# 铁路客运员岗位职责(4篇)

来源：网络 作者：春暖花香 更新时间：2024-09-18

*在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。铁路客运员岗位职责篇一...*

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

**铁路客运员岗位职责篇一**

篇1：铁路实习周记

篇1：铁道车辆专业毕业实习周记范文原创全套

铁道车辆专业毕业实习周记全套

（本人在铁道车辆专业相关岗位3个月的实习，十二篇周记，总结一

篇，全部原创，共6500字，欢迎下载参考）

姓 名：杜宗飞

学 号：20xx090118

专 业：铁道车辆专业

班 级： 铁道车辆专业01班

指导教师： 赵晓明

第1周作为铁道车辆专业的大学生，我很荣幸能够进入铁道车辆专业相关的岗位实习。相信每个人都有第一天上班的经历，也会对第一天上班有着深刻的感受及体会。尤其是从未有过工作经历的职场大学们。

头几天实习，心情自然是激动而又紧张的，激动是觉得自己终于有机会进入职场工作，紧张是因为要面对一个完全陌生的职场环境。刚开始，岗位实习不用做太多的工作，基本都是在熟悉新工作的环境，单位内部文化，以及工作中日常所需要知道的一些事物等。对于这个职位的一切还很陌生，但是学会快速适应陌生的环境，是一种锻炼自我的过程，是我第一件要学的技能。这次实习为以后步入职场打下基础。第一周领导让我和办公室的其他职员相互认识了一下，并给我分配了一个师父，我以后在这里的实习遇到的问题和困难都可以找他帮忙。一周的时间很快就过去了，原以为实习的日子会比较枯燥的，不过老实说第一周的实习还是比较轻松愉快的，嘿嘿，俗话说万事开头难，我已经迈出了第一步了，在接下去的日子里我会继续努力的。生活并不简单，我们要勇往直前！再苦再累，我也要坚持下去，只要坚持着，总会有微笑的一天。虽然第一周的实习没什么事情，比较轻松，但我并不放松，依然会本着积极乐观的态度，努力进取，以最大的热情融入实习生活中。

虽然第一周的实习没什么事情，比较轻松，但我并不放松，依然会本着积极乐观的态度，努力进取，以最大的热情融入实习生活中。

第2周过一周的实习，对自己岗位的运作流程也有了一些了解，虽然我是读是铁道车辆专业，但和实习岗位实践有些脱节，这周一直是在给我们培训那些业务的理论知识，感觉又回到了学校上课的时候。虽然我对业务还没有那么熟悉，也会有很多的不懂，但是我慢慢学会了如何去处理一些事情。在工作地过程中明白了主动的重要性，在你可以选择的时候，就要把主动权握在自己手中。有时候遇到工作过程中的棘手问题，心里会特别的憋屈，但是过会也就好了，我想只要积极学习积极办事，做好自己份内事，不懂就问，多做少说就会有意想不到的收获，只有自己想不到没有做不到。

第二周实习快结束了，来这里有一段时间了，虽然同事们都很好，工作也轻松，对工作的环境有一定的了解，但真正在这里生活了，还是会觉得有些不适应。与当初想象中的职场状态似乎有些差距，我相信我会适应职场生活。

第3周不知不觉进入了实习的第三周，生活还在慢慢的适应，每天按部就班的工作。除了学习岗位相关的业务知识，我还加强大学铁道车辆专业相关知识与自己岗位相结合，努力让铁道车辆专业相关知识应用到实际工作中。实习不想在学校，很多工作遇到的很多问题都只能自己钻研，不过好在有很多资料可以查，大学里学习的铁道车辆专业相关知识能够帮上忙，也不枉大学的学习。不懂时就查查资料，也培养了自学能力，同时了解许多相关的知识，一举多得。经过2个多星期的正式实习工作，我已经慢慢适应这样的作息和工作方式了。以前在学校的时候，有时候偷懒或者身体不适，就会请假或者逃课，老师也会很理解很包容我们这群他眼里的“没长大的孩子”。但是现在开始上班，同事中没有人再会把我们当成孩子，也

不会像老师那样宠溺和包容我们。不管是谁，迟到都是会受到领导的批评。所以每天早上都不敢偷懒，准时起床去上班，有时候为了不迟到，不吃早饭都是常态。为了给大家留下好的印象，我都要提早去办公室，把办公室清扫一下，再给大家打上热水。虽然都是一些微不足道的小事情，但是也算是给这个办公室做出的一些贡献。

第三周实习快结束了，我相信下个星期我能做得更好，每天进步一点点。

第4周这周头一天星期一，我终于接到实习以来的第一个真正的工作任务。虽然在这儿实习了快一个月了，但是工作的内容无非是协助同事，帮帮忙，打打杂。大部分的时间都是闲着的，我的师父今天终于分配给我第一个工作任务，我充分利用了大学里面学习的铁道车辆专业相关知识，把第一个任务圆满完成。师父说，通过他的观察，说我态度积极，并且耐的住性子，已经初步通过了他的考验，所以分配给我一个工作任务，对我进行进一步的考验。这个看似简单的工作任务就是耐心和细心，一个小小错误就会导致所有的错误。我想说，师父，我准备好了，我会认真完美的完成这个任务的，一定不会让您失望。

接下来几天，开始正式接手相关工作，因为是新人，所以在实际执行过程中有很多的缺陷与不足，还好有师傅的指导，我顺利地完成了工作任务。几天的实习加学习使我深刻感觉到，以前自己对课本的知识掌握的不够透彻，也不能很好的将理论与实际相结合。感觉有很多东西要学习，所以总是感觉时间不够用。因此，我给自己制定了一些计划和目标，首先了解现行的一些规范、看铁道车辆专业相关书籍、学会熟练使用办公软件，掌握工作方面的细节问题，努力提高自己的工作修养。

第5周转眼之间，实习已经过去了一个多月。经过几天的忙碌，终于完成了实习以来的比较大工作任务，而且是比规定的时间提前了一天。为了确保这个工作任务完成的更加完美，我对任务的各个环节进行了不下十遍的检查，确保不出现一个错误。

星期三的早上，因为紧张又因为兴奋，很早的就跑去上班，将做好之后的数据放在师父的桌子上，等待师父的检查。在等待师父到来的这段时间里，时间好像变得特别慢，每一分钟都好像在跟我作对，就是过不去的感觉。后来师父终于来到了办公室，我假装镇定的跟师父说，任务已经做好了，放在你桌子上了。师父只是微微的点了点头，说，知道了。这多少有点让我失望和担心，师父完全没有说什么时候会去检查，也没有布置给我下一个工作任务。之后我又再次陷入了无所事事的工作状态。

在空闲时间，结合铁道车辆专业，我努力学习与岗位相关的知识，为以后的工作打下牢固的基础。要多想多思考多问、多问why；对知识要学精学透，不能广而不精。最重要的是建立起自信，相信自己。给自己准确定位，并朝着这个方向不懈努力。记得一定要言出必行，说到做到！

第6周这一周，我开始深入学习与自己岗位相关业务知识，得到同事的帮助下，我先从规范下手，就是熟悉下当前铁道车辆专业行业方面的规范，再就是记各种工作相关的必备知识。经过两天的苦研，我终于能基本看懂结构施工图了。经过前期实习后，我大概了解了整个工作程序。今天我开始正式参与部分核心工作了，师傅给我布置了一个任务。大学里面学习的铁道车辆专业的知识能真正得到实际应用，我很高兴，这是他对我的一次考验，同时也给了我一次机会。因此，我要尽力做好它。

工作过程我得出了一些体会：我工作过程要相信自己，如果做不到这一点，你就无法成为一个好的职员或者好的领导。一个相信自己的人，才会在走路时神采飞扬，让老板看上去你有

无穷的精力；一个相信自己的人，才会在待人接物时落落大方，这一切能帮助老板培养对你的信心，必要时才会委你以重任。你怎么对待别人，别人就会怎么对待你。在工作中，要待人如待己。在你困难的时候，你的善行会衍生出另一个善行。在别人遇到困境时，热情地伸出援手。在职场上，尽可能地做一个与人为善的好人，这样，当你在工作上不小心出现纰漏，或当你面临加薪或升职的关键时刻，可尽可能减少别人放冷箭的危险。第7周今天指导师父说十分钟后让我和陪他一起去其他单位参观学习，让我带上笔和笔记本，他还跟我说了一句，“上次的那个任务完成的很漂亮，圆满到达了我的要求，我很满意。”他还表扬我铁道车辆专业相关基础知识非常扎实，是他见过铁道车辆专业学生中动手能力比较强的学生。当时我差一点儿兴奋得尖叫出来。几天的努力总算我的努力没有白费，没有什么能比得上得到师父的认可更加让我激动了。

通过这段时间的了解，原来师父并不是看上去那样一个不起眼的人，听同事说了很多他厉害的事迹，如果能从他身上学到东西，对我这次实习所得和以后的职业发展之路一定有很大的帮助。在外面的路上，师父说，这几天我的任务就是在上次的基础进行扩展。

本周我总结出：在职场上取胜的黄金定律之一便是要有责任心，凡事尽力而为，并且要任劳任怨。在工作上，永远不要试图去敷衍自己的老板。有人曾经访问过许多在事业上功成名就的人，他们一个共同的特点便是，在工作上投入的时间及精力，远远要比工作本身所要求的多。我相信我能做的更好。篇2：铁道交通运营管理专业毕业实习周记范文原创全套 铁道交通运营管理专业毕业实习周记全套

（本人在铁道交通运营管理专业相关岗位3个月的实习，十二篇周记，总结一篇，全部原创，共6500字，欢迎下载参考）

姓 名：杜宗飞

学 号：20xx090118

专 业：铁道交通运营管理专业 班 级： 铁道交通运营管理专业01班 指导教师： 赵晓明

第1周作为铁道交通运营管理专业的大学生，我很荣幸能够进入铁道交通运营管理专业相关的岗位实习。相信每个人都有第一天上班的经历，也会对第一天上班有着深刻的感受及体会。尤其是从未有过工作经历的职场大学们。

头几天实习，心情自然是激动而又紧张的，激动是觉得自己终于有机会进入职场工作，紧张是因为要面对一个完全陌生的职场环境。刚开始，岗位实习不用做太多的工作，基本都是在熟悉新工作的环境，单位内部文化，以及工作中日常所需要知道的一些事物等。对于这个职位的一切还很陌生，但是学会快速适应陌生的环境，是一种锻炼自我的过程，是我第一件要学的技能。这次实习为以后步入职场打下基础。第一周领导让我和办公室的其他职员相互认识了一下，并给我分配了一个师父，我以后在这里的实习遇到的问题和困难都可以找他帮忙。一周的时间很快就过去了，原以为实习的日子会比较枯燥的，不过老实说第一周的实习还是比较轻松愉快的，嘿嘿，俗话说万事开头难，我已经迈出了第一步了，在接下去的日子里我会继续努力的。生活并不简单，我们要勇往直前！再苦再累，我也要坚持下去，只要坚持着，总会有微笑的一天。虽然第一周的实习没什么事情，比较轻松，但我并不放松，依然会本着积极乐观的态度，努力进取，以最大的热情融入实习生活中。

虽然第一周的实习没什么事情，比较轻松，但我并不放松，依然会本着积极乐观的态度，努力进取，以最大的热情融入实习生活中。

第2周过一周的实习，对自己岗位的运作流程也有了一些了解，虽然我是读是铁道交通运营管理专业，但和实习岗位实践有些脱节，这周一直是在给我们培训那些业务的理论知识，感觉又回

到了学校上课的时候。虽然我对业务还没有那么熟悉，也会有很多的不懂，但是我慢慢学会了如何去处理一些事情。在工作地过程中明白了主动的重要性，在你可以选择的时候，就要把主动权握在自己手中。有时候遇到工作过程中的棘手问题，心里会特别的憋屈，但是过会也就好了，我想

只要积极学习积极办事，做好自己份内事，不懂就问，多做少说就会有意想不到的收获，只有自己想不到没有做不到。

第二周实习快结束了，来这里有一段时间了，虽然同事们都很好，工作也轻松，对工作的环境有一定的了解，但真正在这里生活了，还是会觉得有些不适应。与当初想象中的职场状态似乎有些差距，我相信我会适应职场生活。

第3周不知不觉进入了实习的第三周，生活还在慢慢的适应，每天按部就班的工作。除了学习岗位相关的业务知识，我还加强大学铁道交通运营管理专业相关知识与自己岗位相结合，努力让铁道交通运营管理专业相关知识应用到实际工作中。实习不想在学校，很多工作遇到的很多问题都只能自己钻研，不过好在有很多资料可以查，大学里学习的铁道交通运营管理专业相关知识能够帮上忙，也不枉大学的学习。不懂时就查查资料，也培养了自学能力，同时了解许多相关的知识，一举多得。

经过2个多星期的正式实习工作，我已经慢慢适应这样的作息和工作方式了。以前在学校的时候，有时候偷懒或者身体不适，就会请假或者逃课，老师也会很理解很包容我们这群他眼里的“没长大的孩子”。但是现在开始上班，同事中没有人再会把我们当成孩子，也不会像老师那样宠溺和包容我们。不管是谁，迟到都是会受到领导的批评。所以每天早上都不敢偷懒，准时起床去上班，有时候为了不迟到，不吃早饭都是常态。为了给大家留下好的印象，我都要提早去办公室，把办公室清扫一下，再给大家打上热水。虽然都是一些微不足道的小事情，但是也算是给这个办公室做出的一些贡献。

第三周实习快结束了，我相信下个星期我能做得更好，每天进步一点点。

第4周这周头一天星期一，我终于接到实习以来的第一个真正的工作任务。虽然在这儿实习了快一个月了，但是工作的内容无非是协助同事，帮帮忙，打打杂。大部分的时间都是闲着的，我的师父今天终于分配给我第一个工作任务，我充分利用了大学里面学习的铁道交通运营管理专业相关知识，把第一个任务圆满完成。师父说，通过他的观察，说我态度积极，并且耐的住性子，已经初步通过了他的考验，所以分配给我一个工作任务，对我进行进一步的考验。这个看似简单的工作任务就是耐心和细心，一个小小错误就会导致所有的错误。我想说，师父，我准备好了，我会认真完美的完成这个任务的，一定不会让您失望。

接下来几天，开始正式接手相关工作，因为是新人，所以在实际执行过程中有很多的缺陷与不足，还好有师傅的指导，我顺利地完成了工作任务。几天的实习加学习使我深刻

感觉到，以前自己对课本的知识掌握的不够透彻，也不能很好的将理论与实际相结合。感觉有很多东西要学习，所以总是感觉时间不够用。因此，我给自己制定了一些计划和目标，首先了解现行的一些规范、看铁道交通运营管理专业相关书籍、学会熟练使用办公软件，掌握工作方面的细节问题，努力提高自己的工作修养。

