

TIELUZHUYEJINENGJIANDINGCANKAOCONGSHU



铁路职业技能鉴定参考丛书

列车员

铁道部人才服务中心组织编写

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

L I E C H E Y U A N

铁路职业技能鉴定参考丛书

列 车 员

铁道部人才服务中心组织编写

中 国 铁 道 出 版 社

2007 年 · 北京

内 容 简 介

本书根据铁道部人才服务中心的有关要求组织编写,内容以相应的《铁路职业技能标准(试行)》、《铁路职业技能鉴定规范(考核大纲)》为依据,全书分为四大部分,有初级列车员职业技能鉴定练习题 560 道,中级列车员职业技能鉴定练习题 586 道,规章类练习题 416 道,英语试题 200 道,题后附有答案。

本书针对鉴定考核内容和形式编写,是各单位组织鉴定前的培训和申请鉴定人员自学的必备书,对各类职业学校师生也有重要的参考价值。

图书在版编目(CIP)数据

列车员/铁道部人才服务中心编. —北京:中国铁道出版社,2007. 2

(铁路职业技能鉴定参考丛书)

ISBN 978-7-113-07401-2

I. 列… II. 铁… III. 铁路运输:旅客运输-乘务人员-职业技能鉴定-习题 IV. U293. 2-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 021237 号

书 名: 铁路职业技能鉴定参考丛书

列 车 员

作 者: 铁道部人才服务中心组织编写

出版发行: 中国铁道出版社(100054,北京市宣武区右安门西街8号)

策划编辑: 江新锡

责任编辑: 黄 燕

印 刷: 三河市国英印务有限公司

开 本: 787×1092 1/32 印张: 6.75 字数: 152 千

版 本: 2007 年 2 月第 1 版 2007 年 2 月第 1 次印刷

印 数: 1~8000 册

书 号: ISBN 978-7-113-07401-2/U·1951

定 价: 15.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版的图书,如有缺页、倒页、脱页者,请与本社发行部调换。

编辑部电话: 路电(021)73044 发行部电话: 路电(021)73124

市电(010)51873044

市电(010)63545969

前 言

根据《中华人民共和国劳动法》和国家的有关规定,结合铁路技术装备水平快速提升、运输生产能力快速扩充、运输管理体制深化改革和生产力布局进一步调整的实际,以客观反映现阶段铁路特有职业(工种)的水平和对从业人员的要求为目标,为铁路职业技能鉴定提供科学、先进、合理、规范的依据,是健全和完善铁路技能人才评价体系的重要组织部分。

近年来,由于铁路运输生产技术发展较快,铁路有关技术规章进行相应修订,铁路职业技能鉴定工作提出新的要求,原《铁路职业技能鉴定指导丛书》的内容已经越来越不适用。为适应和谐铁路建设的要求,进一步维护职业技能鉴定的严肃性和权威性,充分体现职业技能鉴定内容和要求的公正、公平、公允及科学合理的透明度,规范职业技能鉴定行为,统一职业技能鉴定水平,保证职业技能鉴定质量,提高铁路技术工人整体素质,我们组织编写了这套《铁路职业技能鉴定参考丛书》。

本丛书根据《铁路职业技能标准(试行)》、《铁路职业技能鉴定规范(考核大纲)》、《铁路技术管理规程》和铁道部有关技术规程、规则、规定、规范及作业标准的要求,从铁路运输生产实际出发,对原《铁路职业技能鉴定指导丛书》的内容进行了全面修订和补充,并做到与《铁路工人职业技能培训教材》相匹配、相适应。有些工种还兼顾到《铁路运输企业典型岗位标准(试行)》、《铁路运输企业岗位指导标准》的要求。

本丛书遵循以职业能力为导向,以胜任工作为重点的原

则,力求增强其实用性和适用性。在内容上,既坚持铁道部的现行规定,满足当前铁路技术工人考核鉴定和岗位达标的需要;又前瞻铁路新技术、新设备的发展趋势,增加“新知识、新技术、新工艺、新方法”的要求。在形式上,既依据职业标准,分工种、分技术等级单独编写;又按照技术规章共用的原则,不分工种、不分技术等级统一编写。同时,也为部分职业(工种)、部分技术等级实行计算机考试奠定了基础。

