

铁路职业技能鉴定指导丛书

# 铁路客运员

铁道部劳动和卫生司  
铁道部人才服务中心 组织编写

图书在版编目(CIP)数据

铁路客运员/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 7-113-04680-0

I. 铁... II. 铁... III. 铁路运输 旅客运输—业务—职业技能鉴定—自学参考资料 IV. U293.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 034352 号

中国铁道出版社

2002年·北京

# (京)新登字 063 号

## 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 637 道,技能要求演练题 34 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。

书 名: 铁路职业技能鉴定指导丛书  
铁路客运员

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: 中国铁道出版社印刷厂

开 本: 787×1092 1/32 印张 4.25 字数 95 千

版 本: 2002 年 5 月第 1 版 2002 年 5 月第 1 次印刷

印 数: 1~20 000 册

书 号: ISBN 7-113-04680-0/U·1328

定 价 8.50 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

# 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，实行职业资格证书制度，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□、王翠萍、罗新玲、周长春、蒋国荣等同志。王凤贤、

陈玲、李彦军、邵明琦、张开泰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 初级工

- 一、初级铁路客运员知识要求部分练习题 ..... 1
- 二、初级铁路客运员知识要求部分练习题答案..... 29
- 三、初级铁路客运员技能要求部分演练题..... 40
- 四、初级铁路客运员技能要求部分演练题  
操作要点..... 49

## 第二部分 中级工

- 一、中级铁路客运员知识要求部分练习题..... 64
- 二、中级铁路客运员知识要求部分练习题答案..... 93
- 三、中级铁路客运员技能要求部分演练题 ..... 106
- 四、中级铁路客运员技能要求部分演练题  
操作要点 ..... 116

