

2024年成都市中等职业（技工）学校师生技能大赛

航空服务赛项规程

一、赛项名称

赛项名称：航空服务

英文名称：Aviation Service

赛 道：学生赛

赛项编号：CDZZ202408

二、赛项信息

涉及专业大类、专业类、专业及核心课程			
专业大类	专业类	专业名称	核心课程
交通运输	航空运输	航空服务	职业形象、乘机登记办理、候机楼服务、X射线机场安全检查仪图像识别、违禁物品识别与处置、客舱服务、行李服务等
		民航运输服务	民航客票销售、民航旅客运输、民航货运销售、航空货物运输、订座系统操作、离港系统操作、民航货运销售操作、空港货物操作等
对接产业行业、对应岗位（群）及核心能力			
产业行业	岗位（群）	核心能力	
	空中服务岗位群	具有按照民航乘务员仪容仪表和言谈举止要求服务旅客的能力	
		具有按工作流程和服务程序进行机上旅客服务的能力	
		具有读懂英文业务文件，在工作中与外籍旅客交流的能力	

航空航天		具有运用医疗急救常识开展机上急救，进行应急操作处置的能力
		具有信息技术应用、安全防护和质量管理的能
	民航安全检查岗位群	具有按照民航安全检查员仪容仪表和言谈举止要求服务旅客的能力
		具有读懂英文业务文件，在工作中与外籍旅客交流的能力
		具有识别和处置各种真伪乘机证件的能力
		具有对旅客和行李进行检查，迅速准确查出可能携带的违禁物品的能力
		具有使用安全门、手持金属探测器、爆炸物品探测仪及X射线机等设备的能力
		具有信息技术应用、安全防护和质量管理的能
	空港地面服务岗位群	具有按照民航地勤人员仪容仪表和言谈举止要求服务旅客的能力
		具有读懂英文业务文件，在工作中与外籍旅客交流的能力
		具有办理国内旅客客票预订与出票业务的能力
		具有办理国内航班旅客乘机手续及行李托运的能力
		具有为进港旅客提供行李发放服务和不正常行李运输查询服务的能力
		具有信息技术应用、安全防护、质量管理的能力

三、竞赛目标

（一）全面贯彻全国职业教育大会精神和《中华人民共和国职业教育法》要求，深入落实《国家职业教育改革实施方案》《关于推动现代职业教育高质量发展的意见》，拓展航空运输类专业教育教学实践的多

维模式，以赛促学、以赛促教、以赛促改、以赛促研、以赛促训，促进“岗课赛证”融通，发挥好成都市中等职业（技工）学校师生技能大赛对职业教育的引领和示范作用。

（二）引导中等职业（技工）学校关注民航新业态、新技术及行业对航空服务人才培养的新需求，有效推动航空运输类专业教育教学改革，促进专业建设与产业需求对接，课程标准与职业标准对接，专业教学过程与实际生产过程对接，进一步提升航空运输类专业人才培养质量。

（三）以成都市中等职业（技工）学校师生技能大赛为平台，促进相关院校、学生和教师相互学习与交流。进一步促进行业企业与航空运输类专业院校之间的沟通与合作，促进政、行、企、校之间的深度融合，助力中等职业教育社会认可度与影响力的提升，推动航空运输类专业技术技能人才队伍的成长壮大，高质量服务成都航空航天产业生态圈建设。

四、竞赛内容

（一）竞赛内容概述

本赛项按照“理论竞赛—基础技能竞赛—专业技能竞赛”理实结合、能力递进的设计思路，确定竞赛赛项。将理论与实践融合、技能与展演融合、技能与情境融合，对参赛选手航空运输服务岗位核心技能以及综合职业素养的考查贯穿于竞赛全过程，形成了“职业素养+专业知识+岗位技能”的竞赛模式。

本赛项依据民航售票员、值机员、安全检查员以及乘务员岗位职责和操作规范，考查参赛选手按照航空运输服务岗位的仪容仪表和言谈举止要求服务旅客的能力；使用民航计算机订座模拟系统（CRS）进行客票预订与出票的操作技能；值机模拟系统进行乘机手续办理的操作技能

；使用手持金属探测器对通过毫米波安全门的旅客进行人身检查的操作技能；依据《公共航空运输旅客服务管理规定》等处理旅客投诉的能力。检验参赛选手是否具备服务意识、安全意识以及责任意识；检验参赛选手是否具有敬畏生命、敬畏规章、敬畏职责的民航精神以及敬业、精益、专注、创新的工匠精神；检验参赛选手在航空运输服务工作过程中的专业知识掌握情况；检验参赛选手基于航空运输服务工作过程中核心操作技能的规范性、熟练度，现场分析与处理问题的能力。

（二）竞赛内容构成及成绩比例

竞赛分为理论竞赛、基础技能竞赛以及专业技能竞赛3个部分，每个部分下设具体赛项，在各自比赛场地完成，总分100分。各赛项内容及其占总成绩比例分别为：理论竞赛为航空知识测试（占10%），基础技能竞赛为航空服务礼仪风采展示（占30%），专业技能竞赛由客票预订与出票（占20%）、乘机手续办理（占10%）、机场安全检查（占20%）及旅客投诉处理（占10%）四个任务构成。3名选手均参加航空知识测试，3名选手共同完成航空服务礼仪风采展示，3名选手通过抽签每人一项，分别完成客票预订与出票、乘机手续办理、机场安全检查操作，3名选手协作完成旅客投诉处理。

表1 竞赛内容构成及成绩比例表

模块	竞赛类型	竞赛内容	成绩比例
模块一	理论竞赛	航空知识测试	10%
模块二	基础技能竞赛	航空服务礼仪风采展示	30%
模块三	专业技能竞赛	任务一 客票预订与出票	20%
		任务二 乘机手续办理	10%
		任务三 机场安全检查	20%

