

湖南网络工程职业学院机场 运行服务与管理专业技能考核题库

模块一：地面服务岗位模块

项目 1：普通客票服务

1. 试题编号：G1-1

(1) 任务描述

旅客信息

旅客杨妮，身份证号为 1234198207111234，购买了 8 月 6 日下午 3 点 28 分长沙到上海 MU5487 的航班 K 舱折扣票，请为其手工填写电子客票行程单空白处并为其办理值机手续

航空运输电子客票行程单

1			2				3			
旅客姓名 NAME OF PASSENGER			有效身份证件号码 ID NO.				签注 ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS(CARBON)			
承运人 CARRIER	航班号 FLIGHT	座位等级 CLASS	日期 DATE	时间 TIME	客票级别/客票类别 FARE BASIS	客票生效日期 NOT VALID BEFORE	有效截止日期 NOT VALID AFTER	免费行李 ALLOW		
自 FROM	4	7	8	9	10	11	12	13	14	15
至 TO	5									
至 TO	6									
至 TO										
至 TO										
票价 FARE		民航发展基金 Civil Aviation Development Fund		燃油附加费 Fuel surcharge		其他税费 Other taxes		合计 TOTAL		
500.00		50.00		30.00				CNY580.00		
电子客票号 E-TICKET NO.		验证码 CK		提示信息 INTORMATION						保险费 INSURANCE
781592274 5648		6404								
销售单位代号 AGENT CODE			填开单位 ISSUED BY				填开日期 DATE OF ISSUE			
CSX123456789			长沙南桥有限公司				2019-08-01			

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____

6. _____ 7. _____ 8. _____ 9. _____ 10. _____

11. _____ 12. _____ 13. _____ 14. _____ 15. _____

测试要求

1. 测试过程中考生扮演值机人员，考官扮演旅客。
2. 过程中不少于 3 个内容对旅客进行有效信息询问。
3. 针对工作环节设计服务对话。

(2) 实施条件

场地：模拟值机柜台训练室

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签长签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间 10 分钟，岗位职业形象检查 5 分钟，接收旅客 10 分钟，客票操作 15 分钟，值机操作 15 分钟，文档提交 5 分钟，合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

测试内容	评分细则		分值	得分
操作标准	客票操作 (30分)	敬语问候旅客	3	
		询问旅客信息，了解旅客要求	2	
		为旅客简单介绍目的地	4	
		请旅客出示证件并双手接递	2	
		与旅客确认订票信息	3	
		与旅客核对航班号、舱位、目的地等	2	
		手工填写客票，客票项目填写正确，每项 1 分，合计 7 项	7	
		填写后再次与旅客确认航班信息	3	
		将客票双手交还给旅客请旅客确认	2	
		旅客确认无误后，双手收回客票	2	
	值机操作 (35分)	询问旅客座位要求	5	
		正确查看座位图并发放座位	4	
		完成剩余登机牌填写	2	

(65 分)	询问是否有托运行李	3	
	询问托运行李是否携带锂电池	3	
	检查托运行李是否符合托运要求	3	
	双手提拿旅客行李	2	
	双手交付旅客登机牌与身份证件	2	
	请旅客对客票及证件进行再次确认	3	
	告诉旅客安检位置	2	
	指示方向时，手指并拢，指尖朝向所指方位	3	
	与旅客道别并祝旅客旅途愉快	3	
职业形象 (10 分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
	制服是否得体，干净无污渍	3	
服务规范 (10 分)	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3	
	态优美，能体现岗位气质	3	
	十步点头，五步微笑	4	
沟通能力 (10 分)	服务全程使用标准普通话	3	
	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3	
	语音语调亲切、和蔼，音量适中	4	
时长 (5 分)	规定时间内完成得分，每超过 10 秒扣 1 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分	5	
合计		100	

2. 试题编号：G1-2

(1) 任务描述

旅客信息

旅客张海斌，身份证号为 2214198207341254，购买了 3 月 28 日下午 4 点 30 分青岛到长沙 QW5487 的航班 F 舱折扣票，请为其手工填写电子客票行程单空白处。



航空运输电子客票行程单

旅客姓名 NAME OF PASSENGER			有效身份证件号码 ID NO.				签注 ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS(CARBON)			
1			2				3			
承运人 CARRIER	航班号 FLIGHT	座位等级 CLASS	日期 DATE	时间 TIME	客票级别/客票类别 FARE BASIS	客票生效日期 NOT VALID BEFORE	有效截止日期 NOT VALID AFTER	免费行李 ALLOW		
自 FROM	4	7	8	9	10	11	12	13	14	15
至 TO	5									
至 TO	6									
至 TO										
至 TO										
票价 FARE		民航发展基金 Civil Aviation Development Fund		燃油附加费 Fuel surcharge		其他税费 Other taxes		合计 TOTAL		
500.00		50.00		30.00				CNY580.00		
电子客票号 E-TICKET NO.		验证码 CK		提示信息 INTORMATION				保险费 INSURANCE		
781592274 5648		6404								
销售单位代号 AGENT CODE		填开单位 ISSUED BY				填开日期 DATE OF ISSUE				
CSX123456789		长沙南桥有限公司				2019-08-01				

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____
6. _____ 7. _____ 8. _____ 9. _____ 10. _____
11. _____ 12. _____ 13. _____ 14. _____ 15. _____

测试要求

1. 测试过程中考生扮演值机人员，考官扮演旅客。
2. 过程中不少于 3 个内容对旅客进行有效信息询问。
3. 针对工作环节设计服务对话。

(2) 实施条件

场地：模拟值机柜台训练室

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签长签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间 10 分钟，岗位职业形象检查 5 分钟，接收旅客 10 分钟，客票操作 15 分钟，值机操作 15 分钟，文档提交 5 分钟，合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

测试内容	评分细则		分值	得分
操作标准 (65 分)	客票操作 (30 分)	敬语问候旅客	3	
		询问旅客信息，了解旅客要求	2	
		为旅客简单介绍目的地	4	
		请旅客出示证件并双手接递	2	
		与旅客确认订票信息	3	
		与旅客核对航班号、舱位、目的地等	2	
		手工填写客票，客票项目填写正确，每项 1 分，合计 7 项	7	
		填写后再次与旅客确认航班信息	3	
		将客票双手交还给旅客请旅客确认	2	
		旅客确认无误后，双手收回客票	2	
	值机操作 (35 分)	询问旅客座位要求	5	
		正确查看座位图并发放座位	4	
		完成剩余登机牌填写	2	
		询问是否有托运行李	3	
		询问托运行李是否携带锂电池	3	
		检查托运行李是否符合托运要求	3	
		双手提拿旅客行李	2	
		双手交付旅客登机牌与身份证件	2	
		请旅客对客票及证件进行再次确认	3	
		告诉旅客安检位置	2	
指示方向时，手指并拢，指尖朝向所指方位	3			

		与旅客道别并祝旅客旅途愉快	3	
职业形象 (10分)		妆容是否得体	4	
		发型是否盘好, 光洁, 无碎发	3	
		制服是否得体, 干净无污渍	3	
服务规范 (10分)		懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3	
		态优美, 能体现岗位气质	3	
		十步点头, 五步微笑	4	
沟通能力 (10分)		服务全程使用标准普通话	3	
		语言表达清晰, 语法正确, 表达自然流畅	3	
		语音语调亲切、和蔼, 音量适中	4	
时长 (5分)		规定时间内完成得分 每超过 10 秒扣 1 分, 秒不足 10 秒按 10 秒计算 超过一分钟不予计分	5	
合计			100	

3. 试题编号：G1-3

(1) 任务描述

旅客信息

请为旅客赵一艳预订 5 月 26 日北京到成都国航的经济舱客票。其联系电话为 13637537782，出票时限为 5 月 23 日下午 6 点。订座单位 OFFICE 号：CSX123。

请写出相关的操作过程。

测试要求

1. 测试过程中考生扮演票务人员，考官扮演旅客。
2. 过程中不少于 3 个内容对旅客进行有效信息询问。
3. 针对工作环节设计服务对话。

(2) 实施条件

场地：模拟票务中心训练室

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签长签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间 10 分钟，岗位职业形象检查 5 分钟，接收旅客 10 分钟，客票询问 15 分钟，客票操作 15 分钟，文档提交 5 分钟，合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

测试内容	评分细则	分值	得分
客票询问 (30 分)	敬语问候旅客	2	
	询问旅客信息，了解旅客要求	2	
	为旅客简单介绍目的地	4	
	请旅客出示证件并告知证件号码	2	
	与旅客确认订票信息	5	
	与旅客核对航班号、舱位、目的地等	5	
	再次与旅客确认航班信息	4	

操作标准 (65分)		将客票订票后续交代给旅客并请旅客确认	4	
		旅客确认无误后，客票出票完毕	2	
	客票操作 (35分)	输入自己工号信息进入系统	5	
		建立姓名组	5	
		建立航段组	5	
		建立联系组	5	
		建立出票组	5	
		封口，检查系统内是否有输入错误	5	
		检查系统是否锁定空票	5	
职业形象 (10分)	妆容是否得体	4		
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3		
	制服是否得体，干净无污渍	3		
服务规范 (10分)	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3		
	态优美，能体现岗位气质	3		
	十步点头，五步微笑	4		
沟通能力 (10分)	服务全程使用标准普通话	3		
	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3		
	语音语调亲切、和蔼，音量适中	4		
时长 (5分)	规定时间内完成得分，每超过10秒扣1分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分	5		
合计			100	

4. 试题编号：G1-4

(1) 任务描述

旅客信息

请为旅客张三预订 4 月 13 日长沙到北京，4 月 15 日北京至长沙南航的经济舱客票。其联系电话为 15177112345，出票时限为 4 月 10 日中午 12 点。订座单位 OFFICE 号：CSX123。

请写出相关的操作过程。

测试要求

1. 测试过程中考生扮演票务人员，考官扮演旅客。
2. 过程中不少于 3 个内容对旅客进行有效信息询问。
3. 针对工作环节设计服务对话。

(2) 实施条件

场地：模拟票务中心训练室

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签长签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间 10 分钟，岗位职业形象检查 5 分钟，接收旅客 10 分钟，客票询问 15 分钟，客票操作 15 分钟，文档提交 5 分钟，合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

测试内容	评分细则	分值	得分
客票询问 (30 分)	敬语问候旅客	2	
	询问旅客信息，了解旅客要求	2	
	为旅客简单介绍目的地	4	
	请旅客出示证件并告知证件号码	2	
	与旅客确认订票信息	5	
	与旅客核对航班号、舱位、目的地等	5	
	再次与旅客确认航班信息	4	
	将客票订票后续交代给旅客并请旅客确认	4	

操作标准 (65分)		旅客确认无误后，客票出票完毕	2	
	客票操作 (35分)	输入自己工号信息进入系统	5	
		建立姓名组	5	
		建立航段组	5	
		建立联系组	5	
		建立出票组	5	
		封口，检查系统内是否有输入错误	5	
		检查系统是否锁定空票	5	
职业形象 (10分)		妆容是否得体	4	
		发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
		制服是否得体，干净无污渍	3	
服务规范 (10分)		懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3	
		态优美，能体现岗位气质	3	
		十步点头，五步微笑	4	
沟通能力 (10分)		服务全程使用标准普通话	3	
		语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3	
		语音语调亲切、和蔼，音量适中	4	
时长 (5分)		规定时间内完成得分，每超过10秒扣1分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分	5	
合计			100	

5. 试题编号：G1-5

(1) 任务描述

旅客信息

旅客张小明，身份证号码：432243198011235614，预订国航12月10日北京至上海Y舱的客票，其联系电话为13735624589。出票期限为12月8日中午12点。订座单位OFFICE号：CSX123。

请写出相关的操作过程。

测试要求

1. 测试过程中考生扮演票务人员，考官扮演旅客。
2. 过程中不少于3个内容对旅客进行有效信息询问。
3. 针对工作环节设计服务对话。

(2) 实施条件

场地：模拟票务中心训练室

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签长签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间10分钟，岗位职业形象检查5分钟，接收旅客10分钟，客票询问15分钟，客票操作15分钟，文档提交5分钟，合计60分钟。每超过10秒扣2分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

测试内容	评分细则	分值	得分
客票询问 (30分)	敬语问候旅客	2	
	询问旅客信息，了解旅客要求	2	
	为旅客简单介绍目的地	4	
	请旅客出示证件并告知证件号码	2	
	与旅客确认订票信息	5	
	与旅客核对航班号、舱位、目的地等	5	
	再次与旅客确认航班信息	4	

操作标准 (65分)		将客票订票后续交代给旅客并请旅客确认	4	
		旅客确认无误后，客票出票完毕	2	
	客票操作 (35分)	输入自己工号信息进入系统	5	
		建立姓名组	5	
		建立航段组	5	
		建立联系组	5	
		建立出票组	5	
		封口，检查系统内是否有输入错误	5	
		检查系统是否锁定空票	5	
职业形象 (10分)	妆容是否得体	4		
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3		
	制服是否得体，干净无污渍	3		
服务规范 (10分)	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3		
	态优美，能体现岗位气质	3		
	十步点头，五步微笑	4		
沟通能力 (10分)	服务全程使用标准普通话	3		
	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3		
	语音语调亲切、和蔼，音量适中	4		
时长 (5分)	规定时间内完成得分，每超过10秒扣1分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分	5		
合计			100	

6. 试题编号：G1-6

(1) 任务描述

旅客信息

旅客刘芳，身份证号码：443206198109236541，预订10月20日国航大连至上海客票，F舱，联系电话：13256428975。

出票期限为10月18日中午12点。订座单位OFFICE号：CSX123。请写出相关的操作过程。

测试要求

1. 测试过程中考生扮演票务人员，考官扮演旅客。
2. 过程中不少于3个内容对旅客进行有效信息询问。
3. 针对工作环节设计服务对话。

(2) 实施条件

场地：模拟票务中心训练室

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签长签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间10分钟，岗位职业形象检查5分钟，接收旅客10分钟，客票询问15分钟，客票操作15分钟，文档提交5分钟，合计60分钟。每超过10秒扣2分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

测试内容	评分细则	分值	得分
客票询问 (30分)	敬语问候旅客	2	
	询问旅客信息，了解旅客要求	2	
	为旅客简单介绍目的地	4	
	请旅客出示证件并告知证件号码	2	
	与旅客确认订票信息	5	
	与旅客核对航班号、舱位、目的地等	5	
	再次与旅客确认航班信息	4	
	将客票订票后续交代给旅客并请旅客确认	4	

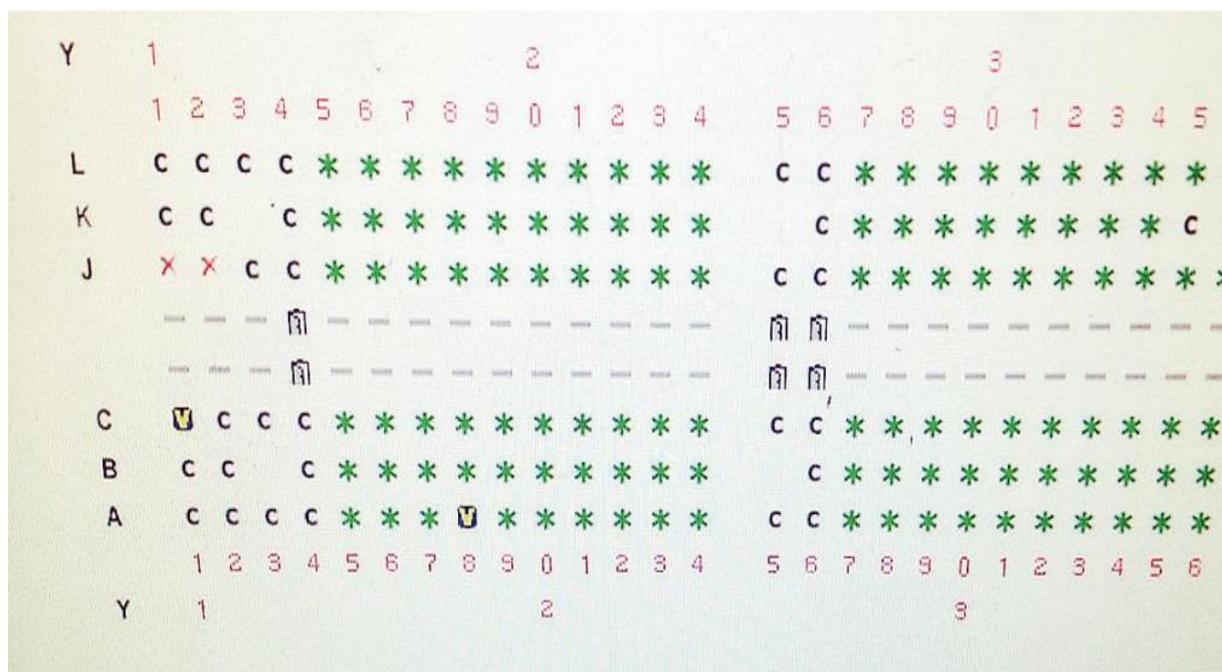
操作 标准 (65分)	客票操作 (35分)	旅客确认无误后，客票出票完毕	2	
		输入自己工号信息进入系统	5	
		建立姓名组	5	
		建立航段组	5	
		建立联系组	5	
		建立出票组	5	
		封口，检查系统内是否有输入错误	5	
		检查系统是否锁定空票	5	
职业形象 (10分)		妆容是否得体	4	
		发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
		制服是否得体，干净无污渍	3	
服务规范 (10分)		懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3	
		态优美，能体现岗位气质	3	
		十步点头，五步微笑	4	
沟通能力 (10分)		服务全程使用标准普通话	3	
		语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3	
		语音语调亲切、和蔼，音量适中	4	
时长 (5分)		规定时间内完成得分，每超过10秒扣1分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分	5	
合计			100	

7. 试题编号：G1-7

(1) 任务描述

旅客信息

2020年7月27日，长沙黄花机场值机柜台，旅客姓名张扬，乘坐CZ3586航班，登机时间是20:10，4号登机口，长沙--上海浦东，机型B737-800，K舱，要求靠窗位置。因离港系统操作故障，需要采用手工登机牌，请根据下图信息，询问旅客缺失信息，填写以下登机牌，并为其办理登机手续。



登机牌	登机牌
-----	-----

姓名 NAME	登机口 GATE	座位号 SEAT	航班号 FLIGHT
航班号 FLIG	登机时间 HTBDTIME	舱位 CLASS	座位号 SEAT
到达站 DEST			日期 DATE
日期 DATE			

测试要求

1. 测试过程中考生扮演值机人员，考官扮演旅客。
2. 服务过程中选择不少于 5 个内容对旅客进行有效信息询问。
3. 针对各工作环节设计服务对话。
4. 采用国内登机牌统一填写规范。

(2) 实施条件

场地：值机柜台的基本技能训练室 1 间。

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间 5 分钟，岗位职业形象检查 15 分钟，接收旅客 10 分钟，填写 5 分钟。办理乘机手续 20 分钟，信息核对 5 分钟，合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

测试内容	评分细则		分值	得分
操作标准 (65分)	客票操作 (30分)	敬语问候旅客	3	
		询问旅客信息，了解旅客要求	2	
		为旅客简单介绍目的地	4	
		请旅客出示证件并双手接递	2	
		与旅客确认订票信息	3	
		与旅客核对航班号、舱位、目的地等	2	
		手工填写客票，客票项目填写正确，每项1分，合计7项	7	
		填写后再次与旅客确认航班信息	3	
		将客票双手交还给旅客请旅客确认	2	
		旅客确认无误后，双手收回客票	2	
	值机操作 (35分)	询问旅客座位要求	5	
		正确查看座位图并发放座位	4	
		完成剩余登机牌填写	2	
		询问是否有托运行李	3	
		询问托运行李是否携带锂电池	3	
		检查托运行李是否符合托运要求	3	
		双手提拿旅客行李	2	
		双手交付旅客登机牌与身份证件	2	
		请旅客对客票及证件进行再次确认	3	

		告诉旅客安检位置	2	
		指示方向时，手指并拢，指尖朝向所指方位	3	
		与旅客道别并祝旅客旅途愉快	3	
职业形象 (10分)		妆容是否得体	4	
		发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
		制服是否得体，干净无污渍	3	
服务规范 (10分)		懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3	
		态优美，能体现岗位气质	3	
		十步点头，五步微笑	4	
沟通能力 (10分)		服务全程使用标准普通话	3	
		语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3	
		语音语调亲切、和蔼，音量适中	4	
时长 (5分)		规定时间内完成得分，每超过10秒扣1分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分	5	
合计			100	

8. 试题编号：G1-8

(1) 任务描述

旅客信息

2020年8月22日，北京首都机场值机柜台。旅客名叫陈海冰，男，金卡旅客，乘坐 CZ3649 航班，登机时间为 10:30，9 号登机口，北京—深圳，机型 B737，Y 舱，飞机号 1750，一件托运行李 20KG，要求坐过道位置。

1. 因离港系统操作故障，请按照旅客客票，为旅客手工填写登机牌。

2. 请根据下图信息，询问旅客缺失信息，填写以下登机牌，并为其办理登机及行李托运服务。

Y	1									2											3				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5
L	C	C	C	C	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	C	C	*	*	*	*	*	*	*	*	*
K	C	C		C	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*		C	*	*	*	*	*	*	*	*	C
J	X	X	C	C	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	C	C	*	*	*	*	*	*	*	*	*
				U											U	U									
				U											U	U									
C	U	C	C	C	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	C	C	*	*	*	*	*	*	*	*	
B	C	C		C	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	C	*	*	*	*	*	*	*	*	*	
A	C	C	C	C	*	*	*	*	U	*	*	*	*	*	C	C	*	*	*	*	*	*	*	*	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5
Y	1									2											3				

登机牌	登机牌
-----	-----

姓名 NAME	登机口 GATE	座位号 SEAT	航班号 FLIGHT
航班号 FLIG	登机时间 HTBD TIME	舱位 CLASS	座位号 SEAT
到达站 DEST			日期 DATE
日期 DATE			

测试要求

1. 测试过程中考生扮演值机人员，考官扮演旅客。
2. 服务过程中选择不少于 5 个内容对旅客进行有效信息询问。
3. 针对各工作环节设计服务对话。
4. 采用国内登机牌统一填写规范。

(2) 实施条件

场地：值机柜台的基本技能训练室 1 间。

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间 5 分钟，岗位职业形象检查 15 分钟，接收旅客 10 分钟，填写 5 分钟。办理乘机手续 20 分钟，信息核对 5 分钟，合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

测试内容	评分细则		分值	得分
操作标准 (65分)	客票操作 (30分)	敬语问候旅客	3	
		询问旅客信息，了解旅客要求	2	
		为旅客简单介绍目的地	4	
		请旅客出示证件并双手接递	2	
		与旅客确认订票信息	3	
		与旅客核对航班号、舱位、目的地等	2	
		手工填写客票，客票项目填写正确，每项1分，合计7项	7	
		填写后再次与旅客确认航班信息	3	
		将客票双手交还给旅客请旅客确认	2	
		旅客确认无误后，双手收回客票	2	
	值机操作 (35分)	询问旅客座位要求	5	
		正确查看座位图并发放座位	4	
		完成剩余登机牌填写	2	
		询问是否有托运行李	3	
		询问托运行李是否携带锂电池	3	
		检查托运行李是否符合托运要求	3	
		双手提拿旅客行李	2	
		双手交付旅客登机牌与身份证件	2	
		请旅客对客票及证件进行再次确认	3	
		告诉旅客安检位置	2	
指示方向时，手指并拢，指尖朝向所指方位	3			
与旅客道别并祝旅客旅途愉快	3			
职业形象 (10分)	妆容是否得体	4		
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3		
	制服是否得体，干净无污渍	3		
服务规范	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3		

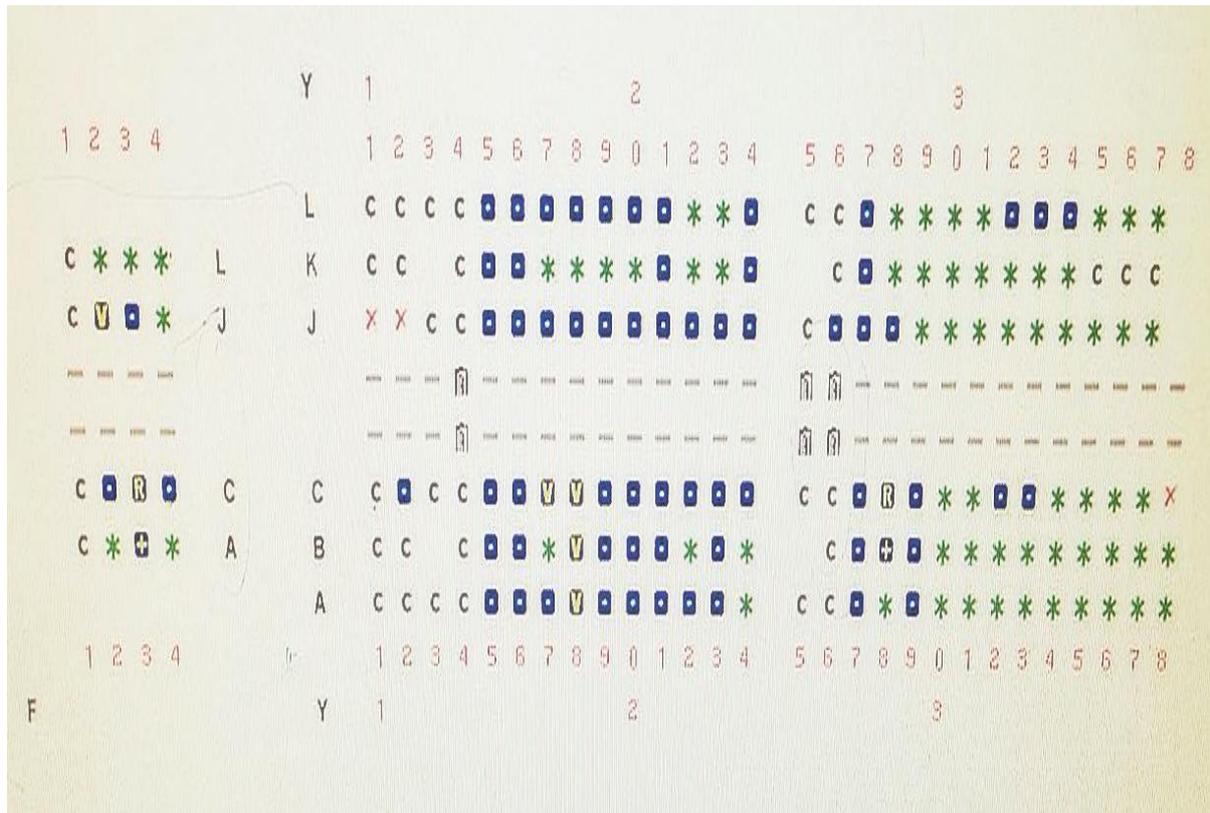
(10分)	态优美，能体现岗位气质	3	
	十步点头，五步微笑	4	
沟通能力 (10分)	服务全程使用标准普通话	3	
	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3	
	语音语调亲切、和蔼，音量适中	4	
时长 (5分)	规定时间内完成得分，每超过10秒扣1分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分	5	
合计		100	

9. 试题编号：G1-9

(1) 任务描述

旅客信息

2020年9月6日，海口美兰国际机场候机大厅值机柜台，旅客姓名李梅梅，HU7362航班，登机时间16:30，6号登机口，HAK-CSX，机型A320，Y舱，要求过道座位。因离港系统故障，需采用手工登机牌，根据旅客信息，为旅客购票及填写以下登机牌并为该名旅客办理值机手续。



登机牌	登机牌
-----	-----

姓名 NAME	登机口 GATE	座位号 SEAT	航班号 FLIGHT
航班号 FLIG	登机时间 HTBD TIME	舱位 CLASS	座位号 SEAT
到达站 DEST			日期 DATE
日期 DATE			

测试要求

1. 测试过程中考生扮演值机人员，考官扮演旅客。
2. 服务过程中选择不少于 5 个内容对旅客进行有效信息询问。
3. 针对各工作环节设计服务对话。
4. 采用国内登机牌统一填写规范。

(2) 实施条件

场地：值机柜台的基本技能训练室 1 间。

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间 5 分钟，岗位职业形象检查 15 分钟，接收旅客 10 分钟，填写 5 分钟。办理乘机手续 20 分钟，信息核对 5 分钟，合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

测试内容	评分细则		分值	得分
操作标准 (65分)	客票操作 (30分)	敬语问候旅客	3	
		询问旅客信息，了解旅客要求	2	
		为旅客简单介绍目的地	4	
		请旅客出示证件并双手接递	2	
		与旅客确认订票信息	3	
		与旅客核对航班号、舱位、目的地等	2	
		手工填写客票，客票项目填写正确，每项1分，合计7项	7	
		填写后再次与旅客确认航班信息	3	
		将客票双手交还给旅客请旅客确认	2	
		旅客确认无误后，双手收回客票	2	
	值机操作 (35分)	询问旅客座位要求	5	
		正确查看座位图并发放座位	4	
		完成剩余登机牌填写	2	
		询问是否有托运行李	3	
		询问托运行李是否携带锂电池	3	
		检查托运行李是否符合托运要求	3	
		双手提拿旅客行李	2	
		双手交付旅客登机牌与身份证件	2	
		请旅客对客票及证件进行再次确认	3	
		告诉旅客安检位置	2	
指示方向时，手指并拢，指尖朝向所指方位	3			
与旅客道别并祝旅客旅途愉快	3			
职业形象	妆容是否得体	4		

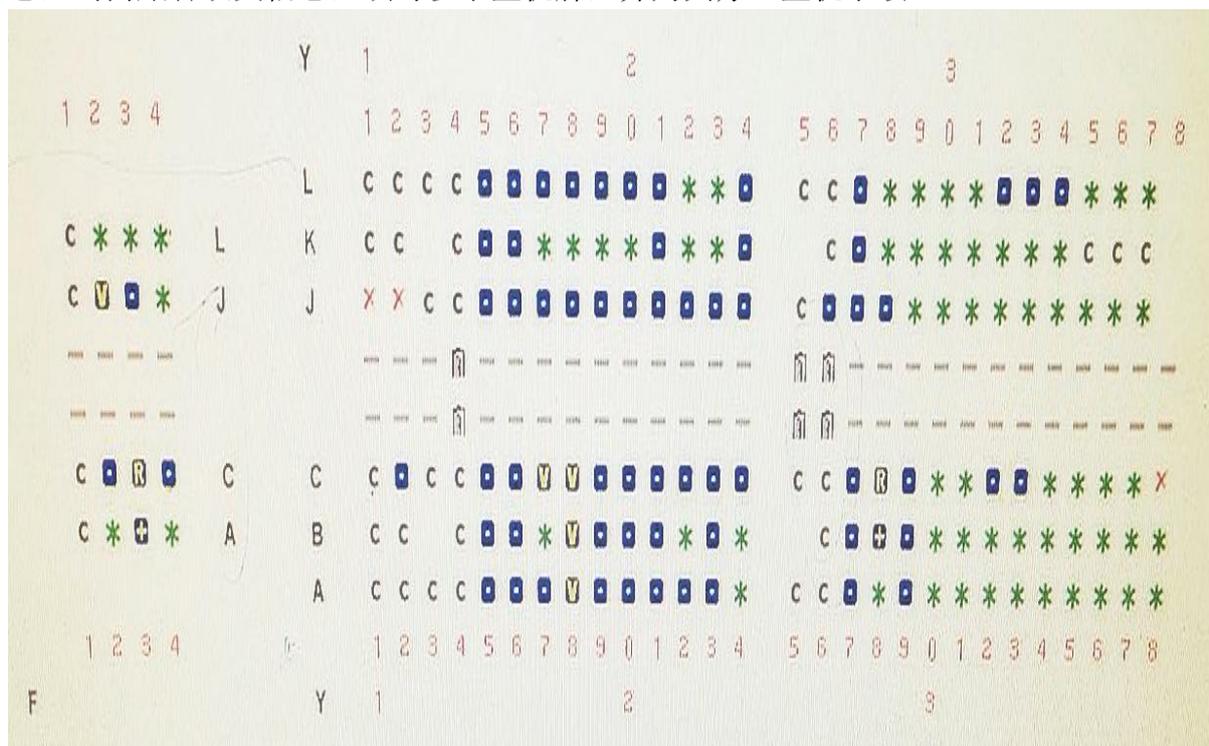
(10分)	发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
	制服是否得体，干净无污渍	3	
服务规范 (10分)	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3	
	态优美，能体现岗位气质	3	
	十步点头，五步微笑	4	
沟通能力 (10分)	服务全程使用标准普通话	3	
	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3	
	语音语调亲切、和蔼，音量适中	4	
时长 (5分)	规定时间内完成得分，每超过10秒扣1分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分	5	
合计		100	

10. 试题编号：G1-10

(1) 任务描述

旅客信息

2020年8月10日，重庆江北机场候机大厅值机柜台，旅客姓名唐小彩，航班信息是：CA2389，登机时间：15:30，10号登机口，CKG-XMN，机型B737，Y舱，无托运行李，要求安全出口的座位。因离港系统操作故障，需要采用手工登机牌，请根据下图信息，询问旅客缺失信息，填写以下登机牌，并为其办理登机手续。



登机牌	登机牌
-----	-----

姓名 NAME	登机口 GATE	座位号 SEAT	航班号 FLIGHT
航班号 FLIG	登机时间 HTBDTIME	舱位 CLASS	座位号 SEAT
到达站 DEST			日期 DATE
日期 DATE			

测试要求

1. 测试过程中考生扮演值机人员，考官扮演旅客。
2. 服务过程中选择不少于 5 个内容对旅客进行有效信息询问。
3. 针对各工作环节设计服务对话。
4. 采用国内登机牌统一填写规范。

(2) 实施条件

场地：值机柜台的基本技能训练室 1 间。

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间 5 分钟，岗位职业形象检查 15 分钟，接收旅客 10 分钟，填写 5 分钟。办理乘机手续 20 分钟，信息核对 5 分钟，合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

测试内容	评分细则		分值	得分
操作标准 (65分)	客票操作 (30分)	敬语问候旅客	3	
		询问旅客信息，了解旅客要求	2	
		为旅客简单介绍目的地	4	
		请旅客出示证件并双手接递	2	
		与旅客确认订票信息	3	
		与旅客核对航班号、舱位、目的地等	2	
		手工填写客票，客票项目填写正确，每项1分，合计7项	7	
		填写后再次与旅客确认航班信息	3	
		将客票双手交还给旅客请旅客确认	2	
		旅客确认无误后，双手收回客票	2	
	值机操作 (35分)	询问旅客座位要求	5	
		正确查看座位图并发放座位	4	
		完成剩余登机牌填写	2	
		询问是否有托运行李	3	
		询问托运行李是否携带锂电池	3	
		检查托运行李是否符合托运要求	3	
		双手提拿旅客行李	2	
		双手交付旅客登机牌与身份证件	2	
		请旅客对客票及证件进行再次确认	3	
		告诉旅客安检位置	2	
指示方向时，手指并拢，指尖朝向所指方位	3			
与旅客道别并祝旅客旅途愉快	3			
职业形象	妆容是否得体	4		

(10分)	发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
	制服是否得体，干净无污渍	3	
服务规范 (10分)	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3	
	态优美，能体现岗位气质	3	
	十步点头，五步微笑	4	
沟通能力 (10分)	服务全程使用标准普通话	3	
	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3	
	语音语调亲切、和蔼，音量适中	4	
时长 (5分)	规定时间内完成得分，每超过10秒扣1分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分	5	
合计		100	

11. 试题编号：G1-11

(1) 任务描述

旅客信息

2020年9月1日，某某机场因天气原因发生大面积的橙色航班延误，造成ZH9853航班无法正常办理值机手续，原计划是19:00办理乘机手续，现在比预计办理时间推迟2小时，现在积压在候机大厅内的旅客躁动不安，情绪激动，要求机场及航空公司给出一个合理说法。

面对此情形，应如何办理旅客退票手续办理。

测试要求

1. 测试过程中考生扮演值机人员，考官扮演旅客。
2. 在与旅客沟通中注意措辞，服务态度。
3. 针对各工作环节设计服务对话。
4. 采用国内延误退票手续程序办理。

(2) 实施条件

场地：模拟柜台训练室

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间5分钟，岗位职业形象检查15分钟，接收旅客10分钟，填写5分钟。办理退票手续20分钟，信息核对5分钟，合计60分钟。每超过10秒扣2分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

