

铁路职业技能鉴定指导丛书

客运计划员



铁道部劳动和卫生司 组织编写
铁道部人才服务中心

KEYUN
JIHUYUAN

中国铁道出版社

U 293
33

铁路职业技能鉴定指导丛书

客 运 计 划 员

铁道部劳动和卫生司 组织编写
铁道部人才服务中心

中 国 铁 道 出 版 社

2 0 0 3 年·北京

(京)新登字 063 号

图书在版编目(CIP)数据

客运计划员/铁道部劳动和卫生司,铁道部人才服务中心组
织编写. - 北京:中国铁道出版社,2002.5
(铁路职业技能鉴定指导丛书)

ISBN 7-113-04678-9

I. 客… II. 铁… III. 铁路运输:旅客运输 - 运输计划
- 职业技能鉴定 - 自学参考资料 IV. U293.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 034354 号

书 名: 铁路职业技能鉴定指导丛书
 客运计划员
作 者: 铁道部劳动和卫生司 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)
责任编辑: 黄 燕
封面设计: 陈东山
印 刷: 北京市彩桥印刷厂
开 本: 787×1092 1/32 印张: 4.625 字数: 103 千
版 本: 2002 年 5 月第 1 版 2003 年 3 月第 2 次印刷
印 数: 3001~6000 册
书 号: ISBN 7-113-04678-9/U·1326
定 价: 9.00 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)73169

市电(010)51873044

市电(010)63545969

内 容 简 介

本书根据铁道部原劳动工资司、教育卫生司和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)》和《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,有知识要求练习题 674 道,技能要求演练题 28 道,知识要求练习题附有答案,技能要求演练题给出了操作要点。

本书针对鉴定考核的内容和形式编写,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。

前 言

《中华人民共和国劳动法》第八章第六十九条规定：“国家确定职业分类，对规定的职业制定职业技能标准，实作职业资格证书制度，由经过政府批准的考核鉴定机构负责对劳动者实施职业技能考核鉴定”。1997年铁道部和原劳动部联合颁布了铁道行业100个特有工种职业技能标准，1997~1999年又先后颁发了相应工种的职业技能鉴定规范（考核大纲），建立了131个特有工种职业技能鉴定站，全面开展职业技能鉴定工作。

为适应铁道行业职业技能鉴定工作的发展，满足各单位职业技能培训和职工学习的需要，我们组织编写了《铁路职业技能鉴定指导丛书》，陆续出版发行。

本丛书原则上按工种分册、分批出版。本丛书以相应的《铁路职业技能标准（试行）》和《铁路职业技能鉴定规范（考核大纲）》为依据，按照初、中、高三个等级分别编写，内容均包括知识要求练习题及答案，技能要求演练题及操作要点。

本丛书针对鉴定考核的内容和形式编写，是各单位组织鉴定前的培训和申请鉴定的人员自学的必读备书，对各类职业学校师生也有重要的参考价值。需要说明的是，本丛书侧重于知识要求练习和技能要求演练，读者要想系统地掌握有关知识，还应参考其他相关的培训教材。

本书由南昌铁路局主编，哈尔滨铁路局协编。参加本书编写的人员有周桂娥、林敏华、周玲、曾新华、陈晓晴、王秉伟、黄健、王蕓、王翠萍、罗新玲、周长春、蒋国荣等同志。王淑梅、

赵雅君、王凤贤、王春芳、厉菊敏、许碧辉等同志对本书的修改工作提出了宝贵意见,在此表示衷心的感谢。

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

铁道部劳动和卫生司

铁道部人才服务中心

二〇〇二年四月

目 录

第一部分 中级工

一、中级客运计划员知识要求部分练习题	1
二、中级客运计划员知识要求部分练习题答案	30
三、中级客运计划员技能要求部分演练题	48
四、中级客运计划员技能要求部分演练题 操作要点	55

第二部分 高级工

一、高级客运计划员知识要求部分练习题	72
二、高级客运计划员知识要求部分练习题答案	102
三、高级客运计划员技能要求部分演练题	123
四、高级客运计划员技能要求部分演练题 操作要点	130