		任务四 旅客投诉处理	10%
总计			100%

(三) 竞赛模块、比赛时长及分值配比

表2 竞赛模块、比赛时长及分值配比表

模块一	理论竞赛（航空知识测试）	测试形式为纸笔测试，题量50题。题型包含单选题、多选题和判断题三种，内容主要包括航空热点问题、民航旅客运输、民航基础知识、民航服务礼仪、民航服务心理学、客舱服务、急救、机上应急处置、乘机登记办理、行李服务、机场安全检查等。	30分钟	10%
模块二	基础技能竞赛（航空服务礼仪风采展示）	测试形式为编排展示，题量1题。参赛选手全部参赛，上场人数为3人。选手结合航空运输类服务岗位性质和特点，通过职业仪态、队形、音乐、情景等进行编排，进行航空服务礼仪风采展示，展示内容至少包括：发型、妆容、制服、微笑、目光、站姿、坐姿、蹲姿、行姿、手势、握手、递接、鞠躬等13项。	2-3分钟	30%
模块三	专业技能竞赛（任务一客票预订与出票）	测试形式为情境操作，题量1题。1名参赛选手使用计算机订座模拟系统为旅客预订客票、出票、打印行程单。	2分钟	20%
	专业技能竞赛（任务二乘机手续办理）	测试形式为情境操作，题量1题。1名参赛选手使用值机模拟系统为旅客办理乘机手续、收运行李、打印登机牌、打印并粘贴行李条。	2分钟	10%
	专业技能竞赛（任务三机场安全检查）	测试形式为情境操作，题量1题。1名参赛选手使用手持金属探测器，根据毫米波安全门成像，按照人身检查标准流程，对模拟旅客进行人身检查。	2分钟	20%
	专业技能竞赛（任务四旅客投诉处理）	测试形式为现场问答，题量1题。1名参赛选手回答问题，另2名选手可进行补充回答。	2分钟	10%

备注：参加模块三专业技能竞赛任务一、二、三的3名选手需同时进行相应任务的准备，时长1分钟。进行任务四时，3名选手共同准备1分钟。

五、竞赛方式

(一) 竞赛形式

线下比赛

(二) 组队方式

团体赛

(三) 参赛选手要求

1.每个参赛队由3名选手组成，不得跨校组队。学生赛道参赛选手须为中等职业学校全日制在籍学生，资格以报名时所具有的在校学籍为准。凡在往届全国职业院校技能大赛中获一等奖的选手，不能再参加今年同一专业类赛项的比赛。经学校主管部门审批，由同一法人代表登记、使用同一办学资源、使用多个校名举办同一层次不同类别学历教育的职业学校按一所学校组织报名。

2.每所参赛学校，配领队1名，原则每校派1支代表队，限2名指导教师。

3.参赛选手和指导教师报名获得确认后不得随意更换。参赛队选手和指导教师原则上不再更换（含参赛选手顺序），如确因故不能参赛，学校所属教育行政主管部门须于开赛前3个工作日，出具书面说明并按承办单位要求提交变更资料和接受审核。

4.各参赛队按要求自备统一服装。

六、竞赛流程（以竞赛指南为准）

（一）竞赛日程安排

表3 竞赛日程安排

时间		项目	参加人员	地点
第一天	08:00-10:00	参赛队报到	全体	大赛报到处
	8:30-9:30	专家、裁判报到	全体	大赛报到处
	9:30-11:00	裁判员培训	裁判组	会议室

	11:00-11:30	开赛式	全体	报告厅
	11:30-11:50	领队会议、分组抽签	全体选手	会议室
	13:30-13:50	参赛队检录抽签安检模拟旅客就位	比赛选手	赛场
	14:00-16:30	客票预订与出票、乘机手续办理、机场安全检查、旅客投诉处理	比赛选手、模拟旅客	各赛场
	16:30-18:00	理论试题组卷	比赛选手	加密室
第二天	08:30-09:00	参赛队检录抽签	全体选手	赛场
	09:00-10:30	航空服务礼仪风采展示	全体选手	报告厅
	11:00-11:30	航空知识测试	全体选手	考室
	14:00-14:30	专家点评、闭幕式	全体	报告厅

(二) 竞赛流程图

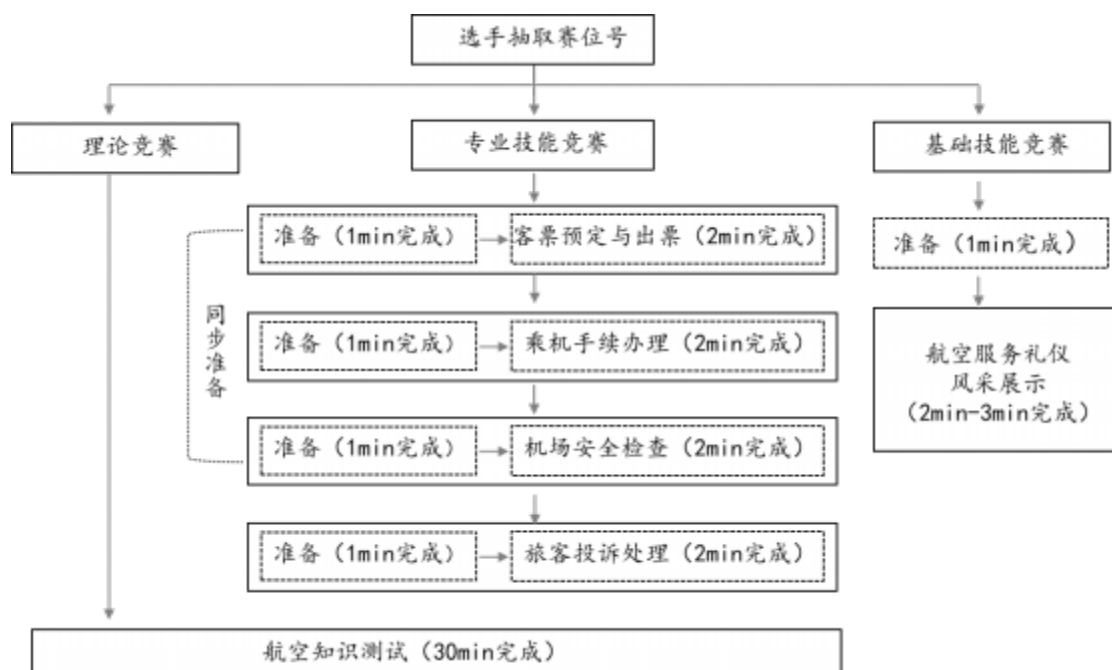


图1 竞赛流程图

七、竞赛规则

（一）参赛队的抽签顺序号及竞赛顺序号由领队抽签决定，参赛选手的竞赛项目由当天比赛现场抽签决定。

（二）航空知识测试赛项采取纸笔测试；航空服务礼仪风采展示赛项，承办单位提供音视频播放服务；客票预订与出票、乘机手续办理需提前打开操作系统，赛项承办单位提供系统试用账号。