测试内容	评分细则	分值	得分
客票操作 (30分)	敬语问候旅客	3	
	询问旅客信息	2	
	了解旅客要求	4	
	请旅客出示证件并双手接递	2	
	与旅客确认订票信息	3	
	与旅客核对航班号、舱位、目的地等	2	
	手工填写客票，客票项目填写正确，每项1分，	7	

操作标准 (65分)		合计7项		
		填写后再次与旅客确认航班信息	3	
		将客票双手交还给旅客请旅客确认	2	
		旅客确认无误后，双手收回客票	2	
	退票操作 (35分)	询问旅客要求	5	
		正确查看座位图并回收座位	4	
		登机牌作废填写	2	
		询问是否有托运行李	3	
		询问托运行李是否携带锂电池	3	
		退回托运行李	3	
		双手提拿旅客行李	2	
		双手交付旅客登机牌与身份证件	2	
		请旅客对客票及证件进行再次确认	3	
		告诉旅客周边酒店需求	2	
		指示方向时，手指并拢，指尖朝向所指方位	3	
与旅客道别并安抚旅客	3			
职业形象 (10分)	妆容是否得体	4		
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3		
	制服是否得体，干净无污渍	3		
服务规范 (10分)	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3		
	态优美，能体现岗位气质	3		
	十步点头，五步微笑	4		
沟通能力 (10分)	服务全程使用标准普通话	3		
	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3		
	语音语调亲切、和蔼，音量适中	4		
时长 (5分)	规定时间内完成得分，每超过10秒扣1分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分	5		
合计			100	

12. 试题编号：G1-12

(1) 任务描述

旅客信息

2020年4月25日，某某机场因航空公司机械故障原因发生航班延误，造成CA3263航班无法正常办理值机手续，原计划是9:00办理乘机手续，现在比预计办理时间推迟2小时，起飞时间待定。现乘坐该航班的旅客躁动不安，情绪激动，很多旅客要求办理改签手续。面对此情形，应如何办理旅客票改签手续办理。

测试要求

1. 测试过程中考生扮演值机人员，考官扮演旅客。
2. 在与旅客沟通中注意措辞，服务态度。
3. 针对各工作环节设计服务对话。
4. 采用国内延误改签手续程序办理。

(2) 实施条件

场地：模拟柜台训练室

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间5分钟，岗位职业形象检查15分钟，接收旅客10分钟，填写5分钟。办理改签手续20分钟，信息核对5分钟，合计60分钟。每超过10秒扣2分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

测试内容	评分细则	分值	得分
客票操作 (30分)	敬语问候旅客	3	
	询问旅客信息	2	
	了解旅客要求	4	
	请旅客出示证件并双手接递	2	
	与旅客确认订票信息	3	
	与旅客核对航班号、舱位、目的地等	2	

操作标准 (65分)		手工填写客票，客票项目填写正确，每项1分，合计7项	7	
		填写后再次与旅客确认航班信息	3	
		将客票双手交还给旅客请旅客确认	2	
		旅客确认无误后，双手收回客票	2	
	改签操作 (35分)	询问旅客要求	5	
		正确查看座位图并回收座位	4	
		登机牌作废填写	2	
		询问是否有托运行李	3	
		询问旅客是否接受差价补额	3	
		退回托运行李	3	
		双手提拿旅客行李	2	
		双手交付旅客登机牌与身份证件	2	
		请旅客对客票及证件进行再次确认	3	
		告诉旅客下趟航班时间	2	
		指示方向时，手指并拢，指尖朝向所指方位	3	
与旅客道别并安抚旅客	3			
职业形象 (10分)	妆容是否得体	4		
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3		
	制服是否得体，干净无污渍	3		
服务规范 (10分)	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3		
	态优美，能体现岗位气质	3		
	十步点头，五步微笑	4		
沟通能力 (10分)	服务全程使用标准普通话	3		
	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3		

	语音语调亲切、和蔼，音量适中	4	
时长 (5分)	规定时间内完成得分，每超过10秒扣1分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分	5	
合计		100	

13. 试题编号：G1-13

(1) 任务描述

旅客信息

2020年5月1日，上海虹桥机场因东航流量控制原因发生航班延误，造成某些航班无法正常办理值机手续，起飞时间待定。现该航班的旅客躁动不安，情绪激动，要求机场及航空公司给出一个合理说法。面对此情形，应如何办理旅客票变更手续办理。

测试要求

1. 测试过程中考生扮演值机人员，考官扮演旅客。
2. 在与旅客沟通中注意措辞，服务态度。
3. 针对各工作环节设计服务对话。
4. 采用国内延误客票变更手续程序办理。

(2) 实施条件

场地：模拟柜台训练室

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间5分钟，岗位职业形象检查15分钟，接收旅客10分钟，填写5分钟。办理改签手续20分钟，信息核对5分钟，合计60分钟。每超过10秒扣2分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

测试内容	评分细则	分值	得分
客票操作 (30分)	敬语问候旅客	3	
	询问旅客信息	2	
	了解旅客要求	4	
	请旅客出示证件并双手接递	2	
	与旅客确认订票信息	3	
	与旅客核对航班号、舱位、目的地等	2	
	手工填写客票，客票项目填写正确，每项1分，合计7项	7	

操作标准 (65分)		填写后再次与旅客确认航班信息	3	
		将客票双手交还给旅客请旅客确认	2	
		旅客确认无误后，双手收回客票	2	
	客票变更操作 (35分)	询问旅客要求	5	
		正确查看座位图并回收座位	4	
		登机牌作废填写，变更新的登机牌	2	
		询问是否有托运行李	3	
		询问旅客是否接受差价补额	3	
		重新托运行李	3	
		双手提拿旅客行李	2	
		双手交付旅客登机牌与身份证件	2	
		请旅客对客票及证件进行再次确认	3	
		告诉旅客下趟航班时间	2	
		指示方向时，手指并拢，指尖朝向所指方位	3	
		与旅客道别并安抚旅客	3	
职业形象 (10分)	妆容是否得体	4		
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3		
	制服是否得体，干净无污渍	3		
服务规范 (10分)	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3		
	态优美，能体现岗位气质	3		
	十步点头，五步微笑	4		
沟通能力 (10分)	服务全程使用标准普通话	3		
	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3		
	语音语调亲切、和蔼，音量适中	4		
时长 (5分)	规定时间内完成得分，每超过10秒扣1分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分	5		

合计	100	
----	-----	--

14. 试题编号：G1-14

(1) 任务描述

旅客信息

某机场候机大厅值机柜台前，值机员正在为经济舱旅客小赵办理值机手续，小赵乘坐 CZ4582 航班，10:10 起飞，从长沙飞往郑州，Y 舱，普通行李箱一个，重量约为 15KG，随手包一个。请你根据以上信息，为该名旅客办理行李收运及运送手续。

测试要求

1. 测试过程中考生扮演值机人员，考官扮演旅客。
2. 在办理行李收运及运送手续过程中不少于 5 个内容对旅客进行有效信息询问。
3. 针对工作环节设计服务对话。
4. 采用值机业务范围内行李收运及运送程序办理

(2) 实施条件

场地：模拟值机柜台训练室

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签长签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间 5 分钟，岗位职业形象检查 15 分钟，接收旅客 10 分钟，收运行李 15 分钟，运送行李 5 分钟，信息核对 10 分钟，合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

测试内容	评分细则	分值	得分
客票操作 (30 分)	敬语问候旅客	3	
	询问旅客信息	2	
	了解旅客要求	4	
	请旅客出示证件并双手接递	2	
	与旅客确认订票信息	3	
	与旅客核对航班号、舱位、目的地等	2	

操作标准 (65分)		手工填写客票，客票项目填写正确，每项1分，合计7项	7	
		填写后再次与旅客确认航班信息	3	
		将客票双手交还给旅客请旅客确认	2	
		旅客确认无误后，双手收回客票	2	
	行李操作 (35分)	询问旅客要求	5	
		正确收运行李并过安检	4	
		若旅客行李超重，超重行李费计算	2	
		收取对应费用	3	
		开具收费收据	3	
		重新托运行李	3	
		双手提拿旅客行李	2	
		双手交付旅客登机牌与身份证件	2	
		请旅客对客票及证件进行再次确认	3	
		告诉旅客安检位置	2	
指示方向时，手指并拢，指尖朝向所指方位	3			
与旅客道别并安抚旅客	3			
职业形象 (10分)	妆容是否得体	4		
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3		
	制服是否得体，干净无污渍	3		
服务规范 (10分)	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3		
	态优美，能体现岗位气质	3		
	十步点头，五步微笑	4		

沟通能力 (10分)	服务全程使用标准普通话	3	
	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3	
	语音语调亲切、和蔼，音量适中	4	
时长 (5分)	规定时间内完成得分，每超过10秒扣1分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分	5	
合计		100	

15. 试题编号：G1-15

(1) 任务描述

旅客信息

深圳机场候机大厅值机柜台前，值机员正在为商务舱旅客李洋办理值机手续，李洋乘坐 HU7852 航班，20:30 起飞，从深圳飞往上海浦东，行李箱内装有手提电脑，但旅客不想办理托运手续。

请你根据以上情况，按照局方规定为该名旅客办理行李收运及运送手续。

测试要求

1. 测试过程中考生扮演值机人员，考官扮演旅客。
2. 在办理行李收运及运送手续过程中不少于 5 个内容对旅客进行有效信息询问。
3. 针对工作环节设计服务对话。
4. 采用值机业务范围内行李收运及运送程序办理

(2) 实施条件

场地：模拟值机柜台训练室

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签长签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间 5 分钟，岗位职业形象检查 15 分钟，接收旅客 10 分钟，收运行李 15 分钟，运送行李 5 分钟，信息核对 10 分钟，合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分标准

测试内容	评分细则		分值	得分
客票操作 (30 分)	敬语问候旅客		3	
	询问旅客信息		2	
	了解旅客要求		4	
	请旅客出示证件并双手接递		2	

操作标准 (65分)		与旅客确认订票信息	3	
		与旅客核对航班号、舱位、目的地等	2	
		手工填写客票，客票项目填写正确，每项1分，合计7项	7	
		填写后再次与旅客确认航班信息	3	
		将客票双手交还给旅客请旅客确认	2	
		旅客确认无误后，双手收回客票	2	
	行李操作 (35分)	询问旅客要求	5	
		正确收运行李并过安检	4	
		若旅客行李超大，向旅客解释	2	
		收取对应费用	3	
		开具收费收据	3	
		重新托运行李	3	
		双手提拿旅客行李	2	
		双手交付旅客登机牌与身份证件	2	
		请旅客对客票及证件进行再次确认	3	
		告诉旅客安检位置	2	
		指示方向时，手指并拢，指尖朝向所指方位	3	
		与旅客道别并安抚旅客	3	
		职业形象 (10分)	妆容是否得体	
发型是否盘好，光洁，无碎发	3			

	制服是否得体，干净无污渍	3	
服务规范 (10分)	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3	
	态优美，能体现岗位气质	3	
	十步点头，五步微笑	4	
沟通能力 (10分)	服务全程使用标准普通话	3	
	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3	
	语音语调亲切、和蔼，音量适中	4	
时长 (5分)	规定时间内完成得分，每超过10秒扣1分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分	5	
合计		100	

16. 试题编号：G1-16

(1) 任务描述

旅客信息

某机场值机柜台前，一行旅客系高尔夫爱好者，其高尔夫球包价值不菲，但包装完整，旅客不想进行行李托运，怕磨损，但超大物件无法带进客舱。

请你根据以上情况，合理为旅客解释并办理好行李收运及运送手续。

测试要求

1. 测试过程中考生扮演值机人员，考官扮演旅客。
2. 在办理行李收运及运送手续过程中不少于 5 个内容对旅客进行有效信息询问。
3. 针对工作环节设计服务对话。
4. 采用值机业务范围内行李收运及运送程序办理

(2) 实施条件

场地：模拟值机柜台训练室

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签长签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间 5 分钟，岗位职业形象检查 15 分钟，接收旅客 10 分钟，收运行李 15 分钟，运送行李 5 分钟，信息核对 10 分钟，合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分标准

测试内容	评分细则		分值	得分
客票操作 (30 分)	敬语问候旅客		3	
	询问旅客信息		2	
	了解旅客要求		4	
	请旅客出示证件并双手接递		2	
	与旅客确认订票信息		3	

操作标准 (65分)		与旅客核对航班号、舱位、目的地等	2	
		手工填写客票，客票项目填写正确，每项1分，合计7项	7	
		填写后再次与旅客确认航班信息	3	
		将客票双手交还给旅客请旅客确认	2	
		旅客确认无误后，双手收回客票	2	
	行李操作 (35分)	询问旅客要求	5	
		正确收运行李并过安检	4	
		若旅客行李超大，向旅客解释	2	
		收取对应费用	3	
		开具收费收据	3	
		重新托运行李	3	
		双手提拿旅客行李	2	
		双手交付旅客登机牌与身份证件	2	
		请旅客对客票及证件进行再次确认	3	
		告诉旅客安检位置	2	
		指示方向时，手指并拢，指尖朝向所指方位	3	
		与旅客道别并安抚旅客	3	
职业形象 (10分)	妆容是否得体	4		
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3		
	制服是否得体，干净无污渍	3		
服务规范 (10分)	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3		
	态优美，能体现岗位气质	3		
	十步点头，五步微笑	4		
沟通能力	服务全程使用标准普通话	3		

(10分)	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3	
	语音语调亲切、和蔼，音量适中	4	
时长 (5分)	规定时间内完成得分，每超过10秒扣1分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分	5	
合计		100	

17. 试题编号：G1-17

(1) 任务描述

旅客信息

某值机柜台上，一旅客的行李是一只贵宾犬，只有简易的包装，旅客并没有为其宠物购买专业的航空箱，根本无法进行行李托运。

如遇到此情况，如何做好解释工作？



测试要求

1. 测试过程中考生扮演值机人员，考官扮演旅客。
2. 在办理行李收运及运送手续过程中不少于 5 个内容对旅客进行有效信息询问。
3. 针对工作环节设计服务对话。
4. 采用值机业务范围内行李运送及交付程序办理

(2) 实施条件

场地：模拟值机柜台训练室

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签长签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间 5 分钟，岗位职业形象检查 15 分钟，接收旅客 10 分钟，运送行李 5 分钟，交付行李 15 分钟，文档提交 10 分钟，合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分标准

测试内容	评分细则		分值	得分
操作标准 (65 分)	客票操作 (30 分)	敬语问候旅客	3	
		询问旅客信息	2	
		了解旅客要求	4	
		请旅客出示证件并双手接递	2	
		与旅客确认订票信息	3	
		与旅客核对航班号、舱位、目的地等	2	
		手工填写客票，客票项目填写正确，每项 1 分，合计 7 项	7	
		填写后再次与旅客确认航班信息	3	
		将客票双手交还给旅客请旅客确认	2	
		旅客确认无误后，双手收回客票	2	
	行李操作 (35 分)	询问旅客要求	5	
		正确收运行李并过安检	4	
		若旅客行李不合格，向旅客解释	2	
		收取对应费用	3	
		开具收费收据	3	
		重新托运行李	3	
		双手提拿旅客行李	2	
		双手交付旅客登机牌与身份证件	2	
		请旅客对客票及证件进行再次确认	3	
		告诉旅客安检位置	2	
指示方向时，手指并拢，指尖朝向所指方位	3			
与旅客道别并安抚旅客	3			

职业形象 (10分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好, 光洁, 无碎发	3	
	制服是否得体, 干净无污渍	3	
服务规范 (10分)	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3	
	态优美, 能体现岗位气质	3	
	十步点头, 五步微笑	4	
沟通能力 (10分)	服务全程使用标准普通话	3	
	语言表达清晰, 语法正确, 表达自然流畅	3	
	语音语调亲切、和蔼, 音量适中	4	
时长 (5分)	规定时间内完成得分, 每超过 10 秒扣 1 分, 秒不足 10 秒按 10 秒计算, 超过一分钟不予计分	5	
合计		100	

18. 试题编号：G1-18

(1) 任务描述

旅客信息

某乘机旅客小李，2020年7月19日，乘坐长沙至广州的GZ3487航班，Y舱，带有三件行李，其中一件重10kg，另二件行李共重35kg，长沙至广州的经济舱票价为1260元。

根据旅客信息计算逾重行李费。

航段 segment	承运人 Carrier	航班号 flight	重量 weight	费率/公斤 Rate/KG	运费金额 Charge	合计收费 total
自/至 From/to						
日期 date		经手人 ISSUEDBY		盖章 signature		

测试要求

1. 测试过程中考生扮演值机人员，考官扮演旅客。
2. 行李交付过程中不少于3个内容对旅客进行有效信息询问。
3. 针对工作环节设计服务对话。

(2) 实施条件

场地：模拟值机柜台训练室

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签长签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间10分钟，岗位职业形象检查15分钟，接收旅客10分钟，行李计价15分钟，交付行李5分钟，文档提交5分钟，合计60分钟。每超过10秒扣2分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分标准

测试内容	评分细则	分值	得分
------	------	----	----

操作标准 (65分)	客票操作 (30分)	敬语问候旅客	3	
		询问旅客信息	2	
		了解旅客要求	4	
		请旅客出示证件并双手接递	2	
		与旅客确认订票信息	3	
		与旅客核对航班号、舱位、目的地等	2	
		手工填写客票，客票项目填写正确，每项1分，合计7项	7	
		填写后再次与旅客确认航班信息	3	
		将客票双手交还给旅客请旅客确认	2	
		旅客确认无误后，双手收回客票	2	
		行李操作 (35分)	询问旅客要求	5
	正确收运行李并过安检		4	
	若旅客行李超重，向旅客解释		2	
	收取对应费用，金额计算正确		3	
	开具收费收据		3	
	重新托运行李		3	
	双手提拿旅客行李		2	
	双手交付旅客登机牌与身份证件		2	
	请旅客对客票及证件进行再次确认		3	
	告诉旅客安检位置		2	
	指示方向时，手指并拢，指尖朝向所指方位		3	
	与旅客道别并安抚旅客		3	
	职业形象 (10分)	妆容是否得体	4	
发型是否盘好，光洁，无碎发		3		
制服是否得体，干净无污渍		3		
服务规范 (10分)	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3		
	态优美，能体现岗位气质	3		
	十步点头，五步微笑	4		
沟通能力	服务全程使用标准普通话	3		

(10分)	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3	
	语音语调亲切、和蔼，音量适中	4	
时长 (5分)	规定时间内完成得分，每超过10秒扣1分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分	5	
合计		100	

19. 试题编号：G1-19

(1) 任务描述

旅客信息

一长沙旅客魏袁，2020年7月5日，乘坐长沙至杭州的MU8687航班，F舱，带有2件行李，其中一件重10kg，另一件行李重35kg，长沙至杭州的经济舱票价为860元。

根据旅客信息计算逾重行李费。

航段 segment	承运人 Carrier	航班号 flight	重量 weight	费率/公斤 Rate/KG	运费金额 Charge	合计收费 total
自/至 From/to						
日期 date		经手人 ISSUEDBY		盖章 signature		

测试要求

1. 测试过程中考生扮演值机人员，考官扮演旅客。
2. 行李交付过程中不少于3个内容对旅客进行有效信息询问。
3. 针对工作环节设计服务对话。

(2) 实施条件

场地：模拟值机柜台训练室

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签长签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间10分钟，岗位职业形象检查15分钟，接收旅客10分钟，行李计价15分钟，交付行李5分钟，文档提交5分钟，合计60分钟。每超过10秒扣2分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分标准

测试内容	评分细则	分值	得分
------	------	----	----

操作标准 (65分)	客票操作 (30分)	敬语问候旅客	3	
		询问旅客信息	2	
		了解旅客要求	4	
		请旅客出示证件并双手接递	2	
		与旅客确认订票信息	3	
		与旅客核对航班号、舱位、目的地等	2	
		手工填写客票，客票项目填写正确，每项1分，合计7项	7	
		填写后再次与旅客确认航班信息	3	
		将客票双手交还给旅客请旅客确认	2	
		旅客确认无误后，双手收回客票	2	
		行李操作 (35分)	询问旅客要求	5
	正确收运行李并过安检		4	
	若旅客行李超重，向旅客解释		2	
	收取对应费用，金额计算正确		3	
	开具收费收据		3	
	重新托运行李		3	
	双手提拿旅客行李		2	
	双手交付旅客登机牌与身份证件		2	
	请旅客对客票及证件进行再次确认		3	
	告诉旅客安检位置		2	
	指示方向时，手指并拢，指尖朝向所指方位		3	
	与旅客道别并安抚旅客		3	
	职业形象 (10分)	妆容是否得体	4	
发型是否盘好，光洁，无碎发		3		
制服是否得体，干净无污渍		3		
服务规范 (10分)	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3		
	态优美，能体现岗位气质	3		
	十步点头，五步微笑	4		
沟通能力	服务全程使用标准普通话	3		

(10分)	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3	
	语音语调亲切、和蔼，音量适中	4	
时长 (5分)	规定时间内完成得分，每超过10秒扣1分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分	5	
合计		100	

20. 试题编号：G1-20

(1) 任务描述

旅客信息

某旅客，2020年9月14日，乘坐北京至三亚的CA2347航班，商务舱，带有4件行李，共计重量为48KG，北京至三亚的经济舱票价为1660元。根据旅客信息计算逾重行李费。

航段 segment	承运人 Carrier	航班号 flight	重量 weight	费率/公斤 Rate/KG	运费金额 Charge	合计收费 total
自/至 From/to						
日期 date		经手人 ISSUEDBY		盖章 signature		

测试要求

1. 测试过程中考生扮演值机人员，考官扮演旅客。
2. 行李交付过程中不少于3个内容对旅客进行有效信息询问。
3. 针对工作环节设计服务对话。

(2) 实施条件

场地：模拟值机柜台训练室

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签长签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间10分钟，岗位职业形象检查15分钟，接收旅客10分钟，行李计价15分钟，交付行李5分钟，文档提交5分钟，合计60分钟。每超过10秒扣2分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分标准

测试内容	评分细则	分值	得分
	敬语问候旅客	3	
	询问旅客信息	2	

操作标准 (65分)	客票操作 (30分)	了解旅客要求	4
		请旅客出示证件并双手接递	2
		与旅客确认订票信息	3
		与旅客核对航班号、舱位、目的地等	2
		手工填写客票，客票项目填写正确，每项1分，合计7项	7
		填写后再次与旅客确认航班信息	3
		将客票双手交还给旅客请旅客确认	2
		旅客确认无误后，双手收回客票	2
	行李操作 (35分)	询问旅客要求	5
		正确收运行李并过安检	4
		若旅客行李超重，向旅客解释	2
		收取对应费用，金额计算正确	3
		开具收费收据	3
		重新托运行李	3
		双手提拿旅客行李	2
		双手交付旅客登机牌与身份证件	2
		请旅客对客票及证件进行再次确认	3
		告诉旅客安检位置	2
		指示方向时，手指并拢，指尖朝向所指方位	3
与旅客道别并安抚旅客	3		
职业形象 (10分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
	制服是否得体，干净无污渍	3	
服务规范 (10分)	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3	
	态优美，能体现岗位气质	3	
	十步点头，五步微笑	4	
沟通能力 (10分)	服务全程使用标准普通话	3	
	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3	
	语音语调亲切、和蔼，音量适中	4	

时长 (5分)	规定时间内完成得分,每超过10秒扣1分, 秒不足10秒按10秒计算,超过一分钟不予 计分	5	
合计		100	

21. 试题编号：G1-21

(1) 任务描述

旅客信息

请为来自美国的史密斯旅客预订 2 月 3 日北京到旧金山 CZ357 航班，经济舱客票。其联系电话为 18677112345，出票时限为 2 月 10 日中午 12 点。订座单位 OFFICE 号：PEK123。请写出相关的操作过程。

测试要求

1. 测试过程中考生扮演票务人员，考官扮演旅客。
2. 过程中不少于 3 个内容对旅客进行有效信息询问。
3. 针对工作环节设计服务对话。

(2) 实施条件

场地：模拟票务中心训练室

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签长签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间 10 分钟，岗位职业形象检查 5 分钟，接收旅客 10 分钟，客票询问 15 分钟，客票操作 15 分钟，文档提交 5 分钟，合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分标准

测试内容	评分细则		分值	得分
客票询问 (30 分)	敬语问候旅客		2	
	询问旅客信息，了解旅客要求		2	
	为旅客简单介绍目的地		4	

操作标准 (65分)		请旅客出示证件并告知证件号码	2	
		与旅客确认订票信息	5	
		与旅客核对航班号、舱位、目的地等	5	
		再次与旅客确认航班信息	4	
		将客票订票后续交代给旅客并请旅客确认	4	
		旅客确认无误后，客票出票完毕	2	
	客票操作 (35分)	输入自己工号信息进入系统	5	
		建立姓名组	5	
		建立航段组	5	
		建立联系组	5	
		建立出票组	5	
		封口，检查系统内是否有输入错误	5	
		检查系统是否锁定空票	5	
职业形象 (10分)	妆容是否得体	4		
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3		

	制服是否得体，干净无污渍	3	
服务规范 (10分)	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3	
	态优美，能体现岗位气质	3	
	十步点头，五步微笑	4	
沟通能力 (10分)	服务全程使用标准普通话	3	
	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3	
	语音语调亲切、和蔼，音量适中	3	
时长 (5分)	规定时间内完成得分，每超过10秒扣1分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分	5	
合计		100	

22. 试题编号：G1-22

(1) 任务描述

旅客信息

一留学在中国的韩籍旅客需要订购回家的机票，其旅客信息为：预订 6 月 23 日上海到首尔 OZ539 航班，经济舱客票。其联系电话为 18686243345，出票时限为 6 月 30 日中午 12 点。订座单位 OFFICE 号：PVG123。

请写出相关的操作过程。

测试要求

1. 测试过程中考生扮演票务人员，考官扮演旅客。
2. 过程中不少于 3 个内容对旅客进行有效信息询问。
3. 针对工作环节设计服务对话。

(2) 实施条件

场地：模拟票务中心训练室

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签长签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间 10 分钟，岗位职业形象检查 5 分钟，接收旅客 10 分钟，客票询问 15 分钟，客票操作 15 分钟，文档提交 5 分钟，合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分标准

测试内容	评分细则		分值	得分
客票询问 (30 分)	敬语问候旅客		2	
	询问旅客信息，了解旅客要求		2	
	为旅客简单介绍目的地		4	
	请旅客出示证件并告知证件号码		2	

操作标准 (65分)		与旅客确认订票信息	5
		与旅客核对航班号、舱位、目的地等	5
		再次与旅客确认航班信息	4
		将客票订票后续交代给旅客并请旅客确认	4
		旅客确认无误后，客票出票完毕	2
	客票操作 (35分)	输入自己工号信息进入系统	5
		建立姓名组	5
		建立航段组	5
		建立联系组	5
		建立出票组	5
		封口，检查系统内是否有输入错误	5
		检查系统是否锁定空票	5
	职业形象 (10分)	妆容是否得体	4
发型是否盘好，光洁，无碎发		3	
制服是否得体，干净无污渍		3	
服务规范 (10分)	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3	
	态优美，能体现岗位气质	3	
	十步点头，五步微笑	4	
沟通能力 (10分)	服务全程使用标准普通话	3	
	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3	

	语音语调亲切、和蔼，音量适中	4	
时长 (5分)	规定时间内完成得分，每超过10秒扣1分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分	5	
合计		100	

23. 试题编号：G1-23

(1) 任务描述

旅客信息

一日本旅客需回家探亲，其旅客信息为：预订 6 月 23 日长沙到上海虹桥 H02539 航班，经济舱客票；后续航班为 MU562，上海虹桥至大阪，旅客要求尽量安排同一天，中转时间不要过长，其联系电话为 18686243345，出票时限为 6 月 30 日中午 12 点。订座单位 OFFICE 号：CSX123。请写出相关的操作过程。

测试要求

1. 测试过程中考生扮演票务人员，考官扮演旅客。
2. 过程中不少于 3 个内容对旅客进行有效信息询问。
3. 针对工作环节设计服务对话。

(2) 实施条件

场地：模拟票务中心训练室

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签长签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间 10 分钟，岗位职业形象检查 5 分钟，接收旅客 10 分钟，客票询问 15 分钟，客票操作 15 分钟，文档提交 5 分钟，合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分标准

测试内容	评分细则		分值	得分
客票询问 (30 分)	敬语问候旅客		2	
	询问旅客信息，了解旅客要求		2	
	为旅客简单介绍目的地		4	
	请旅客出示证件并告知证件号码		2	
	与旅客确认订票信息		5	

操作标准 (65分)		与旅客核对航班号、舱位、目的地等	5	
		再次与旅客确认航班信息	4	
		将客票订票后续交代给旅客并请旅客确认	4	
		旅客确认无误后，客票出票完毕	2	
	客票操作 (35分)	输入自己工号信息进入系统	5	
		建立姓名组	5	
		建立航段组	5	
		建立联系组	5	
		建立出票组	5	
		封口，检查系统内是否有输入错误	5	
	检查系统是否锁定空票	5		
职业形象 (10分)	妆容是否得体	4		
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3		
	制服是否得体，干净无污渍	3		
服务规范 (10分)	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3		
	态优美，能体现岗位气质	3		
	十步点头，五步微笑	4		
沟通能力 (10分)	服务全程使用标准普通话	3		
	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3		
	语音语调亲切、和蔼，音量适中	4		

时长 (5分)	规定时间内完成得分，每超过10秒扣1分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分	5	
合计		100	

24. 试题编号：G1-24

(1) 任务描述

旅客信息

旅客张小明，身份证号码：432243198011235614，带儿童张寒(出生日期2012年7月20日)，预订国航12月10日北京至上海Y舱的客票，其联系电话为13735624589。出票期限为12月8日中午12点。订座单位OFFICE号：CSX123。

请写出相关的操作过程。

测试要求

1. 测试过程中考生扮演票务人员，考官扮演旅客。
2. 过程中不少于3个内容对旅客进行有效信息询问。
3. 工作环节设计服务对话。

(2) 实施条件

场地：模拟票务中心训练室

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签长签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间10分钟，岗位职业形象检查5分钟，接收旅客10分钟，客票询问15分钟，客票操作15分钟，文档提交5分钟，合计60分钟。每超过10秒扣2分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分标准

测试内容	评分细则		分值	得分
操作标准 (65分)	客票询问 (30分)	敬语问候旅客	2	
		询问旅客信息，了解旅客要求	2	
		为旅客简单介绍目的地	4	
		请旅客出示证件并告知证件号码	2	
		与旅客确认订票信息	5	

		与旅客核对航班号、舱位、目的地等	5	
		再次与旅客确认航班信息	4	
		将客票订票后续交代给旅客并请旅客确认	4	
		旅客确认无误后，客票出票完毕	2	
	客票操作 (35分)	输入自己工号信息进入系统	5	
		建立姓名组	5	
		建立航段组	5	
		建立联系组	5	
		建立出票组	5	
		封口，检查系统内是否有输入错误	5	
		检查系统是否锁定空票	5	
	职业形象 (10分)	妆容是否得体	4	
		发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
制服是否得体，干净无污渍		3		
服务规范 (10分)	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3		
	态优美，能体现岗位气质	3		
	十步点头，五步微笑	4		
沟通能力 (10分)	服务全程使用标准普通话	3		
	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3		
	语音语调亲切、和蔼，音量适中	4		

时长 (5分)	规定时间内完成得分,每超过10秒扣1分, 秒不足10秒按10秒计算,超过一分钟不予 计分	5	
合计		100	

25. 试题编号：G1-25

(1) 任务描述

旅客信息

请为无陪儿童赵豆豆(UM7), 身份证号为440111201209168118, 预订5月23日武汉到合肥海航的机票。其联系电话: 0558-99237041, 出票时限: 5月20日下午3点。订座单位OFFICE号: CSX123。

请写出相关的操作过程。

测试要求

1. 测试过程中考生扮演票务人员, 考官扮演旅客。
2. 过程中不少于3个内容对旅客进行有效信息询问。
3. 针对工作环节设计服务对话。

(2) 实施条件

场地: 模拟票务中心训练室

工具材料: 虚拟身份证、空白登机牌、行李标签长签, 黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间10分钟, 岗位职业形象检查5分钟, 接收旅客10分钟, 客票询问15分钟, 客票操作15分钟, 文档提交5分钟, 合计60分钟。每超过10秒扣2分, 秒不足10秒按10秒计算, 超过一分钟不予计分。

(4) 评分标准

测试内容	评分细则		分值	得分
客票询问 (30分)	敬语问候旅客		2	
	询问旅客信息, 了解旅客要求		2	
	为旅客简单介绍目的地		4	
	请旅客出示证件并告知证件号码		2	

操作标准 (65分)		与旅客确认订票信息	5	
		与旅客核对航班号、舱位、目的地等	5	
		再次与旅客确认航班信息	4	
		将客票订票后续交代给旅客并请旅客确认	4	
		旅客确认无误后，客票出票完毕	2	
	客票操作 (35分)	输入自己工号信息进入系统	5	
		建立姓名组	5	
		建立航段组	5	
		建立联系组	5	
		建立出票组	5	
		封口，检查系统内是否有输入错误	5	
		检查系统是否锁定空票	5	
	职业形象 (10分)	妆容是否得体	4	
发型是否盘好，光洁，无碎发		3		
制服是否得体，干净无污渍		3		
服务规范 (10分)	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3		
	态优美，能体现岗位气质	3		
	十步点头，五步微笑	4		
沟通能力 (10分)	服务全程使用标准普通话	3		
	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3		

	语音语调亲切、和蔼，音量适中	4	
时长 (5分)	规定时间内完成得分 每超过10秒扣1分，秒不足10秒按10秒计算 超过一分钟不予计分	5	
合计		100	

26. 试题编号：G1-26

(1) 任务描述

旅客信息

请为旅客陈吉宁预订6月27日北京至上海南航F舱的机票，其联系方式为010-12345678，身份证号码：123456196402171234，该旅客是北京市市长。出票时限为航班起飞前二天中午12点，订座单位OFFICE号：SIA999

请写出相关的操作过程。

测试要求

1. 测试过程中考生扮演票务人员，考官扮演旅客。
2. 过程中不少于3个内容对旅客进行有效信息询问。
3. 针对工作环节设计服务对话。

(2) 实施条件

场地：模拟票务中心训练室

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签长签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间10分钟，岗位职业形象检查5分钟，接收旅客10分钟，客票询问15分钟，客票操作15分钟，文档提交5分钟，合计60分钟。每超过10秒扣2分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分标准

测试内容	评分细则		分值	得分
客票询问 (30分)	敬语问候旅客		2	
	询问旅客信息，了解旅客要求		2	
	为旅客简单介绍目的地		4	
	请旅客出示证件并告知证件号码		2	

操作标准 (65分)		与旅客确认订票信息	5	
		与旅客核对航班号、舱位、目的地等	5	
		再次与旅客确认航班信息	4	
		将客票订票后续交代给旅客并请旅客确认	4	
		旅客确认无误后，客票出票完毕	2	
	客票操作 (35分)	输入自己工号信息进入系统	5	
		建立姓名组	5	
		建立航段组	5	
		建立联系组	5	
		建立出票组	5	
		封口，检查系统内是否有输入错误	5	
		检查系统是否锁定空票	5	
	职业形象 (10分)	妆容是否得体	4	
发型是否盘好，光洁，无碎发		3		
制服是否得体，干净无污渍		3		
服务规范 (10分)	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3		
	态优美，能体现岗位气质	3		
	十步点头，五步微笑	4		
沟通能力 (10分)	服务全程使用标准普通话	3		
	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3		
	语音语调亲切、和蔼，音量适中	4		

时长 (5分)	规定时间内完成得分,每超过10秒扣1分,秒不足10秒按10秒计算,超过一分钟不予计分	5	
合计		100	

27. 试题编号：G1-27

(1) 任务描述

旅客信息

2020年9月17日，深圳机场候机大厅值机柜台，旅客姓名张三，ZH9801航班，登机时间为19:30，7号登机口，深圳-三亚，机型B737-800，Y舱，一件托运行李20kg，旅客要求乘坐安全出口处座位，但值机员发现旅客为WCHR旅客

请你根据以上信息，模拟为该旅客售票及值机手续办理。

测试要求

1. 测试过程中考生扮演工作人员，考官扮演旅客。
2. 过程中不少于3个内容对旅客进行有效信息询问。
3. 针对工作环节设计服务对话。

(2) 实施条件

场地：模拟值机柜台训练室

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签长签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间10分钟，岗位职业形象检查15分钟，接收旅客10分钟，行李计价15分钟，交付行李5分钟，文档提交5分钟，合计60分钟。每超过10秒扣2分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分标准

测试内容	评分细则	分值	得分
客票操作 (30分)	敬语问候旅客	3	
	询问旅客信息，了解旅客要求	2	
	为旅客简单介绍目的地	4	
	请旅客出示证件并双手接递	2	
	与旅客确认订票信息	3	

