

铁路职业技能鉴定指导丛书

客 运 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

图书在版编目(CIP)数据

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

ISBN 7-113-04687-8

I.客... II.铁... III.铁路运输:旅客运输—行车组织—职业技能鉴定—自学参考资料 IV.U293.1

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 675 道,技能要求演练题 35 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
客运值班员

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 5.875 字数 128 千

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

印 数: 1~6 000 册

书 号: ISBN 7-113-04687-8/U·1334

定 价: 11.00 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

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 中级工

一、中级客运值班员知识要求部分练习题	1
二、中级客运值班员知识要求部分练习题答案	31
三、中级客运值班员技能要求部分演练题	46
四、中级客运值班员技能要求部分演练题操作 要点	58

第二部分 高级工

一、高级客运值班员知识要求部分练习题	87
二、高级客运值班员知识要求部分练习题答案	117
三、高级客运值班员技能要求部分演练题	135
四、高级客运值班员技能要求部分演练题操作 要点	148

第一部分 中 级 工

一、中级客运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】如将国家禁止限制运输的物品或危险品伪报其他品名托运或在货件中夹带时,在到站应补收_____。

答案:全程四类包裹运费。

【例 2】我国的消防工作方针是_____。

答案:预防为主、防消结合。

【例 3】候车室、行李房、站台等处应设置_____灭火器。

答案:手提式或推车式。

【例 4】_____乘车人数的统计采取检票记数或售票记数。

答案:软、硬座。

【例 5】车站旅客输送日计划,按_____编制。

答案:零点至 24 点。

【例 6】未来天气变化情况和过去天气变化时对客流影响的规律是编制_____的主要依据之一。

答案:旅客输送日计划。

【例 7】为了更好地为旅客服务,并适应改革的需要,准许_____相互代售客票。

答案:各站间。

【例 8】_____计划于每届新运行图实行前编制,与新

运行图同时实行。

答案 :票额分配。

【例 9】检票记数是检票员检票唱票 ,记数员记数 ,一般采用_____的方法。

答案 :“两剪一记”。

【例 10】车票中包括_____两部分。

答案 :客票和附加票。

练 习 题

1. 国际联运中 ,电视机、收音机可作为_____托运。
2. 国际联运中 ,发送人在托运包裹时 ,必须声明_____。
3. 《国际客协》规定 :旅客凭客票可以在其有效期内按照票面所载的径路 ,乘坐时刻表中规定的_____列车。
4. _____分为加快、卧铺和空调票票价。
5. _____中包括旅客意外伤害强制保险费。
6. 棚车代用客车时 ,客票票价按_____计算。
7. 旅客客票票价分为_____票价。
8. 附加票票价分为_____票价。
9. 享受减价优待的学生、伤残军人、伤残警察乘坐市郊、棚车时 ,仍按_____计算 ,不再减价。
10. 行李、包裹的运费 根据_____按每张票据计算。
11. 每张行李、包裹票的起码运费为_____。
12. 行李、包裹运价的计价重量以_____为单位。
13. 旅客可凭客票办理_____次行李托运。
14. 旅客托运的行李中有残疾人用车时为_____ kg。
15. 旅客托运的行李在50 kg 以内 ,按_____计算。
16. 行李保价费按声明价格的_____核收。

17. 包裹保价费按声明价格的_____核收。
18. 车站在核收或补收未按规定固定票据的票价、运费和杂费时,填写_____。
19. 列车运行,原则上以_____为上行。
20. 客运记录不能作为_____凭证。
21. 客运运价杂费收据分_____三页。
- 22.《铁路旅客运输办理细则》是依据_____制定的。
23. 暑运以运送_____客流为主。
24. 春运主要运送_____客流。
25. 对旅客在旅行中发生的困难应_____。
- 26.“全国铁路通用乘车证”是_____乘车证中的一种。
27. 车票由车站或_____的其他售票处所发售。
28. 车站发售客票时,_____使用到站不同但票价相同的车票互相代替。
29. 中间有无快车运行的区段时,则不能发售_____。
30. 铁路车站、列车及与运营有关人员在执行职务中的行为代表_____。
31. _____的基本凭证是车票。
32. 自检票进站起至到站出站时止为旅客运输的_____期间。
33. 从售出车票时起,至按票面规定运输结束旅客出站时止,为铁路旅客运输合同_____。
34. 如给团体旅客填发代用票时,除代用票持票本人外,每人另发一张_____。
35. 500 km 以内的客票有效期为_____日。
36. 对持半价票和各种乘车证的旅客须_____,经确认无误后打查验标记。