（三）参赛选手按规定时间到达指定地点，凭身份证、学生证和参赛证（三证必须齐全）进行检录后进入竞赛候场区，抽取比赛顺序，检录时间开始15分钟内未到，取消比赛资格，选手进入赛场后，必须听从现场裁判的统一布置和指挥。

（四）各代表队领队和指导教师在赛场指定区域休息，比赛期间禁止接触选手。

（五）新闻媒体在赛场设定的媒体采访区工作，并且听从现场工作人员的安排和管理，不能影响比赛进行。

（六）各类赛务人员必须统一佩戴由大赛执委会签发的相应证件，着装整齐。

（七）各赛场竞赛区域除裁判和赛场配备的工作人员外，其他人员未经允许不得进入。

（八）参赛选手不得携带通讯工具和其它未经允许的资料、物品进入比赛场地，不得中途退场。如出现违规、违纪和舞弊等现象，经裁判组裁定取消比赛成绩。

（九）参赛选手在规定时间内依次入场候赛，裁判员统一口令“开始准备”后进行比赛准备，准备就绪后，选手举手示意“准备完毕”，选手在裁

判员宣布“比赛开始”后开始操作/展示，操作/展示结束后，选手举手示意“比赛完毕”。

（十）比赛过程中，参赛选手须严格遵守比赛规则，保证自身安全，并接受裁判员的监督和警示；若因设备故障导致选手中断或终止比赛，由大赛裁判长根据竞赛规程中的预案视具体情况做出裁决。

八、技术规范

技术规范参照民航行业有关法律规章：

- （一）《中华人民共和国民用航空法》
- （二）《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》
- （三）《公共航空运输旅客服务管理规定》（中华人民共和国交通运输部令2021年第3号）（CCAR-273）
- （四）中国民用航空局关于发布《民航旅客禁止随身携带和托运物品目录》和《民航旅客限制随身携带或托运物品目录》的公告（民航公告〔2016〕6号）
- （五）《民用航空安全检查规则》（CCAR-339-R1）
- （六）《民航乘务员国家职业技能标准》
- （七）《民航客运员国家职业技能标准》
- （八）《安检员（民航安全检查员）国家职业技能标准》

九、技术环境

承办单位需确保竞赛现场环境温度适宜；保证良好的采光、照明和通风，必要时设置抽风装置；提供稳定水、电供应和供电应急设备；提供场外指定区，供各参赛队领队、教练观看视频；设置媒体区、休息区、服务保障区、咨询区、申诉区等区域。具体竞赛场地及场地设备要求见表4。

表4 竞赛场地及场地设备要求

序号	模块	赛项	场地要求	场地设备要求
1	模块一	理论竞赛（航空知识测试）	比赛场地：考室，2个	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每个考试不少于30个考位； 2. 答题卡，A3纸，预留填写选手编号的位置，视选手数量决定； 3. 答题纸，A3纸，预留填写选手编号的位置，视选手数量决定； 4. 具备录像条件。
2	模块二	基础技能竞赛（航空服务礼仪风采展示）	比赛场地：会议厅或宴会厅1个、备赛室1个	<ol style="list-style-type: none"> 1. 200平方米以上的会议厅或宴会厅； 2. 设置舞台，尺寸不少于8米（长）*4.5米（深）； 3. LED大屏幕或背景显示屏，尺寸与舞台搭配和谐； 4. 自动计时系统2个； 5. 电脑2台、音响1套； 6. 计算器、纸笔等10套； 7. 手麦2个； 8. 裁判员席和工作人员坐席若干； 9. 参赛选手用带靠背的轻便椅子5把； 10. 参赛选手自备展示道具和参赛服装等； 11. 具备摄像条件。
		专业技能竞赛（任务一客票预定与出票）	比赛场地：120平方米以上教室或机场地面服务实训室、候考室1	<ol style="list-style-type: none"> 1. 售票柜台1个，有“售票处”标识； 2. 电脑2台； 3. 计算机订座模拟系统（CRS），承办单位需在参赛前向参赛院校提供试用账号； 4. 行程单若干（根据竞赛选手人数）； 5. 打票机2台； 6. 自动计时系统2个； 7. 具备摄像条件。

3	模块三	专业技能竞赛 (任务二乘机手续办理)	个、备赛室1个	<ol style="list-style-type: none"> 1.值机柜台1个，有“值机柜台”标识； 2.电脑2台； 3.值机模拟系统，承办单位需在参赛前向参赛院校提供试用账号； 4.登机牌出票机2台； 5.登机牌若干（根据参赛选手人数）； 6.行李牌出票机2台； 7.行李条若干（根据参赛选手人数）； 8.行李箱2个； 9.自动计时系统2个； 10.具备摄像条件。
		专业技能竞赛 (任务三机场安全检查)		<ol style="list-style-type: none"> 1.在相应竞赛区域悬挂“安全检查”标识； 2.手持金属探测器3把； 3.违禁物品框2个，非违禁物品框2个； 4.摆放物品框工作台1个； 5.违禁物品必须有打火机6个、铅笔刀6把、烟花（自制无火药）6个，铅笔刀长度不得长于6cm，烟花（自制无火药）长度不得长于6cm； 6.模拟旅客3名，男生，身高172cm左右，身材适中，竞赛开始，三名模拟旅客立即依题中毫米波安全门成像位置藏匿打火机、铅笔刀、烟花（自制无火药）违禁物品，全程比赛三件物品藏匿位置不变，不能掉落； 7.模拟旅客着装。着正装（白色长袖衬衫，塑料扣子；西装外套口袋可用；领带；西裤系皮带，西裤前后口袋可用； 8.双面胶6卷，透明宽胶带1卷； 9.自动计时系统2个； 10.具备摄像条件。
		专业技能竞赛 (任务四旅客投诉处理)		自动计时系统2个

十、竞赛样题

比赛用题参照2023年全国职业院校技能大赛赛项规程与赛题中“ZZ037 航空服务赛项赛题”（<http://www.chinaskills-jsw.org/>），不划定范围。