操作标准 (65分)		与旅客核对航班号、舱位、目的地等	2		
		手工填写客票，客票项目填写正确，每项1分，合计7项	7		
		填写后再次与旅客确认航班信息	3		
		将客票双手交还给旅客请旅客确认	2		
		旅客确认无误后，双手收回客票	2		
	值机操作 (35分)	询问旅客座位要求	5		
		正确查看座位图并发放座位	4		
		完成剩余登机牌填写	2		
		询问是否有托运行李	3		
		询问托运行李是否携带锂电池	3		
		检查托运行李是否符合托运要求	3		
		双手提拿旅客行李	2		
		双手交付旅客登机牌与身份证件	2		
		请旅客对客票及证件进行再次确认	3		
		告诉旅客安检位置	2		
		指示方向时，手指并拢，指尖朝向所指方位	3		
		与旅客道别并祝旅客旅途愉快	3		
		职业形象 (10分)	妆容是否得体		4
			发型是否盘好，光洁，无碎发		3
制服是否得体，干净无污渍	3				
服务规范 (10分)	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3			
	态优美，能体现岗位气质	3			
	十步点头，五步微笑	4			

沟通能力 (10分)	服务全程使用标准普通话	3	
	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3	
	语音语调亲切、和蔼，音量适中	4	
时长 (5分)	规定时间内完成得分，每超过10秒扣1分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分	5	
合计		100	

28. 试题编号：G1-28

(1) 任务描述

旅客信息

2020年8月8日，怀孕5个月的小张乘坐CZ3456航班从青岛到深圳看望家人，在乘机前已在医院出具了医生诊断证明书，是可以乘机的，航班信息为：CZ3456，10:00起飞，8号登机口，F舱，随身携带便携式行李袋。

请你根据以上信息，模拟为该旅客售票及值机手续办理。

测试要求

1. 测试过程中考生扮演工作人员，考官扮演旅客。
2. 过程中不少于3个内容对旅客进行有效信息询问。
3. 针对工作环节设计服务对话。

(2) 实施条件

场地：模拟值机柜台训练室

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签长签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间10分钟，岗位职业形象检查15分钟，接收旅客10分钟，行李计价15分钟，交付行李5分钟，文档提交5分钟，合计60分钟。每超过10秒扣2分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分标准

测试内容	评分细则	分值	得分
客票操作 (30分)	敬语问候旅客	3	
	询问旅客信息，了解旅客要求	2	
	为旅客简单介绍目的地	4	
	请旅客出示证件并双手接递	2	
	与旅客确认订票信息	3	
	与旅客核对航班号、舱位、目的地等	2	

操作标准 (65分)		手工填写客票，客票项目填写正确，每项1分，合计7项	7	
		填写后再次与旅客确认航班信息	3	
		将客票双手交还给旅客请旅客确认	2	
		旅客确认无误后，双手收回客票	2	
	值机操作 (35分)	询问旅客座位要求	5	
		正确查看座位图并发放座位	4	
		完成剩余登机牌填写	2	
		询问是否有托运行李	3	
		询问托运行李是否携带锂电池	3	
		检查托运行李是否符合托运要求	3	
		双手提拿旅客行李	2	
		双手交付旅客登机牌与身份证件	2	
		请旅客对客票及证件进行再次确认	3	
		告诉旅客安检位置	2	
		指示方向时，手指并拢，指尖朝向所指方位	3	
		与旅客道别并祝旅客旅途愉快	3	
职业形象 (10分)	妆容是否得体	4		
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3		
	制服是否得体，干净无污渍	3		
服务规范 (10分)	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3		
	态优美，能体现岗位气质	3		
	十步点头，五步微笑	4		
沟通能力 (10分)	服务全程使用标准普通话	3		
	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3		

	语音语调亲切、和蔼，音量适中	4	
时长 (5分)	规定时间内完成得分，每超过10秒扣1分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分	5	
合计		100	

29. 试题编号：G1-29

(1) 任务描述

旅客信息

2020年7月25日，刚放暑假的小李同学（9岁）自行一人坐飞机前往上海看望父母，其航班信息为：MU5202GSX---SHA，早上8:00起飞，3号登机口，Y舱，一件托运行李未超重。

请你根据以上信息，模拟为该旅客售票及值机手续办理。

测试要求

1. 测试过程中考生扮演工作人员，考官扮演旅客。
2. 过程中不少于3个内容对旅客进行有效信息询问。
3. 针对工作环节设计服务对话。

(2) 实施条件

场地：模拟值机柜台训练室

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签长签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间10分钟，岗位职业形象检查15分钟，接收旅客10分钟，行李计价15分钟，交付行李5分钟，文档提交5分钟，合计60分钟。每超过10秒扣2分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分标准

测试内容	评分细则	分值	得分
客票操作 (30分)	敬语问候旅客	3	
	询问旅客信息，了解旅客要求	2	
	为旅客简单介绍目的地	4	
	请旅客出示证件并双手接递	2	
	与旅客确认订票信息	3	

操作标准 (65分)		与旅客核对航班号、舱位、目的地等	2		
		手工填写客票，客票项目填写正确，每项1分，合计7项	7		
		填写后再次与旅客确认航班信息	3		
		将客票双手交还给旅客请旅客确认	2		
		旅客确认无误后，双手收回客票	2		
	值机操作 (35分)	询问旅客座位要求	5		
		正确查看座位图并发放座位	4		
		完成剩余登机牌填写	2		
		询问是否有托运行李	3		
		询问托运行李是否携带锂电池	3		
		检查托运行李是否符合托运要求	3		
		双手提拿旅客行李	2		
		双手交付旅客登机牌与身份证件	2		
		请旅客对客票及证件进行再次确认	3		
		告诉旅客安检位置	2		
		指示方向时，手指并拢，指尖朝向所指方位	3		
		与旅客道别并祝旅客旅途愉快	3		
		职业形象 (10分)	妆容是否得体		4
			发型是否盘好，光洁，无碎发		3
制服是否得体，干净无污渍	3				
服务规范 (10分)	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3			
	态优美，能体现岗位气质	3			
	十步点头，五步微笑	4			

沟通能力 (10分)	服务全程使用标准普通话	3	
	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3	
	语音语调亲切、和蔼，音量适中	4	
时长 (5分)	规定时间内完成得分 每超过10秒扣1分，秒不足10秒按10秒计算 超过一分钟不予计分	5	
合计		100	

30. 试题编号：G1-30

(1) 任务描述

旅客信息

2020年9月18日，某候机大厅值机柜台，旅客姓名JOHNSMITH, MF8272航班，登机时间：13:30，6号登机口，XMN-LON，机型B747，Y舱，两件托运行李共计15kg，要求过道座位。请你根据以上信息，模拟为该旅客售票及值机手续办理。

测试要求

1. 测试过程中考生扮演工作人员，考官扮演旅客。
2. 过程中不少于3个内容对旅客进行有效信息询问。
3. 针对工作环节设计服务对话。

(2) 实施条件

场地：模拟值机柜台训练室

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签长签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间10分钟，岗位职业形象检查15分钟，接收旅客10分钟，行李计价15分钟，交付行李5分钟，文档提交5分钟，合计60分钟。每超过10秒扣2分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分标准

测试内容	评分细则		分值	得分
客票操作 (30分)	敬语问候旅客		3	
	询问旅客信息，了解旅客要求		2	
	为旅客简单介绍目的地		4	
	请旅客出示证件并双手接递		2	
	与旅客确认订票信息		3	

操作标准 (65分)		与旅客核对航班号、舱位、目的地等	2		
		手工填写客票，客票项目填写正确，每项1分，合计7项	7		
		填写后再次与旅客确认航班信息	3		
		将客票双手交还给旅客请旅客确认	2		
		旅客确认无误后，双手收回客票	2		
	值机操作 (35分)	询问旅客座位要求	5		
		正确查看座位图并发放座位	4		
		完成剩余登机牌填写	2		
		询问是否有托运行李	3		
		询问托运行李是否携带锂电池	3		
		检查托运行李是否符合托运要求	3		
		双手提拿旅客行李	2		
		双手交付旅客登机牌与身份证件	2		
		请旅客对客票及证件进行再次确认	3		
		告诉旅客安检位置	2		
		指示方向时，手指并拢，指尖朝向所指方位	3		
		与旅客道别并祝旅客旅途愉快	3		
		职业形象 (10分)	妆容是否得体		4
			发型是否盘好，光洁，无碎发		3
制服是否得体，干净无污渍	3				
服务规范	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3			

(10分)	态优美，能体现岗位气质	3	
	十步点头，五步微笑	4	
沟通能力 (10分)	服务全程使用标准普通话	3	
	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3	
	语音语调亲切、和蔼，音量适中	4	
时长 (5分)	规定时间内完成得分，每超过10秒扣1分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分	5	
合计		100	

31. 试题编号：G1-31

(1) 任务描述

旅客信息

2020年10月18日，深圳机场候机大厅值机柜台，一外籍旅客姓名TOM系中转旅客，上段航程已入境，本段航程其航班信息为CA3954，登机时间：19：30，6号登机口，SZX-PEK，机型B737，F舱。

请你根据以上信息，模拟为该旅客售票及值机手续办理。

测试要求

1. 测试过程中考生扮演工作人员，考官扮演旅客。
2. 过程中不少于3个内容对旅客进行有效信息询问。
3. 针对工作环节设计服务对话。

(2) 实施条件

场地：模拟值机柜台训练室

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签长签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间10分钟，岗位职业形象检查15分钟，接收旅客10分钟，行李计价15分钟，交付行李5分钟，文档提交5分钟，合计60分钟。每超过10秒扣2分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分标准

测试内容	评分细则	分值	得分
客票操作 (30分)	敬语问候旅客	3	
	询问旅客信息，了解旅客要求	2	
	为旅客简单介绍目的地	4	
	请旅客出示证件并双手接递	2	
	与旅客确认订票信息	3	

操作标准 (65分)		与旅客核对航班号、舱位、目的地等	2		
		手工填写客票，客票项目填写正确，每项1分，合计7项	7		
		填写后再次与旅客确认航班信息	3		
		将客票双手交还给旅客请旅客确认	2		
		旅客确认无误后，双手收回客票	2		
	值机操作 (35分)	询问旅客座位要求	5		
		正确查看座位图并发放座位	4		
		完成剩余登机牌填写	2		
		询问是否有托运行李	3		
		询问托运行李是否携带锂电池	3		
		检查托运行李是否符合托运要求	3		
		双手提拿旅客行李	2		
		双手交付旅客登机牌与身份证件	2		
		请旅客对客票及证件进行再次确认	3		
		告诉旅客安检位置	2		
		指示方向时，手指并拢，指尖朝向所指方位	3		
		与旅客道别并祝旅客旅途愉快	3		
		职业形象 (10分)	妆容是否得体		4
			发型是否盘好，光洁，无碎发		3
制服是否得体，干净无污渍	3				
服务规范 (10分)	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3			
	态优美，能体现岗位气质	3			
	十步点头，五步微笑	4			
沟通能力 (10分)	服务全程使用标准普通话	3			
	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3			

	语音语调亲切、和蔼，音量适中	4	
时长 (5分)	规定时间内完成得分，每超过10秒扣1分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分	5	
合计		100	

32. 试题编号：G1-32

(1) 任务描述

旅客信息

2020年10月18日，深圳机场票务中心接到特殊订单，一旅客要求在飞机上食用穆斯林餐，请你根据有效信息完成特殊餐食订票过程。

测试要求

1. 测试过程中考生扮演票务人员，考官扮演旅客。
2. 过程中不少于3个内容对旅客进行有效信息询问。
3. 针对工作环节设计服务对话。

(2) 实施条件

场地：模拟票务中心训练室

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签长签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间10分钟，岗位职业形象检查5分钟，接收旅客10分钟，客票操作15分钟，系统操作15分钟，文档提交5分钟，合计60分钟。每超过10秒扣2分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分标准

测试内容	评分细则		分值	得分
客票操作 (30分)	敬语问候旅客		3	
	询问旅客信息，了解旅客要求		2	
	为旅客简单介绍目的地		4	
	询问旅客特殊要求并备注		4	
	与旅客确认订票信息		3	
	与旅客核对航班号、舱位、目的地等		2	

操作标准 (65分)		手工填写客票，客票项目填写正确，每项1分，合计7项	7	
		填写后再次与旅客确认航班信息	5	
	系统操作 (35分)	询问旅客座位要求	5	
		正确查看系统内空余票	4	
		完成空余票补充	2	
		询问旅客是否有托运行李	3	
		提示旅客托运行李是否携带锂电池	3	
		提醒托运行李是否符合托运要求	3	
		系统内注明标注	2	
		系统内标注特殊餐食代码	5	
		请旅客对客票及证件进行再次确认	3	
		告诉旅客起飞时间	2	
		与旅客道别并祝旅客旅途愉快	3	
		职业形象 (10分)	妆容是否得体	
发型是否盘好，光洁，无碎发	3			
制服是否得体，干净无污渍	3			
服务规范 (10分)	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3		
	态优美，能体现岗位气质	3		
	十步点头，五步微笑	4		
沟通能力 (10分)	服务全程使用标准普通话	3		
	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3		
	语音语调亲切、和蔼，音量适中	4		
时长	规定时间内完成得分，每超过10秒扣1分，	5		

(5分)	秒不足10秒按10秒计算,超过一分钟不予计分		
合计		100	

33. 试题编号：G1-33

(1) 任务描述

旅客信息

2020年10月18日，深圳机场票务中心接到特殊订单，一旅客要求在飞机上食用犹太餐，请你根据有效信息完成特殊餐食订票过程。

测试要求

1. 测试过程中考生扮演票务人员，考官扮演旅客。
2. 过程中不少于3个内容对旅客进行有效信息询问。
3. 针对工作环节设计服务对话。

(2) 实施条件

场地：模拟票务中心训练室

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签长签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间10分钟，岗位职业形象检查5分钟，接收旅客10分钟，客票操作15分钟，系统操作15分钟，文档提交5分钟，合计60分钟。每超过10秒扣2分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分标准

测试内容	评分细则	分值	得分
客票操作 (30分)	敬语问候旅客	3	
	询问旅客信息，了解旅客要求	2	
	为旅客简单介绍目的地	4	
	询问旅客特殊要求并备注	4	
	与旅客确认订票信息	3	
	与旅客核对航班号、舱位、目的地等	2	

操作标准 (65分)		手工填写客票，客票项目填写正确，每项1分，合计7项	7	
		填写后再次与旅客确认航班信息	5	
	系统操作 (35分)	询问旅客座位要求	5	
		正确查看系统内空余票	4	
		完成空余票补充	2	
		询问旅客是否有托运行李	3	
		提示旅客托运行李是否携带锂电池	3	
		提醒托运行李是否符合托运要求	3	
		系统内注明标注	2	
		系统内标注特殊餐食代码	5	
		请旅客对客票及证件进行再次确认	3	
		告诉旅客起飞时间	2	
		与旅客道别并祝旅客旅途愉快	3	
职业形象 (10分)	妆容是否得体	4		
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3		
	制服是否得体，干净无污渍	3		
服务规范 (10分)	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3		
	态优美，能体现岗位气质	3		
	十步点头，五步微笑	4		
沟通能力 (10分)	服务全程使用标准普通话	3		
	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3		
	语音语调亲切、和蔼，音量适中	4		

时长 (5分)	规定时间内完成得分,每超过10秒扣1分, 秒不足10秒按10秒计算,超过一分钟不予 计分	5	
合计		100	

34. 试题编号：G1-34

(1) 任务描述

旅客信息

2020年10月18日，深圳机场票务中心接到特殊订单，一旅客要求在飞机上食用儿童餐，请你根据有效信息完成特殊餐食订票过程。

测试要求

1. 测试过程中考生扮演票务人员，考官扮演旅客。
2. 过程中不少于3个内容对旅客进行有效信息询问。
3. 针对工作环节设计服务对话。

(2) 实施条件

场地：模拟票务中心训练室

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签长签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间10分钟，岗位职业形象检查5分钟，接收旅客10分钟，客票操作15分钟，系统操作15分钟，文档提交5分钟，合计60分钟。每超过10秒扣2分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分标准

测试内容	评分细则	分值	得分
客票操作 (30分)	敬语问候旅客	3	
	询问旅客信息，了解旅客要求	2	
	为旅客简单介绍目的地	4	
	询问旅客特殊要求并备注	4	
	与旅客确认订票信息	3	
	与旅客核对航班号、舱位、目的地等	2	

操作标准 (65分)		手工填写客票，客票项目填写正确，每项1分，合计7项	7	
		填写后再次与旅客确认航班信息	5	
	系统操作 (35分)	询问旅客座位要求	5	
		正确查看系统内空余票	4	
		完成空余票补充	2	
		询问旅客是否有托运行李	3	
		提示旅客托运行李是否携带锂电池	3	
		提醒托运行李是否符合托运要求	3	
		系统内注明标注	2	
		系统内标注特殊餐食代码	5	
		请旅客对客票及证件进行再次确认	3	
		告诉旅客起飞时间	2	
		与旅客道别并祝旅客旅途愉快	3	
职业形象 (10分)	妆容是否得体	4		
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3		
	制服是否得体，干净无污渍	3		
服务规范 (10分)	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3		
	态优美，能体现岗位气质	3		
	十步点头，五步微笑	4		
沟通能力 (10分)	服务全程使用标准普通话	3		
	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3		
	语音语调亲切、和蔼，音量适中	4		

时长 (5分)	规定时间内完成得分,每超过10秒扣1分,秒不足10秒按10秒计算,超过一分钟不予计分	5	
合计		100	

35. 试题编号：G1-35

(1) 任务描述

旅客信息

2020年10月18日，深圳机场票务中心接到特殊订单，一旅客要求在飞机上食用素食餐，请你根据有效信息完成特殊餐食订票过程。

测试要求

1. 测试过程中考生扮演票务人员，考官扮演旅客。
2. 过程中不少于3个内容对旅客进行有效信息询问。
3. 针对工作环节设计服务对话。

(2) 实施条件

场地：模拟票务中心训练室

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签长签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间10分钟，岗位职业形象检查5分钟，接收旅客10分钟，客票操作15分钟，系统操作15分钟，文档提交5分钟，合计60分钟。每超过10秒扣2分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分标准

测试内容	评分细则	分值	得分
客票操作 (30分)	敬语问候旅客	3	
	询问旅客信息，了解旅客要求	2	
	为旅客简单介绍目的地	4	
	询问旅客特殊要求并备注	4	
	与旅客确认订票信息	3	
	与旅客核对航班号、舱位、目的地等	2	

操作标准 (65分)		手工填写客票，客票项目填写正确，每项1分，合计7项	7		
			填写后再次与旅客确认航班信息		5
	系统操作 (35分)		询问旅客座位要求		5
			正确查看系统内空余票		4
			完成空余票补充		2
			询问旅客是否有托运行李		3
			提示旅客托运行李是否携带锂电池		3
			提醒托运行李是否符合托运要求		3
			系统内注明标注		2
			系统内标注特殊餐食代码		5
			请旅客对客票及证件进行再次确认		3
			告诉旅客起飞时间		2
			与旅客道别并祝旅客旅途愉快		3
		职业形象 (10分)			妆容是否得体
	发型是否盘好，光洁，无碎发		3		
	制服是否得体，干净无污渍		3		
服务规范 (10分)		懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3		
		态优美，能体现岗位气质	3		
		十步点头，五步微笑	4		
沟通能力 (10分)		服务全程使用标准普通话	3		
		语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3		
		语音语调亲切、和蔼，音量适中	4		
时长 (5分)		规定时间内完成得分，每超过10秒扣1分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分	5		

合计	100	
----	-----	--

36. 试题编号：G1-36

(1) 任务描述

旅客信息

2020年3月8日，一老人乘坐CZ2462航班从上海到武汉看望家人，因为年纪较大，家里人不放心，特告知工作人员：航班信息为：CZ3456，17:00起飞，8号登机口，F舱，随身携带便携式行李袋。请你根据以上信息，模拟为该旅客售票及值机手续办理。

测试要求

1. 测试过程中考生扮演工作人员，考官扮演旅客。
2. 服务过程中不少于3个内容对旅客进行有效信息询问。
3. 针对工作环节设计服务对话。

(2) 实施条件

场地：模拟票务，值机柜台训练室

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签长签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间10分钟，岗位职业形象检查5分钟，接收旅客10分钟，客票操作15分钟，值机操作15分钟，文档提交5分钟，合计60分钟。每超过10秒扣2分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分标准

测试内容	评分细则	分值	得分
客票操作 (30分)	敬语问候旅客	3	
	询问旅客信息，了解旅客要求	2	
	为旅客简单介绍目的地	4	
	请旅客出示证件并双手接递	2	
	与旅客确认订票信息	3	
	与旅客核对航班号、舱位、目的地等	2	

操作标准 (65分)		手工填写客票，客票项目填写正确，每项1分，合计7项	7	
		填写后再次与旅客确认航班信息	3	
		将客票双手交还给旅客请旅客确认	2	
		旅客确认无误后，双手收回客票	2	
	值机操作 (35分)	询问旅客座位要求	5	
		正确查看座位图并发放座位	4	
		完成登机牌填写	2	
		询问是否有托运行李	3	
		询问托运行李是否携带锂电池	3	
		检查托运行李是否符合托运要求	3	
		双手提拿旅客行李	2	
		双手交付旅客登机牌与身份证件	2	
		请旅客对客票及证件进行再次确认	3	
		告诉旅客安检位置	2	
指示方向时，手指并拢，指尖朝向所指方位	3			
与旅客道别并祝旅客旅途愉快	3			
职业形象 (10分)	妆容是否得体	4		
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3		
	制服是否得体，干净无污渍	3		
服务规范 (10分)	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3		
	态优美，能体现岗位气质	3		
	十步点头，五步微笑	4		
沟通能力	服务全程使用标准普通话	3		

(10分)	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3	
	语音语调亲切、和蔼，音量适中	4	
时长 (5分)	规定时间内完成得分，每超过10秒扣1分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分	5	
合计		100	

37. 试题编号：G1-37

(1) 任务描述

旅客信息

2020年4月8日，一盲人旅客乘坐MU2485航班从上海到武汉看望家人，因属于特殊旅客，特告知工作人员：航班信息为：MU2485，12:00起飞，3号登机口，Y舱，行李箱。请你根据以上信息，模拟为该旅客售票及值机手续办理。

测试要求

1. 测试过程中考生扮演工作人员，考官扮演旅客。
2. 服务过程中不少于3个内容对旅客进行有效信息询问。
3. 针对工作环节设计服务对话。

(2) 实施条件

场地：模拟票务，值机柜台训练室

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签长签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间10分钟，岗位职业形象检查5分钟，接收旅客10分钟，客票操作15分钟，值机操作15分钟，文档提交5分钟，合计60分钟。每超过10秒扣2分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分标准

测试内容	评分细则	分值	得分
客票操作 (30分)	敬语问候旅客	3	
	询问旅客信息，了解旅客要求	2	
	为旅客简单介绍目的地	4	
	请旅客出示证件并双手接递	2	
	与旅客确认订票信息	3	

操作标准 (65分)		与旅客核对航班号、舱位、目的地等	2		
		手工填写客票，客票项目填写正确，每项1分，合计7项	7		
		填写后再次与旅客确认航班信息	3		
		将客票双手交还给旅客请旅客确认	2		
		旅客确认无误后，双手收回客票	2		
	值机操作 (35分)	询问旅客座位要求	5		
		正确查看座位图并发放座位	4		
		完成登机牌填写	2		
		询问是否有托运行李	3		
		询问托运行李是否携带锂电池	3		
		检查托运行李是否符合托运要求	3		
		双手提拿旅客行李	2		
		双手交付旅客登机牌与身份证件	2		
		请旅客对客票及证件进行再次确认	3		
		告诉旅客安检位置	2		
		指示方向时，手指并拢，指尖朝向所指方位	3		
		与旅客道别并祝旅客旅途愉快	3		
		职业形象 (10分)	妆容是否得体		4
			发型是否盘好，光洁，无碎发		3
制服是否得体，干净无污渍	3				
服务规范	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3			

(10分)	态优美，能体现岗位气质	3	
	十步点头，五步微笑	4	
沟通能力 (10分)	服务全程使用标准普通话	3	
	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3	
	语音语调亲切、和蔼，音量适中	4	
时长 (5分)	规定时间内完成得分，每超过10秒扣1分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分	5	
合计		100	

38. 试题编号：G1-38

(1) 任务描述

旅客信息

2020年7月8日，一聋哑旅客乘坐QW6702航班从青岛到武汉看望家人，因属于特殊旅客，特告知工作人员：航班信息为：QW6702，15:00起飞，7号登机口，Y舱，行李箱一个，随身携带行李包一个。请你根据以上信息，模拟为该旅客售票及值机手续办理。

测试要求

1. 测试过程中考生扮演工作人员，考官扮演旅客。
2. 服务过程中不少于3个内容对旅客进行有效信息询问。
3. 针对工作环节设计服务对话。

(2) 实施条件

场地：模拟票务，值机柜台训练室

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签长签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间10分钟，岗位职业形象检查5分钟，接收旅客10分钟，客票操作15分钟，值机操作15分钟，文档提交5分钟，合计60分钟。每超过10秒扣2分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分标准

测试内容	评分细则		分值	得分
客票操作 (30分)	敬语问候旅客		3	
	询问旅客信息，了解旅客要求		2	
	为旅客简单介绍目的地		4	
	请旅客出示证件并双手接递		2	

操作标准 (65分)		与旅客确认订票信息	3	
		与旅客核对航班号、舱位、目的地等	2	
		手工填写客票，客票项目填写正确，每项1分，合计7项	7	
		填写后再次与旅客确认航班信息	3	
		将客票双手交还给旅客请旅客确认	2	
		旅客确认无误后，双手收回客票	2	
	值机操作 (35分)	询问旅客座位要求	5	
		正确查看座位图并发放座位	4	
		完成登机牌填写	2	
		询问是否有托运行李	3	
		询问托运行李是否携带锂电池	3	
		检查托运行李是否符合托运要求	3	
		双手提拿旅客行李	2	
		双手交付旅客登机牌与身份证件	2	
		请旅客对客票及证件进行再次确认	3	
		告诉旅客安检位置	2	
		指示方向时，手指并拢，指尖朝向所指方位	3	
		与旅客道别并祝旅客旅途愉快	3	
		职业形象 (10分)	妆容是否得体	
发型是否盘好，光洁，无碎发	3			
制服是否得体，干净无污渍	3			

服务规范 (10分)	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3	
	态优美，能体现岗位气质	3	
	十步点头，五步微笑	4	
沟通能力 (10分)	服务全程使用标准普通话	3	
	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3	
	语音语调亲切、和蔼，音量适中	4	
时长 (5分)	规定时间内完成得分，每超过10秒扣1分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分	5	
合计		100	

39. 试题编号：G1-39

(1) 任务描述

旅客信息

2020年4月25日，小刘因路上堵车错过了原本的航班，现到达机场后小刘准备改签同一家航空公司的后续航班前往上海，原航班信息为：MU5202CSX-SHA，早上8:00起飞，3号登机口，Y舱，一件托运行李未超重。请你根据以上信息，模拟为该旅客改签及值机手续办理。

测试要求

1. 测试过程中考生扮演值机人员，考官扮演旅客。
2. 在与旅客沟通中注意措辞，服务态度。
3. 针对各工作环节设计服务对话。
4. 采用国内延误改签手续程序办理。

(2) 实施条件

场地：模拟柜台训练室

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间5分钟，岗位职业形象检查15分钟，接收旅客10分钟，填写5分钟。办理改签手续20分钟，信息核对5分钟，合计60分钟。每超过10秒扣2分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分标准

测试内容	评分细则		分值	得分
客票操作 (30分)	敬语问候旅客		3	
	询问旅客信息		2	
	了解旅客要求		4	
	请旅客出示证件并双手接递		2	

操作 标准 (65分)		与旅客确认订票信息	3	
		与旅客核对航班号、舱位、目的地等	2	
		手工填写客票，客票项目填写正确，每项1分，合计7项	7	
		填写后再次与旅客确认航班信息	3	
		将客票双手交还给旅客请旅客确认	2	
		旅客确认无误后，双手收回客票	2	
	改签操作 (35分)	询问旅客要求	5	
		正确查看座位图并回收座位	4	
		登机牌作废填写	2	
		询问是否有托运行李	3	
		询问旅客是否接受差价补额	3	
		退回托运行李	3	
		双手提拿旅客行李	2	
		双手交付旅客登机牌与身份证件	2	
		请旅客对客票及证件进行再次确认	3	
		告诉旅客下趟航班时间	2	
		指示方向时，手指并拢，指尖朝向所指方位	3	
		与旅客道别并安抚旅客	3	
		职业形象 (10分)	妆容是否得体	
发型是否盘好，光洁，无碎发	3			
制服是否得体，干净无污渍	3			
服务规范 (10分)	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3		
	态优美，能体现岗位气质	3		

	十步点头，五步微笑	4	
沟通能力 (10分)	服务全程使用标准普通话	3	
	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3	
	语音语调亲切、和蔼，音量适中	4	
时长 (5分)	规定时间内完成得分，每超过10秒扣1分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分	5	
合计		100	

40. 试题编号：G1-40

(1) 任务描述

旅客信息

2020年2月15日，一旅客因上段航班天气原因延误，造成后续航班无法及时办理乘机手续，旅客准备改签同是星空联盟的航空公司航班前往上海。

请你根据以上信息，模拟为该旅客售票及值机手续办理。

测试要求

1. 测试过程中考生扮演值机人员，考官扮演旅客。
2. 在与旅客沟通中注意措辞，服务态度。
3. 针对各工作环节设计服务对话。
4. 采用国内延误改签手续程序办理。

(2) 实施条件

场地：模拟柜台训练室

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间5分钟，岗位职业形象检查15分钟，接收旅客10分钟，填写5分钟。办理改签手续20分钟，信息核对5分钟，合计60分钟。每超过10秒扣2分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分标准

测试内容	评分细则	分值	得分
客票操作 (30分)	敬语问候旅客	3	
	询问旅客信息	2	
	了解旅客要求	4	
	请旅客出示证件并双手接递	2	
	与旅客确认订票信息	3	

操作标准 (65分)		与旅客核对航班号、舱位、目的地等	2		
		手工填写客票，客票项目填写正确，每项1分，合计7项	7		
		填写后再次与旅客确认航班信息	3		
		将客票双手交还给旅客请旅客确认	2		
		旅客确认无误后，双手收回客票	2		
	改签操作 (35分)	询问旅客要求	5		
		正确查看座位图并回收座位	4		
		登机牌作废填写	2		
		询问是否有托运行李	3		
		询问旅客是否接受差价补额	3		
		退回托运行李	3		
		双手提拿旅客行李	2		
		双手交付旅客登机牌与身份证件	2		
		请旅客对客票及证件进行再次确认	3		
		告诉旅客下趟航班时间	2		
		指示方向时，手指并拢，指尖朝向所指方位	3		
		与旅客道别并安抚旅客	3		
		职业形象 (10分)	妆容是否得体		4
			发型是否盘好，光洁，无碎发		3
制服是否得体，干净无污渍	3				
服务规范	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3			

(10分)	态优美，能体现岗位气质	3	
	十步点头，五步微笑	4	
沟通能力 (10分)	服务全程使用标准普通话	3	
	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3	
	语音语调亲切、和蔼，音量适中	4	
时长 (5分)	规定时间内完成得分，每超过10秒扣1分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分	5	
合计		100	

41. 试题编号：G1-41

(1) 任务描述

旅客信息

旅客托运行李如图中所示，请问是否可以直接托运？如不能，值机员应如何对旅客解释并处理？



测试要求

1. 测试过程中考生扮演值机人员，考官扮演旅客。
2. 在办理行李收运及运送手续过程中不少于 3 个内容对旅客进行有效信息询问。
3. 针对工作环节设计服务对话。
4. 采用值机业务范围内行李运送及交付程序办理

(2) 实施条件

场地：模拟值机柜台训练室

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签长签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间 5 分钟，岗位职业形象检查 5 分钟，接收旅客 10 分钟，收运行李 15 分钟，交付行李 15 分钟，文档提交 10 分钟，合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分标准

测试内容	评分细则		分值	得分
操作标准 (65分)	收运行李 (30分)	敬语问候旅客	3	
		询问旅客信息	2	
		查看旅客行李	4	
		请旅客出示证件并双手接递	2	
		与旅客确认行李破损位置	5	
		填写行李破损单	3	
		交付行李, 旅客签字确认	4	
		填写后再次与旅客确认航班信息	3	
		将证件双手交还给旅客请旅客确认	2	
		旅客确认无误后, 同意运输行李	2	
	交付行李 (35分)	询问旅客信息	5	
		正确交付行李并过安检	4	
		若旅客行李超大, 向旅客解释	2	
		收取对应费用	3	
		开具收费收据	3	
		若安检不通过, 重新托运行李	3	
		双手提拿旅客行李	2	
		双手交付旅客登机牌与身份证件	2	
		请旅客对客票及证件进行再次确认	3	
		告诉旅客安检位置	2	
指示方向时, 手指并拢, 指尖朝向所指方位	3			
与旅客道别并安抚旅客	3			
职业形象	妆容是否得体	4		

(10分)	发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
	制服是否得体，干净无污渍	3	
服务规范 (10分)	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3	
	态优美，能体现岗位气质	3	
	十步点头，五步微笑	4	
沟通能力 (10分)	服务全程使用标准普通话	3	
	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3	
	语音语调亲切、和蔼，音量适中	4	
时长 (5分)	规定时间内完成得分，每超过10秒扣1分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分	5	
合计		100	

42. 试题编号：G1-42

(1) 任务描述

旅客信息

旅客取行李时，发现行李如图中所示，边角破损，内物无损坏丢失，但旅客仍表示不满，找到工作人员要求赔偿，行查工作人员应如何对客解释并处理？



测试要求

1. 测试过程中考生扮演行查人员，考官扮演旅客。
2. 服务过程中不少于 3 个内容对旅客进行有效信息询问。
3. 针对工作环节设计服务对话。

(2) 实施条件

场地：模拟行李查询房训练室

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签长签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间 5 分钟，岗位职业形象检查 5 分钟，接收旅客 10 分钟，收运行李 15 分钟，交付行李 15 分钟，文档提交 10 分钟，合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10

秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分标准

测试内容	评分细则		分值	得分
操作标准 (65分)	收运行李 (30分)	敬语问候旅客	3	
		询问旅客信息	2	
		查看旅客行李	4	
		请旅客出示证件并双手接递	2	
		与旅客确认行李破损位置	5	
		填写行李破损单	3	
		交付行李，旅客签字确认	4	
		填写后按要求赔偿旅客	3	
		将证件双手交还给旅客请旅客确认	2	
		向旅客表示歉意	2	
		交付行李 (35分)	询问旅客信息	
	正确赔偿旅客行李		10	
	若旅客行李损失较大，向旅客解释		2	
	进行回收修理		5	
	开具回收收据		5	
	告诉旅客打车位置		2	
	指示方向时，手指并拢，指尖朝向所指方位		3	
	与旅客道别并安抚旅客		3	
	职业形象 (10分)	妆容是否得体	4	
发型是否盘好，光洁，无碎发		3		
制服是否得体，干净无污渍		3		

服务规范 (10分)	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3	
	态优美，能体现岗位气质	3	
	十步点头，五步微笑	4	
沟通能力 (10分)	服务全程使用标准普通话	3	
	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3	
	语音语调亲切、和蔼，音量适中	4	
时长 (5分)	规定时间内完成得分，每超过10秒扣1分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分	5	
合计		100	

43. 试题编号：G1-43

(1) 任务描述

旅客信息

某值机柜台上，一旅客的行李只有网兜，竹篮等简易包装，如下图，根本无法进行行李托运。如遇到此情况，如何做好解释工作？



测试要求

1. 测试过程中考生扮演值机人员，考官扮演旅客。
2. 在办理行李收运及运送手续过程中不少于 3 个内容对旅客进行有效信息询问。
3. 针对工作环节设计服务对话。
4. 采用值机业务范围内行李运送及交付程序办理

(2) 实施条件

场地：模拟值机柜台训练室

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签长签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间 5 分钟，岗位职业形象检查 5 分钟，接收旅客 10 分钟，收运行李 15 分钟，交付行李 15 分钟，文档提交 10 分钟，合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分标准