本丛书是各单位组织鉴定前的培训、检测和申请鉴定的人员自学、自测的必备用书,对各类职业学校师生也有重要的参考价值。需要说明的是,读者要想系统地掌握本职业(工种)的全部知识,还应参考其他相关的教育培训资料。

本书由昆明铁路局主编,主要编写人员为:卜万民、邱玉清、杨兴全、白惠琼、赵文斌、荣昌明、文红、赵伟、陈绢等同志。于文英、周斌、付求玲、吴应鄂等同志对本书的修改工作提出了宝贵的意见,在此表示衷心地感谢!

由于铁路改革和发展的进程较快,本书不足之处,恳请各使用单位和读者提出宝贵意见和建议。

铁道部人才服务中心

目 录

第一部分 初 级 工

一、初级列车员练习题	1
(一)选择题	1
(二)判断题	59
二、初级列车员练习题答案	67
(一)选择题	67
(二)判断题	69

第二部分 中 级 工

一、中级列车员练习题	71
(一)选择题	71
(二)判断题	125
二、中级列车员练习题答案	135
(一)选择题	135
(二)判断题	137

第三部分 规章类(适用本工种所有等级)

一、规章类练习题	139
(一)选择题	139
(二)判断题	175
二、规章类练习题答案	182
(一)选择题	182

(二)判断题.....	184
-------------	-----

第四部分 英语(适用本工种所有等级)

一、英语练习题	185
(一)选择题.....	185
(二)判断题.....	203
二、英语练习题答案	207
(一)选择题.....	207
(二)判断题.....	208

第一部分 初 级 工

一、初级列车员练习题

(一) 选择题

1. 路风工作坚持“()、纠建并举”的方针。
(A)建设为主 (B)教育为主
(C)齐抓共管 (D)标本兼治
2. 按《铁路路风管理办法》，应建立路风问题()制度。
(A)研究 (B)审查 (C)交班 (D)处理
3. 客运职工职业道德中，勤恳敬业的含义是()。
(A)懂得做好自己份内的事 (B)工作勤奋、业务熟练
(C)懂得会说会做 (D)懂得多做少说
4. 客运职工职业道德中，廉洁奉公的含义是做到()。
(A)公道正派、不徇私情 (B)清廉自爱、努力工作
(C)公私分明、舍己为公 (D)尊客爱货、旅客满意
5. 客运职工职业道德中，顾全大局要求做到()。
(A)执行命令、认真汇报 (B)认真组织、确保安全
(C)克服困难、服从命令 (D)团结协作、密切配合
6. 客运职工职业道德中，遵章守纪要求做到()。
(A)服从组织，执行命令 (B)认真交接、确保安全
(C)服从命令、执行标准 (D)坚守岗位、杜绝两违
7. 客运职工职业道德中，优质服务要求做到()。
(A)精神饱满、仪容整洁 (B)主动热情、细心周到
(C)举止大方、表情自然 (D)态度和蔼、解答耐心