（一）航空知识测试

含航空热点问题、民航旅客运输、民航基础知识、民航服务礼仪、民航服务心理学、客舱服务、急救、机上应急处置、乘机登记办理、行李服务、机场安全检查等。比赛时从题库中抽选试题组成比赛试卷，进行线下笔试，试题包括判断题10题，每题1分，单项选择题30题，每题2分，多项选择题10题，每题3分，题例如下：

一、判断题（正确的打“√”，错误的打“×”）

例题：（ ）水果刀可以作为托运行李。

答案：√

二、单项选择题（请选择一个正确答案）

例题：在下列每小題的备选答案中选出一个最佳选项以下机场属于4F级机场的是()

A.北京大兴 B.桂林两江 C.烟台蓬莱 D.三亚凤凰

答案：A

三、多项选择题（请选择2~5个正确选项，每题所设选项中至少有两个正确答案，多选、少选、错选或不选均不得分）

例题：以下属于4F级机场的是（）。

A.北京大兴 B.西安咸阳

C.成都双流 D.南京禄口

答案：ABCD

（二）航空服务礼仪风采展示

结合航空运输类服务岗位的工作内容要求，将职业形象、职业仪态通过队形、音乐、情景等进行编排，至少涵盖：发型、妆容、制服、微笑、目光、站姿、坐姿、蹲姿、行姿、手势、握手、递接、鞠躬等13项内容，可辅助道具、音频、视频等。

（三）客票预订与出票

测试内容为选手使用民航计算机订座模拟系统（CRS）进行客票预订与出票操作，题库量为10题。题例如下：

请使用计算机订座模拟系统为旅客张明携带其儿子张磊（2020年1月12日生）预订2023年10月15日天津深圳客票，并申请特殊餐食CHML身份证号码101103199808080010，电话号码13666666666，并出票与打印行程单。

（四）乘机手续办理

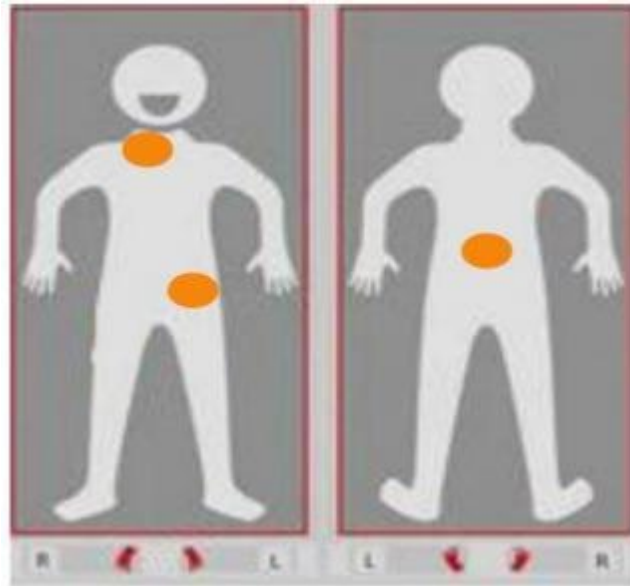
测试内容为选手使用值机模拟系统进行乘机手续办理，题库量为10题。题例如下：

给当天CA4401航班的LIYANG旅客办理值机，托运1件行李，行李重量16公斤，座位安排在22A，MOML特殊餐食。

（五）机场安全检查

测试内容为使用手持金属探测器对通过毫米波安全门的旅客进行人身检查操作，题库量为10题。题例如下：

图为该旅客毫米波安全门成像，请使用手持金属探测器进行人身检查，并找出藏匿违禁品。



（六）旅客投诉处理

例题：案例

张先生乘坐某航空公司成都-贵阳、贵阳-广州航班，因第一段航班延误（飞机晚到）导致第二段办手续紧张而没有办成功（航班超售），最后改乘重庆-广州航班，旅客向民航总局投诉，要求赔偿。

参考答案：根据《公共航空运输旅客服务管理规定》，航班超售航空公司需支付超售补偿金和贵阳到重庆的公共交通费，免收贵阳到广州的退票手续费。（以上参考答案仅作参考，参赛选手可根据民航有关规定进一步作答。）

十一、赛项安全

赛项执委会采取切实有效措施，保证大赛期间参赛选手、指导教师、工作人员及观众的人身安全，确保本赛项一切工作顺利开展。

（一）比赛环境

1.赛项执委会须在赛前组织专人对比赛现场、住宿场所和交通保障进行考察，并对安全工作提出明确要求。赛场布置，赛场内器材、设备，应符合国家有关安全规定。如有必要，也可进行赛场仿真模拟测试，

以发现可能出现的问题。承办院校赛前须按照赛项执委会要求排除安全隐患。

2.赛场周围要设立警戒线，防止无关人员进入，发生意外事件。比赛现场内应参照相关职业岗位要求为选手提供必要的劳动保护。在具有危险性的操作环节，裁判员要严防选手出现错误操作。

3.赛项执委会须会同承办院校制定开放赛场和体验区的人员疏导方案。赛场环境中如存在人员密集、车流与人流交错的区域，除了设置齐全的指示标志外，须增加引导人员，并开辟备用通道。

4.承办单位应提供保证应急预案实施的条件。对于比赛内容涉及可能有坠物、大用电量、易发生火灾的情况，必须明确制度和预案，并配备急救人员与设施。

5.大赛期间，赛项承办院校须在赛场设置医疗医护工作站。在管理的关键岗位，增加力量，建立安全管理日志。

6.参赛选手、赛项裁判、工作人员严禁携带通讯、摄录设备和未经许可的记录用具进入比赛区域；如确有需要，由赛项承办单位统一配置，统一管理。赛项可根据需要配置安全检查设备，对进入赛场重要区域的人员进行安全检查，可在赛场相关区域安放无线屏蔽设备。

7.严禁在赛场使用闪光拍摄设备、激光红外设备等对选手、裁判和工作人员进行拍摄和扫视，影响和干扰赛场，一经发现，请出场外。

（二）生活条件

1.比赛期间，原则上由执委会统一安排参赛选手和指导教师食宿。承办单位须尊重少数民族参赛人员的信仰及文化，根据国家相关的民族、宗教政策，安排好少数民族选手和教师的饮食起居。