测试内容	评分细则		分值	得分
操作标准 (65分)	收运行李 (30分)	敬语问候旅客	3	
		询问旅客信息	2	
		查看旅客行李	4	
		请旅客出示证件并双手接递	2	
		与旅客确认行李破损位置	5	
		填写行李破损单	3	
		交付行李, 旅客签字确认	4	
		填写后再次与旅客确认航班信息	3	
		将证件双手交还给旅客请旅客确认	2	
		旅客确认无误后, 同意运输行李	2	
	交付行李 (35分)	询问旅客信息	5	
		正确交付行李并过安检	4	
		若旅客行李超大, 向旅客解释	2	
		收取对应费用	3	
		开具收费收据	3	
		若安检不通过, 重新托运行李	3	
		双手提拿旅客行李	2	
		双手交付旅客登机牌与身份证件	2	
		请旅客对客票及证件进行再次确认	3	
		告诉旅客安检位置	2	
职业形象 (10分)	妆容是否得体	4		
	发型是否盘好, 光洁, 无碎发	3		
	制服是否得体, 干净无污渍	3		

服务规范 (10分)	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3	
	态优美，能体现岗位气质	3	
	十步点头，五步微笑	4	
沟通能力 (10分)	服务全程使用标准普通话	3	
	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3	
	语音语调亲切、和蔼，音量适中	4	
时长 (5分)	规定时间内完成得分，每超过10秒扣1分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分	5	
合计		100	

44. 试题编号：G1-44

(1) 任务描述

旅客信息

某值机柜台上，一旅客为代购，行李箱内很多易碎的价值昂贵的化妆品，且有只有简易的包装，旅客害怕其破损不想托运，无法进行销售。

如遇到此情况，如何做好解释工作？

测试要求

1. 测试过程中考生扮演值机人员，考官扮演旅客。
2. 在办理行李收运及运送手续过程中不少于 3 个内容对旅客进行有效信息询问。
3. 针对工作环节设计服务对话。
4. 采用值机业务范围内行李运送及交付程序办理

(2) 实施条件

场地：模拟值机柜台训练室

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签长签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间 5 分钟，岗位职业形象检查 5 分钟，接收旅客 10 分钟，收运行李 15 分钟，交付行李 15 分钟，文档提交 10 分钟，合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分标准

测试内容	评分细则	分值	得分
收运行李	敬语问候旅客	3	
	询问旅客信息	2	
	查看旅客行李	4	
	请旅客出示证件并双手接递	2	

操作标准 (65分)	(30分)	与旅客确认行李破损位置	5	
		填写行李破损单	3	
		交付行李, 旅客签字确认	4	
		填写后再次与旅客确认航班信息	3	
		将证件双手交还给旅客请旅客确认	2	
		旅客确认无误后, 同意运输行李	2	
	交付行李 (35分)	询问旅客信息	5	
		正确交付行李并过安检	4	
		若旅客行李超大, 向旅客解释	2	
		收取对应费用	3	
		开具收费收据	3	
		若安检不通过, 重新托运行李	3	
		双手提拿旅客行李	2	
		双手交付旅客登机牌与身份证件	2	
		请旅客对客票及证件进行再次确认	3	
		告诉旅客安检位置	2	
		指示方向时, 手指并拢, 指尖朝向所指方位	3	
		与旅客道别并安抚旅客	3	
		职业形象 (10分)	妆容是否得体	4
发型是否盘好, 光洁, 无碎发	3			
制服是否得体, 干净无污渍	3			
服务规范 (10分)	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3		
	态优美, 能体现岗位气质	3		
	十步点头, 五步微笑	4		

沟通能力 (10分)	服务全程使用标准普通话	3	
	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3	
	语音语调亲切、和蔼，音量适中	4	
时长 (5分)	规定时间内完成得分 每超过10秒扣1分，秒不足10秒按10秒计算 超过一分钟不予计分	5	
合计		100	

45. 试题编号：G1-45

(1) 任务描述

旅客信息

某值机柜台上，小李父亲带了家中土特产前往北京看望儿子儿媳，其中包括鸡蛋海鲜等生鲜类食品，值机员告知其父亲需要进行二次包装，会产生一定费用，其父亲不理解称已有包装不需要，并在值机柜台讨要说法。

如你现在当班，请你做好合理解释工作，并为其办理值机手续。

测试要求

1. 测试过程中考生扮演值机人员，考官扮演旅客。
2. 在办理行李收运及运送手续过程中不少于 3 个内容对旅客进行有效信息询问。
3. 针对工作环节设计服务对话。
4. 采用值机业务范围内行李运送及交付程序办理

(2) 实施条件

场地：模拟值机柜台训练室

工具材料：虚拟身份证、空白登机牌、行李标签长签，黑色签字笔等。

(3) 考核时量

准备时间 5 分钟，岗位职业形象检查 5 分钟，接收旅客 10 分钟，收运行李 15 分钟，交付行李 15 分钟，文档提交 10 分钟，合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分标准

测试内容	评分细则	分值	得分
收运行李	敬语问候旅客	3	
	询问旅客信息	2	
	查看旅客行李	4	
	请旅客出示证件并双手接递	2	

操作标准 (65分)	(30分)	与旅客确认行李破损位置	5	
		填写行李破损单	3	
		交付行李, 旅客签字确认	4	
		填写后再次与旅客确认航班信息	3	
		将证件双手交还给旅客请旅客确认	2	
		旅客确认无误后, 同意运输行李	2	
	交付行李 (35分)	询问旅客信息	5	
		正确交付行李并过安检	4	
		若旅客行李超大, 向旅客解释	2	
		收取对应费用	3	
		开具收费收据	3	
		若安检不通过, 重新托运行李	3	
		双手提拿旅客行李	2	
		双手交付旅客登机牌与身份证件	2	
		请旅客对客票及证件进行再次确认	3	
		告诉旅客安检位置	2	
		指示方向时, 手指并拢, 指尖朝向所指方位	3	
		与旅客道别并安抚旅客	3	
		职业形象 (10分)	妆容是否得体	4
发型是否盘好, 光洁, 无碎发	3			
制服是否得体, 干净无污渍	3			
服务规范 (10分)	懂礼节、讲礼貌、微笑服务、有亲和力	3		
	态优美, 能体现岗位气质	3		
	十步点头, 五步微笑	4		
沟通能力	服务全程使用标准普通话	3		

(10分)	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3	
	语音语调亲切、和蔼，音量适中	4	
时长 (5分)	规定时间内完成得分，每超过10秒扣1分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分	5	
合计		100	

模块二：安检岗位模块

项目 1：手工安检

1. 试题编号：S1-1

(1) 任务描述

公务乘机通行证+违禁物品+剧毒物品

你是机场安检区的安检员小白。7月1日，执勤期间，你所在部门接到任务。停机位 B12，CZ3548 次航班在旅客登机阶段，有旅客向乘务员反映，发现 32 排 E 座旅客 A 携带违禁物品。为避免长时间延误，机长要求，安检人员上机对该旅客进行再次安检。

1. 请对旅客 A 的乘机证件进行检查，正确叙述该证件的种类、名称、使用范围，并叙述旅客行程。

2. 请对 A 进行人身检查，查验是否贴身携带违禁物品。

3. 请对 A 进行随身物品检查，查验是否携带违禁物品。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	至少包含 2 旅客座位的实训室
工具	公务机通行证、登机牌、违禁物品箱，危险物品箱、生活用品若干，男女款外套各 1 件、篮筐 3 个、秒表。 违禁物品箱内应参考《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。

(3) 考核时量

准备时间 5 分钟，证件检查 20 分钟，违禁物品检查 20 分钟，危险物品描述 15 分钟。合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

评分标准 (S1-1)

测试内容	评分细则	分	得
------	------	---	---

		值	分
职业形象 (10分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好, 光洁, 无碎发	3	
	着装是否得体, 干净无污渍	3	
仪容仪态 (10分)	戴白手套, 白手套无污渍	3	
	考核全程面带微笑	2	
	考试全程不得与旅客进行与安检无关的谈话	3	
	考试全程面对旅客, 有理有节, 不卑不亢	2	
准备工作 (5分)	摘除自身佩戴的饰品或金属物品	2	
	调整违禁物品篮筐与非违禁物品篮筐位置	2	
	报告考评员, 考生准备完毕, 请指示	1	
证件检查 (10分)	正确叙述证件种类	3	
	正确叙述证件使用范围	3	
	正确叙述旅客姓名、航班号、登机口、登机时间、目的地与到达地、座位号、舱位、日期。每漏答一项扣1分, 扣完为止, 答错不记分	4	
人身检查 (15分)	漏查重点部位(头部、肩胛、腋下、腰腹部、脚部、手腕部), 每漏查一个部位扣1分	6	
	检查程序错误: 未做到由上到下、由里到外, 由前到后	4	
	如对旅客有推、拉、碰、拽等动作, 每次扣1分	5	
箱包检查 (15分)	物品检查方法错误, 每件扣2分, 扣完为止	8	
	物品落地每件扣1分, 直至扣完本项分	2	
	物品损毁每件扣1分, 直到扣完本项分	2	
	检查后需要还原箱内物品, 未还原, 或还原不整齐, 扣2分	2	
	检查后, 将物品双手交还旅客。	1	
危险物品 识别 (20分)	将违禁物品放置于违禁物品篮筐内	1	
	将危险物品放置于危险物品篮筐内	1	
	说出每项违禁物品名称, 漏说一项扣1分	4	
	漏查、错查违禁物品, 每项扣1分, 直到扣完本分	4	

	正确叙述危险品标签项目号、名称、所述类别，错一次项扣2分	6	
	正确举例两项用该标签标识的危险品，少一项扣2分	4	
服务规范 (10分)	文明用语：“您好，请接受人身检查。” “请抬起双臂。” “请转身” “你好，请接受开箱包检查” “检查完毕，谢谢您的配合” 每漏说一句扣1分	5	
	检查旅客衣物口袋内物品，需要取得旅客同意	2	
	如旅客着靴子、金属皮带等，应请旅客脱下，并将置物篮双手拿给旅客	3	
时长 (5分)	人身检查5分钟。计时器从考生接触旅客身体开始至离开身体结束。超时扣2分	2	
	箱包检查5分钟。计时器从考生接触箱包开始至关上箱包结束，超时扣2分	2	
	考试合计合计60分钟，60分钟内完成考试得分	1	
考试时长：分秒			
合计		100	
实际得分：			

2. 试题编号：S1-2

(1) 任务描述

身份证样本+违禁物品+腐蚀物品

你是机场安检区的安检员小白。6月1日，执勤期间，你所在部门接到任务。停机位 B15，CZ208 次航班在旅客登机阶段，有旅客向乘务员反映，发现 37 排 E 座旅客 A 携带违禁物品。为避免长时间延误，机长要求，安检人员上机对该旅客进行再次安检。

1. 请对旅客 A 的乘机证件进行检查，正确叙述该证件的种类、名称、使用范围，并叙述旅客行程。
2. 请对 A 进行人身检查，查验是否贴身携带违禁物品。
3. 请对 A 进行随身物品检查，查验是否携带违禁物品。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	至少包含 2 旅客座位的实训室
工具	公务机通行证、登机牌、违禁物品箱，危险物品箱、生活用品若干，男女款外套各 1 件、篮筐 3 个、秒表。 违禁物品箱内应参考《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。

(3) 考核时量

准备时间 5 分钟，证件检查 20 分钟，违禁物品检查 20 分钟，危险物品描述 15 分钟。合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

评分标准 (S1-2)

测试内容	评分细则	分	得
------	------	---	---

		值	分
职业形象 (10分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好, 光洁, 无碎发	3	
	着装是否得体, 干净无污渍	3	
仪容仪态 (10分)	戴白手套, 白手套无污渍	3	
	考核全程面带微笑	2	
	考试全程不得与旅客进行与安检无关的谈话	3	
	考试全程面对旅客, 有理有节, 不卑不亢	2	
准备工作 (5分)	摘除自身佩戴的饰品或金属物品	2	
	调整违禁物品篮筐与非违禁物品篮筐位置	2	
	报告考评员, 考生准备完毕, 请指示	1	
证件检查 (10分)	正确叙述证件种类	3	
	正确叙述证件使用范围	3	
	正确叙述旅客姓名、航班号、登机口、登机时间、目的地与到达地、座位号、舱位、日期。每漏答一项扣1分, 扣完为止, 答错不记分	4	
人身检查 (15分)	漏查重点部位(头部、肩胛、腋下、腰腹部、脚部、手腕部), 每漏查一个部位扣1分	6	
	检查程序错误: 未做到由上到下、由里到外, 由前到后	4	
	如对旅客有推、拉、碰、拽等动作, 每次扣1分	5	
箱包检查 (15分)	物品检查方法错误, 每件扣2分, 扣完为止	8	
	物品落地每件扣1分, 直至扣完本项分	2	
	物品损毁每件扣1分, 直到扣完本项分	2	
	检查后需要还原箱内物品, 未还原, 或还原不整齐, 扣2分	2	
	检查后, 将物品双手交还旅客。	1	
危险物品 识别 (20分)	将违禁物品放置于违禁物品篮筐内	1	
	将危险物品放置于危险物品篮筐内	1	
	说出每项违禁物品名称, 漏说一项扣1分	4	
	漏查、错查违禁物品, 每项扣1分, 直到扣完本分	4	

	正确叙述危险品标签项目号、名称、所述类别，错一次项扣2分	6	
	正确举例两项用该标签标识的危险品，少一项扣2分	4	
服务规范 (10分)	文明用语：“您好，请接受人身检查。” “请抬起双臂。” “请转身” “你好，请接受开箱包检查” “检查完毕，谢谢您的配合” 每漏说一句扣1分	5	
	检查旅客衣物口袋内物品，需要取得旅客同意	2	
	如旅客着靴子、金属皮带等，应请旅客脱下，并将置物篮双手拿给旅客	3	
时长 (5分)	人身检查5分钟。计时器从考生接触旅客身体开始至离开身体结束。超时扣2分	2	
	箱包检查5分钟。计时器从考生接触箱包开始至关上箱包结束，超时扣2分	2	
	考试合计合计60分钟，60分钟内完成考试得分	1	
考试时长：分秒			
合计		100	
实际得分：			

3. 试题编号：S1-3

(1) 任务描述

空勤登机证+违禁物品+易燃液体

你是机场安检区的安检员小白。6月1日，执勤期间，你所在部门接到任务。停机位B18，CZ3028次航班在旅客登机阶段，有旅客向乘务员反映，发现41排F座旅客A

携带违禁物品。为避免长时间延误，机长要求，安检人员上机对该旅客进行再次安检。

1. 请对旅客 A 的乘机证件进行检查，正确叙述该证件的种类、名称、使用范围，并叙述旅客行程。

2. 请对 A 进行人身检查，查验是否贴身携带违禁物品。

3. 请对 A 进行随身物品检查，查验是否携带违禁物品。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	至少包含 2 旅客座位的实训室
工具	<p>公务机通行证件、登机牌、违禁物品箱，危险物品箱、生活用品若干，男女款外套各 1 件、篮筐 3 个、秒表。</p> <p>违禁物品箱内应参考《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。</p>

(3) 考核时量

准备时间 5 分钟，证件检查 20 分钟，违禁物品检查 20 分钟，危险物品描述 15 分钟。合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

评分标准 (S1-3)

测试内容	评分细则	分值	得分
职业形象 (10 分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
	着装是否得体，干净无污渍	3	
仪容仪态 (10 分)	戴白手套，白手套无污渍	3	
	考核全程面带微笑	2	
	考试全程不得与旅客进行与安检无关的谈话	3	
	考试全程面对旅客，有理有节，不卑不亢	2	
准备工作	摘除自身佩戴的饰品或金属物品	2	

(5分)	调整违禁物品篮筐与非违禁物品篮筐位置	2	
	报告考评员，考生准备完毕，请指示	1	
证件检查 (10分)	正确叙述证件种类	3	
	正确叙述证件使用范围	3	
	正确叙述旅客姓名、航班号、登机口、登机时间、目的地与到达地、座位号、舱位、日期。每漏答一项扣1分，扣完为止，答错不记分	4	
人身检查 (15分)	漏查重点部位(头部、肩胛、腋下、腰腹部、脚部、手腕部)，每漏查一个部位扣1分	6	
	检查程序错误：未做到由上到下、由里到外，由前到后	4	
	如对旅客有推、拉、碰、拽等动作，每次扣1分	5	
箱包检查 (15分)	物品检查方法错误，每件扣2分，扣完为止	8	
	物品落地每件扣1分，直至扣完本项分	2	
	物品损毁每件扣1分，直到扣完本项分	2	
	检查后需要还原箱内物品，未还原，或还原不整齐，扣2分	2	
	检查后，将物品双手交还旅客。	1	
危险物品 识别 (20分)	将违禁物品放置于违禁物品篮筐内	1	
	将危险物品放置于危险物品篮筐内	1	
	说出每项违禁物品名称，漏说一项扣1分	4	
	漏查、错查违禁物品，每项扣1分，直到扣完本分	4	
	正确叙述危险品标签项目号、名称、所述类别，错一次项扣2分	6	
	正确举例两项用该标签标识的危险品，少一项扣2分	4	
服务规范 (10分)	文明用语：“您好，请接受人身检查。” “请抬起双臂。” “请转身” “你好，请接受开箱包检查” “检查完毕，谢谢您的配合” 每漏说一句扣1分	5	

	检查旅客衣物口袋内物品，需要取得旅客同意	2	
	如旅客着靴子、金属皮带等，应请旅客脱下，并将置物篮双手拿给旅客	3	
时长 (5分)	人身检查 5 分钟。计时器从考生接触旅客身体开始至离开身体结束。超时扣 2 分	2	
	箱包检查 5 分钟。计时器从考生接触箱包开始至关上箱包结束，超时扣 2 分	2	
	考试合计合计 60 分钟，60 分钟内完成考试得分	1	
考试时长：分秒			
合计		100	
实际得分：			

4. 试题编号：S1-4

(1) 任务描述

航空安全员执照+违禁物品+有毒气体

你是机场安检区的安检员小白。6月23日，执勤期间，你所在部门接到任务。停机位 B22，CZ3029 次航班在旅客登机阶段，有旅客向乘务员反映，发现 42 排 B 座旅客 A 携带违禁物品。为避免长时间延误，机长要求，安检人员上机对该旅客进行再次安检。

1. 请对旅客 A 的乘机证件进行检查，正确叙述该证件的种类、名称、使用范围，并叙述旅客行程。
2. 请对 A 进行人身检查，查验是否贴身携带违禁物品。
3. 请对 A 进行随身物品检查，查验是否携带违禁物品。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	至少包含 2 旅客座位的实训室

工具	<p>公务机通行证件、登机牌、违禁物品箱，危险物品箱、生活用品若干，男女款外套各 1 件、篮筐 3 个、秒表。</p> <p>违禁物品箱内应参考《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。</p>
-----------	---

(3) 考核时量

准备时间 5 分钟，证件检查 20 分钟，违禁物品检查 20 分钟，危险物品描述 15 分钟。合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

评分标准 (S1-4)

测试内容	评分细则	分值	得分
职业形象 (10 分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
	着装是否得体，干净无污渍	3	
仪容仪态 (10 分)	戴白手套，白手套无污渍	3	
	考核全程面带微笑	2	
	考试全程不得与旅客进行与安检无关的谈话	3	
	考试全程面对旅客，有理有节，不卑不亢	2	
准备工作 (5 分)	摘除自身佩戴的饰品或金属物品	2	
	调整违禁物品篮筐与非违禁物品篮筐位置	2	
	报告考评员，考生准备完毕，请指示	1	
证件检查 (10 分)	正确叙述证件种类	3	
	正确叙述证件使用范围	3	
	正确叙述旅客姓名、航班号、登机口、登机时间、目的地与到达地、座位号、舱位、日期。每漏答一项扣 1 分，扣完为止，答错不记分	4	
人身检查 (15 分)	漏查重点部位(头部、肩胛、腋下、腰腹部、脚部、手腕部)，每漏查一个部位扣 1 分	6	

	检查程序错误：未做到由上到下、由里到外，由前到后	4	
	如对旅客有推、拉、碰、拽等动作，每次扣1分	5	
箱包检查 (15分)	物品检查方法错误，每件扣2分，扣完为止	8	
	物品落地每件扣1分，直至扣完本项分	2	
	物品损毁每件扣1分，直到扣完本项分	2	
	检查后需要还原箱内物品，未还原，或还原不整齐，扣2分	2	
	检查后，将物品双手交还旅客。	1	
危险物品 识别 (20分)	将违禁物品放置于违禁物品篮筐内	1	
	将危险物品放置于危险物品篮筐内	1	
	说出每项违禁物品名称，漏说一项扣1分	4	
	漏查、错查违禁物品，每项扣1分，直到扣完本分	4	
	正确叙述危险品标签项目号、名称、所述类别，错一次项扣2分	6	
	正确举例两项用该标签标识的危险品，少一项扣2分	4	
服务规范 (10分)	文明用语：“您好，请接受人身检查。” “请抬起双臂。” “请转身” “你好，请接受开箱包检查” “检查完毕，谢谢您的配合” 每漏说一句扣1分	5	
	检查旅客衣物口袋内物品，需要取得旅客同意	2	
	如旅客着靴子、金属皮带等，应请旅客脱下，并将置物篮双手拿给旅客	3	
时长 (5分)	人身检查5分钟。计时器从考生接触旅客身体开始至离开身体结束。超时扣2分	2	
	箱包检查5分钟。计时器从考生接触箱包开始至关上箱包结束，超时扣2分	2	
	考试合计合计60分钟，60分钟内完成考试得分	1	
考试时长：分秒			

合计	100	
实际得分:		

5. 试题编号：S1-5

(1) 任务描述

特别工作证+违禁物品+自燃物品

你是机场安检区的安检员小白。6月27日，执勤期间，你所在部门接到任务。停机位B27，CZ2028次航班在旅客登机阶段，有旅客向乘务员反映，发现48排E座旅客A携带违禁物品。为避免长时间延误，机长要求，安检人员上机对该旅客进行再次安检。

1. 请对旅客A的乘机证件进行检查，正确叙述该证件的种类、名称、使用范围，并叙述旅客行程。

2. 请对A进行人身检查，查验是否贴身携带违禁物品。

3. 请对A进行随身物品检查，查验是否携带违禁物品。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	至少包含2旅客座位的实训室
工具	<p>公务机通行证件、登机牌、违禁物品箱，危险物品箱、生活用品若干，男女款外套各1件、篮筐3个、秒表。</p> <p>违禁物品箱内应参考《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。</p>

(3) 考核时量

准备时间5分钟，证件检查20分钟，违禁物品检查20分钟，危险物品描述15分钟。合计60分钟。每超过10秒扣2分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

评分标准 (S1-5)

测试内容	评分细则	分	得
------	------	---	---

		值	分
职业形象 (10分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好, 光洁, 无碎发	3	
	着装是否得体, 干净无污渍	3	
仪容仪态 (10分)	戴白手套, 白手套无污渍	3	
	考核全程面带微笑	2	
	考试全程不得与旅客进行与安检无关的谈话	3	
	考试全程面对旅客, 有理有节, 不卑不亢	2	
准备工作 (5分)	摘除自身佩戴的饰品或金属物品	2	
	调整违禁物品篮筐与非违禁物品篮筐位置	2	
	报告考评员, 考生准备完毕, 请指示	1	
证件检查 (10分)	正确叙述证件种类	3	
	正确叙述证件使用范围	3	
	正确叙述旅客姓名、航班号、登机口、登机时间、目的地与到达地、座位号、舱位、日期。每漏答一项扣1分, 扣完为止, 答错不记分	4	
人身检查 (15分)	漏查重点部位(头部、肩胛、腋下、腰腹部、脚部、手腕部), 每漏查一个部位扣1分	6	
	检查程序错误: 未做到由上到下、由里到外, 由前到后	4	
	如对旅客有推、拉、碰、拽等动作, 每次扣1分	5	
箱包检查 (15分)	物品检查方法错误, 每件扣2分, 扣完为止	8	
	物品落地每件扣1分, 直至扣完本项分	2	
	物品损毁每件扣1分, 直到扣完本项分	2	
	检查后需要还原箱内物品, 未还原, 或还原不整齐, 扣2分	2	
	检查后, 将物品双手交还旅客。	1	
危险物品 识别 (20分)	将违禁物品放置于违禁物品篮筐内	1	
	将危险物品放置于危险物品篮筐内	1	
	说出每项违禁物品名称, 漏说一项扣1分	4	
	漏查、错查违禁物品, 每项扣1分, 直到扣完本分	4	

	正确叙述危险品标签项目号、名称、所述类别，错一次项扣2分	6	
	正确举例两项用该标签标识的危险品，少一项扣2分	4	
服务规范 (10分)	文明用语：“您好，请接受人身检查。” “请抬起双臂。” “请转身” “你好，请接受开箱包检查” “检查完毕，谢谢您的配合” 每漏说一句扣1分	5	
	检查旅客衣物口袋内物品，需要取得旅客同意	2	
	如旅客着靴子、金属皮带等，应请旅客脱下，并将置物篮双手拿给旅客	3	
时长 (5分)	人身检查5分钟。计时器从考生接触旅客身体开始至离开身体结束。超时扣2分	2	
	箱包检查5分钟。计时器从考生接触箱包开始至关上箱包结束，超时扣2分	2	
	考试合计合计60分钟，60分钟内完成考试得分	1	
考试时长：分秒			
合计		100	
实际得分：			

6. 试题编号：S1-6

(1) 任务描述

民航工作人员通行证+违禁物品+易燃固体

你是安检员小白。执勤期间，你所在部门接到任务。在登机阶段，有旅客向地面工作人员反映，发现一名旅客A携带违禁物品。为避免长时间延误，要求安检人员立刻前往该登机口，对旅客进行再次安检。

1. 请对旅客A的乘机证件进行检查，正确叙述该证件的种类、名称、使用范围，并叙述旅客行程。

2. 请对A进行人身检查，查验是否贴身携带违禁物品。

3. 请对 A 进行随身物品检查，查验是否携带违禁物品。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	至少包含 2 旅客座位的实训室
工具	<p>公务机通行证、登机牌、违禁物品箱，危险物品箱、生活用品若干，男女款外套各 1 件、篮筐 3 个、秒表。</p> <p>违禁物品箱内应参考《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。</p>

(3) 考核时量

准备时间 5 分钟，证件检查 20 分钟，违禁物品检查 20 分钟，危险物品描述 15 分钟。合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

评分标准 (S1-6)

测试内容	评分细则	分值	得分
职业形象 (10 分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
	着装是否得体，干净无污渍	3	
仪容仪态 (10 分)	戴白手套，白手套无污渍	3	
	考核全程面带微笑	2	
	考试全程不得与旅客进行与安检无关的谈话	3	
	考试全程面对旅客，有理有节，不卑不亢	2	
准备工作 (5 分)	摘除自身佩戴的饰品或金属物品	2	
	调整违禁物品篮筐与非违禁物品篮筐位置	2	
	报告考评员，考生准备完毕，请指示	1	
证件检查 (10 分)	正确叙述证件种类	3	
	正确叙述证件使用范围	3	

	正确叙述旅客姓名、航班号、登机口、登机时间、目的地与到达地、座位号、舱位、日期。每漏答一项扣1分，扣完为止，答错不记分	4	
人身检查 (15分)	漏查重点部位(头部、肩胛、腋下、腰腹部、脚部、手腕部)，每漏查一个部位扣1分	6	
	检查程序错误：未做到由上到下、由里到外，由前到后	4	
	如对旅客有推、拉、碰、拽等动作，每次扣1分	5	
箱包检查 (15分)	物品检查方法错误，每件扣2分，扣完为止	8	
	物品落地每件扣1分，直至扣完本项分	2	
	物品损毁每件扣1分，直到扣完本项分	2	
	检查后需要还原箱内物品，未还原，或还原不整齐，扣2分	2	
	检查后，将物品双手交还旅客。	1	
危险物品 识别 (20分)	将违禁物品放置于违禁物品篮筐内	1	
	将危险物品放置于危险物品篮筐内	1	
	说出每项违禁物品名称，漏说一项扣1分	4	
	漏查、错查违禁物品，每项扣1分，直到扣完本分	4	
	正确叙述危险品标签项目号、名称、所述类别，错一次项扣2分	6	
	正确举例两项用该标签标识的危险品，少一项扣2分	4	
服务规范 (10分)	文明用语：“您好，请接受人身检查。” “请抬起双臂。” “请转身” “你好，请接受开箱包检查” “检查完毕，感谢您的配合” 每漏说一句扣1分	5	
	检查旅客衣物口袋内物品，需要取得旅客同意	2	
	如旅客着靴子、金属皮带等，应请旅客脱下，并将置物篮双手拿给旅客	3	
时长 (5分)	人身检查5分钟。计时器从考生接触旅客身体开始至离开身体结束。超时扣2分	2	

	箱包检查 5 分钟. 计时器从考生接触箱包开始至关上箱包结束, 超时扣 2 分	2	
	考试合计合计 60 分钟, 60 分钟内完成考试得分	1	
考试时长: 分秒			
合计		100	
实际得分:			

7. 试题编号: S1-7

(1) 任务描述

联检单位人员通行证+违禁物品+非易燃无毒性气体

你是安检员小白。执勤期间, 你所在部门接到任务。在登机阶段, 有旅客向地面工作人员反映, 发现一名旅客 A 携带违禁物品。为避免长时间延误, 要求安检人员立刻前往该登机口, 对旅客进行再次安检。

1. 请对旅客 A 的乘机证件进行检查, 正确叙述该证件的种类、名称、使用范围, 并叙述旅客行程。
2. 请对 A 进行人身检查, 查验是否贴身携带违禁物品。
3. 请对 A 进行随身物品检查, 查验是否携带违禁物品。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	至少包含 2 旅客座位的实训室
工具	<p>公务机通行证、登机牌、违禁物品箱, 危险物品箱、生活用品若干, 男女款外套各 1 件、篮筐 3 个、秒表。</p> <p>违禁物品箱内应参考《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。</p>

(3) 考核时量

准备时间 5 分钟，证件检查 20 分钟，违禁物品检查 20 分钟，危险物品描述 15 分钟。合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

评分标准 (S1-7)

测试内容	评分细则	分值	得分
职业形象 (10 分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
	着装是否得体，干净无污渍	3	
仪容仪态 (10 分)	戴白手套，白手套无污渍	3	
	考核全程面带微笑	2	
	考试全程不得与旅客进行与安检无关的谈话	3	
	考试全程面对旅客，有理有节，不卑不亢	2	
准备工作 (5 分)	摘除自身佩戴的饰品或金属物品	2	
	调整违禁物品筐筐与非违禁物品筐筐位置	2	
	报告考评员，考生准备完毕，请指示	1	
证件检查 (10 分)	正确叙述证件种类	3	
	正确叙述证件使用范围	3	
	正确叙述旅客姓名、航班号、登机口、登机时间、目的地与到达地、座位号、舱位、日期。每漏答一项扣 1 分，扣完为止，答错不记分	4	
人身检查 (15 分)	漏查重点部位(头部、肩胛、腋下、腰腹部、脚部、手腕部)，每漏查一个部位扣 1 分	6	
	检查程序错误：未做到由上到下、由里到外，由前到后	4	
	如对旅客有推、拉、碰、拽等动作，每次扣 1 分	5	
箱包检查 (15 分)	物品检查方法错误，每件扣 2 分，扣完为止	8	
	物品落地每件扣 1 分，直至扣完本项分	2	
	物品损毁每件扣 1 分，直到扣完本项分	2	
	检查后需要还原箱内物品，未还原，或还原不整齐，扣 2	2	

	分		
	检查后，将物品双手交还旅客。	1	
危险物品 识别 (20分)	将违禁物品放置于违禁物品篮筐内	1	
	将危险物品放置于危险物品篮筐内	1	
	说出每项违禁物品名称，漏说一项扣1分	4	
	漏查、错查违禁物品，每项扣1分，直到扣完本分	4	
	正确叙述危险品标签项目号、名称、所述类别，错一次项扣2分	6	
	正确举例两项用该标签标识的危险品，少一项扣2分	4	
服务规范 (10分)	文明用语：“您好，请接受人身检查。” “请抬起双臂。” “请转身” “你好，请接受开箱包检查” “检查完毕，感谢您的配合” 每漏说一句扣1分	5	
	检查旅客衣物口袋内物品，需要取得旅客同意	2	
	如旅客着靴子、金属皮带等，应请旅客脱下，并将置物篮双手拿给旅客	3	
时长 (5分)	人身检查5分钟。计时器从考生接触旅客身体开始至离开身体结束。超时扣2分	2	
	箱包检查5分钟。计时器从考生接触箱包开始至关上箱包结束，超时扣2分	2	
	考试合计合计60分钟，60分钟内完成考试得分	1	
考试时长：分秒			
合计		100	
实际得分：			

8. 试题编号：S1-8

(1) 任务描述

专机工作证+违禁物品+氧化物

你是安检员小白。执勤期间，你所在部门接到任务。在登机阶段，有旅客向地面工作人员反映，发现一名旅客 A 携带违禁物品。为避免长时间延误，要求安检人员立刻前往该登机口，对旅客进行再次安检。

1. 请对旅客 A 的乘机证件进行检查，正确叙述该证件的种类、名称、使用范围，并叙述旅客行程。

2. 请对 A 进行人身检查，查验是否贴身携带违禁物品。

3. 请对 A 进行随身物品检查，查验是否携带违禁物品。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	至少包含 2 旅客座位的实训室
工具	<p>公务机通行证、登机牌、违禁物品箱，危险物品箱、生活用品若干，男女款外套各 1 件、篮筐 3 个、秒表。</p> <p>违禁物品箱内应参考《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。</p>

(3) 考核时量

准备时间 5 分钟，证件检查 20 分钟，违禁物品检查 20 分钟，危险物品描述 15 分钟。合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

评分标准 (S1-8)

测试内容	评分细则	分值	得分
职业形象 (10 分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
	着装是否得体，干净无污渍	3	
仪容仪态 (10 分)	戴白手套，白手套无污渍	3	
	考核全程面带微笑	2	
	考试全程不得与旅客进行与安检无关的谈话	3	

	考试全程面对旅客，有理有节，不卑不亢	2	
准备工作 (5分)	摘除自身佩戴的饰品或金属物品	2	
	调整违禁物品篮筐与非违禁物品篮筐位置	2	
	报告考评员，考生准备完毕，请指示	1	
证件检查 (10分)	正确叙述证件种类	3	
	正确叙述证件使用范围	3	
	正确叙述旅客姓名、航班号、登机口、登机时间、目的地与到达地、座位号、舱位、日期。每漏答一项扣1分，扣完为止，答错不记分	4	
人身检查 (15分)	漏查重点部位(头部、肩胛、腋下、腰腹部、脚部、手腕部)，每漏查一个部位扣1分	6	
	检查程序错误：未做到由上到下、由里到外，由前到后	4	
	如对旅客有推、拉、碰、拽等动作，每次扣1分	5	
箱包检查 (15分)	物品检查方法错误，每件扣2分，扣完为止	8	
	物品落地每件扣1分，直至扣完本项分	2	
	物品损毁每件扣1分，直到扣完本项分	2	
	检查后需要还原箱内物品，未还原，或还原不整齐，扣2分	2	
	检查后，将物品双手交还旅客。	1	
危险物品 识别 (20分)	将违禁物品放置于违禁物品篮筐内	1	
	将危险物品放置于危险物品篮筐内	1	
	说出每项违禁物品名称，漏说一项扣1分	4	
	漏查、错查违禁物品，每项扣1分，直到扣完本分	4	
	正确叙述危险品标签项目号、名称、所述类别，错一次项扣2分	6	
	正确举例两项用该标签标识的危险品，少一项扣2分	4	
服务规范 (10分)	文明用语：“您好，请接受人身检查。” “请抬起双臂。” “请转身” “你好，请接受开箱包检查”	5	

	“检查完毕，感谢您的配合” 每漏说一句扣 1 分		
	检查旅客衣物口袋内物品，需要取得旅客同意	2	
	如旅客着靴子、金属皮带等，应请旅客脱下，并将置物篮双手拿给旅客	3	
时长 (5 分)	人身检查 5 分钟。计时器从考生接触旅客身体开始至离开身体结束。超时扣 2 分	2	
	箱包检查 5 分钟。计时器从考生接触箱包开始至关上箱包结束，超时扣 2 分	2	
	考试合计合计 60 分钟，60 分钟内完成考试得分	1	
考试时长：分秒			
合计		100	
实际得分：			

9. 试题编号：S1-9

(1) 任务描述

包机工作证+违禁物品+传染性物质

你是安检员小白。执勤期间，你所在部门接到任务。在登机阶段，有旅客向地面工作人员反映，发现一名旅客 A 携带违禁物品。为避免长时间延误，要求安检人员立刻前往该登机口，对旅客进行再次安检。

