

铁路职业技能鉴定指导丛书

列车值班员



铁道部劳动和卫生司 组织编写
铁道部人才服务中心

LIECHE
ZHIBANYUAN

中国铁道出版社



责任编辑：黄 燕

封面设计：陈东山

ISBN 7-113-04650-9



9 787113 046507 >

ISBN 7-113-04650-9/U

定 价： 9.50 元



U293
34

铁路职业技能鉴定指导丛书

列车值班员

铁道部劳动和卫生司
铁道部人才服务中心
组织编写

中国铁道出版社

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。

本书由昆明铁路局主编，北京铁路局协编。苟金锁、汪志根、顾尧明组织了本书的编写，参加本书编写的人员有卜万民、王贵祥、荣昌明、杨兴全、孙章循、牛卓翔、郭思敏、肖乾

目 录

一、中级列车值班员知识要求部分练习题	1
二、中级列车值班员知识要求部分练习题答案.....	51
三、中级列车值班员技能要求部分演练题	115
四、中级列车值班员技能要求部分演练题操作要点	122

一、中级列车值班员知识 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】在旅客计划运输中对各次列车、计划完成兑现率及日计划完成兑现率均要达到_____以上。

答案:95%。

【例2】客统4是指_____。

答案:列车旅客密度表。

【例3】站、车饮食供应要认真执行_____、_____的原则。

答案:全面服务、重点照顾。

【例4】行包交付中做到“四核对”,即核对票、货发到站,核对托运人、收货人,核对_____,核对件数。

答案:票号。

【例5】列车工作人员遇有工作失误之处,应向旅客表示歉意,不得_____。

答案:强词夺理。

【例6】列车广播宣传口径以_____为准。

答案:中央人民广播电台。

【例7】列车广播做到:有计划性、针对性、_____,思想性、常播内容录音化。

答案:艺术性。

【例8】列车工作人员在维护秩序时要说服动员,不准_____旅客。

答案:推、拉、顶、撞。

【例 9】危险品的检查应有组织、有制度、_____、
_____。

答案:有检查、有措施。

【例 10】客流的主要组成要素是_____。

答案:流量、流向、流程。

练 习 题

1. 国家铁路营业站的营业范围和国家铁路办理直通运输业务的其他铁路营业站的营业范围以_____为准。

2. 客运记录是指在旅客或行李、包裹运输过程中因特殊情况,承运人与旅客、托运人、收货人之间_____或车站与列车之间办理业务交接的文字凭证。

3. 铁路旅客运输合同的基本凭证是_____。

4. 附加票是客票的补充部分,除儿童外,_____。

5. 旅客在全部旅途中分别乘坐空调车和普通车时,可发售全程普通硬座车票,对乘坐空调车区段另行核收_____的票价差额。

6. 免费乘车的儿童单独使用卧铺时,应购买全价卧铺票,有空调时还应购买_____。

7. 卧铺票按指定的乘车日期和车次使用有效,其他附加票_____使用有效。

8. 列车上办理分乘时按_____核收手续费。

9. 《铁路旅客运输规程》第 44 条中不符合乘车条件的 5 种情况,除按规定补票核收手续费以外,还必须_____50%的票款。

10. 携带品每件物品的外部尺寸长、宽、高之和不超过_____。

11. 限量携带物品中如摩丝、发胶、卫生杀虫剂、空气清新剂,可携带_____ ml。

12. 发生旅客人身伤害或急病时,车站或列车应会同_____,收集旁证、物证,调查事故发生原因,编制客运记录或旅客伤亡事故记录,并积极采取抢救措施,按照旅客人身伤害或疾病处理的有关规定处理。