37. 车站对已使用完毕的车票应_____。
38. 车站对进站人员持有的车票、站台票经_____后
加剪。
39. 旅客须按票面载明的_____乘车。
40. 往返票、联程票、卧铺票不办理_____。
41. 旅客须在客票有效期内能够_____时,方可办理
变径手续。
42. 因误售、误购车票,在免费送回区间,旅客不得
_____。
43. 因误售、误购,在原票有效期内不能到达到站时,应
根据_____间的里程,重新计算车票有效期。
44. 旅客无票乘车,不能判明乘车站时,应补收自
_____起至到站止的车票票价。
45. 旅客开始旅行后不能_____。
46. _____票售出不退。
47. 旅客需报销退票费时,应开具_____。
48. 因承运人责任致使旅客退票时,不收_____。
49. 空调列车因空调设备故障在运行过程中不能修复
时,应退还_____空调票价。
50. 对违章携带的物品补收运费时,一律填写_____。
51. 对违章携带的物品补收运费时,应本着_____的
态度,区分不同的违章情况,妥善处理。
52. 旅客可携带不超过_____的摩丝、发胶、卫生杀虫
剂、空气清新剂上车。
53. 免费儿童可将_____的携带品免费带入车内。
54. 旅客超重、超大的物品价值低于运费时,可按
_____核收运费。
55. 遗失物品招领处应有明显的_____。

56. 拾到现金应开具_____上交。
57. 拾到现金,当失主来认领时,开具_____办理退款。
58. 确保旅客运输安全正点是承运人的_____。
59. 车站行包房应为旅客、托运人提供_____等必需服务。
60. _____是行李、包裹运输合同的基本凭证。
61. _____是承运人与托运人、收货人之间明确行李、包裹运输权利义务关系的协议。
62. 国务院铁路主管部门公布的_____内的品名是危险品。
63. 托运精神和麻醉药品应提出_____的运输证明。
64. 对按保价运输办理的行李、包裹进行施封时,所需物品的费用列_____支出。
65. 押运的包裹由_____负责装车和卸车。
66. 发现品名不符应_____正确处理。
67. 无主的行李、包裹,旅客的遗失物品和无人领取的暂存物品为_____。
- 68.《国际客协》规定:未满 12 周岁的儿童每人免费运送携带品的总重量不得超过_____ kg。
69. 在国际联运中,押运艺术品(画、雕塑品等)时,押运人在押运途中应乘坐_____。
70. 国际联运中,包裹票的填写用_____文字。
71. 发生旅客人身伤害事故后,事故发生或受理站代表铁路运输企业本着_____的原则,积极主动处理事故。
72. 旅客人身伤害种类分为三种:_____。
73. 站、车发生旅客伤害事故时,应立即向上级主管部门及有关分局主管部门拍发_____。

74. 旅客死亡按照_____赔付。
75. 列车是指编成的车列,挂有机车及_____。
76. _____信号分为视觉信号和听觉信号。
77. 车站对没收的危险品应定期报_____批准后交付拍卖。
78. 查危是铁路_____部门的共同职责。
79. 铁路运送的每一旅客的平均运输距离为_____。
80. 客流的主要组成要素是_____。
81. _____有直接计算法、乘车系数法、递增率法、指数平滑法、回归分析法等等。
82. 按客流性质,客流图分为_____三种。
83. 车站根据旅客运输年度计划任务、票额分配计划并考虑客流变化情况而编制的旅客乘车组织计划是_____。
84. 车站应配备为旅客服务的_____,用药由铁路医院(或保健站)负责。
85. 车站应设_____,对在不准吸烟处所吸烟的旅客,客运人员应进行劝阻。
86. 班组建设要以_____为重点。
87. 开展岗位达标、班组升级活动要以_____为中心。
88. 检票时做到_____。
89. 旅客列车应固定_____。
90. 站台上应组织旅客_____上车。

