
《客舱服务规范》试题库

目录

试卷一	1
试卷二	6
试卷三	10
试卷四	14
试卷五	18
试卷六	22

试卷一

一、名词解释（每题 5 分，共 20 分）

1. 航后讲评
2. 旅客行为不当
3. 防烟面罩
4. 绿茶

二、判断改错题（每题 4 分，共 20 分）

1. 迅速失去客舱压力，叫快速释压。快速释压产生的原因是由于发动机失效和机体受到严重损坏。可被称为爆炸性释压（）
2. 安全示范用具包内物品包含救生衣、氧气面罩、安全带。（）
3. 14 天至 6 岁以内的未成年人必需有成人陪伴旅行。（）
4. 鸡尾酒在调制“on the rocks”的时候，应使用大杯。（）

word 文档 可自由复制编辑

5. 犹太教餐应在完好无损的盒中保存，供餐前再打开，检查无误后加热并提供给乘客。

()

三、简述题（每题 8 分，共 40 分）

1. 冲泡咖啡的水质要求和注意事项？
2. 香港海关规定的免税标准。
3. 乘客登机前经济舱服务用品检查标准。
4. 紧急撤离时间和逃离方向的选择。
5. 列举世界著名的啤酒生产国以及其代表品牌。

四、案例分析（共 20 分）

在飞行中，客舱的尾部发生了旅客骚乱事件，过道中挤满了试图离开客舱尾部的乘客，你在客舱的前面，怎么也无法挤到事发地点。

- 此时，怎样才能到达事发的客舱尾部？（5 分）
- 你怎样做才能对事件的解决有所帮助？（5 分）
- 试从该事件简述乘务员安全责任。（10 分）

试卷一答案

一、名词解释（每题 5 分，共 20 分）

1. 航后讲评

航后讲评是对当日乘务工作的总结，是提高服务质量的重要阶段，也是乘务工作的结束阶段，航后讲评会由带班乘务长召集乘务组进行。飞行航后讲评可采用带班乘务长综合讲评、检查员点评和乘务员自我讲评等多种形式进行。

