



张家界航空工业职业技术学院  
ZHANGJIAJIE INSTITUTE OF AERONAUTICAL ENGINEERING

## 机场运行服务与管理

# 专业技能考核题库

专业名称:	机场运行服务与管理
专业代码:	500408
适用年级:	2021 级
所属学院:	航空管理学院
专业负责人:	黄勇
制(修)订时间:	2022 年 4 月

## 目录

旅客运送技能部分 .....	3
第一模块 乘机登记 .....	3
第二模块 旅客服务 .....	10
第三模块 行李运输服务 .....	16
货运员技能部分 .....	23
第四模块 货物收运 .....	23
第五模块 货物出港 .....	29
第六模块 货物进港 .....	35
第七模块 特种货物运输 .....	40
第八模块 货物不正常运输处理 .....	44

# 张家界航空工业职业技术学院

## 机场运行服务与管理专业技能考核题库

### 旅客运送技能部分

#### 第一模块 乘机登记

1. 试题编号：1-1 根据系统查询结果，回答问题（20分）

```
SY: FM9304/28FEB16 CAN/O OP/NAM
CWT200000 UWT199784 CAW018204 UAW017988 WTN1 KG TCI
738/A/B5315 GTD/B POS/GATE BN003 AK00000 CD00000
BDT0700 SD0735 ED0730 BK74138
CNF/F8Y156 CAP/F8Y154 AV/F8Y151
*CANPVG R000/142 C000/003 B0000/000000
SB000/000 B0000
SA000/000 EXST00/00 XCR00/00 ZCR00/00
RET000/136 CET000/003
*****>>>WELCOME TO SHANGHAI PU DONG<<<*****
```

请问航班的航段、登机时间、订座总人数、仍可利用值机业载、预计离港时间分别是什么？

解答：

#### (1) 任务描述

(根据离港系统的指令查询航班，登机时间并且识读其重要信息)

#### (2) 实施条件

(机房，离港系统，离港系统指南)

#### (3) 考核时量

(20MIN)

#### (4) 评分细则

(共20分，每小题4分)

2. 试题编号：1-2 根据登机牌的信息，回答下列问题（20分）



请问航段、舱位、座位号、客票号码、航班号分别是什么？

解答：

(1) 任务描述

(根据航班信息的内容掌握登机牌的识读)

(2) 实施条件

(电脑机房, eterm 系统)

(3) 考核时量

(20min)

(4) 评分细则

(共 20 分 每小题 4 分)

3. 试题编号：1-3 根据离港系统指令，回答下列问题 (20 分)

- 1) 根据票号提取旅客信息\_\_\_\_\_
- 2) 根据证件号提取旅客信息\_\_\_\_\_
- 3) 根据姓名提取旅客信息 \_\_\_\_\_
- 4) 根据订座记录提取旅客信息 \_\_\_\_\_

(1) 任务描述

(根据离岗系统指令，查看旅客信息)

(2) 实施条件

(电脑机房，离港系统)

(3) 考核时量

(20min)

(4) 评分细则

(共 20 分 每小题 5 分)

4. 试题编号：1-4 根据登机牌信息，回答下列问题 (20 分)

- 1) 航程是 \_\_\_\_\_
  - 2) 航班号、座位号 \_\_\_\_\_
  - 3) 在离港系中选取座位指令 \_\_\_\_\_
  - 4) 航空公司、航空公司联盟 \_\_\_\_\_
- 附 登机牌信息



(1) 任务描述

(根据离岗系统指令，选取座位号)

(2) 实施条件

(电脑机房，离港系统)

(3) 考核时量

(20min)

(4) 评分细则

(共 20 分 每小题 5 分)

5. 试题编号：1-5 现有 7 月 20 日南航（CZ327）从广州飞往洛杉矶，机上有病残，孕妇，无成人陪伴儿童，盲人旅客。（20 分）

- (1) 在飞机上如何分配座位\_\_\_\_\_
- (2) 根据航班号提取航段信息指令\_\_\_\_\_
- (3) 查询此航班信息的指令 \_\_\_\_\_
- (4) 无成人陪伴儿童的代码 \_\_\_\_\_