第5周转眼之间，实习已经过去了一个多月。经过几天的忙碌，终于完成了实习以来的比较大工作任务，而且是比规定的时间提前了一天。为了确保这个工作任务完成的更加完美，我对任务的各个环节进行了不下十遍的检查，确保不出现一个错误。

星期三的早上，因为紧张又因为兴奋，很早的就跑去上班，将做好之后的数据放在师父的桌子上，等待师父的检查。在等待师父到来的这段时间里，时间好像变得特别慢，每一分钟都好像在跟我作对，就是过不去的感觉。后来师父终于来到了办公室，我假装镇定的跟师父说，任务已经做好了，放在你桌子上了。师父只是微微的点了点头，说，知道了。这多少有点让我失望和担心，师父完全没有说什么时候会去检查，也没有布置给我下一个工作任务。之后我又再次陷入了无所事事的工作状态。

在空闲时间，结合铁道交通运营管理专业，我努力学习与岗位相关的知识，为以后的工作打下牢固的基础。要多想多思考多问、多问why；对知识要学精学透，不能广而不精。最重要的是建立起自信，相信自己。给自己准确定位，并朝着这个方向不懈努力。记得一定要言出必行，说到做到！

第6周这一周，我开始深入学习与自己岗位相关业务知识，得到同事的帮助下，我先从规范下手，就是熟悉下当前铁道交通运营管理专业行业方面的规范，再就是记各种工作相关的必备知识。经过两天的苦研，我终于能基本看懂结构施工图了。经过前期实习后，我大概了解了整个工作程序。今天我开始正式参与部分核心工作了，师傅给我布置了一个任务。大学里面学习的铁道交通运营管理专业的知识能真正得到实际应用，我很高兴，这是他对我的一次考验，同时也给了我一次机会。因此，我要尽力做好它。

工作过程我得出了一些体会：我工作过程要相信自己，如果做不到这一点，你就无法成为一个好的职员或者好的领导。一个相信自己的人，才会在走路时神采飞扬，让老板看上去你有无穷的精力；一个相信自己的人，才会在待人接物时落落大方，这一切能帮助老板培养对你的信心，必要时才会委你以重任。你怎么对待别人，别人就会怎么对待你。在工作中，要待人如待己。在你困难的时候，你的善行会衍生出另一个善行。在别人遇到困境时，热情地伸出援手。在职

场上，尽可能地做一个与人为善的好人，这样，当你在工作上不小心出现纰漏，或当你面临加薪或升职的关键时刻，可尽可能减少别人放冷箭的危险。第7周今天指导师父说十分钟后让我和陪他一起去其他单位参观学习，让我带上笔和笔记本，他还跟我说了一句，“上次的那个任务完成的很漂亮，圆满到达了我的要求，我很满意。”他还表扬我铁道交通运营管理专业相关基础知识非常扎实，是他见过铁道交通运营管理专业学生中动手能力比较强的学生。当时我差一点儿兴奋得尖叫出来。几天的努力总算我的努力没有白费，没有什么能比得上得到师父的认可更加让我激动了。

通过这段时间的了解，原来师父并不是看上去那样一个不起眼的人，听同事说了很多他厉害的事迹，如果能从他身上学到东西，对我这次实习所得和以后的职业发展之路一定有很大的帮助。在外面的路上，师父说，这几天我的任务就是在上次的基础进行扩展。

本周我总结出：在职场上取胜的黄金定律之一便是要有责任心，凡事尽力而为，并且要任劳任怨。在工作上，永远不要试图去敷衍自己的老板。有人曾经访问过许多在事业上功成名就的人，他们一个共同的特点便是，在工作上投入的时间及精力，远远要比工作本身所要求的多。我相信我能做的更好。篇3：实习周记

湖南高速铁路职业技术学院

顶岗实习周记

系 部： 交通工程系

班 级： 铁工0911

姓 名： 陈忠如

实习单位： 武汉铁路局

20xx年 11月30日 篇2：铁路实习周记

铁路实习周记（一）

本周，我们xx站信号机执表检修。

工长在作业前提出了许多的注意事项和每个人员的分工。并且重点对我提出了许多要求，特别是人身安全方面，要求我不清楚的地方不要去碰。在交代完毕后，我跟着师傅和其他工人师傅们提前30分钟到达了现场，在准备工作完成后，师傅对我讲了一些信号设备的原理和构造，还有一些日常测试的项目。当室内联络员通知作业开始后，师傅在作业的同时，一边对我进行讲解，一边指导我进行了一些简单的测试。

在实习期间，我学到了很多知识。短暂的天窗修时间很快地过去了，但是对我来说，这短暂的时间里我的收获是巨大的，这次实践让我深刻地认识到了自己知识的匮乏。让我知道，与那些老师傅们相比有着十分大的差距，通过这次现

场时间，为我在以后的工作和学习指明了方向，让我更加清楚自身的缺点和不足。使我在以后的学习中更加的努力。

铁路实习周记（二）

9月底，我的见习即将结束，在见习中我体会到，行车很多是熟练工种，在刚接触新岗位时有点畏惧心理很正常，但要勇于去尝试去摸索，多问多看规章，所有的暂时的困难都是纸老虎，一点即破。

在见习期间，我积极的思考，努力将大学所学的理论知识与现场实际相联系，有不懂之处，主动向师傅们请教，师傅们都是知无不答，大多数问题都能得到满意的解答。通过一年的见习我成功的完成了理论知识与现场实际的初步结合，对铁路客货运业务和行车业务有了更为深刻的了解，对中间站的日常管理和班组管理有切身的体会。见习虽已接近尾声，但学习永无终点。

我较好的完成了见习计划。除此之外，我还不断加强自身修养，在思想上积极寻求进步，作为一名入党积极分子，不断的学习，按时进行思想汇报，进一步向党组织靠拢，争取早日加入中国共产党。同时积极的参与车站的建设活动，帮助有需要帮助的同事，在生活中勤俭节约，锻炼自己吃苦耐劳的精神。最后，我要深深感激对我生活和工作中做出无微不至关怀的车站领导，也非常感谢在整个见习过程中对我耐心指导的师傅们。在今后的日子我将全力以赴努力工作。

铁路实习周记（三）

虽然只工作短短的40天，但是对铁路安全工作而言，乘务员绝无\"临时\"与\"正式\"之分，我们全部都代表铁路的形象，都必须百分之百地为每名旅客的旅行安全负责。只要胸前挂上\"武汉铁路局列车员\"这个牌子，所有列车工作人员都要为春运安全、春运的服务质量负责。乘务员的工作是直接与乘客打交道的工作，在运营队伍中，乘务员人数很多，是运营生产中的生力军，没有乘务员就没有车厢服务，铁路部门国家利益是通过乘务员的工作来实现。乘务员如何提高乘务服务质量，首先取决于乘务员个人的文化修养，其次是对岗位工作重要性的公正客观认识，乘务员只有对乘务工作有了正确认识，对旅客的服务质量才能创一流。加入列车乘务员行列，是为了丰富生活，学会独立生活、工作，学会怎样关心人……最佳服务是用心用情服务

随着社会的不断发展，人们的理解和认识也不断变化，无论是服务者还是被服务者，都充分认识到服务与被服务的舒心愉悦性。

（一）乘务员应具备洞察乘客心理的能力

洞察乘客心理的能力是指通过对乘客情绪、语言、行为等方面的观察，把握乘客内心的真实想法，判断乘客心理状态的能力。乘客的心理状态，会通过一系列介质表现出来。如咬牙切齿表现愤怒；红光满面表现高兴；沉默不语可能预

示正在承受着某种压力；伤感悲哀的则是遇到了重大的不幸。乘务员有效把握乘客的真实想法，适当调整自己的应对策略，在处理非常态乘务关系是可收到事半功倍的效果。

（二）用心用情，真诚服务

乘务员要具有快速反应能力，在观察乘客的时候，应迅速分析判断和采取相应的服务对策；分别对外国客人、老人、小孩、病残人士、宗教人士等进行规范服务的同时采取特殊服务，更细心、更人性。用心用情，真诚服务即微笑服务，让微笑充满车厢，把美好留给乘客；亲情服务，想乘客所想，急乘客所急，不仅把乘客当服务对象，更把乘客当亲人；敬语服务，常用敬语十个字，在语言中表现应有的职业文明；开展知识服务，树立公交企业员工的良好公众形象。

（三）礼貌待客，把\"对\"让给乘客

礼貌待客的基本点就是尊重客人。要有效地做到尊重客人就必须加强自身职业礼貌修养，做到受辱不努、自重自爱。受辱不努，即要求公交乘务人员面临急难时，不变脸不必火，沉着大度，能以妙语应粗俗，用豁达胜愚昧，以文雅对无礼，从而摆脱尴尬，维护公交企业声誉。自重自爱，即要求公交乘务人员在操作及服务时要稳重、规范、恪守；态度要平稳热情而有分寸，语言不乱而有分量。论理处事有理有节，宁愿自己受委屈也要把\"对\"让给乘客。因为乘客乘车，除了为顺利快捷到达目的地外，在乘车过程中获得尊重与友好也是内心的需求之一。因此在乘务服务中，不乘客人感到自己享有了应有的尊重，对乘务服务中的不足就会以宽容豁达的态度给予谅解。否则当乘客深感自己被轻视、被贬低，那么乘务员对其任何的服务都会被抵触和否定。

乘务员要在做好对乘客业务性服务的同时，还需更加重视对乘客的\"情感服务\",力求使每一位乘客在精神上享受到愉悦；忌厌恶和鄙弃的冷漠服务。

面对不同的乘客，乘务服务要掌握的三个要点，即：\"根据不同乘客的心理需求，有针对性地满足\";把\"乘客现在需要什么\"变成\"个性化真诚针对性服务\";发挥语言艺术在服务中的神奇作用，并总结出\"少说抱怨话，多说宽容话，少说讽刺话，多说尊重话，少说拒绝话，多说关怀话。\"乘务员在公交服务一线上掌握和运用这些乘务服务原则和方法，将会为全面提升公交整体服务品质起到画龙点睛的促进作用。

铁路实习周记（四）

今天是我第一次跟车实习的日子，我被分配到了武昌二队六组，跟随我一起的还有同校同班的几位同学，怀着紧张忐忑而又高兴的心情开始了我们的实习生涯！

一大早我们就按照吩咐来到了南宁客运段武昌车队的学习室，教室里稀稀落落的坐着些人，我挑了个位置坐下，随之而来的同学也和我坐到了一起，教室里有些空，许是还

在路上吧！

八点半的时候，人都到齐了，倒是人满为患了，旁边后到的没有了位置就站在墙边听课！我们车上的领导车长交代了我们这些新生出车要准备的东西，例如，干粮，些许钱，脸盆毛巾牙刷牙膏睡衣之类的东西，由于我们车的车程较长，所以要准备的东西也有些多！接下来讲的就是安全或者通报类的文件了！

学完习已经十点多了，回到家里把该准备的东西准备好后就拖着小箱子蹭蹭的出门了。点名地点是在派班室，不在车队，由于之前学姐已经带我们来认过路到是不用担心找不到地方。来到派班室，里面一排排整整齐齐的长木椅子摆在那里，里面早已经有好多人在了。转眼间就该上车了，上了车，和我想象中不一样，由于是长途车，我们车分别有硬座，硬卧，软卧，餐车，还有一节宿营车供乘务员休息用。一节车厢大概有两米多长，由于我是女同志，所以理所当然的来到硬卧车，一节硬卧车可分五等份，卧铺床分了三分，过道分了一分，边凳分了一分，平均有66个铺，分上中下铺，每种铺位的价格都不同，越往下越贵，每个铺位都配备了一张被子一个枕头一张小单一张毯子，一个铺套，车上的东西都很贵。一上车，我的第一感觉，很闷，设备不是我想象的蹭亮如新的样子，而是让人感觉很破旧，到处都充满了积垢，阳光照射下来能看到空中漫飞的粉尘粒子，空气里弥漫的味道让我呼吸道有些发堵，不过很快就适应过来了。

一周的时间很长，也很短，出来的这四天里跟师傅学了些皮毛，跟在学校里培训的内容差不多，不过师傅说，书是死的人是活的，要懂得通。这一周内师傅教了我如何进行基础作业，开车拖地，发盘子，地面随脏随扫，拉窗帘，打开水，换票，如何看到站，开门，验门，等等。我们是暂时跟着师傅学的，事情大部分都是师傅在做，大部分暂时学的都是理论知识，所以这一趟并不算劳累，只是路途较远，人在车上也觉得有些疲惫！

铁路实习周记（五）

在实习这段期间，我对我的实习进行了不断的记录和思考，通过记录和思考，我进行了如下的个人的反思和总结：

首先，要全身心加入铁路这个大家庭。要以平静的心态看待铁路的改革，以积极的心态参与工作，以乐观的心态面对生活。在工作中以积极的心态面对工作，积极主动地做好分内之事。一要充满信心。认识到铁路改革机遇大于挑战，环境的改变、\"身份转换\"政策的实施，会创造新的、良好的竞争氛围。

二要有紧迫意识。培养自己的大局意识，主动去适应改革。努力工作，要把压力转化为工作的动力，高标准、严要求，认真完成自己的本职工作。认真做好这些工作是迎接改

革必备的首要条件。必须增强竞争紧迫感，自觉提高自身素质。在铁路跨越式逐步深入发展发展的今天，必须对自己有清醒的认识。随着企业改革力度的不断加大，必须改变了已往觉得进了铁路就算捧起了\"铁饭碗\"的观念，\"瓷饭碗\"的竞争紧迫感明显增强。提高自身综合素质是在改革和竞争中取胜的关键，在工作之余要加强学习，给自己补充能量，以适应竞争环境。学习党的一些基本方针、政策以及铁路改革的一些基本知识，了解路局各项改革措施的必要性。认识到铁路改革的深刻内涵，全方位充实自己，完善自我，使自己在以后的竞争中立于不败之地。

第三，在紧张严肃的环境下做好自己的本质工作。杜绝利己主义，心浮气躁。作为一名党员，在接下来的工作中，我一定戒骄戒躁，严格要求自己，时刻警示自己，想自己少一点，想工作多一点，永远把工作的利益放在个人利益之上。工作、生活中遇到问题力求果断、细致，遇到有不如意之处，多从自己身上找原因。克服松懈心理，树立生活、工作目标，化劣势、失败为前进的动力，保持旺盛的战斗力，做到积极肯干、吃苦耐劳、艰苦奋斗。

