

**“春秋杯”2017 年全国民航乘务技能大赛
客舱服务知识题库**

1. 早上 () 前起飞的航班供应早餐。

- A. 8: 00 B. 9: 00 C. 8: 30 D. 9: 30

答案: B

2. 怀孕不足 () 周的孕妇乘机, 除医生诊断不适宜乘机者外, 可按照一般旅客运输 (不受限制)。

- A. 35 B. 32 C. 36 D. 22

答案: B

3. 客舱温度一般保持在 () 摄氏度, 以旅客体感舒适为宜。

- A. 18-20 B. 20-22 C. 22-24 D. 23-25

答案: C

4. 乘务员为旅客提供毛毯时手臂成 ()

- A. 90 度 B. 180 度 C. 45 度 D. 30 度

答案: A

5. 无人陪伴儿童的缩写为 () , 指的是 () 年龄段的儿童。

- A. CIP 5-10 岁 B. UM 2-12 岁
C. UM 5-12 岁 D. CDML 5-10 岁

答案: C

6. 对两舱旅客提供登机服务, 根据旅客名单或登机牌旅客姓名显示, 应使用 () 或 () 。

- A. “姓氏服务” “职务称呼” B. “全名称呼” “职称称呼”
C. “姓氏服务” “职称称呼”
D. “全名称呼” “职务称呼”

答案: A

7. 下列不属于需特殊帮助的旅客是

- A. 遣返者 B. 带婴儿者 C. 年老的旅客 D、
首次乘飞机者

答案: A

8. 乘务员烘烤餐食应根据餐食种类确定时间与温度, 如: 海鲜类适宜的温度 () 摄氏度, 约烘烤 () 分钟。

- A. 150-175 或低温 7-10 B. 175-200 或中温 15-20
C. 150-200 或中温 10-15 D. 200 或高温 20

答案: B

9. 向两舱旅客提供报纸, 通常会使用:

- A. 层叠法、扇形法 B. 层叠法、三角法
C. 扇形法、卷筒法 D. 自助、预订

答案：A

10. 需要特殊餐食的旅客一般应在航班起飞前至少（ ）小时提出申请预订。

- A. 24 B. 48 C. 72 D. 8

答案：A

11. 关于报刊服务，以下说法不正确的是（ ）

- A. 放在报刊车上，将报刊车放在舱门外 B. 在旅客登机过程中，将报刊放在餐车上
C. 在旅客登机过程中，将报刊放在头等舱座位上 D. 没法完的报刊放在洗手间内

答案：D

12. 与旅客进行沟通时，应该面对旅客成（ ）度角的方位站立，长时间沟通时，采用（ ）的姿势进行交谈。

- A. 45 蹲 B. 15 站 C. 30 蹲 D. 45 跪

答案：A

13. 递送报纸的时候，（ ）手握住刊物的（ ）上端，报纸面对旅客，用（ ）手递送。

- A. 右；左；右 B. 右；左；左 C. 左；右；左 D. 左；右；右

答案：A

14. 平飞以后报纸的发放要求：（ ）

- A. 将报纸放在右手中
B. 将报纸平放在右手臂上
C. 将报纸整齐的排列放在左手臂上
D. 将报纸平放在左手中

答案：C

15. 迎送客舱灯光调至（ ）

- A. 百分之十
B. 百分之五十
C. 百分之二十
D. 百分之一百

答案：D

16. 配餐只允许在烤前（ ）分钟从冷藏设施中拿出，不得过早拿出。

- A. 1 小时
B. 40 分钟
C. 30 分钟
D. 20 钟

答案：D

17. 女乘姓名牌应该佩戴在:()

- A. 只需佩戴在外套上, 无需在马夹上佩戴
- B. 着外套时, 姓名牌佩戴在外套第一颗纽扣之上
- C. 着外套时, 姓名牌佩戴在外套第一颗纽扣和第二颗纽扣中间
- D. 姓名牌佩戴在外套右边

