

TIELU ZHIYE JINENG JIANDING CANKAO CONGSHU
铁路职业技能鉴定参考丛书

售票值班员

(第二版)

铁道部人才服务中心组织编写



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

内 容 简 介

铁路职业技能鉴定参考丛书

售票值班员

(第二版)

铁道部人才服务中心组织编写

中国铁道出版社

2008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进行编写,内容以相应的《国家职业标准》、《铁路技术管理规程》和铁道部有关技术规章为依据,全书分为五大部分,有售票值班员中级练习题488道,售票值班员高级练习题497道,售票值班员技师练习题505道,共性规章类练习题394道,职业道德类练习题40道,题后附有参考答案。

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用书,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

售票值班员/铁道部人才服务中心组织编写. —2版.

北京:中国铁道出版社,2008.10

(铁路职业技能鉴定参考丛书)

ISBN 978-7-113-09206-1

I. 售… II. 铁… III. 铁路运输:旅客运输-售票-职业技能鉴定-习题 IV. U293-44

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第152037号

书 名: 铁路职业技能鉴定参考丛书
名: 售票值班员 (第二版)
作 者: 铁道部人才服务中心组织编写

责任编辑:杨 哲 黄 燕

责任校对:张玉华

责任印制:金洪泽 陆 宁

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)

网 址:<http://www.tdpress.com>

印 刷:中国铁道出版社印刷厂

版 次:2007年2月第1版 2008年11月第2版 2008年11月第2次印刷

开 本:787 mm×1 092 mm 1/32 印张:8.25 字数:188 千

书 号:ISBN 978-7-113-09206-1/U·2336

定 价:21.00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,请与本社读者服务部调换。

电 话:市电(010)51873170,路电(021)73170(发行部)

打击盗版举报电话:市电(010)63549504,路电(021)73187

前 言

根据《中华人民共和国劳动法》和国家职业技能鉴定的有关规定,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职业技能要求为目标,为铁路职业技能鉴定提供科学、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成部分。

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,原《铁路职业技能鉴定指导丛书》的内容已经越来越不适应形势发展和当前工作的需要。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合理,规范职业技能鉴定行为,统一职业技能鉴定标准,保证职业技能鉴定质量,提高铁路技术工人整体素质,我们重新组织编写了《铁路职业技能鉴定参考丛书》。

本丛书根据《国家职业标准》、《铁路技术管理规程》和铁道部有关技术规章的要求,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《铁路职业技能培训规范》相匹配。

本丛书遵循以职业能力为导向,以胜任工作为重点的原则。在内容上,既尊重和体现铁道部的现行规定,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统一编写。同时,也为实行计算机网络化考试奠定了基础。

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。

本书由哈尔滨铁路局主编,主要编写人员为:张云波、魏炜等同志。覃飞、唐晓敏、吴玉芳、刘英等同志对本书的修改工作提出了宝贵的意见,在此表示衷心的感谢!

由于铁路改革和发展的进程较快,本书存在遗漏和不到之处,恳请各使用单位和读者提出宝贵意见和建议,以便进一步修订完善。

铁道部人才服务中心

目 录

第一部分	中 级 工	
一、售票值班员中级练习题	1	
(一) 选择题	1	
(二) 判断题	53	
二、售票值班员中级练习题参考答案	60	
(一) 选择题	60	
(二) 判断题	62	
第二部分	高 级 工	
一、售票值班员高级练习题	64	
(一) 选择题	64	
(二) 判断题	120	
二、售票值班员高级练习题参考答案	127	
(一) 选择题	127	
(二) 判断题	129	
第三部分	技 师	
一、售票值班员技师练习题	131	
(一) 选择题	131	
(二) 判断题	188	
二、售票值班员技师练习题参考答案	196	

(一) 选择题	196
(二) 判断题	199

第四部分 共性规章类(适用本工种的所有等级)

一、共性规章类练习题	200
(一) 选择题	200
(二) 判断题	242
二、共性规章类练习题参考答案	247
(一) 选择题	247
(二) 判断题	249

第五部分 职业道德类(适用本工种的所有等级)

一、职业道德类练习题	250
(一) 选择题	250
(二) 判断题	254
二、职业道德类练习题参考答案	255
(一) 选择题	255
(二) 判断题	255