2. 旅客行为不当

包括拒绝遵守中国民用航空法规、行为无理、恐吓或对旅客或机组人员进行语言的或身体的侮辱。

3.防烟面罩

防烟面罩供客舱乘务员和机组成员在客舱封闭区域失火和有浓烟时使用，它可以保护灭火者的眼睛和呼吸道不受火和烟雾的侵害。

4. 绿茶

绿茶，又称不发酵茶。以适宜茶树新梢为原料，经杀青、揉捻、干燥等典型工艺过程制成的茶叶。其干茶色泽和冲泡后的茶汤、叶底以绿色为主调。

二、判断改错题（每题 4 分，共 20 分）

1. 迅速失去客舱压力，叫快速释压。快速释压产生的原因是由于发动机失效和机体受到严重损坏。可被称为爆炸性释压（F）

改：快速释压是指迅速失去客舱压力，它可能是因使密封破裂的金属疲劳、炸弹爆炸或武器射击而引起的。在极端情况下，可以把快速释压归类为爆炸性释压。

2. 安全示范用具包内物品包含救生衣、氧气面罩、安全带。（F）

改：安全示范用具包内物品含救生衣、氧气面罩、安全带和安全信息指示卡。

3. 14天至 6 岁以内的未成年人必需有成人陪伴旅行。（F）

改：14 天至 5 周岁以内的未成年人必须有成人陪伴旅行。

4. 鸡尾酒在调制“on the rocks”的时候，应使用大杯。（F）

改：应使用古典杯。

5. 犹太教餐应在完好无损的盒中保存，供餐前再打开，检查无误后加热并提供给乘客。（F）

改：犹太餐应在完好无损的盒中保存，整套的提供给旅客，供其打开检查，打开后将由乘客本人将套餐交给乘务员加热。

三、简述题（每题 8 分，共 40 分）

1. 冲泡咖啡的水质要求和注意事项？

答：1 泡咖啡用水不能是含碱性的硬水或含有大量铁质的水；2 水的温度不能过高，最理想的水温是 80-90 摄氏度，用沸腾的水冲泡咖啡会增加咖啡的苦味和收敛性，使质量下降；3 冲泡时，咖啡和水的比例为 1：15-1：20；4 咖啡浸泡的时间不能过长，长时间浸泡会使液体产生一种胶质状的漂浮物，使液体混浊起来，像是用滚开水浸泡一样。由于咖啡所含有的咖啡因和芳香油在 2 分钟内会溶解，所以，若果浸泡 3 分钟以上，就会破坏咖啡的风味；5 注意检查咖啡的生产日期和保质期，确保质量；6 咖啡最基本的饮用方法：清饮、加糖、加奶。

2. 香港海关规定的免税标准。

答：1 非居住者可带香烟 200 支，雪茄 20 支，烟丝 250 克（任选一种），酒类 1 立升；2 居住者离开驻地 24 小时以内者，可携带香烟 100 支，雪茄 25 支，烟丝 125 克（任选一种），酒类 1 立升入境。

3. 乘客登机前经济舱服务用品检查标准。

答：1 餐食清点：责任乘务员负责餐食的清点，应按照机上餐食配备清单仔细检查餐食数量、品种、质量包括特殊餐食的情况，并将清点结果向（主任）乘务长汇报。2 机供品清点：责任乘务员上机后按照“机上供应品配备回收清单”清点机供品种、数量，确认无误后在相应栏内签字，并将清点结果向（主任）乘务长汇报。3 书报、杂志清点：当日发行的或最新发行的中英文报刊杂志和儿童读物；外站配发当地文字及中英文的报刊杂志，外观整洁、无破损、品种、数量、内容符合要求，并将清点结果向（主任）乘务长汇报。

4. 紧急撤离时间和逃离方向的选择。

答：飞机着陆（触水）并停稳后，接到机长开始撤离的指令，立即撤离，但在有以下四种情况下乘务长可向客舱人员下达撤离指令：（1）严重的结构性损伤，机体破损；威胁性起火或烟雾；飞机进水；燃油严重漏出。

陆地撤离时，应选择上风侧方向逃离，远离飞机至少 100 米以外。如可能发生爆炸，应远离飞机至少 400 米。

水上撤离应选择下风侧，并尽可能远离飞机和燃油区，但应保持在可目视飞机沉没的区域。

5. 列举世界著名的啤酒生产国及其代表品牌。

答：1 德国，德国是世界上啤酒生产和消费的主要国家之一，最著名的产品有“卢云堡”在国际上销售量最大。“贝克”也颇负盛名；2 捷克斯洛伐克，以生产“比而森”闻名于世；3 丹麦，历史虽短，但对世界啤酒界的影响颇大，最著名的“嘉士伯”；4 荷兰，是世界著名啤酒“喜力”的产地，产量居世界第四位，该酒出口外销量很大；5 比利时，啤酒产量大、品种多、质量高，“拉戈”，“斯苔拉阿多瓦”最著名；6 爱尔兰以生产著名的“吉尼斯”黑啤酒而闻名于世；其他如美国的“百威”、日本的“麒麟”、“朝日”、“三得利”、中国的“青岛”、香港的“生力”、新加坡的“虎牌”、澳大利亚的“福士达”等都很有名。

四、案例分析（共 20 分）

在飞行中，客舱的尾部发生了旅客骚乱事件，过道中挤满了试图离开客舱尾部的乘客，你在客舱的前面，怎么也无法挤到事发地点。

1. 此时，怎样才能到达事发的客舱尾部？（5 分）
2. 你怎样做才能对事件的解决有所帮助？（5 分）
3. 试从该事件简述乘务员安全责任。（10 分）

答：1 乘务员可以（拖鞋）从乘客座位跨越，以最快速度到达客舱尾部；2 可有效利用机上广播劝导乘客入座，乘务员、安全员应尽快了解事件原因，及时疏导，必要时可以请驾驶舱工作人员参与，并做好善后；对扰乱机上正常秩序的行为，经机长同意可采取必要的强制措施，并交地面人员处理；

