

贵州省 2023 年 4 月高等教育自学考试

铁路旅客运输

(课程代码 04453)

样卷

注意事项:

1. 本试卷分为两部分, 第一部分为选择题, 第二部分为非选择题。
2. 应考者必须按试题顺序在答题卡(纸)指定位置上作答, 答在试卷上无效。
3. 涂写部分、画图部分必须使用 2B 铅笔, 书写部分必须使用黑色字迹签字笔。

第一部分 选择题 (共 34 分)

一、单项选择题: 本大题共 10 小题, 每小题 2 分, 共 20 分。在每小题列出的备选项中只有一项是最符合题目要求的, 请将其选出。

1. 旅客运输业的性质属于
A. 第一产业
B. 第二产业
C. 第三产业
D. 第四产业部门
2. 一定时期内, 全路、铁路局或车务段, 车站正点发出的旅客列车次数在发出旅客列车总次数中所占的比重称之为
A. 旅客列车始发正点百分率
B. 旅客列车始发正点率
C. 旅客列车正点百分率
D. 旅客列车正点率
3. 服务质量问题属于违反《铁路法》规定多收取票款, 根据情节严重的, 物价行政机关可以采取
A. 刑事责任处理
B. 行政责任处理
C. 民事责任处理
D. 对旅客的处理
4. 客运服务部门推行标准化活动的总称, 是客运部门制定、发布服务标准, 贯彻、落实、实施标准, 不断完善服务标准的全过程是指
A. 标准
B. 服务标准

- C. 标准化
D. 服务标准化
5. 认识的入口和开端, 没有感觉便不会有比较高级和复杂的知觉、表象和思维是
A. 心理
B. 感觉
C. 知觉
D. 反映
6. 人自觉地确定目的并支配其行动以实现预定目的心理过程就是
A. 意志
B. 情感
C. 能力
D. 观察
7. 一个法律的名称, 一个品牌或品牌的一部分经政府有关部门审查注册登记后, 获得使用权、禁止权、转让权和许可使用权等权限, 称为
A. 品牌
B. 名牌
C. 商标
D. 服务
8. 服务机构建立自己的理念并用理念来规范服务人员的心态和行为
A. 提供新服务
B. 树立新理念
C. 服务理念化
D. 服务宗旨
9. 公共关系活动的出发点
A. 真实
B. 实事求是
C. 真诚
D. 事实
10. 客运服务人员必须具备所需要的专业知识、专业能力及服务技巧是指
A. 专业能力
B. 熟知专业知识
C. 注重礼仪
D. 能力

二、多项选择题: 本大题共 7 小题, 每小题 2 分, 共 14 分。在每小题列出的备选项中至少有两项是符合题目要求的, 请将其选出, 错选、多选或少选均无分。

11. 铁路运输产品的质量指标
A. 旅客安全指标
B. 列车正点指标
C. 方便性指标
D. 舒适性指标
E. 服务工作指标
12. 服务质量问题的法律免责条件
A. 不可抗力
B. 法律特别规定
C. 自然灾害
D. 合同约定其他免责条件
E. 其他原因
13. 在《铁路旅客运输服务质量标准---车站》的主要内容中, 车站的设施设备包括
A. 售票处
B. 候车室
C. 行包房
D. 站房、站台

- E. 站前广场
14. 全面质量管理方法有
- | | |
|-------------|---------|
| A. PDCA 循环法 | B. 排列图法 |
| C. 因果图法 | D. 图表法 |
| E. 矩阵分析法 | |
15. 高铁旅客的动机
- | | |
|--------|--------|
| A. 求速度 | B. 求便利 |
| C. 求新奇 | D. 求舒适 |
| E. 求质量 | |
16. 铁路旅客运输服务有形展示的类型
- | | |
|---------|---------|
| A. 服务环境 | B. 沟通信息 |
| C. 服务价格 | D. 公共信息 |
| E. 形象信息 | |
17. 铁路客运公共关系对企业的作用
- | | |
|---------|---------|
| A. 环境监测 | B. 决策支持 |
| C. 宣传引导 | D. 沟通协作 |
| E. 全员教育 | |

第二部分 非选择题（共 66 分）

三、填空题：本大题共 5 小题，每小空 1 分，共 10 分。

18. 铁路运输产品的特点：无形性_____、_____。
19. 《铁路旅客运输服务质量标准---车站》的主要内容：_____、_____ 人员素质、设施设备等。
20. 客运服务质量的影响因素_____、_____、软件。
21. 在客运服务人员基本服务技巧中，“听”的技巧主要包括_____、_____、要有诚心。
22. 铁路运输公共关系的三大构成要素_____、_____、公众。

四、名词解释题：本大题共 4 小题，每小题 3 分，共 12 分。

23. 服务期望
24. 客运服务礼仪

25. 企业文化的内涵
26. 服务标准化

五、简答题：本大题共 5 小题，每小题 6 分，共 30 分。

27. 简述铁路旅客运输的特点。
28. 简述列车服务作业标准化的主要内容。
29. 简述质量保证体系的基本内容。
30. 简述车站服务技能技巧的主要内容。
31. 简述铁路客运企业公共关系的原则。

六、论述题：本大题共 1 小题，每小题 14 分，共 14 分。

32. 高铁动车在旅行途中遇到晕倒旅客，动车组列车该如何处理？