**模块三-客舱综合情境模拟演练抽选题库**

**试题编号：** **1**

**情境描述** **：**北京飞往三亚航班 ，飞行时间 4 小时 ，乘务组 4 人 ，本次航班为 xx 主题航班 ，要求乘务组根据自行设计的主题航班服务流程开展平飞后客舱服务 （客舱服务包括但不限于起飞后主题广播、细微服务、主题餐饮服务、主题活动 等），在客舱服务过程中出现中度颠簸特情 ，颠簸平稳后发现第九排左侧 c 座旅 客出现头部出血外伤，请乘务组按照机上特情及应急医疗处置标准、流程开展特 情处置工作。

**考点：**

1. 结合主题航班的中英文广播展示

2. 主题航班客舱服务展示

3. 中度颠簸处置

4. 头部包扎处置

注意事项：主题航班为各乘务组自行设计，客舱服务内容、流程可结合主题航班 进行调整，可携带自行准备道具。整体考核时间为 30 分钟内，裁判员会结合主 题航班客舱服务状态随时下达特情、救护等指令，请乘务组仔细判断并执行指令。 考核结束后请第一时间恢复客舱原貌 ，所有道具归位。

**试题编号** **：2** **情境描述：**

三亚飞往北京航班 ，飞行时间 4 小时 ，乘务组 4 人 ，本次航班为 xx 主题航班，

要求乘务组根据自行设计的主题航班服务流程开展平飞后客舱服务（客舱服务包 括但不限于起飞后主题广播、细微服务、主题餐饮服务、主题活动等），在客舱 服务过程中出现中度颠簸特情 ，颠簸平稳后发现第九排右侧 H 坐旅客出现上臂 受伤 ，请乘务组按照机上特情及应急医疗处置标准、流程开展特情处置工作。

**考点：**

1. 结合主题航班的中英文广播展示

2. 主题航班客舱服务展示

3. 中度颠簸处置

4. 上臂包扎处置

注意事项：主题航班为各乘务组自行设计，客舱服务内容、流程可结合主题航班 进行调整，可携带自行准备道具。整体考核时间为 30 分钟内，裁判员会结合主 题航班客舱服务状态随时下达特情、救护等指令，请乘务组仔细判断并执行指令。 考核结束后请第一时间恢复客舱原貌 ，所有道具归位。

**试题编号** **：3** **情境描述：**

三亚飞往成都航班 ，飞行时间 2 小时 30 分 ，乘务组 4 人 ，本次航班为 xx 主题 航班，要求乘务组根据自行设计的主题航班服务流程开展平飞后客舱服务（客舱 服务包括但不限于起飞后主题广播、细微服务、主题餐饮服务、主题活动等）， 在客舱服务过程中出现中度颠簸特情 ，颠簸平稳后发现第九排右侧 H 坐旅客出 现晕厥，无意识无呼吸，请乘务组按照机上特情及应急医疗处置标准、流程开展 特情处置工作。

**考点：**

1. 结合主题航班的中英文广播展示

2. 主题航班客舱服务展示

3. 中度颠簸处置

4. CPR 处置

注意事项：主题航班为各乘务组自行设计，客舱服务内容、流程可结合主题航班 进行调整，可携带自行准备道具。整体考核时间为 30 分钟内，裁判员会结合主 题航班客舱服务状态随时下达特情、救护等指令，请乘务组仔细判断并执行指令。 考核结束后请第一时间恢复客舱原貌 ，所有道具归位。

**试题编号：** **4** **情境描述：**

三亚飞往重庆航班 ，飞行时间 2 小时 10 分 ，乘务组 4 人 ，本次航班为 xx 主题 航班，要求乘务组根据自行设计的主题航班服务流程开展平飞后客舱服务（客舱 服务包括但不限于起飞后主题广播、细微服务、主题餐饮服务、主题活动等）， 在客舱服务过程中出现中度颠簸特情 ，颠簸平稳后发现第九排左侧 C 座孕妇旅 客出现腹部阵痛情况，请乘务组按照机上特情及应急医疗处置标准、流程开展特 情处置工作。

**考点：**

1. 结合主题航班的中英文广播展示

2. 主题航班客舱服务展示

3. 中度颠簸处置

4. 机上分娩

注意事项：主题航班为各乘务组自行设计，客舱服务内容、流程可结合主题航班 进行调整，可携带自行准备道具。整体考核时间为 30 分钟内，裁判员会结合主 题航班客舱服务状态随时下达特情、救护等指令，请乘务组仔细判断并执行指令。 考核结束后请第一时间恢复客舱原貌 ，所有道具归位。

