

贵州省 2023 年 10 月高等教育自学考试

铁路旅客运输

(课程代码 04453)

答卷注意事项:

1. 请考生必须在答题卡上作答。答在试卷和草稿纸上的无效。
2. 第一部分为选择题。必须对应试卷上的题号使用 2B 铅笔将“答题卡”的相应代码涂黑。
3. 第二部分为非选择题。必须按试题顺序注明大、小题号(大题号只写一次),使用 0.5 毫米黑色字迹签字笔作答。
4. 必须在答题区内作答,超出答题区无效。

第一部分 选择题 (共 30 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. 客运服务部门推行标准化活动的总称就是
A. 服务标准 B. 标准化
C. 服务标准化 D. 标准
2. 旅行距离跨及两个及其以上铁路局集团的客流为
A. 管内客流 B. 直通客流
C. 普通旅客列车 D. 快速行邮列车
3. 随着市场从卖方市场向买方市场的转变,企业提供给市场的产品概念也发生了变化。从核心产品的层次上说旅客运输产品就是
A. 无形产品 B. 旅客选择换乘
C. 购票 D. 旅客的位移
4. 制定新老兵运输方案时,始发、中转铁路局,要根据新老兵乘车计划最终到站,尽

可能地组织

- A. 管内运输 B. 直通运输
C. 市郊运输 D. 专项运输
5. 多数客流进站的流程是:到站—问询—购票—托运行李—候车—检票—上车,这就是
A. 特殊客流流线 B. 市郊客流流线
C. 普通客流流线 D. 贵宾客流流线
6. 新老兵运输计划中,经过审批下达的运输计划一般不得变更,特殊情况确需要变更的应当于始乘日提出申请的天数为
A. 3 天 B. 4 天
C. 10 天 D. 5 天
7. 我国铁路大多采用的旅客列车乘务组的乘务制度是
A. 轮乘制 B. 包乘制
C. 乘务制 D. 不确定
8. 问讯处服务工作的文字解答应做到
A. 有问必答 B. 答必正确
C. 通俗易懂 D. 百问不厌
9. 对于服务质量反映的内部处理主要以 () 为主
A. 教育 B. 道歉
C. 学习 D. 罚款
10. PDCA 循环中“D”指的是
A. 处理 B. 计划
C. 执行 D. 检查

二、多项选择题:本大题共 5 小题,每小题 2 分,共 10 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. 通称客流的是
A. 旅客流量 B. 流向

- C. 流程
D. 流时
E. 旅行目的
12. 服务质量问题的分类
A. 服务质量的反映
B. 服务质量的差错
C. 服务质量事故
D. 服务本质
E. 服务质量的条件
13. 铁路客运服务质量综合评价体系
A. 快速行动
B. 旅客满意度
C. 旅客投诉
D. 新闻媒体曝光
E. 内部监督检查
14. 旅客运输工作主要指标中,属于数量指标的有
A. 发送旅客人数
B. 旅客周转量
C. 旅客运输密度
D. 旅客列车车底需要数
E. 行李包裹责任事故件数
15. 旅客对客运服务的评价包括
A. 服务基本环境
B. 服务人员素质
C. 服务补救水平
D. 速度
E. 重量

第二部分 非选择题 (共 70 分)

三、填空题:本大题共 10 空,每空 1 分,共 10 分。

16. 影响客运服务质量的因素有人员、_____、_____等等。
17. 服务信息是指直接为旅客旅行提供服务帮助的有关信息。主要包括:_____, _____、旅行常识、行包托运须知等。
18. 服务的本质是_____和_____。
19. 铁路客运服务的设施设备有售票处、_____, _____、广播室等等。

20. 旅客位移模式由三部分构成,包括_____, _____、终到地。

四、名词解释题:本大题共 5 小题,每小题 3 分,共 15 分。

21. 能力。
22. 服务理念。
23. 企业文化。
24. 服务补救。
25. 标准化。

五、简答题:本大题共 5 小题,每小题 6 分,共 30 分。

26. 何谓旅客服务的期望?
27. 铁路旅客服务中,执行服务标准的重要性包括哪些?
28. 旅客运输服务的补救措施?
29. 服务质量问题主要分哪几类?
30. 服务理念的“创新”内容包括哪些?

六、论述题:本大题共 1 小题,共 15 分。

31. 试论述旅客满意度测评的步骤。