第一部分 中 级 工

一、中级客运计划员知识要求部分练习题

(一)填空题(将正确的答案填在横线空白处)

【例1】乘车人数通知单的用途为:车站统计各次列车上
车人数,_____的原始记录。

答案:积累客流资料。

【例2】车站将乘车人数通知单及列车转交的“三报”按
_____,保存时间3个月。

答案:车次装订成册。

【例3】站、车客流信息传报工作是指办理客运业务的车
站,按_____,正确、及时地向旅客列车提报确切的乘车人
数。

答案:规定区段或停车站。

【例4】发生旅客伤害事故,旅客可向事故_____请求
赔偿。

答案:发生站或处理站。

【例5】无票人员在铁路发生伤害时,按_____处理。

答案:路外伤亡有关规定。

【例6】客流调查范围分为直接吸引和_____两种。

答案:间接吸引。

【例7】管内客流区段由铁路局统一划定,一般_____
直通客流区段。

答案:小于或等于。

【例 8】直通旅客快车始发不超员,途中_____。

答案:准超员 30%。

【例 9】在不浪费运能的情况下,要尽可能保证_____使用卧铺的需要。

答案:党和国家机要交通。

【例 10】站、车预报指车站或列车按限售区段向前方站预报剩余能力,以便有计划地组织利用,防止_____。

答案:列车超员或虚糜。

练 习 题

1. 旅客计划运输是铁路旅客运输的_____之一。
2. 旅客运输计划一般是指_____。
3. 客流调查的对象为_____。
4. 客流计划既是年度客流资料的分区段汇总,又是_____。
5. 客流图分为_____三种。
6. 在新旧运行图列车运行时刻交替期间,各车站售票时不管新旧车次,一律按_____组织售票。
7. 跨局旅客列车的票额分配方案由_____组织编制。
8. 管内旅客列车的票额分配方案由_____组织编制。
9. 硬座标记定员为各_____的总和。
10. 硬座实际定员为_____减 10 个座位。
11. 棚车代用客车时,每吨位_____计算定员。
12. 为充分利用运能,旅客退票时,必须做好登记工作,_____,及时组织发售。
13. _____是实现车站旅客运输日计划的关键。
14. 车站各售票处所在窗口发售的客票数量,不得少于_____。