第一部分 中 级 工

一、售票值班员中级练习题

(一) 选择题

1. 同一城市内有两个以上车站,旅客由于不明情况,在远方站出站时,如票款相同,按原票有效办理;票款不同,按()办理。

(A) 误购 (B) 误乘 (C) 越站 (D) 误售

2. 通常情况下,铁路新兵运输期限基本为()。

(A) 15 天 (B) 20 天 (C) 25 天 (D) 3 天

3. 通常情况下,全国铁路新老兵运输至每年()结束。

(A) 12 月 20 日 (B) 12 月 25 日

(C) 12 月 31 日前 (D) 1 月初

4. 《铁路旅客运输服务质量标准》规定,大站旅客购票平时窗口排队不超过()。

(A) 20 min (B) 25 min (C) 20 人 (D) 25 人

5. 组织新兵在旅客列车无停时的车站乘降时,跨局旅客列车必须经()批准。

(A) 铁道部 (B) 铁路局

(C) 铁路局客运处 (D) 车站

6. 铁路标准轨距规定为()。

(A) 1 000 mm (B) 1 345 mm

(C) 1 435 mm (D) 1 534 mm

7. 区段票发生损失,每张按()计算。

(A)实际损失 (B)票面金额

(C)剪断线最高额 (D)500 元

8. 旅游列车按()发放团体旅客证。

(A)实际乘车人数 (B)成人人数

(C)标记定员数 (D)超员数

9. 包裹是指()的小件货物。

(A)适合在旅客列车行李车内运输

(B)旅客不便携带

(C)超过免费随身携带重量

(D)禁止旅客携带

10.《国际旅客联运协定》规定,对于有组织的不少于()成人旅客的团体乘车,可依法收一本带有客票的册页票本。

(A)5 名 (B)10 名 (C)6 名 (D)20 名

11.《铁路交通事故应急救援和调查处理条例》规定,造成()以上重伤的为特别重大事故(包括急性工业中毒)特别重大事故。

(A)200 人 (B)100 人 (C)50 人 (D)150 人

12.“革命伤残军人证”和“人民警察伤残抚恤证”的式样由()颁布。

(A)省民政厅 (B)中国人民解放军总后勤部

(C)市民政局 (D)中华人民共和国民政部

13.《国际旅客联运协定》规定,4~12 周岁的儿童铁路乘车客票票价是未成年旅客乘车客票票价的()。

(A)30% (B)75% (C)50% (D)70%

14. 特定运价是对一些()而制定的客运运价。

(A)特殊编组列车 (B)特殊区段

(C)特殊运输方式和特殊运价区段 (D)特殊物品

15. ()负责全国的铁路运输安全监督管理工作。

(A)国务院 (B)国务院安全主管部门

(C)国家安全部门 (D)国务院铁路主管部门

16. 铁路旅客人身伤害事故责任为旅客自身责任的是

()。

(A)因误售、误购不停车站车票造成旅客跳车

(B)石击列车玻璃造成旅客伤害

(C)从列车反面上车造成伤害

(D)列车上有人打架斗殴造成旅客伤害

17. 车站和列车对持半价票和各种乘车证的旅客须核对

(),经确认无误后打查验标记。

(A)证明 (B)介绍信

(C)工作证 (D)相应的证件

18. 铁路稽查人员凭稽查证件,佩戴稽查臂章可以在

()验票。

(A)候车室 (B)列车内 (C)站台上 (D)出口处

19. 旅客如在票面指定的日期、车次于中途站上车时,

()。

(A)退还未乘区间票价

(B)退还全价与未乘区间票价差额

(C)未乘区间票价不退

(D)退还全价与已乘区间票价差额

20. 客运车辆包括普通车、合造车、()。

(A)行李车 (B)邮政车

(C)代用客车和特种客车 (D)餐车

21. 特、一、二等客运站站台,每()须设一个垃圾箱。

(A)50 m (B)80 m (C)100 m (D)150 m

22. ()是运行图的骨架。
- (A)旅客运行图 (B)直通旅客快车运行方案图
(C)列车运行图 (D)快车运行方案图
23. 空调可躺式软席客车的定员为()。
- (A)38人 (B)48人 (C)58人 (D)68人
24. 19K型高级软卧车车内有()包间。
- (A)6个 (B)8个 (C)10个 (D)12个
25. 站段和日均现金收入在()及以上的营业站,要
明确机构或专(兼)职人员负责收入管理和进款收缴工作。
- (A)1 000元 (B)5 000元
(C)1万元 (D)10万元
26. 《全路客票发售和预订系统技术管理暂行办法》规定,由打票机故障引起的废票应由()确认后签字认可。
- (A)管理人员 (B)售票值班员
(C)客运主任 (D)客运值班员
27. 发售异地车票,每张可加收不高于()的送票费。
- (A)2元 (B)5元 (C)10元 (D)15元
28. 《全路客票发售和预订系统技术管理暂行办法》规定,废票时间不得超过售出后()。
- (A)1 h (B)2 h (C)3 h (D)4 h
29. 动车组票一等座车与二等座车的比价在()之间。
- (A)1:1.3~1:1.4 (B)1:2.5~1:3
(C)1:1.2~1:1.25 (D)1:2.6~1:3.5
30. 异地售票的旅客发送量列旅客()。
- (A)乘车站 (B)换车站
(C)购票站 (D)始发站
31. 《铁路运输安全保护条例》自()起施行。