第四，要勇于开拓创新，永葆工作中的生机和活力。在工作中要勇于开拓创新，勇于大胆实践，不断总结以往工作的经验，谋划新思路，采取新举措，开创新局面。今后的工作中，自己要进一步发挥积极性、主动性和创造性，针对工作中存在的种种问题，在充分听取领导和同志们的意见和建议基础上，认真反思，逐条改进。以更饱满的生活热情，更加坚定的信念和旺盛的斗志投入到工作和生活中，以良好的心态迎接来自任何方面的挑战，从而实现由被动向主动的转变和跨越。虽然实习的时间不长，但却对我有重大的意义。它使我看到了自己的不足，也使我看到了自己的长处，并锻炼了我各方面的能力。这对我今后的学习和工作将产生积极的影响。古人云：\"不待扬鞭自奋蹄\".在今后的工作过程中，我必将以饱满的热情和主动的态度做好我的本职工作，为铁路跨越式发展做出自己的贡献。

篇3：铁道车辆专业毕业实习周记范文原创全套

铁道车辆专业毕业实习周记全套

（本人在铁道车辆专业相关岗位3个月的实习，十二篇周记，总结一

篇，全部原创，共6500字，欢迎下载参考）

姓 名：杜宗飞

学 号：20xx090118

专 业：铁道车辆专业

班 级： 铁道车辆专业01班

指导教师： 赵晓明

第1周作为铁道车辆专业的大学生，我很荣幸能够进入铁道车

辆专业相关的岗位实习。相信每个人都有第一天上班的经历，也会对第一天上班有着深刻的感受及体会。尤其是从未有过工作经历的职场大学们。

头几天实习，心情自然是激动而又紧张的，激动是觉得自己终于有机会进入职场工作，紧张是因为要面对一个完全陌生的职场环境。刚开始，岗位实习不用做太多的工作，基本都是在熟悉新工作的环境，单位内部文化，以及工作中日常所需要知道的一些事物等。对于这个职位的一切还很陌生，但是学会快速适应陌生的环境，是一种锻炼自我的过程，是我第一件要学的技能。这次实习为以后步入职场打下基础。第一周领导让我和办公室的其他职员相互认识了一下，并给我分配了一个师父，我以后在这里的实习遇到的问题和困难都可以找他帮忙。

一周的时间很快就过去了，原以为实习的日子会比较枯燥的，不过老实说第一周的实习还是比较轻松愉快的，嘿嘿，俗话说万事开头难，我已经迈出了第一步了，在接下去的日子里我会继续努力的。生活并不简单，我们要勇往直前！再苦再累，我也要坚持下去，只要坚持着，总会有微笑的一天。虽然第一周的实习没什么事情，比较轻松，但我并不放松，依然会本着积极乐观的态度，努力进取，以最大的热情融入实习生活中。

虽然第一周的实习没什么事情，比较轻松，但我并不放松，依然会本着积极乐观的态度，努力进取，以最大的热情融入实习生活中。

第2周过一周的实习，对自己岗位的运作流程也有了一些了解，虽然我是读是铁道车辆专业，但和实习岗位实践有些脱节，这周一直是在给我们培训那些业务的理论知识，感觉又回到了学校上课的时候。虽然我对业务还没有那么熟悉，也会有很多的不懂，但是我慢慢学会了如何去处理一些事情。在工作地过程中明白了主动的重要性，在你可以选择的时候，就要把主动权握在自己手中。有时候遇到工作过程中的棘手问题，心里会特别的憋屈，但是过会也就好了，我想只要积极学习积极办事，做好自己份内事，不懂就问，多做少说就会有意想不到的收获，只有自己想不到没有做不到。

第二周实习快结束了，来这里有一段时间了，虽然同事们都很好，工作也轻松，对工作的环境有一定的了解，但真正在这里生活了，还是会觉得有些不适应。与当初想象中的职场状态似乎有些差距，我相信我会适应职场生活。

第3周不知不觉进入了实习的第三周，生活还在慢慢的适应，每天按部就班的工作。除了学习岗位相关的业务知识，我还加强大学铁道车辆专业相关知识与自己岗位相结合，努力让

铁道车辆专业相关知识应用到实际工作中。实习不想在学校，很多工作遇到的很多问题都只能自己钻研，不过好在有很多资料可以查，大学里学习的铁道车辆专业相关知识能够帮上忙，也不枉大学的学习。不懂时就查查资料，也培养了自学能力，同时了解许多相关的知识，一举多得。

经过2个多星期的正式实习工作，我已经慢慢适应这样的作息和工作方式了。以前在学校的时候，有时候偷懒或者身体不适，就会请假或者逃课，老师也会很理解很包容我们这群他眼里的“没长大的孩子”。但是现在开始上班，同事中没有人再会把我们当成孩子，也不会像老师那样宠溺和包容我们。不管是谁，迟到都是会受到领导的批评。所以每天早上都不敢偷懒，准时起床去上班，有时候为了不迟到，不吃早饭都是常态。为了给大家留下好的印象，我都要提早去办公室，把办公室清扫一下，再给大家打上热水。虽然都是一些微不足道的小事情，但是也算是给这个办公室做出的一些贡献。

第三周实习快结束了，我相信下个星期我能做得更好，每天进步一点点。

第4周这周头一天星期一，我终于接到实习以来的第一个真正的工作任务。虽然在这儿实习了快一个月了，但是工作的内容无非是协助同事，帮帮忙，打打杂。大部分的时间都是闲着的，我的师父今天终于分配给我第一个工作任务，我充分利用了大学里面学习的铁道车辆专业相关知识，把第一个任务圆满完成。师父说，通过他的观察，说我态度积极，并且耐的住性子，已经初步通过了他的考验，所以分配给我一个工作任务，对我进行进一步的考验。这个看似

**铁路客运员岗位职责篇二**

铁路客运员证报名

职业定义

从事旅客候车、解答问事，进出站、乘降组织等车站各项旅客运输服务工作的人员。

职业等级

本职业共设两个等级，分别为：初级（国家职业资格五级）、中级（国家职业资格四级）。

职业环境条件

室内、外，常温。

职业能力特征

有获取、领会和理解外界信息以及对事物进行分析和判断的能力；有较好的语言（普通话）表达能力；有一定的事物反应和组织协调能力；心理及身体素质较好；手指、手臂灵活，动作协调性好；听力、视力及辨色力正常。

适用对象

从事或准备从事本职业的人员。

申报条件

——初级（具备下列条件之一者）

（1）经本职业正规专业培训，并取得结业证书。（2）本职业熟练期满。

——中级（具备以下条件之一者）

（1）取得经劳动保障行政部门审核认定的，以中级（四级）技能为培养目标的中等及以上职业学校本职业（专业）毕业证书。

（2）取得本职业初级（五级）职业资格证书后，连续从事本职业工作4年及以上。深圳市百馨美教育信息咨询有限责任公司

地址：深圳龙华新区大浪街道办三合华侨新村105号 王老师 咨询qq：2856519143 190802918 咨询电话:\*\*\*

**铁路客运员岗位职责篇三**

.客运员作业标准

1 范围

本标准规定了车站客运员的作业程序、项目、内容和质量要求。本标准适用于管内客运营业站客运员岗位（客运专线除外）。2 岗位资格要求

2.1.4 职业道德：敬业爱岗、遵章守纪、服从指挥、团结协作。2.2 上岗资格要求

2.2.1 取得客运员岗位培训合格证书和初级及以上职业资格证书。3 职责与权限

3.1 贯彻执行有关安全生产及旅客运输的规章制度、命令和指示。3.2 负责检查客运营业场所服务设备设施，发现问题及时报修。3.3 负责作业区域突发情况的应急处理及汇报。

3.4 负责监督、检查责任区域的保洁工作质量，3.5 负责收集旅客对车站服务工作的意见，解决困难。

做好卫生、禁烟宣传。

受理旅客投诉，帮助旅客

3.6 负责对旅客做到全面服务、重点照顾。3.7 负责组织旅客分车次候车、检票进站。

3.8 负责确保进、出站通道畅通，正确引导旅客有秩序进出站、上下

车。

3.9 负责认真查验车票，做好堵漏补收工作。

3.10 及时准确填写本岗位各类记录与表格。

3.11 有权制止和劝阻其他工作人员的违章违纪行为。

4 工作内容与要求 4.1 实施作业标准

4.1.1 候车室客运员作业内容及要求

程序 项目 作业内容 质量要求

..1)按车站规定时间、地点，统一着 按规定着装，佩带标志，仪容整

1.

装参加点名。洁。

班前

2)听取值班员传达上级命令、指示，准时参加点名会，明确工作任务

准备

接受工作任务及业务提问。和要求，准确回答业务提问。一、3）接清旅客列车运行、各次列车旅 列车运行、股道运用及旅客候车

准

客候车计划安排、重点旅客、设备 情况清楚，设备设施完整，备品齐全 备

备品、台帐资料、岗位卫生等情况 定位，旅客候车秩序好，重点旅客有 作 2.4）。对岗交接并签字交接。登记，卫生符合标准。业对岗

做到“五不接”：列车运行情况不

接班

清不接，设备设施备品丢损责任不清

不接，应处理事项未处理不接，重点

旅客情况不明不接，卫生不达标不接。

5）按规定位置悬挂旅客留言簿。使用普通话，热情为旅客服务。

6）做好进站验票工作，组织候车，做到“四勤”：勤宣传，勤访问，勤整

查堵危险品（无安检人员时）。理，勤观察。

7）巡视候车室，解答旅客问询，虚 全面服务做到“三要四心五主

心听取旅客意见，接受旅客监督，动”，对重点旅客做到“三知”、“三有”。

二、基 3.本候车 作服务 业

对重点旅客重点照顾。候车室无闲杂人员，整洁卫生，8）做好候车室开水供应。禁烟落实，备品定位，候车车次显示

9）根据列车运行情况，检查候车车 及时。

次信息是否正确，组织旅客有序候 开水供应充足，桶（器）加锁。

车。按规定时间检票： 始发站提前 40

10）动员携带超重、超大、超限行 分钟，中间站提前 20 分钟。做到不晚

李的旅客办理托运。剪、不早停。

11)检查检票车次信息是否正确，进 检票做到；先重点、后团体、再

行检票通告，通报检票车次、开车 一般旅客。

时间、列车停靠站台。杜绝无票人员（车站同意上车补

12)组织旅客排队检票进站，检票做 票的除外）及闲杂人员进站，做到“六到“一确认、二下剪”（一确认：车 不放”、“两消灭”：携带“危险品”不票是否有效，车次、日期、经由、放，携带品超重超限不放，减价不符到站是否相符；二下剪：确认后加 不放，儿童单独旅行不放（经铁路同

剪）。意除外），精神病患者无人护送不放。

13)按车站规定停上检票时间，显示 消灭误检、漏检。

停检标识及停检作业。实行首问首诉负责制，虚心接受

14）做好卫生、禁烟宣传，保持候 旅客意见，准确解答旅客问询。

车区域环境卫生。涉外服务，热情友好，不卑不亢，15）贵宾室、软席候车室做好接待、遇到问题，请示报告，尊重外宾的风

服务使用。俗习惯和宗教信仰。

执行安全保密制度，不该说的话

不说，不该知道的事不问，保守机密。

文明礼貌地做好领导、外宾、旅

客服务工作，防止无关人员进入软席

候车室（贵宾室）。

台帐资料齐全。

..4.交班 准备

三、

整 理 作 业

16）整理设备备品、业务资料、车 次牌。认真填写交接班簿。

17）做好卫生保洁相关工作。

5.对岗 交班

18)对岗交接并签字确认。

6.参加 完工 会

19）汇报本岗位工作情况。

21）听取值班员对工作的

总结

。

交班事项记载清楚，设备备品、车次牌、业务资料存放定位，完好无

短少；卫生符合标准；做到“五不交”： 列车运行情况不清不交，设备设施备 品丢损责任不清不交，应处理事项未 处理不交，重点旅客情况不明不交，卫生不达标不交。

列车运行、股道运用及旅客候车

情况清楚，设备设施完整，备品齐全 定位，旅客候车秩序好，重点旅客有 登记，卫生符合标准。

参加准时，汇报实事求是。

4.1.2 站台客运员作业内容及要求

程序 项 目 作业内容 质量要求

1）按车站规定时间、地点，统一着 按规定着装，佩带标志，仪容

1.