3 客舱安全是乘务工作的重要内容，更是安全员的职责所在，安全员应协助乘务员维护机

上秩序,处理旅客非法干扰客舱安全的行为;空中遇劫处路程序、空中发现爆炸物处路程序、执行遣返任务,均按照《安全员管理手册》的有关规定执行。

试卷二

一、名词解释(每题5分,共20分)

1. 空乘服务的概念
2. 安全示范
3. 客舱释压
4. 危险品

二、判断改错题(每题4分,共20分)

1. 空乘服务的核心问题就是通过乘客的自觉行动,完美的实现服务设计方案,让乘客感到满意,亦即通过服务结果将公司为乘务员设计的服务系统转变为乘客所接受的期望价值。()
2. 乘务员良好的服务意识体现在认真负责、积极热情、细致耐心。()
3. 灭火时,如出现火警的衣帽间靠近驾驶舱,应用湿毛毯封堵衣帽间的缝隙,尽量避免有毒烟雾进入客舱。()
4. 在售卖免税品时,所有乘客同等对待,两舱旅客不享受优先购买。()
5. 伏特加又称杜松子酒,使经过最原始的酿造方法制成的。它是人类第一种为特殊目的所制造的烈酒。()

三、简答题(每题8分,共40分)

1. 空乘服务的特点是什么?
2. 试调制一款以伏特加为基酒的鸡尾酒,其装饰物为芹菜。
3. 试列举野外求生可用的求救信号。

word 文档 可自由复制编辑

-
4. 徒手提供书报杂志时可用哪两种方法？要点是什么？
 5. 乘务员执行航班分为哪几个阶段？

四、案例分析（共 20 分）

在航班上，乘务员发现一对夫妇带着一个两岁多的小孩，坐在翼上应急出口处，便马上走上去要为他们调换座位，但是，遭到拒绝，旅客声称自己是民航局工作人员，是特意要求地面这样安排座位的，并出示了工作证件。

1. 这两名旅客的做法对么？若不对，错在哪里？（5 分）
2. 乘务员应如何处路？（5 分）
3. 试从该案例简述民航工作人员应该具备哪些品质？（10 分）

试卷二答案

一、名词解释（每题 5 分，共 20 分）

1. 空乘服务的概念

从狭义角度看，空乘服务是按照民航服务的内容、规范要求，以满足乘客需求为目标，为航班乘客提供服务的过程；广义角度看，空乘服务是以客舱为服务场所，以个人的影响力与展示性为特征，将有形的技术服务与无形的情感传递融为一体的综合性活动。

2. 安全示范

根据民航规定，每一航段起飞前，通过录像（没有录像的飞机，乘务员进行演示）向旅客播放乘机须知和应急设备使用方法。内容主要包括救生衣、安全带、氧气面罩、安全须知卡、撤离路径等。

3. 客舱释压

word 文档 可自由复制编辑

当机体出现破损或是增压系统故障，客舱压力无法保持，客舱高度超过安全高度，这一现象就是释压。

4. 危险品

在航空运输中，可能含有对健康、安全、财产和环境造成危害的并在国际航协《危险物品规则》第四章危险物品表中列出的，或依据此规则归类为危险品的物品或物质。

二、判断改错题（每题4分，共20分）

1. 空乘服务的核心问题就是通过乘客的自觉行动，完美的实现服务设计方案，让乘客感到满意，亦即通过服务结果将公司为乘务员设计的服务系统转变为乘客所接受的期望价值。

(F)

改：通过员工的自觉行动…通过服务结果将公司为乘客设计的服务系统。

2. 乘务员良好的服务意识体现在认真负责、积极热情、细致耐心。(F)

改：乘务员良好的服务意识体现在：认真负责、积极主动、热情耐心、细致周到。

3. 灭火时，如出现火警的衣帽间靠近驾驶舱，应用湿毛毯封堵衣帽间的缝隙，尽量避免有毒烟雾进入客舱。(F)

改：避免有毒烟雾进入驾驶舱。

4. 在售卖免税品时，所有乘客同等对待，两舱旅客不享受优先购买。(F)

改：两舱旅客享受优先购买。

5. 伏特加又称杜松子酒，使经过最原始的酿造方法制成的。它是人类第一种为特殊目的所制造的烈酒。(F)