(二) 选择题(将正确答案的代号填入括号内)

- 【例1】硬座客票为()。
- (A)浅蓝色 (B)浅红色
- (C)浅绿色 (D)白色无底纹

答案 B。

分析 根据易识别而定。

【例 2】线路中断,停止运行站或列车应在旅客车票背面()。

(A)注明原因、日期、返回××站

(B)注明原因、日期、返回××站,并加盖站名章或列车长名章

(C)加盖站名章或列车长名章

(D)注明原因、日期、车次并加盖名章返回××站或加盖名章(站名章或列车长名章)

答案 B。

分析 按照规定办理交接而不错办。

【例 3】发生旅客伤害事故时,旅客可向()请求赔偿。

(A)事故发生局

(B)事故发生局或处理局

(C)事故发生站

(D)事故发生站或处理站

答案 D。

分析 车站容易到医院就医,处理方便。

【例 4】如旅客身体损害属于铁路运输企业承保范围,同时又属于《铁路旅客意外伤害强制保险条例》的承保范围,铁路运输企业应当同时支付。_____。

(A)赔偿金

(B)保险金

(C)医疗费

(D)赔偿金和保险金

答案 D。

分析 按照《合同法》应全部赔偿。

【例 5】棚车儿童客票票价按()计算。

(A)棚车客票半价

(B)棚车客票全价

(C)普通客票半价

(D)普通加快票票价

答案 A。

分析 根据《铁路客运运价规则》第 15 条规定。

练习题

- 行李的运到期限以运价里程计算,从承运日起,()km 以内为三日。
(A)300 (B)400 (C)500 (D)600
- 行李、包裹的()最高不超过运费的 30%。
(A)保管费 (B)赔偿费
(C)违约金 (D)保价费
- 承运人通知收货人领取包裹时间最晚不得超过包裹到达()。
(A)次日的 12 点 (B)当日的 12 点
(C)次日的 24 点 (D)当日的 24 点
- 发现无票运输的物品,按实际运送区间加倍补收()类包裹运费。
(A)一 (B)二 (C)三 (D)四
- 行李从()起,承运人对 90 天以内仍无人认领的物品应在车站进行通告。
(A)运到日 (B)发出通知日
(C)发出通知后 5 日 (D)运到后 5 日
- 铁路旅客运输合同的基本凭证是()。
(A)客票 (B)车票
(C)附加票 (D)铁路乘车证
- 根据铁路货物运输合同押运货物的人视为()。
(A)承运人 (B)托运人 (C)旅客 (D)收货人
- 国家铁路营业站的营业范围和与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。
(A)《铁路法》 (B)《铁路客运运价里程表》