# 第一部分 初 级 工

## 一、初级铁路客运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】拾到现金应开具\_\_\_\_\_上交,并在登记簿上注明号码。

答案:客运杂费收据。

【例 2】\_\_\_\_\_和食品不负责保管和转送。

答案:鲜活、易腐物品。

【例 3】《铁路旅客运输规程》中“等级”是指同等距离以承运人提供的\_\_\_\_\_确定。

答案:乘车条件不同。

【例 4】变径票分为变径硬座票和\_\_\_\_\_两种。

答案:变径硬座普快联合票。

【例 5】区段票分为硬座区段票、普通加快区段票和\_\_\_\_\_三种。

答案:硬座普快联合区段票。

【例 6】客运记录编写时一式两份,一份交接收人,一份由\_\_\_\_\_留存。

答案:接收人签字后自己。

【例 7】“客杂”三页均为\_\_\_\_\_式。

答案:薄纸复写。

【例 8】运输收入分为\_\_\_\_\_、代收款三类。

答案:运输进款、专项进款。

【例9】车站必须建立健全客货运输票据及报表\_\_\_\_\_的三检复核制度。

答案 :自检、互检、总检。

【例10】少缴款处理期限不得超过\_\_\_\_\_天。

答案 30。

## 练 习 题

1. 为了提高铁路旅客运输管理水平和工作质量 ,做到\_\_\_\_\_地运送旅客及行李、包裹 ,特制定《铁路旅客运输管理规则》。

2. 问询处应备有完整的\_\_\_\_\_。

3. 始发站列车开车前\_\_\_\_\_检票。

4. 站容标准 :庄重美观、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、标志鲜明。

5. 车站应备有为旅客服务的急救药箱 ,并建立\_\_\_\_\_。

6. 要维护好车站秩序 ,应合理使用天桥、地道 ,严禁旅客\_\_\_\_\_ ,并随时清理站内滞留人员。

7. 实施运输安全检查时 ,应佩戴\_\_\_\_\_。

8. 车站发现无人护送的精神病旅客 ,应严禁\_\_\_\_\_。

9. 通过线路时 ,应走天桥、地道、平过道 ,并严格执行\_\_\_\_\_制度 ,严禁钻爬车底、跨越车钩。

10. 严禁摸黑\_\_\_\_\_ ,防止触电。

11. 信号装置一般分为信号机和\_\_\_\_\_两类。

12. 办理旅客业务的车站及旅客乘降所 ,均应设有\_\_\_\_\_、照明设备及横越线路的平过道。

13. 车辆按用途分为客车、货车及\_\_\_\_\_。

14. 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。

15. 列车运行原则上以开往\_\_\_\_\_方向为上行。
16. 铁路车站的有关营业处所应有相应的\_\_\_\_\_、  
\_\_\_\_\_、杂费表、时刻表和旅客须知等内容。
17. 承运人是指与\_\_\_\_\_签有运输合同的铁路运输企业。
18. 旅客是指持有\_\_\_\_\_的人和同行的免费乘车儿童。
19. 根据铁路货物运输合同\_\_\_\_\_的人视为旅客。
20. 列车等级 同等距离以承运人\_\_\_\_\_不同确定。
21. 以上、以下、以前、以后、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_均含本数。
22. 客运记录是站、车之间办理业务交接的\_\_\_\_\_。
23. 铁路旅客运输合同的基本凭证是\_\_\_\_\_。
24. 旅客运输的运送期间自\_\_\_\_\_至到站出站时止计算。
25. 车票包括\_\_\_\_\_和附加票两部分。
26. 车票票价为旅客\_\_\_\_\_的适用票价。
27. 发售\_\_\_\_\_客票时最远至本次列车的终点站。
28. 旅客购买加快票必须有\_\_\_\_\_。
29. 中转换乘的旅客 其卧铺票只能发售到\_\_\_\_\_。
30. 旅客乘坐\_\_\_\_\_列车时 应购买相应等级的车票或空调票。
31. 承运人一般不接收\_\_\_\_\_单独旅行。
32. 每一成人旅客可免费携带一名身高不足1.1 m 的儿童 超过一名时 超过的人数应\_\_\_\_\_。
33. “革命伤残军人证”的式样由中华人民共和国\_\_\_\_\_颁发。
34. 现役伤残军人的“革命伤残军人证”由\_\_\_\_\_总后

勤部签发。

35. \_\_\_\_\_的人员应买站台票。
36. 改签后的客票改晚乘车时,有效期按\_\_\_\_\_计算。
37. 变径后的客票有效期按分歧站\_\_\_\_\_计算。
38. 旅客因病在客票有效期内出具\_\_\_\_\_证明或经车站证实时,可以延长车票有效期。
39. 旅客因病,客票有效期延长最多不超过\_\_\_\_\_天。
40. 车站对\_\_\_\_\_和人员应检票。
41. 检票时,对持半价票和各种乘车证的旅客必须核对\_\_\_\_\_。
42. 车站对已使用完毕的车票应收回,旅客要报销凭证时将\_\_\_\_\_交给旅客作为报销凭证。
43. 中途下车和中转换车的旅客继续旅行时,应先到车站办理\_\_\_\_\_。
44. \_\_\_\_\_、精神病旅客或健康状况危及他人安全的旅客,站、车可以不予运送。
45. 旅客在不延长客票有效期的前提下,可以办理\_\_\_\_\_次改签手续。
46. 旅客要求变更\_\_\_\_\_的列车或铺位、座席时不予办理。
47. 因\_\_\_\_\_的责任使旅客不能按票面记载的日期、车次、座别、铺别、铺位乘车时,站、车应重新妥善安排。
48. 旅客在车站或列车内可要求变更\_\_\_\_\_径路。
49. 办理分乘时,按\_\_\_\_\_核收手续费。
50. 发生车票误售、误购时,在发站应\_\_\_\_\_。
51. 发生车票误售、误购在中途站发现,应退还票价时,除编制客运记录外,还应以\_\_\_\_\_将旅客送至正当到站。
52. 发生误售、误购在免费送回区间,旅客不得