(1) 任务描述

(根据离岗系统指令，选取座位 eterm 系统的航班信息查询及旅客代码)

(2) 实施条件

(电脑机房，离港系统、ETERM 系统)

(3) 考核时量

(20min)

(4) 评分细则

(共 20 分 每小题 5 分)

6. 试题编号：1-6 根据系统结果，回答下列问题 （20 分）

```
▶DETR:TN/784-3680613633,AIR/CZ
ISSUED BY:                               ORG/DST: CAN/SIN                BSP-I
E/R: Q/NONEND PENALTY APPLS
TOUR CODE:
PASSENGER: HU/JIAQI
EXCH:                                       CONJ TKT:
O FM:1CAN CZ      3039  B 23APR 1245 OK B2KRPWQB      /23APR0 1PC OPEN FOR USE
      T21  RL:HY6FES /NXL8CYCA
      TO: SIN
FC:
FARE:                                       FOP:
TAX:                                       OI:
TOTAL:                                      TKTN: 784-3680613633
```

- 1) 请回答此行程的航班号、客票号码、客票状态\_\_\_\_\_
- 2) 显示此信息内容的指令是 \_\_\_\_\_

(1) 任务描述

(根据 eterm 系统查询客票信息，客票信息状态的查看)

(2) 实施条件

(电脑机房、ETERM 系统)

(3) 考核时量

(20min)

(4) 评分细则

(共 20 分 每小题 10 分)

7. 试题编号: 1-7 一旅客张平带一儿童 5 月 3 日 CZ3101 广州飞北京, 托运行李 1 件 10 公斤, 并要求将他们的位置安排在前排座位。

(20 分)

请写出指令步骤:

(1) 任务描述

(根据离岗系统指令, 选取座位号)

(2) 实施条件

(电脑机房, 离港系统)

(3) 考核时量

(20min)

(4) 评分细则

(共 20 分 前两步各 6 分, 最后一步 8 分)

8. 试题编号: 1-8 旅客乘坐 3 月 6 日 HU7358CSX—NGB 航班 Y 舱, 该旅客带自理行李一件 10 公斤上飞机, 托运行李 1 件 10 公斤,

购买的是电子客票，ID号 430440197801151328，请为其办理乘机手续。（20分）

请写出指令步骤：

（1）任务描述

（根据离岗系统指令，办理等登机手续）

（2）实施条件

（电脑机房，离港系统）

（3）考核时量

（20min）

（4）评分细则

（共20分 前两步各6分，最后一步8分）

9.试题编号：1-9 一团体旅客4月13号CA1011北京飞广州，其中的1-5，12，14（儿童），16号八位旅客一起来办理登机手续，并托运行李15件150公斤，请接收他们。（20分）

请写出操作指令。

（1）任务描述

（根据离岗系统指令，接收旅客）

（2）实施条件

(电脑机房, 离港系统)

(3) 考核时量

(20min)

(4) 评分细则

(共 20 分 前两步各 6 分, 最后一步 8 分)

10. 试题编号: 1-10 国际票值机的时候, 请写出证件检查的步骤。

(20 分)

(1) 任务描述

(国际票证件检查和核对)

(2) 实施条件

(电脑机房, 离港系统)

(3) 考核时量

(20min)

(4) 评分细则

(共 20 分 前 5 步各 3 分, 最后一步 4 分)

## 第二模块 旅客服务

1. 试题编号：2-1 请写出无成人陪伴儿童旅客座位安排原则。

(1) 任务描述

(无成人陪伴儿童旅客座位安排)

(2) 实施条件

(电脑机房, ETERM 系统)

(3) 考核时量

(20min)

(4) 评分细则

(共 20 分 每小题 4 分)

2. 试题编号：2-2 请写出轮椅旅客的分类及服务代码以及申请轮椅服务。(20 分)

(1) 任务描述

(ETERM 系统指令, 特殊旅客服务代码输入)

(2) 实施条件

(电脑机房, ETERM 系统)

(3) 考核时量

(20min)

(4) 评分细则

(共 20 分 每题 4 分)

3. 试题编号: 2-3 查看 1 月 19 日 CA101 航班 VIP 旅客信息, 并为其预留前排过道座位。(20 分)