13. 旅客身体损害赔偿金的最高赔偿限额为_____元。

14. 列车按运输性质的分类和等级顺序如下:①旅客列车;②混合列车;③军用列车;④货物列车;⑤_____。

15. 列车中与机车相连接的客车,_____。

16. 列车中相互连接的车钩中心水平线高度差,不得超过_____ mm。

17. 信号是指示_____及调车工作的命令,有关行车人员必须严格执行。

18. 铁路信号分为_____和_____。

19. 视觉信号的基本颜色:红色——停车;黄色——_____;绿色——按规定速度运行。

20. 听觉信号是:_____、_____、_____发出的音响和机车、轨道车的鸣笛声。

21. 听觉信号的紧急停车信号为_____。

22. 铁路职工在执行职务时,必须_____,佩戴易于识别的证章。

23. 客运服务人员和接触旅客的工作人员,服装应_____。

24. 铁路行车有关人员,于接班前须_____,_____,如有违反,立即停止其工作。

25. 在铁路运输中,凡具有爆炸、易燃、毒害、腐蚀、放射

性等特性,在运输、装卸和储存保管过程中容易造成_____和_____而需要特别防护的货物,均属危险货物。

26. 危险货物按其主要危险性和运输要求分为_____类。

27. 爆炸品:系指受到高热、撞击、震动或其他外界作用,能迅速发生剧烈化学反映,瞬间产生大量气体和热量,形成巨大的_____,_____,对周围环境造成破坏的物品。

28. 压缩气体和液化气体:当物品受热、撞击或强烈震动时,容器内压力会急剧增大,_____,或导致气瓶阀门松动漏气,酿成火灾或中毒等事故。

29. 易燃液体:指易燃的_____,_____或含有固体物质的液体,但不包括由于其危险性已列入其他类项的液体。

30. 易燃固体:指燃点低,对热、撞击、摩擦较敏感,易被外部火源_____,_____,并可散发出有毒烟雾或气体的固体物品。

31. 自燃物品:指自燃点低,在空气中_____,放出热量,而自行燃烧的物品。

32. 遇湿易燃物品:系指_____时,发生剧烈化学反映,放出大量的易燃气体和热量的物品。

33. 车门管理制度:认真执行_____,_____四门检查、瞭望制度。

34. 列车进站按规定_____,停稳开门,组织乘降,验票上车,扶老携幼。

35. 自动门列车的列车长、列车员对车门设备_____,密切监视车门开闭状况,加强瞭望。

36. 餐车厨房边门和列车尾部客车、行李车端门_____。

37. 每节车厢应配备两个定检合格的_____。

_____，拴挂牢固，使用方便。

38. 在旅客上车前对安全设备实行有_____、
_____、_____人员参加的联检签认制度。

39. 发现危险品时，应按《铁路旅客运输规程》要求处理，
编写客运记录，_____处理。

40. 乘务作业安全：上下车时_____，_____。

41. 服务工作：坚持“人民铁路为人民”的宗旨，做到
_____，_____。

42. 仪容标准：_____，_____。

43. 举止行为标准：_____，_____。

44. 语言标准：_____，_____。

45. 车内应设有“禁止吸烟”的_____。

46. 管理工作标准：乘务组在_____，按各工种（岗位
责任制）分工负责，完成乘务工作各项任务。

47. 严格遵守国家的政策、法令、规章制度，做到
“_____、_____”。

48. 为维护承运人、旅客、_____、_____的合法权益，
依据《中华人民共和国铁路法》，制定《铁路客运运价规则》。

49. 客运运价规则所指客运运价包括_____和
_____运价。

50. 客运运价与_____构成全部运输费用。

51. 旅客和行李、包裹的票、运价里程，以国务院铁路主
管部门公布的《铁路_____表》为计算依据。

52. 旅客列车加挂货车必须挂于列车的_____。

53. 旅客票价里程，按旅客_____计算。

54. 行李运价里程，按行李_____计算，旅客要求行李
由近径路运送时，如有直达列车，可接近径路计算。

55. 包裹运价里程按_____计算，有指定径路时，按指

定径路计算。

56. 空调票的起码里程是_____ km。

57. 行李、包裹运价起码里程:行李20 km;包裹_____ km。

58. 旅客票价分为_____、_____票价。

59. 附加票票价分为_____、_____、_____票价。

60. 票价中包括旅客_____费。

61. 享受减价优待的学生、伤残军人乘坐市郊、棚车时,仍按_____计算,不再减价。

62. 国家铁路的客运运价,以元为计算单位,不足1元的尾数按四舍五入处理,但半价票价、_____、_____票价、行李、包裹运价及客运杂费的尾数保留至角。

63.《铁路旅客运输管理规则》是明确铁路旅客运输内部管理的规定,不做为旅客及托运人与铁路间_____、_____和责任的依据。

64. 乘务组:列车乘务(包乘、轮乘)制度的确定,应有利于_____、车辆设备的保养及劳力的合理使用。

65. 列车备品:旅客列车应_____、_____清扫工具和引导旅客乘车的标示牌。

66. 旅行服务工作的任务是满足旅客在_____、_____、_____等多方面的要求。

67. 毛利率的计算公式为:毛利率=_____。

68. 值乘的乘务人员在餐车就餐时,餐车应提供_____,只按成本收费,但邮政押运员加收30%的毛利率。机车便乘人员用餐,应交验司机报单和有关证件。

69. 旅客列车上茶炉车的编挂原则为:硬座车平均三辆中有一辆茶炉车,硬卧车_____茶炉车。新型空调客车每

辆都设有电茶炉。

70. 列车查出的危险品,由值乘的_____,移交最近前方停车站公安派出所处理,车站不设公安派出所的,则由列车长编制客运记录,移交车站处理。对发令纸、鞭炮类的危险品,应立即浸水处理。