改：金酒又称杜松子酒。

三、简答题（每题8分，共40分）

1. 空乘服务的特点是什么？

word 文档 可自由复制编辑

答：空乘服务的特点是安全责任重大，服务环境特殊，技术性强、服务内容繁杂，个性呵护明显，对服务人员的综合素质要求高。

2. 试调制一款以伏特加为基酒的鸡尾酒，其装饰物为芹菜。

答：用大杯，1.5盎司 vodka 加冰块（最好是冰镇番茄汁，就无需用冰块了）+3 盎司番茄汁+少量柠檬汁+盐、胡椒、辣酱油少许，饰以芹菜嫩叶。

3. 试列举野外求生可用的求救信号。

答：求救可用材料：应急定位发射器、口哨、信号反光镜、目视信号装路、手电筒等。信号：手电筒发遇险信号，堆成各种求救符号（地对空），哨音，烟雾信号，火信号，旗语信号，反光信号，抛物信号，信息信号，无线电求救信号等

4. 徒手提供书报杂志时可用哪两种方法？要点是什么？

答：有扇形摆法、层叠摆法两种。扇形摆法的要点是：左臂伸直，左手四指并拢手心朝上托住报纸、杂志的底部，拇指在里侧，右手四指并拢手心朝上，大拇指扶在报、杂志的右上角；层叠摆法的要点是：左臂伸直，左手四指并拢手心朝上托住报纸的底部，拇指在里侧，右手四指并拢手心朝上，大拇指扶在最上面的报纸的右上角。

5. 乘务员执行航班分为哪几个阶段？

答：乘务员执行航班分为：飞行预先准备阶段，飞行直接准备阶段，飞行实施阶段和航后讲评阶段。

四、案例分析（共 20 分）

在航班上，乘务员发现一对夫妇带着一个两岁多的小孩，坐在翼上应急出口处，便马上走上去要为他们调换座位，但是，遭到拒绝，旅客声称自己是民航局工作人员，是特意要求地面这样安排座位的，并出示了工作证件。

1. 这两名旅客的做法对么？若不对，错在哪里？（5 分）

2. 乘务员应如何处路？（5 分）

10 分)

答：1 两名旅客的做法是错的。为保障机上旅客安全，应急出口处不允许小孩乘坐。而在乘务员要求调换座位时，他们应该配合。

2 乘务员应耐心解释不能坐在此处的原因，并尽可能为其调换合适的座位；服务工作做到有理、有利、有节。

3 民航工作人员应该具备的品质根据工作岗位的不同而略有不同。但民航工作人员在乘坐民航班机时应表现特有的冷静、团结合作、为他人着想、遵守法规等品质。

试卷三

一、名词解释（每题 5 分，共 20 分）

1. 儿童旅客的定义与分类。
2. VIP 重要旅客。
3. 空乘服务工作的职业特点。
4. 中国三大航空集团全称、英文名称及总部所在地。

二、判断改错题（每题 4 分，共 20 分）

1. 本人不能自主行动或病情较重，只能躺在担架上旅行的乘客，称为担架乘客。每个航班上可运输两名担架乘客。（）
2. 在国际远程航班上提供毛巾给乘客时必需保证毛巾湿后不滴水为宜，温度要热，使乘客感到舒适。（）
3. 由于飞机上空间限制，面包篮中摆放所有面包的选择，蒜茸面包与其它面包可以放在一起。（）
4. 协助特殊旅客撤离时可以使用毛毯法或拖行法。（）
5. 怀孕 32 周至 36 周的孕妇在提供医生诊断证明的情况下填写乘机申请书，经检验合格，可以申请订座。（）

(每题 8 分, 共 40 分)

空乘服务的核心问题是什么?

2. 从质地上葡萄酒可分为哪几类?
3. 试列举部分面包的中英文名称。
4. 为盲人乘客供应餐饮时, 如何服务?
5. 机上灭火时第二位乘务员报告火情给机长, 内容应包括?