(C)《铁路旅客运输专刊》 (D)《铁路旅客运输办理细则》

9. 旅客的义务是()。

(A)依据车票票面记载的内容乘车

(B)支付运输费用

(C)要求承运人提供与车票等级相适应的服务

(D)保证安全

10. 车票中包括()。

(A)客票、附加票 (B)客票、加快票

(C)客票、铁路乘车证 (D)客票、附加票、乘车证

11. 旅客购买加快票必须有()。

(A)附加票 (B)卧铺票

(C)客票或附加票 (D)软座或硬座客票

12. 承运人一般不接受()单独旅行。

(A)成人 (B)病人 (C)儿童 (D)残疾人

13. 免费儿童单独使用卧铺时,应购买()卧铺票。

(A)半价 (B)全价

(C)1/3 (D)1/4

14. 毕业生凭()可购一次学生票。

(A)毕业证 (B)录取通知书

(C)学校口头通知 (D)学校书面证明

15. 学生()可购买学生票。

(A)往返于家和实习地点

(B)往返于学校和实习地点

(C)复学

(D)转学

16. 伤残军人凭“革命伤残军人证”享受半价的()。

(A)客票 (B)软座客票和附加票

(C)硬座客票和附加票 (D)软座、硬座客票和附加票

17. 20人以上乘车日期、车次、到站、座别相同的旅客可作为()旅客。

(A)涉外 (B)团体 (C)重点 (D)一般

18. 伤残军人的棚车加快票价应按普通加快票价减成()核收。

(A)50% (B)30% (C)10% (D)60%

19. 旅客因病延长客票有效期时,卧铺票可办理()手续。

(A)延长 (B)退票 (C)换票 (D)变铺

20. 办理改晚乘车签证手续时,最迟不超过()。

(A)2 h (B)开车后2 h

(C)开车前2 h (D)开车时2 h

21. ()人以上旅客使用一张代用票,要求分开乘车时,应收回原票,换发代用票。

(A)1 (B)2 (C)3 (D)4

22. 外交人员携带品的免费重量为()kg。

(A)10 (B)20 (C)30 (D)35

23. 免费儿童携带品的免费重量为()kg。

(A)10 (B)20 (C)30 (D)35

24. 旅客携带的杆状物品长度为()cm。

(A)200 (B)不超过200

(C)100 (D)不超过100

25. 旅客可携带安全火柴()。

(A)20小盒 (B)20大盒 (C)1包 (D)20盒

26. 旅客可携带不超过()的指甲油。

(A)20 ml (B)20 l (C)20 g (D)20 kg

27. 遗失物品通过铁路向失主所在站转送,物品超过5 kg时到站按()补收运费。

(A)四类包裹 (B)品类

(C)二类包裹 (D)三类包裹

28. 失主来认领遗失物品时,车站应记录其()。

(A)姓名、工作单位 (B)家庭住址

(C)工作证号码 (D)身份证号码

29. 行李每件的最小体积为() m^3 。

(A)0.1 (B)1 (C)0.001 (D)0.01

30. 旅客持站台票上车,并在开车()min后仍不声明时,按无票处理。

(A)10 (B)20 (C)30 (D)40

31. 旅客持失效车票乘车时,除了按规定补票,核收手续费外,还必须加收应补票价()的票款。

(A)20% (B)30% (C)100% (D)50%

32. 暂存票的保管时间为()。

(A)1个月 (B)半年 (C)1年 (D)2年

33. 旅客携带品超过免费重量,其超重部分补收()类包裹运费。

(A)一 (B)二 (C)三 (D)四

34. 小学生使用的教学参考书为()类包裹。

(A)一 (B)二 (C)三 (D)四

35. 车站对()应告之铁路规定,并给予办理退票手续。

(A)精神病患者 (B)外流人员

(C)心脏病患者 (D)烈性传染病患者

36. 代用票人数栏分别全价、半价、儿童栏内用大写字体填写,不用栏用()划销。

(A)/ (B)# (C)| (D)一

37. 发售区段票时,必须用()填写。

- (A) 铅笔 (B) 红色圆珠笔
(C) 蓝色墨水 (D) 墨汁、黑色墨水或圆珠笔

38. 对已带入车内的猫、狗等宠物伤害其他旅客时,由()负责。

- (A) 被伤害者 (B) 承运人
(C) 携带人 (D) 承运人和携带人

39. 列车上对拒绝补票的人,应编制客运记录交列车前方()车站处理,但不能超过无票人员的到站。

- (A) 市三等以上 (B) 三等以上
(C) 县三等以上 (D) 县、市三等以上

40. 承运后交付前,发生行包破损时的整修费用,列车站()。

- (A) 多经收入 (B) 旅客保险支出
(C) 运输收入 (D) 运营成本

41. 托运金银珠宝、货币证券、文物、枪支、鱼苗、蚕种和途中需要饲养的动物,必须()。

- (A) 派人押运 (B) 按带运包裹办理
(C) 按三类包裹托运 (D) 按四类包裹托运

42. 支付行包逾期违约金时,填写()。

- (A) 行李、包裹托运单 (B) 退票报告
(C) 客运杂费收据 (D) 退款证明书

43. 领取包裹时,凭()不能领取包裹。

- (A) 传真件 (B) 印签 (C) 身份证 (D) 包裹票

44. 代用票为()式。

- (A) 单页 (B) 甲、乙两页复写
(C) 甲、乙、丙三页复写 (D) 甲、乙、丙、丁四页复写

45. 新老兵运输期间,乘坐火车的新老兵可免费携带()kg 随身行李。