\_\_\_\_\_。

53. 旅客丢失车票应\_\_\_\_\_。

54. 持\_\_\_\_\_乘车按无票处理。

55. 持用涂改的车票乘车时,除按\_\_\_\_\_处理外,并送交公安部门处理。

56. 应买票而未买票的儿童只补收\_\_\_\_\_,\_\_\_\_\_。

57. 中转换乘或中途下车应签证而未签证的应\_\_\_\_\_。

58. 车站对列车移交的无票乘车而又拒绝补票的人应追补\_\_\_\_\_票款。

59. 对违反\_\_\_\_\_,在站内寻衅滋事的人,车站可拒绝其上车。

60. 站台票售出\_\_\_\_\_。

61. 旅客要求退票时,在发站开车前,\_\_\_\_\_也可在开车后2 h内,退还全部票价。

62. 旅客开始旅行后不能退票,但如\_\_\_\_\_不能继续旅行时,经站、车证实,也可办理退票。

63. 因承运人责任致使旅客退票时,不收\_\_\_\_\_。

64. 因铁路责任致使旅客退票,在中途站已乘区间不足起码里程时,\_\_\_\_\_。

65. 发生线路中断旅客要求退票时,因违章加收的部分和\_\_\_\_\_的车票不退。

66. \_\_\_\_\_由自己负责看管。

67. 外交人员可免费携带\_\_\_\_\_物品。

68. 残疾人旅行时代步的折叠轮椅可\_\_\_\_\_范围。

69. 列车内军人、武警、公安人员、民兵、猎人凭\_\_\_\_\_可佩带枪支子弹。

70. 对超过免费重量的物品,其超重部分应补收

\_\_\_\_\_。

71. 不可分拆的整件超大物品按该件全部重量补收  
\_\_\_\_\_ 四类包裹运费。

72. 没收危险品,应向被没收人\_\_\_\_\_。

73. 如旅客超重物品的价值低于运费时,可按\_\_\_\_\_  
核收运费。

74. 补收运费时,不得超过\_\_\_\_\_。

75. 对旅客的\_\_\_\_\_应设法归还原主。

76. 失物招领处对旅客的遗失物品应\_\_\_\_\_,正确交  
付。

77. 旅客遗失物品需转送时,超过 5 kg 的,到站应  
\_\_\_\_\_。

78. 线路中断后,车站应将停办营业和恢复营业的信息  
及时\_\_\_\_\_。

79. 线路中断后,旅客可凭原车票在通车\_\_\_\_\_日内  
恢复旅行。

80. 线路中断后,旅客自行绕道按\_\_\_\_\_办理。

81. 旅客身体损害赔偿金的最高赔偿限额为\_\_\_\_\_。

82. 旅客随身携带品赔偿金的最高赔偿限额为\_\_\_\_\_。

83. 棚车儿童票价按\_\_\_\_\_计算。

84. 站、车间发生问题应本着\_\_\_\_\_的原则积极处理。

85. 车票是旅客乘车的凭证,也是旅客加入铁路旅客  
\_\_\_\_\_的凭证。

86. 旅客在免费送回区间中途下车,对往返乘车区间按  
\_\_\_\_\_分别核收往返区间的票价,核收一次手续费。

87. 持市郊定期客票违章乘车时,需按往返及天数加收  
票价,加收票价的公式为:\_\_\_\_\_。

88. 对携带品超重不足\_\_\_\_\_时,应免收运费。

89. 计算机车票磁带,保管\_\_\_\_\_。

90. 车站对旅客遗失物品,应在\_\_\_\_\_上详细登记。

(二) 选择题(将正确答案的代号填入括号内)