2.比赛期间安排的住宿场所应具有旅游业经营许可资质。大赛期间的住宿、卫生、饮食安全等由赛项执委会和承办学校共同负责。

3.大赛期间有组织的参观和观摩活动的交通安全由赛项组委会负责。赛项执委会和承办院校须保证比赛期间选手、指导教师、裁判员和工作人员的交通安全。

4.各赛项的安全管理，除必要的安全隔离措施外，应严格遵守国家相关法律法规，保护个人隐私和人身自由。

（三）参赛队职责

1.各参赛学校须在参赛前为每位参赛选手办理意外伤害保险，加强对参赛选手的安全教育和管理，指导和监督参赛选手严格按照安全规程进行操作，防止发生安全事故。

2.各学校参赛队组成后，须制定相关安全管理制度，落实安全责任制，确定安全责任人，签订安全承诺书，与赛项责任单位一起共同确保参赛期间参赛人员的人身财产安全。

3.各参赛队领队须加强参赛人员的安全管理，实现与赛场安全管理的对接。

（四）应对突发事件的措施

比赛期间一旦发生突发性事件，安全工作领导小组成员必须立即做出反应，及时了解和析事件的起因和发展态势，采取措施控制事件的发展和影响范围，将损失降低到最小限度。

1.当遇到突发事件时，相关人员按照方案要求坚守岗位，各司其职，听从赛项执委会统一指挥；相关人员开展救护工作，将事故的危害降低到最低程度，严禁私自行动。

2.赛场外人员私自进入场地滋事，与赛场内人员发生冲突，应及时予以制止，拒不配合且情节严重的，视情况报公安机关。

3.事件发生后，执委会领导、专家组成员及各参赛代表队的领队、指导教师应积极处理，严禁擅离职守、先行撤离。

4.比赛中，如果出现各种不可预知的紧急情况，由相关项目负责人与各参赛代表队的领队、指导教师及时组织好参赛选手，听从竞赛执委会的统一指挥，按指定的路线有序撤离。

5.任何人员如因不坚守岗位、不认真履行职责，将取消参加竞赛的机会；如因工作失职造成安全事故，其损失由当事人全部承担并按竞赛工作制度进行相关处理。情节严重并造成重大安全事故的，报相关部门按相关政策法规追究相应责任。

6.如因重大安全问题导致比赛延期、取消或更换场地，由组委会决定。事后，执委会应向大赛执委会报告详细情况。

（五）处罚措施

1.因参赛队伍原因造成重大安全事故的，取消其获奖资格。

2.参赛队伍有发生重大安全事故隐患，经赛场工作人员提示、警告无效的，可取消其继续比赛的资格。

3.赛事工作人员违规的，按照相应的制度追究责任。情节恶劣并造成重大安全事故的，由司法机关追究相应法律责任。

十二、成绩评定

成绩评定必须在公开、公平、公正、独立、透明的条件下进行，考虑赛项安全，赛项最终得分按百分制计算。阐述赛项评分标准和评分方式。评分标准须与竞赛内容、赛项模块保持一致，明确赛项模块中需要考核的知识点、技能点，及相应的得分点，做到科学、合理、全面、详

细；评分方式包括裁判员人数（含加密裁判）和组成条件要求、裁判评分方法、成绩产生方法、成绩审核方法、成绩公布方法等。

（一）评分标准

表5 航空服务礼仪风采展示评分标准

参赛选手编号：

考核内容	考核要点		分值	扣分
仪容仪表 (5分)	女生 (5分)	发型：自然色、长发盘发、无碎发	1	
		妆容：职业淡妆、清新自然、与服装搭配和谐	1	
		制服：服装统一、平整干净整洁、穿着得体大方	1	
		配饰：丝巾等干净整洁、佩戴规范（不能泄露个人信息）	1	
		鞋袜：黑色制式皮鞋、鞋面无尘、连裤袜	1	
	男生 (5分)	发型：自然色、前不过眉，侧不盖耳，后不及领	1	
		面容：胡须修剪整齐、鼻毛不外露、面部干净	1	
		制服：服装统一、平整干净整洁、穿着得体大方	1	
		配饰：领带等干净整洁、佩戴规范（不能泄露个人信息）	1	
		鞋袜：黑色制式皮鞋、鞋带系好、鞋面无尘、深色袜子	1	
行为举止 (15分)	站姿 (2分)	挺胸收腹、平肩正背、双目平视、下颌微收、面带微笑、动作自然	1	
		手部、脚部摆放自然、符合站姿礼仪的要求	1	
	坐姿 (1.5分)	体态端庄，方位准确，落座位置在椅面的 2/3 处	0.5	
		入座要轻、坐姿要雅、离座要缓	1	
	蹲姿	女士应双腿靠拢或交叉，侧蹲时高腿位示人/男士双腿可适度分开	1	

	(1.5分)	臀部向下，两腿合力支撑身体，上身挺拔、双目平视、动作自然	0.5	
	行姿 (2分)	双肩平稳、收腹挺胸、腰背挺直	0.5	
		两臂自然摆动，摆动幅度适宜	0.5	
		步态协调稳健、步幅适度、步速平稳	0.5	
		步位直，两脚内侧走在一条直线上	0.5	
	手势 (2分)	指示方向或引领时，五指并拢，目光、身体随指示方向变化	0.5	
		指示方向或引领时，肘关节弯曲，手掌与地面形成45度	0.5	
		近距离指示手臂呈曲臂式，远距离指示手臂呈直臂式	1	
	握手 (2分)	行礼时距离适中，上身稍向前倾，右手四指齐并，虎口相对，肘关节弯曲，面带微笑注视对方	1	
		握手的顺序符合礼仪规范，力度适中、时间适度	1	
	递接 (2分)	行礼时以髋关节为轴，头、肩、上身顺势向前倾	0.5	
		递接物品时尽可能用双手，物品递出时，应与对方有眼神交流	0.5	
		递送名片、文件时，应将文字正面朝向客人，递送尖锐物品时，把尖的一端朝向自己的身体一侧	1	
	鞠躬 (2分)	行礼时以髋关节为轴，头、肩、上身顺势向前倾（15度、30度、45度），行礼后恢复站立姿势	1.5	
目光运用到位，行礼时视线随着头部移动方向下落		0.5		
整体形象 (10分)	精神风貌 (3分)	精神饱满、目光柔和	1.5	
		微笑真诚、自然亲和	1.5	
	团队协作 (3分)	上下台整齐有序，动作展示整齐统一	1.5	
		成员的配合度高，整体协调体现默契	1.5	
	作品创意 (4分)	参赛作品需为原创	1	
		编排贴合岗位，环节衔接连贯	1	
背景音乐及视频等运用恰当和谐		1		

