

新余新兴产业工程学校 2023~2024 学年第一学期期末考试卷

课程名称： 铁路旅客运输服务 试卷类型： A 卷 考试方式： 闭卷
适用范围： 22 级 铁路运输管理 专业 所有 班 印刷份数： 40 份

题号	一	二	三	四	总分
得分					

一、选择题（每题 2 分，共 20 分）

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

- 1.属于第（ ）产业的铁路旅客运输业是从事旅客运输的物质生产部门，其产品是使旅客完成空间上的位移。
- A 一 B 二 C 三 D 四
2. 开车时间前 30s,打响开车铃，铃声时长（ ）。
- A 5 秒 B 10 秒 C 15 秒 D 20 秒
3. 客运监察在执行公务时原则上不得少于（ ）名，须出示“客运监察证”。
- A 2 B 3 C 4 D 5
4. 人获得知识或运用知识的过程开始于（ ）。
- A 能力与人格 B 情绪与情感 C 感觉与知觉 D 思维与语言
5. （ ）就是旅客根据其需要或期望是否被满足而对旅客运输服务进行的评价，没能满足需要和期望的旅客运输服务导致了不满意；超出需要和期望水平的旅客运输服务导致喜出望外。
- A 旅客群体心理 B 旅客期望 C 旅客服务质量 D 旅客满意

6. （ ）是一个人所经历的事物在人脑中的反应，是人脑积累经验的功能表现。
- A 感觉 B 理解 C 注意 D 记忆
7. （ ）是指因心理、精神原因而非生理躯体原因导致无精打采、懒散无力，使反应速度、灵活性和准确度降低的心理机能消极状态。
- A 病理性疲劳 B 生理性疲劳 C 心理疲劳 D 视觉疲劳
- 8.动车组中途站站停时间短，为确保旅客安全，有序乘降，防止将下车旅客拉过站，在列车始发后 5min 和中途站到站前（ ）min 进行广播宣传、提示。
- A 5 B 10 C 15 D 20
9. （ ）主要有列车时刻表、票价表、旅行常识、行包托运须知等。
- A 公共信息 B 服务信息 C 形象信息 D 便民信息
- 10.旅客运输的生产流程为：购票—进站候车—上车--（ ）—下车—出站。
- A 运行 B 检票 C 服务 D 检查

二、填空题（每题 2 分，共 20 分）

- 1.铁路客运的劳动对象是_____。
- 2.旅客运输产品的特点是_____、_____、_____。
- 3.旅客运输产品的质量特性包括_____、_____、_____、_____、_____和_____。
- 4.服务质量问题的法律责任主要有三种：_____、_____、_____。
- 5.铁路旅客运输坚持“人民铁路为人民”的服务宗旨、树立_____的服务理念。
- 6.安全方面坚持_____的原则。
- 7.目前，旅客列车服务质量标准划分为_____、_____、_____三个等级。

8.旅客满意度分别分为：_____、_____、_____、_____、_____。
等五个级别。

9.人的心理可分为：_____和_____

10.客运服务能力包括：_____；_____；_____和_____。

三、简答题（每题 5 分，共 20 分）

1.简述铁路旅客运输服务质量的“三全”管理。

2. 简述 QC 小组的作用。

3 简述学习铁路旅客服务心理的意义。

4.简述处理旅客投诉的对策。

四、综合题（每题 10 分，共 20 分）

1.旅客运输产品的质量特性有哪些？

2. 简述旅客运输服务的分类。