装参加点名。整洁。班前

2）听取值班员传达上级命令、指示，准时参加点名会，明确工作任 一、准备

接受工作任务及业务提问。务和要求，准确回答业务提问。准

3）接清列车运行、旅客进站通道、列车运行情况、停靠站台、正 备

候车情况及设备设施、工具备品、晚点清楚，设备设施完整，备品齐

作 2.岗位卫生。全定位，卫生符合标准。做到“三 业对岗

4）对岗交接并签字交接。不接”：列车运行情况不清不接，接班

设备设施备品丢损责任不清不接，卫生不达标不接。

..二、基 本 作 业

3.站台 服务

三、整 理 作 业

4.交班 准备

5）按列车预告上岗，检查站台有无 障碍物，清理闲杂人员。

6）检查站台列车有关信息显示情 况。

7）引导旅客安全通过天桥、地道、组织旅客站在安全线内，做好安全 宣传和防护，随时注意旅客动态，防止旅客钻车、爬车及横越股道。8）协助列车员组织旅客有序乘降，对重点旅客实行重点照顾。

9）做好宣传，引导下车旅客安全通 过出站通道出站，防止旅客对流。10）开车铃响后，组织送车人员站 在安全线内，目送列车出站。

11）列车出站后，清理站台闲杂人 员及无关车辆，做好站台卫生保洁 相关工作。

12）整理服务设施设备和备品。13）做好卫生保洁相关工作。

上岗及时，站内无闲杂人员，秩序良好。

列车信息显示及时、正确。重点旅客做到送上车，送出

站。

迎送列车做到姿势端正，间距

适当，足踏白线，目迎目送，以列 车进入站台开始至开出站台为止。

旅客乘降秩序好，天桥、地道

不对流，达到“四无” ：无旅客伤 亡事故、无责任晚点、无旅客漏乘 误乘、无旅客跨越股道钻爬车底。

卫生达到站台无纸屑、无烟

头，股道内无垃圾，符合部颁标准。

5.对岗 交班 6.参加 完工 会

14）对岗交接并签字确认。

15）汇报本岗位工作情况。

16）听取值班员对工作的总结。

服务设施设备和备品、存放定

位，无短少，卫生符合标准，做到 “三不交”：列车运行情况不清不 交，设备设施备品丢损责任不清不 交，卫生不达标不交。

列车运行情况、停靠站台、正

晚点清楚，设备设施完整，备品齐 全定位，卫生符合标准。

参加准时，汇报实事求是。

4.1.3 出站口客运员作业内容及要求

程序项目

一、准 备 作 业

1.班前 准备

2.对岗 接班

作业内容 质量要求

1）按车站规定时间、地点，统一着 按规定着装，佩带标志，仪容 装参加点名。整洁。2）听取值班员传达上级命令、指示，准时参加点名会，明确工作任 接受工作任务及业务提问。务和要求，准确回答业务提问。3）接清列车运行情况、设备设施、列车运行、正晚点清况清楚，服务备品、规章资料、票据、备用 设备设施完整，性能良好，规章资 金、岗位卫生及续办情况。料、备品齐全定位，票据、备用金、4）对岗交接并签字交接。账款相符，交接清楚，卫生符合标

准。计量器误差率不超过规定标准。

..做好宣传，组织旅客排队出站，做到秩序井然，不挤不乱。

二、纠正违章做到实事求是，态度 基 3.和蔼，耐心宣传，文明执行规章制 本 验票 度，不搜身、扣压物品。作 补票 检斤准确，计费标准，制票规 业

范，不误收漏收、乱补乱罚，维护

路收。

业务资料修改正确、及时。

10）整理票据，按规定时间结账缴 票、款相符，无票据丢失，溢

款。短收率不超五万分之一。服务备品、8.3

整 4.11）整理设备备品、规章资料，认规章资料齐全，存放定位。岗位卫 理 交班 真填写交接班簿。生符合标准。做到“四不交” ：列车 作 准备 12）做好卫生保洁相关工作。运行情况不清不交，设备设施备品 业

丢损责任不清不交，应处理事项未

处理不交，卫生不达标不交。

13）对岗交接并签字确认。列车运行、正晚点情况清楚，设

备设施完整，性能良好，规章资料、5.三、对岗

备品款齐全定位，票据、备用金、账 整 交班

款相符，交接清楚，卫生符合标准。

理

计量器误差率不超过规定标准。

作

参加准时 , 汇报实事求是。6.14）汇报本岗位工作情况。业 参加 15）听取值班员对工作的总结。

完工会

5）检查列车正晚点信息显示情况。

6）按列车预告上岗，检查出站通道 畅通，做好验票准备工作。

7）组织出站旅客排队，认真查验车 票。

8）查堵无票、车票不符及携带品超 重的旅客，补收票款、运费。9）及时修改有关业务资料。

4.1.4 问讯处客运员作业内容及要求

程序 项 目

1.班前

一、准备

作业内容 质量要求

1）按车站规定时间、地点，统一着 按规定着装，佩带标志，仪容

装 , 参加点名。整洁。

2）听取值班员传达上级命令、指示，准时参加点名会，明确工作任

接受工作任务及业务提问。务和要求，准确回答业务提问。

准 备 作

业

2.

对岗 接班

3）接清列车运行情况、设备设施、服务备品、规章资料、票据、备用

金、岗位卫生。

4）对岗交接并签字交接。

列车运行情况、正晚点清楚，设备设施完整，性能良好，规章资 料、备品齐全定位存放。

票据、备用金账款相符，交接

清楚。

卫生符合标准。

..二、基 3.本 问询 作 服务 业

4.交班 准备

三、整

理

作 业

5.对岗 交班 6.参加 完工 会

5）面向旅客，热情接待旅客问询。有问即答，答必正确，对答有 6）接听电话，解答旅客问询。礼，态度和蔼。做到：不怠慢，不 7）发售站台票。粗鲁、不急燥、不厌烦，不说“大 8）定时与广播、售票、计划、行包、概、可能、也许、好像、差不多、客运值班室联系，掌握列车运行、自己看”等语言。客运计划、售票组织、旅客乘降、接听电话及时，铃响不得超过三声。行包运输和票运价等有关情况。站台票按规定发售，停售时及 9）检查自动查询系统信息是否准确 时对外公告。并处理。业务资料完整齐全整洁，修改 10）做好规章、文电、资料的整理、及时正确；分册装订，定位摆放、修改、保管工作。有编号、有目录，方便查阅。11）整理票据，按规定时间结账缴款。票、款相符，无票据丢失。12）整理服务备品、规章资料，认 服务备品、规章资料齐全，存 真填写交接班本。放定位。13）进行卫生大清扫。岗位卫生符合标准。做到“四

不交”：列车运行情况不清不交，设 备设施备品丢损责任不清不交，应 处理事项未处理不交，卫生不达标 不交。

14）对岗交接并签字确认。列车运行、正晚点情况清楚，设备

设施完整，性能良好，规章资料、备品 齐全，定位存放。票据、备用金、账款 相符。

15）汇报本岗位工作情况。

16）听取值班员对工作的总结。

参加准时，汇报实事求是。

4.2 执行本标准的有关规定

4.2.1 严格执行《铁路技术管理规程》、《行车组织规则》、《铁路旅客运输规程》、《铁路旅客运输办理细则》、《铁路旅客管理规则》、《铁

路旅客运输服务质量标准-第 1 部分 车站》、《铁路旅客运输运价规则》、《铁路运输收入管理规程》、《铁路乘车证管理办法》等有关规定。

4.2.2 遇旅客列车交会站台客运值班员无法一一与列车办理交接，或

车站未配备客运值班员时，由站台客运员负责做好站台乘降组织工作并与列车办理交接。

..5 检查与考核

5.1

接受上级及本单位管理人员对本作业标准实施过程及结果的监督检查。5.2 执行上级及本单位有关考核标准和办法。

6 记录及格式 6.1 交接班簿

6.2 其他铁道部、集团公司等规定填写的台账和作业记录.

**铁路客运员岗位职责篇四**

第一部分初级工

一、铁路客运员初级练习题 (一)选择题

1．(d)是旅客的基本权利之一。(a)缴纳运输费用 ‘(b)维护运输安全

(c)遵守铁路规章制度

(d)对运送期间发生的身体损害有权要求承运人赔偿 2．(b)是承运人的基本义务之一。

(a)收取运输费用(b)确保旅客运输安全正点(c)爱护铁路设备(d)遵守铁路运输规章制度

3．因(c)责任造成车票漏剪时，列车补剪不收手续(a)购票人(b)旅客(c)车站(d)列车 4．(d)不属于铁路责任。(a)列车满员(b)列车晚点(c)列车燃轴(d)线路塌方

5．旅客携带品由(d)负责看管。(a)车站工作人员(b)列车员(c)公安人员(d)自己

6．(a)不属于特种乘车证。(a)中国铁路免费乘车证

(b)中华人民共和国铁路免费乘车证(c)全国铁路通用乘车证

(d)邮局押运人员免费乘车证

7．对变卖无法交付物品的剩余款额，旅客在(c)内来领取时，承运人应按规定办理退款手续。

(a)30天(b)90天(c)180天(d)1年

8．对旅客遗失的物品按规定时间通告后仍无人领取时，应报(d)批准后予以变卖。

(a)车间(b)车站或车务段

(c)公安部门．(d)上一级主管部门

9．带运、押运包裹的运价里程按(a)计算。(a)实际径路(b)最短径路(c)指定径路(d)近径路

10．在国务院批准的价格内，经国家物价主管部门同意，国务院铁路主管部门可根据(d)的需求实行浮动价格。(a)旅客利益(b)企业效益(c)社会效益(d)运输市场

11．办理包车时，车票有效期按(c)计算。(a)乘车里程(b)实际径路

(c)所提路程单日期(d)最短径路

12．列车内的验票工作由(b)负责组织实施，其他有关人员配合。(a)列车值班员(b)列车长

(c)乘警(d)乘警长

13．列车上发现烈性传染病患者，必要时，应通知(c)处理污染现场。(a)省防疫部门(b)市防疫部门(c)铁路防疫部门(d)卫生部门

14．车站在办理列车移交的旅客丢失车票另行补票后找到原票的退款时，填写(b)，并核收退票费。

(a)退款证明书(b)退票报告(c)客运记录(d)退票记录

15．短期停办旅客、行包业务的办理限制修改由申请铁路局按铁道部运输局(d)公布。

(a)《铁路客货运输专刊》(b)《铁路旅客运输专刊》(c)《铁路客运运价里程表》(d)停限办令

16．货签的质量应符合(d)规定的技术标准，不符合标准的货签不得使用。

(a)铁道部运输局(b)铁道部标准计量研究所(c)国家标准局(d)国务院铁路主管部门

17．办理改晚乘车签证手续最晚不超过开车后(b)。(a)1 h(b)2 h(c)3 h(d)4 h 18．退还带有(c)字戳迹的车票时，应先办理行李变更手续。(a)“行包”(b)“行李”(c)“行”(d)“误售” 19．(d)属于四类包裹。(a)残疾人车(b)自行车(c)电动自行车(d)摩托车

20．承运的包裹有人押运时，在包裹票记事栏内注明(c)。(a)身份证号码(b)押运人姓名(c)押运人×名(d)车票号码

21．(d)的有效期由铁路运输企业自定。(a)客票(b)卧铺票(c)加快票(d)市郊票

22．旅客在车站和列车内可要求变更(a)径路。

(a)1次(b)2次(c)3次(d)4次

23．线路中断后（d）应向国务院匆促眩管部门请求命令后向全路发出停办业务电报。

(a)事故发生站(b)事故发生段

(c)事故发生地政府(d)事故发生局

24．旅客张某持满洲里一佳木斯客快票，在哈尔滨中转到佳木斯，出站发现该旅客携带旅行包1只重25 kg，小猪1只重6 k，到站应补收(c)运费。(a)满洲里一佳木斯11 kg四类包裹(b)满洲里一佳木斯6 kg四类包裹(c)哈尔滨—佳木斯11 kg四类包裹(d)哈尔滨一佳木斯6 kg四类包裹

25．一旅客携带免费儿童1名，持2024次(加格达奇一大连)加格达奇一大庆客快票1张，携带旅行包1只重25 kg，纸箱1只重10 kg，齐齐哈尔站出站发现超重，应补收(c)。

(a)加格达奇一大庆15 kg四类包裹运费(b)加格达奇一大庆5 kg四类包裹运费

(c)加格达奇一齐齐哈尔5 kg四类包裹运费(d)加格达奇一齐齐哈尔15 kg四类包裹运费

26．一旅客持牡丹江一哈尔滨车票，携带纸箱l件14 kg(教具长68 cm，宽58 cm，高76 cm)，竹筐l件10 kg(内装1只小猫和杂物)，出站时被发现。哈尔滨站应补收(a)。

(a)牡丹江一哈尔滨24 kg四类包裹运费(b)牡丹江一哈尔滨14 kg四类包裹运费(c)牡丹江一哈尔滨10 kg四类包裹运费

(d)加倍补收牡丹江一哈尔滨10 kg四类包裹运费

27．补票客运员8月17日应缴运输费用800元，当日因故未缴，8月19日将费用缴到车站，应收迟交金(a)。

(a)16元(b)24元(c)80元(d)160元

28．车站应因地制宜搞好环境绿化，向车站(b)发展。(a)绿化(b)园林化(c)标准化(d)规模化

29．票额分配计划是旅客运输能力的(d)计划。(a)长期(b)短期(c)运行(d)运用

30．(c)是旅客计划运输组织工作的前提。(a)列车的运送能力(b)旅客运输能力(c)旅客运输计划(d)旅客发送量

31．卧铺车代用硬座车时，硬卧每一下铺按(c)计算定员。

(a)2人(b)3人(c)4人(d)5人

32．旅客运输计划是确定(c)、客运机车车辆修造计划及客运运营支出计划的重要依据。

(a)车站等级(b)车站客运人员(c)客运设备(d)车站的站场设施

33．客运人员在使用客票票据前必须(c)，无误后开封使用。(a)检查封印(b)看首尾号码(c)逐号检查(d)清点盖章

34．车站向银行送存运输进款时，没有公安人员的车站，由(a)派人护送。(a)站长(b)客运主任(c)票房主任(d)值班员

35．铁路局管内临管线营业里程由(c)审批公布。(a)国务院(b)国务院铁路主管部门(c)铁路局(d)当地政府

36．车站在收到除常备客票以外的其他票据，应在(a)内凭封印按本清点，并将领单签收返回铁路局。

（a)10天(b)20天(c)30天(d)40天

37．车站播音在(d)之后只广播接发列车事项，不得使用高音喇叭。(a)18点(b)19点(c)20点(d)21点

38．站、车播音时间，一般从(a)，每次连续播音不超 过1 h，间歇时问不应少于30 rain。

(a)6时30分至2l时(b)7时30分至2l时

(c)8时至21时30分(d)8时30分至21时

39．路外或铁路部门的多种经营、集体经济等单位租用车站客运建筑设施，向车站缴纳租金时，车站填写(c)核 收。(a)收款收据(b)税务发票

(c)客运运价杂费收据(d)补款凭证

40．候车室和(d)的站台上应有准确的时钟。(a)三等站(b)四等站

(c)五等站(d)特、一、二等站

41．旅客运输计划一般是指(b)计划。(a)长远(b)年度(c)日常(d)月度

42．站、车工作人员对持“全国铁路通用乘车证”乘车而 相应的工作证件不符时，应收回该乘车证并上报(a)。(a)铁道部(b)铁路局

(c)铁路局办公室(d)上级收入主管部门 43．(a)属于站房设施。(a)售票厅、候车室、行李房(b)站台、天桥、地道(c)站线、雨棚、水井

(d)平地道、垃圾处理间、售货亭

44．候车室的使用一般应根据一日同一时间在站旅客最高集结量，按每一旅客占地(d)计算。

(a)0．8～o．9 m。(b)0．9～1．0 m。(c)1．0～1．1 m。(d)1．1～1．2 m。45．《铁路技术管理规程》的解释权在(d)。(a)站、段(b)铁路局运输处(c)铁路局(d)铁道部 46．铁路标准轨距为(a)。(a)l 435 mm(b)1 345 mm(c)1．543 mm(d)1 485 mm 47．站内(b)须保证能通过超限货物列车。(a)牵出线(b)正线(c)到发线(d)相邻线

