**铁路旅客运输规章复习资料**

**一、单选题**

1. 《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（A），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2m外

1. 《铁路旅客运输安全检查管理办法》所称安全检查，是指为了保证铁路旅客运输安全，（c）依法对旅客携带品的检查。

A、客运部门 B、铁路公安和地方政府

C、铁路部门 D、公安和客运员

1. 《铁路旅客运输办理细则》中规定，代用票事由栏填写略语有（c）项，其中“不符”是指（）不符。

A、17；乘车日期、车次、径路 B、18；乘车日期、车次、票价

C、18；乘车日期、径路、车次 D、19；乘车日期、径路、车次

1. 为了维护铁路旅客运输的正常秩序,保护铁路旅客运输合同各方当事人的合法权益,依据（A）制定本规程。

A、《中华人民共和国铁路法》 B、《中华人民共和国劳动法》

C、《中华人民共和国民法通则》 D、《中华人民共和国宪法》

1. 起运地承运人依据《客规》订立的旅客运输合同对所涉及的（A）具有同等约束力。

A、铁路部门 B、承运人 C、旅客 D、旅客及货主

1. 《中华人民共和国刑法》规定,铁路职工违反规章制度,致使发生铁路运营安全事故,造成严重后果的,处（B）。

A、1年以下有期徒刑或拘役 B、3年以下有期徒刑或拘役

C、5年以下有期徒刑或拘役 D、7年以下有期徒刑或拘役

1. 《铁路旅客运输服务质量规范》分为：（A ）两部分。

A、车站、列车 B、高铁车站、普速车站、

C、高铁车站、列车、普速车站 D、列车、普速车站

1. 《铁路旅客运输服务质量规范》规定，给旅客造成损失或发生旅客意外伤害时，要本着对旅客负责的态度，以（D）的原则，按规定及时妥善处理。

A、实事求 B、以人为本

C、公平、合理 D、公正、诚实、守信

1. 《铁路旅客运输服务质量规范》规定，乘务人员对消防器材应做到（A）。

A、知位置、知性能、会使用 B、知位置、知作用、会操作

C、知位置、知用途、会操作 D、知位置、知用途、会报警

1. 《铁路旅客运输服务质量规范》规定，列车到站前，车站工作人员及时（　A　），提前到岗，做好接车准备。

A、通告车次、停靠站台、股道 B、售票

C、清理站台和股道 D、检票

1. 《铁路旅客运输服务质量规范》规定，根据需求为特殊重点旅客提供帮助，有服务，（ D）。

A、有登记、有通报 B、有通报

C、有交接 D、有交接、有通报

1. 《铁路旅客运输服务质量规范》规定，实行实名制验证，核验车票、（C ）、旅客的一致性。

A、身份证原件 B、驾照

C、有效身份证原件 D、户口簿

1. 《铁路旅客运输规程》改签：旅客变更乘车日期、车次、（A）时需办理的签证手续。

A、席（铺）位 B、座别

C、铺别 D、径路

1. 《铁路旅客运输规程》等级：同等距离以承运人提供的（B）不同确定。

A、设备条件 B、乘车条件 C、硬件设施 D、乘车环境

1. 《铁路旅客运输规程》第二十五条规定，通票的有效期按乘车里程计算，自指定乘车日起至有效期最后一日的（A）时止。

A、24.0 B、12.0 C、1.0 D、0.0

1. 《铁路旅客运输规程》规定，动车组：指运行速度在（A）及以上的列车。

A、200公里 B、250公里 C、300公里 D、350公里

1. 《铁路旅客运输规程》规定，客运记录：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、收货人之间需记载某种事项或车站与列车之间办理业务交接的（B）。

A、凭证 B、文字凭证 C、收据 D、条件

1. 《铁路旅客运输规程》第五十一条规定，乘坐动车组列车杆状物品不超过（A）厘米。

A、130.0 B、160.0 C、180.0 D、200.0

1. 《铁路旅客运输规程》第一条规定，为了维护铁路旅客运输的正常秩序，保护铁路旅客运输合同各方当事人的合法权益，依据（A）制定本规程。

A、《中华人民共和国铁路法》 B、《劳动法》

C、《行车组织规则》 D、《铁路技术管理规程》

1. 《铁路旅客运输规程》第三十五条规定，旅客在（A）办理改签时，改签后的车次票价高于原票价时，核收票价差额；改签后的车次票价低于原票价时，退还票价差额。

A、发站 B、中途站 C、中转站 D、折返站

**二、多选题**

21.《铁路旅客运输服务质量规范》车站部分规定了铁路车站运输（ ）服务质量要求。  
A、货物  
B、行李  
C、包裹  
D、旅客  
答案：BCD

22.《铁路旅客运输服务质量规范》规定，车站服务质量规范分为（ ）。  
A、高铁车站、普速车站  
B、高铁车站、普速大型车站、普速中型  
C、高铁小型、普速大型、  
D、高铁中型及以上、普速中型、普速小型  
答案：CD