(1) 任务描述

(离岗系统指令, 接收重要旅客)

(2) 实施条件

(电脑机房, 离港系统)

(3) 考核时量

(20min)

(4) 评分细则

(共 20 分 前两步 6 分, 后一步 8 分)

4. 试题编号: 2-4 11 月 19 日 ZH9105 航班上, 要预订婴儿且申请婴儿餐食、婴儿的年龄限制, 写出操作指令。(20 分)

(1) 任务描述

(ETERM 系统, 接收特殊旅客)

(2) 实施条件

(电脑机房, 离港系统, ETERM 系统)

(3) 考核时量

(20min)

(4) 评分细则

(共 20 分 每小题 5 分)

5. 试题编号: 2-5 不能安排在紧急出口的旅客有哪些。(20 分)

(1) 任务描述

(离港系统, 接收特殊旅客)

(2) 实施条件

(电脑机房, 离港系统)

(3) 考核时量

(20min)

(4) 评分细则

(共 20 分 每小题 5 分)

6. 试题编号: 2-6 请写出下列中文对应的操作指令。(20 分)

(1) 删除多名旅客记录\_\_\_\_\_

(2) 减去所有行李\_\_\_\_\_

(3) 删除一名旅客记录\_\_\_\_\_

(4) 减去旅客常客卡号\_\_\_\_\_

(1) 任务描述

(离港系统, 接收特殊旅客)

(2) 实施条件

(电脑机房, 离港系统)

(3) 考核时量

(20min)

(4) 评分细则

(共 20 分 每小题 5 分)

7. 试题编号: 2-7 查询三字代码、二字代码的指令。(20 分)

1) 查询所有国名及对应两字码\_\_\_\_\_

2) 用英文查询国家两字代码\_\_\_\_\_

3) 用航空公司代码查寻对应的航空公司 \_\_\_\_\_

4) 用航空公司名称查询对应的代码 \_\_\_\_\_

(1) 任务描述

(离港系统, 代码查询指令)

(2) 实施条件

(电脑机房, 离港系统)

(3) 考核时量

(20min)

(4) 评分细则

(共 20 分 每小题 5 分)

8. 试题编号: 2-8 电子客票婴儿的接收, 请写出指令和步骤。

(20 分)

(1) 任务描述

(离港系统, 接收特殊旅客)

(2) 实施条件

(电脑机房, 离港系统)

(3) 考核时量

(20min)

(4) 评分细则

(共 20 分 每步骤 10 分)

9. 试题编号: 2-9 在系统中座位布局图中字母表示的含义, 请写出。(20 分)

(1) 任务描述

(离岗系统指令, 旅客座位安排)

(2) 实施条件

(电脑机房, 离岗系统)

(3) 考核时量

(20min)

(4) 评分细则

(共 20 分 每题 4 分)

10. 试题编号：2-10 请写出提取旅客记录四种方式及格式。(20分)

- 1) 根据记录编号提取记录\_\_\_\_\_
- 2) 根据姓氏提取记录\_\_\_\_\_
- 3) 根据登机号提取记录，接收完旅客 \_\_\_\_\_
- 4) 根据座位号提取记录，接收完旅客\_\_\_\_\_

(1) 任务描述

(离岗系统指令，旅客记录提取)

(2) 实施条件

(电脑机房，离岗系统)

(3) 考核时量

(20min)

(4) 评分细则

(共 20 分 每题 5 分)

(1) 任务描述

(ETERM 系统、离岗系统指令，旅客记录提取、订座记录)

(2) 实施条件

(电脑机房，离岗系统、ETERM 系统)

(3) 考核时量

(20min)

(4) 评分细则

(共 20 分 理论部分各 2 分 指令部分 14 分)

### 第三模块 行李运输服务

1. 试题编号：3-1 在航空运输中哪些不得作为行李运输的物品及行李接收指令。(20分)

(1) 任务描述

(离岗系统指令, 行李接收)

(2) 实施条件

(电脑机房, 离岗系统)

(3) 考核时量

(20min)

(4) 评分细则

(共20分 每小题4分)