答案: C

18. 旅客使用客梯车登机, 机门口数客的乘务员在首位旅客登上客梯车平台后向其进行 () 度鞠躬; 如前一位旅客进入客舱后, 后一位旅客还未登上客梯车平台, 则在机门口数客的客舱乘务员需要按照首位要求向后一位旅客进行 () 度鞠躬

- A. 90; 45;
- B. 90; 30
- C. 90; 50
- D. 90; 30-45;

答案: D

19. 推全车机上销售时, 各种销售物品餐车摆放的要求:()

- A. 餐车上饮料不得少于 5 种
- B. 餐车上饮料部得少于 6 种
- C. 小吃类不得少于 4 种
- D. 小吃类不得少于 5 种

答案: A

20. 飞机起飞爬升过程中如旅客有不安全行为应如何处置?

- A. 直接进入客舱制止旅客
- B. 只需广播提醒旅客
- C. 第一时间广播制止, 广播无效在保证自身安全的情况下进入客舱制止
- D. 平飞后再去制止

答案: C

21. 乘务员为旅客提供热饮时, 温度控制在 () 摄氏度以内, 容量不超过 () 成。

- A. 60; 8
- B. 70; 8
- C. 60-70; 8
- D. 60-70; 7

答案: D

22. 机上没有冷藏设施时, 餐食只可保存 () 小时。

- A. 3 小时
- B. 4 小时
- C. 10 小时
- D. 24 小时

答案: B

23. 客舱乘务员原则上须每（ ）分钟打扫一次盥洗室（特殊航线按实际要求）

- A. 5 B. 10 C. 2 D. 3

答案：B

24. 提供餐饮服务的原则是（ ）、（ ）。

- A. 先男后女先里后外 B. 先女后男从后往前
C. 先女后男先里后外 D. 从前往后先幼后长

答案：C

25. 以下说法错误的是（ ）。

- A. 旅客下机过程中，乘务员需要进行清舱检查，确认是否有遗留物
B. 如果旅客从L2门下机，乘务长需要去后舱送客
C. 无成人陪伴儿童需要最后下飞机
D. 旅客下机后乘务员需检查机上清水、污水情况，确认是否需要加清排污

答案：B

26. 乘务组在执行1小时30分钟以上航班落地前（ ）分钟进行收取杂物工作。

- A. 30分钟 B. 35分钟 C. 40分钟 D. 45分钟

答案：D

27. 乘务员在航班中为机长、副驾驶提供不同的餐食；如餐食相同，须确保机长和副驾驶进餐间隔时间超过（ ）小时；

- A. 30分钟
B. 1小时
C. 2小时
D. 3小时

答案：B

28. 乘务长召开航前准备会时间为：（ ）分钟，机组协同会时间为：（ ）分钟。

- A. 15；10 B. 15；5； C. 10；5 D. 10；7

答案：C

29. 在餐饮服务过程中，面向机头方向服务的乘务员提供餐饮时，L侧旅客用（ ）提供，R侧旅客用（ ）提供。

- A. 右手 左手 B. 左手 右手 C. 都用双手 D. 无要求

答案：A

30. 提供果汁时的注意事项（ ）

- A. 开筒前要摇晃，并擦拭大筒的顶部
B. 开过筒的果汁，留存时间不宜过长
C. 在厨房提前揭开饮料锡纸层

D. 乘务员在送饮料前，应根据客人需要直接加冰

答案：ABCD

31. 供应碳酸饮料时应注意的事项（）

- A. 打开前不要摇晃
- B. 借助小毛巾打开，以防气泡外溢
- C. 倒时杯子倾斜 45 度角
- D. 不要过早打开，以免失去原味

答案：ABCD

32. 客舱乘务员在执行航班任务时，应携带以下有效证件：

- A. 航空人员工作证
- B. 中国民航空勤登机证
- C. 中国民用航空客舱乘务员训练合格证
- D. 航空人员体检合格证

答案：BCD

33. 客舱乘务员在执行航班任务时，应携带以下业务资料：

- A. 针线包、姓名牌、笔、围裙等
- B. 客舱乘务员广播手册
- C. 客舱乘务员手册
- D. 服务规范手册

答案：ABCD

34. 机上广播服务是：

- A. 根据实际情况可随意调整的；
- B. 乘务员与旅客沟通的渠道和纽带；
- C. 拉近距离、安抚情绪的有效手段；
- D. 反映航空公司和乘务组专业素质、服务能力、精神面貌等方面的一个直观窗口。