(A)2004 年 12 月 1 日 (B)2005 年 4 月 1 日

(C)2005 年 1 月 1 日 (D)2005 年 3 月 1 日

32. 一定时期内,铁路局所完成的旅客人公里数称为铁路局旅客()。

(A)运输量 (B)周转量

(C)发送量 (D)平均行程

33. 计算机售票系统中,售票员要取消票,用“↑”、“↓”键将光标移至要取消的票上,使用()键取消。

(A)Alt + N (B)Alt + E (C)Alt + R (D)F7

34. 包裹和中转行李途中有几个中转站,中转次数相同,而且都有始发列车接运,原则上应在()。

(A)最后一个中转站中转

(B)任意一个中转站中转

(C)指定中转站中转

(D)最后一个中转站中转,其他站应适量分担

35. 《全路客票发售和预订系统技术管理暂行办法》规定,废票数应和()的收入挂钩。

(A)售票员 (B)售票值班员

(C)客运主任 (D)站长

36. 由于误售、误购、误乘或坐过了站,旅客在原票有效期内不能到达站时,应根据()至正当到站间的里程,重新计算车票的有效期。

(A)始发站 (B)分歧站

(C)折返站 (D)误乘车站

37. 旅客在列车上丢失车票时,应()。

(A)编制客运记录

(B)换发代用票,免收票价

(C)应自丢失站起(不能判明从列车始发站起)补收票

价,核收手续费

(D)应自丢失站起(不能判明从列车始发站起)补收票价,免收手续费

38. 持失效车票乘车按()处理。

(A)丢失车票 (B)伪造车票

(C)涂改车票 (D)无票

39. 持站台票上车并在开车()后仍不声明,按无票处理。

(A)40 min (B)30 min

(C)20 min (D)10 min

40. 身高超过()的儿童使用儿童票乘车时,应补儿童票价与全价票价的差额,并核收手续费。

(A)1.1 m (B)1.2 m (C)1.3 m (D)1.4 m

41. 旅客未按票面指定的日期、车次乘车,超过()均按失效处理。

(A)1 h (B)1.5 h (C)2 h (D)0.5 h

42. ()是旅客求助中心,应采取“开放式”的设置。

(A)售票处 (B)广播室

(C)问询处 (D)客运值班室

43. 因承运人责任致使旅客退票,在()退还全部票价。

(A)发站 (B)中途站 (C)到站 (D)换车站

44. 火车票学生优惠卡由()监制。

(A)教育部、铁道部 (B)教育局、铁路局

(C)铁路局、学校 (D)学校

45. 客运量预测是指对客运量的发展进行()分析,并在定性基础上进行定量计算,为编制旅客运输计划提供科学依据。

(A)静态 (B)定性 (C)动态 (D)定期

46. ()的客运量预测为近期预测。

(A)2~6年 (B)3~7年

(C)1~6年 (D)5年以内

47. ()的客运量预测为中期预测。

(A)5年以上至11年 (B)3年以上至5年

(C)5年以上至10年 (D)15年以上

48. 当制票机票号(印刷票号)小于计算机票号(记账票号)时,需作()处理。

(A)废票 (B)空白票

(C)补制空白票 (D)忽略

49. 动车组票价由()决定。

(A)车站 (B)铁路局

(C)动车组列车 (D)铁道部

50.《铁路旅客运输统计规则》由()负责修改解释。

(A)铁道部运输局 (B)铁道部统计中心

(C)铁道部发展计划司 (D)铁道部客运主管部门

51.《国际旅客联运协定》规定,旅客自愿在运行途中占用卧铺,则未乘坐区间的()不予退还。

(A)卧铺票 (B)客票

(C)空调票 (D)加快票

52. 因工作需要短期内须在一定区段内连续往返乘车时,可以使用()。

(A)硬席乘车证 (B)全年定期乘车证

(C)临时定期乘车证 (D)软席乘车证

53. 动车组列车的服务理念是()。

(A)以人为本,旅客至上

(B)周到服务,礼貌待客

(C)热情服务,周到服务

(D)热情待客,不卑不亢

