

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。