71. 特快列车一般不允许犯人乘坐,特殊情况应经铁道部或铁路局_____、_____批准。

72. 旅客或无票人员在车站内或列车上受到伤害,站、车应_____。

73. 铁路乘车证有_____种。

74. 铁路退休人员使用乘车证时,用_____工作证。

75. 铁路探亲乘车证准乘各次旅客列车(国际、旅游列车除外),但不能乘坐_____和_____。

76. 本年度的全年定期、定期通勤、定期就医、定期购粮乘车证,可延期使用到次年的_____止。

77. 持铁路乘车证到列车上使用卧铺时,应将_____、_____连同乘车证交列车员保管,办理签证。

78. 持铁路各种乘车证,均不能_____、搬家物品等。

79. 旅客计划运输的目的是为了充分挖掘运输潜力,均衡运输,提高客运服务质量,保证旅客_____、_____、_____地旅行。

80. 铁路旅客运输组织原则:从全局出发,认真贯彻执行始发局(站)兼顾中间局(站),_____;先中转后始发,先长途后短途及保证重点的运输原则,达到长、短途列车合理分工,站、车密切配合,保证均衡运输。

81. 旅客运输计划分为三大类:长远计划;年度计划;_____。

82. 旅客运输计划主要内容有四项:旅客运输量;旅客发

送量;旅客周转量;_____。

83. 列车硬座定员分三类:硬座标记定员;硬座实际定员;_____。

84. 软座和软硬卧定员均按_____计算。

85. 棚车代用客车时,每吨位按_____计算定员。

86. 在保证_____、_____和_____的前提下,允许旅客列车硬座车厢超员运输。

87. 客流信息是通过乘车人数通知单、_____及旅客区段密度报告、分界站报告、预报通知单三种专用报表的形式来记录、统计、传递。

88. 乘车人数通知单的用途为:车站统计各次列车上车人数、列车填记_____的依据。

89. 列车密度表是列车长正确掌握旅客密度,向车站提交预报,向各级客调提交区段旅客_____、分界站报告的依据。

90. 列车旅客密度表为梯形表格,分_____两个梯形表。

91. 列车长必须亲自填写_____密度表。

92. 旅客区段密度报告简称_____。

93. 旅客列车车内人数的核实方法有:去向登记;夜间看票登记;_____的方法。

94. 旅客列车车内人数栏人数的计算方法:列车到站前的车内人数减去本站的下车人数加上_____等于由该站开出后的车内人数。

95. 旅客密度表的记事栏内注明_____通知单的站名。

96. 旅客区段密度报告是指旅客列车_____各规定旅客密度区段的车内最高人数的实际报告。

97. 在客统 2 中请转报 × × 站(客调)栏:填写旅客列车已_____所属分局客调名称。

98. 在客统 2 中定员栏:填写_____、_____、_____、_____的实际定员人数。

99. 在客统 2 中区段栏:根据部、局规定的密度区段填写旅客列车已通过_____的简称。

100. 在客统 2 中人数栏:根据列车旅客密度表内已通过各区段的车内_____填记,对已经填报过的区段密度人数,到下一个“速报”交报站不再重复填报。

101. 在客统 2 中分界站报告是指旅客列车在进入_____时,列车长在指定“分界站报告”交报站,向前方铁路局报告列车内到达前方各铁路局软、硬座,卧铺旅客流量流向的报告。

102. 在客统 2 中分界站报告人数栏:填写到达列车前方第一个铁路局管内的下车人数,应按照规定旅客密度区段分别填写(含止站,不含起站)。如果分界站属前方局,则将分界站_____。

