案例题目

1柜台办理值机手时需要核对的文件（ABCD ）

A证件的性质（护照/旅行证/护照类型等）

B证件有效期符合目的地入境要求

C目的地的签证及离开机票

D 目的地的防疫证件

2航司托运速运行李柜台需要确认的问题（ABCDE）

A速运的原因，以及行李内物品的种类。

B托运行李的五个安全问题。

C检查行李包装符合要求，是否有危险品标识。

D速运行李统一从超大运输，并安排超大岗跟进。

E需要在值机时间内接收。

3柜台遇到旅客护照破损的操作流程（ABC）

A将破损位置跟旅客当面确认。

B 将情况反馈给值班51，系统加入备注。

C航司确认旅客可以成行，将旅客的护照破损处拍照留存。

D同一航班再次出现一样的情况，第一次航司放行后第二次直接放行即可，不用再次询问51跟航司。

4航班保障中遇到旅客证件问题无法办理的情况下操作流程（ABCE）

A确认好旅客的其他证件，将缺失的证件或材料告知旅客

B告知旅客关闭柜台的时间，避免旅客误机

C在系统内加入备注，帮助再次查验旅客证件。

D旅客缺少证件直接告知旅客去找即可，不需要告知其他信息。

E 再次回到柜台的旅客，仍需要重新检查一次证件是否备齐。

5航班临近关柜台时间遇到旅客证件无法出示，柜台的操作流程(ABC)

A确认旅客的全部证件，将缺少的证件清晰告知旅客及值班51，51反馈给航司，由航司及时介入，避免关闭柜台无法接收导致旅客投诉。

B涉及缺少证件只是打印的问题，询问值班51跟航司，确认是否先办里手续再让旅客去打印。

C跟旅客确认关柜台时间，并通知航空公司。如超时由航司决定是否拒载旅客。拒载旅客由航司出面。

D关柜台时间到了直接拒载即可，不用记录。

6柜台收运行李的要求（ABCD）

A托运的软包需要装框托运。

B婴儿车需要打包好安排超大柜台托运。

C柜台托运纸箱需要查看6面是否有危险品标识才可以托运。

D托运行李箱有破损需要跟航司确认是否接收，航司同意后跟旅客确认破损位置并签免责。

7柜台旅客返回反馈登机牌遗失柜台的操作流程（BCD）

A直接重新打印给旅客即可。

B查询历史记录确认办理柜台，与办理的值机员确认情况。

C将情况及时反馈给值班51，确认可以打印登机牌给旅客时需要写补字。

D航后值班51将补牌的旅客信息报给登机口。

8柜台接收临时护照出行的要求（AD）

A外国人持临时护照需要同时持有中国签证。

B临时护照可以前往其他国家。

C临时护照没有有效期，看到可以直接接收。

D临时护照出行只能前往自己国家，可以经停其他国家中转。

9柜台遇到航班超售，柜台后面接收旅客出现SBY的时候操作（BCD）

A直接告诉旅客没有位置让旅客等。

B将情况告知值班51及航空公司，避免引起旅客的误会。

C可以先给旅客称重行李，等待期间可以先处理行李问题。

D由航空公司决定是否On Load候补旅客。

10柜台安排紧急出口位时的操作（CD）

A旅客身体不适，紧急出口位比较宽敞可以安排给旅客。

B无论何机型，在紧急出口同一排的所有座位都是紧急出口位。

C紧急出口位安排需要旅客会机组成员母语或机组成员使用的其它语言，可以很流畅沟通，才可以安排，并且身体状况良好的旅客。

D发放紧急出口位不仅要旅客本身的情况符合发放规定，还需要旅客本人愿意在出现突发情况时协助机上人员。

1.证件查验原则（）、（）、（）。答案：ABC  
A.能出      
B.能转     
C.能入  
2.疫情期间查验证件包含以下哪些内容？ 答案：ABCDEF  
A.检查护照完好无损  
B.根据目的地要求查验护照有效期  
C.查验有效签证（如：签证备注内容、生效日期、有效期、使用次数等）  
D.根据目的地要求，查验离开机票  
E.确认签证空白页，用于落地签或加盖出入境章  
F.其它入境要求（如：核酸、疫苗、健康码、现金、保险、酒店、入境批文等）  
判断：  
1.中华人民共和国护照分为外交护照、公务护照、普通护照和特区护照。公务护照又分为公务护照和公务普通护照。特区护照分为香港特别行政区护照和澳门特别行政区护照。 （√）2.持外交、公务、因公普通护照前往对我国公民免签证的国家、地区或持有电子签证时，必须同时持有所在单位出具的出国(境)证明才可以正常出境。 （√）  
3.澳门旅行证等同于澳门护照，前往很多国家都可以免签。（×）  
4.台湾籍旅客从大陆返回台湾，凭有效的台胞证即可出境大陆，入境台湾。（×）  
5.台湾护照的加签页等同于签证页。（×）  
6.台湾护照没有ID身份编号前往世界各地基本都需要签证，具体以TIM为准。（√）  
7.香港签证身份书不等同香港护照，前往很多国家必须持有签证，且需要是贴纸签，必须先查询TIM确认。（√）  
8.护照有效期为180天和6个月是一个意思。（×）  
9.有部分国家对于永久居留等签证离境要求是必须在XX年内返回，对于居留签证，RE-ENTER 签证的限制要求必须加强航前提醒。（√）