15. 三等及其以上客流量较大的车站,应按_____配备客运计划员。

16. 软、硬座乘车人数的统计采取_____或售票记数。

17. 检票记数是检票员检票唱票、记数员记数,一般采取_____的方法,分发送、中转、免票按到站或区段画正字,最后合计。

18. “中途预留剩余卧铺通知单”即_____。

19. _____是铁路旅客运输日常工作的组织者和指挥者。

20. 遇有特殊情况,经_____同意,可批准旅客列车在不停车车站临时停车。

21. 各级客调受_____领导。

22. 旅客运输计划按执行期限的不同,分为_____和日常计划三种形式。

23. 开办或封闭营业站必须经_____审批。

24. 车站应根据旅客运输组织原则和_____组织售票。

25. 车站应根据_____,开设足够的售票窗口。

26. 售票员应按_____和限售区段发售车票,并做好统计。

27. _____要做好防护引导,防止旅客对流。

28. 站、车应对客运人员定期进行_____和技术安全教育。

29. 新职人员需经_____,考试合格方可正式担任工作。

30. 客运人员在_____前,必须充分休息,保持精力充沛。

31. 列车运行图原则上每两年编制一次,在_____实

行。

32. 为保证列车运行图的_____,维护铁路声誉,方便旅客,列车运行图不得随意变动。

33. 变更直通旅客列车运行时刻,必须_____。

34. 旅客列车运行图上所使用的起止时间规定为_____。

35. 市郊旅客列车输送市郊旅客,最长距离不得超过_____。

36. _____主要包括办理客运的车站、客技站和客运机车车辆及其附属设施。

37. 旅客站房的位置要与_____相结合,建筑在靠市区居民集中的一侧。

38. 站房的布局要合理、_____。

39. 客票部分分为_____两种。

40. 车票应在_____或销售代理人的售票处购买。

41. 发售软座客票最远至_____。

42. 中转换车时,卧铺票只发售到_____。

43. 旅客乘坐_____的列车时,应购买相应等级的车票或空调票。

44. 到站台上迎送旅客的人员应买_____。

45. 凡_____集体购买乘车日期、车次、到站、座别相同车票的旅客为团体旅客。

46. 客票的有效期按_____计算。

47. 市郊票的有效期由_____自定。

48. 变径后的客票有效期按_____重新计算。

49. 各种车票的有效期从_____起至有效期最后一日的24时止计算。

50. 改签后的客票提前乘车时,有效期从_____起计

算。

51. 车站对进、出站的旅客和_____应检票。

52. _____、精神病患者或健康状况危及他人安全的旅客,站、车可以不予运送。

53. _____、卧铺票不办理改签。

54. 办理分乘按_____核收手续费。

55. 签订包车合同时,包车人应_____。

56. 在软卧车有_____,车站可根据列车长的预报发售软座车票。

57. 线路中断,事故发生局应向国务院铁路主管部门请求命令后向全路发出_____的电报。

58. 由于线路中断影响旅行,旅客要证明时,_____应开具文字证明,加盖站名戳。

59. 旅客伤害是由意外事件造成的,则享受_____的赔偿。

60. 代用票为_____复写式。

61. 客运运价与_____构成全部运输费用。

62. 就医乘车证的颜色为_____。

63. 软座乘车证的颜色为_____。

64. 通学乘车证的有效期为_____。

65. 铁路军事运输依次分为_____三个运输等级。

66. 旅客之保险费,包括于_____之内,一律按基本票价的2%收费。

67. 区段票是车站未备有_____的情况下和列车在补收票价时使用的一种票据。

68. 铁路运输收入分为_____、专项进款、代收款三类。

69. 铁路具有_____、各个工作环节紧密联系和协同

动作的特点。

70. 直线轨距标准规定为_____。

71. 车辆按用途分为:_____、货车及特殊用途车。

72. 旅客列车按_____编组。

73. 旅客列车_____不准编挂货车。

74. 列车中相互连挂的车钩中心水平线的高度差,不得超过_____。

75. 列车是指编成的车列,挂有机车及_____。

76. 通勤乘车证的有效期为_____。

77. 根据客流调查资料,可以掌握客流量_____情况。

78. 旅客运输计划分为长远计划、_____。

79. 日常计划是日常旅客运输的工作计划,根据年度计划任务,结合_____波动而编制。

80. 旅客发送量是指一定时期内,车站、分局、铁路局或全路始发的旅客人数,分别按_____计算,然后加总。

81. 旅客周转量指一定时期内,分局、铁路局或全路所完成的_____。

82. 旅客平均行程是指铁路运送的_____运输距离(km)。

83. 旅客按需要选用一定的运输方式,在_____范围内发生的位移,形成客流。

84. 客流的主要组成要素是_____。

85. 对于大批团体客流和节假日客流,可通过专门的客流调查直接确定流量、流向和流程,从而为_____提供可靠的依据。

86. 旅客运输统计报告资料,是掌握_____的重要资料。

87. 根据统计资料,可以分析历年来实际客流的流量、流

向及其变化规律,可以查明旅客运输的_____。

88. 通过分析各方向各次列车乘车人数的统计资料,可以确定_____情况。

89. 分界站旅客输出、输入及通过人数统计报表是表示铁路局间旅客去向及各局间分界站_____的旅客人数。

90. 影响客流变化的主要因素之一有自然灾害和_____。

(二)选择题(将正确答案的代号填入括号内)