23.《铁路旅客运输服务质量规范》规定，列车销售无包装直接食用的食品时有（ ）措施，加盖洁净、消毒合格的苫布（盖），不徒手接触食品  
A、防蝇  
B、防灰  
C、防潮  
D、防尘  
答案：AD

24.《铁路旅客运输服务质量规范》规定，旅客问讯时，面向旅客站立（售票员、封闭式问讯处工作人员办理业务时除外），（ ），回答准确，解释耐心。  
A、目视旅客  
B、有问必答  
C、边走边答  
D、有问有答  
答案：AB

25.《铁路旅客运输服务质量规范》规定，对重点旅客（ ）。  
A、优先购票  
B、优先进站  
C、优先检票上车  
D、优先购买站台票  
答案：ABC

26.《铁路旅客运输规程》适用于中华人民共和国境内的铁路（ ）公共运输。  
A、旅客 B、包裹 C、行李 D、超限货物  
答案：ABC

27.《铁路旅客运输规程》承运人：与（ ）签有运输合同的铁路运输企业。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承运人。  
A、旅客 B、托运人 C、收货人 D、押运人  
答案：AB

28.《铁路旅客运输规程》改签：旅客变更（ ）时需办理的签证手续。  
A、乘车日期 B、车次 C、发到站 D、席（铺）位  
答案：ABD

29.《铁路旅客运输规程》客运记录：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、收货人之间需记载某种事项或（ ）之间办理业务交接的文字凭证。  
A、上级 B、车站 C、列车D、单位  
答案：BC

30.《铁路旅客运输规程》以上、以下、以前、以后、（ ）：均含本数。  
A、以内 B、以外 C、超过 D、不够  
答案：AB

**三、简答题（共40分）**

1、铁路旅客运输组织研究的主要内容有哪些？（10分）

①铁路客运设备及其运用；②铁路客流预测方法及客流计划的编制；③旅客列车的运行组织；④客运站工作组织；⑤旅客列车的乘务工作组织；⑥行李和包裹的运输组织；⑦市郊铁路旅客运输组织等。

2.《铁路旅客运输规程》中规定哪些物品不得带入车内？

1. 国家禁止或限制运输的物品；
2. 法律、法规、规章中规定的危险品、弹药和承运人不能判明性质的化工产品；
3. 动物及妨碍公共卫生（包括有恶臭等异味）的物品；
4. 能够损坏或污染车辆的物品；
5. 规格或重量超过《铁路旅客运输规程》规定的物品。

3、遇到在发车前旅客因抢占座位、行李架发生争执的，动车组列车应该如何处理？（10分）

1. [乘务员](https://wenwen.sogou.com/s/?w=%E4%B9%98%E5%8A%A1%E5%91%98&ch=ww.xqy.chain" \t "https://wenwen.sogou.com/z/_blank)先安抚旅客并简单了解事情的起因，同时报告[乘警](https://wenwen.sogou.com/s/?w=%E4%B9%98%E8%AD%A6&ch=ww.xqy.chain" \t "https://wenwen.sogou.com/z/_blank)长和[列车长](https://wenwen.sogou.com/s/?w=%E5%88%97%E8%BD%A6%E9%95%BF&ch=ww.xqy.chain" \t "https://wenwen.sogou.com/z/_blank)。
2. 尽可能为旅客调整座位，协助旅客妥善放置好随身物品，调解、缓解旅客间的矛盾，注意语言技巧，减少对周围旅客的影响，
3. 对继续旅行的旅客，乘务员和乘瞀要在列车途中加强监控，以避免矛盾再次激发。
4. 乘务员提供优质的服务，比照重点旅客照顾，消除旅客不愉快的记忆，缓解矛盾。
5. 铁路旅客运输服务的特点是什么（10分）

满足旅客旅行的需要，安全、迅速、准确地输送旅客和附带的行李、包裹、邮件，并使旅客在旅途中感到舒适和得到文化、生活上的良好服务。[铁路旅客运输](https://wenwen.sogou.com/s/?w=%E9%93%81%E8%B7%AF%E6%97%85%E5%AE%A2%E8%BF%90%E8%BE%93&ch=ww.xqy.chain" \t "https://wenwen.sogou.com/z/_blank)利用铁路[旅客列车](https://wenwen.sogou.com/s/?w=%E6%97%85%E5%AE%A2%E5%88%97%E8%BD%A6&ch=ww.xqy.chain" \t "https://wenwen.sogou.com/z/_blank)将旅客及携带的行李、包裹从其出发站安全、舒适地运送到到达站的全过程的业务和服务工作。是我国当前旅客运输的主要形式。形成铁路旅客的基本条件是旅行者及其持购的铁路车票。

铁路旅客分直通客流、管内客流和市郊客流，并分别开行不同标准的列车。旅客运输的规模及性质反映着工农业发展情况和人民物质、文 化生活的水平。