**试题编号：** **5** **情境描述：**

三亚飞往广州航班 ，飞行时间 1 小时 30 分 ，乘务组 4 人 ，本次航班为 xx 主题 航班，要求乘务组根据自行设计的主题航班服务流程开展平飞后客舱服务（客舱 服务包括但不限于起飞后主题广播、细微服务、主题餐饮服务、主题活动等）， 在客舱服务过程中出现重度颠簸特情，颠簸平稳后发现第九排左侧 c 座旅客出现 头部出血外伤，请乘务组按照机上特情及应急医疗处置标准、流程开展特情处置 工作。

**考点：**

1. 结合主题航班的中英文广播展示

2. 主题航班客舱服务展示

3. 重度颠簸处置

4. 头部包扎

注意事项：主题航班为各乘务组自行设计，客舱服务内容、流程可结合主题航班 进行调整，可携带自行准备道具。整体考核时间为 30 分钟内，裁判员会结合主 题航班客舱服务状态随时下达特情、救护等指令，请乘务组仔细判断并执行指令。

考核结束后请第一时间恢复客舱原貌 ，所有道具归位。

**试题编号** **：6** **情境描述：**

乌鲁木齐飞往三亚航班，飞行时间 6 小时，乘务组 4 人，本次航班为 xx 主题航 班，要求乘务组根据自行设计的主题航班服务流程开展平飞后客舱服务（客舱服 务包括但不限于起飞后主题广播、细微服务、主题餐饮服务、主题活动等），在 客舱服务过程中出现重度颠簸特情 ，颠簸平稳后发现第九排右侧 H 坐旅客出现 上臂受伤，请乘务组按照机上特情及应急医疗处置标准、流程开展特情处置工作。

**考点：**

1. 结合主题航班的中英文广播展示

2. 主题航班客舱服务展示

3. 重度颠簸处置

4. 上臂受伤包扎

注意事项：主题航班为各乘务组自行设计，客舱服务内容、流程可结合主题航班 进行调整，可携带自行准备道具。整体考核时间为 30 分钟内，裁判员会结合主 题航班客舱服务状态随时下达特情、救护等指令，请乘务组仔细判断并执行指令。 考核结束后请第一时间恢复客舱原貌 ，所有道具归位。

**试题编号** **：7** **情境描述：**

三亚飞往昆明航班 ，飞行时间 2 小时 30 分 ，乘务组 4 人 ，本次航班为 xx 主题

航班，要求乘务组根据自行设计的主题航班服务流程开展平飞后客舱服务（客舱 服务包括但不限于起飞后主题广播、细微服务、主题餐饮服务、主题活动等）， 在客舱服务过程中出现重度颠簸特情 ，颠簸平稳后发现第九排右侧 H 坐旅客出 现晕厥，无意识无呼吸，请乘务组按照机上特情及应急医疗处置标准、流程开展 特情处置工作。

**考点：**

1. 结合主题航班的中英文广播展示

2. 主题航班客舱服务展示

3. 重度颠簸处置

4. CPR

注意事项：主题航班为各乘务组自行设计，客舱服务内容、流程可结合主题航班 进行调整，可携带自行准备道具。整体考核时间为 30 分钟内，裁判员会结合主 题航班客舱服务状态随时下达特情、救护等指令，请乘务组仔细判断并执行指令。 考核结束后请第一时间恢复客舱原貌 ，所有道具归位。

**试题编号** **：8** **情境描述：**

三亚飞往武汉航班 ，飞行时间 3 小时 10 分 ，乘务组 4 人 ，本次航班为 xx 主题 航班，要求乘务组根据自行设计的主题航班服务流程开展平飞后客舱服务（客舱 服务包括但不限于起飞后主题广播、细微服务、主题餐饮服务、主题活动等）， 在客舱服务过程中出现重度颠簸特情 ，颠簸平稳后发现第九排左侧 C 座孕妇旅 客出现腹部阵痛情况，请乘务组按照机上特情及应急医疗处置标准、流程开展特

情处置工作。

**考点：**

1. 结合主题航班的中英文广播展示

2. 主题航班客舱服务展示

3. 重度颠簸处置

4. 机上分娩

注意事项：主题航班为各乘务组自行设计，客舱服务内容、流程可结合主题航班 进行调整，可携带自行准备道具。整体考核时间为 30 分钟内，裁判员会结合主 题航班客舱服务状态随时下达特情、救护等指令，请乘务组仔细判断并执行指令。 考核结束后请第一时间恢复客舱原貌 ，所有道具归位。