【例1】行李运价率为硬座客票票价率的()。

(A)1% (B)2% (C)5% (D)10%

答案:A。

分析:根据《铁路客运运价规则》第17条规定。

【例2】包用公务车时,应预先支付相当于运费()的定金。

(A)10% (B)20% (C)30% (D)50%

答案:B。

分析:根据《铁路客运运价规则》第26条规定。

【例3】凡计算机售票,票价在()的,票价增加1元软纸票费。

(A)5元 (B)5元及其以下

(C)5元以上 (D)5元及其以上

答案:C。

分析:根据成本支出增大,人员投入多,铁道部发文规定。

【例4】车站对要求签证卧铺的软席乘车证,先查验相应证件,在()签证,发给铺位号。

(A)卡片上 (B)乘车证背面

(C)出差证上 (D)乘车证使用卡片上

答案:B、D。

分析:根据乘车证的种别,一次签 B,全年签 D。

【例 5】由于误售、误购,在原票有效期不能到达站时,应根据()至正当到站间的里程重新计算车票有效期。

(A)发站 (B)折返站 (C)分歧站 (D)办理站

答案:B。

分析:根据《铁路旅客运输规程》第 24 条规定。

练 习 题

1.《铁路旅客运输规程》依据()而制定。

- (A)《中华人民共和国宪法》
- (B)《中华人民共和国铁路法》
- (C)《铁路旅客运输办理细则》
- (D)《铁路旅客运输管理规则》

2.()适用于中华人民共和国境内的铁路旅客和行李、包裹公共运输。

- (A)《铁路旅客运输规程》
- (B)《铁路旅客运输办理细则》
- (C)《铁路旅客运输管理细则》
- (D)《铁路客运运价规则》

3.()适用于国家铁路。

- (A)《铁路旅客运输规程》
- (B)《铁路旅客运输办理细则》
- (C)《铁路旅客运输管理规则》
- (D)《铁路客运运价规则》

4.客运营业站的启用、封闭和变更时,由所属铁路局于()报国务院铁路主管部门审批。

- (A)实施前 30 天
- (B)实施前 60 天

- (C)实施前 90 天 (D)实施前 120 天
5. 客运营业站的封闭由()批准。
- (A)铁路分局 (B)铁路局
(C)交通部 (D)国务院铁路主管部门
6. 铁路旅客运输合同的()是车票。
- (A)基本凭证 (B)凭证
(C)有效凭证 (D)乘车凭证
7. 旅客运输的运送期间()计算
- (A)自售出车票时至旅客出站时止
(B)自旅客购买车票时至旅客下车时止
(C)自候车时至旅客到站止
(D)自检票进站起至到站出站时止
- 8.《铁路旅客运输管理规则》自()起实行。
- (A)1995 年 5 月 1 日 (B)1996 年 5 月 1 日
(C)1995 年 1 月 1 日 (D)1996 年 1 月 1 日
- 9.《铁路旅客运输管理规则》的解释权在()。
- (A)铁道部 (B)国务院交通主管部门
(C)铁路局 (D)铁路分局
10. 元旦的客流调查应提前()进行。
- (A)10 天 (B)15 天
(C)1 个月 (D)2 个月
11. 暑期的客流调查应提前()进行。
- (A)1 个月 (B)2 个月
(C)3 至 4 个月 (D)3 个月
- 12.()全程不得超员。
- (A)快速列车 (B)普通列车
(C)旅游列车 (D)特快列车及优质优价列车
13. 棚车代用客车时,每吨位按()人计算定员。

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

14. 硬座车厢允许超员,超员率由()制定。

(A)分局 (B)路局 (C)铁道部 (D)铁路局

15. ()的正确率应达 95% 以上。

(A)客流信息报表 (B)站、车客流信息报表

(C)月计划完成 (D)车站客流信息报表

16. 客流资料的保存时间为()。

(A)1 个月 (B)2 个月 (C)3 个月 (D)1 年

17. 乘车人数通知单即()。

(A)客统 1 (B)客统 2

(C)客统 3 (D)客统 4

18. 《铁路旅客运输管理规则》中规定,乘车人数通知单由
()填写。

(A)计划员 (B)客运员

(C)记票员 (D)售票员

19. 除市郊列车外,()车站应贴条售票。

(A)二等以上 (B)二等及以上

(C)三等以上 (D)三等及以上

20. 车票票额由()集中统一管理。

(A)票务中心 (B)车站客运计划室

(C)客运室 (D)车站

21. 车站各售票处在窗口发售的()应向旅客公布。

(A)硬卧票数量 (B)硬座票数量

(C)车票数量 (D)客票数量

22. 售票员应按()发售车票,并做好统计。

(A)票额分配计划 (B)日计划

(C)限售区段 (D)日计划和限售区段

23. 列车运行图原则上()编制一次。