

2024年民航服务与管理考试题库含答案

1. 对符合要求的液态物品经民航行李安检设备检查和开箱包检查确认安全后，可不再实施（）。

A.开瓶检查。(正确答案)

B.手工检查。

C.仪器与手工相结合。

D.目测检查。

2. 来自（）需在中国境内机场过站或中转的旅客，其携带的免税液态物品不能满足包装和购物凭证要求的，不得随身携带。

A.境内。

B.国内。

C.境外。(正确答案)

D.海外。

3. 携带婴儿的旅客，大人及婴儿尽量（）进行人身检查。

A.分开。(正确答案)

B.一同。

C.同时。

D.手工。

4. 乘坐国内航班旅客携带的液态化妆品，不属于（）的，不得随身携带。

A.旅行途中。

B.为他人携带。

C.航空旅行途中自用的。(正确答案)

D.自用的。

5. 婴儿液态乳制品、糖尿病或其他疾病患的液态药品，经安全检查确认后可随身携带，其（）等限制以航空旅行途中必需为准。

A.数量、类别。

B.品名、种类。

C.规格、数量。(正确答案)

D.种类、规格。

6. 机场医护人员携带医疗物品的，应当核对医疗物品配备清单上所列（）是否与实际相符。

A.数量、类别。

B.品名、种类。

C.种类、数量。

D.品名、数量。(正确答案)

7. 使用手持金属探测器对犬身进行探查，探查时，手持金属探测器沿服务犬的身体形状并与犬身（）。

A.保持一定探测距离。

B.保持有效探测距离。(正确答案)

C.紧密贴合。

D.以上都对。

8. 婴儿液态乳制品、糖尿病或其它疾病患的液态药品，经安全检查确认后可随身携带，其规格、数量等限制以（ ）为准。

A.携带数量。

B.携带种类。

C.航空旅行途中必需。(正确答案)

D.携带总量有多少。

9. 危重病人及随机的陪同人员限（ ）人。

A.1。(正确答案)

B.2。

C.3。

D.4。

10. 旅客属于重要旅客的，民航安检机构核验民用机场公安机关（ ），给予礼遇安检，在指定通道优先安检，安检标准与旅客正常标准一致。

A.免检介绍信。

B.礼遇介绍信。(正确答案)

C.免检告知单。

D.礼遇告知单。

11. 备用电池应单个做好保护以防（ ），包括将备用电池放置于原厂零售包装中或对电极进行绝缘处理。

A.开路。

B.短路。(正确答案)

C.断路。

D.触电。

12. 超过 100 Wh 但不超过 160 Wh 的备用锂电池（除轮椅外），每位旅客和机组人员可携带的数量不应超过（）块。

A.1。

B.2。 (正确答案)

C.3。

D.4。

13. 锂电池是第（）类危险品，航空运输时应符合 ICAO TI 和 IATA DGR 规定的所有相关要求。

A.6。

B.7。

C.8。

D.9。 (正确答案)

14. 便携式电子吸烟装置及备用锂电池中锂离子电池的额定能量应不超过（）Wh。

A.100。 (正确答案)

B.160。

C.300。

D.500。

15. 充电宝在飞机上应全程处于（）状态。

A.开放。

B.关闭。(正确答案)

C.封闭。

D.充电。

16. 安全检查指对进入（）的人员、物品、车辆开展检查。

A.控制区。(正确答案)

B.飞行区。

C.航站楼。

D.机场。

17. 电动轮椅或类似代步工具如锂电池可卸下，其额定能量应不超过（）Wh。

A.100。

B.160。

C.300。(正确答案)

D.500。

18. 2012版港澳居民来往内地通行证采用激光刻蚀技术在卡片（）打印持证人个人信息。

A.正面。

B.背面。

C.正背面。(正确答案)

D.反面。

19. 2012 版港澳居民来往内地通行证持证人在内地定居落户的，户籍地公安机关应通知（ ）宣布其新版通行证作废。

- A.通行证签发机关。(正确答案)
- B.广东省公安厅。
- C.属地公安局。
- D.国务院。

20. 2012 版港澳居民来往内地通行证采用与（ ）护照相同的数字化防伪安全机制以及相同类型的电子芯片,芯片中存储持证人个人基本资料。

- A.电子普通。(正确答案)
- B.电子外交。
- C.国际。
- D.普通。

21. 2012 版港澳居民来往内地通行证为（ ）证件，由聚碳酸酯，（PC）材料层压制成。

- A.纸质。
- B.护照。
- C.卡式。(正确答案)
- D.方形。

22. 在转乘航班中，旅客携带免税物品走出隔离区，该免税品应作为（ ）。

- A.随身行李。
- B.托运行李。(正确答案)

