



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

民航运输服务

专业技能考核题库

专业名称:	民航运输服务
专业代码:	500401
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

一、订座模块.....	3
二、客票销售模块.....	18
三、旅客订座、出票模块.....	31
四、客票售后服务模块.....	43
五、票价计算和行李运输模块.....	55

张家界航空工业职业技术学院 民航运输服务专业技能考核题库

一、订座模块

按照民航售票客运员要求着装，注意仪容、仪表、仪态，按照礼貌用语沟通进行技能考核业务办理。

1. 试题编号：1-1：根据 eterm 系统指令查询《班期时刻表》并获取航班信息。

(1) 任务描述

(根据 eterm 系统指令和中国南方航空班期时刻表查询相应三字代码、二字代码、机型信息、班期信息和飞行时间)

中国南方航空班期时刻表：

FROM HAIKOU (HAK) 海口 至						
TO GUANGZHOU 广州						
1234567	0740	0840	3203	757		29/10-24/03
1234567	0950	1050	3933	757		29/10-24/03
. 2. 45. 7	1145	1240	3318	320		29/10-24/03
1. 3. . 6.	1145	1240	3318	757		29/10-24/03
1234567	1250	1345	3507	757		29/10-24/03
1234567	1330	1425	3360	738		29/10-24/03
1234567	1455	1600	3535	733		29/10-24/03
1234567	1750	1850	3320	757		29/10-24/03

1) 温州的三字代码是_____。

2) 738 是 _____ 机型的缩写。

3) 通过指令查询 NZ 是 _____ 航空公司。

4) 通过查询《班期时刻表》并回答：从海口至广州南航每周一上午 0900-1200 之间有

_____ 个航班，每周三下午 1200-1800 之间有 _____ 个航班。

5) 通过查询《班期时刻表》并回答：表中从海口出发的南航去程航班有 _____ 个，分别是 _____。

(2) 实施条件

(电脑机房, eterm 系统操作, 《班期时刻表》查询)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分, 共 5 题, 三字、二字代码和机型 15 分; 班期时刻表认知 5 分, 职业道德与职业素养表现 5 分)

2. 试题编号: 1-2: 根据 eterm 系统指令查询《班期时刻表》并获取航班信息。

(1) 任务描述

(根据 eterm 系统指令和中国南方航空班期时刻表查询相应三字代码、二字代码、机型信息、班期信息和飞行时间)

中国南方航空班期时刻表:

FROM NANJING (NKG) 南京 至						
TO GUANGZHOU 广州						
.....7	1230	1425	3514	320		29/10-18/03
12.456.	1230	1425	3514	735		30/10-24/03
..3....	1230	1425	3514	757		01/11-21/03
1234567	1730	1925	3508	757		29/10-24/03

1) 长春的三字代码是_____。

2) 735 是_____的缩写。

3) 美国联合航空公司的两字代码是_____。

4) 查阅以下南航《班期时刻表》并回答: 3 月 22 日(周二)从南京至广州南航有_____个航班, 起飞时间为_____。

5) 查阅以下南航《班期时刻表》并回答: 表中从南京至广州的飞行小时约是_____。

(2) 实施条件

(电脑机房, eterm 系统操作, 《班期时刻表》查询)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分，共 5 题，三字、二字代码和机型 15 分；班期时刻表认知 5 分，职业道德与职业素养表现 5 分)

3. 试题编号：1-3：根据 eterm 系统指令查询《班期时刻表》并获取航班信息。

(1) 任务描述

(根据 eterm 系统指令和中国南方航空班期时刻表查询相应三字代码、二字代码、机型信息、班期信息和飞行时间)

中国南方航空班期时刻表：

FROM XIAMEN (XMN) 厦门 至						
TO BEIJING 北京						
... 4.. 7	1340	1630	348	320		29/10-18/03
123. 56.	1340	1630	348	320		30/10-24/03

1) _____是珠海的三字代码。

2) 77B 是波音_____的缩写。

3) SQ 是_____的两字代码。

4) 查阅以下南航《班期时刻表》并回答：从厦门至北京南航周四的起飞时间为_____，机型为_____。

5) 查阅以下南航《班期时刻表》并回答：3 月 22 日（周四）从厦门至北京南航有_____个航班，起飞时间为_____。

(2) 实施条件

(电脑机房，eterm 系统操作，《班期时刻表》查询)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分, 共 5 题, 三字、二字代码和机型 15 分; 班期时刻表认知 5 分。职业道德与职业素养表现 5 分)

4. 试题编号: 1-4: 根据 eterm 系统指令查询《班期时刻表》并获取航班信息。

(1) 任务描述

(根据 eterm 系统指令和中国南方航空班期时刻表查询相应三字代码、二字代码、机型信息、班期信息和飞行时间)

中国南方航空班期时刻表:

FROM HANGZHOU (HGH) 杭州 至						
TO GUANGZHOU 广州						
1234567	1305	1455	3522	77B		29/10-24/03
1234567	1915	2105	3502	77B		29/10-24/03

1) 深圳的三字代码是_____。

2) 772 是_____的缩写。

3) LH 是_____的两字代码。

4) 查阅以下南航《班期时刻表》并回答: 从杭州至广州南航每周一下午 1200-1800 之间有_____个航班, 起飞时间为_____。

5) 查阅以下南航《班期时刻表》并回答: 表中从杭州至广州的南航航班为程航班。

(2) 实施条件

(电脑机房, eterm 系统操作, 《班期时刻表》查询)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分, 共 5 题, 三字、二字代码和机型 15 分; 班期时刻表认知 5 分。职业道德与职业素养表现 5 分)

5. 试题编号: 1-5: 根据 eterm 系统指令查询《班期时刻表》并获取航班信息。

(1) 任务描述

(根据 eterm 系统指令和中国南方航空班期时刻表查询相应三字代码、二字代码、机型信息、班期信息和飞行时间)

中国南方航空班期时刻表:

FROM HARBIN (HRB) 哈尔滨 至						
TO GUANGZHOU 广州						
1234.67	1435	2000	3604	757	DLC 大连	29/10-18/03
....5..	1435	2000	3604	320	DLC 大连	30/10-24/03

1) 杭州的三字代码是_____。

2) 733 是_____的缩写。

3) 日本航空公司的两字代码是_____。

4) 查阅以下南航《班期时刻表》并回答:从哈尔滨至广州南航每周有_____个航班,经停点为_____。

5) 查阅以下南航《班期时刻表》并回答:从哈尔滨至广州的航班是_____程航班。

(2) 实施条件

(电脑机房, eterm 系统操作,《班期时刻表》查询)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分,共 5 题,三字、二字代码和机型 15 分;班期时刻表认知 5 分,职业道德与职业素养表现 5 分)

6. 试题编号: 1-6: 根据 eterm 系统指令查询《班期时刻表》并获取航班信息。

(1) 任务描述

(根据 eterm 系统指令和中国南方航空班期时刻表查询相应三字代码、二字代码、机型信息、班期信息和飞行时间)

中国南方航空班期时刻表：

FROM KUNMING (KMG) 昆明 至						
TO ZHENGZHOU 郑州						
1. 3. 56.	1220	1530	3476	733	KWE 贵阳	29/10-24/03
1234567	1730	2045	3472	733	CTU 成都	29/10-24/03

1) 哈尔滨的三字代码是_____。

2) A320 的客座数为_____。

3) AF 是_____的两字代码。

4) 查阅以下南航《班期时刻表》并回答：从昆明至郑州南航每周三有_____个航班，起飞时间为_____。

5) 查阅以下南航《班期时刻表》并回答：每周二从昆明至郑州的航班经停点是_____。

(2) 实施条件

(电脑机房, eterm 系统操作, 《班期时刻表》查询)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分, 共 5 题, 三字、二字代码和机型 15 分; 班期时刻表认知 5 分。职业道德与职业素养表现 5 分)

7. 试题编号: 1-7: 根据 eterm 系统指令查询《班期时刻表》并获取航班信息。

(1) 任务描述

(根据 eterm 系统指令和中国南方航空班期时刻表查询相应三字代码、二字代码、机型信息、班期信息和飞行时间)

中国南方航空班期时刻表：

FROM GUANGZHOU (CAN) 广州 至						
TO GUIYANG 贵阳						
1. 345. 7	1045	1210	3411	320		29/10-24/03
. 2... 6.	1045	1210	3411	757		29/10-24/03

1234567	1635	1800	3510	733		29/10-24/03
1234567	2105	2230	8692	733		29/10-24/03

1) 大连的三字代码是_____。

2) B777-200 的最大客座数是_____。

3) 荷兰皇家航空公司的两字代码是_____。

4) 查阅以下南航《班期时刻表》并回答：从广州至贵阳南航每周一上午有个航班，起飞时间为_____。

5) 查阅以下南航《班期时刻表》并回答：每周一从广州出发去贵阳的南航去程航班有_____个，是_____。

(2) 实施条件

(电脑机房，eterm 系统操作，《班期时刻表》查询)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分，共 5 题，三字、二字代码和机型 15 分；班期时刻表认知 5 分。职业道德与职业素养表现 5 分)

8. 试题编号：1-8：根据 eterm 系统指令查询《班期时刻表》并获取航班信息。

(1) 任务描述

(根据 eterm 系统指令和中国南方航空班期时刻表查询相应三字代码、二字代码、机型信息、班期信息和飞行时间)