1. 请对旅客 A 的乘机证件进行检查，正确叙述该证件的种类、名称、使用范围，并叙述旅客行程。

2. 请对 A 进行人身检查，查验是否贴身携带违禁物品。

3. 请对 A 进行随身物品检查，查验是否携带违禁物品。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	至少包含 2 旅客座位的实训室

工具	<p>公务机通行证件、登机牌、违禁物品箱，危险物品箱、生活用品若干，男女款外套各 1 件、篮筐 3 个、秒表。</p> <p>违禁物品箱内应参考《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。</p>
-----------	---

(3) 考核时量

准备时间 5 分钟，证件检查 20 分钟，违禁物品检查 20 分钟，危险物品描述 15 分钟。合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

评分标准 (S1-9)

测试内容	评分细则	分值	得分
职业形象 (10 分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
	着装是否得体，干净无污渍	3	
仪容仪态 (10 分)	戴白手套，白手套无污渍	3	
	考核全程面带微笑	2	
	考试全程不得与旅客进行与安检无关的谈话	3	
	考试全程面对旅客，有理有节，不卑不亢	2	
准备工作 (5 分)	摘除自身佩戴的饰品或金属物品	2	
	调整违禁物品篮筐与非违禁物品篮筐位置	2	
	报告考评员，考生准备完毕，请指示	1	
证件检查 (10 分)	正确叙述证件种类	3	
	正确叙述证件使用范围	3	
	正确叙述旅客姓名、航班号、登机口、登机时间、目的地与到达地、座位号、舱位、日期。每漏答一项扣 1 分，扣完为止，答错不记分	4	
人身检查 (15 分)	漏查重点部位(头部、肩胛、腋下、腰腹部、脚部、手腕部)，每漏查一个部位扣 1 分	6	

	检查程序错误：未做到由上到下、由里到外，由前到后	4	
	如对旅客有推、拉、碰、拽等动作，每次扣1分	5	
箱包检查 (15分)	物品检查方法错误，每件扣2分，扣完为止	8	
	物品落地每件扣1分，直至扣完本项分	2	
	物品损毁每件扣1分，直到扣完本项分	2	
	检查后需要还原箱内物品，未还原，或还原不整齐，扣2分	2	
	检查后，将物品双手交还旅客。	1	
危险物品 识别 (20分)	将违禁物品放置于违禁物品篮筐内	1	
	将危险物品放置于危险物品篮筐内	1	
	说出每项违禁物品名称，漏说一项扣1分	4	
	漏查、错查违禁物品，每项扣1分，直到扣完本分	4	
	正确叙述危险品标签项目号、名称、所述类别，错一次项扣2分	6	
	正确举例两项用该标签标识的危险品，少一项扣2分	4	
服务规范 (10分)	文明用语：“您好，请接受人身检查。” “请抬起双臂。” “请转身” “你好，请接受开箱包检查” “检查完毕，谢谢您的配合” 每漏说一句扣1分	5	
	检查旅客衣物口袋内物品，需要取得旅客同意	2	
	如旅客着靴子、金属皮带等，应请旅客脱下，并将置物篮双手拿给旅客	3	
时长 (5分)	人身检查5分钟。计时器从考生接触旅客身体开始至离开身体结束。超时扣2分	2	
	箱包检查5分钟。计时器从考生接触箱包开始至关上箱包结束，超时扣2分	2	
	考试合计合计60分钟，60分钟内完成考试得分	1	
考试时长：分秒			

合计	100	
实际得分:		

10. 试题编号: S1-10

(1) 任务描述

押运证+违禁物品+一级放射性物质

你是安检员小白。执勤期间,你所在部门接到任务。在登机阶段,有旅客向地面工作人员反映,发现一名旅客 A 携带违禁物品。为避免长时间延误,要求安检人员立刻前往该登机口,对旅客进行再次安检。

1. 请对旅客 A 的乘机证件进行检查,正确叙述该证件的种类、名称、使用范围,并叙述旅客行程。
2. 请对 A 进行人身检查,查验是否贴身携带违禁物品。
3. 请对 A 进行随身物品检查,查验是否携带违禁物品。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	至少包含 2 旅客座位的实训室
工具	<p>公务机通行证、登机牌、违禁物品箱,危险物品箱、生活用品若干,男女款外套各 1 件、篮筐 3 个、秒表。</p> <p>违禁物品箱内应参考《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。</p>

(3) 考核时量

准备时间 5 分钟,证件检查 20 分钟,违禁物品检查 20 分钟,危险物品描述 15 分钟。合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分,秒不足 10 秒按 10 秒计算,超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

评分标准 (S1-10)

测试内容	评分细则	分值	得分

职业形象 (10分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好, 光洁, 无碎发	3	
	着装是否得体, 干净无污渍	3	
仪容仪态 (10分)	戴白手套, 白手套无污渍	3	
	考核全程面带微笑	2	
	考试全程不得与旅客进行与安检无关的谈话	3	
	考试全程面对旅客, 有理有节, 不卑不亢	2	
准备工作 (5分)	摘除自身佩戴的饰品或金属物品	2	
	调整违禁物品篮筐与非违禁物品篮筐位置	2	
	报告考评员, 考生准备完毕, 请指示	1	
证件检查 (10分)	正确叙述证件种类	3	
	正确叙述证件使用范围	3	
	正确叙述旅客姓名、航班号、登机口、登机时间、目的地与到达地、座位号、舱位、日期。每漏答一项扣1分, 扣完为止, 答错不记分	4	
人身检查 (15分)	漏查重点部位(头部、肩胛、腋下、腰腹部、脚部、手腕部), 每漏查一个部位扣1分	6	
	检查程序错误: 未做到由上到下、由里到外, 由前到后	4	
	如对旅客有推、拉、碰、拽等动作, 每次扣1分	5	
箱包检查 (15分)	物品检查方法错误, 每件扣2分, 扣完为止	8	
	物品落地每件扣1分, 直至扣完本项分	2	
	物品损毁每件扣1分, 直到扣完本项分	2	
	检查后需要还原箱内物品, 未还原, 或还原不整齐, 扣2分	2	
	检查后, 将物品双手交还旅客。	1	
危险物品 识别 (20分)	将违禁物品放置于违禁物品篮筐内	1	
	将危险物品放置于危险物品篮筐内	1	
	说出每项违禁物品名称, 漏说一项扣1分	4	
	漏查、错查违禁物品, 每项扣1分, 直到扣完本分	4	
	正确叙述危险品标签项目号、名称、所述类别, 错一次项扣	6	

	2分		
	正确举例两项用该标签标识的危险品，少一项扣2分	4	
服务规范 (10分)	文明用语：“您好，请接受人身检查。” “请抬起双臂。” “请转身” “你好，请接受开箱包检查” “检查完毕，感谢您的配合” 每漏说一句扣1分	5	
	检查旅客衣物口袋内物品，需要取得旅客同意	2	
	如旅客着靴子、金属皮带等，应请旅客脱下，并将置物篮双手拿给旅客	3	
时长 (5分)	人身检查5分钟。计时器从考生接触旅客身体开始至离开身体结束。超时扣2分	2	
	箱包检查5分钟。计时器从考生接触箱包开始至关上箱包结束，超时扣2分	2	
	考试合计合计60分钟，60分钟内完成考试得分	1	
考试时长：分秒			
合计		100	
实际得分：			

1. 试题编号：S1-11

(1) 任务描述

军官证+违禁物品+1.1 爆炸性物质

你是安检员小黄。执勤期间，你所在部门接到任务。在旅客候机阶段，有旅客向地面工作人员反映，在发现一名旅客A携带疑似违禁物品。要求安检人员立刻前往该处，对旅客进行安检复查。

1. 请对旅客A的乘机证件进行检查，正确叙述该证件的种类、名称、使用范围，并叙述旅客行程。

2. 请对 A 进行人身检查，查验是否贴身携带违禁物品。
3. 请对 A 进行随身物品检查，查验是否携带违禁物品。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	至少包含 2 旅客座位的实训室
工具	<p>公务机通行证、登机牌、违禁物品箱，危险物品箱、生活用品若干，男女款外套各 1 件、篮筐 3 个、秒表。</p> <p>违禁物品箱内应参考《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。</p>

(3) 考核时量

准备时间 5 分钟，证件检查 20 分钟，违禁物品检查 20 分钟，危险物品描述 15 分钟。合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

评分标准 (S1-11)

测试内容	评分细则	分值	得分
职业形象 (10 分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
	着装是否得体，干净无污渍	3	
仪容仪态 (10 分)	戴白手套，白手套无污渍	3	
	考核全程面带微笑	2	
	考试全程不得与旅客进行与安检无关的谈话	3	
	考试全程面对旅客，有理有节，不卑不亢	2	
准备工作 (5 分)	摘除自身佩戴的饰品或金属物品	2	
	调整违禁物品篮筐与非违禁物品篮筐位置	2	
	报告考评员，考生准备完毕，请指示	1	
证件检查	正确叙述证件种类	3	

(10分)	正确叙述证件使用范围	3	
	正确叙述旅客姓名、航班号、登机口、登机时间、目的地与到达地、座位号、舱位、日期。每漏答一项扣1分，扣完为止，答错不记分	4	
人身检查 (15分)	漏查重点部位(头部、肩胛、腋下、腰腹部、脚部、手腕部)，每漏查一个部位扣1分	6	
	检查程序错误：未做到由上到下、由里到外，由前到后	4	
	如对旅客有推、拉、碰、拽等动作，每次扣1分	5	
箱包检查 (15分)	物品检查方法错误，每件扣2分，扣完为止	8	
	物品落地每件扣1分，直至扣完本项分	2	
	物品损毁每件扣1分，直到扣完本项分	2	
	检查后需要还原箱内物品，未还原，或还原不整齐，扣2分	2	
	检查后，将物品双手交还旅客。	1	
危险物品 识别 (20分)	将违禁物品放置于违禁物品篮筐内	1	
	将危险物品放置于危险物品篮筐内	1	
	说出每项违禁物品名称，漏说一项扣1分	4	
	漏查、错查违禁物品，每项扣1分，直到扣完本分	4	
	正确叙述危险品标签项目号、名称、所述类别，错一次项扣2分	6	
	正确举例两项用该标签标识的危险品，少一项扣2分	4	
服务规范 (10分)	文明用语：“您好，请接受人身检查。” “请抬起双臂。” “请转身” “你好，请接受开箱包检查” “检查完毕，谢谢您的配合” 每漏说一句扣1分	5	
	检查旅客衣物口袋内物品，需要取得旅客同意	2	
	如旅客着靴子、金属皮带等，应请旅客脱下，并将置物篮双手拿给旅客	3	
时长	人身检查5分钟。计时器从考生接触旅客身体开始至离开身	2	

(5分)	体结束。超时扣2分		
	箱包检查5分钟。计时器从考生接触箱包开始至关上箱包结束，超时扣2分	2	
	考试合计合计60分钟，60分钟内完成考试得分	1	
考试时长：分秒			
合计		100	
实际得分：			

12. 试题编号：S1-12

(1) 任务描述

武警警官证+违禁物品+1.2 爆炸性物质

你是安检员小黄。执勤期间，你所在部门接到任务。在旅客候机阶段，有旅客向地面工作人员反映，在发现一名旅客A携带疑似违禁物品。要求安检人员立刻前往该处，对旅客进行安检复查。

1. 请对旅客A的乘机证件进行检查，正确叙述该证件的种类、名称、使用范围，并叙述旅客行程。

2. 请对A进行人身检查，查验是否贴身携带违禁物品。

3. 请对A进行随身物品检查，查验是否携带违禁物品。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	至少包含2旅客座位的实训室
工具	<p>公务机通行证件、登机牌、违禁物品箱，危险物品箱、生活用品若干，男女款外套各1件、篮筐3个、秒表。</p> <p>违禁物品箱内应参考《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。</p>

(3) 考核时量

准备时间5分钟，证件检查20分钟，违禁物品检查20分钟，危险物品描述15分钟。合计60分钟。每超过10秒扣2分，秒不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计

分。

(4) 评分细则

评分标准 (S1-12)

测试内容	评分细则	分值	得分
职业形象 (10分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好, 光洁, 无碎发	3	
	着装是否得体, 干净无污渍	3	
仪容仪态 (10分)	戴白手套, 白手套无污渍	3	
	考核全程面带微笑	2	
	考试全程不得与旅客进行与安检无关的谈话	3	
	考试全程面对旅客, 有理有节, 不卑不亢	2	
准备工作 (5分)	摘除自身佩戴的饰品或金属物品	2	
	调整违禁物品篮筐与非违禁物品篮筐位置	2	
	报告考评员, 考生准备完毕, 请指示	1	
证件检查 (10分)	正确叙述证件种类	3	
	正确叙述证件使用范围	3	
	正确叙述旅客姓名、航班号、登机口、登机时间、目的地与到达地、座位号、舱位、日期。每漏答一项扣1分, 扣完为止, 答错不记分	4	
人身检查 (15分)	漏查重点部位(头部、肩胛、腋下、腰腹部、脚部、手腕部), 每漏查一个部位扣1分	6	
	检查程序错误: 未做到由上到下、由里到外, 由前到后	4	
	如对旅客有推、拉、碰、拽等动作, 每次扣1分	5	
箱包检查 (15分)	物品检查方法错误, 每件扣2分, 扣完为止	8	
	物品落地每件扣1分, 直至扣完本项分	2	
	物品损毁每件扣1分, 直到扣完本项分	2	
	检查后需要还原箱内物品, 未还原, 或还原不整齐, 扣2分	2	
	检查后, 将物品双手交还旅客。	1	

危险物品 识别 (20分)	将违禁物品放置于违禁物品篮筐内	1	
	将危险物品放置于危险物品篮筐内	1	
	说出每项违禁物品名称,漏说一项扣1分	4	
	漏查、错查违禁物品,每项扣1分,直到扣完本分	4	
	正确叙述危险品标签项目号、名称、所述类别,错一次项扣2分	6	
	正确举例两项用该标签标识的危险品,少一项扣2分	4	
服务规范 (10分)	文明用语:“您好,请接受人身检查。” “请抬起双臂。” “请转身” “你好,请接受开箱包检查” “检查完毕,谢谢您的配合” 每漏说一句扣1分	5	
	检查旅客衣物口袋内物品,需要取得旅客同意	2	
	如旅客着靴子、金属皮带等,应请旅客脱下,并将置物篮双手拿给旅客	3	
时长 (5分)	人身检查5分钟.计时器从考生接触旅客身体开始至离开身体结束.超时扣2分	2	
	箱包检查5分钟.计时器从考生接触箱包开始至关上箱包结束,超时扣2分	2	
	考试合计合计60分钟,60分钟内完成考试得分	1	
考试时长:分秒			
合计		100	
实际得分:			

13. 试题编号: S1-13

(1) 任务描述

士兵证+违禁物品+F1 爆炸性物质

你是安检员小黄。执勤期间，你所在部门接到任务。在旅客候机阶段，有旅客向地面工作人员反映，在发现一名旅客 A 携带疑似违禁物品。要求安检人员立刻前往该处，对旅客进行安检复查。

1. 请对旅客 A 的乘机证件进行检查，正确叙述该证件的种类、名称、使用范围，并叙述旅客行程。

2. 请对 A 进行人身检查，查验是否贴身携带违禁物品。

3. 请对 A 进行随身物品检查，查验是否携带违禁物品。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	至少包含 2 旅客座位的实训室
工具	公务机通行证件、登机牌、违禁物品箱，危险物品箱、生活用品若干，男女款外套各 1 件、篮筐 3 个、秒表。 违禁物品箱内应参考《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。

(3) 考核时量

准备时间 5 分钟，证件检查 20 分钟，违禁物品检查 20 分钟，危险物品描述 15 分钟。合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

评分标准 (S1-13)

测试内容	评分细则	分值	得分
职业形象 (10 分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
	着装是否得体，干净无污渍	3	
仪容仪态 (10 分)	戴白手套，白手套无污渍	3	
	考核全程面带微笑	2	

	考试全程不得与旅客进行与安检无关的谈话	3	
	考试全程面对旅客，有理有节，不卑不亢	2	
准备工作 (5分)	摘除自身佩戴的饰品或金属物品	2	
	调整违禁物品篮筐与非违禁物品篮筐位置	2	
	报告考评员，考生准备完毕，请指示	1	
证件检查 (10分)	正确叙述证件种类	3	
	正确叙述证件使用范围	3	
	正确叙述旅客姓名、航班号、登机口、登机时间、目的地与到达地、座位号、舱位、日期。每漏答一项扣1分，扣完为止，答错不记分	4	
人身检查 (15分)	漏查重点部位(头部、肩胛、腋下、腰腹部、脚部、手腕部)，每漏查一个部位扣1分	6	
	检查程序错误：未做到由上到下、由里到外，由前到后	4	
	如对旅客有推、拉、碰、拽等动作，每次扣1分	5	
箱包检查 (15分)	物品检查方法错误，每件扣2分，扣完为止	8	
	物品落地每件扣1分，直至扣完本项分	2	
	物品损毁每件扣1分，直到扣完本项分	2	
	检查后需要还原箱内物品，未还原，或还原不整齐，扣2分	2	
	检查后，将物品双手交还旅客。	1	
危险物品 识别 (20分)	将违禁物品放置于违禁物品篮筐内	1	
	将危险物品放置于危险物品篮筐内	1	
	说出每项违禁物品名称，漏说一项扣1分	4	
	漏查、错查违禁物品，每项扣1分，直到扣完本分	4	
	正确叙述危险品标签项目号、名称、所述类别，错一次项扣2分	6	
	正确举例两项用该标签标识的危险品，少一项扣2分	4	
服务规范 (10分)	文明用语：“您好，请接受人身检查。” “请抬起双臂。” “请转身”	5	

	“你好，请接受开箱包检查” “检查完毕，谢谢您的配合” 每漏说一句扣 1 分		
	检查旅客衣物口袋内物品，需要取得旅客同意	2	
	如旅客着靴子、金属皮带等，应请旅客脱下，并将置物篮双手拿给旅客	3	
时长 (5 分)	人身检查 5 分钟。计时器从考生接触旅客身体开始至离开身体结束。超时扣 2 分	2	
	箱包检查 5 分钟。计时器从考生接触箱包开始至关上箱包结束，超时扣 2 分	2	
	考试合计合计 60 分钟，60 分钟内完成考试得分	1	
考试时长：分秒			
合计		100	
实际得分：			

14. 试题编号：S1-14

(1) 任务描述

军队职工证+违禁物品+D1 爆炸性物质

你是安检员小黄。执勤期间，你所在部门接到任务。在旅客候机阶段，有旅客向地面工作人员反映，在发现一名旅客 A 携带疑似违禁物品。要求安检人员立刻前往该处，对旅客进行安检复查。

1. 请对旅客 A 的乘机证件进行检查，正确叙述该证件的种类、名称、使用范围，并叙述旅客行程。

2. 请对 A 进行人身检查，查验是否贴身携带违禁物品。

3. 请对 A 进行随身物品检查，查验是否携带违禁物品。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	至少包含 2 旅客座位的实训室

工具	<p>公务机通行证件、登机牌、违禁物品箱，危险物品箱、生活用品若干，男女款外套各 1 件、篮筐 3 个、秒表。</p> <p>违禁物品箱内应参考《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。</p>
-----------	---

(3) 考核时量

准备时间 5 分钟，证件检查 20 分钟，违禁物品检查 20 分钟，危险物品描述 15 分钟。合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

评分标准 (S1-14)

测试内容	评分细则	分值	得分
职业形象 (10 分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
	着装是否得体，干净无污渍	3	
仪容仪态 (10 分)	戴白手套，白手套无污渍	3	
	考核全程面带微笑	2	
	考试全程不得与旅客进行与安检无关的谈话	3	
	考试全程面对旅客，有理有节，不卑不亢	2	
准备工作 (5 分)	摘除自身佩戴的饰品或金属物品	2	
	调整违禁物品篮筐与非违禁物品篮筐位置	2	
	报告考评员，考生准备完毕，请指示	1	
证件检查 (10 分)	正确叙述证件种类	3	
	正确叙述证件使用范围	3	
	正确叙述旅客姓名、航班号、登机口、登机时间、目的地与到达地、座位号、舱位、日期。每漏答一项扣 1 分，扣完为止，答错不记分	4	
人身检查 (15 分)	漏查重点部位(头部、肩胛、腋下、腰腹部、脚部、手腕部)，每漏查一个部位扣 1 分	6	

	检查程序错误：未做到由上到下、由里到外，由前到后	4	
	如对旅客有推、拉、碰、拽等动作，每次扣1分	5	
箱包检查 (15分)	物品检查方法错误，每件扣2分，扣完为止	8	
	物品落地每件扣1分，直至扣完本项分	2	
	物品损毁每件扣1分，直到扣完本项分	2	
	检查后需要还原箱内物品，未还原，或还原不整齐，扣2分	2	
	检查后，将物品双手交还旅客。	1	
危险物品 识别 (20分)	将违禁物品放置于违禁物品篮筐内	1	
	将危险物品放置于危险物品篮筐内	1	
	说出每项违禁物品名称，漏说一项扣1分	4	
	漏查、错查违禁物品，每项扣1分，直到扣完本分	4	
	正确叙述危险品标签项目号、名称、所述类别，错一次项扣2分	6	
	正确举例两项用该标签标识的危险品，少一项扣2分	4	
服务规范 (10分)	文明用语：“您好，请接受人身检查。” “请抬起双臂。” “请转身” “你好，请接受开箱包检查” “检查完毕，谢谢您的配合” 每漏说一句扣1分	5	
	检查旅客衣物口袋内物品，需要取得旅客同意	2	
	如旅客着靴子、金属皮带等，应请旅客脱下，并将置物篮双手拿给旅客	3	
时长 (5分)	人身检查5分钟。计时器从考生接触旅客身体开始至离开身体结束。超时扣2分	2	
	箱包检查5分钟。计时器从考生接触箱包开始至关上箱包结束，超时扣2分	2	
	考试合计合计60分钟，60分钟内完成考试得分	1	
考试时长：分秒			

合计	100	
实际得分:		

15. 试题编号: S1-15

(1) 任务描述

军队学员证+违禁物品+N1 爆炸性物质

你是安检员小黄。执勤期间，你所在部门接到任务。在旅客候机阶段，有旅客向地面工作人员反映，在发现一名旅客 A 携带疑似违禁物品。要求安检人员立刻前往该处，对旅客进行安检复查。

1. 请对旅客 A 的乘机证件进行检查，正确叙述该证件的种类、名称、使用范围，并叙述旅客行程。
2. 请对 A 进行人身检查，查验是否贴身携带违禁物品。
3. 请对 A 进行随身物品检查，查验是否携带违禁物品。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	至少包含 2 旅客座位的实训室
工具	<p>公务机通行证、登机牌、违禁物品箱，危险物品箱、生活用品若干，男女款外套各 1 件、篮筐 3 个、秒表。</p> <p>违禁物品箱内应参考《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。</p>

(3) 考核时量

准备时间 5 分钟，证件检查 20 分钟，违禁物品检查 20 分钟，危险物品描述 15 分钟。合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

评分标准 (S1-1)

测试内容	评分细则	分值	得分
职业形象 (10分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好, 光洁, 无碎发	3	
	着装是否得体, 干净无污渍	3	
仪容仪态 (10分)	戴白手套, 白手套无污渍	3	
	考核全程面带微笑	2	
	考试全程不得与旅客进行与安检无关的谈话	3	
	考试全程面对旅客, 有理有节, 不卑不亢	2	
准备工作 (5分)	摘除自身佩戴的饰品或金属物品	2	
	调整违禁物品篮筐与非违禁物品篮筐位置	2	
	报告考评员, 考生准备完毕, 请指示	1	
证件检查 (10分)	正确叙述证件种类	3	
	正确叙述证件使用范围	3	
	正确叙述旅客姓名、航班号、登机口、登机时间、目的地与到达地、座位号、舱位、日期。每漏答一项扣1分, 扣完为止, 答错不记分	4	
人身检查 (15分)	漏查重点部位(头部、肩胛、腋下、腰腹部、脚部、手腕部), 每漏查一个部位扣1分	6	
	检查程序错误: 未做到由上到下、由里到外, 由前到后	4	
	如对旅客有推、拉、碰、拽等动作, 每次扣1分	5	
箱包检查 (15分)	物品检查方法错误, 每件扣2分, 扣完为止	8	
	物品落地每件扣1分, 直至扣完本项分	2	
	物品损毁每件扣1分, 直到扣完本项分	2	
	检查后需要还原箱内物品, 未还原, 或还原不整齐, 扣2分	2	
	检查后, 将物品双手交还旅客。	1	
危险物品 识别 (20分)	将违禁物品放置于违禁物品篮筐内	1	
	将危险物品放置于危险物品篮筐内	1	
	说出每项违禁物品名称, 漏说一项扣1分	4	

	漏查、错查违禁物品，每项扣1分，直到扣完本分	4	
	正确叙述危险品标签项目号、名称、所述类别，错一次项扣2分	6	
	正确举例两项用该标签标识的危险品，少一项扣2分	4	
服务规范 (10分)	文明用语：“您好，请接受人身检查。” “请抬起双臂。” “请转身” “你好，请接受开箱包检查” “检查完毕，感谢您的配合” 每漏说一句扣1分	5	
	检查旅客衣物口袋内物品，需要取得旅客同意	2	
	如旅客着靴子、金属皮带等，应请旅客脱下，并将置物篮双手拿给旅客	3	
时长 (5分)	人身检查5分钟。计时器从考生接触旅客身体开始至离开身体结束。超时扣2分	2	
	箱包检查5分钟。计时器从考生接触箱包开始至关上箱包结束，超时扣2分	2	
	考试合计合计60分钟，60分钟内完成考试得分	1	
考试时长：分秒			
合计		100	
实际得分：			

项目 1：仪器安检

1. 试题编号：S2-1

(1) 任务描述

公务乘机通行证+违禁物品+剧毒物品

你是机场安检区的安检员小白，旅客 A 在进安检门后触发安检门警报。

1. 请对旅客 B 的乘机证件进行检查，正确叙述该证件的种类、名称、使用范围，并核对登机牌信息，叙述旅客行程。

2. 请使用手持安检仪对 B 进行人身检查，查验是否贴身携带违禁物品。

3. 请使用手持安检仪对 B 进行随身物品检查，查验是否携带违禁物品。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	至少包含 1 金属安检门的实训室
工具	公务乘机通行证、登机牌、金属安检门、违禁物品箱，危险物品箱、生活用品若干，男女款外套各 1 件、篮筐 3 个、秒表。

(3) 考核时量

准备时间 5 分钟，证件检查 20 分钟，违禁物品检查 20 分钟，危险物品描述 15 分钟。合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

评分标准 (S2-1)

测试内容	评分细则	分值	得分
职业形象 (10 分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
	着装是否得体，干净无污渍	3	
仪容仪态 (10 分)	戴白手套，白手套无污渍	3	
	考核全程面带微笑	2	
	考试全程不得与旅客进行与安检无关的谈话	3	
	考试全程面对旅客，有理有节，不卑不亢	2	
准备工作 (5 分)	测试金属探测门是否正常使用	1	
	测试手持金属探测器是否可以正常使用	1	
	调整违禁物品篮筐与非违禁物品篮筐位置	2	
	报告考评员，考生准备完毕，请指示	1	
证件检查	正确叙述证件种类	3	

(10分)	正确叙述证件使用范围	3	
	正确叙述旅客姓名、航班号、登机口、登机时间、目的地与到达地、座位号、舱位、日期。每漏答一项扣1分，扣完为止，答错不记分	4	
人身检查 (15分)	漏查重点部位(头部、肩胛、腋下、腰腹部、脚部、手腕部)，每漏查一个部位扣1分	6	
	检查程序错误：未做到由上到下、由里到外，由前到后	4	
	如对旅客有推、拉、碰、拽等动作，每次扣1分	5	
箱包检查 (15分)	物品检查方法错误，每件扣2分，扣完为止	8	
	物品落地每件扣1分，直至扣完本项分	2	
	物品损毁每件扣1分，直到扣完本项分	2	
	检查后需要还原箱内物品，未还原，或还原不整齐，扣2分	2	
	检查后，将物品双手交还旅客。	1	
危险物品 识别 (20分)	将违禁物品放置于违禁物品篮筐内	1	
	将危险物品放置于危险物品篮筐内	1	
	说出每项违禁物品名称，漏说一项扣1分	4	
	漏查、错查违禁物品，每项扣1分，直到扣完本分	4	
	正确叙述危险品标签项目号、名称、所述类别，错一次项扣2分	6	
	正确举例两项用该标签标识的危险品，少一项扣2分	4	
服务规范 (10分)	文明用语：“您好，请接受人身检查。” “请抬起双臂。” “请转身” “你好，请接受开箱包检查” “检查完毕，谢谢您的配合” 每漏说一句扣1分	5	
	检查旅客衣物口袋内物品，需要取得旅客同意	2	
	如旅客着靴子、金属皮带等，应请旅客脱下，并将置物篮双手拿给旅客	3	
时长	人身检查5分钟。计时器从考生接触旅客身体开始至离开身	2	

(5分)	体结束。超时扣2分		
	箱包检查5分钟. 计时器从考生接触箱包开始至关上箱包结束, 超时扣2分	2	
	考试合计合计60分钟, 60分钟内完成考试得分	1	
考试时长: 分秒			
合计		100	
实际得分:			

2. 试题编号: S2-2

(1) 任务描述

空勤登机证+违禁物品+毒性气体

你是机场安检区的安检员小白, 旅客A在进安检门后触发安检门警报。

1. 请对旅客B的乘机证件进行检查, 正确叙述该证件的种类、名称、使用范围, 并核对登机牌信息, 叙述旅客行程。
2. 请使用手持安检仪对B进行人身检查, 查验是否贴身携带违禁物品。
3. 请使用手持安检仪对B进行随身物品检查, 查验是否携带违禁物品。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	至少包含1金属安检门的实训室
工具	公务乘机通行证件、登机牌、金属安检门、违禁物品箱, 危险物品箱、生活用品若干, 男女款外套各1件、篮筐3个、秒表。

(3) 考核时量

准备时间5分钟, 证件检查20分钟, 违禁物品检查20分钟, 危险物品描述15分钟。合计60分钟。每超过10秒扣2分, 秒不足10秒按10秒计算, 超过一分钟不予计

分。

(4) 评分细则

评分标准 (S2-2)

测试内容	评分细则	分值	得分
职业形象 (10分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好, 光洁, 无碎发	3	
	着装是否得体, 干净无污渍	3	
仪容仪态 (10分)	戴白手套, 白手套无污渍	3	
	考核全程面带微笑	2	
	考试全程不得与旅客进行与安检无关的谈话	3	
	考试全程面对旅客, 有理有节, 不卑不亢	2	
准备工作 (5分)	测试金属探测门是否正常使用	1	
	测试手持金属探测器是否可以正常使用	1	
	调整违禁物品筐筐与非违禁物品筐筐位置	2	
	报告考评员, 考生准备完毕, 请指示	1	
证件检查 (10分)	正确叙述证件种类	3	
	正确叙述证件使用范围	3	
	正确叙述旅客姓名、航班号、登机口、登机时间、目的地与到达地、座位号、舱位、日期。每漏答一项扣1分, 扣完为止, 答错不记分	4	
人身检查 (15分)	漏查重点部位(头部、肩胛、腋下、腰腹部、脚部、手腕部), 每漏查一个部位扣1分	6	
	检查程序错误: 未做到由上到下、由里到外, 由前到后	4	
	如对旅客有推、拉、碰、拽等动作, 每次扣1分	5	
箱包检查 (15分)	物品检查方法错误, 每件扣2分, 扣完为止	8	
	物品落地每件扣1分, 直至扣完本项分	2	
	物品损毁每件扣1分, 直到扣完本项分	2	
	检查后需要还原箱内物品, 未还原, 或还原不整齐, 扣2分	2	

	检查后，将物品双手交还旅客。	1	
危险物品 识别 (20分)	将违禁物品放置于违禁物品篮筐内	1	
	将危险物品放置于危险物品篮筐内	1	
	说出每项违禁物品名称，漏说一项扣1分	4	
	漏查、错查违禁物品，每项扣1分，直到扣完本分	4	
	正确叙述危险品标签项目号、名称、所述类别，错一次项扣2分	6	
	正确举例两项用该标签标识的危险品，少一项扣2分	4	
服务规范 (10分)	文明用语：“您好，请接受人身检查。” “请抬起双臂。” “请转身” “你好，请接受开箱包检查” “检查完毕，谢谢您的配合” 每漏说一句扣1分	5	
	检查旅客衣物口袋内物品，需要取得旅客同意	2	
	如旅客着靴子、金属皮带等，应请旅客脱下，并将置物篮双手拿给旅客	3	
时长 (5分)	人身检查5分钟。计时器从考生接触旅客身体开始至离开身体结束。超时扣2分	2	
	箱包检查5分钟。计时器从考生接触箱包开始至关上箱包结束，超时扣2分	2	
	考试合计合计60分钟，60分钟内完成考试得分	1	
考试时长：分秒			
合计		100	
实际得分：			

3. 试题编号：S2-3

(1) 任务描述

身份证+违禁物品+易燃液体

你是机场安检区的安检员小白，旅客 A 在进安检门后触发安检门警报。

1. 请对旅客 B 的乘机证件进行检查，正确叙述该证件的种类、名称、使用范围，并核对登机牌信息，叙述旅客行程。

2. 请使用手持安检仪对 B 进行人身检查，查验是否贴身携带违禁物品。

3. 请使用手持安检仪对 B 进行随身物品检查，查验是否携带违禁物品。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	至少包含 1 金属安检门的实训室
工具	公务乘机通行证件、登机牌、金属安检门、违禁物品箱，危险物品箱、生活用品若干，男女款外套各 1 件、篮筐 3 个、秒表。

(3) 考核时量

准备时间 5 分钟，证件检查 20 分钟，违禁物品检查 20 分钟，危险物品描述 15 分钟。合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

评分标准 (S2-3)

测试内容	评分细则	分值	得分
职业形象 (10 分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
	着装是否得体，干净无污渍	3	
仪容仪态 (10 分)	戴白手套，白手套无污渍	3	
	考核全程面带微笑	2	
	考试全程不得与旅客进行与安检无关的谈话	3	
	考试全程面对旅客，有理有节，不卑不亢	2	
准备工作	测试金属探测门是否正常使用	1	

(5分)	测试手持金属探测器是否可以正常使用	1	
	调整违禁物品篮筐与非违禁物品篮筐位置	2	
	报告考评员，考生准备完毕，请指示	1	
证件检查 (10分)	正确叙述证件种类	3	
	正确叙述证件使用范围	3	
	正确叙述旅客姓名、航班号、登机口、登机时间、目的地与到达地、座位号、舱位、日期。每漏答一项扣1分，扣完为止，答错不记分	4	
人身检查 (15分)	漏查重点部位(头部、肩胛、腋下、腰腹部、脚部、手腕部)，每漏查一个部位扣1分	6	
	检查程序错误：未做到由上到下、由里到外，由前到后	4	
	如对旅客有推、拉、碰、拽等动作，每次扣1分	5	
箱包检查 (15分)	物品检查方法错误，每件扣2分，扣完为止	8	
	物品落地每件扣1分，直至扣完本项分	2	
	物品损毁每件扣1分，直到扣完本项分	2	
	检查后需要还原箱内物品，未还原，或还原不整齐，扣2分	2	
	检查后，将物品双手交还旅客。	1	
危险物品 识别 (20分)	将违禁物品放置于违禁物品篮筐内	1	
	将危险物品放置于危险物品篮筐内	1	
	说出每项违禁物品名称，漏说一项扣1分	4	
	漏查、错查违禁物品，每项扣1分，直到扣完本分	4	
	正确叙述危险品标签项目号、名称、所述类别，错一次项扣2分	6	
	正确举例两项用该标签标识的危险品，少一项扣2分	4	
服务规范 (10分)	文明用语：“您好，请接受人身检查。” “请抬起双臂。” “请转身” “你好，请接受开箱包检查” “检查完毕，谢谢您的配合”	5	

	每漏说一句扣 1 分		
	检查旅客衣物口袋内物品，需要取得旅客同意	2	
	如旅客着靴子、金属皮带等，应请旅客脱下，并将置物篮双手拿给旅客	3	
时长 (5 分)	人身检查 5 分钟。计时器从考生接触旅客身体开始至离开身体结束。超时扣 2 分	2	
	箱包检查 5 分钟。计时器从考生接触箱包开始至关上箱包结束，超时扣 2 分	2	
	考试合计合计 60 分钟，60 分钟内完成考试得分	1	
考试时长：分秒			
合计		100	
实际得分：			