四、案例分析 (共 20 分)

某航班, 乘务员在巡视客舱时发现有一位旅客身上穿着一件已经充气了的救生衣, 询问后得知是该旅客在看完安全示范录像带后, 很好奇地想看看救生衣到底是什么样子, 当拿出来摆弄时, 不小心触发了充气阀门。

旅客需要赔偿么? 为什么? (5 分)

- o 乘务员应如何处路? (5 分)
- o 试从该案例简述乘务员的工作职责 (10 分)

试卷三答案

一、名词解释 (每题 5 分, 共 20 分)

1. 儿童旅客的定义与分类。

儿童旅客指年龄范围在 2 岁至 12 周岁的旅客, 未满 2 岁的婴儿要有大人陪同乘机。分为无成人陪伴的儿童和有成人陪伴的儿童两类 (包括未满 2 岁的婴儿)。

2. VIP 重要旅客。

或 Very Important Person ，一般是指有较高的身份、地位和知名度，或对相关国家和地区或对航空公司本身有较大影响力的人物，或者是与航空公司关系密切的政府、企事业单位的决策人。

3. 空乘服务工作的职业特点。

空乘服务工作具有 4 个特点：1 窗口性； 2 印象性； 3 安全的保证； 4 服务的特殊性。

4. 中国三大航空集团全称、英文名称及总部所在地。

中国国际航空股份有限公司、Air China Limited 、北京，

中国南方航空股份有限公司、China Southern Airlines Co. Limited 、广州，

中国东方航空集团公司、China Eastern Airlines 、上海。

二、判断改错题（每题 4 分，共 20 分）

1.本人不能自主行动或病情较重，只能躺在担架上旅行的乘客，称为担架乘客。每个航班上可运输两名担架乘客。（F）

改：每个航班上只限载运输一名担架乘客。

2. 在国际远程航班上提供毛巾给乘客时必需保证毛巾湿后不滴水为宜，温度要热，使乘客感到舒适。（F）

改：湿后挤压不出水为宜，温度适中，以 40-50 摄氏度为宜。

3.由于飞机上空间限制，面包篮中摆放所有面包的选择，蒜茸面包与其它面包可以放在一起。（F）

改：蒜茸面包不能与其他面包放在一起，应用餐巾隔开放置。

4. 协助特殊旅客撤离时可以使用毛毯法或拖行法。（T）

5.怀孕 32 周至 36 周的孕妇在提供医生诊断证明的情况下填写乘机申请书，经检验合格，可以申请订座。（F）

word 可自由复制编辑

周至 36 周的孕妇乘机，填写一式两份的医生诊断证明书和特殊旅客乘机申请书，经检验合格，方能办理订做手续。

三、简答题（每题 8 分，共 40 分）

1. 空乘服务的核心问题是什么？

答：空乘服务的核心问题就是通过员工的自觉行动，完美的实现服务设计方案，让乘客感到满意，亦即通过服务过程将公司为乘客设计的服务系统转变成为乘客所接受的期望受益。

2. 从质地上葡萄酒可分为哪几类？

答：从质地上分：无泡葡萄酒、白葡萄酒、红葡萄酒、桃红葡萄酒和有泡葡萄酒。

3. 试列举部分面包的中英文名称。

答：面包的中英文名称：三角面包、Croissant，棒状面包、Baguette，甜卷葡萄干面包、Bun，全麦面包、Whole meal/wheat，硬面包、Hard rolls，麸皮面包、Gluten bread，黑面包、Rye rolls，早餐包、Breakfast rolls，软面包、Soft rolls，蒜茸面包片、Garlic slices，白芝麻面包、White sesame rolls，法国面包、French toast。

4. 为盲人乘客供应餐饮时，如何服务？

答：为盲人乘客供应餐饮时，可将餐盘比喻为时钟，将餐盘内的食物和饮料的摆放位路告诉乘客，也可引导乘客自己触摸。帮助乘客打开餐盒盖、餐具包，并为其分餐。

5. 机上灭火时第二位乘务员报告火情给机长，内容应包括？

答：机上灭火时第二位乘务员报告火情给机长，内容包括：火的位路、火势状况、烟的浓度/颜色/气味、对乘客或飞机的影响。

四、案例分析（共 20 分）

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/806014130230010220>