**试题编号** **：9** **情境描述：**

三亚飞往杭州航班 ，飞行时间 3 小时 10 分钟 ，乘务组 4 人 ，本次航班为 xx 主 题航班，要求乘务组根据自行设计的主题航班服务流程开展平飞后客舱服务（客 舱服务包括但不限于起飞后主题广播、细微服务、主题餐饮服务、主题活动等）， 在客舱服务过程中出现后舱厨房失火特情，火情处置完毕后，有旅客因惊慌失措 撞到头部，乘务员需要对其进行头部包扎，请乘务组按照机上特情及应急医疗处 置标准、流程开展特情处置工作。

**考点：**

1. 结合主题航班的中英文广播展示

2. 主题航班客舱服务展示

3. 后厨房失火处置

4. 头部包扎处置

注意事项：主题航班为各乘务组自行设计，客舱服务内容、流程可结合主题航班 进行调整，可携带自行准备道具。整体考核时间为 30 分钟内，裁判员会结合主 题航班客舱服务状态随时下达特情、救护等指令，请乘务组仔细判断并执行指令。 考核结束后请第一时间恢复客舱原貌 ，所有道具归位。

**试题编号：** **10** **情境描述：**

三亚飞往西安航班 ，飞行时间 3 小时 30 分钟 ，乘务组 4 人 ，本次航班为 xx 主 题航班，要求乘务组根据自行设计的主题航班服务流程开展平飞后客舱服务（客 舱服务包括但不限于起飞后主题广播、细微服务、主题餐饮服务、主题活动等）， 在客舱服务过程中出现前舱厨房失火特情，火情处置完毕后，有旅客因惊慌失措 胳膊受伤，乘务员需要对其进行包扎，请乘务组按照机上特情及应急医疗处置标 准、流程开展特情处置工作。

**考点：**

1. 结合主题航班的中英文广播展示

2. 主题航班客舱服务展示

3. 前舱厨房失火处置

4. 上臂包扎处置

注意事项：主题航班为各乘务组自行设计，客舱服务内容、流程可结合主题航班 进行调整，可携带自行准备道具。整体考核时间为 30 分钟内，裁判员会结合主

题航班客舱服务状态随时下达特情、救护等指令，请乘务组仔细判断并执行指令。 考核结束后请第一时间恢复客舱原貌 ，所有道具归位。

**试题编号：** **11** **情境描述：**

三亚飞往天津航班 ，飞行时间 3 小时 30 分钟 ，乘务组 4 人 ，本次航班为 xx 主 题航班，要求乘务组根据自行设计的主题航班服务流程开展平飞后客舱服务（客 舱服务包括但不限于起飞后主题广播、细微服务、主题餐饮服务、主题活动等）， 在客舱服务过程中出现行李架失火特情 ，火情处置完毕后 ，有旅客因惊慌失措， 突然晕厥，无呼吸无意识，请乘务组按照机上特情及应急医疗处置标准、流程开 展特情处置工作。

**考点：**

1. 结合主题航班的中英文广播展示

2. 主题航班客舱服务展示

3. 行李架失火处置

4. CPR

注意事项：主题航班为各乘务组自行设计，客舱服务内容、流程可结合主题航班 进行调整，可携带自行准备道具。整体考核时间为 30 分钟内，裁判员会结合主 题航班客舱服务状态随时下达特情、救护等指令，请乘务组仔细判断并执行指令。 考核结束后请第一时间恢复客舱原貌 ，所有道具归位。

**试题编号：** **12**

**情境描述：**

三亚飞往石家庄航班 ，飞行时间 3 小时 30 分钟 ，乘务组 4 人 ，本次航班为 xx 主题航班 ，要求乘务组根据自行设计的主题航班服务流程开展平飞后客舱服务 （客舱服务包括但不限于起飞后主题广播、细微服务、主题餐饮服务、主题活动 等），在客舱服务过程中出现后洗手间失火特情 ，火情处置完毕后 ，发现第九排 左侧 C 座孕妇旅客出现腹部阵痛情况 ，请乘务组按照机上特情及应急医疗处置 标准、流程开展特情处置工作。

**考点：**

1. 结合主题航班的中英文广播展示

2. 主题航班客舱服务展示

3. 后洗手间失火处置

4. 机上分娩

注意事项：主题航班为各乘务组自行设计，客舱服务内容、流程可结合主题航班 进行调整，可携带自行准备道具。整体考核时间为 30 分钟内，裁判员会结合主 题航班客舱服务状态随时下达特情、救护等指令，请乘务组仔细判断并执行指令。 考核结束后请第一时间恢复客舱原貌 ，所有道具归位。