2. 试题编号：3-2 某旅客带年龄1岁半双胞胎乘飞机，购买国内航班经济舱客票，Y舱价格CNY2000。托运行李有：

一个行李箱 22KG

二箱荔枝 12KG

一台电脑 8KG

四罐进口奶粉 10KG

是否要交行李费？如果要，计费重量和费率如何计算？。(20分)

(1) 任务描述

(离岗系统, 计算出重量和行李费率)

(2) 实施条件

(电脑机房, 离岗系统)

(3) 考核时量

(20min)

(4) 评分细则

(共 20 分 每步各 5 分)

3. 试题编号: 3-3 计重制: 旅客持经济舱客票, 办理乘机手续时  
托运 2 件行李, 一共重 30 公斤, 其中一套高尔夫球球具 10 公斤。

请问: 旅客行李是否超重? 超重几公斤? (20 分)

(1) 任务描述

(离岗系统指令, 行李重量计算)

(2) 实施条件

(电脑机房, 离岗系统)

(3) 考核时量

(20min)

(4) 评分细则

(共 20 分 前两步各 6 分, 后一步 8 分)

4. 试题编号：3-4 旅客航程为 PEK-NNG，乘坐经济舱，已知旅客购买经济舱 5 折票，价格为人民币 820 元，托运 50 千克的行李，请计算应收旅客多少逾重行李费？（20 分）

(1) 任务描述

(离岗系统，行李超重计算)

(2) 实施条件

(电脑机房，离岗系统)

(3) 考核时量

(20min)

(4) 评分细则

(共 20 分 每步各 4 分 )

5. 试题编号：3-5 旅客乘坐国内航班经济舱，携带行李 30kg，经济舱全价 CNY1910.00。请问旅客的行李超重了吗？求逾重行李费？（20 分）

(1) 任务描述

(行李超重计算)

(2) 实施条件

(电脑机房)

(3) 考核时量

(20min)

(4) 评分细则

(共 20 分 每步各 5 分)

6. 试题编号：3-6 乘坐国内航班经济舱，旅客可带入客舱的非托运行李的规格？（20 分）

(1) 任务描述

(行李规格)

(2) 实施条件

(电脑机房)

(3) 考核时量

(20min)

(4) 评分细则

(共 20 分 前一步 4 分 后两步各 8 分)

7. 试题编号：3-7 旅客乘坐 10 月 6 日 CZ8751 CSX—NGB 航班 Y 舱，该旅客带宠物一只 3 公斤上飞机，托运行李 1 件 10 公斤，购买的是电子客票，ID 号 430440197801151328，请为其办理乘机手续。

请写出操作指令。(20分)

(1) 任务描述

(离港系统, 宠物运输操作指令)

(2) 实施条件

(电脑机房, 离港系统)

(3) 考核时量

(20min)

(4) 评分细则

(共20分 前两步各6分, 后一步8分)

8. 试题编号: 3-8 旅客 WHW, 乘本月 2 号 CZ372 航班, OSA----CAN, 遗失一托运行李, 行李牌号码: CZ156788, 目的地广州, BK03SWX 型, 内有: BLACK EVENING DRESS, SONY WALKMAN, RED SLIPPERS, 外有: GREAT WALL HOTEL LABEL, 最后在大坂看见。请为南航广州 (LL) 部门向大坂 (LL) 部门, 拍发一份编号为 05010 的少收行李查询电报。请写出电报 (20分)

(1) 任务描述

(离港系统, 拍发电报指令)

(2) 实施条件

(电脑机房, 离港系统)

(3) 考核时量

(20min)

(4) 评分细则

(共 20 分 前 8 步各 2 分, 后四步总和 4 分)

9. 试题编号: 3-9 请用指令对本日 MU5302 航班的旅客王红的乘机手续进行操作。(20 分)

(1) 任务描述

(离港系统, 行李操作指令)

(2) 实施条件

(电脑机房, 离港系统)

(3) 考核时量

(20min)

(4) 评分细则

(共 20 分 每题各 10 分)

10. 试题编号: 3-10 请根据以下内容书写行李运输事故记录单。  
(20 分)

旅客周星先生乘坐 CA102 航班于 11 月 10 日从香港到北京, 随机运的一件行李丢失, 行李牌号: CA2365987, 行李为绿色硬箱(GN02WXX); 行李行程: HKG-PEK, 箱子牌子: SAMSONITE; 行李牌上的目的站: PEK; 行李重量: 20KG