【例1】旅客要求改晚乘车,最迟不超过( )办理。

(A)开车前2 h (B)开车前6 h

(C)开车后2 h (D)开车后6 h

答案 C。

分析 根据《铁路旅客运输规程》第三十四条规定。

【例2】办理变径时,如原票价低于变径后的票价,应补收

( )。

(A)新、旧径路里程差额的票价

(B)新、旧径路里程票价差额

(C)分歧站起新、旧径路里程差额的票价

(D)分歧站后新、旧径路里程票价差额

答案 D。

分析 根据《铁路旅客运输规程》第三十七条规定。

【例3】由于误售、误购在原票有效期内不能到达到站时,应根据( )的里程重新计算车票有效期。

(A)发站至到站间 (B)折返站至正当到站间

(C)发站至正当到站间 (D)误乘站至正当到站间

答案 B。

分析 根据《铁路旅客运输规程》第四十二条规定。

【例4】下列哪项除按无票处理外还应送交公安部门处理

( )。

(A)持失效车票乘车 (B)持站台票上车

(C)拒绝补票 (D)持伪造车票乘车

答案 D。

分析 根据《铁路旅客运输规程》第四十四条规定。

【例 5】在发站,一般情况旅客退还车票必须在( )。

- (A)开车前 (B)开车前2 h  
(C)开车前6 h (D)开车2 h

答案 :A。

分析 根据《铁路旅客运输规程》第四十八条规定。

### 练 习 题

1. 指定在站台上作业的小型机动车辆限速( )km/h。

- (A)5 (B)10 (C)15 (D)20

2. 空调候车室的温度应保持在( )℃之间。

- (A)16~25 (B)20~25  
(C)20~28 (D)25~28

3. 临时跨局旅游车的车次是( )。

- (A)Y601~Y698 (B)Y1~Y498  
(C)Y501~Y598 (D)Y701~Y798

4. 车站的上水工作,应按照( )的需要,配齐上水人员。

- (A)一人三井、一井一车 (B)一人一车、一井三车  
(C)一井三人、一井三车 (D)一人一井、一井一车

5. 乘车人数通知单亦称( )。

- (A)客统 1 (B)客统 2  
(C)客统 3 (D)客统 4

6. 列车中相互连接的车钩中心水平线的高度差,不得超过( )mm。

- (A)60 (B)70 (C)75 (D)80

7. 随同成人旅行的儿童身高 1.1~1.4 m 时,可享受半价( )。

- (A) 客票 (B) 加快票  
(C) 空调票 (D) 客票、加快、空调票

8. ( )人以上乘车日期、车次、到站、座别相同的旅客可作为团体旅客。

- (A) 15 (B) 20 (C) 25 (D) 30

9. 计算旅客票价、行李、包裹运价的起码里程为( )。

(A) 客票 10 km、空调票 20 km、加快票 100 km、卧铺 400 km、行李 20 km、包裹 100 km

(B) 客票 10 km、空调票 10 km、加快票 100 km、卧铺 400 km、行李 20 km、包裹 100 km

(C) 客票 10 km、空调票 10 km、加快票 200 km、卧铺 100 km、行李 20 km、包裹 100 km

(D) 客票 20 km、空调票 20 km、加快票 100 km、卧铺 400 km、行李 20 km、包裹 100 km

10. 自行车的规定计价重量为( )kg。

- (A) 25 (B) 40 (C) 50 (D) 20

11. 包车时,公务车按每日每辆( )元核收包车停留费。

- (A) 1002 (B) 653 (C) 349 (D) 278

12. 硬座全年定期乘车证的颜色为( )。

- (A) 粉红色 (B) 蓝绿色

- (C) 桔黄色 (D) 浅蓝色

13. 软席全年定期乘车证的代号为( )。

- (A) YN (B) RN (C) YL (D) RX

14. 1 459 km 的客票有效期为( )天。

- (A) 2 (B) 3 (C) 4 (D) 5

15. 在大城市的城区与郊区之间,乘车距离在( )km 以内可以开行市郊列车。