48．(a)是指到发线、调车线、牵出线、货物线及站内指定用途的其他线路。

(a)站线(b)段管线(c)岔线(d)正线

49．在车站的正线和到发线上应装设(b)信号机。(a)进站(b)出站(c)通过(d)调车

50．编人特快旅客列车的客车应装有(d)装置。(a)自动制动(b)手制动(c)电空制动(d)轴温报警

51．听觉信号中长声呜示的时间为(d)。(a)1 s(b)2 s(c)4 s(d)3 s 52．铁路信号分为(a)。

(a)视觉信号和听觉信号(b)号角、口笛

(c)视觉信号和响墩(d)听觉信号和信号旗

53．黄色信号表示(c)。(a)停车(b)注意速度

(c)注意或减低速度(d)按规定速度运行

54．一切车辆、自动走行机械和牲畜，均须在(d)处通过铁路。(a)天桥或平交道口(b)地道或平交道

(c)立体交叉或天桥(d)立体交叉或平交道口 55．动车组指运行速度在(d)以上的旅客列车。(a)100 km／h(b)120 km／h(c)160 km／h(d)200 km／h 56．铁路行车房舍内和办理行车工作的有关人员均应备有钟表，钟表的时刻应与(d)的时钟校对。

(a)电务部门(b)车站值班室

(c)铁路局总调度室(d)铁路局调度所

57．客运量较大的车站，站前应有(d)，站台应有雨棚。(a)照明灯(b)公交汽车站(c)旅客休息处(d)广场 58．铁路是国家重要的基础设施、国民经济的大动脉、交通运输体系的(a)。(a)骨干(b)核心(c)枢纽(d)基础

59．全国铁路行车组织工作，应根据(b)规定办理。(a)《行车组织规则》

(b)《铁路技术管理规程》(c)《车站行车工作细则》

(d)《铁路旅客运输管理规则》

60．列车运行图是(c)工作的基础。(a)旅客运输组织(b)铁路运输组织(c)铁路行车组织(d)计划运输 61．《铁路旅客运输服务质量标准》规定，安全设施应设备齐全、标志明显、(b)。

(a)功能齐全(b)作用良好(c)使用方便(d)安全可靠 62．《铁路旅客运输服务质量标准》规定，(c)保管期一年。(a)票额分配表(b)客运停限办(c)生产统计簿(d)市内交通图 63．《铁路旅客运输服务质量标准》规定，列车编组表保管期限为(d)。(a)1年(b)1个月(c)半年(d)有效期内 64．《铁路旅客运输服务质量标准》规定，小站候车室内温度冬季应不低于(b)。

(a)13℃(b)14℃(c)15℃(d)16~c 65．车站在列车晚点要及时通告，超过(c)时，向旅客、货主道歉，并积极做好服务工作。

(a)20 min(b)25 min(c)30 min(d)40 min 66．《铁路旅客运输服务质量标准》规定，计划运输兑现率应达到(d)以上。

(a)80％(b)85％(c)90％(d)95％ 67．《铁路旅客运输服务质量标准》规定，大站候车室内温度冬季应保持在(c)。

(a)16~c～20~c(b)17~c～20~c(c)18~c～20~(2(d)19℃～20~c 68．《铁路旅客运输服务质量标准》规定，大站候车室内温度夏季应保持在(c)。

(a)22℃一28~c(b)23~c～28~c(c)24℃～28~c(d)25℃．28℃ 69．《铁路旅客运输服务质量标准》规定，车站服务质量标准分为(d)三个等级。

(a)一等站、二等站、三等站(b)特等站、大站、中等站(c)特等站、大站、小站(d)小站、中等站、大站 70．《铁路旅客运输服务质量标准》规定，要提醒携带(a)的旅客办理托运。(a)超重、超长、超大物品(b)行李(c)宠物(d)化工产品 71．《铁路旅客运输服务质量标准》规定，发布广告内容应符合(b)的有关规定。

(a)《铁路法》(b)《广告法》(c)城市规划(d)铁路车站 72．《铁路旅客运输服务质量标准》规定，饮食供应的从业人员要有(b)，个人卫生合格，按规定着装，佩戴标志。(a)上岗证(b)健康证

(c)等级证书(d)技术业务证书

73．安全工作，应坚持(c)的原则。(a)安全第一、制度完善(b)安全逐级负责 (c)安全第一、预防为主(d)安全措施完善 74．《铁路旅客运输服务质量标准》规定，收费项目和标准应符合(a)有关规定，无乱加价、滥收费。

(a)国家和铁道部(b)国家物价监督局(c)铁道部财务司(d)物价部门 75．《铁路旅客运输服务质量标准》规定，中等站是指(c)。(a)二等站(b)三等站

(c)

二、三等站 (d)

一、二、三等站 76．《铁路旅客运输服务质量标准》规定，小站是指(d)。(a)三等站(b)四等站

(c)五等站(d)

四、五等站 77．《铁路旅客运输服务质量标准》车站部分规定了铁路车站(b)服务质量要求。

(a)售票、行包(b)运输旅客和行李、包裹

(c)售票、候车、行包、上水(d)售票、候车、行包 78．车票按形式可分为(b)。

(a)常备票和电子票(b)卡片式和薄纸式(c)常备票和填写式(d)卡片式和填写式 79．《铁路旅客运输服务质量标准》规定，三等以上车站售货车应在(b)，定位管理，不影响旅客乘降，供应秩序良好。(a)安全线以外(b)安全线以内

(c)距离列车2 m处(d)距离列车2 m外

80．旅客未按票面指定的日期、车次乘车，(c)均按失效处理。(a)超过l h(b)不超过2 h(c)超过2 h(d)不超过3 h 81．填发(b)乘车证，须粘贴使用人近期一寸半身免冠照片，并加盖填发单位钢印。

(a)临时定期(b)全年定期(c)就医(d)探亲

82．少缴款处理期限不得超过(b)，对超过期限未处理的少缴款，转同级运营财务部门先予垫付，由其向责任站、段扣款，在责任人工资内归还。(a)15天(b)30天(c)50天(d)60天

83．多缴款超过(d)未能处理时，转运营财务部门列营业外收入。(a)30天(b)60天(c)90天(d)180天

84．运输收入进款必须严格执行国家法规、财经政策和纪律，对违反财经纪律情节严重的给予(b)。

(a)经济处罚(b)行政处分(c)拘役(d)劳教

85．铁路办理客货运输使用的各种车票、行李票、包裹票、货票、客货运杂费收据、定额收据、有价表格等统称为(b)。(a)有价证券(b)铁路客货运输票据(c)会计凭证(d)原始凭证

86．代用票票面填写错误(d)。(a)可盖章修改(b)划双线修改(c)可粘贴修改(d)禁止涂改

87．不得使用铁路客货运输票据核收(b)规定以外的任何费用。(a)收入管理部门(b)铁道部(c)站、段(d)铁路运输企业

88．退休人员使用铁路乘车证时，用(b)代替工作证。(a)单位证明(b)退休证(c)身份证(d)医疗证

89．乘坐火车，除车票外，还可以持铁路乘车证和(d)乘车。(a)车站书面证明(b)客运记录(c)列车书面证明(d)特种乘车证

90．旅客持用硬座客票要求变更软座时，代用票事由栏应填(b)。(a)补价(b)变座(c)软座(d)变更 9l·公民有爱护铁路设施的(b)。(a)公德(b)义务(c)权利(d)道德

92·现金交接必须(d)，不准以支票套取现金。(a)信用交接(b)讲信用

(c)清点(d)当面清点

93·更正通知书是车站、客运(列车)段和铁路局收入管理部门，用于通知有关单位更正(d)的错误内容和补充遗漏的书面函件。(a)卡片式客票(b)填写票据

(c)票据整理报告(d)票据、报表 94．(c)应设置票据库。(a)铁路运输企业(b)站、段

(c)铁路运输企业及其所属的站、段(d)收入管理部门

95·车站退款证明书丙联随(c)上报铁路局收入管理部门。(a)财收\_2(b)财收叫(c)财收\_8(d)财收一15 96．《铁路客运运价里程表》中，站名用黑体字印刷，并且下部有黑色横线，该站表示(b)。

(a)中转站(b)接算站(c)直通站(d)营业站 97．《全国铁路客运管辖线路示意图》中，不同颜色的实心圆圈表示(b)。(a)省会所在地(b)主要城市所在地(c)特等站(d)铁路局所在地 98·《全国铁路客运管辖线路示意图》中，红色五星表示（b）所在地。(a)首都(b)省会(c)铁路局(d)铁道部 99．《铁路客运运价里程表》中，不办理包裹业务的车站用(d)表示。(a)※(b)o f c1◎(d)站名下i mm宽横线 100．《铁路客运运价里程表》中，旅客乘降所用(a)表示。(a)※(b)o（c)◎(d)站名下1 mm宽横线 101．《铁路客运运价里程表》中，计算里程方法为：发 和到站在同一条线路时(b)。

(a)用本线起点站或终点站至发站和到站的运价里程相加(b)用本线起点站或终点站至发站和到站的运价里程相减(c)用本线起点站或终点站的里程通算(d)用发站和到站的运价里程相加 102．《全国铁路客运管辖线路示意图》中，“„”表示(b)。(a)营业线(b)不办理营业线(c)标准轨线(d)地方铁路线 103．酒精属(a)危险品。

(a)易燃液体类(b)易于自燃物质类(c)氧化性物质类(d)毒性物质类

104．列车查出危险品，应移交(a)处理。(a)最近前方停车站(b)三等以上车站(c)列车终点站(d)县级所在地车站

105．危险品按其主要危险性和运输要求分为(d)。(a)六类(b)七类(c)八类(d)九类

106．实行(c)，是《统计法》规定的统计基本任务和主要职能。(a)统计检查(b)统计督导(c)统计监督(d)统计评估 107．《铁路旅客运输统计规则》是根据(d)及有关规章，结合铁路运输实际情况制定。

(a)《铁路法》、《统计法》、《统计法实施细则》(b)《铁路法》、《统计法》、《铁路行业统计管理规定》(c)《统计法》、《统计法实施细则》(d)《统计法》、《统计法实施细则》、《铁路行业统计管理规定》 108．《铁路旅客运输统计规则》规定，旅客运输统计原始票(单)据共有(d)。(a)11种(b)10种(c)9种(d)8种 109．“客统报l”是指(b)。(a)旅客退票统计表(b)旅客补票统计表

(c)旅客发送量及票价统计表(d)行李、包裹发送量统计表

110．旅客补票统计表分为(a)。

(a)车内旅客补票统计表和到站旅客补票统计表(b)车内旅客补票统计表和发站旅客补票统计表(c)车内旅客补票统计表和中途站旅客补票统计表(d)发站和到站旅客补票统计表 111．《行李包裹运价表》给出各个里程段上的(a)运价，计算运费时用该运价乘以行包重量。

(a)1 kg(b)2 kg(c)5 kg(d)10 kg 1 12．直达特快旅客列车始发或终到时，车站应有不少于(b)客运人员协助列车做好旅客乘降组织。(a)2名(b)3名(c)4名(d)5名 113．铁路乘车证有(c)。

(a)s种(b)8种(c)9种(d)10种

114．每张限填发一人使用的乘车证是(d)。(a)探亲乘车证(b)就医乘车证(c)便乘证(d)硬席乘车证

115．铁路职工集中培训使用乘车证，每张乘车证不能超过(b)，并限本局范围内乘坐本局值乘列车。

(a)5人(b)10人(c)15人(d)20人

116．定期通勤乘车证一个月只限使用(a)，不能提前或移作下月使用。(a)1次(b)2次(c)3次(d)4次

117．除换乘外中途下车无效的乘车证是(d)。(a)全年定期乘车证(b)探亲乘车证

(c)临时定期乘车证(d)定期通勤乘车证 118．丢失通勤乘车证，每张罚款(b)。(a)200元(b)100元(c)30元(d)300元 119．探亲乘车证(c)。

(a)准乘除国际列车、特快列车以外的各种旅客列车

(b)有效期最长为两个月(c)不能免费使用卧铺

(d)一张乘车证的使用人数不能超过10人

120．探亲乘车证使用完毕应立即交回填发单位，如在有效期过后(b)不交回者，按丢失乘车证处理。

(a)5天(b)7天(c)10天(d)12天

121．本年度的通勤乘车证可延期使用到次年的(b)(a)1月10 日(b)1月15日(c)1月20日(d)1月30日

122．通学乘车证的有效期为一个学年，于每年新学年开始之日起(d)内换发，在此期间新、旧乘车证可交替使用。(a)10日(b)15日(c)25 el(d)1个月 123．定期通勤乘车证有效期间为(a)。(a)一个历年(b)3个月

(c)往返(d)不得超过3个月

124．探亲乘车证能免费使用(b)。(a)软座(b)硬座(c)软卧(d)硬卧 125．持通学乘车证准乘(d)。

(a)除国际、旅游列车以外的各种旅客列车(b)除国际列车以外的各种旅客列车(c)特快、快速和普通旅客列车(d)快车和普通旅客列车

126．陪护人员随同转院病人持用就医乘车证乘车时，应出示(c)。(a)工作证(b)家属证(c)医院证明(d)出差证

127．临时定期乘车证的有效期最多为(b)，可跨年度填发。(a)2个月(b)3个月(c)1个月(d)5个月

128．到站发现一名超过1．4 in的儿童持儿童票乘车时，应(b)。(a)不予追究

(b)补收全价票价与儿童票票价的差额，核收手续费

(c)加倍补收全价票价与儿童票票价的差额，核收手续费

(d)除补全价与儿童票票价的差额核收手续费外，还应加收应补票价50％的票款

129．通学乘车证有效期为一个(d)。(a)月(b)季度(c)学期(d)学年 130．军运人员途中漏乘时，经军事代表或火车站确认后，由(d)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

131．某残疾旅客携带旅行包1只，重26 kg；代步的折叠式轮椅1只，重23 kg，到站应补收(a)的超重运费。

(a)6 kg(b)26 kg(c)30 kg(d)25 kg 132．对违章携带的物品补收运费时，一律填写(d)，注明日期、发到站、车次、事由、件数、重量。

(a)代用票(b)行李票

(c)包裹票(d)客运运价杂费收据 133．携带品暂存处应公布(c)。

(a)旅行常识和注意事项(b)旅行常识和收费标准(c)收费标准和注意事项(d)营业时间和收费标准 134．车站要保证新、老兵优先(c)。(a)购票、托运行李

(b)购票、上车、托运行李

(c)购票、上车、中转换乘、托运行李(d)购票、候车、上车、中转换乘

135．车站误撕车票换发代用票时，代用票(d)应填写“误撕”。．(a)人数栏(b)原票栏(c)记事栏(d)事由栏 136．《全国铁路通用乘车证》正反面均加印(a)底纹。(a)橘黄色(b)土黄色(c)褐色(d)咖啡色 137．铁路军事运输中人员漏乘，车站应妥善处理，并将处理情况及时报(a)。(a)驻铁路局军代处或铁路局(b)驻站军代处