中国南方航空班期时刻表：

FROM GUANGZHOU (CAN) 广州 至						
TO HUANGSHAN 黄山						
.....7	0850	1010	3519	320		29/10-24/03
.2..5..	1620	1740	3519	733		29/10-24/03

1) 合肥的三字代码是_____。

2) B737-500 的最大客座数是_____。

3) BA 是_____的两字代码。

4) 查阅以下南航《班期时刻表》并回答：从广州至黄山南航周五有_____个航班。

5) 查阅以下南航《班期时刻表》并回答：从广州至黄山的飞行时间大约是_____。

(2) 实施条件

(电脑机房, eterm 系统操作, 《班期时刻表》查询)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分, 共 5 题, 三字、二字代码和机型 15 分; 班期时刻表认知 5 分。职业道德与职业素养表现 5 分)

9. 试题编号: 1-9: 根据 eterm 系统指令查询《班期时刻表》并获取航班信息。

(1) 任务描述

(根据 eterm 系统指令和中国南方航空班期时刻表查询相应三字代码、二字代码、机型信息、班期信息和飞行时间)

中国南方航空班期时刻表:

FROM SHENZHEN (SZX) 深圳 至						
TO SHANGHAI 上海						
1. 2. 3. 4. 5. 6. 7	0725	0940	3625	333		29/10-24/03
4.	0800	1015	3965	321		29/10-24/03

1) 天津的三字代码是_____。

2) 波音系列中被称为“梦幻客机”的是_____机型。

3) AC 是_____的两字代码。

4) 查阅以下南航《班期时刻表》并回答：从深圳至上海南航周四有

个航班。

5) 查阅以下南航《班期时刻表》并回答：从深圳至上海的飞行时间大约是_____。

(2) 实施条件

(电脑机房, eterm 系统操作, 《班期时刻表》查询)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分, 共 5 题, 三字、二字代码和机型 15 分; 班期时刻表认知 5 分。职业道德与职业素养表现 5 分)

10. 试题编号: 1-10: 根据 eterm 系统指令查询《班期时刻表》并获取航班信息。

(1) 任务描述

(根据 eterm 系统指令和中国南方航空班期时刻表查询相应三字代码、二字代码、机型信息、班期信息和飞行时间)

中国南方航空班期时刻表:

FROM SHENZHEN (SZX) 深圳 至						
TO KUNMING 昆明						
1. 2. 3. 4. 5. 6. 7	0805	1040	3459	320		29/10-24/03
1. 2. 3. 4. 5. 6. 7	1350	1625	3451	321		29/10-24/03
1. 2. 3. 4. 5. 6. 7	1810	2045	6923	323		29/10-24/03

1) 唐山的三字代码是_____。

2) B787-10 的最大客座数_____。

3) AI 是_____的两字代码。

4) 查阅以下南航《班期时刻表》并回答：从深圳至昆明南航每天有_____个航班。

5) 查阅以下南航《班期时刻表》并回答：从深圳至昆明的飞行时间大约

是_____。

(2) 实施条件

(电脑机房, eterm 系统操作, 《班期时刻表》查询)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分, 共 5 题, 三字、二字代码和机型 15 分; 班期时刻表认知 5 分。职业道德与职业素养表现 5 分)

11. 试题编号: 1-11: 根据 eterm 系统指令查询《班期时刻表》并获取航班信息。

(1) 任务描述

(根据 eterm 系统指令和中国南方航空班期时刻表查询相应三字代码、二字代码、机型信息、班期信息和飞行时间)

中国南方航空班期时刻表:

FROM SHENZHEN (SZX) 深圳 至						
TO CHONGQING 重庆						
1. 2. 3. 4. 5. 6. 7	0810	1030	3465	32L		29/10-24/03
1. 2. 3. 4. 5. 6. 7	1145	1405	3455	320		29/10-24/03
1. 2. 3. 4. 5. 6. 7	2020	2235	8136	32E		29/10-24/03
1. 2. 3. 4. 5. 6. 7	2235	0050+1	8112	320		29/10-24/03

1) 太原的三字代码是_____。

2) 庞巴迪宇航公司是_____的。

3) BR 是_____的两字代码。

4) 查阅以下南航《班期时刻表》并回答: 从深圳至重庆南航每天有_____个航班。

5) 查阅以下南航《班期时刻表》并回答: 从深圳至重庆的飞行时间大约是_____。

(2) 实施条件

(电脑机房, eterm 系统操作, 《班期时刻表》查询)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分, 共 5 题, 三字、二字代码和机型 15 分; 班期时刻表认知 5 分。职业道德与职业素养表现 5 分)

12. 试题编号: 1-12: 根据 eterm 系统指令查询《班期时刻表》并回答以下问题。

(1) 任务描述

(根据 eterm 系统指令和中国南方航空班期时刻表查询相应三字代码、二字代码、机型信息、班期信息和飞行时间)

中国南方航空班期时刻表:

FROM SHENZHEN (SZX) 深圳 至						
TO ZHENGZHOU 郑州						
1. 2. 3. 4. 5. 6. 7	0845	1120	3976	73Q		29/10-24/03
1. 2. 3. 4. 5. 6. 7	1100	1335	6597	73Q		29/10-24/03
1. 2. 3. 4. 5. 6. 7	1500	1735	6336	73Q		29/10-24/03
1. 2. 3. 4. 5. 6. 7	1735	2010	6478	73Q		29/10-24/03
1. 2. 3. 4. 5. 6. 7	2135	0010+1	3974	73Q		29/10-24/03

1) 海拉尔的三字代码是_____。

2) 庞巴迪宇航的飞机机型简写是_____。

3) CX 是_____的两字代码。

4) 查阅以下南航《班期时刻表》并回答: 从深圳至郑州南航每天有_____个航班。

5) 查阅以下南航《班期时刻表》并回答: 从深圳至郑州的飞行时间大约是_____。

(2) 实施条件

(电脑机房, eterm 系统操作, 《班期时刻表》查询)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分，共 5 题，三字、二字代码和机型 15 分；班期时刻表认知 5 分。职业道德与职业素养表现 5 分)

13. 试题编号：1-13：根据 eterm 系统指令查询《班期时刻表》并获取航班信息。

(1) 任务描述

(根据 eterm 系统指令和中国南方航空班期时刻表查询相应三字代码、二字代码、机型信息、班期信息和飞行时间)

中国南方航空班期时刻表：

FROM SHANGHAI (SHA) 上海 至						
TO KUNMING 昆明						
1234567	0740	1100	3677	32M		29/10-24/03
1234567	1450	1810	6799	32M		29/10-24/03

1) 中卫的三字代码是_____。

2) 空客 A380 的飞行区等级是_____。

3) 通过指令查询 DL 代表是_____航空公司。

4) 通过指令查询《班期时刻表》并回答：从上海至昆明的飞行时间大约是_____。

5) 通过指令查询《班期时刻表》并回答：表中从上海出发的南航去程航班有___个，分别是_____。

(2) 实施条件

(电脑机房，eterm 系统操作，《班期时刻表》查询)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分，共 5 题，三字、二字代码和机型 15 分；班期时刻表认知 5 分。职业道德与职业素养表现 5 分)

14. 试题编号：1-14：根据 eterm 系统指令查询《班期时刻表》并获取航班信息。

(1) 任务描述

(根据 eterm 系统指令和中国南方航空班期时刻表查询相应三字代码、二字代码、机型信息、班期信息和飞行时间)

中国南方航空班期时刻表：

FROM SHANGHAI (SHA) 上海 至						
TO HAIKOU 海口						
1234567	1240	1540	3515	JET		29/10-24/03
246	1920	2220	6686	JET		29/10-24/03
1234567	2050	2350	6786	JET		29/10-24/03

1) 广元的三字代码是_____。

2) 空客 A340 的飞行区等级是_____。

3) 通过指令查询 GF 代表是_____航空公司。

4) 通过指令查询《班期时刻表》并回答：从上海至海口的飞行时间大约是_____。

5) 通过指令查询《班期时刻表》并回答：表中从上海出发的南航去程航班有_____个，是_____。

(2) 实施条件

(电脑机房，eterm 系统操作，《班期时刻表》查询)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分，共 5 题，三字、二字代码和机型 15 分；班期时刻表认知 5 分。职业道德与职业素养表现 5 分)

15. 试题编号：1-15：根据 eterm 系统指令查询《班期时刻表》并获取航班信息。

(1) 任务描述

(根据 eterm 系统指令和中国南方航空班期时刻表查询相应三字代码、二字代码、机型信息、班期信息和飞行时间)

中国南方航空班期时刻表:

FROM SHANGHAI (SHA) 上海 至						
TO CHANGSHA 长沙						
1234567	0725	0925	3239	32G		29/10-24/03
1234567	1615	1815	3968	JET		29/10-24/03
1234567	2105	2305	3970	32L		29/10-24/03

1) 昌都的三字代码是_____。

2) 空客 A300 的飞行区等级是_____。

3) 通过指令查询 LX 代表是_____航空公司。

4) 通过指令查询《班期时刻表》并回答: 从上海至长沙的飞行时间大约是_____。

5) 通过指令查询《班期时刻表》并回答: 表中从上海出发的南航去程航班有_____个, 是_____。

(2) 实施条件

(电脑机房, eterm 系统操作, 《班期时刻表》查询)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分, 共 5 题, 三字、二字代码和机型 15 分; 班期时刻表认知 5 分职业道德与职业素养表现 5 分)

