**航空服务赛题第4套**

**考试时间：30分钟 总分：100分**

**一、判断题（每小题1分，共10分）**

**判断下列说法是否正确，正确的打“√”，错误的打“×”**

1.（ ）航空器零备件和汽车零部件都可能含有黏合剂、灭火器、湿电池或锂 电池等。

2.（ ）通常情况下，航班延误既可发生在始发站，也可发生在经停站。

3.（ ）当毫米波人体成像安检仪被设定为人工判图模式时，每次扫描结束后， 设备端会将包含自动报警嫌疑框的扫描结果发送到远程判图工作站 上，工作站的判图员会对扫描图像进行人工判断，确定民航禁限运输 物品的位置和类别。

4.（ ）交叉性交往是指民航服务人员完全顺从旅客的要求。

5.（ ）乘务员在为要客服务时可称呼其职务。

6.（ ）办理值机手续时可以将不同政治态度和不同宗教信仰的旅客安排在一 起。

7.（ ）民用航空由政府部门、民航企业、民航机场组成。

8.（ ）飞机起飞前，乘务员不需要做任何检查。

9.（ ）The passenger should put the seat back in the upright position for take-off and landing.

10.（ ）Lavatories are only in the front of the cabin.

**二、单项选择题（每小题2分，共60分）**

**在下列每小题的备选答案中选出一个最佳选项**

1.下列属于爆炸物品的是（ ）。

A.硫酸 B.汽油 C.导火索 D.酒精

2.押解犯罪嫌疑人的相关规定正确的是（ ）。

A.每个航班上犯罪嫌疑人的人数可以是4人

B.押解警力要3倍于犯罪嫌疑人

C.所有航班都可以押解犯罪嫌疑人

D.犯罪嫌疑人可以安排紧急出口的位置

3.民航运输中以下禁止作为托运行李托运的是（ ）。

A.管制刀具 B.小动物

C.菜刀、手术用刀 D.婴儿车

4.以下旅客中可以安排在紧急出口的是（ ）。

A.孕妇旅客 B.无成人陪伴儿童

C.一位25岁的健康女士乘客 D.一个65岁的健康女士乘客

5.( )是航空运输网络中最复杂的结构。

A.中枢辐射式 B.城市串式 C.城市对式 D.点对点式

6.城市三字代码和机场三字代码一致的是（ ）。

A.广州 B.北京 C.巴黎 D.纽约

7.上海浦东国际机场的IATA三字代码是（ ）。

A.HGH B.SHA C.PVG D.NKG

8.实施从严检查应报告（ ）批准后才进行。

A.安检部门值班经理 B.安检部门值班领导

C.民航公安机关 D.民航局

9.检查过程中要不间断地观察旅客的（ ），防止发生意外。

A.态度 B.表情 C.面部 D.外貌

10.对液体的检查一般可采用（ ）及液态物品检测仪等方法进行。

A.看、摇、嗅 B.摸、按、压 C.摇、敲、听 D.看、掂、拆

11.下列哪一种情形不会引起激情状态（ ）。

A.吵架 B.航班延误 C.看书 D.行李丢失

12.持续时间长、强度小是哪一种情绪状态（ ）。

A.兴奋 B.心境 C.激情 D.应激

13.企业文化的核心是（ ）。

A.核心价值观 B.制度层面 C.行为层面 D.精神层面

14.下列哪一项是汉服的特点（ ）。

A.交领左衽 B.交领右衽 C.色彩沉重 D.低调奢华

15.《礼记》中说 “入境而问禁，入国而问俗，入门而问讳。”是指礼仪的（ ）原则。

A.宽容的原则 B.敬人的原则 C.自律的原则 D.从俗的原则

16.下列属于维吾尔族的工艺美术品有（ ）。

A.绣花帽 B.唐卡 C.桦皮船 D.鼻烟壶

17.在我国，以下所列节日中属于传统节日的是（ ）。

A.端午节 B.国庆节 C.植树节 D.母亲节

18.使用牦牛作为交通工具的民族有（ ）。

A.鄂伦春族 B.土家族 C.藏族 D.苗族

19.不属于汉族传统的民居类型有（ ）。

A.四合院 B.客家土楼 C.窑洞 D.船型屋

20.我国古代男子行冠礼的年纪是\_\_\_岁，女子行笄礼的年纪是\_\_\_岁。（ ）

A.20岁、15岁 B.18岁、14岁 C.15岁、15岁 D.25岁、20岁

21.民用航空器只有取得（ ）后才能投入飞行或营运。

A.型号合格证 B.维修许可证 C.适航证 D.生产许可证

22.世界上第一架飞机的发明者是（ ）。

A.莱特兄弟 B.亨利·科达 C.奥安 D.奥海因