### (1) 任务描述

(离港系统, 行李运输事故单据书写)

### (2) 实施条件

(电脑机房 离港系统)

### (3) 考核时量

(20min)

### (4) 评分细则

(共 20 分 前面步骤各 2 分, 最后一步 4 分)

## 货运员技能部分

### 第四模块 货物收运

1. 试题标号：4-1 托运人在三亚机场托运 2 件货物至北京，实际毛重为 20 千克，货物品名为兰花，外包装为纸箱，货物的尺寸为 25×40×36CM×2。（20 分）

1) 此票货物在收运过程中，外包装应张贴何种标签？

航线	货物运价				
三亚至	M	N	45	100	300
北京	30	4.5	3.3	2.6	2.1

2) 计算货物的航空运费并填制货单。

解答：

2. 试题编号：4-2 托运人交运一票从广州运往成都的货物一件，毛重 3.5 千克，货物品名为服装样品，包装为纸箱，尺寸 20cmx30cmx20cmx1，计算该票货物航空运费。

航线	货物运价				
三亚至	M	N	45	100	300
北京	30	6.70	4.00	2.30	2.00

解：

3. 试题编号：4-3、

Routing: Beijing, CHINA (BJS)

To Tokyo, JAPAN (TYO)

Commodity: MACHINERY

Gross Weight: 2 Pieces EACH 18.9KGS

Dimensions: 2 Pieces 70×47×35CM EACH

计算该票货物的航空运费：

公布运价如下：

BEIJING CN BJS

Y. RENMINBI CNY KGS

TOKYO JP

M 230

N 37.51

45 28.13

解答：

4.试题编号：4-4、一件机械设备零件，乌鲁木齐运至北京，总重量为260KG，木箱包装，货物体积尺寸为60×40×20CM。

请问该货物能否装入737-800飞机的下货舱？如果不可以如何处理？

解答：

5.试题编号：4-5、托运人交运一票从烟台运往上海的货物，毛重550千克，货物品名为海鲜，包装为泡沫箱，尺寸为60CM×70CM×50CM×10，计算该票货物航空运费。

运价：M 30.00

N 3.70

45 3.80

100 1.60

300 1.50

500 1.40

0300

500 1.00

解答：

6.试题编号：4-6、托运人交运一票从沈阳运往上海的货物，毛重 220.0 千克，货物品名为仪器，包装为纸箱，尺寸为 50CM×60CM×65CM×8，计算该票货物航空运费。

运价：M 30.00

N 6.60

45 5.30

100 4.60

300 4.00

解答：

7.试题编号：4-7、托运人交运一票从沈阳运往厦门的货物，毛重 15 千克，货物品名为冻羊肉，包装为纸箱，尺寸为 40CM×30CM×20CM×3，计算该票货物航空运费。

运价：M 30.00

N 9.50

45 7.60

100 6.70

300 5.70

解答：

8.试题编号：4-8、托运人交运一票从沈阳运往大连的货物，毛重 60 千克，货物品名为兰花，包装为纸箱，尺寸为 80CM×80CM×60CM×2，计算该票货物航空运费。

运价：M     30.00

      N     2.70

      45    2.20

      100   1.90

      300   1.60

解答：

9.试题编号：4-9、托运人交运一票从海口运往长春的货物，毛重 34.5 千克，货物品名为天然珍珠，包装为木箱，尺寸为 60CM×45CM×30CM×3，计算该票货物航空运费。

运价：M	30.00
N	13.20
45	10.60
100	9.20
300	7.90

解答：

10.试题编号：4-10、请简单说明国内货物运输地面运输费的收取标准。

解答：

## 第五模块 货物出港

1. 试题编号：5-1、5月4日，托运人托运货物从北京到上海虹桥，执行的航班有 CA3108，CZ3101，HU7605，货物分别为：

- 1) 784-34512376，30 件/1300 千克，北京到上海虹桥，品名为水蜜桃；
- 2) 784-12345675，5 件/700 千克，北京到上海虹桥，品名为服装；
- 3) 784-32566892，4 件/90 千克，北京到上海虹桥，品名为银制手表；
- 4) 784-34512354，4 件/180 千克，北京到上海虹桥，品名为鸡苗；
- 5) 784-12345642，8 件/400 千克，北京到上海虹桥，品名为外交信袋。