(c)所属军区联警部(d)铁道部

138．站车服务设施和引导标志应采用(d)或国家标准规定的图形标志。(a)《客运服务图形标志》(b)《铁路服务图形标志》

(c)《客货运输服务图形标志》(d)《铁路客运服务图形标志》 139．《铁路客运服务图形标志》规定，自行设计的站车服务设施和引导标志应易于识别并附加(a)。(a)汉字(b)拼音

(c)英文(d)少数民族文字 140．《铁路客运服务图形标志》中，图形衡器上的手提箱表示(a)。(a)行李托运处(b)行李寄存处

(c)自动化行李寄存箱(d)行李手推车 141．《铁路客运服务图形标志》中，图形为内燃机车正视图表示(c)。(a)铁路机车(b)火车(c)铁路车站(d)轨道 142．《铁路客运服务图形标志》中，图形为水龙头和手掌表示(d)。(a)踏板放水(b)饮用水(c)非饮用水(d)盥洗室 143．《铁路客运服务图形标志》中，图形为就座旅客及手提箱的侧视图，有钟表示(c)。

(a)行李托运处(b)行李寄存处(c)候车室(d)母婴候车室 144．《铁路客运服务图形标志》规定，失物招领处的图形 标志为(d)。(a)衡器上的手提箱

(b)方框内的手提箱上置一把弹子锁钥匙

(c)框架上的手提箱

(d)帽子、伞和手套自上至下排列

145．一个完整的计算机系统主要包括(b)两个部分。(a)中央处理器和输入输出设备(b)硬件和软件

(c)控制器和输入输出设备(d)运算器和软件

146．计算机软件一般可分为(a)两类。(a)系统软件和应用软件

(b)操作系统和网络操作系统(c)数据库管理系统和系统软件(d)系统软件和操作系统

147．常用的灭火器主要有(d)两种。(a)推车式干粉灭火器和手提式干粉灭火器(b)手提式灭火器和推车式灭火器(c)手提式干粉灭火器和1211灭火器(d)干粉灭火器和121l灭火器

148．客运人员要了解掌握必要的消防知识，在本岗位做到(b)。(a)二知、二会(b)三懂、三会(c)三懂、二会(d)二懂、三会

149．在市场经济条件下，铁路应确立以(b)为中心的经济观念。(a)质量(b)效益(c)服务(d)劳务

150．铁路企业要在竞争中获胜，必须实施(a)工程，着力提高员工的整体素质，以适应市场竞争的需要。(a)人员素质(b)提速

(c)“三新”教育(d)客运服务质量年

151．铁路在制定营销策略时，应选择(d)作为目标市场。(a)短距离运输(b)中距离运输

(c)长距离运输(d)中、长距离运输

152．铁路客运营销成败的关键在于(a)，吸引客流、提高列车满员率是营销活动的重点。

(a)客流量(b)运输收入(c)服务质量(d)营销策略

153．客运服务必须把提高(a)放在首位，不断提高服务质量。(a)旅客满意度(b)领导满意度(c)社会满意度(d)自我满意度

154．为树立客运服务质量标准化的理念，铁道部制定了(c)作为规范、统

一、衡量客运服务质量的基本准则和起码要求。(a)《铁路旅客运输管理规则》(b)《铁路旅客运输作业标准》

(c)《铁路旅客运输服务质量标准》(d)《站车客运工作竞赛评比办法》

155．(c)是旅客求助中心，应采取“开放式”的设置。(a)售票处(b)广播室

(c)问询处(d)客运值班室 156．软席候车室应备有(a)以上文字的报刊、杂志，方便外籍旅客阅览。(a)2种(b)3种(c)4种(d)5种

157．我国铁路客运正在进一步开发和采用一些现代化的技术设备，其中(c)能随时显示剩余票额动态情况。(a)计算机售票和预订系统(b)自动售票系统

(c)售票动态揭示系统(d)自动识别检票系统

158．铁路运输部门在客运合同中依法享有的权利为(a)。(a)票款请求权，对危险品、违禁品的处理权，限额赔偿权(b)票款请求权，对危险品、违禁品的处理权、告知权(c)对危险品、违禁品的处理权，限额赔偿权，救助权(d)票款请求权，告知权，救助权

159．(a)是旅客票价的基础，是决定全部旅客票价水平最重要的因素。(a)硬座客票票价率(b)软座客票票价率(c)硬卧客票票价率(d)软卧客票票价率 160．旅客票价从(d)起实行递远递减。(a)100 km(b)150 km(c)200 km(d)201 km 161．《旅客票价表》按(a)分为两部分，一是基本票价表，二是新型空调车票价表。

(a)客车装备(b)列车等级

(c)列车运行速度(d)列车旅行速度

162．新型空调车是指空调由列车集中供电的列车，其票价分为(b)o(a)二档(b)三档(c)四档(d)五档

163．一次死亡11人的旅客人身伤害事故属于(c)。(a)一般伤亡事故(b)重大伤亡事故

(c)特大伤亡事故(d)特别重大伤害事故

164．车站发生(a)时，车站客运主任应当及时通知卫生防疫部门和公安部门，并做好现场保护工作。

(a)食物中毒(b)2人食物中毒

(c)2人以上食物中毒(d)3人以上食物中毒

165．在下车站，发现旅客携带品中夹带了危险品或国家禁止、限制运输的物品，应(d)。

(a)加倍补收四类包裹运费(b)补收四类包裹运费

(c)按该件全部重量补收上车站至下车站四类包裹运费

(d)按该件全部重量加倍补收上车站至下车站四类包裹运费 166．铁路客运是以(b)形式提供无形服务。(a)劳动(b)劳务活动

(c)服务质量(d)文明服务

167．旅客在一定时间和空间范围内发生的(a)形成客流。(a)位移(b)流量(c)流向(d)流程

168．旅客安全监控管理系统包括电视监控系统、旅客携带品及行包安全检

查设施、(a)和防盗监控系统。(a)火灾自动报警监控系统(b)电子引导显示系统(c)自动广播系统(d)行包检斤系统

169．空调发电车的标记为(a)。(a)。kd(b)fd(c)dc(d)fc 170．空调可躺式软席客车的构造速度可达(b)。(a)260。km／h(b)160 knv。h(c)120 km／h(d)150 knv’h 171．车站售票系统要进行售票的(c)。(a)席位调度(b)业务管理

(c)实时交易服务(d)发售的保障

172．(c)的到站、座别必须与客票的到站、座别相同。(a)加快票(b)空调票(c)卧铺票(d)附加票

173．进入站台，车辆应技术状态良好并限速(a)行驶。(a)10 kin／h(b)20 km／h(c)25 kin／h(d)30 km／h 174．敌百虫属(b)。

(a)腐蚀品(b)毒害品(c)爆炸品(d)氧化剂

175．铁道部《客运规章汇编》分为(d)。(a)14类(b)15类(c)16类(d)17类 176．《中华人民共和国铁路法》自(c)起实行。(a)1992年1月1日(b)1991年1月1日(c)1991年5月1日(d)1992年5月1日 177．春运期间的运输工作应按照(a)原则组织机车、车辆和客运能力，完成运输任务。

(a)以客为主、客货兼顾(b)以客为主、货运为副(c)以货为主、客货兼顾(d)以客为主、货运辅助 178．春运期间，对学生旅客实行(d)四优先。(a)购票、承运、候车、上车(b)购票、托运、候车、交付(c)托运、候车、装车、上车(d)购票、托运、候车、上车

179．对怀疑为危险物品，但因客观条件所限无法认定物品性质，旅客又不能提供该物品性质和可以经旅客列车运输的检测证明时，铁路(a)。(a)可以不予运输(b)应将其没收

(c)登记有效证件后可让其进站上车(d)可以让其上车

180．学生票的寒假期限为(a)。

(a)12月1日至3月31日(b)1月1日至3月31日(c)2月1日至3月31日(d)3月1日至3月31日 181．学生票的暑假期限为(d)。

(a)6月1日至6月30日(b)6月1日至7月31日(c)6月1日至8月31日(d)6月1日至9月30日

182．发售学生往返票的车站须在学生减价优待证上同时加盖(b)站名章。(a)1个(b)2个(c)3个(d)4个

183．火车票学生优惠卡由(c)监制，粘贴在学生证上使用。(a)教育部(b)铁道部

(c)教育部、铁道部(d)铁路局

184．按铁路部门规定，购买学生火车票的学生证须附印有“减价优待证”字样的另页，从(c)入学的新生起，各高等院校使用的学生证须按此规范。(a)2024年秋季(b)2024年秋季

(c)2024年秋季(d)2024年秋季

185．(d)是危害铁路运输安全的行为。(a)强制旅客购买物品(b)在列车上打架斗殴(c)在车站打架斗殴(d)非法拦截列车

186．团体旅客中有分别乘坐座、卧车或成人、儿童同一团体时，按其中(a)免收。l(a)票价高的(b)票价低的(c)成人票价(d)儿童票价 187．异地票在(c)办理退票。(a)旅客乘车站在列车开车前 i(b)旅客购票站或乘车站均可在列车开车前2 h内(c)旅客购票站或乘车站均可在列车开车前(d)旅客购票站在列车开车前

188．携带特供食品乘坐软卧包房时，携带重量不得超过(d)。(a)50 kg(b)60 kg(c)150 kg(d)100 kg i 189．携带特供食品乘坐软卧包房时，按规定购买4张软卧包房车票，(a)。(a)可免费携带，不再办理行包托运手续(b)按行李办理托运手续(c)按包裹办理托运手续

(d)按带运包裹办理托运手续 190．特供食品(a)。

(a)不受停限办和鲜活包裹不中转的限制(b)受停限办的限制

(c)受鲜活包裹不中转的限制

(d)受停限办的限制，不受鲜活包裹不中转的限制

191．(d)的记者，外出采访乘车，均可凭记者证优先购买客票。(a)凡地级以上单位报纸(b)仅全国性报纸

(c)仅新华社、人民日报、解放军报和光明日报

（d)凡全国性报纸及省、市、自治区一级报纸(包括电视、摄影)192．在旅客列车内发现无票流浪乞讨人员时，列车长应编制客运记录交列车运行前方(c)。

(a)停车站(b)三等以上车站

(c)县、市所在地车站(d)二等以上车站

193．客票系统票价的浮动以(b)为基础计算。(a)乙种票价表分票种票价(b)联合票价

(c)甲种票价表分票种票价(d)乙种票价表联合票价 194．站车存在安全隐患，但未发生旅客、货主伤害和责任事故的属于(b)。(a)服务质量特大问题(b)服务质量一般问题(c)服务质量严重问题(d)服务质量重大问题

195．持《全国铁路通用乘车证》可乘坐全国各线、各次旅客列车(a)。(a)(国际列车及国际联运车厢除外)的软硬座席和卧铺(b)(包括国际列车及国际联运车厢)的软硬座席和卧铺(c)(旅游列车除外)的软硬座席和卧铺

(d)(国际列车及国际联运车厢除外)的硬座席和卧铺 196．《铁路旅客运输管理规则》规定，旅客列车运行图上所使用的起止时间规定为(c)。

(a)自18时至18时(b)自0时至18时(c)自0时至24时(d)自0时至0时

197．旅客个人购买车票付费方式为(a)。(a)现付(b)预付(c)到付(d)后付

198．个人乘车跨地(市)携带卷烟最高限量为每人次(a)。(a)50条(b)40条(c)30条(d)20条

199．旅客携带品的重量每件不超过(d)。(a)5 kg(b)10 kg(c)15 kg(d)20 kg 200．(c)，由省、自治区、直辖市人民政府物价主管门会同国务院铁路主管部门授权的机构规定。

(a)旅客运输杂费的收费项目(b)行李、包裹运价率

(c)地方铁路的旅客票价率(d)临时营业线的运价率

201．发生多收或少收运输费用时，责任方自接到赔偿要求书的次日起，应于(a)内退补完毕。

(a)30天(b)60天(c)90天(d)半年 202．《中华人民共和国铁路法》规定，禁止在铁路线路两侧(b)以内或者铁路防护林地内放牧。

(a)10 m(b)20 m(c)30 m(d)40 m 203．国家铁路的重要桥梁和隧道，由()负责守卫。(a)中国人民警察(b)铁路公安

(c)中国人民解放军(d)中国人民武装警察部队

204．站车发生责任食物中毒事故未造成人员死亡的属于(c)。(a)服务质量不良问题(b)服务质量一般问题(c)服务质量严重问题(d)服务质量重大问题 205．《铁路运输安全保护条例》规定，对于桥长500 m以上的大桥，禁止在(d)范围内采石挖沙。(a)上、下游各．500 m

(b)上游500 m、下游l 000 m(c)上、下游各3 000 m(d)上游500 m、下游3 000 m 206．《中华人民共和国合同法》规定，承运人在运输过程中，应当尽力救助(a)的旅客。

(a)患有急病、分娩、遇险(b)患病、分娩、遇险(c)患病、分娩(d)患病、遇险 207．《中华人民共和国合同法》规定，伤亡(b)造成的，承运人不承担赔偿责任。

(a)是旅客故意和重大过失

(b)经承运人证明是旅客重大过失(c)是旅客故意和过失(d)是旅客重大过失

208．(c)是指依照《中华人民共和国价格法》规定，由政府价格主管部门或者其他有关部门，按照定价权限和范围制定价格。(a)市场调节价(b)政府指导价(c)政府定价(d)市场价

209．定期站台票为不记名式，有效期为(b)。(a)1个月(b)3个月(c)半年(d)1年 210．直通旅客列车始发站的票额，按(a)的比例，供上网异地发售使用。(a)硬座不少于10％、卧铺不少于15％(b)硬座不少于15％、卧铺不少于20％(c)硬座、卧铺均不少于10％

(d)硬座不少于15％、卧铺不少于10％ 211．异地售票只可发售(d)的车票。(a)始发站(b)本局担当的旅客列车(c)限售区段以内(d)限售区段以远 212．异地售票的旅客发送量(c)(a)单列(b)列铁道部

(c)列旅客乘车站(d)列车票发售站

213．影响客流变化的主要因素有(c)。(a)5项(b)7项(c)10项(d)12项 214．《铁路旅客运输服务质量监督监察办法》规定，对服务质量问题的处罚种类分为(b)。

(a)罚款和行政处分两种

(b)通报批评、罚款和行政处分三种(c)通报批评和罚款两种

(d)通报批评、罚款、行政处分、追究刑事责任四种

215．车站应将乘车人数通知单按(a)装订成册，按规定时间保管。(a)车次(b)月(c)天(d)季 216．《全国铁路通用乘车证》为不记名式，以加盖(d)为有效。(a)国家安全部印章