配分：30 分	限时：2-3 分钟，不足 2 分钟或超过 3 分钟均扣 1 分。 用时：	得分：
裁判签字： 年 月 日		

表6 客票预订与出票项目评分标准

参赛选手编号：

序号	考核内容	考核要点	分值	扣分
1	工作准备并进入系统（2分）	报告裁判，XX号参赛选手前来比赛	0.5	
		检查电脑，订座系统、打票机，行程单、并进入系统，输入账号及密码，口述设备正常	1	
		报告裁判，准备完毕，请指示	0.5	
2	文明服务（3分）	着装符合职业要求、面带微笑	1	
		使用文明用语，根据题目向旅客确认行程	2	
3	建立旅客订座记录PNR（8分）	查询航班	2	
		建立航段	2	
		输入旅客姓名	1	
		输入旅客联系方式	1	
		输入旅客证件信息	1	
		封口，生成旅客订座记录PNR	1	
4	出票（4分）	输入运价	2	
		输入特殊旅客和特殊服务	1	
		出票	1	
5	打印行程单（3分）	打印行程单	2	
		向旅客递送行程单，并使用文明用语，并退出系统。	1	
配分：20分		限时：2分钟 用时：	得分：	
裁判签字： 年 月 日				

注：操作顺序可自行调整，但某项操作有误，从该项之后所有操作不得分。

表7 乘机手续办理项目评分标准

参赛选手编号：

序号	考核内容	考核要点	分值	扣分
1	工作准备并进入值机系统 (1.5分)	报告裁判，XX号参赛选手前来比赛	0.25	
		检查电脑、离港系统、登机牌、登机牌打印机、行李条、行李条打印机、并打开电脑上的打印机快捷键，SI主机，进入系统，启动值机模拟系统，输入账号及密码，口述设备正常	1	
		报告裁判，准备完毕，请指示	0.25	
2	文明服务(1.5分)	着装符合职业要求、面带微笑	0.5	
		使用文明用语，和旅客确认航班行程	1	
3	值机准备(1分)	输入指定的航班号和日期	0.5	
		载入航班全体旅客名单	0.5	
4	值机 (4分)	用快捷方式检索指定旅客	0.5	
		选定指定旅客	0.5	
		核对旅客姓名和证件	0.5	
		特服项	0.5	
		输入行李件数和重量	0.5	
		选择座位	0.5	
		旅客接收	1	
5	打印登机牌和行李牌 (2.5分)	打印登机牌	0.5	
		打印行李牌	0.5	
		在登机牌上粘贴行李牌副券	0.5	
		在托运行李上栓挂行李牌	0.5	
		向旅客递送登机牌和证件，并使用文明用语，并退出系统	0.5	

配分：10 分	限时：2 分钟 用时：	得分：
裁判签字：		年 月 日

注：操作顺序可自行调整，但某项操作有误，从该项之后所有操作不得分。

表8 机场安全检查项目评分标准

参赛选手编号：

序号	考核内容	考核要点	分值	扣分
1	工作准备 (2分)	报告裁判，XX号参赛选手前来比赛	0.5	
		测试手持金属探测器	0.5	
		检查完毕，关闭手持金属探测器	0.5	
		报告裁判，准备完毕，请指示	0.5	
2	毫米波设备成像 重点部位检查 (3分)	重点部位头部检查	0.5	
		重点部位手部检查	0.5	
		重点部位胸部检查	0.5	
		重点部位腋下检查	0.5	
		重点部位腰部检查	0.5	
		重点部位脚部检查	0.5	
3	检查程序(3分)	由上到下	1	
		由里到外	1	
		由前到后	1	
4	文明服务 (2分)	文明用语：您好，请接受人身检查	0.25	
		文明用语：请解开衣扣，抬起双臂	0.25	
		文明用语：检查完毕，谢谢合作	0.25	
		物品落地	0.5	
		对模拟旅客无推、拉、扯等粗鲁动作	0.25	
		经模拟旅客同意取出物品	0.5	
5	违禁物品识别 (10分)	检查出打火机	3	
		检查出烟花	3	

	检查出铅笔刀	3	
	报告裁判：此次共检查出违禁物品3件，打火机一个、烟花一个，铅笔刀一把	1	
配分：20分	限时：2分钟 用时：	得分：	
裁判签字： 年 月 日			

表9 旅客投诉处理项目评分标准

参赛选手编号：

考核内容	考核要点	分值	扣分
分析问题能力 (2分)	能认清事实或现状，信息掌握完整，过滤无效信息	1	
	挖掘出本质原因，考虑到人为因素可能带来的影响，进行可控与不可控的因素的分析	1	
解决问题能力 (6分)	构思解决方案，处理流程规范无误，符合航空服务行业要求	3	
	解决方案中，体现服务标准化、行为人性化、能力多元化	3	
整体评价 (2分)	阐述者声音响亮、表达清晰、语言简洁、态势语自然	1	
	充分发挥组内人员优势、分工合作、团队意识好	1	
配分：10分	限时：2分钟 用时：	得分：	
裁判签字： 年 月 日			

(二) 评分方法

1.裁判员选聘：按照《成都市教育局关于征集 2024 年成都市中等职业（技工）学校师生技能大赛比赛裁判及命题专家的通知》（〔2024〕-62（发））通知选拔，裁判长由赛项执委会向大赛执委会推荐，相关人员由大赛执委会聘任。

2.赛前组织裁判培训，统一各比赛项目的评分细则。现场比赛期间，各裁判根据评分标准独立打分，不得相互讨论，不得干扰其他裁判打分。

3.成绩产生方法

表10 成绩产生方法表

模块与赛项		占比	成绩评定方法
理论测试模块	航空知识测试	10%	取3名选手平均分
基础技能模块	航空服务礼仪风采	30%	去掉最高分和最低分，取评委平均分
专业技能模块	任务一客票预订与出票	20%	取评委平均分 4个任务总分
	任务二乘机手续办理	10%	
	任务三机场安全检查	20%	
	任务四旅客投诉处理	10%	
总成绩		100分（保留两位小数点）	