8. 在任职广播员前应担任列车员职务实际工作时间满()以上。

- (A)半年 (B)一年
(C)一年半 (D)两年

9. “四心”指:接待旅客热心、解答问事耐心、接受意见虚心、工作()。

- (A)负责专心 (B)努力尽心
(C)正派真心 (D)认真细心

10. 如果有众多旅客询问时,要从容不迫地();不能只顾一位,冷落其他人。

- (A)一一作答 (B)统一回答
(C)分批回答 (D)简略回答

11. 铁路客运服务需要树立以人为本、()的理念。

- (A)讲究效益 (B)旅客至上
(C)优质服务 (D)服务一流

12. 发车信号要求司机发车,夜间——绿色灯光上弧线向列车方面作()。

- (A)半圆转动 (B)上下缓动
(C)圆形转动 (D)左右摇动

13. 视觉信号分为昼间、夜间及昼夜()。

- (A)通用信号 (B)移动信号
(C)连续信号 (D)统一信号

14. 开展学标、对标、达标活动,将《铁路旅客运输服务质量标准》作为每个客运职工的()。

- (A)岗位责任制 (B)必备教材
(C)职业守则 (D)规范旅客的标准

15. 《铁路旅客运输服务质量标准》是铁道部进行站车竞赛评比的()。

- (A)必须程序 (B)调研过程
(C)重要依据 (D)检查手段

16. 制定体现时代特色的站车服务质量标准,是适应市场、()的需要。

- (A)顺应市场 (B)击败对手
(C)经营选择 (D)参与竞争

17. 铁路是国家重要的()、国民经济的大动脉、交通运输体系的骨干。

- (A)基础设施 (B)大型企业
(C)物质基础 (D)基本建设

18. 制定体现时代特色的站车服务质量标准,是做到()运送旅客及行包的需要。

- (A)安全、准确、优质、迅速地
(B)安全、准确、便利、优质地
(C)安全、准确、快捷、优质地
(D)安全、准确、快捷、便利地

19. 制定体现时代特色的站车服务质量标准,是塑造铁路运输企业()的需要。

- (A)内部素质 (B)新观念
(C)新形象 (D)营销理念

20.《铁路旅客运输服务质量标准》规定,铁路旅客运输服务质量是满足旅客、货主明确或()特性的总和。

- (A)优先需要能力 (B)附属需要能力
(C)间接需要能力 (D)隐含需要能力

21.《铁路旅客运输服务质量标准》规定,铁路旅客运输应坚持()的服务宗旨。

- (A)人民铁路为人民 (B)争取旅客、求得生存
(C)全面服务、旅客至上 (D)尊重旅客、满足需求

22.《铁路旅客运输服务质量标准》规定,铁路旅客运输要坚持“安全第一,()”的原则。

- (A)效益优先 (B)预防为主
(C)应急为主 (D)质量优先

23.《铁路旅客运输服务质量标准》要求,安全、消防组织健全,制度落实,有()的应急处理预案。

- (A)计划严谨 (B)组织落实
(C)非正常情况下 (D)全员参加

24.《铁路旅客运输服务质量标准》要求,安全设施设备齐全、标志明显、()。

- (A)方便实用 (B)用途明确
(C)操作良好 (D)作用良好

25.《铁路旅客运输服务质量标准》规定,临时停车时要坚守岗位,做好宣传,(),确保车门锁闭,严禁旅客上下车。

- (A)加强巡视 (B)了解情况
(C)关闭车窗 (D)锁闭厕所

26.《铁路旅客运输服务质量标准》规定,遇有线路中断等非正常停车,按照上级主管部门的指令,做好宣传、服务工作,确保()。

- (A)车辆设施设备完好 (B)旅客生命财产安全
(C)救援工作正常进行 (D)旅客稳定,指挥便利

27.餐车厨房侧门处的防护栏由()负责安装。

- (A)旅行服务部门 (B)客运部门
(C)车辆部门 (D)制造厂商

28.《铁路旅客运输服务质量标准》要求,做好安全宣传和防范,杜绝随车叫卖,保持()。

- (A)良好地乘降秩序 (B)良好的车内秩序
(C)规范的作业环节 (D)良好的治安环境

29.《铁路旅客运输服务质量标准》规定,按照旅客列车运行图规定的运行时刻,组织旅客列车正点运行,无()。

(A)责任列车晚点 (B)旅客意外伤害事故

(C)调度责任晚点 (D)工作不协调