- C.移交物品。
- D.以上全错。

23. 以 () 金属或锂合金作为阳极的电池芯或电池。

- A.铁。
- B.锂。(正确答案)
- C.铜。
- D.汞。

24. 便携式电子医疗设备中的锂电池和备用锂电池锂金属电池的锂含量应不超过 () g。

- A.2。
- B.4。
- C.6。
- D.8。(正确答案)

25. 2012 版港澳居民来往内地通行证申请人同时具有香港、澳门两地身份的, 仅能选择一种身份申请新版通行证; 具有内地户籍的, 应 ()。

- A.先注销香港户籍。
- B.先注销内地户籍。(正确答案)
- C.先注销澳门户籍。
- D.以内地身份申请。

26. 2012 版港澳居民来往内地通行证的签发对象不变。

申请人同时具有香港、澳门两地身份的，能选择（）身份申请新版通行证。

A.两种。

B.香港。

C.澳门。

D.一种。(正确答案)

27. 2012 版港澳居民来往内地通行证持证人在内地（）的，户籍地公安机关应通知通行证签发机关宣布其新版通行证作废。

A.短期居住。

B.长期居住。

C.定居落户。(正确答案)

D.派驻。

28. 2012 版港澳居民来往内地通行证申请人年满 18 周岁的，签发（）有效通行证。

A.一年。

B.5 年。

C.10 年。(正确答案)

D.长期。

29. 对于可卸下的轮椅用锂电池，旅客可携带（）块不超过 300 Wh 的备用锂电池。

A.1。(正确答案)

B.2。

C.3。

D.4。

30. 2012 版港澳居民来往内地通行证机读码第一行第 1-2 位固定为 ()。

A.CR。(正确答案)

B.HK。

C.HM。

D.CH。

31. 2012 版港澳居民来往内地通行证机读码第一行第 3-11 位为 ()。

A.区域。

B.姓名。

C.属地代码。

D.证件号码。(正确答案)

32. 机场控制区应当有严密的安全保卫措施，实行 () 管理。具体管理办法由国务院民用航空主管部门制定。

A.封闭式分区。(正确答案)

B.开放式分区。

C.封闭式整区。

D.封闭式半分区。

33. 机场内禁止下列行为：强行 () 航空器。

A.强、占。

B.登、占。(正确答案)

C.登、上。

D.强、登。

34. 2012 版港澳居民来往内地通行证申请人未满 18 周岁的, 签发 () 有效通行证。

A.一年。

B.5 年。(正确答案)

C.10 年。

D.长期。

35. 机场内禁止下列行为: 随意穿越 ()、滑行道。

A.候机隔离区。

B.行李分检装卸区。

C.货物存放区。

D.航空器跑道。(正确答案)

36. 机场内禁止下列行为: 谎报 () , 制造混乱。

A.危险。

B.险情。(正确答案)

C.舆情。

D.情报。

37. 但每名旅客不得携带超过 () 个充电宝。

A.1。

B.2。(正确答案)

C.3。

D.4。

38. 严禁携带定能量超过 () Wh 的充电宝。

A.100。

B.160。(正确答案)

C.200。

D.300。

39. () , 是指根据安全需要在机场内划定的进出受到限制的区域。

A.机场控制区。(正确答案)

B.候机隔离区。

C.行李分拣装卸区。

D.航空器活动区。

40. () 对承运的行李、货物, 在地面存储和运输期间, 必须有专人监管。

A.民用机场经营人。

B.民用航空器经营人。

C.承运人。(正确答案)