103. 在客统 2 中第二个及其以远各铁路局的下车人数,只填到达各铁路局管内各站_____。

104. 如一个区段跨及两个铁路局管内时,各站下车人数应按_____在各区段内。

105. 站车预报是指站或列车按限售区段向前方站_____,以便有计划的组织利用,防止列车超员或虚糜。

106. 收报站为限售区段首站以近车站时,只预报到_____的剩余能力(总剩余能力减去首站以近的剩余能力)。

107. 列车在中间站预报软、硬卧及全程对号列车硬座的空位预报要按实际空位计算,要注明_____、_____和应

售区段。

108. 京哈线(北京——哈尔滨)的分界站有_____、
_____。

109. 京沪线(北京——上海)的分界站有_____、
_____。

110. 京广线(北京西——广州)的分界站有_____、
_____。

111. 陇海线(连云港——兰州)的分界站有_____、
_____。

112. 客运收入管理的基本任务是:建立收入管理经营责任制,监督、指导运输企业客、货运窗口,_____,维护铁路和旅客、托运人的合法权益。

113.《铁路运输收入管理规程》适用范围:全路各级运输企业及有关单位办理运输收入业务的依据和_____的基本规程。

114. 为使铁路各部门、各单位、各工种安全、准确、迅速、协调地进行生产活动,更好的为运输服务,必须有一个统一的、科学的《_____》。

115. 铁路电力机车、内燃机车、试验车及客车内均应备有_____。

116. 客车内的锅炉、餐车炉灶应有_____、_____措施。

117. 车辆按用途分为_____、_____及特种用途车。

118. 行车工作必须坚持集中领导、_____、_____的原则。

119. 全国铁路的行车时刻,均以_____为标准,从零时起计算,实行24小时制。

120. 列车运行原则上以开往_____为上行。

121.《铁路客运运价里程表》所载入的线路,均为_____营业线。

122.《铁路客运运价里程表》,是用以计算旅客_____运价里程的依据,并用以查找和确认车站有无营业办理限制。

123. 营业办理限制:※:_____,只办理旅客乘降业务。

124. 准、米轨里程:标准轨与窄轨铁路相互间计算直通运价里程(即:_____)时,不另加算里程(直通运送的行李、包裹,则由窄轨发、到站另行核收换装费用)。

125. 铁路运输企业必须坚持社会主义经营方向和_____,改善经营管理,切实改进路风,提高运输服务质量。

126.《铁路法》规定:国家铁路是指由_____管理的铁路。

127. 铁路企业在旅客运输方面的基本义务是_____、_____。

128.《铁路法》所称铁路:包括国家铁路、地方铁路、专用铁路和_____。

129. 铁路运输企业应当采取措施,防止对铁路沿线环境的_____。

130. 铁路运输企业应当采取有效措施,做好旅客运送服务工作,做到_____,_____,保持车站和车厢内的清洁卫生,提供饮用开水,做好列车上的饮食供应工作。

131.《铁路法》规定:旅客车票、行李票、包裹票是合同或者合同的_____。

132. 对无票乘车或者持失效车票乘车的,应当_____,并按照规定加收票款。

133. 对拒绝补票或不交款的,铁路运输企业可以

_____。

134. 发现_____情形时,应使用紧急制动阀停车。

135. 使用车辆紧急制动阀时,不必先行破封,立即将手把向_____拉动,直到全开为止,不得停顿和关闭。

136. 在长大下坡道上,必须先看压力表,如压力表指针已由定压_____ kPa 时,不得再行使用紧急制动阀。

137. 其他列车乘务员遇有危及行车和_____情况时,也可按上述方法使用紧急制动阀。

138. 发车指示信号:昼间——高举展开的_____靠列车方面上下缓动;夜间——高举绿色灯光上下缓动。

139. 发车信号:昼间——展开的绿色_____上弧线向列车方面作圆形转动;夜间——绿色灯光上弧线向列车方面作圆形转动。

140. 我国铁路国际旅客联运站有_____个。

141. 运输进款分为:_____、_____、代收款三类。

142. 旅客票价收入:即车站发售的旅客票价收入、_____、乘降所上车旅客票价、国际联运应列旅客票价的收入、特定的旅客加价收入。

143. 铁路运杂费核收方式为:_____、_____、_____、_____四种。

144. 车站、客运段必须建立健全客货运输票据、报表的三检,即_____、_____、_____复核制度,防止发生差错。

145. 少缴款处理期限不得超过 30 天,对超过期限未处理的少缴款,转同级运营财务部门归还垫款,向责任站段扣款,在_____归还。

146. 运输收入事故中:损失金额不足 1 万元为一般事