(b)国家安全部和铁道部印章

(c)铁道部和铁道部部长印章(d)铁道部印章 217．《铁路食品卫生监督行政处罚的若干规定》规定，“警告并限期改进”适用于(a)。

(a)违反《食品卫生法》有关规定，但未危及消费者的健康者(b)未经审批的婴幼儿主辅食品

(c)违反《食品卫生法》第五、第七条

(d)未经食品卫生监督机构审查的出口转内销的食品 218．铁路站车广告可利用有线广播、挂牌、招贴、(c)等多种媒介和形式发布。

(a)旅客列车车次(b)客车车厢外部(c)铁路车票(d)电子显示屏 219．《铁路旅客人身伤害及自带行李损失事故处理办法》适用于(c)发生的旅客人身伤害及自带行李损失的赔偿处理。(a)国家铁路、合资铁路和地方铁路(b)国家铁路

(c)国家铁路和其他铁路与国家铁路办理直通运输过程中(d)国家铁路、地方铁路、专用铁路和铁路专用线

220．发现旅客在区间坠车在不具备停车条件时，列车长应通过(a)通知就近车站派人寻找。

(a)运转车长(b)机车乘务员(c)检车员(d)乘警

221．发生旅客人身伤害事故收集证人证言时，应当记录(a)等内容。(a)证人姓名、性别、年龄、地址、联系方式、身份证号码(b)证人姓名、性别、年龄、地址、工作单位、身份证号码(c)证人姓名、联系方式、身份证号码(d)证人姓名、性别、年龄、联系方式

222．列车上发生旅客人身伤害事故，应当将受伤旅客移趸(c)处理，车站不得拒绝。

(a)停车站(b)县、市所在地车站

(c)三等以上车站(d)二等以上车站

223．列车向车站办理移交受伤旅客时，编制(a)办玛 移交。(a)客运记录一式两份(b)客运记录一式三份

(c)旅客伤害记录一式两份(d)旅客伤害记录一式三份 ；

224．办理移交受伤旅客因特殊情况来不及编写记录的：列车必须在(c)以内向事故处理站补交有关材料。

(a)1日(b)2日(c)3日(d)4日 225．大、专院校学生享受半价(d)。(a)软座客票、加快票、空调票(b)硬座客票、加快票、卧铺票(c)硬座客票、卧铺票、空调票(d)硬座客票、加快票、空调票

226．《铁路客运运价里程表》规定，(c)铁路相互间计

算运价里程时，不另加算里程。

(a)米轨与准轨间(b)窄轨与宽轨间(c)准轨与窄轨间(d)宽轨与准轨间

227．铁路旅客人身伤害事故责任分为旅客自身责任、(b)。(a)铁路运输企业责任及其他责任

(b)第三人责任、铁路运输企业责任及其他责任(c)第三人责任、车站责任和列车责任(d)车站责任、列车责任及其他责任 228．《铁路旅客人身伤害及自带行李损失事故处理办法》自(c)起施行。(a)2024年5月1日(b)2024年7月1日 f c)2024年9月1日(d)2024年12月1日

229．车站应有相应的卫生设施，(d)车站必须在适当处所设有一定数量的痰盂、果皮箱等卫生设施，并做好经常性的保洁工作。(a)特等(b)客流量较大的(c)三等以上的(d)二等及以上的230．候车室要提供饮用水，公用水杯(b)，未经消毒的水杯不得供旅客使用。

(a)每天消毒(b)一客一消毒(c)定期消毒(d)每小时消毒

231．(d)车站都应在适当位置设立吸烟处。(a)二等以上(b)客流量较大的(c)三等以上的(d)一等以上的232．全程运行时间在(a)以内的空调旅客列车，全 列车内为禁止吸烟场所。

(a)4 h(b)5 h(c)6 h(d)7 h 233．利用车递传送的客票票据，每包不得超过(d)。(a)5 kg(b)10 kg(c)15 kg(d)20 kg 234．为补偿铁路候车室空调增加的成本费用，除(b)和规定距离以内短途旅客运输外，全路旅客票价每票增加1元。(a)新型空调车(b)软席、市郊(c)软席、空调车(d)管内、市郊

235．各客车始发站发售客票时，应将列车(d)供运转车长值乘位置座席扣除，不得出售。

(a)最后一辆车(b)中部(c)机次(d)尾部 236．《铁路旅客运输服务质量标准》规定，车站应公布本单位受理投诉电话、通信地址、(c)。

(a)联系电话(b)联系方式(c)邮政编码(d)负责人姓名 237．《团体旅客购票优惠办法》规定，团体旅客购票2人以上，每增加(b)，再免收1个人的票价。

(a)5人(b)10人(c)15人(d)20人 238．(b)不得带入车内。；

(a)气体打火机5只(b)800 ml的空气清新剂(c)20 ml的染发剂(d)100 ml的酒精 1 239．红色◎在《全国铁路客运管辖线路示意图》中表示为(b)。(a)铁道部所在地(b)铁路局所在地(c)特等站(d)接算站

240．为方便旅客的旅行生活，可携带不超过(a)的指甲油乘车。(a)20 ml(b)40 iill(c)100 rill(d)600 iill 241．外籍旅客携带品的免费重量为(b)。

(a)10 kg(b)20 kg(c)30 kg(d)35 kg 242．在发站发现旅客携带品超过规定重量时，应(c)进站上车。(a)允许

(b)填制“客杂”补收运费后(c)禁止

(d)填制包裹票按自带包裹办理后

243．车站开展携带品暂存服务业务时，核收(c)。(a)手续费(b)保管费(c)暂存费(d)搬运费

244．为方便旅客的旅行生活，可携带不超过(a)染发剂、去光剂乘车。(a)20 ml(b)40 ml(c)100 ml(d)600 ml 245．月度站台票的价格应按不少于(a)标准计算。(a)每日1次(b)每日2次(c)每日3次(d)每日4次

246．旅客持(b)在乘车途中有效期终了，可按有效使用至到站。(a)客票(b)定期票(c)往返票(d)联程票

247．对旅客遗失容易变质的物品应(c)。(a)及时交车站或车务段(b)及时销毁(c)及时处理(d)妥善保管

248．对旅客遗失物品应(d)，正确交付。(a)及时上报(b)及时变卖(c)广播寻找(d)妥善保管

249列车车门口验票由(b)负责。(a)列车长(b)列车员

(c)客运员(d)列车值班员

250．定期站台票可按实际需要分为(b)。(a)旬票和月票(b)月票和季票

(c)季票和半年票(d)半年票和全年票

251．客运运价杂费收据的(b)为旅客用。(a)甲页(b)乙页(c)丙页(d)丁页

252．客票有效期按乘车里程计算，(d)以内为2日。(a)200 km(b)300 km(c)400 km(d)500 km 253．列车对乘车旅客应(b)。

(a)检票(b)验票(c)收票(d)唱票

254．列车对已下车旅客的遗失物品应编制客运记录，注明(a)等移交下车站。(a)品名、件数(b)重量、件数

(c)重量、名品(d)重量、包装

255．列车对不能判明旅客下车站的遗失物品，移交(d)。(a)前站停车站(b)列车始发站(c)列车乘警(d)列车终点站

256．站、车对身高超过1．4 m的儿童使用儿童票乘车，应补收(b)。(a)全价票价

(b)儿童票票价与全价票价的差额并核收手续费(c)全价票价并核收手续费

(d)儿童票票价与全价票价的差额 257．卧铺票票面记载的是(b)。(a)限乘当日当次车，×日内有效(b)限乘当日当次车(c)随客票使用有效

(d)随客票使用，×日内有效

258．一旅客持6221次富裕一塔河车票，携带黄瓜两件重33 kg，当地零售价每千克0．60元，应收运费14．50元，塔河站实际补收运费(c)。(a)7．30元(b)7．80元(c)3．90元(d)14．50元

259．一旅客持5月2日k58次山海关一哈尔滨硬座空{客特快票(全程934 km)，旅客车票的有效期截止到(b)。：

(a)5月3日24时止(b)5月4日24时止(c)5月5日24时止(d)5月4日0时止

260．某旅客携带旅行包1只重23 kg，代步的折叠式轮椅1辆重21 kg，到站发现时应补收(a)四类包裹运费。

(a)24 kg(b)21 kg(c)23 kg(d)44 kg 261．一旅客持l 394次(佳木斯一烟台)佳木斯～山海关客快票，携带旅行包1只重18 kg(内有汽油l瓶重2 kg)在山海关出站，山海关站应(c)四类包裹运费。

(a)补收佳木斯一山海关18 kg(b)补收佳木斯一山海关2 kg(c)加倍补收佳木斯一山海关18 kg(d)加倍补收佳木斯一山海关2 kg 262．一旅客携带免费儿童1名，持1 452次(牡丹江一济南)尚志一四平车票，携带手提包2件重36 kg，仪器l件8 kg(长63 em，宽52 am，高50 em)，四平站应补收(a)四类包裹运费。

(a)尚志一四平14 kg(b)牡丹江一四平14 kg(c)尚志一四平24 kg(d)牡丹江一四平24 kg 263．两名旅客持1 468次(加格达奇一北京)富裕一扎兰屯客快票2张，携带纸箱1件(仪器)42 kg(长75 em，宽)75 cm，高50 cm)，齐齐哈尔站应补收(d)四类包裹运费。

(a)富裕一扎兰屯45 kg(b)富裕一扎兰屯5 kg(c)富裕一齐齐哈尔5 kg(d)富裕一齐齐哈尔42 kg

264．一旅客携带两名1．2 m的儿童和1名l m的儿童，出站时发现都未购买客票，车站除补收应收票款外，还应收手续费(b)。(a)1元(b)2元(c)4元(d)8元

265．旅客在车站寄存携带品3件，一件重20 kg，另两件每件重30 kg，暂存1天，车站应收携带品暂存费(d)。

(a)3元(b)6元(c)8元(d)10元

266．车站组织旅客出站时，发现一旅客携带旅行包1周重16 kg(内有油漆1瓶重4 kg)，到站应(c)四类包裹通费。

(a)补收乘车站至下车站16 kg(b)补收乘车站至下车站4 kg(c)加倍补收乘车站至下车站16 kg(d)加倍补收乘车站至下车站4 kg 267．《铁路旅客运输管理规则》规定，客运职工在通过绸路时，严禁钻爬(c)，跨越车钩。j(a)车厢(b)股道(c)车底(d)栏杆 』

268．铁路电务维修人员凭铁路局发给的携带器材乘利凭证，可携带机油(a)乘坐管内旅客列车到各站维修测备。：

(a)l kg(b)2 kg(c)3 kg(d)5 kg j 269．铁路衡器管理所检修工作人员，持证明到各站检定、修理衡器时，准许随身携带标准砝码(d)。

(a)50 kg(b)100 kg(c)150 kg(d)200 kg。：

270．(d)应开设军人、中转签证、加快及重点服务等窗口。(a)特等站(b)一等站

(c)二等以上车站(d)客流量较大的车站 271．《铁路旅客运输管理规则》规定，正常情况下允许(b)在站台上作业。(a)依维克(b)小型机动车辆(c)大卡车(d)面包车 272．车站应阻止无票人员进入候车室，(b)以上车站可以实行凭票候车，以保证候车室的良好秩序。

(a)四等(b)三等(c)二等(d)一等

273．附加票是客票的补充部分，除(b)外，不能单独使用。(a)成人(b)儿童

(c)学生(d)伤残军人 274．《铁路旅客运输管理规则》规定，空调候车室温度应保持在(c)之间。(a)18℃．28 cc(b)19℃一28℃(c)20℃，28℃(d)21 cc～28 ci= 275．《铁路旅客运输管理规则》规定，候车室温度低于(a)时，应及时供暖。

(a114\"c(b)15℃(c)16~c(d)17℃ 276．车站各营业处所除应有(c)规定的揭示内容外，还应有铁路旅行常识、全国铁路营业站示意图等方便旅客的揭示内容。(a)《铁路旅客运输管理规则》(b)《铁路客运运价规则》，(c)《铁路旅客运输规程》

(d)《铁路旅客运输办理细则》

277．对学生证丢失后补发的学生证，补发(d)不予发售学生票。

(a)当日(b)当月(c)当季(d)当年 278．信号机应设在列车运行方向的(c)。(a)股道旁(b)上空(c)左侧(d)右侧 279．火炬信号的火光是要求(a)。(a)紧急停车(b)注意速度

(c)注意或减低速度(d)按规定速度运行 280．口笛指示发车鸣示方式为(d)。(a)二短一长声(b)一长二短声

(c)一短一长声(d)一长一短声 i 281．听觉信号的鸣示要求，短声时间为(a)。(a)1 s(b)2 s(c)3 s(d)4 s 282．机车鸣笛二长声为(c)。

(a)起动注意信号(b)警报信号(c)退行信号(d)发车信号 l 283．铁路职工必须在自己的职务范围内，以对国家和人民极端负责的态度保证(d)。；

(a)旅客安全(b)行车安全(c)列车安全(d)安全生产

284．铁路运输具有(a)的特点，各工作环节紧密联系、协同配合。(a)高度集中(b)大联动

(c)半军事化(d)高、大、半

285．客运人员对消防器材做到(a)。(a)知位置、知性能、会使用(b)知位置、知作用、会操作(c)知地点、知用途、会操作(d)知位置、知用途、会使用 286．《铁路旅客运输服务质量标准》规定，车站的卫生管理有制度，专人负责，(d)。

(a)定期检查(b)定期评比(c)定期消毒(d)定期考核 287．《铁路旅客运输服务质量标准》规定，车站候车室内温度夏季超过(c)时应使用电扇。

(a)20℃(b)22％(c)28~(2(d)30℃ 288．《铁路旅客运输服务质量标准》规定，(c)必须有售票信息动态显示系统。

fa)四等以上车站(b)五等以上车站 fc)大站(d)中等以上车站 289．《铁路旅客运输服务质量标准》规定，(d)业务资料保管期限为年度。

(a)岗位责任制(b)交接班簿(c)旅客留言簿(d)客运记录 290．《铁路旅客运输服务质量标准》规定，(b)业务资料保管当月。(a)客流统计资料(b)交接班簿

(c)客运记录(d)规章文电命令摘抄簿

291．《铁路旅客运输服务质量标准》规定，车站各服务处所应设旅客留言簿，并公布(d)受理投诉电话、通信地址、邮政编码。(a)铁道部(b)铁路局

(c)上级主管部门(d)本单位 292．《铁路旅客运输服务质量标准》规定，出站口应配备衡器和(c)的废票箱。

(a)较大(b)铁制(c)加锁(d)封闭

293．为方便旅行生活，旅客可携带(c)乘车。(a)气体打火机10个、火柴20盒(b)刚出生的小蛇20条(c)不超过100 ml的酒精

(d)凭法规规定持枪证佩带的枪支子弹

294．站、段必须建立健全铁路客货运输票据及报表的(d)制度，防止发生差错。

(a)监督与检查(b)专人负责

(c)统计、保管（d）“三检”（自检、互检、总检）复核

295．客运票据应经常保持(a)的库存量，保证客货运输的需要。(a)4—6个月(b)2～4个月(c)3—6个月(d)3～5个月 296．《铁路客运运价里程表》中，不办理客运业务的线路连接点车站用(b)表示。