答案：BCD

35. 为两舱旅客提供餐饮服务前铺桌布的服务有以下要求：

- A. 将桌布放于餐车上；
- B. 将桌布悬挂于外侧手臂；
- C. 协助旅客打开小桌板；
- D. 注意桌布的航徽应面对机头方向。

答案：BC

36. 21. 以下属于特殊餐的是：

- A. DBML
- B. HNML
- C. LSML
- D. FPML

答案：ABCD

37. 餐饮准备期间必须拉合厨房隔帘，做到三轻：

- A. 说话轻
- B. 做事轻
- C. 动作轻
- D. 脚步轻

答案：ACD

38. 在进行落地广播时，要向旅客介绍的信息有：

- A. 地面温度
- B. 机长姓名
- C. 机场到市区的距离
- D. 行李提取区域

答案：AC

39. 不宜安排在紧急出口处的旅客：

- A. 航空公司雇员
- B. 高度近视的旅客
- C. 小于 15 周岁的旅客
- D. 轮椅旅客

答案：BCD

40. 安全示范的主要内容包含有关于（）的介绍。

- A. 救生衣
- B. 紧急出口
- C. 氧气面罩
- D. 旅客服务组件

答案：ABC

41. 机上每个成人旅客允许怀抱（）名婴儿。

- A. 1
- B. 2
- C. 3
- D. 4

答案：A

42. 确认应急出口不包括以下哪一项内容？

- A. 向戴眼镜的旅客确认
- B. 询问旅客有无携带贵重物品
- C. 提示旅客行李物品需放置行李架内
- D. 告知旅客所坐的位置是应急出口

答案：B

43. 在旅客登机的过程中（）负责在 L1 门迎接旅客

- A. 所有乘务员
- B. 乘务长
- C. 头等舱乘务员
- D. 安全员

答案：B

44. 以下哪种情境下，乘务员不需要穿戴围裙（）

- A. 打扫洗手间
- B. 烤餐食
- C. 发餐
- D. 收垃圾

答案：A

45. 以下的说法错误的是（）

- A. 在和旅客长时间交流时，需要采用蹲姿
- B. 在旅客登机过程中引导旅客入座
- C. 主动帮旅客提放行李
- D. 对旅客提供微笑服务

答案：C

46. 不需要提供姓氏服务的旅客是（）

- A. VIP 旅客 B. 头等舱旅客 C. 金银卡旅客 D. 老人

答案：D

47. 婴儿摇篮的放置位置位于（）

- A. 第一排座位前 B. 紧急出口位置 C. 最后一排座位后 D. 乘务员工作间

答案：A

48. 可以放置旅客行李的区域是（）

- A. 洗手间 B. 出口位置的过道上 C. 衣帽间 D. 乘务员工作间

答案：C

49. 以下说法中，正确的是

- A. 红茶需要同时搭配柠檬和牛奶一起饮用
B. 提供加冰饮料的时候，要后加冰
C. 机上可以无限制的提供酒精饮料
D. 当机上清真餐发完的情况下，可以用素食代替清真餐

答案：D

50. 关于特殊餐描述正确的是（）

- A. 犹太餐需要提前 48 小时预订
B. 水果餐可以代替糖尿病餐
C. 给 2 周岁的旅客提供的是儿童餐
D. 溃疡餐是提供给糖尿病旅客的

答案：A