23.飞机升力的主要来源是（ ）。

A.机身 B.尾翼 C.机翼 D.机头

24.机上广播优先次序正确的是（ ）。

A.机长广播-乘务员广播-录像-机上音乐-预录广播

B.机长广播-乘务员广播-预录广播-录像-机上音乐

C.乘务员广播-机长广播-录像-机上音乐-预录广播

D.乘务员广播-机长广播-预录广播-录像-机上音乐

25.旅客出现黑便以及吐出暗红色或咖啡色样血，可基本判断为（ ）。

A.脑出血 B.肝脾破裂出血 C.胃出血 D.肾出血

26.I've booked one economy class seat from Beijing to Shanghai on Feb. 20th., but I don't want to go there. Could you ( ) it for me,please?

A. failed B. missed C. cancel D. lost

27. According to China civil aviation safety inspection rules,( ) is (are) prohibited in both checked baggage and carry-on baggage.

A. scissors B. laptop C. fireworks D. air freshener

28. If the passenger vomits, you should provide a hot\_\_\_\_\_\_\_\_for him to clean.

A. dog B. meal C. towel D. clothes

29. If you want to ask the passenger to take out the laptop and umbrella, you can say （ ）.

A.Would you mind taking out your laptop and umbrella?

B. Don’t take out your laptop and umbrella!

C. Do you want to mend your laptop and umbrella?

D. What can I do for you?

30. You need to\_\_\_\_\_\_ a hotel room before you travel.

A. ticket B. book C. booking D. reserving

**三、多项选择题（每小题3分，共30分）**

**每题所设选项中只少有两个正确答案,多选、少选、错选或不选均不得分。**

1.关于VVIP的服务保障要求有(　　)。

A.严禁接受重病号或担架旅客 B.禁止在该航班上装载危险品

C.该航班上严禁押解犯罪嫌疑人 D.婴儿旅客数量不受限制

2.航班不正常情况有(　　)。

A.延误、取消 B.改降 C.备降 D.返航

3.电子客票（electronic ticket）是普通纸质机票的一种电子映像，是传统机票的一种替代品，可以实现客票的无纸化存储，电子化的订票、出票，办理(　　)等过程。

A.乘机登记手续 B.报销 C.登机 D.结算

4.航班延误或取消时旅客的心理包括(　　)。

A.焦虑 B.抱怨 C.愤怒 D.怀疑

5.冲突产生的原因不包括(　　)。

A.关怀 B.命令 C.价值观 D.态度

6.一位优雅的民航职业工作者，在化妆的要求上应遵循哪些原则(　　)。

A.自然真实的原则 B.扬长避短的原则

C.整体协调统一的原则 D.亮点突出的原则

7.民航客机按航程的远近可以分为(　　)。

A.干线客机 B.远程客机 C.中程客机 D.短程客机

8.运输机场可以划分为( )。

A.大型枢纽机场 B.中型枢纽机场

C.小型枢纽机场 D.非枢纽机场

9.用止血带法止血时，可选用等(　　)材料。

A.橡皮带 B.三角巾 C.布条 D.电线

10. What information can passenger get from the boarding pass? ( )

A.the boarding gate. B. the flight number.

C.the arrival city D. The departure time.