客运作业标准复习资料

**一、选择题**

1. 特殊重点旅客是指（ ）的重点旅客。

A、依靠辅助器具才能行动等需特殊照顾

B、需要照顾 C、需要轮椅 D、行动困难

答案：A

1. 定期对职工进行（），不断提高业务水平和实作水平。

A、职业技能培训 B、文化培训

C、业务考核 D、政治教育

答案：A

1. 站区实行（ ）管理，旅客进出站乘降有序，站内无闲杂人员。

A、封闭式 B、开放式 C、半开放式D、半封闭式

答案：A

1. 客运人员要了解掌握必要的消防知识，在本岗位（）

A、二知、二会 B、三懂、三会

C、三懂、二会 D、二懂、三会

答案：B

1. （）灭火器适用于扑救油类、精密机械设备的初期灾

A、1211 B、1210 C、干粉 D、手提式干粉

答案：A

1. 铁路军事运输是（）运输的组成部分

A、铁路 B、铁路旅客 C、国家 D、交通

答案：C

1. 根据（），铁路军事运输分为三个运输等级

A、军事任务的重要性 B、军事运输管理要求

C、运输方式 D、任务性质和装备物资性能

答案：D

1. 军运人员途中漏乘时，经军事代表或火车站确认后，由（）开具证明，免费乘就近旅客列车追赶

A、客运值班员 B、列车长

C、客运主任 D、军事代表或车站

答案：D

1. 军运后付凭证由（）统一印制

A、铁道部 B、各铁路局

C、中国人民解放军总后勤部

D、中国人民解放军总参谋部

答案：C

1. 车站凭部队（）机关的施封务,对退伍老兵托运的行李免检

A、连以上 B、营以上 C、团以上 D、师以上

答案：C

二、多选题

1. 包裹运价调整须贴近市场，坚持( )原则。

A、公开公正 B、公平竞争

C、规范决策的 D、公平公正

答案：ABC

1. 普通旅客列车票价实行（ )。

A、市场调节价 B、政府定价

C、政府指导价 D、竞争领域票价

答案：BC

1. 竞争性领域票价包含：（ ）。

A、动车软座 B、动车软卧

C、普车软座 D、普车软卧

答案：ABCD

1. 下列哪些情况的包裹不得实行运价调整 （　　　）。

A、运输去向有限制的二、三类包裹

B、单件重量超过 200 千克及其以上的超重包裹

C、第三类包裹

D、军运后付的包裹

答案：ABD

1. 电话订票可订（ ）。

A、全票 B、小孩票 C、学生票 D、残军票

答案：ABCD

三、判断题

1. 《学生往返票办理办法》规定：客票代售点原则上不得办理学生返程票。（ √）
2. 遇有特殊情况必须临时对营业站加以限制时，属铁路局管内的须经铁道部批准。 （×）
3. 车站受理货物运单时，应确认领货凭证与运单相关栏一致。 （√）
4. 专用线卸车时，铁路要加强监装卸，确保卸车质量。（×）
5. 货场要经常保持安全、文明、整洁、畅通。（√）
6. 客运服务人员工作期间可以化浓妆。（×）
7. 站务人员向旅客表示谢意或歉意时应行点头礼。（√）
8. 车站必须设置专职人员管理军运加固材料。（×）
9. “十字文明用语”指：请，您好，对不起（很抱歉），谢谢，再见。（√）
10. PleaseshowmeyourIDcard.翻译为：请出示您的身份证。（√）
11. 简答题

1.哪些情况不能发售学生票？

1. 学校所在地有学生父或母其中一方时；
2. 学生因休学、复学、转学、退学时；
3. 学生往返于学校与实习地点时。
4. 学生证未按时办理学校注册的。
5. 学生证优惠乘车区间更改但未加盖学校公章的。
6. 没有“学生火车票优惠卡”、“学生火车票优惠卡”不能识别或者与学生证记载不一致的。

2.遇有哪些情况可延长通票的有效期？

1. 因列车满员、晚点、停运等原因，使旅客在规定的有效期内不能到达站时，车站可视实际需要延长通票的有效期。延长日数从通票有效期终了的次日起计算。
2. 旅客因病中途下车、恢复旅行时，在通票有效期内，出具医疗单位证明或经车站证实时，可按医疗日数延长有效期，但最多不超过10天；卧铺票不办理延长，可办理退票手续；同行人同样办理。

3.因承运人责任致使旅客退票时按哪些规定办理，不收退票费？

1. 在发站，退还全部票价。
2. 在中途站，退还已收票价与已乘区间票价差额，已乘区间不足起码里程时，退还全部票价。
3. 在到站，退还已收票价与已使用部分票价差额。未使用部分不足起码里程按起码里程计算。
4. 空调列车因空调设备故障在运行过程中不能修复时，应退还未使用区间的空调票价。

4.为方便旅客的旅行生活，限量携带的物品有哪些？

1. 气体打火机5个，安全火柴20小盒。
2. 不超过20毫升的指甲油、去光剂、染发剂。不超过100毫升的酒精、冷烫精。不超过600毫升的摩丝、发胶、卫生杀虫剂、空气清新剂。
3. 军人、武警、公安人员、民兵、猎人凭法规规定的持枪证明佩带的枪支子弹。
4. 初生雏20只。

5.包裹分为哪四类？

答案：一类包裹：自发刊日起5日以内的报纸；中央、省级政府宣传用非卖品；新闻图片和中、小学生课本。

二类包裹：抢险救灾物资，书刊，鲜或冻鱼介类、肉、蛋、奶类、果蔬类。

三类包裹：不属于一、二、四类包裹的物品。

四类包裹：

1. 一级运输包装的放射性同位素、油样箱、摩托车；
2. 泡沫塑料及其制品；
3. 国务院铁路主管部门制定的其他需要特殊运输条件的物品。 包裹每件体积、重量与行李相同。