D.运输企业。

41. 禁止下列扰乱民用航空营运秩序的行为: 将未经安全检查或者采取其他安全措施的物品装入 () 。

- A.隔离区。
- B.控制区。
- C.航空器。(正确答案)
- D.货物存放区。

42. () 及其代理人出售客票, 必须符合国务院民用航空主管部门的有关规定; 对不符合规定的, 不得售予客票。

- A.经营人。
- B.承运人。(正确答案)
- C.运营人。
- D.机场公司。

43. 额定容量计算公式为。

- A. $Wh=V*Ah$ 。(正确答案)
- B. $Wh=V*A$ 。
- C. $Wh=Vh*A$ 。
- D. $W=V*Ah$ 。

44. 停放在机场的民用航空器必须有专人警卫; 各有关部门及其工作人员必须严格执行航空器警卫 () 制度。

- A.交接。(正确答案)
- B.交换。
- C.轮岗。
- D.接收。

45. 停放在机场的民用航空器必须有（ ）；各有关部门及其工作人员必须严格执行航空器警卫交接制度。

- A. 警卫人员。
- B. 专人看管。
- C. 专人警卫。(正确答案)
- D. 警卫看守。

46. 残疾旅客应当接受与其他旅客同样标准的安全检查。接受安全检查前，残疾旅客应当向（ ）确认具备乘机条件。

- A. 机场运输公司。
- B. 公共航空运输企业。(正确答案)
- C. 机场地面服务代理。
- D. 民航安检机构。

47. 从严检查措施应当由（ ）名以上与旅客同性别的民航安全检查员在特别检查室实施。

- A. 一。
- B. 两。(正确答案)
- C. 三。
- D. 四。

48. 航空货物应当依照（ ）规定，经过安全检查或者采取其他安全措施。

- A. 国务院。
- B. 民航局。(正确答案)

- C.运输机场公司。
- D.公共航空运输企业。

49. 《锂电池邮件航空运输管理办法》适用于邮政企业将（ ）交付航空运输的活动。

- A.锂电池快件。
- B.锂电池邮件。(正确答案)
- C.锂电池货物。
- D.锂电池行李。

50. 公民身份号码中第 7 至 14 位数字应与（ ）一致。

- A.地区编码。
- B.性别。
- C.出生日期。(正确答案)
- D.年龄。

51. （ ）检查前，应当将随身携带的可能影响检查效果的物品,包括金属物品、电子设备、外套等取下。

- A.旅客在接受人身检查前。(正确答案)
- B.旅客接受安全检查前。
- C.旅客随身行李物品接受检查前。
- D.旅客接受安全检查待检前。

52. 遇有航班大面积延误时，要根据航班信息调配（ ），合理安排勤务。

- A.人力资源。
- B.技术资源。
- C.现场资源。(正确答案)
- D.一切资源。

53. 航空货物应当依照民航局规定, 经过安全检查或者采取 () 。

- A.额外安保措施。
- B.其他安全措施。(正确答案)
- C.其他检查方式。
- D.额外安全措施。

54. 对于旅客提出需要暂存的物品, 民用运输机场管理机构应当为其提供暂存服务。暂存物品的存放期限不超过 () 天。

- A.7。
- B.30。(正确答案)
- C.一个月。
- D.15。

55. 从严检查措施应当由两名以上与旅客同性别的民航安全检查员在 () 实施。

- A.私密检查室。
- B.特别检查室。(正确答案)
- C.非公开检查室。
- D.封闭检查室。

56. 专、兼职业务培训教员数量应当与本机构民航安检业务培训量相适应，其中兼、专职培训教员比例应不低于（）。

A.6: 1。(正确答案)

B.0.045。

C.0.611。

D.4.17。

57. 民航安检机构应根据实际工作情况制定（）。

A.内部演练过程。

B.内部演练方式。

C.内部演练计划。(正确答案)

D.内部演练方案。

58. 手工人身检查时，下列部位的检查先后顺序为（）。①后腰部。②臀部。③头部。④背部。

A.③④①②。(正确答案)

B.④①②③。

C.①②③④。

D.②④①③。

59. 手工人身检查时，下列部位的检查先后顺序为（）。①双臂内侧。②腋下。③胸部。④腹部。

A.③④①②。

B.④①②③。

C.①②③④。(正确答案)

D.②④①③。

60. 事件调查人员库内应按照专业能力实行（）管理。

A.分类。(正确答案)

B.分级。

C.统一。

D.绩效。

61. 手工人身检查时，下列部位的检查先后顺序为（）。①双臂外侧。②双手手掌。③前衣领。④双肩。

A.③④①②。(正确答案)

B.④①②③。

C.①②③④。

D.②④①③。

62. 安检事件的（）标准根据《民用航空安全检查事件等级标准》执行。

A.征候。

B.等级。(正确答案)

C.事故。

D.调查。

63. 采用纯手工检查方式进行手工人身检查时，应当在手不离开旅客衣物或身体的情况下，顺着旅客身体的（）。

A.自然姿态。(正确答案)

- B.自然形状。
- C.身体姿态。
- D.身体形状。

64. 不在场开箱包检查时，（）授权代表应当在场。

- A.现场值班人员。
- B.公共航空运输企业。(正确答案)
- C.公安局。
- D.航站楼管理部。

65. 服务短板整改是指（）服务短板的过程。

- A.消除。(正确答案)
- B.治理。
- C.查找。
- D.分析。

66. 民航生产经营单位应将（）融入日常安全管理工作，持续、常态化开展。

- A.安全隐患排查。(正确答案)
- B.隐患排查。
- C.隐患治理。
- D.排查治理。

67. 执行飞行任务的机组人员的（）按照旅客检查标准实施。

- A.人身检查。(正确答案)