由于航班载量有限，必须拉下货物 300 千克。根据以上信息，确定航班号，填写货邮舱单。（20 分）

填开货物运输分批发运单。

### 货邮舱单

航班号 CZ3101 飞机号 \_\_\_\_\_ 飞行日期 5 月 4 日 装机站 \_\_\_\_\_

序号	货运单号	件数	重量	品名	始发站	目的站	备注
1							
2							
3							
4							
5							
合计							
制表		××		复核	××		

北京\_

备注：确定航班 2 分；2. 备注项每个 2 分，合计各 2 分，签名 2 分，根据拉货规则，应拉下服装，选择错误扣 4 分。

2. 试题编号：5-2 货物装载电报（20 分）

4 月 25 日 HU4355 航班西安至南宁，有 3 件货物，品名：犬，重量：76 公斤，装载在 2 舱，货单号为 880-45782152。请拍发特种货物装载电报。

解答：

备注：项目漏发一项扣 4 分；项目不规范一处扣 4 分；总共 20 分。

3. 试题编号：5-3、请根据以下信息，制作完成货邮舱单：货物运输时间为 10 月 11 日（星期六），飞机号 B2531, 999-12345653, 1 件/40 千克，PEK-NGO，货物品名为 Gold, 999-34512354, 4 件/80 千克，PEK-NGO, 货物品名为 Bird; 999-12345631, 8 件/450 千克, PEK-NGO, 货物品名为 Clothing; 999-12345620, 10 件/250 千克，PEK-NGO, 货物品名为 Car Parts.

解答：（每小题 5 分）

货运货物舱单

运单号 码	品名	件数	重 量 ( 千 克)	始发站	到达站	备注	经手人 签字


4. 试题编号：5-4、一票国内货物，货运单号码 781-78655356，货物共 5 件 150 公斤，上海至锡林浩特，在呼和浩特机场中转，上海呼和浩特东方航空公司承运，呼和浩特锡林浩特海南航空公司承运，填写货物中转舱单。

解答：（每小题 5 分）

航空货物中转舱单

货运单号码	货运单目的地	货运单件数	货运单重量	备注

5. 试题编号：5-5、货物运输的过程中，配载应注意哪些规定？

解答：

6. 试题编号：5-6、 根据以下电报内容，回答下列问题。（20 分）

(1) MADLLIB

(2).CPHLLSK (3)141312 (4) OHD

(5) MADIB12345

- (6) NM EMILY BRONE
- (7) TN SK454355
- (8) TC BL01CWX
- (9) RT MAD/CPH FD SK005/14

解答：

7. 试题编号：5-7、看以下电报，说明每一部分代表的内容。

- (1) FCOLLAZ
- (2).LHRLLAZ (3)180325 (4) FWD
- (5) OUR OHD LHRAZ12345
- (6) YOUR AHL FCOAZ67890
- (7) AZ876543/SMITH/AZ3221/14 13
- (8) O/B BA473/18 LHR/FCO (9) EXT (XT) AZ543276。(20

分)

解答：

8. 试题编号：5-8、向上海东方航空货运吨位控制中心预定指定航班的舱位预定电报，货运单号码为 781-87654326，货物共 8 件 450 公斤，货物品名服装，体积 50\*60\*100 厘米/件，上海-香港，预定 7 月 30 日 MU503 航班。请拟写指定航班的舱位预订申请电报。

解答：

9. 试题编号：5-9、根据邮件总路单与邮件运价表，计算航空运费并填写航空邮运结算单

寄发航空邮件总路单

北京航空 交 大连 总单 第 0061 号

格数	路单号	交运局名	接收局名	邮件类别	袋数	毛重（千克）	备注
1							
2							
共计							
附路单 份 张							

交运：

北京航空站

2021 年 10 月 30 日 程立 收运站

自北京始发至各地邮件运价表

目的站	单价	150% 运价	目的站	单价	150% 运价	目的站	单价	150% 运价
沈阳	3.90	5.85	南昌	6.70	10.05	广州	8.60	12.90