4.成绩复核：为保障成绩评判的正确性，监督仲裁组将对赛项总成绩排名前30%的所有参赛选手的成绩进行复核；对其余成绩进行抽检复核，抽检覆盖率不低于15%。如发现成绩错误，领队应当以书面方式及时告知裁判长，由裁判长更正成绩并签字确认。复核、抽检错误率超过5%的，裁判长将对所有成绩进行复核。

5.最终成绩：最终成绩经复核无误，经裁判长、监督仲裁组签字后进行公布。

十三、奖项设置

大赛各赛项按照实际参赛队（人）数的 10%、20%和 30% 分别设置一、二、三等奖，学生赛一等奖的指导教师获优秀指导教师奖，由大

赛主办单位共同颁发获奖证书。按照《成都市职业技能竞赛及奖励管理办法》（成人社办发〔2022〕184号）中“市级二类竞赛”标准，成都市人力资源和社会保障局对符合条件的技能类个人赛项第一名获奖选手按规定晋升技能等级或颁发相应职业资格证书。推荐优秀选手参加相关赛事。

十四、赛项预案

按照《成都市教育局等四部门关于举办 2024 年成都市中等职业（技工）学校师生技能大赛的通知》（成教函〔2024〕43号）有关要求，各赛项承办单位应切实履行主体责任，严格遵循公平、公正、公开的原则，尽快成立工作组，负责组织协调本赛项有关工作。成立相应的管理机构，明确责任分工，认真制定并落实安全管理的相应规范、流程和突发事件应急预案、比赛组织方案，加强与专家、企业、裁判、参赛师生沟通联系，做好赛项筹备、组织和后勤工作，确保比赛安全顺利举行。

（一）电力供应事故紧急处理预案

1.赛场电力应急小组提前与供电管理部门联系，如遇特殊情况启用备用设备或原料。

2.电力供应在比赛前准备一套正常供电线路，一套备用线路，派供电人员负责，确保大赛供电正常。

3.停电期间立即启用应急灯，控制好人员活动，听从统一指挥，保证大赛正常进行。

（二）设备事故紧急处理预案

赛项执委会须在赛前组织专人对比赛现场、食宿场所和交通保障进行考察，并对安全工作提出明确要求。赛场的布置，赛场内的器材、设备，应符合国家有关安全规定。如有必要，也可进行赛场仿真模拟测试

，以发现可能出现的问题。承办单位赛前须按照执委会要求排除安全隐患。

（三）其它事故紧急处理预案

1.若发现火灾隐患，应及时向大赛安全保卫组及赛项执委会报告。

2.若发生火灾，现场教师应及时利用就近灭火器或消防栓扑灭火源。

3.若火情严重，现场人员应及时向大赛安保组报告，同时向119报警，请求现场救援。大赛安保组人员要在第一时间赶赴现场进行指挥，及时组织指挥全体人员在安保人员的配合下，迅速按紧急疏散路线把所有人员疏散到室外安全区域，并向大赛安全领导小组报告。

4.遇到有现场骚乱、打架等治安事件时，现场安保人员应紧急处理平息事态，确保比赛能继续进行，现场裁判长（裁判组长）可决定暂停或继续比赛时间；寻衅挑事参赛队员取消比赛资格。

5.比赛期间发生意外事故时，发现者应第一时间报告执委会，同时采取措施，避免事态扩大。赛项执委会应立即启动预案予以解决并向大赛执委会报告。出现重大安全问题的赛项可以停赛，是否停赛由赛项组委会决定。事后，赛项执委会应向大赛执委会报告详细情况。

6.出现安全事故，首先追究赛项相关责任人的责任。赛项工作人员违规的，按照相应的制度追究责任。情节严重并造成重大安全事故的，报相关部门按相关政策法规追究相应责任。

7.在赛项执委会的统一领导与组织下，编制赛项各项应急预案，应急预案列为赛项指南的内容，在赛前公布。

（四）赛卷应急预案

比赛前为保证赛卷的保密性，可设置AB卷各一套，在开赛前由监督组任意抽选一套进行比赛测试。如发现赛卷泄密，立即撤销泄密赛卷。

十五、竞赛须知

(一) 参赛队须知

- 1.所有参赛学生往返的交通费、食宿费及保险费由各参赛队自理。
- 2.每支参赛队由领队、指导教师和参赛学生组成。
- 3.所有参赛院校均由教师带队，否则不予接洽。
- 4.各参赛队的领队、指导教师只可以在本参赛队比赛的时间段凭证件进入赛场进行观摩，其他比赛时间段谢绝进入。
- 5.各参赛队领队负责做好赛前准备工作以及本参赛队大赛期间的管理协调工作。要熟悉竞赛规程，按赛项执委会要求准时参加领队会议，认真传达会议精神，贯彻执行大赛各项规定，竞赛期间不私自接触裁判；要妥善管理本参赛队人员的日常生活及安全，加强对参赛选手的管理，确保参赛选手准时参加各项比赛及活动，避免出现因迟到而被取消比赛资格的现象。
- 6.各参赛队领队负责申诉工作。对不符合竞赛规定的设备、软件、工具，有失公正的评判、奖励以及工作人员的违规行为等，均可向仲裁组提出申诉。涉及比赛成绩变更的申诉，须在规定的时间内由领队以书面的形式提出。非领队提出或超过时效的申诉一律不予受理。领队、指导教师、选手不得与大赛工作人员直接交涉。
- 7.各参赛队领队负责赛事活动期间本队所有人员的人身及财产安全工作，并按规定为参赛选手及参赛人员购买相关保险。如队员发生意外事故，应及时向执委会报告。

(二) 指导教师须知

1.指导教师应该根据专业教学计划和赛项规程合理制定训练方案，认真指导选手训练，培养选手的综合职业能力和良好的职业素养，克服功利化思想，避免为赛而学、以赛代学。

2.指导教师应熟悉竞赛规程，负责协助领队做好所指导选手大赛期间的管理工作。同时，积极做好选手的安全教育工作，负责大赛期间所指导选手的人身及财产安全，如发现意外事故，应及时向领队报告。