- B.行李检查。
- C.物品检查。
- D.以上都对。

68. 手工人身检查时，下列部位的检查先后顺序为（）。①腹部。②腋下。③腰部。④胸部。

A.③④①②。

B.④①②③。

C.①②③④。

D.②④①③。(正确答案)

69. （）是服务短板排查整改的责任主体。

A.各部门。(正确答案)

B.质量安全部。

C.服务模块。

D.总经理办公会。

70. 民航局“十四五”时期总体工作思路调整为新（）。

A. “一二三三四”。(正确答案)

B. “一一三三四”。

C. “一二二三四”。

D. “一三一三四”。

71. 在使用手提式干粉灭火器进行初起火灾扑救时，朝向火灾的哪个部位喷射

() ?

- A.火苗上部。
- B.火苗中部。
- C.火源根部。(正确答案)
- D.火源侧部。

72. 用灭火器灭火进行灭火的最佳位置是 () 。

- A.下风位置。
- B.上风位置。(正确答案)
- C.离起火点 10 米的位置。
- D.侧风位置。

73. 今年是第 () 个安全生产月。

- A.10。
- B.15。
- C.20。(正确答案)
- D.25。

74. 三个敬畏是指：敬畏生命、 () 、敬畏职责。

- A.敬畏法规。
- B.敬畏规章。(正确答案)
- C.敬畏法律。
- D.敬畏责任。

75. 对全员开展安全风险识别和隐患排查能力培训，提升员工对（ ）的能力。

- A.安全风险识别。(正确答案)
- B.安全隐患识别。
- C.风险隐患识别。
- D.风险隐患排查。

76. （ ）用以引导、指示方向的手势。

- A.引导手势。
- B.引领手势。
- C.指引手势。(正确答案)
- D.指导手势。

77. 建立和落实（ ）工作机制，应坚持依法合规、务实高效、闭环管理、一体推进、全员参与的原则。

- A.双重防范。
- B.双重预防。(正确答案)
- C.多重预防。
- D.多重防范。

78. 评审小组的主要职责包括：协助公司领导开展（ ）评估分级。

- A.重大危险源。
- B.重大风险。
- C.重大安全隐患。(正确答案)
- D.重大隐患。

79. 闪点越低的物质, 火灾危险性 () 。

A.越大。(正确答案)

B.越小。

C.不变。

D.以上都不对。

80. 按照 () 和整改难度, 分为一般安全隐患、较大安全隐患和重大安全隐患。

A.危害等级。

B.风险等级。

C.安全风险。

D.危害程度。(正确答案)

81. 组织部门确定要识别的业务内容或流程, 重点实施飞行安全、()、运行安全、消防安全、公共安全、应急管理、网络信息、工程建设等领域安全风险管理工作。

A.安防安全。

B.空中反恐。

C.空防反恐。(正确答案)

D.反恐防暴。

82. 遇到旅客问询或看到需要帮助的旅客 (尤其是老、弱、病、残、孕) 时, 应 () , 主动、及时协助其解决问题。

A.在力所能及的范围内。(正确答案)

B.落实首问负责。

- C.首看责任。
- D.真诚主动。

83. 因安全检查需要，必须搬抬轮椅旅客时，应事先告知使其配合，同时应由至少（ ）名人员共同实施，注意保持平稳，以免造成旅客损伤。

- A.1。
- B.2。(正确答案)
- C.3。
- D.4。

84. 为怀孕旅客、身体外伤未痊愈的旅客提供过检服务时，应主动指引其由（ ）过检，注意做好语言告知。

- A.特殊通道。
- B.快速通道。
- C.爱心通道。(正确答案)
- D.残障通道。

85. 在与（ ）沟通时，应注意放慢语速，控制语调和音量，尽量使用简单易懂的语句，要注意避免出现冷漠、命令、嘲讽、不耐烦的语气。

- A.残障旅客。
- B.老年旅客。(正确答案)
- C.特殊旅客。
- D.需要照顾的旅客。

86. () 开瓶检查后, 应确认被开检物品容器已扣好拧紧。

A. 瓶装物品。

B. 液态物品。(正确答案)

C. 液体物品。

D. 瓶装液体。

87. () 过检通道, 指专门用于特殊旅客过检的无障碍通道、老年优先通道、爱心通道、急客通道、军人优先通道和消防救援人员优先通道。

A. 急客通道。

B. 特殊旅客。(正确答案)

C. 残障旅客。

D. 爱心通道。

88. 消费者事务中心应当自收到投诉之日起 () 个工作日内, 对投诉是否符合受理条件进行判断, 并通过民航服务质量监督平台向投诉人反馈投诉受理情况。

A. 5。

B. 6。

C. 7。(正确答案)

D. 8。

89. 各级隐患相关的所有纸质及电子档案、台账由主责部门进行整理、收集、

()。

A. 管理。

B. 留存。(正确答案)

C. 检查。

D.销毁。

90. 投诉处理期限自投诉人提出新的诉求之日起（）计算。

A.启动。

B.重复。

C.从新。

D.重新。(正确答案)