**试题编号：** **13** **情境描述：**

新加坡飞往三亚航班 ，飞行时间 2 小时 50 分钟 ，乘务组 4 人 ，本次航班为 xx 主题航班 ，要求乘务组根据自行设计的主题航班服务流程开展平飞后客舱服务 （客舱服务包括但不限于起飞后主题广播、细微服务、主题餐饮服务、主题活动

等），在客舱服务过程中出现快速释压 ，有旅客因惊慌失措撞到头部 ，乘务员需 要对其进行头部包扎，请乘务组按照机上特情及应急医疗处置标准、流程开展特 情处置工作。

**考点：**

1. 结合主题航班的中英文广播展示

2. 主题航班客舱服务展示

3. 快速释压处置

4. 头部包扎处置

注意事项：主题航班为各乘务组自行设计，客舱服务内容、流程可结合主题航班 进行调整，可携带自行准备道具。整体考核时间为 30 分钟内，裁判员会结合主 题航班客舱服务状态随时下达特情、救护等指令，请乘务组仔细判断并执行指令。 考核结束后请第一时间恢复客舱原貌 ，所有道具归位。

**试题编号：** **14** **情境描述：**

三亚飞往吉隆坡航班 ，飞行时间 2 小时 30 分钟 ，乘务组 4 人 ，本次航班为 xx 主题航班 ，要求乘务组根据自行设计的主题航班服务流程开展平飞后客舱服务 （客舱服务包括但不限于起飞后主题广播、细微服务、主题餐饮服务、主题活动 等），在客舱服务过程中出现快速释压 ，有旅客因惊慌失措胳膊受伤 ，乘务员需 要对其进行包扎，请乘务组按照机上特情及应急医疗处置标准、流程开展特情处 置工作。

**考点：**

1. 结合主题航班的中英文广播展示

2. 主题航班客舱服务展示

3. 快速释压处置

4. 上臂包扎处置

注意事项：主题航班为各乘务组自行设计，客舱服务内容、流程可结合主题航班 进行调整，可携带自行准备道具。整体考核时间为 30 分钟内，裁判员会结合主 题航班客舱服务状态随时下达特情、救护等指令，请乘务组仔细判断并执行指令。 考核结束后请第一时间恢复客舱原貌 ，所有道具归位。

**试题编号：** **15** **情境描述：**

暹粒飞往西安航班 ，飞行时间 2 小时 30 分钟 ，乘务组 4 人 ，本次航班为 xx 主 题航班，要求乘务组根据自行设计的主题航班服务流程开展平飞后客舱服务（客 舱服务包括但不限于起飞后主题广播、细微服务、主题餐饮服务、主题活动等）， 在客舱服务过程中出现快速释压，有旅客因惊慌失措，突然晕厥，无呼吸无意识， 请乘务组按照机上特情及应急医疗处置标准、流程开展特情处置工作。

**考点：**

1. 结合主题航班的中英文广播展示

2. 主题航班客舱服务展示

3. 快速释压处置

4. CPR

注意事项：主题航班为各乘务组自行设计，客舱服务内容、流程可结合主题航班

进行调整，可携带自行准备道具。整体考核时间为 30 分钟内，裁判员会结合主 题航班客舱服务状态随时下达特情、救护等指令，请乘务组仔细判断并执行指令。 考核结束后请第一时间恢复客舱原貌 ，所有道具归位。

**试题编号：** **16** **情境描述：**

三亚飞往暹粒航班 ，飞行时间 1 小时 30 分钟 ，乘务组 4 人 ，本次航班为 xx 主 题航班，要求乘务组根据自行设计的主题航班服务流程开展平飞后客舱服务（客 舱服务包括但不限于起飞后主题广播、细微服务、主题餐饮服务、主题活动等）， 在客舱服务过程中出现快速释压 ，发现第九排左侧 C 坐孕妇旅客出现腹部阵痛 情况 ，请乘务组按照机上特情及应急医疗处置标准、流程开展特情处置工作。

**考点：**

1. 结合主题航班的中英文广播展示

2. 主题航班客舱服务展示

3. 快速释压处置

4. 机上分娩

注意事项：主题航班为各乘务组自行设计，客舱服务内容、流程可结合主题航班 进行调整，可携带自行准备道具。整体考核时间为 30 分钟内，裁判员会结合主 题航班客舱服务状态随时下达特情、救护等指令，请乘务组仔细判断并执行指令。 考核结束后请第一时间恢复客舱原貌 ，所有道具归位。