4. 试题编号：S2-4

(1) 任务描述

中国护照+违禁物品+易燃气体

你是机场安检区的安检员小白，旅客 A 在进安检门后触发安检门警报。

1. 请对旅客 B 的乘机证件进行检查，正确叙述该证件的种类、名称、使用范围，并核对登机牌信息，叙述旅客行程。
2. 请使用手持安检仪对 B 进行人身检查，查验是否贴身携带违禁物品。
3. 请使用手持安检仪对 B 进行随身物品检查，查验是否携带违禁物品。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	至少包含 1 金属安检门的实训室

工具	公务乘机通行证、登机牌、金属安检门、违禁物品箱，危险物品箱、生活用品若干，男女款外套各 1 件、篮筐 3 个、秒表。
----	--

(3) 考核时量

准备时间 5 分钟，证件检查 20 分钟，违禁物品检查 20 分钟，危险物品描述 15 分钟。合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

评分标准 (S2-4)

测试内容	评分细则	分值	得分
职业形象 (10 分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
	着装是否得体，干净无污渍	3	
仪容仪态 (10 分)	戴白手套，白手套无污渍	3	
	考核全程面带微笑	2	
	考试全程不得与旅客进行与安检无关的谈话	3	
	考试全程面对旅客，有理有节，不卑不亢	2	
准备工作 (5 分)	测试金属探测门是否正常使用	1	
	测试手持金属探测器是否可以正常使用	1	
	调整违禁物品篮筐与非违禁物品篮筐位置	2	
	报告考评员，考生准备完毕，请指示	1	
证件检查 (10 分)	正确叙述证件种类	3	
	正确叙述证件使用范围	3	
	正确叙述旅客姓名、航班号、登机口、登机时间、目的地与到达地、座位号、舱位、日期。每漏答一项扣 1 分，扣完为止，答错不记分	4	
人身检查	漏查重点部位(头部、肩胛、腋下、腰腹部、脚部、手腕部)，	6	

(15分)	每漏查一个部位扣1分		
	检查程序错误：未做到由上到下、由里到外，由前到后	4	
	如对旅客有推、拉、碰、拽等动作，每次扣1分	5	
箱包检查 (15分)	物品检查方法错误，每件扣2分，扣完为止	8	
	物品落地每件扣1分，直至扣完本项分	2	
	物品损毁每件扣1分，直到扣完本项分	2	
	检查后需要还原箱内物品，未还原，或还原不整齐，扣2分	2	
	检查后，将物品双手交还旅客。	1	
危险物品 识别 (20分)	将违禁物品放置于违禁物品篮筐内	1	
	将危险物品放置于危险物品篮筐内	1	
	说出每项违禁物品名称，漏说一项扣1分	4	
	漏查、错查违禁物品，每项扣1分，直到扣完本分	4	
	正确叙述危险品标签项目号、名称、所述类别，错一次项扣2分	6	
	正确举例两项用该标签标识的危险品，少一项扣2分	4	
服务规范 (10分)	文明用语：“您好，请接受人身检查。” “请抬起双臂。” “请转身” “你好，请接受开箱包检查” “检查完毕，谢谢您的配合” 每漏说一句扣1分	5	
	检查旅客衣物口袋内物品，需要取得旅客同意	2	
	如旅客着靴子、金属皮带等，应请旅客脱下，并将置物篮双手拿给旅客	3	
时长 (5分)	人身检查5分钟。计时器从考生接触旅客身体开始至离开身体结束。超时扣2分	2	
	箱包检查5分钟。计时器从考生接触箱包开始至关上箱包结束，超时扣2分	2	
	考试合计合计60分钟，60分钟内完成考试得分	1	

考试时长：分秒		
合计	100	
实际得分：		

5. 试题编号：S2-5

(1) 任务描述

美国护照+违禁物品+仅限货机搭乘标签

你是机场安检区的安检员小白，旅客 A 在进安检门后触发安检门警报。

1. 请对旅客 B 的乘机证件进行检查，正确叙述该证件的种类、名称、使用范围，并核对登机牌信息，叙述旅客行程。
2. 请使用手持安检仪对 B 进行人身检查，查验是否贴身携带违禁物品。
3. 请使用手持安检仪对 B 进行随身物品检查，查验是否携带违禁物品。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	至少包含 1 金属安检门的实训室
工具	公务乘机通行证件、登机牌、金属安检门、违禁物品箱，危险物品箱、生活用品若干，男女款外套各 1 件、篮筐 3 个、秒表。

(3) 考核时量

准备时间 5 分钟，证件检查 20 分钟，违禁物品检查 20 分钟，危险物品描述 15 分钟。合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

评分标准 (S2-5)

测试内容	评分细则	分值	得分

职业形象 (10分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好, 光洁, 无碎发	3	
	着装是否得体, 干净无污渍	3	
仪容仪态 (10分)	戴白手套, 白手套无污渍	3	
	考核全程面带微笑	2	
	考试全程不得与旅客进行与安检无关的谈话	3	
	考试全程面对旅客, 有理有节, 不卑不亢	2	
准备工作 (5分)	测试金属探测门是否正常使用	1	
	测试手持金属探测器是否可以正常使用	1	
	调整违禁物品筐筐与非违禁物品筐筐位置	2	
	报告考评员, 考生准备完毕, 请指示	1	
证件检查 (10分)	正确叙述证件种类	3	
	正确叙述证件使用范围	3	
	正确叙述旅客姓名、航班号、登机口、登机时间、目的地与到达地、座位号、舱位、日期。每漏答一项扣1分, 扣完为止, 答错不记分	4	
人身检查 (15分)	漏查重点部位(头部、肩胛、腋下、腰腹部、脚部、手腕部), 每漏查一个部位扣1分	6	
	检查程序错误: 未做到由上到下、由里到外, 由前到后	4	
	如对旅客有推、拉、碰、拽等动作, 每次扣1分	5	
箱包检查 (15分)	物品检查方法错误, 每件扣2分, 扣完为止	8	
	物品落地每件扣1分, 直至扣完本项分	2	
	物品损毁每件扣1分, 直到扣完本项分	2	
	检查后需要还原箱内物品, 未还原, 或还原不整齐, 扣2分	2	
	检查后, 将物品双手交还旅客。	1	
危险物品 识别 (20分)	将违禁物品放置于违禁物品筐筐内	1	
	将危险物品放置于危险物品筐筐内	1	
	说出每项违禁物品名称, 漏说一项扣1分	4	
	漏查、错查违禁物品, 每项扣1分, 直到扣完本分	4	

	正确叙述危险品标签项目号、名称、所述类别，错一次项扣 2 分	6	
	正确举例两项用该标签标识的危险品，少一项扣 2 分	4	
服务规范 (10 分)	文明用语：“您好，请接受人身检查。” “请抬起双臂。” “请转身” “你好，请接受开箱包检查” “检查完毕，谢谢您的配合” 每漏说一句扣 1 分	5	
	检查旅客衣物口袋内物品，需要取得旅客同意	2	
	如旅客着靴子、金属皮带等，应请旅客脱下，并将置物篮双手拿给旅客	3	
时长 (5 分)	人身检查 5 分钟。计时器从考生接触旅客身体开始至离开身体结束。超时扣 2 分	2	
	箱包检查 5 分钟。计时器从考生接触箱包开始至关上箱包结束，超时扣 2 分	2	
	考试合计合计 60 分钟，60 分钟内完成考试得分	1	
考试时长：分秒			
合计		100	
实际得分：			

6. 试题编号：S2-6

(1) 任务描述

港澳通行证+违禁物品+远离热源标签

你是机场安检区的安检员小白，旅客 A 在进安检门后触发安检门警报。

1. 请对旅客 B 的乘机证件进行检查，正确叙述该证件的种类、名称、使用范围，并核对登机牌信息，叙述旅客行程。
2. 请使用手持安检仪对 B 进行人身检查，查验是否贴身携带违禁物品。
3. 请使用手持安检仪对 B 进行随身物品检查，查验是否携带违禁物品。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	至少包含 1 金属安检门的实训室
工具	公务乘机通行证、登机牌、金属安检门、违禁物品箱，危险物品箱、生活用品若干，男女款外套各 1 件、篮筐 3 个、秒表。

(3) 考核时量

准备时间 5 分钟，证件检查 20 分钟，违禁物品检查 20 分钟，危险物品描述 15 分钟。合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

评分标准 (S2-6)

测试内容	评分细则	分值	得分
职业形象 (10 分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
	着装是否得体，干净无污渍	3	
仪容仪态 (10 分)	戴白手套，白手套无污渍	3	
	考核全程面带微笑	2	
	考试全程不得与旅客进行与安检无关的谈话	3	
	考试全程面对旅客，有理有节，不卑不亢	2	
准备工作 (5 分)	测试金属探测门是否正常使用	1	
	测试手持金属探测器是否可以正常使用	1	
	调整违禁物品篮筐与非违禁物品篮筐位置	2	
	报告考评员，考生准备完毕，请指示	1	
证件检查 (10 分)	正确叙述证件种类	3	
	正确叙述证件使用范围	3	

	正确叙述旅客姓名、航班号、登机口、登机时间、目的地与到达地、座位号、舱位、日期。每漏答一项扣1分，扣完为止，答错不记分	4	
人身检查 (15分)	漏查重点部位(头部、肩胛、腋下、腰腹部、脚部、手腕部)，每漏查一个部位扣1分	6	
	检查程序错误：未做到由上到下、由里到外，由前到后	4	
	如对旅客有推、拉、碰、拽等动作，每次扣1分	5	
箱包检查 (15分)	物品检查方法错误，每件扣2分，扣完为止	8	
	物品落地每件扣1分，直至扣完本项分	2	
	物品损毁每件扣1分，直到扣完本项分	2	
	检查后需要还原箱内物品，未还原，或还原不整齐，扣2分	2	
	检查后，将物品双手交还旅客。	1	
危险物品 识别 (20分)	将违禁物品放置于违禁物品篮筐内	1	
	将危险物品放置于危险物品篮筐内	1	
	说出每项违禁物品名称，漏说一项扣1分	4	
	漏查、错查违禁物品，每项扣1分，直到扣完本分	4	
	正确叙述危险品标签项目号、名称、所述类别，错一次项扣2分	6	
	正确举例两项用该标签标识的危险品，少一项扣2分	4	
服务规范 (10分)	文明用语：“您好，请接受人身检查。” “请抬起双臂。” “请转身” “你好，请接受开箱包检查” “检查完毕，感谢您的配合” 每漏说一句扣1分	5	
	检查旅客衣物口袋内物品，需要取得旅客同意	2	
	如旅客着靴子、金属皮带等，应请旅客脱下，并将置物篮双手拿给旅客	3	
时长 (5分)	人身检查5分钟。计时器从考生接触旅客身体开始至离开身体结束。超时扣2分	2	

	箱包检查 5 分钟. 计时器从考生接触箱包开始至关上箱包结束, 超时扣 2 分	2	
	考试合计合计 60 分钟, 60 分钟内完成考试得分	1	
考试时长: 分秒			
合计		100	
实际得分:			

7. 试题编号: S2-7

(1) 任务描述

美国护照+违禁物品+锂电池标签

你是机场安检区的安检员小白, 旅客 A 在进安检门后触发安检门警报。

1. 请对旅客 B 的乘机证件进行检查, 正确叙述该证件的种类、名称、使用范围, 并核对登机牌信息, 叙述旅客行程。

2. 请使用手持安检仪对 B 进行人身检查, 查验是否贴身携带违禁物品。

3. 请使用手持安检仪对 B 进行随身物品检查, 查验是否携带违禁物品。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	至少包含 1 金属安检门的实训室
工具	公务乘机通行证件、登机牌、金属安检门、违禁物品箱, 危险物品箱、生活用品若干, 男女款外套各 1 件、篮筐 3 个、秒表。

(3) 考核时量

准备时间 5 分钟, 证件检查 20 分钟, 违禁物品检查 20 分钟, 危险物品描述 15 分钟。合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分, 秒不足 10 秒按 10 秒计算, 超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

评分标准 (S2-7)

测试内容	评分细则	分值	得分
职业形象 (10分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好, 光洁, 无碎发	3	
	着装是否得体, 干净无污渍	3	
仪容仪态 (10分)	戴白手套, 白手套无污渍	3	
	考核全程面带微笑	2	
	考试全程不得与旅客进行与安检无关的谈话	3	
	考试全程面对旅客, 有理有节, 不卑不亢	2	
准备工作 (5分)	测试金属探测门是否正常使用	1	
	测试手持金属探测器是否可以正常使用	1	
	调整违禁物品篮筐与非违禁物品篮筐位置	2	
	报告考评员, 考生准备完毕, 请指示	1	
证件检查 (10分)	正确叙述证件种类	3	
	正确叙述证件使用范围	3	
	正确叙述旅客姓名、航班号、登机口、登机时间、目的地与到达地、座位号、舱位、日期。每漏答一项扣1分, 扣完为止, 答错不记分	4	
人身检查 (15分)	漏查重点部位(头部、肩胛、腋下、腰腹部、脚部、手腕部), 每漏查一个部位扣1分	6	
	检查程序错误: 未做到由上到下、由里到外, 由前到后	4	
	如对旅客有推、拉、碰、拽等动作, 每次扣1分	5	
箱包检查 (15分)	物品检查方法错误, 每件扣2分, 扣完为止	8	
	物品落地每件扣1分, 直至扣完本项分	2	
	物品损毁每件扣1分, 直到扣完本项分	2	
	检查后需要还原箱内物品, 未还原, 或还原不整齐, 扣2分	2	
	检查后, 将物品双手交还旅客。	1	
危险物品	将违禁物品放置于违禁物品篮筐内	1	

识别 (20分)	将危险物品放置于危险物品篮筐内	1	
	说出每项违禁物品名称,漏说一项扣1分	4	
	漏查、错查违禁物品,每项扣1分,直到扣完本分	4	
	正确叙述危险品标签项目号、名称、所述类别,错一次项扣2分	6	
	正确举例两项用该标签标识的危险品,少一项扣2分	4	
服务规范 (10分)	文明用语:“您好,请接受人身检查。” “请抬起双臂。” “请转身” “你好,请接受开箱包检查” “检查完毕,谢谢您的配合” 每漏说一句扣1分	5	
	检查旅客衣物口袋内物品,需要取得旅客同意	2	
	如旅客着靴子、金属皮带等,应请旅客脱下,并将置物篮双手拿给旅客	3	
时长 (5分)	人身检查5分钟。计时器从考生接触旅客身体开始至离开身体结束。超时扣2分	2	
	箱包检查5分钟。计时器从考生接触箱包开始至关上箱包结束,超时扣2分	2	
	考试合计合计60分钟,60分钟内完成考试得分	1	
考试时长:分秒			
合计		100	
实际得分:			

8. 试题编号: S2-8

(1) 任务描述

英国护照+违禁物品+磁性材料标签

你是机场安检区的安检员小白,旅客A在进安检门后触发安检门警报。

1. 请对旅客B的乘机证件进行检查,正确叙述该证件的种类、名称、使用范围,并核对登机牌信息,叙述旅客行程。

2. 请使用手持安检仪对 B 进行人身检查，查验是否贴身携带违禁物品。
3. 请使用手持安检仪对 B 进行随身物品检查，查验是否携带违禁物品。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	至少包含 1 金属安检门的实训室
工具	公务乘机通行证、登机牌、金属安检门、违禁物品箱，危险物品箱、生活用品若干，男女款外套各 1 件、篮筐 3 个、秒表。

(3) 考核时量

准备时间 5 分钟，证件检查 20 分钟，违禁物品检查 20 分钟，危险物品描述 15 分钟。合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

评分标准 (S2-8)

测试内容	评分细则	分值	得分
职业形象 (10 分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
	着装是否得体，干净无污渍	3	
仪容仪态 (10 分)	戴白手套，白手套无污渍	3	
	考核全程面带微笑	2	
	考试全程不得与旅客进行与安检无关的谈话	3	
	考试全程面对旅客，有理有节，不卑不亢	2	
准备工作 (5 分)	测试金属探测门是否正常使用	1	
	测试手持金属探测器是否可以正常使用	1	
	调整违禁物品篮筐与非违禁物品篮筐位置	2	
	报告考评员，考生准备完毕，请指示	1	

证件检查 (10分)	正确叙述证件种类	3	
	正确叙述证件使用范围	3	
	正确叙述旅客姓名、航班号、登机口、登机时间、目的地与到达地、座位号、舱位、日期。每漏答一项扣1分，扣完为止，答错不记分	4	
人身检查 (15分)	漏查重点部位(头部、肩胛、腋下、腰腹部、脚部、手腕部)，每漏查一个部位扣1分	6	
	检查程序错误：未做到由上到下、由里到外，由前到后	4	
	如对旅客有推、拉、碰、拽等动作，每次扣1分	5	
箱包检查 (15分)	物品检查方法错误，每件扣2分，扣完为止	8	
	物品落地每件扣1分，直至扣完本项分	2	
	物品损毁每件扣1分，直到扣完本项分	2	
	检查后需要还原箱内物品，未还原，或还原不整齐，扣2分	2	
	检查后，将物品双手交还旅客。	1	
危险物品 识别 (20分)	将违禁物品放置于违禁物品篮筐内	1	
	将危险物品放置于危险物品篮筐内	1	
	说出每项违禁物品名称，漏说一项扣1分	4	
	漏查、错查违禁物品，每项扣1分，直到扣完本分	4	
	正确叙述危险品标签项目号、名称、所述类别，错一次项扣2分	6	
	正确举例两项用该标签标识的危险品，少一项扣2分	4	
服务规范 (10分)	文明用语：“您好，请接受人身检查。” “请抬起双臂。” “请转身” “你好，请接受开箱包检查” “检查完毕，谢谢您的配合” 每漏说一句扣1分	5	
	检查旅客衣物口袋内物品，需要取得旅客同意	2	
	如旅客着靴子、金属皮带等，应请旅客脱下，并将置物篮双手拿给旅客	3	

时长 (5分)	人身检查 5 分钟。计时器从考生接触旅客身体开始至离开身体结束。超时扣 2 分	2	
	箱包检查 5 分钟。计时器从考生接触箱包开始至关上箱包结束，超时扣 2 分	2	
	考试合计合计 60 分钟，60 分钟内完成考试得分	1	
考试时长：分秒			
合计		100	
实际得分：			

9. 试题编号：S2-19

(1) 任务描述

外交护照+违禁物品+腐蚀性物品标签

你是机场安检区的安检员小白，旅客 A 在进安检门后触发安检门警报。

1. 请对旅客 B 的乘机证件进行检查，正确叙述该证件的种类、名称、使用范围，并核对登机牌信息，叙述旅客行程。
2. 请使用手持安检仪对 B 进行人身检查，查验是否贴身携带违禁物品。
3. 请使用手持安检仪对 B 进行随身物品检查，查验是否携带违禁物品。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	至少包含 1 金属安检门的实训室
工具	公务乘机通行证件、登机牌、金属安检门、违禁物品箱，危险物品箱、生活用品若干，男女款外套各 1 件、篮筐 3 个、秒表。

(3) 考核时量

准备时间 5 分钟，证件检查 20 分钟，违禁物品检查 20 分钟，危险物品描述 15 分钟。合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计

分。

(4) 评分细则

评分标准 (S2-9)

测试内容	评分细则	分值	得分
职业形象 (10分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好, 光洁, 无碎发	3	
	着装是否得体, 干净无污渍	3	
仪容仪态 (10分)	戴白手套, 白手套无污渍	3	
	考核全程面带微笑	2	
	考试全程不得与旅客进行与安检无关的谈话	3	
	考试全程面对旅客, 有理有节, 不卑不亢	2	
准备工作 (5分)	测试金属探测门是否正常使用	1	
	测试手持金属探测器是否可以正常使用	1	
	调整违禁物品筐筐与非违禁物品筐筐位置	2	
	报告考评员, 考生准备完毕, 请指示	1	
证件检查 (10分)	正确叙述证件种类	3	
	正确叙述证件使用范围	3	
	正确叙述旅客姓名、航班号、登机口、登机时间、目的地与到达地、座位号、舱位、日期。每漏答一项扣1分, 扣完为止, 答错不记分	4	
人身检查 (15分)	漏查重点部位(头部、肩胛、腋下、腰腹部、脚部、手腕部), 每漏查一个部位扣1分	6	
	检查程序错误: 未做到由上到下、由里到外, 由前到后	4	
	如对旅客有推、拉、碰、拽等动作, 每次扣1分	5	
箱包检查 (15分)	物品检查方法错误, 每件扣2分, 扣完为止	8	
	物品落地每件扣1分, 直至扣完本项分	2	
	物品损毁每件扣1分, 直到扣完本项分	2	
	检查后需要还原箱内物品, 未还原, 或还原不整齐, 扣2分	2	

	检查后，将物品双手交还旅客。	1	
危险物品 识别 (20分)	将违禁物品放置于违禁物品篮筐内	1	
	将危险物品放置于危险物品篮筐内	1	
	说出每项违禁物品名称，漏说一项扣1分	4	
	漏查、错查违禁物品，每项扣1分，直到扣完本分	4	
	正确叙述危险品标签项目号、名称、所述类别，错一次项扣2分	6	
	正确举例两项用该标签标识的危险品，少一项扣2分	4	
服务规范 (10分)	文明用语：“您好，请接受人身检查。” “请抬起双臂。” “请转身” “你好，请接受开箱包检查” “检查完毕，谢谢您的配合” 每漏说一句扣1分	5	
	检查旅客衣物口袋内物品，需要取得旅客同意	2	
	如旅客着靴子、金属皮带等，应请旅客脱下，并将置物篮双手拿给旅客	3	
时长 (5分)	人身检查5分钟。计时器从考生接触旅客身体开始至离开身体结束。超时扣2分	2	
	箱包检查5分钟。计时器从考生接触箱包开始至关上箱包结束，超时扣2分	2	
	考试合计合计60分钟，60分钟内完成考试得分	1	
考试时长：分秒			
合计		100	
实际得分：			

10. 试题编号：S2-10

(1) 任务描述

公务护照+违禁物品+向上物品标签

你是机场安检区的安检员小白，旅客 A 在进安检门后触发安检门警报。

1. 请对旅客 B 的乘机证件进行检查，正确叙述该证件的种类、名称、使用范围，并核对登机牌信息，叙述旅客行程。

2. 请使用手持安检仪对 B 进行人身检查，查验是否贴身携带违禁物品。

3. 请使用手持安检仪对 B 进行随身物品检查，查验是否携带违禁物品。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	至少包含 1 金属安检门的实训室
工具	公务乘机通行证件、登机牌、金属安检门、违禁物品箱，危险物品箱、生活用品若干，男女款外套各 1 件、篮筐 3 个、秒表。

(3) 考核时量

准备时间 5 分钟，证件检查 20 分钟，违禁物品检查 20 分钟，危险物品描述 15 分钟。合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

评分标准 (S2-10)

测试内容	评分细则	分值	得分
职业形象 (10 分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
	着装是否得体，干净无污渍	3	
仪容仪态 (10 分)	戴白手套，白手套无污渍	3	
	考核全程面带微笑	2	
	考试全程不得与旅客进行与安检无关的谈话	3	
	考试全程面对旅客，有理有节，不卑不亢	2	
准备工作	测试金属探测门是否正常使用	1	

(5分)	测试手持金属探测器是否可以正常使用	1	
	调整违禁物品篮筐与非违禁物品篮筐位置	2	
	报告考评员，考生准备完毕，请指示	1	
证件检查 (10分)	正确叙述证件种类	3	
	正确叙述证件使用范围	3	
	正确叙述旅客姓名、航班号、登机口、登机时间、目的地与到达地、座位号、舱位、日期。每漏答一项扣1分，扣完为止，答错不记分	4	
人身检查 (15分)	漏查重点部位(头部、肩胛、腋下、腰腹部、脚部、手腕部)，每漏查一个部位扣1分	6	
	检查程序错误：未做到由上到下、由里到外，由前到后	4	
	如对旅客有推、拉、碰、拽等动作，每次扣1分	5	
箱包检查 (15分)	物品检查方法错误，每件扣2分，扣完为止	8	
	物品落地每件扣1分，直至扣完本项分	2	
	物品损毁每件扣1分，直到扣完本项分	2	
	检查后需要还原箱内物品，未还原，或还原不整齐，扣2分	2	
	检查后，将物品双手交还旅客。	1	
危险物品 识别 (20分)	将违禁物品放置于违禁物品篮筐内	1	
	将危险物品放置于危险物品篮筐内	1	
	说出每项违禁物品名称，漏说一项扣1分	4	
	漏查、错查违禁物品，每项扣1分，直到扣完本分	4	
	正确叙述危险品标签项目号、名称、所述类别，错一次项扣2分	6	
	正确举例两项用该标签标识的危险品，少一项扣2分	4	
服务规范 (10分)	文明用语：“您好，请接受人身检查。” “请抬起双臂。” “请转身” “你好，请接受开箱包检查” “检查完毕，谢谢您的配合”	5	

	每漏说一句扣 1 分		
	检查旅客衣物口袋内物品，需要取得旅客同意	2	
	如旅客着靴子、金属皮带等，应请旅客脱下，并将置物篮双手拿给旅客	3	
时长 (5 分)	人身检查 5 分钟。计时器从考生接触旅客身体开始至离开身体结束。超时扣 2 分	2	
	箱包检查 5 分钟。计时器从考生接触箱包开始至关上箱包结束，超时扣 2 分	2	
	考试合计合计 60 分钟，60 分钟内完成考试得分	1	
考试时长：分秒			
合计		100	
实际得分：			

11. 试题编号：S2-11

(1) 任务描述

因公普通护照+违禁物品+低温液体标签

你是机场安检区的安检员小白，旅客 A 在进安检门后触发安检门警报。

1. 请对旅客 B 的乘机证件进行检查，正确叙述该证件的种类、名称、使用范围，并核对登机牌信息，叙述旅客行程。
2. 请使用手持安检仪对 B 进行人身检查，查验是否贴身携带违禁物品。
3. 请使用手持安检仪对 B 进行随身物品检查，查验是否携带违禁物品。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	至少包含 1 金属安检门的实训室

工具	公务乘机通行证、登机牌、金属安检门、违禁物品箱，危险物品箱、生活用品若干，男女款外套各 1 件、篮筐 3 个、秒表。
----	--

(3) 考核时量

准备时间 5 分钟，证件检查 20 分钟，违禁物品检查 20 分钟，危险物品描述 15 分钟。合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

评分标准 (S2-11)

测试内容	评分细则	分值	得分
职业形象 (10 分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
	着装是否得体，干净无污渍	3	
仪容仪态 (10 分)	戴白手套，白手套无污渍	3	
	考核全程面带微笑	2	
	考试全程不得与旅客进行与安检无关的谈话	3	
	考试全程面对旅客，有理有节，不卑不亢	2	
准备工作 (5 分)	测试金属探测门是否正常使用	1	
	测试手持金属探测器是否可以正常使用	1	
	调整违禁物品篮筐与非违禁物品篮筐位置	2	
	报告考评员，考生准备完毕，请指示	1	
证件检查 (10 分)	正确叙述证件种类	3	
	正确叙述证件使用范围	3	
	正确叙述旅客姓名、航班号、登机口、登机时间、目的地与到达地、座位号、舱位、日期。每漏答一项扣 1 分，扣完为止，答错不记分	4	
人身检查	漏查重点部位(头部、肩胛、腋下、腰腹部、脚部、手腕部)，	6	

(15分)	每漏查一个部位扣1分		
	检查程序错误：未做到由上到下、由里到外，由前到后	4	
	如对旅客有推、拉、碰、拽等动作，每次扣1分	5	
箱包检查 (15分)	物品检查方法错误，每件扣2分，扣完为止	8	
	物品落地每件扣1分，直至扣完本项分	2	
	物品损毁每件扣1分，直到扣完本项分	2	
	检查后需要还原箱内物品，未还原，或还原不整齐，扣2分	2	
	检查后，将物品双手交还旅客。	1	
危险物品 识别 (20分)	将违禁物品放置于违禁物品篮筐内	1	
	将危险物品放置于危险物品篮筐内	1	
	说出每项违禁物品名称，漏说一项扣1分	4	
	漏查、错查违禁物品，每项扣1分，直到扣完本分	4	
	正确叙述危险品标签项目号、名称、所述类别，错一次项扣2分	6	
	正确举例两项用该标签标识的危险品，少一项扣2分	4	
服务规范 (10分)	文明用语：“您好，请接受人身检查。” “请抬起双臂。” “请转身” “你好，请接受开箱包检查” “检查完毕，感谢您的配合” 每漏说一句扣1分	5	
	检查旅客衣物口袋内物品，需要取得旅客同意	2	
	如旅客着靴子、金属皮带等，应请旅客脱下，并将置物篮双手拿给旅客	3	
时长 (5分)	人身检查5分钟。计时器从考生接触旅客身体开始至离开身体结束。超时扣2分	2	
	箱包检查5分钟。计时器从考生接触箱包开始至关上箱包结束，超时扣2分	2	
	考试合计合计60分钟，60分钟内完成考试得分	1	

考试时长：分秒		
合计	100	
实际得分：		

12. 试题编号：S2-12

(1) 任务描述

户口本+违禁物品+传染性物质标签

你是机场安检区的安检员小白，旅客 A 在进安检门后触发安检门警报。

1. 请对旅客 B 的乘机证件进行检查，正确叙述该证件的种类、名称、使用范围，并核对登机牌信息，叙述旅客行程。
2. 请使用手持安检仪对 B 进行人身检查，查验是否贴身携带违禁物品。
3. 请使用手持安检仪对 B 进行随身物品检查，查验是否携带违禁物品。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	至少包含 1 金属安检门的实训室
工具	公务乘机通行证、登机牌、金属安检门、违禁物品箱，危险物品箱、生活用品若干，男女款外套各 1 件、篮筐 3 个、秒表。

(3) 考核时量

准备时间 5 分钟，证件检查 20 分钟，违禁物品检查 20 分钟，危险物品描述 15 分钟。合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

评分标准 (S2-12)

测试内容	评分细则	分	得
------	------	---	---

		值	分
职业形象 (10分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好, 光洁, 无碎发	3	
	着装是否得体, 干净无污渍	3	
仪容仪态 (10分)	戴白手套, 白手套无污渍	3	
	考核全程面带微笑	2	
	考试全程不得与旅客进行与安检无关的谈话	3	
	考试全程面对旅客, 有理有节, 不卑不亢	2	
准备工作 (5分)	测试金属探测门是否正常使用	1	
	测试手持金属探测器是否可以正常使用	1	
	调整违禁物品篮筐与非违禁物品篮筐位置	2	
	报告考评员, 考生准备完毕, 请指示	1	
证件检查 (10分)	正确叙述证件种类	3	
	正确叙述证件使用范围	3	
	正确叙述旅客姓名、航班号、登机口、登机时间、目的地与到达地、座位号、舱位、日期。每漏答一项扣1分, 扣完为止, 答错不记分	4	
人身检查 (15分)	漏查重点部位(头部、肩胛、腋下、腰腹部、脚部、手腕部), 每漏查一个部位扣1分	6	
	检查程序错误: 未做到由上到下、由里到外, 由前到后	4	
	如对旅客有推、拉、碰、拽等动作, 每次扣1分	5	
箱包检查 (15分)	物品检查方法错误, 每件扣2分, 扣完为止	8	
	物品落地每件扣1分, 直至扣完本项分	2	
	物品损毁每件扣1分, 直到扣完本项分	2	
	检查后需要还原箱内物品, 未还原, 或还原不整齐, 扣2分	2	
	检查后, 将物品双手交还旅客。	1	
危险物品 识别 (20分)	将违禁物品放置于违禁物品篮筐内	1	
	将危险物品放置于危险物品篮筐内	1	
	说出每项违禁物品名称, 漏说一项扣1分	4	

	漏查、错查违禁物品，每项扣 1 分，直到扣完本分	4	
	正确叙述危险品标签项目号、名称、所述类别，错一次项扣 2 分	6	
	正确举例两项用该标签标识的危险品，少一项扣 2 分	4	
服务规范 (10 分)	文明用语：“您好，请接受人身检查。” “请抬起双臂。” “请转身” “你好，请接受开箱包检查” “检查完毕，感谢您的配合” 每漏说一句扣 1 分	5	
	检查旅客衣物口袋内物品，需要取得旅客同意	2	
	如旅客着靴子、金属皮带等，应请旅客脱下，并将置物篮双手拿给旅客	3	
时长 (5 分)	人身检查 5 分钟。计时器从考生接触旅客身体开始至离开身体结束。超时扣 2 分	2	
	箱包检查 5 分钟。计时器从考生接触箱包开始至关上箱包结束，超时扣 2 分	2	
	考试合计合计 60 分钟，60 分钟内完成考试得分	1	
考试时长：分秒			
合计		100	
实际得分：			

13. 试题编号：S2-13

(1) 任务描述

士兵证+违禁物品+一级放射性物质标签

你是机场安检区的安检员小白，旅客 A 在进安检门后触发安检门警报。

1. 请对旅客 B 的乘机证件进行检查，正确叙述该证件的种类、名称、使用范围，并核对登机牌信息，叙述旅客行程。

2. 请使用手持安检仪对 B 进行人身检查，查验是否贴身携带违禁物品。

3. 请使用手持安检仪对 B 进行随身物品检查，查验是否携带违禁物品。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	至少包含 1 金属安检门的实训室
工具	公务乘机通行证、登机牌、金属安检门、违禁物品箱，危险物品箱、生活用品若干，男女款外套各 1 件、篮筐 3 个、秒表。

(3) 考核时量

准备时间 5 分钟，证件检查 20 分钟，违禁物品检查 20 分钟，危险物品描述 15 分钟。合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

评分标准 (S2-13)

测试内容	评分细则	分值	得分
职业形象 (10 分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
	着装是否得体，干净无污渍	3	
仪容仪态 (10 分)	戴白手套，白手套无污渍	3	
	考核全程面带微笑	2	
	考试全程不得与旅客进行与安检无关的谈话	3	
	考试全程面对旅客，有理有节，不卑不亢	2	
准备工作 (5 分)	测试金属探测门是否正常使用	1	
	测试手持金属探测器是否可以正常使用	1	
	调整违禁物品篮筐与非违禁物品篮筐位置	2	
	报告考评员，考生准备完毕，请指示	1	
证件检查	正确叙述证件种类	3	

(10分)	正确叙述证件使用范围	3	
	正确叙述旅客姓名、航班号、登机口、登机时间、目的地与到达地、座位号、舱位、日期。每漏答一项扣1分，扣完为止，答错不记分	4	
人身检查 (15分)	漏查重点部位(头部、肩胛、腋下、腰腹部、脚部、手腕部)，每漏查一个部位扣1分	6	
	检查程序错误：未做到由上到下、由里到外，由前到后	4	
	如对旅客有推、拉、碰、拽等动作，每次扣1分	5	
箱包检查 (15分)	物品检查方法错误，每件扣2分，扣完为止	8	
	物品落地每件扣1分，直至扣完本项分	2	
	物品损毁每件扣1分，直到扣完本项分	2	
	检查后需要还原箱内物品，未还原，或还原不整齐，扣2分	2	
	检查后，将物品双手交还旅客。	1	
危险物品 识别 (20分)	将违禁物品放置于违禁物品篮筐内	1	
	将危险物品放置于危险物品篮筐内	1	
	说出每项违禁物品名称，漏说一项扣1分	4	
	漏查、错查违禁物品，每项扣1分，直到扣完本分	4	
	正确叙述危险品标签项目号、名称、所述类别，错一次项扣2分	6	
	正确举例两项用该标签标识的危险品，少一项扣2分	4	
服务规范 (10分)	文明用语：“您好，请接受人身检查。” “请抬起双臂。” “请转身” “你好，请接受开箱包检查” “检查完毕，谢谢您的配合” 每漏说一句扣1分	5	
	检查旅客衣物口袋内物品，需要取得旅客同意	2	
	如旅客着靴子、金属皮带等，应请旅客脱下，并将置物篮双手拿给旅客	3	
时长	人身检查5分钟。计时器从考生接触旅客身体开始至离开身	2	

(5分)	体结束。超时扣2分		
	箱包检查5分钟. 计时器从考生接触箱包开始至关上箱包结束, 超时扣2分	2	
	考试合计合计60分钟, 60分钟内完成考试得分	1	
考试时长: 分秒			
合计		100	
实际得分:			