16. 试题编号: 1-16: 根据 eterm 系统指令查询《班期时刻表》并获取航班信息。

(1) 任务描述

(根据 eterm 系统指令和中国南方航空班期时刻表查询相应三字代码、二字代码、机型信息、班期信息和飞行时间)

中国南方航空班期时刻表：

FROM SHANGHAI (SHA) 上海 至						
TO WUHAN 武汉						
123567	0645	0845	6171	JET		29/10-24/03
123467	1110	1310	6198	JET		29/10-24/03
1234567	1650	1850	3580	JET		29/10-24/03

1) 阿勒泰的三字代码是_____。

2) 空客 A320 的飞行区等级是_____。

3) 通过指令查询 MS 代表是_____航空公司。

4) 通过指令查询《班期时刻表》并回答：从上海至武汉的飞行时间大约是_____。

5) 通过指令查询《班期时刻表》并回答：表中从上海出发的南航去程航班有_____个，是_____。

(2) 实施条件

(电脑机房，eterm 系统操作，《班期时刻表》查询)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分，共 5 题，三字、二字代码和机型 15 分；班期时刻表认知 5 分，职业道德与职业素养表现 5 分)

二、客票销售模块

1. 试题编号：2-1：利用民航 eterm 系统查询指令操作

(1) 任务描述

(根据 eterm 系统指令和 eterm 订座指令查询相应三字代码信息、二字代码信息、班期信息和时差时间信息)

- 1) 查询北海的三字代码
- 2) 查询 GE 所代表的国家名称
- 3) 查询北京至银川的东航票价
- 4) 查询广州至南宁的 8 月 24 日的航班时刻
- 5) 查询 CZX 的城市全称
- 6) 查询 7 月 14 日前后三天广州到厦门的航班情况
- 7) 查询上海厦门的 9 月 28 日最早有座位的航班情况
- 8) 查询 JAPAN 所对应国家两字代码
- 9) 查询 NX 所代表的航空公司全称
- 10) 查询 QANTAS AIRWAYS 所代表的航空公司二字代码

(2) 实施条件

(电脑机房, eterm 系统操作)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分, 共 10 题, 查询三字、二字代码指令 10 分; 查询订座功能指令 10 分。职业道德与职业素养表现 5 分)

2. 试题编号：2-2：利用民航 eterm 系统查询指令操作

(1) 任务描述

(根据 eterm 系统指令和 eterm 订座指令查询相应三字代码信息、二字代码信息、班期信息和时差时间

信息)

- 1) 查询晋江的三字代码
- 2) 查询 GB 所代表的国家名称
- 3) 查询 9 月 15 日北京至乌鲁木齐的国航票价
- 4) 查询 3 月 17 日前后三天成都至拉萨的航班情况
- 5) 写出自动出票机退出第一台打印机的指令
- 6) 查询广州至北京的 3 月 5 日的航班时刻
- 7) 查询 KMG 的城市全称
- 8) 查询 CHINA 所对应国家两字代码
- 9) 查询 KE 所代表的航空公司全称
- 10) 查询 LUFTHANSA 所代表的航空公司二字代码

(2) 实施条件

(电脑机房, eterm 系统操作)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分, 共 10 题, 查询三字、二字代码指令 10 分; 查询订座功能指令 10 分。职业道德与职业素养表现 5 分)

3. 试题编号: 2-3: 利用民航 eterm 系统查询指令操作

(1) 任务描述

(根据 eterm 系统指令和 eterm 订座指令查询相应三字代码信息、二字代码信息、班期信息和时差时间信息)

- 1) 查询南通的三字代码
- 2) 查询 MY 所代表的国家名称

- 3) 查询 3 月 18 日大连至福州的厦航票价
- 4) 查询 3 月 18 日大连至福州的厦航票价
- 5) 自动出票机在第一台打印机上建立控制的指令
- 6) 查询 HLD 的城市全称
- 7) 查询上海到南京的 2 月 8 日最早有座位的航班情况
- 8) 查询 MALAYSIA 所对应国家两字代码
- 9) 查询 NZ 所代表的航空公司全称
- 10) 查询 SINGAPORE AIRLINES 所代表的航空公司二字代码

(2) 实施条件

(电脑机房, eterm 系统操作)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分, 共 10 题, 查询三字、二字代码指令 10 分; 查询订座功能指令 10 分。职业道德与职业素养表现 5 分)

4. 试题编号: 2-4: 利用民航 eterm 系统查询指令操作

(1) 任务描述

(根据 eterm 系统指令和 eterm 订座指令查询相应三字代码信息、二字代码信息、班期信息和时差时间信息)

- 1) 查询武夷山的三字代码
- 2) 查询 US 所代表的国家名称
- 3) 查询 7 月 13 日深圳至温州的南航票价
- 4) 查询 8 月 12 日昆明至贵阳的航班时刻
- 5) 查询 LYG 的城市全称

- 6) 查询 5 月 23 日前后三天广州到青岛的航班情况
- 7) 查询沈阳至大连的 1 月 8 日最早有座位的航班情况
- 8) 查询 KUWAIT 所对应国家两字代码
- 9) 查询 SU 所代表的航空公司全称
- 10) 查询 GULF AIR 所代表的航空公司二字代码

(2) 实施条件

(电脑机房, eterm 系统操作)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分, 共 10 题, 查询三字、二字代码指令 10 分; 查询订座功能指令 10 分。职业道德与职业素养表现 5 分)

5. 试题编号: 2-5: 利用民航 eterm 系统查询指令操作

(1) 任务描述

(根据 eterm 系统指令和 eterm 订座指令查询相应三字代码信息、二字代码信息、班期信息和时差时间信息)

- 1) 查询合肥的三字代码
- 2) 查询 PF 所代表的国家名称
- 3) 查询 7 月 14 日沈阳至大连的南航票价
- 4) 查询 6 月 23 日杭州至济南的航班时刻
- 5) 查询 8 月 12 日北京至深圳最早有座位的航班情况
- 6) 查询 WEF 的城市全称
- 7) 查询 6 月 30 日前后三天广州到温州的航班情况
- 8) 查询 SWEDEN 所对应国家两字代码

9) 查询 OZ 所代表的航空公司全称

10) 查询 JAPAN AIRLINES 所代表的航空公司二字代码

(2) 实施条件

(电脑机房, eterm 系统操作)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分, 共 10 题, 查询三字、二字代码指令 10 分; 查询订座功能指令 10 分。职业道德与职业素养表现 5 分)

6. 试题编号: 2-6: 利用民航 eterm 系统查询指令操作

(1) 任务描述

(根据 eterm 系统指令和 eterm 订座指令查询相应三字代码信息、二字代码信息、班期信息和时差时间信息)

1) 查询连云港的三字代码

2) 查询 FR 所代表的国家名称

3) 查询北京至哈尔滨的最早有座位的航班情况

4) 查询 4 月 5 日宜昌至北京的海航运价

5) 查询 5 月 3 日前后三天南京至香港的航班情况

6) 查询 XFN 的城市全称

7) 查询上海至昆明的 11 月 8 日的航班时刻

8) 查询 MALYSIA 的国名两字代码

9) 查询 NH 所代表的航空公司全称

10) 查询 UNITED AIRLINES 所代表的航空公司二字代码

(2) 实施条件

(电脑机房, eterm 系统操作)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分, 共 10 题, 查询三字、二字代码指令 10 分; 查询订座功能指令 10 分。职业道德与职业素养表现 5 分)

7. 试题编号: 2-7: 利用民航 eterm 系统查询指令操作

(1) 任务描述

(根据 eterm 系统指令和 eterm 订座指令查询相应三字代码信息、二字代码信息、班期信息和时差时间信息)

- 1) 查询 TNA 的城市全称
- 2) 查询 FINLAND 的国名两字代码
- 3) 查询 5 月 18 日广州至三亚的航班时刻
- 4) 查询 7 月 26 日北京至呼和浩特的国航运价
- 5) 查询 8 月 9 日烟台至哈尔滨的最早有座位的航班情况
- 6) 查询 CA 所代表的国家名称
- 7) 查询广汉的三字代码
- 8) 查询 5 月 5 日前后三天广州到济南的航班情况
- 9) 查询 QF 所代表的航空公司全称
- 10) 查询 DELTA 所代表的航空公司二字代码

(2) 实施条件

(电脑机房, eterm 系统操作)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分, 共 10 题, 查询三字、二字代码指令 10 分; 查询订座功能指令 10 分。职业道德与职业素养表现 5 分)

8. 试题编号: 2-8: 利用民航 **eterm** 系统查询指令操作

(1) 任务描述

(根据 **eterm** 系统指令和 **eterm** 订座指令查询相应三字代码信息、二字代码信息、班期信息和时差时间信息)

- 1) 查询 YNT 的城市全称
- 2) 查询 CANADA 的国名两字代码
- 3) 查询 9 月 3 日武汉至汕头的南航运价
- 4) 查询 4 月 27 日成都至拉萨的航班
- 5) 查询 6 月 15 日前后三天上海至杭州的航班情况
- 6) 查询 NL 所代表的国家名称
- 7) 查询威海的三字代码
- 8) 查询 1 月 19 日烟台至青岛的最早有座位的航班情况
- 9) 查询 TG 所代表的航空公司全称
- 10) 查询 AIR CANADA 所代表的航空公司二字代码