大连	3.60	5.40	福州	7.70	11.55	长沙	6.90	10.35
----	------	------	----	------	-------	----	------	-------

航空邮件结算单

邮件种类(特快、普快)		件数/体积	实际重量	计费重量
特快				
航空运费 (元)	元/KG (特快)		储运注意事项及其他:	
	元/KG (普件)			

评分标准：(每小题 5 分)

10. 试题编号 5-10、请简要说明货物装卸的一般要求。

解答：

## 第六模块 货物进港

1. 试题编号：6-1、4月20日，深圳至天津航班 ZH1508，到达两批货物（托运人李\*），分别为：

479-12354862，15件/200千克，货物品名为纸箱包装的陶瓷炊具。

479-12354873，2件/10千克，货物品名为放射性同位素。

其中货单号 999-12354862 的货物有 1 件破损。货物到达当天即发出到货通知。

4月24日，深圳至天津航班 CA1508，又到达一批货物，

479-12354884，6件/140千克，货物品名为冻鱼。

三票货物为同一收货人张\*，收货人在4月24日提走全部货物，其中 479-12354884 此票货物已经超过 6 个小时。

1) 请填好破损的货物运输事故签证。

货物运输事故签证	NO			
货运单或邮件路单号码				
托运人、地址				
收货人、地址				
货物品名	件数/重量	包装		
受损品名	件数/重量			
货物价值	损失价值	(保价、保险、普货)		
事故类别	1 货物损坏	2 包装破损	3 丢失	4 受潮
事故发生或发现地点	日期	航班		
事故主要情况				
事故处理情况				

填写单位 XXX

经办人（签字）XXX

日期 XXX

收（发）货人（签字）XXX

2) 计算应收取的保管费。

备注：货物运输事故签证填写完整计 10 分，其中填写单位，经办人，日期等都要填写。

2. 试题编号 6-2、一批冷冻虾 35 公斤，4 月 5 号晚上 9 点到达西安咸阳国际机场，机场及时通知收货人提货；4 月 7 日早上收货人前来取货。是否收取保管费？若收取保管费应如何计算？

解答：

3. 试题编号：6-3、10 月 15 日，吉林至北京 CA1620 航班上装有以下货物，请根据货物种类制作进港交接单。（20 分）

货运表

货运单号码	始发站/目的站	件数	重量	货物品名
-------	---------	----	----	------

999-12345631	青岛/北京	20	400	仙桃
999-123454642	青岛/北京	1	40	外交信袋
999-12345675	青岛/北京	10	400	计算机
999-12345686	青岛/北京	3	300	汽车配件

备注：每小题 1 分

### 货物交接单

货运单号码	件数	重量	航班日期	始发站	目的站	货物品名
总计						
签收栏						

4. 试题编号：6-4、简述货物仓储的注意事项。

解答：

5.试题编号：6-5、请简述货物运输的安全性保障要求。

解答：

6.试题编号：6-6、请简述货物的发运顺序的内容。

解答：

7.试题编号：6-7、请简要说明中转货物运输过程当中对于“活体动物及鲜活易腐货物的运输规定”。

解答：

8.试题编号：6-8、请简要说明中转货物运输过程中中转站接受货物时应检查的项目内容。

解答：

9.试题编号：6-9、请简要说明到达货物接收工作当中“仓储”的工作内容。

解答：

10.试题编号：6-10、请简要说明普通货物保管费的收费标准。

解答：

## 第七模块 特种货物运输

1.试题编号：7-1、列举在托运前必须实施检疫的植物类产品（至少 5 个）并简述托运政府规定的濒危植物或者国家保护植物需提供什么证明。（20 分）

解答：

2.试题编号：7-2、在国内航空货物运输中，收运骨灰时应要求托运人出示哪些证明文件？并简述骨灰的包装规定。（20 分）

解答：

3.试题编号：7-3、阐述航空危险品运输的操作原则。

解答：

4.试题编号：7-4、一托运人从上海运往巴黎一批蔬菜，代理人应如何向航空公司交运。

问：承运前应查阅 TACT 规则中的哪些规定？该批货物必须具备哪些收运条件？货物的包装应符合哪些收运条件？货物的外包装上应栓挂什么标签？应注意哪些运输事项？简单说明蔬菜在航空运输中的处理要求。