54. 国际联运中,对于有组织的不少于()的成人旅客团体乘车,可以发售一本带有补充册页客票的册页票本。

(A)5名 (B)6名 (C)7名 (D)8名

55. 行李票和包裹票分甲、乙、丙、丁、戊五页,办理带运包裹应将()交给旅客。

(A)甲页 (B)乙页 (C)丙页 (D)戊页

56. 在候车区域或上、下通道,应有相应的车次、车厢顺号指引牌、检票车次牌等()。

(A)文字 (B)图形

(C)显示标志 (D)导向标志

57. ()要从方便旅客出发,全面安排。

(A)售票组织工作 (B)旅客运输组织工作

(C)候车组织工作 (D)乘降组织工作

58. 使用代用票补收票款时,补收的差额票价填写在代用票()内。

(A)补收栏 (B)加收栏

(C)客票票价栏 (D)合计栏

59. 站车()和引导标志,应采用《铁路客运服务图形标志》或国家标准的图形标志。

(A)候车设备 (B)服务项目

(C)服务内容 (D)服务设施

60. 计算机售票系统中,快捷键 Alt + K 用途是()。

(A)取消退票 (B)确认退票

(C)修改退票 (D)选中已退的票

61. 计算机售票的后台废票必须于()作废。

(A)当时 (B)当次车

(C)结账后 (D)当日当班

62. 用于到外站装卸作业及抢险的调度命令属于()。

(A)铁路公用乘车证 (B)特种乘车证

(C)便乘证 (D)车票

63. 旅客运输的运送期间自()起至到站出站时止计算。

(A)售出车票 (B)上车

(C)进入候车室候车 (D)检票进站

64. 行李、包裹运输合同的基本凭证是()。

(A)行李、包裹托运单 (B)行李、包裹交接证

(C)行李票、包裹票 (D)运输协议书

65. 寒假学生票售票时间为()。

(A)1月1日至3月30日 (B)1月1日至3月31日

(C)12月1日至3月31日 (D)12月1日至2月底

66. 违反《铁路运输安全保护条例》规定,托运人托运行李时在行李中夹带危险货物,铁路管理机构可处()的罚款。

(A)200元以上1000元以下

(B)1000元以上5万元以下

(C)5000元以上5万元以下

(D)1万元以上5万元以下

67. 任何单位和个人不得在铁路电力线路导线两侧各()的区域内升放风筝、气球。

(A)200 m (B)300 m (C)400 m (D)100 m

68. 计算机售票发生故障要及时处理,处理故障时应认真检查()的一致性。

(A)票号与票款 (B)印刷机号与制票机号

(C) 记账号与计算机票号 (D) 印刷号与记账号

69. 因误售、误购客票产生的行李变更时,不收()。

(A) 保价费 (B) 保管费

(C) 变更手续费 (D) 装车费

70. 在运送期间因承运人过错给旅客造成随身携带品损失时,赔偿金的最高限额人民币()。

(A) 1 000 元 (B) 10 000 元

(C) 4 000 元 (D) 2 000 元

71. 《铁路交通事故应急救援和调查处理条例》规定,繁忙干线客运列车脱轨 18 辆以上并中断铁路行车()以上为特别重大事故。

(A) 12 h (B) 24 h (C) 48 h (D) 36 h

72. 常住边境管理区内年满 16 周岁以上的中国公民,凭()进出其他省、自治区的边境管理区。

(A) 工作证 (B) 户口簿

(C) 居民身份证 (D) 边境通行证

73. 《旅游列车开行管理办法》规定,旅客中途下车中止旅行,()失效;恢复旅行时,应当另行购票。

(A) 团体旅客证 (B) 代用票

(C) 直通票 (D) 联程票

74. ()车站的学生售票窗口,应配置优惠卡识别仪器售票并划减购票次数。

(A) 客运量大的 (B) 二等以上

(C) 三等以上 (D) 县、市所在地

75. 车站对()人员持用的车票(市郊票、定期票、卧铺票除外)、站台票经确认后加剪。

(A) 候车 (B) 进站 (C) 上车 (D) 出站

76. 票据收发月报保管期限为()。