14. 试题编号: S2-14

(1) 任务描述

军队离休干部证+违禁物品+电动轮椅标签

你是机场安检区的安检员小白, 旅客A在进安检门后触发安检门警报。

1. 请对旅客B的乘机证件进行检查, 正确叙述该证件的种类、名称、使用范围, 并核对登机牌信息, 叙述旅客行程。
2. 请使用手持安检仪对B进行人身检查, 查验是否贴身携带违禁物品。
3. 请使用手持安检仪对B进行随身物品检查, 查验是否携带违禁物品。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	至少包含1金属安检门的实训室
工具	公务乘机通行证件、登机牌、金属安检门、违禁物品箱, 危险物品箱、生活用品若干, 男女款外套各1件、篮筐3个、秒表。

(3) 考核时量

准备时间5分钟, 证件检查20分钟, 违禁物品检查20分钟, 危险物品描述15分钟。合计60分钟。每超过10秒扣2分, 秒不足10秒按10秒计算, 超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

评分标准 (S2-14)

测试内容	评分细则	分值	得分
职业形象 (10分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好, 光洁, 无碎发	3	
	着装是否得体, 干净无污渍	3	
仪容仪态 (10分)	戴白手套, 白手套无污渍	3	
	考核全程面带微笑	2	
	考试全程不得与旅客进行与安检无关的谈话	3	
	考试全程面对旅客, 有理有节, 不卑不亢	2	
准备工作 (5分)	测试金属探测门是否正常使用	1	
	测试手持金属探测器是否可以正常使用	1	
	调整违禁物品篮筐与非违禁物品篮筐位置	2	
	报告考评员, 考生准备完毕, 请指示	1	
证件检查 (10分)	正确叙述证件种类	3	
	正确叙述证件使用范围	3	
	正确叙述旅客姓名、航班号、登机口、登机时间、目的地与到达地、座位号、舱位、日期。每漏答一项扣1分, 扣完为止, 答错不记分	4	
人身检查 (15分)	漏查重点部位(头部、肩胛、腋下、腰腹部、脚部、手腕部), 每漏查一个部位扣1分	6	
	检查程序错误: 未做到由上到下、由里到外, 由前到后	4	
	如对旅客有推、拉、碰、拽等动作, 每次扣1分	5	
箱包检查 (15分)	物品检查方法错误, 每件扣2分, 扣完为止	8	
	物品落地每件扣1分, 直至扣完本项分	2	
	物品损毁每件扣1分, 直到扣完本项分	2	
	检查后需要还原箱内物品, 未还原, 或还原不整齐, 扣2分	2	
	检查后, 将物品双手交还旅客。	1	

危险物品 识别 (20分)	将违禁物品放置于违禁物品篮筐内	1	
	将危险物品放置于危险物品篮筐内	1	
	说出每项违禁物品名称,漏说一项扣1分	4	
	漏查、错查违禁物品,每项扣1分,直到扣完本分	4	
	正确叙述危险品标签项目号、名称、所述类别,错一次项扣2分	6	
	正确举例两项用该标签标识的危险品,少一项扣2分	4	
服务规范 (10分)	文明用语:“您好,请接受人身检查。” “请抬起双臂。” “请转身” “你好,请接受开箱包检查” “检查完毕,谢谢您的配合” 每漏说一句扣1分	5	
	检查旅客衣物口袋内物品,需要取得旅客同意	2	
	如旅客着靴子、金属皮带等,应请旅客脱下,并将置物篮双手拿给旅客	3	
时长 (5分)	人身检查5分钟.计时器从考生接触旅客身体开始至离开身体结束.超时扣2分	2	
	箱包检查5分钟.计时器从考生接触箱包开始至关上箱包结束,超时扣2分	2	
	考试合计合计60分钟,60分钟内完成考试得分	1	
考试时长:分秒			
合计		100	
实际得分:			

15. 试题编号: S2-15

(1) 任务描述

文职干部证+违禁物品+自燃物品标签

你是机场安检区的安检员小白,旅客A在进安检门后触发安检门警报。

1. 请对旅客 B 的乘机证件进行检查，正确叙述该证件的种类、名称、使用范围，并核对登机牌信息，叙述旅客行程。

2. 请使用手持安检仪对 B 进行人身检查，查验是否贴身携带违禁物品。

3. 请使用手持安检仪对 B 进行随身物品检查，查验是否携带违禁物品。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件
场地	至少包含 1 金属安检门的实训室
工具	公务乘机通行证、登机牌、金属安检门、违禁物品箱，危险物品箱、生活用品若干，男女款外套各 1 件、篮筐 3 个、秒表。

(3) 考核时量

准备时间 5 分钟，证件检查 20 分钟，违禁物品检查 20 分钟，危险物品描述 15 分钟。合计 60 分钟。每超过 10 秒扣 2 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

(4) 评分细则

评分标准 (S2-15)

测试内容	评分细则	分值	得分
职业形象 (10 分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
	着装是否得体，干净无污渍	3	
仪容仪态 (10 分)	戴白手套，白手套无污渍	3	
	考核全程面带微笑	2	
	考试全程不得与旅客进行与安检无关的谈话	3	
	考试全程面对旅客，有理有节，不卑不亢	2	
准备工作 (5 分)	测试金属探测门是否正常使用	1	
	测试手持金属探测器是否可以正常使用	1	

	调整违禁物品篮筐与非违禁物品篮筐位置	2	
	报告考评员，考生准备完毕，请指示	1	
证件检查 (10分)	正确叙述证件种类	3	
	正确叙述证件使用范围	3	
	正确叙述旅客姓名、航班号、登机口、登机时间、目的地与到达地、座位号、舱位、日期。每漏答一项扣1分，扣完为止，答错不记分	4	
人身检查 (15分)	漏查重点部位(头部、肩胛、腋下、腰腹部、脚部、手腕部)，每漏查一个部位扣1分	6	
	检查程序错误：未做到由上到下、由里到外，由前到后	4	
	如对旅客有推、拉、碰、拽等动作，每次扣1分	5	
箱包检查 (15分)	物品检查方法错误，每件扣2分，扣完为止	8	
	物品落地每件扣1分，直至扣完本项分	2	
	物品损毁每件扣1分，直到扣完本项分	2	
	检查后需要还原箱内物品，未还原，或还原不整齐，扣2分	2	
	检查后，将物品双手交还旅客。	1	
危险物品 识别 (20分)	将违禁物品放置于违禁物品篮筐内	1	
	将危险物品放置于危险物品篮筐内	1	
	说出每项违禁物品名称，漏说一项扣1分	4	
	漏查、错查违禁物品，每项扣1分，直到扣完本分	4	
	正确叙述危险品标签项目号、名称、所述类别，错一次项扣2分	6	
	正确举例两项用该标签标识的危险品，少一项扣2分	4	
服务规范 (10分)	文明用语：“您好，请接受人身检查。” “请抬起双臂。” “请转身” “你好，请接受开箱包检查” “检查完毕，谢谢您的配合” 每漏说一句扣1分	5	

	检查旅客衣物口袋内物品，需要取得旅客同意	2	
	如旅客着靴子、金属皮带等，应请旅客脱下，并将置物篮双手拿给旅客	3	
时长 (5分)	人身检查 5 分钟。计时器从考生接触旅客身体开始至离开身体结束。超时扣 2 分	2	
	箱包检查 5 分钟。计时器从考生接触箱包开始至关上箱包结束，超时扣 2 分	2	
	考试合计合计 60 分钟，60 分钟内完成考试得分	1	
考试时长：分秒			
合计		100	
实际得分：			

航站楼运行管理岗位（非航业务管理）

湖南省高等职业院校机场运行专业 学生专业技能考核试题（A1-1）

1. 本试卷依据《湖南省高等职业院校机场运行专业学生专业技能考核标准》命题。
2. 本试卷考核工作模块为“航站楼运行管理模块”，典型工作任务为“非航业务管理”，试题编号：A1-1。
3. 本试卷操作时间为 90 分钟，学生须独立完成。
4. 本试卷赋分：100-0 分，100-85 分为优秀，85-60 分合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

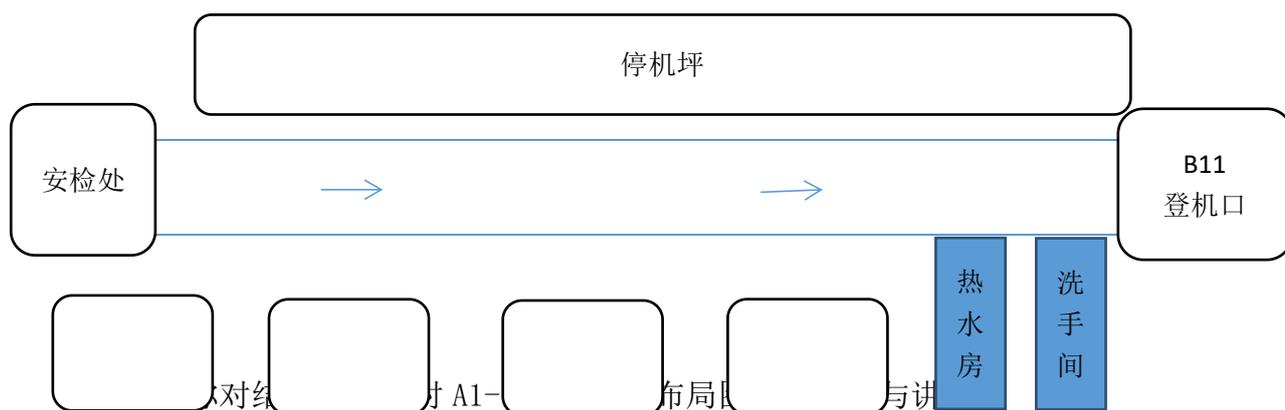
（一）任务信息

北京首都国际机场航站楼运行管理处的小王接到上级下发的任务，因机场航站楼扩

建，需要对航站楼 T4 部分路线进行商业布局设计。

已知这次入驻 T4 的商家包括奢侈服饰专柜、奢侈饰品专柜、地方特产店、咖啡店、国际连锁速食店、旅行纪念品店以及书店，B11 登机口多为执行云贵高原旅游航线飞机的停机位。

1. 请综合所学，选择 4 个你所需要的商家，完成安检处至 B11 登机口路线（以下简称 A1-1 路线）商业布局图。



3. 中秋节将至，请你根据 A1-1 路线上的任意一个商家，结合商家特色，进行中秋节庆营销方案策划，并以 word 形式呈现。

（二）测试要求

1. 测试过程中，考生扮航站楼运行管理处小胡，考官扮演航站楼运行管理处领导。
2. 考生手工填写 A1-1 布局图，并上交考官。
3. 考生口述完成 A1-1 航站楼路线布局的分析与讲解。
4. 考生依据 A1-1 路线上的任意一家商店，进行中秋节庆营销方案策划，并以“考生学号+A1-1 路线××商家××商业营销策划”进行 word 文档保存并提交。

二、实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房，照明通风良好
工具	电脑，话筒、黑色签字笔、纸质版商业布局图、128G 储存卡两个、
软件	WPSoffice2013

三、考核时量

考试时间：90 分钟。其中航站楼布局设计及准备 20 分钟；讲解时间 10 分钟；策划方案制作 60 分钟。每超过 10 秒扣 1 分，不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

四、评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
仪容仪表 (10 分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
	制服是否得体，干净无污渍	3	
商业布局 图设计 (10 分)	根据登机口抵达城市、主要旅客人群、已有公共设施进行商业布局图设计	好 8-10 分	
	根据登机口抵达城市、主要旅客人群、已有公共设施进行商业布局图设计	较好 5-7 分	
	根据登机口抵达城市、主要旅客人群、已有公共设施进行商业布局图设计	一般 0-4 分	
路线分析 (20 分)	从航站楼所处城市、路线特征等多角度进行分析，内容真实，能够取得旅客的认同，并能激发旅客购物欲	好 16-20 分	
	从航站楼所处城市、路线特征等多角度进行分析，内容真是，能够取得旅客的认同，并能一定程度上激发旅客的购物欲	较好 10-15 分	
	从航站楼所处城市、路线特征等多角度进行分析，内容真实，能够取得旅客的基本认同	一般 5-9 分	
表达能力 (10 分)	全程使用标准普通话	3	
	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3	
	语音语调有亲和力，音量适中	4	
商业策划 (35 分)	策划紧扣主题，吻合所指定场景，结构合理，层次分明，详略得当，突出商家优势，有特色，能取得旅客的认同，激发旅客的购物欲望	好 30-35 分	

	策划扣住主题，较为吻合所指定场景，结构合理，层次分明、详略得当。突出商家优势，有特色，能取得旅客认同，一定程度上激发旅客的购物欲望	较好 25-29 分	
	策划适应主题，基本吻合所指定场景，结构合理，层次分明、详略得当。突出商家优势，有特色，能取得旅客的基本认同	一般 21-24 分	
文档制作 (10 分)	文字清晰，字数适当，且以“考生学号+A1-1 路线××商家××商业营销策划”进行 word 文档保存并提交，	10	
时长 (5 分)	在规定时间内完成得 5 分。每超过 10 秒扣 1 分，不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分	5	
合计		100	
考试时长：分秒			
实际得分：			

湖南省高等职业院校机场运行专业 学生专业技能考核试题（A1-2）

1. 本试卷依据《湖南省高等职业院校机场运行专业学生专业技能考核标准》命题。
2. 本试卷考核工作模块为“航站楼运行管理模块”，典型工作任务为“非航业务管理”，试题编号：A1-2。
3. 本试卷操作时间为 90 分钟，学生须独立完成。
4. 本试卷赋分：100-0 分，100-85 分为优秀，85-60 分合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

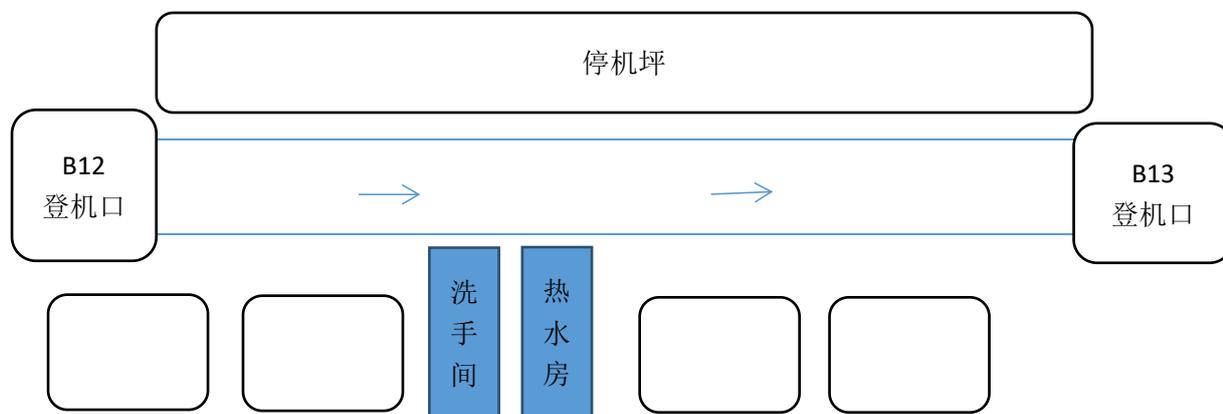
（一）任务信息

上海浦东国际机场航站楼运行管理处的小孙接到上级下发的任务，因机场航站楼商业区改造，需要对航站楼 T2 进行商业布局设计。

已知这次入驻 T2 的商家有一线品牌专卖店、上海特色文化旅游商店、品牌餐饮、

商品性价比高的免税店、玉器、上海制造、咖啡吧、书店、便利店。

1. 请综合所学，选择 4 个你所需要的商家，完成国际出发层 B12 登机口至 B13 登机口路线（以下简称 A1-2 路线）的商业布局图。



2. 请你对结合机场，对 A1-2 路线商业布局图进行分析与讲解。

3. 母亲节将至，请你根据 A1-2 路线上的任意一商家，结合商家特色，进行母亲节节庆营销方案策划，并以 word 形式呈现。

（二）测试要求

1. 测试过程中，考生扮航站楼运行管理处小胡，考官扮演航站楼运行管理处领导。
2. 考生手工填写 A1 布局图，并上交考官。
3. 考生口述完成航站楼路线布局的分析与讲解。
4. 考生依据 A1-2 路线上的任意一家商店，完成该商家中秋节营销策划方案。并以“考生学号+A1-2 路线××商家××商业营销策划”进行 word 文档保存并提交。

二、实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房，照明通风良好
工具	电脑，话筒、黑色签字笔、纸质版商业布局图、128G 储存卡两个、
软件	WPSOffice2013

三、考核时量

考试时间：90 分钟。其中航站楼布局设计及准备 20 分钟；讲解时间 10 分钟；策

划方案制作 60 分钟。每超过 10 秒扣 1 分，不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

四、评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
仪容仪表 (10 分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
	制服是否得体，干净无污渍	3	
商业布局 图设计 (10 分)	根据登机口抵达城市、主要旅客人群、已有公共设施进行商业布局图设计	好 8-10 分	
	根据登机口抵达城市、主要旅客人群、已有公共设施进行商业布局图设计	较好 5-7 分	
	根据登机口抵达城市、主要旅客人群、已有公共设施进行商业布局图设计	一般 0-4 分	
路线分析 (20 分)	从航站楼所处城市、路线特征等多角度进行分析，内容真实，能够取得旅客的认同，并能激发旅客购物欲	好 16-20 分	
	从航站楼所处城市、路线特征等多角度进行分析，内容真是，能够取得旅客的认同，并能一定程度上激发旅客的购物欲	较好 10-15 分	
	从航站楼所处城市、路线特征等多角度进行分析，内容真实，能够取得旅客的基本认同	一般 5-9 分	
表达能力 (10 分)	全程使用标准普通话	3	
	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3	
	语音语调有亲和力，音量适中	4	
商业策划 (35 分)	策划紧扣主题，吻合所指定场景，结构合理，层次分明，详略得当，突出商家优势，有特色，能取得旅客的认同，激发旅客的购物欲望	好 30-35 分	
	策划扣住主题，较为吻合所指定场景，结构合理，层次分明、详略得当。突出商家优势，有特色，能取得旅客	较好 25-29 分	

	认同，一定程度上激发旅客的购物欲望		
	策划适应主题，基本吻合所指定场景，结构合理，层次分明、详略得当。突出商家优势，有特色，能取得旅客的基本认同	一般 21-24分	
文档制作 (10分)	文字清晰，字数适当，且以“考生学号+A1-2路线××商家××商业营销策划”进行word文档保存并提交，	10	
时长 (5分)	在规定时间内完成得5分。每超过10秒扣1分，不足10秒按10秒计算，超过一分钟不予计分	5	
合计		100	
考试时长：分秒			
实际得分：			

湖南省高等职业院校机场运行专业 学生专业技能考核试题（A1-3）

1. 本试卷依据《湖南省高等职业院校机场运行专业学生专业技能考核标准》命题。
2. 本试卷考核工作模块为“航站楼运行管理模块”，典型工作任务为“非航业务管理”，试题编号：A1-3。
3. 本试卷操作时间为90分钟，学生须独立完成。
4. 本试卷赋分：100-0分，100-85分为优秀，85-60分合格，60分以下为不合格。

一、任务描述

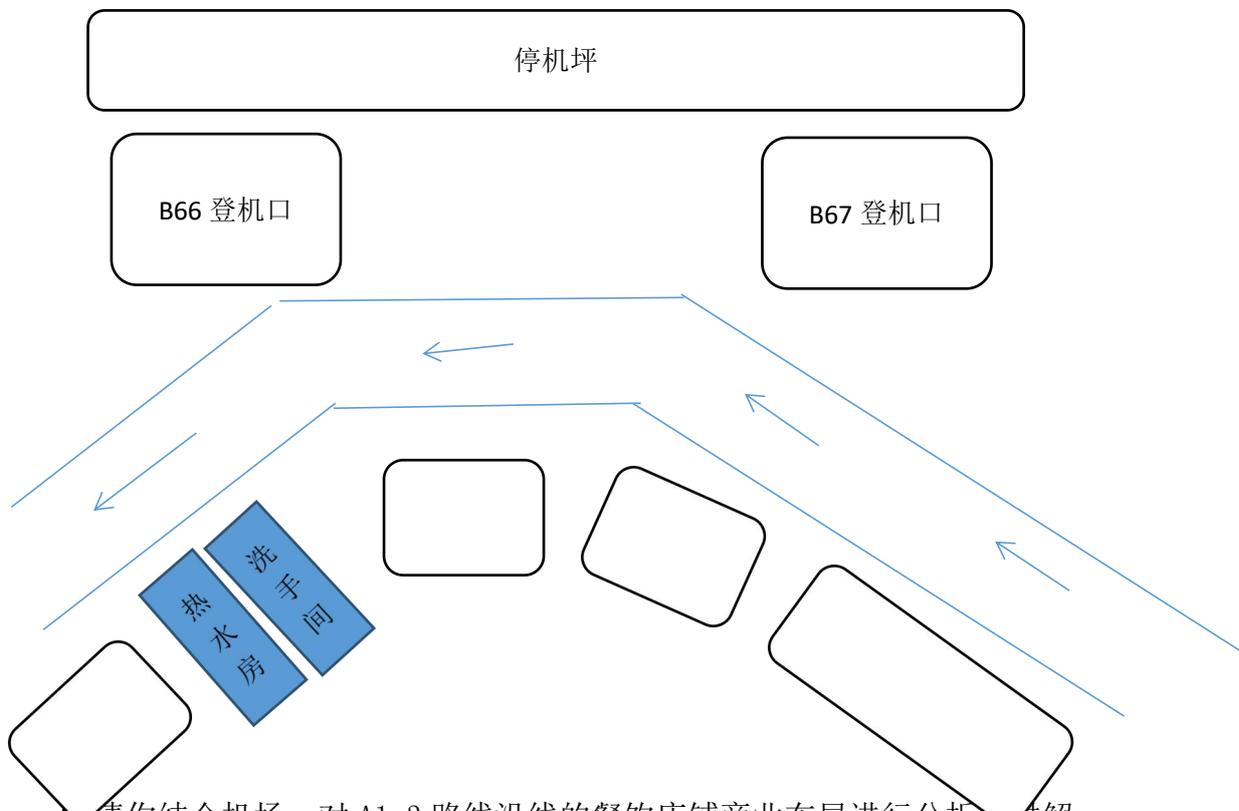
（一）任务信息

广州白云国际机场航站楼运行管理处的小谨，依据上级任务，对前往B66、B67登机口的餐饮店铺布局进行旅客调研，并做出调整，提升盈利。

B66、B67登机口多为执行湘鄂航线飞机停机位。

已知这次参与调整的餐饮商家包括KFC、重庆小面、COCO糖水、星巴克。

1. 请综合所学，将参与调整的餐饮商家，完成至 B66、B67 登机口路线（以下简称 A1-3 路线）沿线的餐饮店铺商业布局图。



2. 请你结合机场，对 A1-3 路线沿线的餐饮店铺商业布局进行分析与讲解。

3. 儿童节将至，请你依据 A1-3 路线上的任意一家餐饮店铺，结合商家特色，进行儿童节节庆营销方案策划，并以 word 形式呈现。

（二）测试要求

1. 测试过程中考生扮演航站楼运行管理处小谨，考官扮演航站楼运行管理处领导。
2. 考生手工填写 A1-3 路线餐饮店铺布局图，并上交考官。
3. 考生口述完成 A1-3 路线餐饮店铺布局图的分析与讲解。
4. 学生依据 A1-3 路线上的任意一家餐饮店铺，进行儿童节节庆营销方案策划。并以“考生学号+A1-3 路线 XX 商家关于儿童节节庆营销策划”进行 word 文档保存并提交。

二、实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房，照明通风良好
工具	电脑，话筒、黑色签字笔、纸质版商业布局图、128G 储存卡两个、
软件	WPSoffice2013

三、考核时量

考试时间：90 分钟。其中航站楼布局设计及准备 20 分钟。讲解时间 10 分钟。策划方案制作 60 分钟。每超过 10 秒扣 1 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

四、评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
仪容仪表 (10 分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
	制服是否得体，干净无污渍	3	
商业布局 图设计 (10 分)	根据登机口抵达城市、主要旅客人群、已有公共设施进行商业布局图设计	好 8-10 分	
	根据登机口抵达城市、主要旅客人群、已有公共设施进行商业布局图设计	较好 5-7 分	
	根据登机口抵达城市、主要旅客人群、已有公共设施进行商业布局图设计	一般 0-4 分	
路线分析 (20 分)	从航站楼所处城市、路线特征等多角度进行分析，内容真实，能够取得旅客认同，并能激发旅客购物欲	好 16-20 分	
	从航站楼所处城市、路线特征等多角度进行分析，内容真是，能够取得旅客基本认同，并能一定程度上激发旅客购物欲	较好 10-15 分	
	从航站楼所处城市、路线特征等多角度进行分析，内容真实，能够取得旅客认同	一般 5-9 分	
表达能力 (10 分)	全程使用标准普通话	3	
	语言表达清晰，语法正确，表达自然流畅	3	
	语音语调有亲和力，音量适中	4	
商业策划 (35 分)	策划紧扣主题，吻合所指定场景，结构合理，层次分明、详略得当，突出商家优势，有特色，能取得服务对象的认同，激发购物欲望	好 30-35 分	

	策划扣住主题，较为吻合所指定场景，结构合理，层次分明、详略得当。突出商家优势，有特色，能取得旅客认同，激发购物欲望	较好 25-29 分	
	策划适应主题，基本吻合所指定场景，结构合理，层次分明、详略得当。突出商家优势，有特色，能取得旅客的认同	一般 21-24 分	
文档制作 (10 分)	文字清晰，字数适当，且以“考生学号+A1 路线 XX 商家 XX 商业营销策划”进行 word 文档保存并提交	10	
时长 (5 分)	规定时间内完成得分 每超过 10 秒扣 1 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算 超过一分钟不予计分	5	
考试时长：分秒			
合计		100	
实际得分：			

湖南省高等职业院校机场运行专业 学生专业技能考核试题（A1-4）

1. 本试卷依据《湖南省高等职业院校机场运行专业学生专业技能考核标准》命题。
2. 本试卷考核工作模块为“航站楼运行管理模块”，典型工作任务为“非航业务管理”，试题编号：A1-4。
3. 本试卷操作时间为 90 分钟，学生须独立完成。
4. 本试卷赋分：100-0 分，100-85 分为优秀，85-60 分合格，60 分以下为不合格。

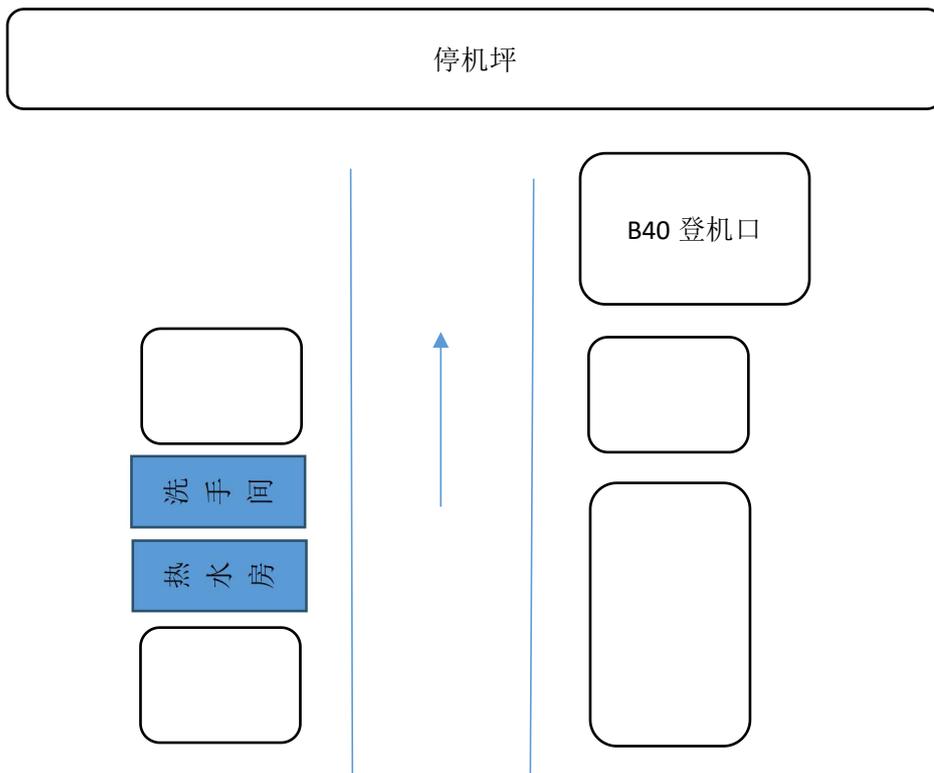
一、任务描述

（一）任务信息

杭州萧山国际机场 T2 航站楼多为国际及港澳台航线的旅客提供服务，为更好地提升机场形象，在保障盈利的同时更好地宣扬中华传统文化，航站楼运行管理处小苏接到上级任务，要对航站楼 T2 的部分路线商业布局进行改造。

本次入住 T2 的商家包括：王星记、御龙井、杭州老字号、绣都。B40 登机口附近登机口多为执行国际旅游航线飞机停机位。

1. 请综合所学，将参与入住的商铺，添置至 B40 登机口路线（以下简称 A1-4 路线）沿线的商家商业布局图。



2. 请你结合机场，对 A1-4 路线沿线商铺的商业布局进行分析与讲解。

3. 情人节将至，请你依据 A1-4 路线上的任意一家商铺，结合商家特色，进行情人节营销方案策划，并以 word 形式呈现。

（二）测试要求

1. 测试过程中考生扮演航站楼运行管理处小苏，考官扮演航站楼运行管理处领导。

2. 考生手工填写 A1-4 路线商铺布局图，并上交考官。

3. 考生口述完成 A1-4 路线商铺布局图的分析与讲解。

4. 考生依据 A1-4 路线上的任意一家商铺，进行情人节营销方案策划。并以“考生学号+A1-4 路线 XX 商家关于情人节营销策划”进行 word 文档保存并提交。

二、实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房，照明通风良好
工具	电脑，话筒、黑色签字笔、纸质版商业布局图、128G 储存卡两个、
软件	WPSOffice2013

三、考核时量

考试时间：90 分钟。其中航站楼布局设计及准备 20 分钟。讲解时间 10 分钟。策划方案制作 60 分钟。每超过 10 秒扣 1 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

四、评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
仪容仪表 (10 分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
	制服是否得体，干净无污渍	3	
商业布局 图设计 (10 分)	根据登机口抵达城市、主要旅客人群、已有公共设施进行商业布局图设计	好 8-10 分	
	根据登机口抵达城市、主要旅客人群、已有公共设施进行商业布局图设计	较好 5-7 分	
	根据登机口抵达城市、主要旅客人群、已有公共设施进	一般	

	行商业布局图设计	0-4 分	
路线分析 (20 分)	从航站楼所处城市、路线特征等多角度进行分析, 内容真实, 能够取得旅客认同, 并能激发旅客购物欲	好 16-20 分	
	从航站楼所处城市、路线特征等多角度进行分析, 内容真是, 能够取得旅客基本认同, 并能一定程度上激发旅客购物欲	较好 10-15 分	
	从航站楼所处城市、路线特征等多角度进行分析, 内容真实, 能够取得旅客认同	一般 5-9 分	
表达能力 (10 分)	全程使用标准普通话	3	
	语言表达清晰, 语法正确, 表达自然流畅	3	
	语音语调有亲和力, 音量适中	4	
商业策划 (35 分)	策划紧扣主题, 吻合所指定场景, 结构合理, 层次分明、详略得当, 突出商家优势, 有特色, 能取得服务对象的认同, 激发购物欲望	好 30-35 分	
	策划扣住主题, 较为吻合所指定场景, 结构合理, 层次分明、详略得当。突出商家优势, 有特色, 能取得旅客认同, 激发购物欲望	较好 25-29 分	
	策划适应主题, 基本吻合所指定场景, 结构合理, 层次分明、详略得当。突出商家优势, 有特色, 能取得旅客的认同	一般 21-24 分	
文档制作 (10 分)	文字清晰, 字数适当, 且以“考生学号+A1 路线 XX 商家 XX 商业营销策划”进行 word 文档保存并提交	10	
时长 (5 分)	规定时间内完成得分 每超过 10 秒扣 1 分, 秒不足 10 秒按 10 秒计算 超过一分钟不予计分	5	
考试时长: 分秒			
合计		100	
实际得分:			

湖南省高等职业院校机场运行专业 学生专业技能考核试题（A1-5）

1. 本试卷依据《湖南省高等职业院校机场运行专业学生专业技能考核标准》命题。
2. 本试卷考核工作模块为“航站楼运行管理模块”，典型工作任务为“非航业务管理”，试题编号：A1-5。
3. 本试卷操作时间为 90 分钟，学生须独立完成。
4. 本试卷赋分：100-0 分，100-85 分为优秀，85-60 分合格，60 分以下为不合格。

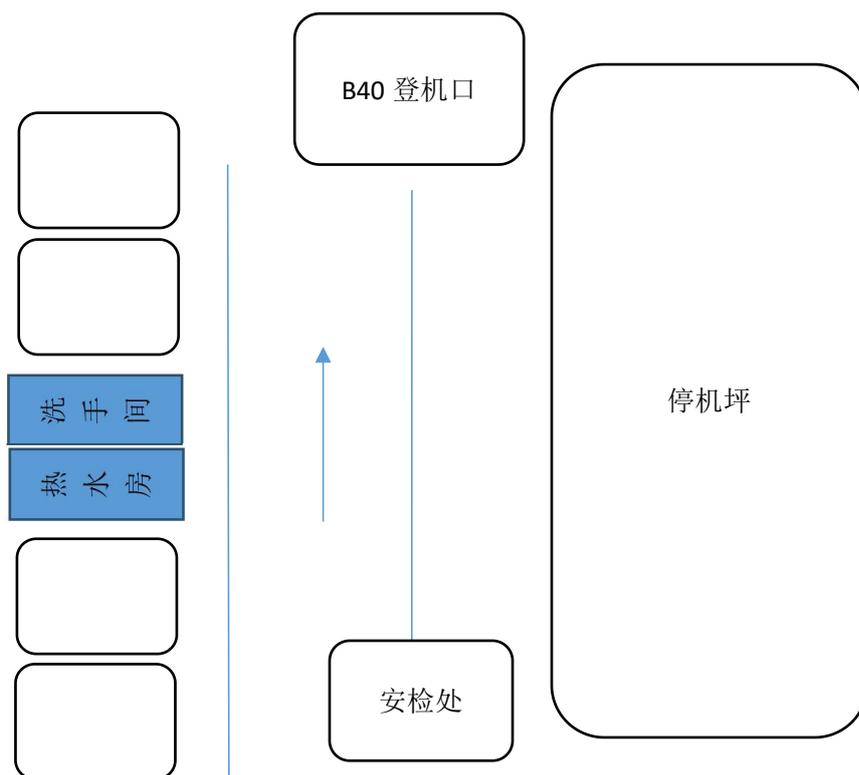
一、任务描述

（一）任务信息

张家界荷花机场作为湖南省第二大国际机场，逐步意识到机场商业布局的重要性，拟将 T2 航站楼的部分商业布局进行革新设计。航站楼运行管理处领导将此任务派发了新引进的人才小奥。小奥要对 T2 航站楼的部分路线商业布局进行改造。

本次参与的商家包括：土家织锦、凤银天下、湖南茗茶、张家界故事。主要改造线路为安检处至 A6 登机口附近。

1. 请综合所学，将参与的商家，放置至 A6 登机口路线（以下简称 A1-5 路线）沿线的商家商业布局图。



2. 请你结合机场，对 A1-5 路线沿线商铺的商业布局进行分析与讲解。

3. 国庆节将至，请你依据 A1-5 路线上的任意一家商铺，结合商家特色，进行国庆节庆营销方案策划，并以 word 形式呈现。

（二）测试要求

1. 测试过程中考生扮演航站楼运行管理处小奥，考官扮演航站楼运行管理处领导。

2. 考生手工填写 A1-5 路线商铺布局图，并上交考官。

3. 考生口述完成 A1-5 路线商铺布局图的分析与讲解。

4. 考生依据 A1-5 路线上的任意一家商铺，进行国庆节庆营销方案策划。并以“考生学号+A1-5 路线 XX 商家关于国庆节庆营销策划”进行 word 文档保存并提交。

二、实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房，照明通风良好
工具	电脑，话筒、黑色签字笔、纸质版商业布局图、128G 储存卡两个、
软件	WPSOffice2013

三、考核时量

考试时间：90 分钟。其中航站楼布局设计及准备 20 分钟。讲解时间 10 分钟。策划方案制作 60 分钟。每超过 10 秒扣 1 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