3.指导教师应自觉遵守大赛各项制度，尊重专家、裁判、仲裁及赛项承办单位工作人员。要引导和教育参赛选手对于认为有影响个人比赛成绩的裁判行为或设备故障，按照赛项指南规定和大赛制度与裁判、工作人员进行充分沟通或赛后提出申诉，不得在网络、微信群等各种媒体发表、传播有待核实信息和过激言论。对比赛过程中的争议问题，要按大赛制度规定程序处理，不得采取过激行为。

4.指导教师必须是参赛选手所在学校的在职专任教师，每个团队限2名指导教师。指导教师一经确定不得随意变更。

5.比赛过程中，指导教师不得现场指导，不得现场书写和传递任何资料给参赛选手。

（三）参赛选手须知

1.准备阶段

（1）参赛选手须认真填写报名表各项内容，提供个人真实身份证明。凡弄虚作假者，将取消其比赛资格。

（2）参赛选手须在规定时间内提交符合要求的竞赛资料，包括航空服务礼仪风采展示赛项的音视频文件，超过规定时间提交的资料一律无效。

(3) 参赛选手按照赛程安排和具体时间前往指定地点。凭大赛执委会颁发的参赛证、本人学生证和身份证参加比赛及相关活动。

(4) 参赛选手需要按照承办单位提供的理论测试网址及模拟账号，在开赛前两天进行模拟练习。

(5) 参赛选手进行比赛前须检录，不允许携带任何竞赛规程禁止使用的电子产品及通讯工具，以及其它与竞赛有关的资料和书籍。

检录时应出示本人身份证、学生证及参赛证，检录合格后方可参赛。凡未按时检录或检录不合格者取消参赛资格。

(6) 参赛选手应遵守仪容仪表规范，着装干净整洁。

(7) 参赛选手应自觉遵守赛场纪律，服从裁判、听从指挥。

(8) 参赛选手如出现发热、呼吸困难等症状，应及时报告领队。

2. 比赛阶段

(1) “航空知识测试”赛项，选手在考室完成，按抽签顺序就座。

(2) “航空服务礼仪风采展示”赛项，各参赛队依次按抽签顺序在规定时间内完成。

(3) “客票预订与出票”赛项，按序分组进行，各组依次按抽签顺序在规定时间内完成出票。

(4) “乘机手续办理”赛项，按序分组进行，各组依次按抽签顺序在规定时间内完成。

(5) “机场安全检查”赛项，按序分组进行，各组依次按抽签顺序在规定时间内完成检查并正确叙述违禁物品品名。

(6) “旅客投诉处理”赛项，在3位选手完成任务一、二、三后，协作在规定时间内完成。

(7) 参赛选手须佩戴相关证件按照参赛时段提前15分钟检录进入比赛场地进行候场，在前一位选手完成比赛项目后，在工作人员带领下进入场地进行比赛。

(8) 参赛选手在比赛中，不得以任何方式泄露参赛院校、选手姓名等涉及竞赛场上应该保密的信息，违规者取消本次比赛成绩。

(9) 竞赛过程中，参赛选手须严格遵守操作流程和规则，并自觉接受裁判的监督和警示。若因突发故障原因导致竞赛中断，应提请裁判确认其原因，并视具体情况做出裁决。

3.结束阶段

(1) 参赛选手完成各项目后即可离开比赛现场。

(2) 参赛选手在竞赛期间未经组委会的批准，不得接受其他单位和个人进行的与竞赛内容相关的采访，不得私自公开竞赛的相关情况和资料。

(3) 比赛时间到，由裁判示意选手终止操作。选手提前结束竞赛后不得再进行任何操作。选手在竞赛过程中不得擅自离开赛场，如有特殊情况，需经裁判同意后作特殊处理。

(4) 参赛选手对于认为有影响个人比赛成绩的裁判行为或设备故障等，应向指导老师反映，由指导老师按大赛制度规定进行申诉。参赛选手不得利用比赛相关的微信群、QQ群等发表虚假信息和不当言论。

(5) 本竞赛项目的最终解释权归组委会。

(四) 工作人员须知

1. 赛场各类工作人员必须统一佩戴由赛项执委会印制的相应证件，着装整齐，进入工作岗位。

2.除赛项执委会成员、专家组成员、现场裁判、赛场配备的工作人员外，其他人员未经赛项执委会允许不得进入赛场。

3.工作人员要坚守岗位，如有急事需要离开岗位时，应经领导同意，并做好工作衔接。同时，工作时不得影响参赛选手比赛，不允许有影响比赛公平的行为。

4.新闻媒体人员等进入赛场必须经过赛项执委会允许，并且听从现场工作人员的安排和指挥，不得影响竞赛正常进行。

5.按分工于赛前30分钟准时到岗，严守工作岗位，不迟到，不早退，不得无故离岗，尽职尽责做好职责内各项工作，保证比赛顺利进行。

6.熟悉竞赛规程，严格按照工作程序和有关规定办事，如遇突发事件，及时向赛项执委会报告，同时按照安全工作预案组织指挥人员疏散，确保人员安全，避免重大事故发生。如发现其他人员有违反比赛纪律的行为，应予以制止。情节严重的，应向竞赛组委会反映。

7.发扬无私奉献和团结协作的精神，提供热情、优质服务。

十六、申诉与仲裁

各参赛队如果对选手的比赛成绩有异议，或者发现比赛过程中出现有失公正或有关人员违规等现象影响选手成绩的，应在该选手比赛结束后的2小时内由领队向监督仲裁组提出书面申诉。书面申诉应对申诉事件的现象、发生时间、涉及人员、申诉依据等进行充分、实事求是地叙述，并由领队亲笔签名。非领队书面申诉不予受理。赛项监督仲裁工作组在接到申诉后的2小时内组织复议，并及时反馈复议结果。申诉方对复议结果仍有异议，可由领队向仲裁委员会提出申诉。仲裁委员会的仲裁结果为最终结果。

十七、竞赛直播

(一) 赛场内布置录像设备，能实时录制赛场情况。

(二) 赛场外有大屏幕或投影，同步显示赛场内竞赛状况（航空知识测试、航空服务礼仪风采展示、客票预订与出票、乘机手续办理、旅客投诉处理只显示视频，机场安全检查赛项不直播）。

(三) 赛项将安排专门人员负责比赛过程（不能直播的机场安全检查赛项除外）、开闭幕式及赛项点评等环节的摄像和录像，记录竞赛全过程，为宣传、仲裁等提供全面的信息资料。