(A) 20 (B) 50 (C) 100 (D) 200

16. 下列哪所学校可以购买学生票( )。

(A) 职工大学 (B) 电视大学

(C) 军事学院 (D) 业余广播大学

17. 持( )可购买半价票。

(A) 公安人员残疾证 (B) 革命伤残军人证

(C) 革命人员残疾证 (D) 参战民兵残疾证

18. 关于在公共交通工具及等候室禁止吸烟的规定是( )开始实施。

(A) 1997年1月1日 (B) 1997年5月1日

(C) 1997年12月1日 (D) 1996年12月1日

19. 车站要保证新老兵优先( )。

(A) 购票

(B) 进站、购票

(C) 进站、购票、上车、托运行李

(D) 购买客票、进站、中转换乘、托运行李

20. 新老兵运输途中出了问题要及时处理并向( )反映。

(A) 驻车站军代表 (B) 铁路局

(C) 路局军代表 (D) 分局军代表

21. 春运期限为( )天。

(A) 40 (B) 50 (C) 60 (D) 70

22. 2201次列车的超员率为( )。

(A) 始发 0、途中 20% (B) 始发 0、途中 30%

(C) 始发 10%、途中 30% (D) 始发 10%、途中 20%

23. 春运工作的特点是( )。

(A) 客流时间性强、流量大、任务重

(B) 客流时间性强、流量大、集中均衡

(C)客流时间性强、流量大、流向集中且极不均衡

(D)客流时间性强、流量大、不集中、不均衡

24. 暑运的期限是( )。

(A)6月15日~9月15日 (B)7月1日~8月31日

(C)7月1日~9月1日 (D)7月15日~9月15日

25. 暑运的特点是( )。

(A)客流大、流向集中、时间性强、要求高,任务繁重

(B)客流大、流向分散、时间性强、要求高,任务重

(C)客流大、流向分散、时间性不强、要求高、任务重

(D)客流大、流向集中、时间性强、要求低、任务重

26. 暑运学生乘车高峰期,可开辟学生候车区,对学生实行四优先( )。

(A)购票、托运、上车、下车

(B)购票、进站、上车、下车

(C)购票、托运、候车、上车

(D)购票、托运、进站、上车

27. 客运营业站的启用、封闭,应由所属铁路局于( )报国务院铁路主管部门批准。

(A)实施前15天 (B)实施前30天

(C)实施前60天 (D)实施前90天

28. 下列哪条属于旅客的基本权利之一( )。

(A)支付运输费用

(B)爱护铁路设施、设备,维护公共秩序和运输安全

(C)依据规定收取运输费用

(D)依据票面记载的内容乘车

29. 附加票部分包括( )。

(A)加快票、卧铺票

(B)加快票、卧铺票、空调票

- (C) 加快票、卧铺票、变径票  
(D) 加快票、卧铺票、空调票、变径票

30. 儿童票是指半价的( )。

- (A) 客票  
(B) 加快票  
(C) 客票、空调票、加快票  
(D) 客票、加快票、空调票、卧铺票

31. 变径后的客票有效期按( )重新计算。

- (A) 办理站的里程 (B) 分歧站以后的里程  
(C) 新径路 (D) 新、旧径路里程差

32. 旅客因病延长客票有效期最长不得超过( )。

- (A) 3天 (B) 5天 (C) 10天 (D) 医疗天数

33. ( )儿童可共用一个卧铺。

- (A) 2名 (B) 3名 (C) 不限 (D) 4名

34. ( )退票办法由铁路运输企业自定。

- (A) 站台票、市郊票、定期票  
(B) 站台票、定期票、定额票  
(C) 站台票、市郊票、定额票  
(D) 定额票、市郊票、定期票

35. 发生线路中断旅客要求退票时 ( )的车票不退。

- (A) 因违章加收部分  
(B) 手续费  
(C) 因违章加收部分和已使用至到站  
(D) 手续费、因违章加收部分、卧铺票

36. 为方便旅客生活,限量携带下列物品( )。

- (A) 气体打火机 5 个、火柴 20 盒  
(B) 刚出生的小蛇 20 条