解答：

5.试题标号：7-5、有一托运人准备从北京运往新加坡一只小狗，代理人如何向航空公司交运。

问：收运这只小狗的各项注意事项应参照 IATA 出版的哪本手册？

托运人应提交哪些文件？

容器上应贴哪些标签？

解答：

6.试题编号：7-6、一托运人从北京运往纽约一批打火机，代理人应如何向航空公司交运货物。

问：（1）承运该货物应参照哪本手册？

托运人应提交哪些文件？

解答：

7.试题编号：7-7、写出下列特种货物英文代码的中文名称：

BIG 、 VAL 、 FRZ 、 PER 、 HEG 。

解答：

BIG

VAL

FRZ

PER

HEG

8.试题编号：7-8、请简述鲜活易腐货物关于装载以及在货物到达目的站机场的交付办法。

解答：

9.试题编号：7-9、请简要说明危险品运输的基本原则。

解答：

10.试题编号：7-10、请简述贵重物品的定义及贵重物品仓储规定。

解答：

## 第八模块 货物不正常运输处理

1.试题编号：8-1 5月16日，三亚到北京 HU7180 航班，北京多收一票货物，货运单号码为 880-64824255，1 件 60 千克，三亚-乌鲁木齐。按要求拍发业务电报。（20 分）

解答：

2.试题编号：8-2、5月9日，MU6457 杭州到宁波的航班，货物 781-78457562 ， 20 件 550 公斤的印刷品全部拉下，要求目的站把此票货单退回，按要求拍发电报（20 分）

解答：

3.试题编号 8-3、当货物运输的过程中，出现拉货现象，将如何处理？（20 分）

解答：

#### 4. 试题编号：8-4

一票从北京运往伦敦的机器配件在巴黎中转，每件 25 千克，当在巴黎中转时，由于临时出现问题，发货人向航空公司提出停止运输，且返回北京。

问：发货人的请求是否可以得到航空公司的许可？为什么？返回的机器配件的运费由谁来支付？

解答：

#### 5. 试题编号：8-5

一票由东京到北京的仪器，每千克价值 100 美元，共 20 千克，货运单上无声明价值。在装运的过程中，由于搬运工人不小心，使仪器受到震荡。当收货人收到货物后，经检查，仪器已出现明显的损坏，

收货人立即向承运人提出索赔，此时，距离收货人收到货物已 10 天。

问：收货人是否可以提出索赔？若可以索赔，收货人应提供哪些文件？航空公司应如何办理理赔手续？若可以索赔，收货人可以得到多少赔偿？

解答：

#### 6. 试题编号：8-6

货运单号 999-64824244 的一票货物，LAX-BJS，10 件/230KG，服装；于 8 月 29 日，CA984 航班；9 月 27 日清仓时发现货物丢失 2 件/70KG。对该货物的处理办法？

解答：

7.试题编号：8-7

一票从上海运往泰国的整套流水线机器，货运单号 777-89783442，由于机器比较庞大，用了 6 个箱子，每件重量 60 公斤，整套机器的价值 USD6000，无申明价值，在终点站接货时，发现一个箱子开裂，经检验，这个箱子的机器已完全受损，其他 5 个箱子完好。

(1) 航空公司的赔偿依据？

(2) 航空公司应如何赔偿？

解答：

8.试题编号：8-8

托运行李丢失的一般处理程序是什么？

解答：

9.试题编号：8-9

一票货物 5 件，30KG，航程为三亚—海口—上海，中转站海口卸机时，只卸下 4 件，25KG，剩下一件 5KG 的货物被航班带往上海。海口站发现应如何处理，上海站收到货物应如何处理？

解答：

10.试题编号：8-10

9 月 26 日，CA1344 航班，飞机号 B2319，中转站北京多收一票货物，货运单号为 784-64824255,5 件 60 千克，始发站广州，终点站长春。

请简述此种货物不正常运输情况的处理程序？

请拟定不正常运输业务查询电报的标准格式电文？

解答：