》附件一《禁止旅客随身携带或者托运的物品》及附件二《禁止旅客随身携带但可作为行李托运的物品》有关规定将检查出的物品放入违禁物品篮筐中。考生确认检查完毕后,计时停止,并使用文明用语“检查完毕,谢谢合作”结束检查。

考官核对违禁物品篮筐内的物品,并要求考生说出篮筐内违禁物品的准确名称。

②2015年4月19日,赵燕女士乘坐CZ6614航班,随身携带的一把瑞士军刀无法通过安检,要求办理寄存,请根据客人的基本情况正确填写暂存物品单据。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	多媒体教室	必备
设备及材料	开箱(包)检查台	
	箱包	拉杆箱
	违禁物品 2-3 种	《中国民用航空安全检查规则》附件一《禁止旅客随身携带或者托运的物品》及附件二《禁止旅客随身携带但可作为行李托运的物品》中所规定的物品范围
		危险品的国际通用标识(准备带有国际通用标识的危险品或将危险品的国际通用标识贴于自行制作的危险品模型之上)
生活用品若干	衣物、雨伞、书本、笔、小电器、饮料等	

	篮筐 2 个	带有“违禁物品”、“非违禁物品”标识
	暂存单据	必备
	秒表	必备

(3) 考核时量

20 分钟

(4) 评分细则

测试内容	评价项目	评分标准	分值	得分
开箱包检查	考前准备	根据操作台面调整箱包（平移）、违禁物品筐	2'	
	检查程序	程序正确，要领正确	2'	
	物品检查方法	物品检查方法错误，每件扣 2 分	4'	
		还原箱包整齐，物品放置整齐	2'	
		物品落地每件扣 1 分。	2'	
		损毁物品每件扣 1 分。	2'	
	文明用语	1.您好,请接受开箱包检查。2.请稍等，您的行李需要再次经过 X 射线机进行检查，谢谢合作！少说 1 句扣 1 分,直到扣完本项分值为止。	2'	
	违禁物品识别	漏查、错查违禁物品,每件扣 1 分,直到扣完本项分值为止。	2'	
错说、漏说违禁物品,每件扣 1 分,直到扣完本项分值为止。		2'		
	暂存单据填写	正确填写暂存物品单据各项目。填写内容错误扣 3 分,填写内容缺项、字迹潦草、未完成扣 2 分	5'	
小计			25'	

10. 试题编号：T-4-10

考核技能点编号：J-4-3（开箱包检查）

(1) 任务描述

①在有限时间内对 1 个托运行李箱开箱包检查。箱内物品有棉服 1 件、小电器 1 个、移动电源 1 个、石膏雕塑 1 个、饮料 1 瓶及 3 件违禁品。

考场为考生提供开箱(包)检查台和用于放置违禁物品的篮筐。

考生进入考场,收到可以准备指令后,考生开始准备(准备时可适当平移箱包以调整至最佳检查位置,但不得翻转箱包),准备完毕后,考生说完“您好,请接受開箱包检查”后开始计时,考生方可接触箱包开始进行检查。在检查过程中,考生应注意各项检查规范,并按照《中国民用航空安全检查规则》附件一《禁止旅客随身携带或者托运的物品》及附件二《禁止旅客随身携带但可作为行李托运的物品》有关规定将检查出的物品放入违禁物品篮筐中。考生确认检查完毕后,计时停止,并使用文明用语“检查完毕,谢谢合作”结束检查。

考官核对违禁物品篮筐内的物品,并要求考生说出篮筐内违禁物品的准确名称。

②2015年3月2日,李雄先生乘坐HU7819航班,随身携带一个移动电源无法通过安检,要求办理寄存,请根据客人的基本情况正确填写暂存物品单据。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	多媒体教室	必备
设备及材料	开箱(包)检查台	
	箱包	拉杆箱
	违禁物品 2-3 种	《中国民用航空安全检查规则》附件一《禁止旅客随身携带或者托运的物品》及附件二《禁止旅客随身携带但可作为行李托运的物品》中所规定的物品范围
		危险品的国际通用标识(准备带有国际通用标识的危险品或将危险品的国际通用标识贴于自行制作的危险品模型之上)
	生活用品若干	衣物、雨伞、书本、笔、小电器、饮料等
	篮筐 2 个	带有“违禁物品”、“非违禁物品”标识
	暂存单据	必备
	秒表	必备

(3) 考核时量

20 分钟

(4) 评分细则

测试内容	评价项目	评分标准	分值	得分
开箱包检查	考前准备	根据操作台面调整箱包（平移）、违禁物品筐	2'	
	检查程序	程序正确，要领正确	2'	
	物品检查方法	物品检查方法错误，每件扣 2 分	4'	
		还原箱包整齐，物品放置整齐	2'	
		物品落地每件扣 1 分。	2'	
		损毁物品每件扣 1 分。	2'	
	文明用语	1.您好,请接受开箱包检查。2.请稍等，您的行李需要再次经过 X 射线机进行检查，谢谢合作！少说 1 句扣 1 分,直到扣完本项分值为止。	2'	
	违禁物品识别	漏查、错查违禁物品,每件扣 1 分,直到扣完本项分值为止。	2'	
错说、漏说违禁物品,每件扣 1 分,直到扣完本项分值为止。		2'		
暂存单据填写	正确填写暂存物品单据各项目。填写内容错误扣 3 分,填写内容缺项、字迹潦草、未完成扣 2 分	5'		
小计			25'	

附录

客舱广播词

1.餐前广播

女士们、先生们：

我们将为您提供餐食(点心餐)及各种饮料,希望您能喜欢。在用餐时,请您调直座椅靠背,以方便后排的旅客。如需要帮助,我们很乐意随时为您服务。

谢谢!

Ladies and gentlemen:

In a few moments, the flight attendants will be serving meal (snacks) and beverages. We hope you will enjoy them.

For the convenience of the passenger seated behind you, please return your seat back to the

upright position during our meal service. If you need any assistance, please feel comfortable to contact us.

Thank you!

2.夜间飞行

尊敬的女士们、先生们:

我们将调暗客舱灯光以便您在旅途中得到良好的休息。需要阅读的旅客请打开阅读灯

我们再次提醒您,在飞行全程中请系好安全带

谢谢!

Ladies and gentlemen:

To ensure a good rest for you, we will be dimming the cabin lights. If you wish to read, you may turn on the reading light.

Because your safety is our primary concern, we strongly recommend you keep your seat belt fastened throughout the flight.

Thank you!

3.找医生

女士们、先生们:

请注意!现在飞机上有一位生病的旅客需要帮助,如果您是医生或护士,请立即与乘务员联系。

谢谢!

Ladies and gentlemen:

May I have your attention please!

We have a passenger in need of medical attention. If there is a medical doctor or a nurse on board, would you please press the hostess call button or contact any our flight attendants.

Thank you!