(2) 实施条件

(电脑机房, **eterm** 系统操作)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分, 共 10 题, 查询三字、二字代码指令 10 分; 查询订座功能指令 10 分。职业道德与职业素养表现 5 分)

9. 试题编号: 2-9: 利用民航 **eterm** 系统查询指令操作

(1) 任务描述

(根据 **eterm** 系统指令和 **eterm** 订座指令查询相应三字代码信息、二字代码信息、班期信息和时差时间信息)

- 1) 查询 1 月 2 日 CA929 航班经停及起降时间信息
- 2) 查询 LCX 的城市全称
- 3) 查询 2 月 2 日深圳到济南的深圳航空运价
- 4) 查询 3 月 2 日张家界至西安的航班
- 5) 查询 4 月 2 日前后三天张家界至西宁的航班情况
- 6) 查询张家界至呼和浩特的里程信息
- 7) 查询常德的三字代码
- 8) 查询 5 月 2 日张家界至重庆的最早有座位的航班情况
- 9) 查询 BA 所代表的航空公司全称
- 10) 查询张家界至拉萨的城市时间及时差

(2) 实施条件

(电脑机房, **eterm** 系统操作)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分, 共 10 题, 查询三字、二字代码指令 10 分; 查询订座功能指令 10 分。职业道德与职业素养表现 5 分)

10. 试题编号: 2-10: 利用民航 **eterm** 系统查询指令操作

- 1) 查询 1 月 4 日 CZ6539 航班经停及起降时间信息
- 2) 查询 HKG 的城市全称
- 3) 查询 2 月 4 日深圳到郑州的海航运价
- 4) 查询 3 月 4 日深圳至北京的航班

- 5) 查询 4 月 4 日前后三天深圳至西宁的航班情况
- 6) 查询深圳至布达佩斯的里程信息
- 7) 查询广州的三字代码
- 8) 查询 5 月 4 日广州至贵阳的最早有座位的航班情况
- 9) 查询 MK 所代表的航空公司全称
- 10) 查询洛杉矶至华盛顿的城市时间及时差

(1) 任务描述

(根据 **eterm** 系统指令和 **eterm** 订座指令查询相应三字代码信息、二字代码信息、班期信息和时差时间信息)

(2) 实施条件

(电脑机房, **eterm** 系统操作)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分, 共 10 题, 查询三字、二字代码指令 10 分; 查询订座功能指令 10 分。职业道德与职业素养表现 5 分)

11. 试题编号: 2-11: 利用民航 **eterm** 系统查询指令操作

(1) 任务描述

(根据 **eterm** 系统指令和 **eterm** 订座指令查询相应三字代码信息、二字代码信息、班期信息和时差时间信息)

- 1) 查询 1 月 3 日 CX888 航班经停及起降时间信息
- 2) 查询 YNJ 的城市全称
- 3) 查询 2 月 3 日邵阳到郑州的国航运价
- 4) 查询 3 月 3 日邵阳至北京的航班
- 5) 查询 4 月 3 日前后三天成都至西宁的航班情况

- 6) 查询北京至伦敦的里程信息
- 7) 查询北海的三字代码
- 8) 查询5月3日贵阳至重庆的最早有座位的航班情况
- 9) 查询MD所代表的航空公司全称
- 10) 查询上海至洛杉矶的城市时间及时差

(2) 实施条件

(电脑机房, eterm 系统操作)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共25分, 共10题, 查询三字、二字代码指令10分; 查询订座功能指令10分。职业道德与职业素养表现5分)

12. 试题编号: 2-12: 利用民航 eterm 系统查询指令操作

(1) 任务描述

(根据 eterm 系统指令和 eterm 订座指令查询相应三字代码信息、二字代码信息、班期信息和时差时间信息)

- 1) 查询1月6日HU1205航班经停及起降时间信息
- 2) 查询SCL的城市全称
- 3) 查询2月6日成都到桂林的国航运价
- 4) 查询3月6日桂林至青岛的航班
- 5) 查询4月6日前后三天济南至西宁的航班情况
- 6) 查询长沙至曼谷的里程信息
- 7) 查询南宁的三字代码
- 8) 查询5月6日淮安至合肥的最早有座位的航班情况

9) 查询 OZ 所代表的航空公司全称

10) 查询包头至莫斯科的城市时间及时差

(2) 实施条件

(电脑机房, eterm 系统操作)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分, 共 10 题, 查询三字、二字代码指令 10 分; 查询订座功能指令 10 分。职业道德与职业素养表现 5 分)

13. 试题编号: 2-13: 利用民航 eterm 系统查询指令操作

(1) 任务描述

(根据 eterm 系统指令和 eterm 订座指令查询相应三字代码信息、二字代码信息、班期信息和时差时间信息)

1) 查询 7 月 8 日 CZ6519 航班经停及起降时间信息

2) 查询 SAO 的城市全称

3) 查询 8 月 8 日烟台到太原的国航运价

4) 查询 9 月 8 日河内至香港的航班

5) 查询 10 月 8 日前后三天无锡至井冈山的航班情况

6) 查询银川至杭州的里程信息

7) 查询宁波的三字代码

8) 查询 11 月 8 日景德镇至深圳最早有座位的航班情况

9) 查询 OS 所代表的航空公司全称

10) 查询赫尔辛基至旧金山的城市时间及时差

(2) 实施条件

(电脑机房, eterm 系统操作)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分, 共 10 题, 查询三字、二字代码指令 10 分; 查询订座功能指令 10 分。职业道德与职业素养表现 5 分)

14. 试题编号: 2-14: 利用民航 eterm 系统查询指令操作

(1) 任务描述

(根据 eterm 系统指令和 eterm 订座指令查询相应三字代码信息、二字代码信息、班期信息和时差时间信息)

- 1) 查询 7 月 9 日 CZ6399 航班经停及起降时间信息
- 2) 查询 HNY 的城市全称
- 3) 查询 8 月 9 日海口到长沙的海航运价
- 4) 查询 9 月 9 日基辅至三亚的航班
- 5) 查询 10 月 9 日前后三天南京至延安的航班情况
- 6) 查询天津至开普敦的里程信息
- 7) 查询温州的三字代码
- 8) 查询 11 月 9 日黄山至深圳最早有座位的航班情况
- 9) 查询 PG 所代表的航空公司全称
- 10) 查询奥斯陆至拉斯维加斯的城市时间及时差

(2) 实施条件

(电脑机房, eterm 系统操作)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分，共 10 题，查询三字、二字代码指令 10 分；查询订座功能指令 10 分。职业道德与职业素养表现 5 分)

15. 试题编号：2-15：利用民航 **eterm** 系统查询指令操作

(1) 任务描述

(根据 **eterm** 系统指令和 **eterm** 订座指令查询相应三字代码信息、二字代码信息、班期信息和时差时间信息)

- 1) 查询张家界最近三天的天气信息
- 2) 查询 **JHG** 的城市全称
- 3) 查询 8 月 10 日丽江到贵阳的海航运价
- 4) 查询 9 月 10 日胡志明至北京的航班
- 5) 查询 10 月 10 日前后三天连城至广州的航班情况
- 6) 查询唐山至阿布贾的里程信息
- 7) 查询洛阳的三字代码
- 8) 查询 11 月 10 日海拉尔至广州最早有座位的航班情况
- 9) 查询 **TG** 所代表的航空公司全称
- 10) 查询雅典至温哥华的城市时间及时差

(2) 实施条件

(电脑机房，**eterm** 系统操作)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分，共 10 题，查询三字、二字代码指令 10 分；查询订座功能指令 10 分。职业道德与职业素养表现 5 分)

三、旅客订座、出票模块

按照民航售票客运员要求着装，注意仪容、仪表、仪态，按照礼貌用语沟通进行技能考核业务办理。

1. 试题编号：3-1：利用民航 eterm 系统进行订座、出票的操作

(1) 任务描述

(根据 eterm 系统指令和 eterm 订座指令预订并建立旅客订座 PNR 信息以及出票指令信息，列出指令步骤及格式)

建立 PNR 并出票，第一台打票机出票

旅客姓名：赵树玉 警官证 NO.06877

航程：

3 月 15 日郑州至北京 CA1332 航班

3 月 15 日北京至长春 CA1609 航班

Y 舱票价：郑州至北京 690.00 北京至长春 960.00

全程购票舱位：H(85 折) 全程机型：B737

折扣代号：H

限制条件：不得签转 付款方式：现金

联系电话：13507852100 燃油附加：CGOPEK 20.00 PEKCGQ 40.00

请按规定订座及出票。

(2) 实施条件

(电脑机房，eterm 系统操作)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分，共 1 题，按步骤得分：订座操作步骤 10 分；旅客出票操作步骤 10 分。职业道德与职业素养 5 分)

2. 试题编号：3-2：利用民航 eterm 系统进行订座、出票的操作

(1) 任务描述

(根据 **eterm** 系统指令和 **eterm** 订座指令预订并建立旅客订座 PNR 信息以及出票指令信息, 列出指令步骤及格式)

根据旅客情况预订航班, 并建立旅客订座记录 (PNR) 并出票。

旅客姓名: 张涛 护照 NO.21011519

航程:

3 月 15 日郑州至成都 CZ3471 航班

3 月 20 日成都至九寨沟 CZ3423 航班

Y 舱票价: 郑州至成都 950.00 成都至九寨沟 700.00

全程购票舱位: M 全程机型: B737 折扣代号: Y75

限制条件: 不得签转 付款方式: 现金

联系电话: 7618221 燃油附加: CGOCTU 40.00 CTUJZH 20.00

请按规定订座及出票。

(2) 实施条件

(电脑机房, **eterm** 系统操作)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分, 共 1 题, 按步骤得分: 订座操作步骤 10 分; 旅客出票操作步骤 10 分。职业道德与职业素养 5 分)

3. 试题编号: 3-3: 利用民航 **eterm** 系统进行订座、出票的操作

(1) 任务描述

(根据 **eterm** 系统指令和 **eterm** 订座指令预订并建立旅客订座 PNR 信息以及出票指令信息, 列出指令步骤及格式)

根据旅客情况预订航班, 并建立旅客订座记录 (PNR) 并出票。

旅客姓名: 田常励 军官证 NO.2101107

航程:

2 月 10 日上海至深圳 CZ3590 航班

2月12日深圳至贵阳 CZ8694 航班

Y舱票价：上海至深圳 1400.00 深圳至贵阳 940.00

全程购票舱位：G 折扣代号：Y70

付款方式：现金 联系电话：81752106

限制条件：不得签转 全程机型：B737 燃油附加：SHASZX 40.00

SZXKWE40.00

请按规定订座并出票。

(2) 实施条件

(电脑机房，eterm 系统操作)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分，共 1 题，按步骤得分：订座操作步骤 10 分；旅客出票操作步骤 10 分。职业道德与职业素养 5 分)

4. 试题编号：3-4：利用民航 eterm 系统进行订座、出票的操作

(1) 任务描述

(根据 eterm 系统指令和 eterm 订座指令预订并建立旅客订座 PNR 信息以及出票指令信息，列出指令步骤及格式)

根据旅客情况预订航班，并建立旅客订座记录 (PNR) 并出票。

旅客姓名：吴俊 身份证 NI.430581199712101107

航程：5月15日上海至贵阳 CZ3699 航班

Y舱票价：上海至贵阳 1300.00

全程购票舱位：Y 折扣代号：Y

明珠会员卡：CZ518214567892

付款方式：现金 联系电话：18214567892

限制条件：不得签转 全程机型：B737 燃油附加：SHAKWE50.00

请按规定订座并出票。

(2) 实施条件

(电脑机房, eterm 系统操作)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分, 共 1 题, 按步骤得分: 订座操作步骤 10 分; 旅客出票操作步骤 10 分。职业道德与职业素养 5 分)

5. 试题编号: 3-5: 利用民航 eterm 系统进行订座、出票的操作

(1) 任务描述

(根据 eterm 系统指令和 eterm 订座指令预订并建立旅客订座 PNR 信息以及出票指令信息, 列出指令步骤及格式)

根据旅客情况预订航班, 并建立旅客订座记录 (PNR) 并出票。

旅客姓名: 刘大强 身份证 NO.350126199205201218

航程: 5 月 20 日郑州至北京 CA1539 航班

Y 舱票价: 北京至郑州 CNY1000.00

全程购票舱位: U 折扣代号: Y60

会员卡: CA1001028

付款方式: 现金 联系电话: 15936925814

限制条件: 不得签转 全程机型: B737 燃油附加: CGOPEK20.00

请按规定订座并出票。

(2) 实施条件

(电脑机房, eterm 系统操作)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分, 共 1 题, 按步骤得分: 订座操作步骤 10 分; 旅客出票操作步骤 10 分。职业道德与职业素养 5 分)

养 5 分)

6. 试题编号：T-3-6：利用民航 eterm 系统进行订座、出票的操作

(1) 任务描述

(根据 eterm 系统指令和 eterm 订座指令预订并建立旅客订座 PNR 信息以及出票指令信息，列出指令步骤及格式)

根据旅客情况预订航班，并建立旅客订座记录 (PNR) 并出票。

旅客姓名：陈伟雄 教师证 NO.072511

身份证 NO.510171631207511

航程：7 月 12 日桂林至广州 ZH638 航班

Y 舱票价：660.00 购票舱位：M

折扣代号：YDT50 付款方式：现金

联系电话：58612748 机型 B737 燃油附加：20 元

运输限制条件：不得签转 9 月 10 日前使用有效

请按规定订座及出票。

(2) 实施条件

(电脑机房，eterm 系统操作)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分，共 1 题，按步骤得分：订座操作步骤 10 分；旅客出票操作步骤 10 分。职业道德与职业素养 5 分)

7. 试题编号：3-7：利用民航 eterm 系统进行订座、出票的操作

(1) 任务描述

(根据 eterm 系统指令和 eterm 订座指令预订并建立旅客订座 PNR 信息以及出票指令信息，列出指令步骤及格式)

根据旅客情况预订航班，并建立旅客订座记录 (PNR) 并出票。

旅客姓名：赵树玉 身份证 NO.110218195801221001

免票优待证 NO.0170023 (签注栏内填写)

航程: 武汉至上海 乘机日期: 1月8日

航空公司: 东航 Y舱票价: 810.00

购票舱位: X 折扣代号: Y00

限制条件: 不得签转 付款方式: 现金

联系电话: 39362011 机型: B737 燃油附加: 20元

请按规定订座及出票。

(2) 实施条件

(电脑机房, eterm 系统操作)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分, 共 1 题, 按步骤得分: 订座操作步骤 10 分; 旅客出票操作步骤 10 分。职业道德与职业素养 5 分)

8. 试题编号: 3-8: 利用民航 eterm 系统进行订座、出票的操作

(1) 任务描述

(根据 eterm 系统指令和 eterm 订座指令预订并建立旅客订座 PNR 信息以及出票指令信息, 列出指令步骤及格式)

根据旅客情况预订航班, 并建立旅客订座记录 (PNR) 并出票。

旅客姓名: 郑小军 士兵证 NO.002151187

航程: 4月20日武汉至北京 CA1301 航班 北京至沈阳 OPEN

Y舱票价: 武汉至北京 1080.00 北京至沈阳 700.00

全程购票舱位: Y 全程机型: B737 付款方式: 现金

联系电话: 87165102 燃油附加: WUHPEK 40.00 PEKSHE 40.00

请按规定订座及出票。

(2) 实施条件

(电脑机房, eterm 系统操作)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分，共 1 题，按步骤得分：订座操作步骤 10 分；旅客出票操作步骤 10 分。职业道德与职业素养 5 分)

9. 试题编号：3-9：利用民航 eterm 系统进行订座、出票的操作

(1) 任务描述

(根据 eterm 系统指令和 eterm 订座指令预订并建立旅客订座 PNR 信息以及出票指令信息，列出指令步骤及格式)

根据旅客情况预订航班，并建立旅客订座记录 (PNR) 并出票。

旅客姓名：宋健 身份证：NO.210105198102151187

航程：4 月 20 日重庆至长沙 MF8414 航班 长沙至杭州 OPEN

Y 舱票价：重庆至长沙 740.00 长沙至杭州 800.00

全程购票舱位：Y 全程机型：B737 付款方式：支票

联系电话：67120053 燃油附加：CKGCSX 20.00 CSXHGH 40.00

请按规定订座并出票。

(2) 实施条件

(电脑机房，eterm 系统操作)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分，共 1 题，按步骤得分：订座操作步骤 10 分；旅客出票操作步骤 10 分。职业道德与职业素养 5 分)

10. 试题编号：3-10：利用民航 eterm 系统进行订座、出票的操作

(1) 任务描述

(根据 eterm 系统指令和 eterm 订座指令预订并建立旅客订座 PNR 信息以及出票指令信息，列出指令步骤及格式)

根据旅客情况预订航班，并建立旅客订座记录（PNR）并出票。

旅客姓名：刘长春 身份证：NO.410110196002151187

职务： 国家农业部副部长

航程：5月10日北京至上海 CA1935 航班 机型 B757

F 舱票价：1700.00 购票舱位：F

付款方式：现金 联系电话：3933602 燃油附加：40 元

请按规定订座及出票。

（2）实施条件

（电脑机房，eterm 系统操作）

（3）考核时量

（25min）

（4）评分细则

（共 25 分，共 1 题，按步骤得分：订座操作步骤 10 分；旅客出票操作步骤 10 分。职业道德与职业素养 5 分）

11. 试题编号：3-11：利用民航 eterm 系统进行订座、出票的操作

（1）任务描述

（根据 eterm 系统指令和 eterm 订座指令预订并建立旅客订座 PNR 信息以及出票指令信息，列出指令步骤及格式）

根据旅客情况预订航班，并建立旅客订座记录（PNR）并出票。

旅客姓名： 陈建军 身份证：NO.410110196002151187

军残证：济军字第 027111

航程：5月10日武汉至济南 CZ6318 航班 机型： B737

Y 舱票价：860.00 购票舱位：Y

付款方式：现金 联系电话：6393602 燃油附加：40 元

请按规定订座并出票。

（2）实施条件

（电脑机房，eterm 系统操作）

(根据 eterm 系统指令和 eterm 订座指令预订并建立旅客订座 PNR 信息以及出票指令信息, 列出指令步骤及格式)