91. 安全隐患信息收集是以（）为隐患识别主体。

A.全体员工。(正确答案)

B.班长。

C.队长。

D.科长。

92. 一些视力障碍旅客的眼睛需要特别防护，进行人身检查时，应注意避免磕碰他们的（）。

A.头部。(正确答案)

B.眼镜。

C.手部。

D.脚部。

93. 任何单位、人员不得瞒报、（）安全隐患信息。

A.漏报。

B.伪报。

C.迟报。

D.以上都对。(正确答案)

94. 《机场航空安保有限公司旅客投诉管理办法》(), 是指接到投诉信息后, 责任部门相关管理人员应及时介入, 积极做好与投诉人的沟通和处置, 及时通报投诉处理的进展和结果。

A.及时响应。(正确答案)

B.客观公正。

C.准确应答。

D.谁处理谁结案。

95. 公司安全隐患类型不包括()。

A.员工操作。

B.办公条件。(正确答案)

C.人员资质。

D.培训技能。

96. 重大安全隐患需要不超过()时间治理方能消除。

A.三个月。

B.半年。

C.一年。(正确答案)

D.两年。

97. 《机场航空安保有限公司旅客投诉管理办法》为深入贯彻落实()

的行业宗旨，践行“真情服务”要求，进一步规范公司旅客投诉管理工作，维护旅客的合法权益，提高投诉管理能力和处置实效，持续改善和提高服务质量，预防和减少服务类投诉事件的发生，根据《机场集团有限公司旅客投诉管理办法》，制定本办法。

- A. “民航为人民”。
- B. “服务为人民”。
- C. “人民航空为安检”。
- D. “人民航空为人民”。(正确答案)

98. 工作期间应佩戴（）制发的证件。

- A.统一。(正确答案)
- B.集中。
- C.单位。
- D.公安机关。

99. 《机场航空安保有限公司旅客投诉管理办法》现场调查时，调查人员不得少于（），并制作调查笔录。

- A.2人。(正确答案)
- B.3人。
- C.4人。
- D.1人。

100. （）包括商品和供应品，指除工作人员及其他人员携带的物品以外，在机场控制区内以任何目的或活动而出售、使用或供应的所有物品。

A.机场商品。

B.机场免税品。(正确答案)

C.机场供应品。

D.大宗货物。

101. 《机场航空安保有限公司旅客投诉管理办法》根据投诉事件性质及对行业和企业的影响程度、责任归属、旅客诉求的合理合法性等，将投诉分为：（）和一般性影响投诉。

A.普通投诉。

B.较大投诉。

C.特殊投诉。

D.重大影响投诉。(正确答案)

102. 民航安检机构在安检设备开启接通并投入（），应当对民航在用安检设备开展日常检测，确认设备处于正常状态。对安检设备 24 小时运转不停机的情形，民航安检机构应当至少每 24 小时做一次日常检测。

A.使用前。(正确答案)

B.使用后。

C.使用中。

D.开启前。

103. 进入机场控制区的车辆在接受安全检查期间，车内（）应携带个人物品离开车辆，人员及物品应当接受安全检查。

A.司机。

B.乘客。

C.其他人员。

D.所有人员。(正确答案)

104. 《机场航空安保有限公司旅客投诉管理办法》处理投诉应当遵循“（）、以旅客为关注焦点、客观公正、准确应答、谁处理谁结案、持续改进”的基本要求。

A.及时响应。(正确答案)

B.积极关注。

C.跟进落实。

D.积极完善。

105. 使用（）单视角 X 射线设备或托运行李双视角 X 射线设备检查的，剔除率应不低手 10%。

A.手提。

B.随身携带。

C.托运行李。(正确答案)

D.超规托运。

106. 机场供应品禁止进入机场控制区物品目录，危险物品有（）。

A.炭疽杆菌。

B.放射性物品。(正确答案)

C.弹弓。

D.胡椒辣椒喷剂。

107. 不属于公司安全隐患管理的三个等级的是（）。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。
如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/768060002063006130>

108.