(a)※(b)△

(c)◎(d)站名下l mm宽横线

297．机车起动注意信号鸣示方式为(b)。(a)一短声(b)一长声

(c)一长声一短声(d)二长声 298．《铁路客运运价里程表》中，京哈线的起止站是(d)。(a)北京西一哈尔滨东(b)北京西一哈尔滨(c)北京西一哈尔滨(d)北京一哈尔滨 299．《客运运价里程接算站示意图》中，接算站用(a)表示。(a)红色圆圈(b)黑色圆圈(c)红色短线(d)红色双圆圈 300．《铁路客运运价里程表》中，全线的营业办理限制在各该线的里程表上(d)。

(a)用“※”表示(b)用“◎”表示(c)用“△”表示(d)用文字注明(二)判断题

1．铁路车站有关营业处所的业务揭挂遇有变动，来不及通告时也可实施。()2．铁路有效乘车凭证专指车票。()3．起运地承运人依据《铁路旅客运输规程》，订立的旅客运输合同仅对起运地承运人具有约束力。()

4．在不违反《铁路旅客运输规程》原则的前提下，铁路运输企业可根据具体情况制定补充规定在本企业范围内实行并报铁道部备案。()5．爱护铁路设备、设施，维护公共秩序和运输安全是旅客应履行的义务之一。()6．往返票是指在购票地能够买到返回地带有席位、铺号的车票。()7．对经常进站接送旅客的个人，车站可根据需要发售定期站台票。()8．列车对在乘降所下车且已使用完毕的车票应收回。()9．站、车只办理高于原票等级的列车或铺位、座席的变更手续。()10．旅客中途自行变更低于原票等级的列车或铺位、座席时，票价差额部分应予以退还。()11．因承运人责任致使旅客退票时，在发站退还全部票价，核收手续费。()12．旅客可将宠物带人车内。()13．承运人对不能判明性质的化工产品允许带人车内。()14．车站检查发现鞭炮应收缴并采取水浸等销毁措施。()15．旅客在车票到站前要求越过到站继续乘车时，列车应予以办理。()16．包裹是指适合在旅客列车行李车内运输的小件货物。()17．托运人托运贵重行李、包裹时应保价。()l 18．无法交付物品变卖后所得款项属于事故行李、包习的变卖款时，上缴国库()19．包车是指要求单独使用加挂车辆或加开专用列车。()20．线路中断后，车站应将停办营业和恢复营业的信圈及时向旅客公告。()21．经承运人证明事故是由承运人和旅客或托运人的的共同过错所致，应根据各自过错的程度分别承担责任。()22．托运人自己押运、带运的包裹造成损失时，承运人不承担责任。()23．学生票只能按近径路发售。()24．车票是旅客乘车的凭证，同时也是旅客加入铁路方旅客意外伤害强制保险的凭证。()25．减价优待证记载的车站是没有快车或直通车停靠的车站时，离该站最近的大站可以发售学生票。()l 26．旅客同时提出变更座别、铺别和越站时，应先办理嘲站，后办理变更，使用一张代用票，核收一次手续费。()i 27．车站行包房应为旅客、托运人提供免费填单、打包钧服务。()28．在列车能力允许的情况下，直达特快列车的卧铺罚 可办理一次改签。()29．旅客凭有效客票都可将残疾人车按行李办理。()30．枪支和管制刀具属于危险品。()31．国家禁止和限制运输的物品以铁道部颁发的文件为准。()32．直达特快列车不属于特快旅客列车等级。()33．车站应配备为旅客服务的“急救药箱”，用药经费由保险金列支。（）34．车站在核收或补收未固定票据的票价、运费和杂费时，填写客运运价杂

费收据。()35．学生减价优待证按规定填写，但无院校骑缝章时，也可购买学生票。()36．票额分配计划于新列车运行图实行前编制并与新运行图同时实行。()37．客流量较小的车站，应固定售票时间，并向旅客公布。()38．特、一等站站名标志应有照明装置，能昼夜显示。()39．《铁路旅客运输服务质量标准》中，车站是指办理客货运业务的车站。()40．对经常拖欠铁路运输费用的单位，车站应及时上报上级主管部门采取相应措施，避免坏账损失。()41．承运人不接受儿童单独旅行。()42．发售车票、承运行李和个人托运的包裹及货物发生的运杂费必须核收现金。()43．车票只能由车站或铁路运输企业设立的其他售票处所发售。

44．通学的小学生身高超过1．4 m时，不能按学生票办理。()45．持用软席乘车证的铁路员工允许乘坐动车组一等车，但须办理签证后乘车。()46．铁路在中、长途运输方面具有投入产出比最小、综合效益最好的特点。()47．铁路运输企业应充分实施广告促销，变消极等待为主动出击运输市场。()48．客运服务是以劳务活动形式提供的有形服务。()49．旅客问询系统包括可视问询系统、电话查询系统、目 动通报系统三方面。()50．铁路信号是指示列车运行及调车工作的命令，有关行车人员必须严格执行。()51．旅客运输计划是旅客计划运输组织工作的前提，是确定客运设备、客运机车车辆修造计划及客运运营支出计划的重要依据。()52．客流调查是编制旅客运输计划的基础。()53．旅客在一定时间和空间内发生的位移，形成流量。（）

54．按规定编成的车列并挂有牵引的机车时，称为列车。()55．上行列车是指开往北京方向的列车。()56．全国铁路的行车时刻，均以北京时间为标准，从18时起计算，实行24小时制。()57．车次“2024”应读成“贰零零零”。()58．旅客列车时刻表采用24小时制，列车在24时出发为00：00，到达为24：00。()59．凭“北京、上海一九龙直通列车免费乘车证”可乘坐北京、上海一九龙直通旅客列车。()60．旅客票价包括基本票价、保险费、软票费、候车室空调费和卧铺订票费。()61．软、硬卧铺票票价均含10元卧铺订票费。()62．所有运价区段卧铺票的起码里程均为400 km。()

63．目前，全路客运站已基本上实现了计算机联网售票。()64．在购票站能够买到中转换乘站有席位或铺位的车票时，发售学生联程票可分段发售。()65．发售学生往返票的车站应在学生减价优待证第一个站名章后注明。（）66．修改乘车区间的“减价优待证”，学校在修改处盖章方为有效。l j 67．《铁路旅客运输服务质量标准》分为车站和列车两部分。()68．列车是指编成的车列并挂有机车及规定的列车标志。()69．车站、列车运输进款必须在收款次日18点前送存银行，并按规定日期上缴上级收人管理部门。()70．大学毕业生可凭派遣证购买学生票。()71．上行列车编为单数车次，下行列车编为双数车次。()72．无票乘车时，补收自乘车站(不能判明时自始发站)起至到站止车票票价。()73．通学的小学生不论身高多少，均按儿童票办理。()74．中国铁路免费乘车证仅限我国铁路邀请的外国铁路代表团使用。()75．无票人员在车站广场发生急病时，由地方民政部门处理。()76．无票人员在车站候车室发生急病时，由铁路部门负责处理。()77．暂存物品需包装良好，箱袋必须加锁，车站对包装不良物品，应不予存放。()78．车站进行检票作业时，先团体，后重点，再一般旅客。()79．持有效客票的旅客可从任何通道进、出站。（）

80．因误售、误购或误乘需送回时，承运人应免费将旅客送回。()

二、铁路客运员初级练习题答案 (一)选择题

1．d 2．b 3．c 4．d 5．d 6·a 7 c 8．d 9．a 10．d 11．c 12．b 13．c 14．b 15．d 16．d 17．b 18．c 19．d 20．c 21．d 22．a 23．d 24．c 25．c 26．a 27．a 28．b 29．d 30．c 31．c 32．c 33．c 34．a 35．c 36．a 37．d 38．a 39．c 40．d 41．b 42．a 43．a 44．d 45．d 46．a 47．b 48．a 49．b 50．d 51．d 52．a 53．c 54．d 55．d 56．d 57．d 58．a 59．b 60．c 61．b 62．c 63．d 64．b 65．c 66．d 67．c 68．c 69．d 70．a 71．b 72．b 73．c 74．a 75．c 76．d 77．b 78．b 79．b 80．c 81．b 82．b 83．d 84．b 85．b 86．d 87．b 88．b 89．d 90．b 91．b 92．d 93．d 94．c 95．c 96．b 97．b 98．d 99．c 100．a 101．b 102．b 103．a 104．a 105．d 106．c 107．d 108．d

109．b 110．a 111．a 112．b 113．c 114．d 115．b 116．a 117．d 118．b 119．c 120．b 121．b 122．d 123．a 124．b 125．d 126．c 127．b 128．b 129．d 130．d 131．a 132．d 133．c 134．c 135．d 136．a 137．a 138．d 139．a 140．a 141．c 142．d 143．c 144．d 145．b 146．a 147．d 148．b 149．b 150．a 151．d 152．a 153．a 154．c 155．c 156．a 157．c 158．a 159．a 160．d 161．a 162．b 163．c 164．a 165．d 166．b 167．a 168．a 169．a 170．b 171．c 172．c 173．a 174．b 175．d 176．c 177．a 178．d 179．a 180．a 181．d 182．b 183．c 184．c 185．d 186．a 187．c 188．d 189．a 190．a 191．d 192．c 193．b 194．b 195．a 196．c 197．a 198．a 199．d 200．c 201．a 202．b 203．d 204．c 205．d 206．a 207．b 208．c 209．b 210．a 211．d 212．c 213．c 214．b 215．a 216．13 217．a 218．c 219．c 220．a 221．a 222．c 223．a 224．c 225．d 226．c 227．b 228．c 229．d 230．b 231．d 232．a 233．d 234．13 235．d 236．c 237．b 238．b 239．b 240．^ 241．b 242．c 243．c 244．a 245．a 246．b 247．c 248．d 249．b 250．b 251．b 252．f 253．b 254．a 255．d 256．b 257．b 258．c 259．b 260．a 261．c 262．a 263．d 264．日 265．d 266．c 267．c 268．a 269．d 270．ii 271．b 272．b 273．b 274．c 275．a 276．(277．d 278．c 279a 280．d 281．a 282．(283．d 284．a 285．a 286．d 287．c 288．(289．d 290．b 291．d 292．c 293．c 294．【 295．a，296．b 297．b 298．d 299．a 300．i(二)判断题

1．× 2．× 3．× 4．、√ 5．、√ 6．、√ 7．×8．、√ 9．x 10．x 11．x 12．x 13．× 14．× 15．× 16．、√ 17·× 18·× 19．、√ 20．、√ 21．、√ 22．× 23．× 24．、√ 25．、√ 26．、√ 27．× 28．、√ 29．× 30．、√ 31．× 32．× 33．、√ 34．、√ 35．× 36．、√ 37．、√ 38．、√ 39．×40．、√41．×42．× 43．×44．x 45．×46．x 47．、√48．x 49．、√ 50、√ 51．、√ 52．、√ 53．× 54．× 55．× 56．× 57．、√ 58．、√ 59．、√ 60．、√ 61．× 62．x 63．x 64．、√ 65．x 66．、√

67．、√ 68．、√ 69．x 70．x 71．x 72．x 73．× 74．x 75．、√ 76．、√ 77．√ 78．x 79．× 80．、√

第二部分中级工

一、铁路客运员中级练习题 (一)选择题

1．国家铁路营业站的启用、封闭和营业范围的变更经批准后，在()上公布。(a)《铁路客运运价里程表》(b)《铁路客货运输专刊》(c)《客运规章汇编》(d)《人民铁道》

2．国家铁路营业站的启用、封闭和营业范围的变更由()批准。(a)国务院(b)国务院铁路主管部门(c)铁路局(d)当地政府 3．《铁路旅客运输办理细则》由()负责解释。(a)国务院铁路主管部门(b)铁路局(c)铁路局客运部门(d)站、段

4．铁路车站、列车及与()有关人员在执行职务中的行为代表承运人。(a)经营(b)运营

(c)运输(d)客货运输

5．客票基本票价是以()的票价率为基础，按照规定的旅客票价里程区段，采取递远递减的办法确定的。

(a)人／m(b)人／10 m(c)人／100km(d)人／km 6．卷烟工商企业公务人员乘车跨地(市)携带业务用烟数量为().(a)100条(b)150条(c)200条(d)250条

7．退役伤残军人的“革命伤残军人证”由()签发。(a)中国人民解放军后勤部

(b)各省、自治区、直辖市民政部门(c)中华人民共和国民政部(d)所在地县级以上民政部门

8．()旅客必须在开车48 h以前办理改晚乘车签证手续。(a)团体(b)重点(c)学生(d)军人

9．月度站台票的式样和价格由()自定。(a)铁路局(b)省物价部门

(c)车站(d)国务院铁路主管部门

10．旅客要求变径符合使用原票乘车的规定时，可在原票背面注明()，加盖站名戳，凭原票乘车。

(a)变更经由××线(b)变更经由××站(c)变更经由××局(d)变更经由××车

11．行李、包裹货签上的内容应清楚、准确，并与()相应的内容一致。(a)行李票(b)包裹票

(c)托运单(d)行李、包裹交接证

12．根据行李、包裹运输合同押运包裹的押运人，凭()乘车。(a)包裹票(b)客运记录

(c)行李、包裹装卸交接证(d)车票

13．旅客携带动物乘车，到站发现时应按该件全部重补收()四类包裹运费。

(a)始发站至下车站(b)上车站至列车终到站(c)上车站至下车站(d)发现站至下车站 14．托运()必须派人押运。

(a)军犬(b)彩电(c)音响(d)冰箱 15．因()产生退票时，应收退票费。(a)卧铺重号(b)线路中断

(c)误售车票(d)旅客伤、病不能继续旅j 16．()不能购买学生票。(a)新生入学(b)小学生(c)应届毕业生(d)转学 17．动车组列车()。

(a)只售二等座车学生票，票价为全价票

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找