根据旅客情况预定航班, 并建立旅客订座记录 (PNR) 并出票。

旅客姓名: 杨阳 身份证 NO.410110196002151187

冯晓 1 岁婴儿 身份证 NO.41011020031010

冯欣 1 岁婴儿 身份证 NO.41011020031010

航程: 8 月 10 日广州至湛江 HU7368 航班 机型: D38

Y 舱票价: 1350.00 购票舱位: Y

婴儿折扣代号: YIN10 限制条件: 不得签转

付款方式: 现金 联系电话: 87165102 燃油附加: 20 元

请按规定订座及出票。

(2) 实施条件

(电脑机房, eterm 系统操作)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分, 共 1 题, 按步骤得分: 订座操作步骤 10 分; 旅客出票操作步骤 10 分。职业道德与职业素养 5 分)

14. 试题编号: 3-14: 利用民航 eterm 系统进行订座、出票的操作

(1) 任务描述

(根据 eterm 系统指令和 eterm 订座指令预订并建立旅客订座 PNR 信息以及出票指令信息, 列出指令步骤及格式)

根据旅客情况预定航班, 并建立旅客订座记录 (PNR) 并出票。

航程: 郑州---昆明 8 月 16 日 CZ3479 航班

昆明---郑州 8 月 20 日 CZ3480 航班

Y 舱票价: 1260.00 全程购票舱位: E 全程机型: B737

折扣代号: Y50 燃油附加: 40.00

联系电话：8712345 付款方式：支票

出票时限：起飞前 3 天 12: 00 以前

假定订座 PNR 为 B8T1M, 请为其中陈志强 郑志远出票。

名单：

陈志强 410440671123713

李鸣岐 110210500228101

郑志远 211012198107111522

(2) 实施条件

(电脑机房, eterm 系统操作)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分, 共 1 题, 按步骤得分: 订座操作步骤 10 分; 旅客出票操作步骤 10 分。职业道德与职业素养 5 分)

15. 试题编号: 3-15: 利用民航 eterm 系统进行订座、出票的操作

(1) 任务描述

(根据 eterm 系统指令和 eterm 订座指令预订并建立旅客订座 PNR 信息以及出票指令信息, 列出指令步骤及格式)

根据旅客情况预定航班, 并建立旅客订座记录 (PNR) 并出票。

航程: 7 月 1 日郑州至海口 HU7618 航班

7 月 6 日海口至郑州 HU7617 航班

Y 舱票价: 1740.00 全程购票舱位: X 全程机型: B757

联系电话: 8712345 付款方式: 支票 燃油附加: 40 元

出票时限: 起飞前 3 天 12: 00 以前

假定订座 PNR 为 NGB12M

旅客名单:

张华 身份证 NO.4104407812045215X

孙明 身份证 NO.41021119681204521

陈志 身份证 NO.41010344071821120

折扣代号：Y50S 限制条件：不得签转不得改期
请按规定出票。

(2) 实施条件

(电脑机房，eterm 系统操作)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分，共 1 题，按步骤得分：订座操作步骤 10 分；旅客出票操作步骤 10 分。职业道德与职业素养 5 分)

四、客票售后服务模块

按照民航售票客运员要求着装，注意仪容、仪表、仪态，按照礼貌用语沟通进行技能考核业务办理。

BB 航国内航班销售政策

舱位	舱位代码	运价基础	旅客类型	退票费	备注
头等舱	F	Y150%	散客	无论飞机起飞前后,提出,按票面价收取 5%的退票费	可以签转,免费变更
公务舱	C	Y130%	散客	无论飞机起飞前后提出,按票面收取 5%的退票费	可以签转免费变更
经济舱	Y	Y100%	散客	无论飞机起飞前后提出,按票价收取 5%的退票费	可以签转免费变更
经济舱	B	Y90%	散客	无论飞机起飞前后提出,按票面价收取 5%的退票费	不得签转起飞前可免费变更
经济舱	G		团队	按客规规定,以票面价计收退票费	不得签转不得变更

注明:儿童按照 Y 舱订座,执行 Y 舱退票规定;婴儿票按照客规规定执行;

1. 试题编号: 4-1: 利用民航 eterm 系统及航空公司退改签规定操作

(1) 任务描述

(根据航空公司航班销售退改签政策，对航班情况进行合理处理，并写出处理原因和处理步骤。)

国内航班客票售后服务。

OPEN 票退票每票收取 20.00 元人民币手续费。

张环购买了 BB 航三亚----北京的机票，旅客于 12 月 2 日上午 9:00 到三亚凤凰机场候补柜台要求变更航班日期，当天下午又要求退票，请办理。

1) 原航程: BB7758 Y FR03DEC SYXPEK RR1 0730 1050 738

2) 变更时间: 12 月 2 日

3) 新航班时间 BB7581 Y SA04DEC SYXPEK RR1 2030-2350

738

4) 票价: SYX—PEK CNY2310.00

5) 付款方式: CASH

6) 票号: 880-2375980999

(2) 实施条件

(电脑机房，某航空公司销售政策，草稿纸)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 20 分，共 1 题，按步骤得分：写出处理原因 10 分；列出退、改步骤 10 分。职业道德与职业素养 5 分)

2. 试题编号: 4-2: 利用民航 eterm 系统及航空公司退改签规定操作

(1) 任务描述

(根据航空公司航班销售退改签政策，对航班情况进行合理处理，并写出处理原因和处理步骤。)

旅客乐四亮购买了一张三亚----北京机票，在航班起飞前 3 天要求把原来普通舱的舱位变更到头等舱，请办理。

1) 原航程: BB7758 Y WE12DEC SYXPEK RR1 0800 1200 757

2) 变更时间: 12 月 9 日

3) 新航程: BB7758 F WE12DEC SYXPEK RR1 0800 1200 757

4) 票价: SYXPEK Y CNY2310.00

5) SYXPEK F CNY3470.00

6) 付款方式: CASH

7) 票号: 880-23765980990

(2) 实施条件

(电脑机房, 某航空公司销售政策, 草稿纸)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分, 共 1 题, 按步骤得分: 核算改期费用 10 分; 列出改期步骤 10 分。职业道德与职业素养 5 分)

3. 试题编号: 4-3: 利用民航 eterm 系统及航空公司退改签规定操作

(1) 任务描述

(根据航空公司航班销售退改签政策, 对航班情况进行合理处理, 并写出处理原因和处理步骤。)

旅客张环购买了一张三亚-广州的机票, 由于三亚台风天气, 飞机当天取消飞行, 之后旅客要求退票, 请办理。

1) 原航程: BB7021 Y FR12DEC SYXCAN RR1 0800 0910 738

2) 票价: SYX -CAN CNY 800.00

3) 付款方式: CASH

4) 票号: 880-2323368689

(2) 实施条件

(电脑机房, 某航空公司销售政策, 草稿纸)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分，共 1 题，按步骤得分：核算退票费用 10 分；列出退票步骤 10 分。职业道德与职业素养 5 分)

4. 试题编号：4-4：利用民航 eterm 系统及航空公司退改签规定操作

(1) 任务描述

(根据航空公司航班销售退改签政策，对航班情况进行合理处理，并写出处理原因和处理步骤。)

旅客何木美购买了一张三亚----广州的单程机票，旅客于航班起飞前 2 天要求变更航班，变更后又因摔跤骨折要求退票，并提供市级医院出具的诊断证明，请按下列条件给旅客办理退票。

1) 原航班：BB7021 Y FR16DEC SYXCAN RR1 0810 0920 757

2) 12 月 14 提出变更

3) 新航班：BB7026 Y SA 17DEC SYXCAN RR1 1900 2010 757

4) 票号：880-2206543799

5) 付款方式：CASH

6) 票价：SYXCAN CNY 800.00

(2) 实施条件

(电脑机房，某航空公司销售政策，草稿纸)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分，共 1 题，按步骤得分：核算退票费用 10 分；列出退票步骤 10 分。职业道德与职业素养 5 分)

5. 试题编号：4-5：利用民航 eterm 系统及航空公司退改签规定操作

(1) 任务描述

(根据航空公司航班销售退改签政策，对航班情况进行合理处理，并写出处理原因和处理步骤。)

旅客何山哲购买了一张三亚-广州-汕头的联程机票，由于公司有事，不能按期乘机，旅客于 2018.8.10 上午 10:00 提出退票，请按下列条件给旅客办理退票。

1) 航班:

BB7021 Y FR10OCT SYXCAN RR1 0800 0910 767

BB7056 Y FR10OCT CANSWA RR1 2145 2250 767

2) 票价: SYXCAN CNY800.00; CANSWA CNY550.00

3) 票号: 880-2203750988

4) 付款方式: CASH

(2) 实施条件

(电脑机房，某航空公司销售政策，草稿纸)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分，共 1 题，按步骤得分: 核算退票费用 10 分; 列出退票步骤 10 分。职业道德与职业素养 5 分)

6. 试题编号: 4-6: 利用民航 eterm 系统及航空公司退改签规定操作

(1) 任务描述

(根据航空公司航班销售退改签政策，对航班情况进行合理处理，并写出处理原因和处理步骤。)

旅客何贵柜购买了一张三亚-深圳-太原的普通舱机票一张，其中深圳为经停地，旅客有急事要求签转到没有经停地的最早去太原的航班，请办理。

1) 原 航班: BB 7708 Y FR10DECSYXTYN RR1 1425 2030

2) 改签航班: BB3166 Y FR10DECSYXTYN RR1 1500 1925

(2) 实施条件

(电脑机房, 某航空公司销售政策, 草稿纸)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分, 共 1 题, 按步骤得分: 核算退票费用 10 分; 列出退票步骤 10 分。职业道德与职业素养 5 分)