30.《铁路旅客运输服务质量标准》规定,接待旅客要文明礼貌,纠正违章要态度和蔼,处理问题要()。

(A)坚持原则 (B)实事求是

(C)掌握分寸 (D)符合规章

31.旅客有权依据车票票面记载的()乘车。

(A)车次 (B)座别 (C)内容 (D)时刻

32.《铁路旅客运输服务质量标准》规定,软、硬卧和软座车厕所配备()。

(A)除臭剂、卫生纸 (B)擦手纸、洗手液

(C)香皂、卫生纸 (D)卫生纸、芳香球

33.《铁路旅客运输服务质量标准》规定,乘务员立岗姿势:面向旅客放行方向站立,挺胸、收腹,两脚跟并拢,脚尖略分开,双手()。

(A)自然垂直 (B)并拢贴于裤缝

(C)背于后背 (D)互握置于腹前

34.对旅客、货主称呼()。

(A)规范 (B)得体 (C)恰当 (D)统一

35.《铁路旅客运输服务质量标准》规定,乘务员不染彩色指甲、头发,男不留胡须、长发,女发不()。

(A)过长 (B)过耳 (C)过肩 (D)过腰

36.《铁路旅客运输服务质量标准》规定,乘务员值乘时,应使用普通话,服务语言表达(),口齿清楚。

(A)热情、大方 (B)和蔼、可亲

(C)文明、周到 (D)规范、准确

37.《铁路旅客运输服务质量标准》规定,在列车服务工作中,乘务员对不同种族、国籍、民族的旅客应一视同仁,尊重其()。

- (A)民族习俗和宗教信仰 (B)种族习惯
(C)民族风俗 (D)民族意识和文化

38.《铁路旅客运输服务质量标准》规定,乘务员在旅客多的地方行走时,要先打招呼,不与旅客()。

- (A)论高讲低 (B)抢道、并行
(C)争先抢位 (D)发生争执

39.《铁路旅客运输服务质量标准》规定,在乘务工作中,回答旅客问话时,乘务员应()回答。

- (A)一边工作一边 (B)放下手中工作
(C)面向旅客站立 (D)做完工作以后

40.《铁路旅客运输服务质量标准》要求,列车员在列车进出站时,面向站台致()。

- (A)鞠躬礼 (B)举手礼 (C)欠身礼 (D)注目礼

41.《铁路旅客运输服务质量标准》要求,旅客列车在运行中,列车工作人员不得在()洗脸间洗漱。

- (A)软卧车厢 (B)硬卧车厢
(C)餐车 (D)硬座车厢

42.《铁路旅客运输服务质量标准》规定,列车停站锁闭()。

- (A)车内厕所 (B)卧车端门
(C)茶炉间门 (D)配电室门

43.《铁路旅客运输服务质量标准》规定,餐车供应时,列车工作人员不得在餐车逗留、闲谈、(),不得陪客人就餐。

- (A)站立餐厅 (B)处理乘务事项
(C)占用座位 (D)销售商品

44.《铁路旅客运输服务质量标准》要求,在乘务工作中,对旅客的配合和支持应表示()。

- (A)好意 (B)歉意 (C)心意 (D)谢意

45.《铁路旅客运输服务质量标准》要求,在乘务工作中,遇有工作失误之处,应向旅客表示()。

- (A)歉意 (B)好意 (C)心意 (D)谢意

46.《铁路旅客运输服务质量标准》要求,给旅客造成损失或发生旅客意外伤害,要本着(),以公正、诚实、守信的原则,按规定及时妥善处理。

- (A)对单位负责的态度 (B)对旅客负责的态度
(C)对领导负责的态度 (D)对铁路负责的态度

47.《铁路旅客运输服务质量标准》要求,客运人员在接班前和工作中不食用()异味食品。

- (A)生姜、八角等 (B)辛辣等
(C)葱、蒜等 (D)麻辣等

48.《铁路旅客运输服务质量标准》要求,认真及时地处理旅客投诉,实行(),维护旅客的合法权益。

- (A)岗位责任制 (B)标准作业制
(C)投诉定点制 (D)首诉负责制

49.《铁路旅客运输服务质量标准》要求,建立服务质量监督管理体系,进行严格的()。

- (A)服务质量考核 (B)全方位的考核
(C)人员素质考核 (D)岗位达标考核

50.《铁路旅客运输服务质量标准》要求,列车乘务员上岗前应通过(),乘务实习,经理论及实作考试合格,持证上岗。

- (A)岗位纪律培训 (B)安全、技术业务培训
(C)专业素质培训 (D)理想、信念培训