四、评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
仪容仪表 (10 分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
	制服是否得体，干净无污渍	3	
商业布局 图设计 (10 分)	根据登机口抵达城市、主要旅客人群、已有公共设施进行商业布局图设计	好 8-10 分	
	根据登机口抵达城市、主要旅客人群、已有公共设施进行商业布局图设计	较好 5-7 分	
	根据登机口抵达城市、主要旅客人群、已有公共设施进	一般	

	行商业布局图设计	0-4分	
路线分析 (20分)	从航站楼所处城市、路线特征等多角度进行分析,内容真实,能够取得旅客认同,并能激发旅客购物欲	好 16-20分	
	从航站楼所处城市、路线特征等多角度进行分析,内容真是,能够取得旅客基本认同,并能一定程度上激发旅客购物欲	较好 10-15分	

湖南省高等职业院校机场运行专业 学生专业技能考核试题 (A2-1)

1. 本试卷依据《湖南省高等职业院校机场运行专业学生专业技能考核标准》命题。
2. 本试卷考核工作模块为“航站楼运行管理模块”,典型工作任务为“航站楼服务”,试题编号:A2-1。
3. 本试卷操作时间为90分钟,学生须独立完成。
4. 本试卷赋分为:100-0分,100-85分为优秀,85-60分合格,60分以下为不合格。

一、任务描述

(一) 任务信息

你是航站楼服务部的小李。在你值班期间,有旅客来服务台进行求助。经沟通后了解,该旅客的小孩在机场走失了。

1. 请你根据旅客提供信息,写出对应广播词。
2. 根据你所写出的广播词,进行机场广播。
3. 请你对该类事件,分析原因,并写出服务改进措施。

(二) 测试要求

1. 测试过程中考生扮航站楼服务部小李,考官扮演求助旅客。
2. 考生根据广播词,对广播稿进行朗读。
3. 考生使用机房电脑,并以“考生学号+关于XXX事件的服务改进措施”进行word文档保存并提交。

二、实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房，照明通风良好
工具	电脑，话筒、128G 储存卡两个、
软件	WPSOffice2013

三、考核时量

考试时间：90 分钟。其中服务沟通 3 分钟，广播词写作 20 分钟，广播词朗读 5 分钟，预案写作 60 分钟。每超过 10 秒扣 1 分，不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

四、评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
仪容仪表 (10 分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
	制服是否得体，干净无污渍	3	
服务沟通 (10 分)	及时安慰旅客，缓解旅客情绪	3	
	针对旅客所述，进行提问	3	
	有效采集旅客信息	4	
广播词 写作 (10 分)	广播词格式正确，紧扣事件，旅客信息正确且清晰，简短有效，无语法错误，符合民航类广播词要求	好 8-10 分	
	广播词格式正确，信息符合旅客所述，简短有效，无语法错误，符合民航类广播词要求	较好 5-7 分	
	广播词格式基本正确，信息基本符合旅客所述，有语法错误或错别字，但不影响后期朗读，大致符合民航类广播词要求	一般 0-4 分	
广播词 朗读 (10 分)	三次重复朗读，语速适中，语调平和，发音清晰且标准。未出现明显中断重复进而影响句子整体表达	好 8-10 分	
	三次重复朗读，语调较为平和，发音比较清晰，吐字较为标准。未出现明显中断、重复进而影响句子整体表达	较好 5-7 分	
	两次重读朗读，发音吐字基本清晰标准，出现中断、	一般	

	重复，但未影响句子整体表达	0-4 分	
事件分析 (20 分)	对突发事件发生原因进行有效的多角度分析，分析形成原因，以及现阶段不足，有自己独特的看法与观点	好 16-20 分	
	对突发事件发生原因进行多角度分析，分析形成原因，以及现阶段不足	较好 10-15 分	
	对突发事件发生原因进行分析，分析形成原因，以及现阶段不足	一般 5-9 分	
改进措施 (35 分)	结合机场多部门进行服务改进，考虑问题周到，结构合理，层次分明，逻辑性强，可行性强	好 25-35 分	
	改进方案措施明确，结构合理，层次分明，逻辑性较强，可行性较强	较好 15-25 分	
	改进方案措施较为明确，结构合理，层次分明，有一定的可行性	一般 10-15 分	
文档制作 (5 分)	文字清晰，字数适当，且以“考生学号+关于 XXX 事件的服务改进措施”进行 word 文档保存并提交。	5	
考试时长：分秒			
合计		100	
实际得分：			

湖南省高等职业院校机场运行专业 学生专业技能考核试题（A2-2）

1. 本试卷依据《湖南省高等职业院校机场运行专业学生专业技能考核标准》命题。
2. 本试卷考核工作模块为“航站楼运行管理模块”，典型工作任务为“航站楼服务”，试题编号：A2-2。
3. 本试卷操作时间为 90 分钟，学生须独立完成。
4. 本试卷赋分为：100-0 分，100-85 分为优秀，85-60 分合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

（一）任务信息

你是航站楼服务部的小刘。在你值班期间收到检票口工作人员传来的信息，长沙至上海的南航 CZ3969（17：50—19：50）快要起飞了，但还有一位张姓旅客未登机。

1. 请你根据检票口工作人员提供的信息，写出对应广播词。
2. 根据你所写出的广播词，进行机场广播。
3. 请你对该类事件，分析原因，并写出服务改进措施。

（一）测试要求

1. 测试过程中考生扮航站楼服务部小刘，考官扮演检票口工作人员。
2. 考生根据广播词，对广播稿进行朗读。
3. 考生使用机房电脑，并以“考生学号+关于 XXX 事件的服务改进措施”进行 word 文档保存并提交。

二、实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房，照明通风良好
工具	电脑，话筒、128G 储存卡两个、
软件	WPSoffice2013

三、考核时量

考试时间：90 分钟。其中服务沟通 3 分钟，广播词写作 20 分钟，广播词朗读 5 分钟，预案写作 60 分钟。每超过 10 秒扣 1 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

四、评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
仪容仪表 (10 分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
	制服是否得体，干净无污渍	3	
内部沟通 (10 分)	和谐友好，互相支持	3	
	权责明确，互不越位	3	
	有效采集旅客信息	4	
广播词 写作 (10 分)	广播词格式正确，紧扣事件，旅客信息正确且清晰，简短有效，无语法错误，符合民航类广播词要求	好 8-10 分	
	广播词格式正确，信息符合旅客所述，简短有效，无语法错误，符合民航类广播词要求	较好 5-7 分	
	广播词格式基本正确，信息基本符合旅客所述，有语法错误或错别字，但不影响后期朗读，大致符合民航类广播词要求	一般 0-4 分	
广播词 朗读 (10 分)	三次重复朗读，语速适中，语调平和，发音清晰且标准。未出现明显中断重复进而影响句子整体表达	好 8-10 分	
	三次重复朗读，语调较为平和，发音比较清晰，吐字较为标准。未出现明显中断、重复进而影响句子整体表达	较好 5-7 分	

	两次重读朗读，发音吐字基本清晰标准，出现中断、重复，但未影响句子整体表达	一般 0-4分	
事件分析 (20分)	对突发事件发生原因进行有效的多角度分析，分析形成原因，以及现阶段不足，有自己独特的看法与观点	好 16-20分	
	对突发事件发生原因进行多角度分析，分析形成原因，以及现阶段不足	较好 10-15分	
	对突发事件发生原因进行分析，分析形成原因，以及现阶段不足	一般 5-9分	
改进措施 (35分)	结合机场多部门进行服务改进，考虑问题周到，结构合理，层次分明，逻辑性强，可行性强	好 25-35分	
	改进方案措施明确，结构合理，层次分明，逻辑性较强，可行性较强	较好 15-25分	
	改进方案措施较为明确，结构合理，层次分明，有一定的可行性	一般 10-15分	
文档制作 (5分)	文字清晰，字数适当，且以“考生学号+关于XXX事件的服务改进措施”进行word文档保存并提交。	5	
考试时长：分秒			
合计		100	
实际得分：			

湖南省高等职业院校机场运行专业 学生专业技能考核试题（A2-3）

1. 本试卷依据《湖南省高等职业院校机场运行专业学生专业技能考核标准》命题。
2. 本试卷考核工作模块为“航站楼运行管理模块”，典型工作任务为“航站楼服务”，试题编号：A2-3。
3. 本试卷操作时间为 90 分钟，学生须独立完成。
4. 本试卷赋分为：100-0 分，100-85 分为优秀，85-60 分合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

（一）任务信息

你是航站楼服务部的小黄。在你值班期间，有旅客来服务台进行求助。经沟通后了解，该旅客丢失七匹狼黑色双肩背包一个，内有衣服、护照、平板电脑等物品，只记得办理乘机手续时背包还在身边。

1. 请你根据旅客提供的信息，写出对应广播词。
2. 根据你所写出的广播词，进行机场广播。
3. 请你对该类事件，分析原因，并写出服务改进措施。

（一）测试要求

1. 测试过程中考生扮航站楼服务部小黄，考官扮演求助旅客。
2. 考生根据广播词，对广播稿进行朗读。
3. 考生使用机房电脑，并以“考生学号+关于 XXX 事件的服务改进措施”进行 word 文档保存并提交。

二、实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房，照明通风良好
工具	电脑，话筒、128G 储存卡两个、
软件	WPSOffice2013

三、考核时量

考试时间：90 分钟。其中服务沟通 3 分钟，广播词写作 20 分钟，广播词朗读 5 分钟，预案写作 60 分钟。每超过 10 秒扣 1 分，不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

四、评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
仪容仪表 (10 分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
	制服是否得体，干净无污渍	3	
服务沟通 (10 分)	及时安慰旅客，缓解旅客情绪	3	
	针对旅客所述，进行提问	3	
	有效采集旅客信息	4	
广播词 写作 (10 分)	广播词格式正确，紧扣事件，旅客信息正确且清晰，简短有效，无语法错误，符合民航类广播词要求	好 8-10 分	
	广播词格式正确，信息符合旅客所述，简短有效，无语法错误，符合民航类广播词要求	较好 5-7 分	
	广播词格式基本正确，信息基本符合旅客所述，有语法错误或错别字，但不影响后期朗读，大致符合民航类广播词要求	一般 0-4 分	
广播词 朗读 (10 分)	三次重复朗读，语速适中，语调平和，发音清晰且标准。未出现明显中断重复进而影响句子整体表达	好 8-10 分	
	三次重复朗读，语调较为平和，发音比较清晰，吐字较	较好	

	为标准。未出现明显中断、重复进而影响句子整体表达	5-7 分	
	两次重读朗读，发音吐字基本清晰标准，出现中断、重复，但未影响句子整体表达	一般 0-4 分	
事件分析 (20 分)	对突发事件发生原因进行有效的多角度分析，分析形成原因，以及现阶段不足，有自己独特的看法与观点	好 16-20 分	
	对突发事件发生原因进行多角度分析，分析形成原因，以及现阶段不足	较好 10-15 分	
	对突发事件发生原因进行分析，分析形成原因，以及现阶段不足	一般 5-9 分	
改进措施 (35 分)	结合机场多部门进行服务改进，考虑问题周到，结构合理，层次分明，逻辑性强，可行性强	好 25-35 分	
	改进方案措施明确，结构合理，层次分明，逻辑性较强，可行性较强	较好 15-25 分	
	改进方案措施较为明确，结构合理，层次分明，有一定的可行性	一般 10-15 分	
文档制作 (5 分)	文字清晰，字数适当，且以“考生学号+关于 XXX 事件的服务改进措施”进行 word 文档保存并提交。	5	
考试时长：分秒			
合计		100	
实际得分：			

湖南省高等职业院校机场运行专业 学生专业技能考核试题（A2-4）

1. 本试卷依据《湖南省高等职业院校机场运行专业学生专业技能考核标准》命题。
2. 本试卷考核工作模块为“航站楼运行管理模块”，典型工作任务为“航站楼服务”，试题编号：A2-4。
3. 本试卷操作时间为 90 分钟，学生须独立完成。
4. 本试卷赋分为：100-0 分，100-85 分为优秀，85-60 分合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

（一）任务信息

你是航站楼服务部值班员小陈。中午时分，有位旅客急匆匆前来求助，述说其妻子在 4 号登机口候机时突然呕吐不止，全身冒汗。

1. 请你根据旅客提供信息，写出对应广播词。
2. 根据你所写出的广播词，进行机场广播。
3. 请你对该类事件，分析原因，并写出服务改进措施。

（一）测试要求

1. 测试过程中考生扮航站楼服务部小陈，考官扮演求助旅客。
2. 考生根据广播词，对广播稿进行朗读。
3. 考生使用机房电脑，并以“考生学号+关于 XXX 事件的服务改进措施”进行 word 文档保存并提交。

二、实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房，照明通风良好
工具	电脑，话筒、128G 储存卡两个、
软件	WPSoffice2013

三、考核时量

考试时间：90 分钟。其中服务沟通 3 分钟，广播词写作 20 分钟，广播词朗读 5 分钟，预案写作 60 分钟。每超过 10 秒扣 1 分，不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

四、评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
仪容仪表 (10 分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
	制服是否得体，干净无污渍	3	
服务沟通 (10 分)	及时安慰旅客，缓解旅客情绪	3	
	针对旅客所述，进行提问	3	
	有效采集旅客信息	4	
广播词 写作 (10 分)	广播词格式正确，紧扣事件，旅客信息正确且清晰， 简短有效，无语法错误，符合民航类广播词要求	好 8-10 分	
	广播词格式正确，信息符合旅客所述，简短有效，无 语法错误，符合民航类广播词要求	较好 5-7 分	
	广播词格式基本正确，信息基本符合旅客所述，有语 法错误或错别字，但不影响后期朗读，大致符合民航 类广播词要求	一般 0-4 分	
广播词 朗读 (10 分)	三次重复朗读，语速适中，语调平和，发音清晰且标 准。未出现明显中断重复进而影响句子整体表达	好 8-10 分	
	三次重复朗读，语调较为平和，发音比较清晰，吐字 较为标准。未出现明显中断、重复进而影响句子整体 表达	较好 5-7 分	
	两次重读朗读，发音吐字基本清晰标准，出现中断、 重复，但未影响句子整体表达	一般 0-4 分	
事件分析 (20 分)	对突发事件发生原因进行有效的多角度分析，分析形 成原因，以及现阶段不足，有自己独特的看法与观点	好 16-20 分	

	突发事件发生原因进行多角度分析，分析形成原因，以及现阶段不足	较好 10-15分	
	对突发事件发生原因进行分析，分析形成原因，以及现阶段不足	一般 5-9分	
改措施 (35分)	结合机场多部门进行服务改进，考虑问题周到，结构合理，层次分明，逻辑性强，可行性强	好 25-35分	
	改进方案措施明确，结构合理，层次分明，逻辑性较强，可行性较强	较好 15-25分	
	改进方案措施较为明确，结构合理，层次分明，有一定的可行性	一般 10-15分	
文档制作 (5分)	文字清晰，字数适当，且以“考生学号+关于XXX事件的服务改进措施”进行word文档保存并提交。	5	
考试时长：分秒			
合计		100	
实际得分：			

湖南省高等职业院校机场运行专业 学生专业技能考核试题（A2-5）

1. 本试卷依据《湖南省高等职业院校机场运行专业学生专业技能考核标准》命题。
2. 本试卷考核工作模块为“航站楼运行管理模块”，典型工作任务为“航站楼服务”，试题编号：A2-5。
3. 本试卷操作时间为 90 分钟，学生须独立完成。
4. 本试卷赋分为：100-0 分，100-85 分为优秀，85-60 分合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

（一）任务信息

因航班晚到，有旅客询问延误时间，得到的答复是“飞机已在降落，很快将会安排登机”。过后旅客逛商店买东西去了，不久飞机开门上客，广播通知登机和催促登机后，飞机关门起飞。旅客发现误机前来投诉，你是航站楼值班员小夏，接待了该旅客。

1. 请你根据案例情景，设计沟通语言。
2. 根据你设计的沟通语言，进行角色扮演，口头完成对话。
3. 请你对该类事件，分析原因，并写出服务改进措施。

（一）测试要求

1. 测试过程中考生扮航站楼服务部值班员小夏，考官扮演投诉旅客。
2. 考生根据设计的沟通语言，与投诉顾客完成口头对话。
3. 考生使用机房电脑，并以“考生学号+关于 XXX 事件的服务改进措施”进行 word 文档保存并提交。

二、实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房，照明通风良好
工具	电脑，话筒、128G 储存卡两个、
软件	WPSoffice2013

三、考核时量

考试时间：90 分钟。其中服务沟通 3 分钟，广播词写作 20 分钟，广播词朗读 5 分钟，预案写作 60 分钟。每超过 10 秒扣 1 分，不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

四、评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
仪容仪表 (10 分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
	制服是否得体，干净无污渍	3	
服务沟通 (10 分)	情绪稳定，表情得当	3	
	针对旅客所述，耐心倾听	3	
	有效采集旅客信息	4	
沟通语言 设计 (10 分)	了解旅客投诉的一般心理需求，尊重旅客，及时安慰旅客，缓解旅客情绪；用语规范专业，严格遵守处理投诉的基本原则和有关工作流程；正向积极解释	好 8-10 分	
	了解旅客投诉的一般心理需求，尊重旅客，及时安慰旅客，缓解旅客情绪；用语较规范专业，能遵守处理投诉的基本原则和有关工作流程；正向积极解释	较好 5-7 分	
	用语较规范专业，能遵守处理投诉的基本原则和有关工作流程	一般 0-4 分	
口头沟通 (10 分)	语态自然端庄，大方得体；发音准确清晰，表达明确无歧义；注重语速、轻重音、句调等语音表现技巧	好 8-10 分	
	语态自然端庄，大方得体；发音准确清晰，表达明确无歧义	较好 5-7 分	
	发音较准确清晰，表达明确无歧义	一般 0-4 分	
事件分析 (20 分)	对突发事件发生原因进行有效的多角度分析，分析形成原因，以及现阶段不足，有自己独特的看法与观点	好 16-20 分	

	对突发事件发生原因进行多角度分析，分析形成原因，以及现阶段不足	较好 10-15分	
	对突发事件发生原因进行分析，分析形成原因，以及现阶段不足	一般 5-9分	
改进措施 (35分)	结合机场多部门进行服务改进，考虑问题周到，结构合理，层次分明，逻辑性强，可行性强	好 25-35分	
	改进方案措施明确，结构合理，层次分明，逻辑性较强，可行性较强	较好 15-25分	
	改进方案措施较为明确，结构合理，层次分明，有一定的可行性	一般 10-15分	
文档制作 (5分)	文字清晰，字数适当，且以“考生学号+关于XXX事件的服务改进措施”进行word文档保存并提交。	5	
考试时长：分秒			
合计		100	
实际得分：			

湖南省高等职业院校机场运行专业 学生专业技能考核试题（A2-6）

1. 本试卷依据《湖南省高等职业院校机场运行专业学生专业技能考核标准》命题。
2. 本试卷考核工作模块为“航站楼运行管理模块”，典型工作任务为“航站楼服务”，试题编号：A2-6。
3. 本试卷操作时间为 90 分钟，学生须独立完成。
4. 本试卷赋分为：100-0 分，100-85 分为优秀，85-60 分合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

（一）任务信息

你是登机口工作人员小陈，在你值班期间，由长沙前往上海的 CZ3011 航班由于长沙黄花国际机场雷雨导致原定 10:00 起飞航班延误至 12:00，因天气原因需等待天气好转，故延误时间较长，没有准确起飞时间，在延误等待期间有一名旅客出现低血糖症状。

1. 请你根据上述信息，撰写广播词。
2. 根据你所撰写广播词，进行机场广播。
3. 请你对该类事件做出服务预案，分析旅客心理。

（二）测试要求

- 1、测试过程中考生扮登机口工作人员小陈，考官扮演求助旅客。
- 2、考生根据广播词，对广播稿进行朗读。
- 3、考生使用机房电脑，并以“考生学号+关于 XXX 事件的服务预案”进行 word 文档保存并提交。

二、实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房，照明通风良好
工具	电脑，话筒、128G 储存卡两个、
软件	WPSOffice2013

三、考核时量

考试时间：90 分钟。其中服务沟通 3 分钟，广播词写作 20 分钟，广播词朗读 5 分钟，预案写作 60 分钟。每超过 10 秒扣 1 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

四、评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
仪容仪表 (10 分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
	制服是否得体，干净无污渍	3	
服务沟通 (10 分)	及时安慰旅客，缓解旅客情绪	3	
	针对旅客所述，进行提问	3	
	有效采集旅客信息	4	
广播词 写作 (10 分)	广播词格式正确，紧扣事件，旅客信息正确且清晰，简短有效，无语法错误，符合民航类广播词要求	好 8-10 分	
	广播词格式正确，信息符合当时情况所述，简短有效，无语法错误，符合民航类广播词要求	较好 5-7 分	
	广播词格式基本正确，信息基本符合旅客所述，有语法错误或错别字，但不影响后期朗读，大致符合民航类广播词要求	一般 0-4 分	
广播词 朗读 (10 分)	三次重复朗读，语速适中，语调平和，发音清晰且标准。未出现明显中断重复进而影响句子整体表达	好 8-10 分	
	三次重复朗读，语调较为平和，发音比较清晰，吐字较为标准。未出现明显中断、重复进而影响句子整体表达	较好 5-7 分	

	两次重读朗读，发音吐字基本清晰标准，出现中断、重复，但未影响句子整体表达	一般 0-4分	
事件分析 (20分)	对突发事件发生原因进行有效的多角度分析，分析自身处理事件方式，以及现阶段不足，有自己独特的看法与观点	好 16-20分	
	对突发事件发生原因进行多角度分析，分析自身处理事件方式，以及现阶段不足	较好 10-15分	
	对突发事件发生原因进行分析，分析形成原因，以及现阶段不足	一般 5-9分	
改进措施 (35分)	结合机场多部门进行服务改进，考虑问题周到，结构合理，层次分明，逻辑性强，可行性强	好 25-35分	
	改进方案措施明确，结构合理，层次分明，逻辑性较强，可行性较强	较好 15-25分	
	改进方案措施较为明确，结构合理，层次分明，有一定的可行性	一般 10-15分	
文档制作 (5分)	文字清晰，字数适当，且以“考生学号+关于XXX事件的服务改进措施”进行word文档保存并提交。	5	
考试时长：分秒			
合计		100	
实际得分：			

湖南省高等职业院校机场运行专业 学生专业技能考核试题（A2-7）

1. 本试卷依据《湖南省高等职业院校机场运行专业学生专业技能考核标准》命题。
2. 本试卷考核工作模块为“航站楼运行管理模块”，典型工作任务为“航站楼服务”，试题编号：A2-6。
3. 本试卷操作时间为 90 分钟，学生须独立完成。
4. 本试卷赋分为：100-0 分，100-85 分为优秀，85-60 分合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

（一）任务信息

你是登机口工作人员小陈，由你负责的哈尔滨-长沙的 CZ2775 航班由于哈尔滨太平国际机场跑道积雪导致航班延误，已知需延误三小时，这时由于知晓航班延误时间较长有一名旅客对你不太礼貌。

1. 请你根据上述信息，撰写广播词。
2. 根据你所撰写广播词，进行机场广播。
3. 请你对该类事件做出服务预案，分析旅客心理。

（二）测试要求

1. 测试过程中考生扮登机口工作人员小陈，考官扮演求助旅客。
2. 考生根据广播词，对广播稿进行朗读。
3. 考生使用机房电脑，并以“考生学号+关于 XXX 事件的服务预案”进行 word 文档保存并提交。

二、实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房，照明通风良好
工具	电脑，话筒、128G 储存卡两个
软件	WPSOffice2013

三、考核时量

考试时间：90 分钟。其中服务沟通 3 分钟，广播词写作 20 分钟，广播词朗读 5 分钟，预案写作 60 分钟。每超过 10 秒扣 1 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

四、评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
仪容仪表 (10 分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
	制服是否得体，干净无污渍	3	
服务沟通 (10 分)	及时安慰旅客，缓解旅客情绪	3	
	针对旅客所述，进行提问	3	
	有效采集旅客信息	4	
广播词 写作 (10 分)	广播词格式正确，紧扣事件，旅客信息正确且清晰，简短有效，无语法错误，符合民航类广播词要求	好 8-10 分	
	广播词格式正确，信息符合当时情况所述，简短有效，无语法错误，符合民航类广播词要求	较好 5-7 分	
	广播词格式基本正确，信息基本符合旅客所述，有语法错误或错别字，但不影响后期朗读，大致符合民航类广播词要求	一般 0-4 分	
广播词 朗读 (10 分)	三次重复朗读，语速适中，语调平和，发音清晰且标准。未出现明显中断重复进而影响句子整体表达	好 8-10 分	
	三次重复朗读，语调较为平和，发音比较清晰，吐字较为标准。未出现明显中断、重复进而影响句子整体表达	较好 5-7 分	
	两次重读朗读，发音吐字基本清晰标准，出现中断、重复，但未影响句子整体表达	一般 0-4 分	
事件分析 (20 分)	对突发事件发生原因进行有效的多角度分析，分析自身处理事件方式，以及现阶段不足，有自己独特的看法与观点	好 16-20 分	

	对突发事件发生原因进行多角度分析，分析自身处理事件方式，以及现阶段不足	较好 10-15分	
	对突发事件发生原因进行分析，分析形成原因，以及现阶段不足	一般 5-9分	
改进措施 (35分)	结合机场多部门进行服务改进，考虑问题周到，结构合理，层次分明，逻辑性强，可行性强	好 25-35分	
	改进方案措施明确，结构合理，层次分明，逻辑性较强，可行性较强	较好 15-25分	
	改进方案措施较为明确，结构合理，层次分明，有一定的可行性	一般 10-15分	
文档制作 (5分)	文字清晰，字数适当，且以“考生学号+关于XXX事件的服务改进措施”进行word文档保存并提交。	5	
考试时长：分秒			
合计		100	
实际得分：			

湖南省高等职业院校机场运行专业 学生专业技能考核试题（A2-8）

1. 本试卷依据《湖南省高等职业院校机场运行专业学生专业技能考核标准》命题。
2. 本试卷考核工作模块为“航站楼运行管理模块”，典型工作任务为“航站楼服务”，试题编号：A2-8。
3. 本试卷操作时间为 90 分钟，学生须独立完成。
4. 本试卷赋分为：100-0 分，100-85 分为优秀，85-60 分合格，60 分以下为不合格。

任务描述

（一）任务信息

你是登机口工作人员小陈，在你值班期间，由长沙前往天津的 CZ2818 航班由于空军活动导致延误，在延误等待期间有一名旅客要求退票。

1. 请你根据上述信息，撰写广播词。
2. 根据你所撰写广播词，进行机场广播。
3. 请你对该类事件做出服务预案，分析旅客心理。

（二）测试要求

- 1、测试过程中考生扮登机口工作人员小陈，考官扮演求助旅客。
- 3、考生根据广播词，对广播稿进行朗读。
- 3、考生使用机房电脑，并以“考生学号+关于 XXX 事件的服务预案”进行 word 文档保存并提交。

二、实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房，照明通风良好
工具	电脑，话筒、128G 储存卡两个、
软件	WPSOffice2013

三、考核时量

考试时间：90 分钟。其中服务沟通 3 分钟，广播词写作 20 分钟，广播词朗读 5 分钟，预案写作 60 分钟。每超过 10 秒扣 1 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

四、评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
仪容仪表 (10 分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
	制服是否得体，干净无污渍	3	
服务沟通 (10 分)	及时安慰旅客，缓解旅客情绪	3	
	针对旅客所述，进行提问	3	
	有效采集旅客信息	4	
广播词 写作 (10 分)	广播词格式正确，紧扣事件，旅客信息正确且清晰，简短有效，无语法错误，符合民航类广播词要求	好 8-10 分	
	广播词格式正确，信息符合当时情况所述，简短有效，无语法错误，符合民航类广播词要求	较好 5-7 分	
	广播词格式基本正确，信息基本符合旅客所述，有语法错误或错别字，但不影响后期朗读，大致符合民航类广播词要求	一般 0-4 分	
广播词 朗读 (10 分)	三次重复朗读，语速适中，语调平和，发音清晰且标准。未出现明显中断重复进而影响句子整体表达	好 8-10 分	
	三次重复朗读，语调较为平和，发音比较清晰，吐字较为标准。未出现明显中断、重复进而影响句子整体表达	较好 5-7 分	
	两次重读朗读，发音吐字基本清晰标准，出现中断、重复，但未影响句子整体表达	一般 0-4 分	

事件分析 (20分)	对突发事件发生原因进行有效的多角度分析，分析自身处理事件方式，以及现阶段不足，有自己独特的看法与观点	好 16-20分	
	对突发事件发生原因进行多角度分析，分析自身处理事件方式，以及现阶段不足	较好 10-15分	
	对突发事件发生原因进行分析，分析形成原因，以及现阶段不足	一般 5-9分	
改进措施 (35分)	结合机场多部门进行服务改进，考虑问题周到，结构合理，层次分明，逻辑性强，可行性强	好 25-35分	
	改进方案措施明确，结构合理，层次分明，逻辑性强，可行性较强	较好 15-25分	
	改进方案措施较为明确，结构合理，层次分明，有一定的可行性	一般 10-15分	
文档制作 (5分)	文字清晰，字数适当，且以“考生学号+关于XXX事件的服务改进措施”进行word文档保存并提交。	5	
考试时长：分秒			
合计		100	
实际得分：			

湖南省高等职业院校机场运行专业 学生专业技能考核试题（A2-9）

1. 本试卷依据《湖南省高等职业院校机场运行专业学生专业技能考核标准》命题。
2. 本试卷考核工作模块为“航站楼运行管理模块”，典型工作任务为“航站楼服务”，试题编号：A2-9。
3. 本试卷操作时间为 90 分钟，学生须独立完成。
4. 本试卷赋分为：100-0 分，100-85 分为优秀，85-60 分合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

（一）任务信息

你是登机口工作人员小陈，在你值班期间，由长沙前往昆明的 CZ2715 航班由于航空公司机械故障导致航班延误，在延误等待期间有一名商务旅客告知你他有很紧急的事情需处理无法继续等待该航班。

1. 请你根据上述信息，撰写广播词。
2. 根据你所撰写广播词，进行机场广播。
3. 请你对该类事件做出服务预案，分析旅客心理。

（二）测试要求

1. 测试过程中考生扮登机口工作人员小陈，考官扮演求助旅客。
2. 考生根据广播词，对广播稿进行朗读。
3. 考生使用机房电脑，并以“考生学号+关于 XXX 事件的服务预案”进行 word 文档保存并提交。

二、实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房，照明通风良好
工具	电脑，话筒、128G 储存卡两个、
软件	WPSoffice2013

三、考核时量

考试时间：90 分钟。其中服务沟通 3 分钟，广播词写作 20 分钟，广播词朗读 5 分钟，预案写作 60 分钟。每超过 10 秒扣 1 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

四、评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
仪容仪表 (10 分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
	制服是否得体，干净无污渍	3	
服务沟通 (10 分)	及时安慰旅客，缓解旅客情绪	3	
	针对旅客所述，进行提问	3	
	有效采集旅客信息	4	
广播词 写作 (10 分)	广播词格式正确，紧扣事件，旅客信息正确且清晰，简短有效，无语法错误，符合民航类广播词要求	好 8-10 分	
	广播词格式正确，信息符合当时情况所述，简短有效，无语法错误，符合民航类广播词要求	较好 5-7 分	
	广播词格式基本正确，信息基本符合旅客所述，有语法错误或错别字，但不影响后期朗读，大致符合民航类广播词要求	一般 0-4 分	
广播词 朗读 (10 分)	三次重复朗读，语速适中，语调平和，发音清晰且标准。未出现明显中断重复进而影响句子整体表达	好 8-10 分	
	三次重复朗读，语调较为平和，发音比较清晰，吐字较为标准。未出现明显中断、重复进而影响句子整体表达	较好 5-7 分	
	两次重读朗读，发音吐字基本清晰标准，出现中断、重复，但未影响句子整体表达	一般 0-4 分	

事件分析 (20分)	对突发事件发生原因进行有效的多角度分析，分析自身处理事件方式，以及现阶段不足，有自己独特的看法与观点	好 16-20分	
	对突发事件发生原因进行多角度分析，分析自身处理事件方式，以及现阶段不足	较好 10-15分	
	对突发事件发生原因进行分析，分析形成原因，以及现阶段不足	一般 5-9分	
改进措施 (35分)	结合机场多部门进行服务改进，考虑问题周到，结构合理，层次分明，逻辑性强，可行性强	好 25-35分	
	改进方案措施明确，结构合理，层次分明，逻辑性较强，可行性较强	较好 15-25分	
	改进方案措施较为明确，结构合理，层次分明，有一定的可行性	一般 10-15分	
文档制作 (5分)	文字清晰，字数适当，且以“考生学号+关于XXX事件的服务改进措施”进行word文档保存并提交。	5	
考试时长：分秒			
合计		100	
实际得分：			

湖南省高等职业院校机场运行专业学生专业技能考核试题（A2-10）

1. 本试卷依据《湖南省高等职业院校机场运行专业学生专业技能考核标准》命题。
2. 本试卷考核工作模块为“航站楼运行管理模块”，典型工作任务为“航站楼服务”，试题编号：A2-10。
3. 本试卷操作时间为 90 分钟，学生须独立完成。
4. 本试卷赋分为：100-0 分，100-85 分为优秀，85-60 分合格，60 分以下为不合格。

一、任务描述

（一）任务信息

你是登机口工作人员小陈，在你值班期间，由长沙前往三亚的 CZ2776 航班由于长沙机场跑道关闭导致航班取消，部分旅客要求改签其他时间段航班，部分旅客表示已经订好了后续旅游行程，由于航班取消导致经济上产生损失，要求赔偿。

1. 请你根据上述信息，撰写广播词。
2. 根据你所撰写广播词，进行机场广播。
3. 请你对该类事件做出服务预案，分析旅客心理。

（二）测试要求

1. 测试过程中考生扮登机口工作人员小陈，考官扮演求助旅客。
2. 考生根据广播词，对广播稿进行朗读。
3. 考生使用机房电脑，并以“考生学号+关于 XXX 事件的服务预案”进行 word 文档保存并提交。

二、实施条件

项目	基本实施条件
场地	计算机房，照明通风良好
工具	电脑，话筒、128G 储存卡两个、
软件	WPSOffice2013

三、考核时量

考试时间：90 分钟。其中服务沟通 3 分钟，广播词写作 20 分钟，广播词朗读 5 分钟，预案写作 60 分钟。每超过 10 秒扣 1 分，秒不足 10 秒按 10 秒计算，超过一分钟不予计分。

四、评分细则

测试内容	评分标准	分值	得分
仪容仪表 (10 分)	妆容是否得体	4	
	发型是否盘好，光洁，无碎发	3	
	制服是否得体，干净无污渍	3	
服务沟通 (10 分)	及时安慰旅客，缓解旅客情绪	3	
	针对旅客所述，进行提问	3	
	有效采集旅客信息	4	
广播词 写作 (10 分)	广播词格式正确，紧扣事件，旅客信息正确且清晰，简短有效，无语法错误，符合民航类广播词要求	好 8-10 分	
	广播词格式正确，信息符合当时情况所述，简短有效，无语法错误，符合民航类广播词要求	较好 5-7 分	
	广播词格式基本正确，信息基本符合旅客所述，有语法错误或错别字，但不影响后期朗读，大致符合民航类广播词要求	一般 0-4 分	
广播词 朗读 (10 分)	三次重复朗读，语速适中，语调平和，发音清晰且标准。未出现明显中断重复进而影响句子整体表达	好 8-10 分	
	三次重复朗读，语调较为平和，发音比较清晰，吐字较为标准。未出现明显中断、重复进而影响句子整体表达	较好 5-7 分	
	两次重读朗读，发音吐字基本清晰标准，出现中断、重复，但未影响句子整体表达	一般 0-4 分	

事件分析 (20分)	对突发事件发生原因进行有效的多角度分析，分析自身处理事件方式，以及现阶段不足，有自己独特的看法与观点	好 16-20分	
	对突发事件发生原因进行多角度分析，分析自身处理事件方式，以及现阶段不足	较好 10-15分	
	对突发事件发生原因进行分析，分析形成原因，以及现阶段不足	一般 5-9分	
改进措施 (35分)	结合机场多部门进行服务改进，考虑问题周到，结构合理，层次分明，逻辑性强，可行性强	好 25-35分	
	改进方案措施明确，结构合理，层次分明，逻辑性较强，可行性较强	较好 15-25分	
	改进方案措施较为明确，结构合理，层次分明，有一定的可行性	一般 10-15分	
文档制作 (5分)	文字清晰，字数适当，且以“考生学号+关于XXX事件的服务改进措施”进行word文档保存并提交。	5	
考试时长：分秒			
合计		100	
实际得分：			