

TIELU ZHIYE JINENG JIANDING CANKAO CONGSHU

铁路职业技能鉴定参考丛书

列车员

(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

中国铁路总公司 中国铁路总公司
中国铁路总公司 中国铁路总公司

列车员

（第二版）

中国铁路总公司 中国铁路总公司



中国铁路总公司 中国铁路总公司

39. A
内 容 简 介

本书是铁路职业技能鉴定参考丛书之一，主要介绍铁路职业技能鉴定理论知识。本书可作为铁路职业技能鉴定考试的参考书，也可作为铁路职工培训的教材。

铁路职业技能鉴定参考丛书

列车员

(第二版)

铁道部人才服务中心组织编写

本书是根据铁道部人才服务中心组织编写的《铁路职业技能鉴定参考丛书》编写而成的。本书可作为铁路职业技能鉴定考试的参考书，也可作为铁路职工培训的教材。

中国标准出版社 (CIP) 数据 2008.12 第 13520 号

本书是铁路职业技能鉴定参考丛书之一，主要介绍铁路职业技能鉴定理论知识。本书可作为铁路职业技能鉴定考试的参考书，也可作为铁路职工培训的教材。

编 著：陈云霞
审 校：陈云霞
T 稿：陈云霞

ISBN 7-113-03108-4
定价：19.00 元

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,全书分为四大部分,有列车员初级职业技能鉴定练习题 511 道,列车员中级职业技能鉴定练习题 525 道,规章类练习题 396 道,职业道德类练习题 84 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组织编. —2 版. —北京:
中国铁道出版社, 2008. 8
(铁路职业技能鉴定参考丛书)
ISBN 978-7-113-09106-4

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(2008)第 132020 号

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

责任编辑: 黄 燕
责任校对: 孙 玫
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: www.tdpress.com
刷: 中国铁道出版社印刷厂
版 次: 2007 年 2 月第 1 版 2008 年 8 月第 2 版 2008 年 8 月第 5 次印刷
开 本: 787 mm × 1 092 mm 1/32 印张: 6 字数: 136 千
印 数: 1 ~ 15 000 册
书 号: ISBN 978-7-113-09106-4/U · 2291
定 价: 16.00 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。

本书由昆明铁路局主编,主要编写人员为:卜万民、荣昌明、邱玉清、屈全文、杨兴全、赵文斌等同志。赵万香、杨进、马静、陈金秋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 初 级 工

一、列车员初级练习题	1
(一) 选择题	1
(二) 判断题	54
二、列车员初级练习题答案	61
(一) 选择题	61
(二) 判断题	63

第二部分 中 级 工

一、列车员中级练习题	65
(一) 选择题	65
(二) 判断题	116
二、列车员中级练习题答案	125
(一) 选择题	125
(二) 判断题	128

第三部分 规章类(适用本工种的所有等级)

一、规章类练习题	129
(一) 选择题	129
(二) 判断题	165
二、规章类练习题答案	173
(一) 选择题	173

(二) 判断题	175
---------------	-----

第四部分 职业道德类(适用本工种的所有等级)

一、职业道德类练习题	176
(一) 选择题	176
(二) 判断题	181
二、职业道德类练习题答案	184
(一) 选择题	184
(二) 判断题	185

工 程 中 位 置 二 类

20	工程类中员辛民,一
20	工程类(一)
20	工程类(二)
20	工程类中员辛民,二
20	工程类(一)
20	工程类(二)

(适用于本工种的所有等级) 类章职 位 三 类

20	工程类章职,一
20	工程类(一)
20	工程类(二)
20	工程类章职,二
20	工程类(一)

第一部分 初级工

一、列车员初级练习题

(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《铁路路风监察监督办法》，应建立路风问题()制度。
(A) 研究 (B) 审查 (C) 交班 (D) 追究
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) 工作勤奋、作风正派
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. 客运职工服务要求“三要四心五主动”,其中“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. 铁路客运服务需要树立()的理念。

(A)经济效益至上 (B)旅客至上

(C)创一流铁路局 (D)服务一流

11. 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

12. 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

13. 《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

14. 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
15. 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
16. 制定体现时代特色的站车服务质量标准,是做到()地运送旅客及行包的需要。
(A) 安全、准确、优质、迅速
(B) 安全、准确、便利、优质
(C) 安全、准确、快捷、优质
(D) 安全、准确、快捷、便利
17. 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
18. 《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
19. 《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
20. 《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

21.《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

22.《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

23.《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。

- (A)加强巡视 (B)禁止旅客上下车
(C)关闭车窗 (D)锁闭厕所

24.《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)线路安全 (D)政令畅通,指挥便利

25.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

26.《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

27.《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

28.《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

29.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

30.《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

31.《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

32.对旅客、货主称呼()。

- (A)规范 (B)得体 (C)恰当 (D)统一

33.《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

34.《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

35.《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

36. 《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

37. 《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

38. 《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

39. 《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

40. 直达旅客列车饮食供应提供()的中西餐、酒吧、茶吧、夜宵。

(A) 时尚 (B) 形式多样

(C) 不同风格 (D) 不同风味

41. 《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

42. 《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

43.《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

44.《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

45.《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)自己喜爱的 (B)辛辣的
(C)葱、蒜等 (D)麻辣等

46.《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

47.《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)全方位考核
(C)人员素质考核 (D)岗位达标考核

48.《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

49.《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

50.《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)人力制动机 (B)车梯、脚踏板

(C)明显标志 (D)儿童票标高线、烟灰盒

51.铁路路风监察监督办法规定,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

52.《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

53.《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)融为一体

(C)协调 (D)相适应

54.《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

55.《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

56.《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

57.《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()。

(A)40 min (B)50 min

(C)30 min (D)20 min

58.《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()广播。

(A)50 min (B)20 min

(C)40 min (D)30 min

59.《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

60.《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

61.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

62.食品容器、包装材料、食品用具设备,必须符合卫生要求和原则,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

63.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