51.《铁路旅客运输服务质量标准》要求,列车乘务员应熟知(),具备处理突发事件能力。

- (A)《客规》、《管规》知识 (B)乘务工作标准知识
(C)本岗位业务知识和职责 (D)列车乘务管理知识

52.《铁路旅客运输服务质量标准》要求,旅客车厢通过台应有()及吸烟处标志。

- (A)手制动机 (B)车梯、脚踏板
(C)明显标志 (D)儿童票标高线、烟灰盒

53.《铁路路风管理办法》规定,严重路风事件和重大路风事件,由()认定。

- (A)铁路局 (B)站段
(C)铁道部 (D)本单位

54.《铁路旅客运输服务质量标准》要求,列车车容要整洁,保持备品定位,清扫工具()。

- (A)齐全 (B)隐蔽
(C)完好 (D)按规定摆放整齐

55.《铁路旅客运输服务质量标准》要求,车厢内广告设置规范安全,美观大方,与车内环境()。

- (A)搭配 (B)溶为一体
(C)协调 (D)相适应

56.《铁路旅客运输服务质量标准》要求,做好不吸烟宣传,对车厢内吸烟旅客及时进行()。

- (A)劝说 (B)制止 (C)批评 (D)劝阻

57.《铁路旅客运输服务质量标准》要求,列车卫生管理制度健全,始发、中途、终到卫生有检查、有()、有考核。

- (A)鉴定 (B)台账 (C)记录 (D)报表

58.《铁路旅客运输服务质量标准》要求,列车广播用语规范,内容丰富,形式多样,播音清晰,音量()。

(A)适当 (B)适宜 (C)适中 (D)合适

59.《铁路旅客运输服务质量标准》要求,列车广播不干扰旅客正常休息,22:00 后始发的列车可在开车后广播()min。

(A)40 (B)50 (C)30 (D)20

60.《铁路旅客运输服务质量标准》要求,列车广播不干扰旅客正常休息,凌晨终到的列车可在到站前提前()min 广播。

(A)50 (B)20 (C)40 (D)30

61.《铁路旅客运输服务质量标准》规定,班组管理有制度、有考核、有()。

(A)记载 (B)台账 (C)计划 (D)汇报

62.《铁路旅客运输服务质量标准》要求,宿营车备品摆放定位,卧具、挡帘干净整齐,乘务员使用铺位()。

(A)整洁 (B)固定 (C)干净 (D)准确

63.职业化妆时,对职业妆的要求是()。

(A)美丽大方 (B)得体大方

(C)端庄秀丽 (D)庄重得体

64.对茶具的卫生要求是每日用毕进行()。

(A)一洗、二清、三消、四控

(B)一刷、二洗、三控、四消

(C)一刷、二清、三控、四消

(D)一擦、二控、三消、四清

65.食品容器、包装材料、食品用具设备,必须符合卫生要求原则,产品应当便于()。

(A)使用方便 (B)牢固耐用

(C)清洗、消毒 (D)携带使用

66.餐具、饮具和盛放直接入口食品的容器,使用前必须()。

- (A)漂洗干净 (B)控干
(C)洗净、消毒 (D)洗净、控干

67. 用化学方式消毒餐、茶具,消毒液一般使用()h
就得更换。

- (A)1 (B)2 (C)3 (D)4

68. 列车餐茶具消毒用化学法消毒,抽查 5 种杯和盘,发现()件及以下呈阴性反映,相应项不合格。

- (A)2 (B)1 (C)3 (D)4

69. ()重复使用一次性使用的餐、茶具。

- (A)允许 (B)禁止
(C)限制 (D)部分限制

70. 未经()的餐、饮、茶具不得供旅客使用。

- (A)消毒 (B)洗净 (C)清洗 (D)漂洗

71. 公共茶具消毒用 150 mg/L 含氯消毒剂,需浸泡
()min。

- (A)5 (B)10 (C)8 (D)20

72. 公共用具消毒用 150 mg/L 含氯消毒剂,需浸泡
()min 或者用酒精擦拭。

- (A)10 (B)8 (C)5 (D)15

73. 软卧座式便器消毒用 150 mg/L 含氯消毒液()
消毒。

- (A)浸泡 (B)冲洗
(C)擦拭 (D)稀释冲洗

74. 在填发临时定期乘车证时,规定最多不能超过()
个到站。

- (A)一 (B)两 (C)三 (D)四

75. 符合四年一次探亲条件的职工探亲乘车,若职工供养
的()与其同行,可共同使用一张探亲乘车证。