7. 试题编号: 4-7: 利用民航 eterm 系统及航空公司退改签规定操作

(1) 任务描述

(根据航空公司航班销售退改签政策, 对航班情况进行合理处理, 并写出处理原因和处理步骤。)

旅客原邵一购买了一张长沙—三亚来回程机票, 现希望改为长沙—三亚、海口—长沙, 请办理。

1) 原定航程:

HU7021 Y FR11NOV CSXSYX RR1 0800 0910 738

HU7022 Y WE19NOV SYXCSX HK1 1710 1820 733

2) 办理时间 11 月 8 日 10: 00

3) 新航程:

HU7021 Y FR11NOV CSXSYX HK1 0800 0910 737

HU7326 Y WE20NOV HAKCSX HK1 1335 1455 737

4) 票价: CSXSYX CNY800.00 CSXHAK CNY890.00

5) 票号: 880-3961161947

6) 付款方式: 现金

(2) 实施条件

(电脑机房, 某航空公司销售政策, 草稿纸)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分, 共 1 题, 按步骤得分: 核算改期费用 10 分; 列出改期步骤 10 分。职业道德与职业素养 5 分)

8. 试题编号: 4-8: 利用民航 eterm 系统及航空公司退改签规定操作

(1) 任务描述

(根据航空公司航班销售退改签政策, 对航班情况进行合理处理, 并写出处理原因和处理步骤。)

旅客南首彬购买了一张 12 月 12 日三亚-北京的单程机票, 旅客因另有安排, 于 11 日将原机票取消改为不定期客票, 旅客于 20 日要求退票, 按下列要求办理退票:

1) 原航班: BB7081 Y FR12DEC SYXPEK RR1 1245 1640 777

2) 票价: SYXPEK CNY2310.00

3) 票号: 880-2676792359

4) 付款方式: CASH

(2) 实施条件

(电脑机房, 某航空公司销售政策, 草稿纸)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分, 共 1 题, 按步骤得分: 核算退票费用 10 分; 列出退票步骤 10 分。职业道德与职业素养 5 分)

9. 试题编号: 4-9: 利用民航 eterm 系统及航空公司退改签规定操作

(1) 任务描述

(根据航空公司航班销售退改签政策,对航班情况进行合理处理,并写出处理原因和处理步骤。)

旅客张甜已购妥 2005 年 11 月 19 日 HU7605 北京—上海航班的机票,航班离站时间为 0930,票价为 730 元,和同一日 CZ3532 上海—广州的机票,离站时间为 1415,票价为 900 元;客票号码为 8802207952768.旅客于 11 月 19 日 08:30 在北京提出取消全部航程,要求退票,请核算其费用。

(2) 实施条件

(电脑机房,某航空公司销售政策,草稿纸)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分,共 1 题,按步骤得分:核算退票费用 20 分。职业道德与职业素养 5 分)

10. 试题编号: 4-10: 利用民航 eterm 系统及航空公司退改签规定操作

(1) 任务描述

(根据航空公司航班销售退改签政策,对航班情况进行合理处理,并写出处理原因和处理步骤。)

旅客搭乘 CZ3613 航班由广州至牡丹江,飞机经停上海。广州至牡丹江票价为 2080 元,广州至上海票价为 1020 元,上海至牡丹江票价为 1460 元。

1) 若旅客因病在广州要求退票,请处理。

2) 若旅客在飞机上突然发病不能继续旅行,在上海要求退票,请处理

3) 若该旅客病情严重需有一名亲属陪伴,在上海要求退票,请处理。

(2) 实施条件

(电脑机房,某航空公司销售政策,草稿纸)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分,共 1 题,按步骤得分:核算出退票费用 10 分;病退的处理及步骤 5 分;自愿退票的处理及步骤 5 分。职业道德与职业素养 5 分)

11. 试题编号：4-11：利用民航 eterm 系统及航空公司退改签规定操作

(1) 任务描述

(根据航空公司航班销售退改签政策，对航班情况进行合理处理，并写出处理原因和处理步骤。)

张希购买了一张 BB 航三亚—北京的机票，旅客于 12 月 2 日上午 9:00 到三亚凤凰机场候补柜台要求变更航班日期，当天下午又要求退票，请处理。

1) 原航程：BB7758 Y FR03DEC SYXPEK RR1 0730 1050 738;

2) 变更时间：12 月 2 日;

3) 新航班时间：BB7581 Y SA04DEC SYXPEK RR1 2030 2350 738;

4) 票价：SYX-PEK CNY2310.00; 付款方式：CASH; 票号：880-2375980999。

(2) 实施条件

(电脑机房，某航空公司销售政策，草稿纸)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分，共 1 题，按步骤得分：核算退票费用 10 分；列出退票步骤 10 分。职业道德与职业素养 5 分)

12. 试题编号：4-12：利用民航 eterm 系统及航空公司退改签规定操作

(1) 任务描述

(根据航空公司航班销售退改签政策，对航班情况进行合理处理，并写出处理原因和处理步骤。)

旅客王强购买了一张三亚-北京机票，在航班起飞前 3 天要求把原来普通舱的舱位变更到头等舱，请办理。

1) 原航程：

BB7758 Y WE12DEC SYXPEK RR1 0800 1200 B757;

2) 变更时间：12 月 9 日;

3) 新航程: BB7758 F WE12DEC SYXPEK RR1 0800 1200 B757;

4) 票价: SYXPEK Y CNY2310.00, SYXPEK F CNY3470.00;

5) 付款方式: CASH; 票号: 880-23765980990

(2) 实施条件

(电脑机房, 某航空公司销售政策, 草稿纸)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分, 共 1 题, 按步骤得分: 核算改期费用 10 分; 列出改期步骤 10 分, 职业道德与职业素养 5 分)

13. 试题编号: 4-13: 利用民航 eterm 系统及航空公司退改签规定操作

(1) 任务描述

(根据航空公司航班销售退改签政策, 对航班情况进行合理处理, 并写出处理原因和处理步骤。)

旅客吴峰购买了一张三亚-广州的机票, 由于三亚雷雨天气, 飞机起飞时间推迟 7 个小时, 之后旅客要求退票, 请办理。

原航程: BB7021 Y FR12DEC SYXCAN RR1 0800 0910 B738;

票价: SYXCAN CAN800.00; 付款方式: CASH;

票号: 880-2323368689.

(2) 实施条件

(电脑机房, 某航空公司销售政策, 草稿纸)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分, 共 1 题, 按步骤得分: 核算退票费用 10 分; 列出退票步骤 10 分, 职业道德与职业素养 5 分)

14. 试题编号: 4-14: 利用民航 eterm 系统及航空公司退改签规定操作

(1) 任务描述

(根据航空公司航班销售退改签政策,对航班情况进行合理处理,并写出处理原因和处理步骤。)

旅客张雅购买了一张三亚-广州的单程机票,旅客于航班起飞前2天要求变更航班,变更后又因胃穿孔要求退票,并提供市级医院出具的诊断证明,按下列条件给旅客办理退票手续。

原航程:

BB7021 Y FR16DEC SYXCAN RR1 0810 0920 B757;

12月14提出变更,

新航班:

BB7026 Y SA17DEC SYXCAN RR1 1900 2010 B757,

票号:880-2206543799,

付款方式:CASH;票价:SYXCAN CNY800.00.

(2) 实施条件

(电脑机房,某航空公司销售政策,草稿纸)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共25分,共1题,按步骤得分:核算退票费用10分;列出退票步骤10分。职业道德与职业素养5分)

15.试题编号:4-15:利用民航eterm系统及航空公司退改签规定操作

(1) 任务描述

(根据航空公司航班销售退改签政策,对航班情况进行合理处理,并写出处理原因和处理步骤。)

旅客张亮购买了一张三亚—广州—汕头的联程机票,由于公司有事,不能按期乘机,旅客于2004年12月10日上午10:00提出退票,按下列条件给旅客办理退票手续。

航班:

BB7021 Y FR10DEC SYXCAN RR1 0800 0910 B767,

BB7056 Y FR10DEC CANSWA RR1 2145 2250 B767,

票价：SYXCAN CNY800.00，CANSWA CNY550.00，

票号 880-2203750988，付款方式：CASH.

(2) 实施条件

(电脑机房，某航空公司销售政策，草稿纸)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分，共 1 题，按步骤得分：核算退票费用 10 分；列出退票步骤 10 分，职业道德与职业素养 5

分)

五、票价计算和行李运输模块

1. 试题编号：5-1：利用民航 **eterm** 系统及航空公司票价和托运行李的规定操作

(1) 任务描述

(根据已知条件计算航段旅客票价和行李托运费用。)

国内旅客一行 3 成人，并带 2 周岁以下婴儿 2 名，购买广州至上海机票；成人旅客享受 8 折优惠，广州—上海全票价为 1280 元；携带了 80KG 的行李，请计算票款。(税费不计算)

(2) 实施条件

(电脑机房，草稿纸，ETERM 系统)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分，共 1 题，按步骤得分：算出成人的票价 10 分；算出儿童、婴儿的票价 10 分。职业道德与职业素养 5 分)

2. 试题编号：5-2：利用民航 **eterm** 系统及航空公司票价和托运行李的规定操作

(1) 任务描述

(根据已知条件计算航段旅客票价和行李托运费用。)

某一成人旅客带双胞胎婴儿 (1 岁) 两名，由北京飞至广州；成人旅客享受 7 折优惠，北京—广州全票价为 1700 元；携带了 70KG 的行李，请计算票款。(税费不计算)

(2) 实施条件

(电脑机房，草稿纸，ETERM 系统)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分，共 1 题，按步骤得分：算出成人的票价 10 分；算出儿童、婴儿的票价 10 分。职业道德与职业素养 5 分)

3. 试题编号：5-3：利用民航 **eterm** 系统及航空公司票价和托运行李的规定操作

(1) 任务描述

(根据已知条件计算航段旅客票价和行李托运费用。)

某旅客 1 月 19 日由广州飞至武汉，在武汉停留几天后，再乘航班飞至南京；广州—武汉全票价为 930 元，武汉—南京全票价为 730 元；旅客广州—武汉享受 7 折优惠，武汉—南京享受 6 折优惠；全程携带 50KG 的行李，请计算票款。(税费不计算)

(2) 实施条件

(电脑机房，草稿纸，ETERM 系统)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分，共 1 题，按步骤得分：算出每段行程的票价 10 分；算出总行程的票价 10 分。职业道德与职业素养 5 分)

4. 试题编号：5-4：利用民航 **eterm** 系统及航空公司票价和托运行李的规定操作

(1) 任务描述

(根据已知条件计算航段旅客票价和行李托运费用。)

一名持革命残疾军人证书的伤残人，和其夫人购买沈阳—上海机票；沈阳—上海全票价为 1300 元，旅客购票之日的最低折扣为 7 折；全程携带 25KG 的行李，请计算票款。(税费不计算)

(2) 实施条件

(电脑机房，草稿纸，ETERM 系统)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分，共 1 题，按步骤得分：算出军残旅客票价 10 分；算出成人旅客票价 10 分。职业道德与职业素养 5 分)

5. 试题编号：5-5：利用民航 **eterm** 系统及航空公司票价和托运行李的规定操作

(1) 任务描述

(根据已知条件计算航段旅客票价和行李托运费用。)

某旅客由长沙飞至北京，在北京停留几天后，再乘航班飞至上海；长沙—北京全票价为 1210 元，北京—上海全票价为 1130 元；旅客长沙—北京享受 7 折优惠，北京—上海乘坐头等舱；全程携带 72KG 的行李，请计算票款。(税费不计算)

(2) 实施条件

(电脑机房，草稿纸，ETERM 系统)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分，共 1 题，按步骤得分：算出每段行程的票价 10 分；算出票价的总和 10 分。职业道德与职业素养 5 分)

6. 试题编号：5-6：利用民航 **eterm** 系统及航空公司票价和托运行李的规定操作

(1) 任务描述

(根据已知条件计算航段旅客票价和行李托运费用。)

北京—西安航班，航程 850 公里，采用 B737 飞行，携带 20KG 的行李，经济 Y 舱票价是多少？头等 F 舱票价是，合计费用是。(税费不计算)。

(2) 实施条件

(电脑机房，草稿纸，ETERM 系统)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分，共 1 题，按步骤得分：算出经济舱 Y, F 的费用 8 分；算出总费用 12 分。职业道德与职业素养 5 分)

7. 试题编号：5-7：利用民航 **eterm** 系统及航空公司票价和托运行李的规定操作

(1) 任务描述

(根据已知条件计算航段旅客票价和行李托运费用。)

北京—石家庄航班，航程 750 公里，采用 B737 飞行，经济 Y 舱票价是多少？某头等 F 舱旅客托运行李 65 公斤，该 F 舱旅客费用合计是。(税费不计算)

(2) 实施条件

(电脑机房，草稿纸，ETERM 系统)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分，共 1 题，按步骤得分：算出行李费用 6 分；算出经济舱 Y 的费用 6 分；算出头等舱 F 的费用 8 分。职业道德与职业素养 5 分)

8. 试题编号：5-8：利用民航 **eterm** 系统及航空公司票价和托运行李的规定操作

(1) 任务描述

(根据已知条件计算航段旅客票价和行李托运费用。)

某乘客购北京—西安来回程客票，航程 750 公里，采用 B737 飞行，经济 Y 舱来回程票价是多少？该头等 F 舱来回程票价是。(税费不计算)

(2) 实施条件

(电脑机房，草稿纸，ETERM 系统)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分，共 1 题，按步骤得分：算出往返程经济舱 Y 的票价 10 分；算出往返程头等舱 F 的票价 10 分，职业道德与职业素养 5 分)

9. 试题编号：5-9：利用民航 **eterm** 系统及航空公司票价和托运行李的规定操作

(1) 任务描述

(根据已知条件计算航段旅客票价和行李托运费用。)

某乘客购北京—西安来回程客票，航程 750 公里，采用 B737 飞行，若来回程客票打 95 折，经济 Y 舱来回总票价是多少？该头等 F 舱来回总票价是。

(2) 实施条件

(电脑机房，草稿纸，ETERM 系统)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分，共 1 题，按步骤得分：算出往返程经济舱 Y 的票价 10 分；算出往返程头等舱 F 的票价 10 分，职业道德与职业素养 5 分)

10. 试题编号：5-10：利用民航 **eterm** 系统及航空公司票价和托运行李的规定操作

(1) 任务描述

(根据已知条件计算航段旅客票价和行李托运费用。)

某乘客购北京—西安来回程头等 F 舱客票，航程 750 公里，采用 B737 飞行，若来回程客票打 95 折，去程行李 30 公斤，回程行李 68 公斤，该头等 F 舱费用合计是。(税费不计算)

(2) 实施条件

(电脑机房，草稿纸，ETERM 系统)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分，共 1 题，按步骤得分：算出经济舱 Y 的票价 10 分；算出头等舱 F 的总和 10 分，职业道德与职业素养 5 分)

11. 试题编号：5-11：利用民航 **eterm** 系统及航空公司票价和托运行李的规定操作

(1) 任务描述

(根据已知条件计算航段旅客票价和行李托运费用。)

某旅客购北京—西安—昆明—广州头等 F 舱客票，北京—西安航程 1150 公里，西安—昆明航程 1550 公里，昆明—广州航程 1450 公里，采用 B737 飞行，该头等 F 舱票价合计是。

(2) 实施条件

(电脑机房，草稿纸，ETERM 系统)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分，共 1 题，按步骤得分：算出每段行程经济舱 Y 的票价 10 分；算出头等舱 F 票价及票价合计 10 分，职业道德与职业素养 5 分)

12. 试题编号：5-12：利用民航 **eterm** 系统及航空公司票价和托运行李的规定操作

(1) 任务描述

(根据已知条件计算航段旅客票价和行李托运费用。)

某乘客购买北京—西安—昆明—广州联程客票，北京—西安段，航程 1150 公里，由 ERJ-145 执飞，乘坐经济舱，托运行李 25 公斤；西安—昆明段，航程 1550 公里，由 B737 执飞，乘坐经济舱，行李 45 公斤；昆明—广州段，航程 1450 公里，由 A320 执飞，乘坐经济舱，行李 69 公斤，该票打 75 折，求该旅客运价合计是。(税费不计算)

(2) 实施条件

(电脑机房，草稿纸，ETERM 系统)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分，共 1 题，按步骤得分：算出每段行程的票价 13 分；算出行程票价合计 7 分，职业素养表现 5 分。)

13. 试题编号：5-13：利用民航 **eterm** 系统及航空公司票价和托运行李的规定操作

(1) 任务描述

(根据已知条件计算航段旅客票价和行李托运费用。)

某儿童旅客购买一张北京—西安的客票，航程 1150 公里，由 ERJ-145 执飞，乘坐经济舱，托运行李 25 公斤，求该旅客运价合计是。(税费不计算)

(2) 实施条件

(电脑机房，草稿纸，ETERM 系统)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分，共 1 题，按步骤得分：算出行李费用 12 分；算出票价费用合计 8 分，职业素养表现 5 分。)

14. 试题编号：5-14：利用民航 **eterm** 系统及航空公司票价和托运行李的规定操作

(1) 任务描述

(根据已知条件计算航段旅客票价和行李托运费用。)

婴儿旅客购北京—西安客票，航程 1150 公里，由 ERJ-145 执飞，乘坐经济舱，托运行李 5 公斤，求该旅客运价合计是。(税费不计算)

(2) 实施条件

(电脑机房，草稿纸，ETERM 系统)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分，共 1 题，按步骤得分：算出经济舱 Y 和行李的费用 15 分；算出票价合计 5 分，职业素养表现 5 分。)

15. 试题编号：5-15：利用民航 **eterm** 系统及航空公司票价和托运行李的规定操作

(1) 任务描述

(根据已知题目条件计算航段旅客票价和行李托运费用。)

某成人旅客携带一名儿童与一名婴儿乘坐北京—西安航班，该航班航程 1150 公里，由 ERJ-145 执飞，乘坐经济舱，托运行李 45 公斤，求该旅客经济 Y 舱运价合计是。(税费不计算)

(2) 实施条件

(电脑机房，草稿纸，ETERM 系统)

(3) 考核时量

(25min)

(4) 评分细则

(共 25 分，共 1 题，按步骤得分：算出旅客票价：儿童、婴儿、成人共计 12 分，算出行李费用和总和共计 8 分，职业素养表现 5 分。)