

试卷代号:2632

座位号

国家开放大学(中央广播电视大学)2016年秋季学期“开放专科”期末考试

城市轨道交通客运组织 试题

2017年1月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(每小题2分,共20分,将正确答案选项的字母填入题目中的括号内)

- 客流预测可分为()、运输方式运量预测、平均运程预测、到发运量预测等。
 - 预测方法
 - 区域预测
 - 国家预测
 - 预测目的
- ()地铁始建于1967年1月1日,1969年10月1日第一条地铁线路建成通车,成为我国第一个拥有地铁的城市。
 - 北京
 - 大连
 - 广州
 - 天津
- ()是对运输计划期间轨道交通线路客流的规划。
 - 客流计划
 - 行车计划
 - 车辆配备计划
 - 列车交路计划
- 列车运行到终点站或在短交路和长短交路情况下运行到中间折返站需要进行()。
 - 检修作业
 - 进站作业
 - 折返作业
 - 出站作业

12. 屏蔽门的控制方式分为()和就地级控制。

- A. 应急级
- B. 系统级
- C. 站台级
- D. 固定级
- E. 滑动级

13. 城市轨道交通乘客的需求可概括为()地到达目的地。

- A. 管理
- B. 快速
- C. 舒适
- D. 经济
- E. 安全

14. 城市轨道交通车站有很多不同的分类,按车站的运营功能不同可分为()。

- A. 始发(终到)站
- B. 编组站
- C. 中间站
- D. 区间站
- E. 换乘站

15. 目前国内一般采用()组合方式的价格表作为城市轨道交通路网的基本价格表。

- A. 区域
- B. 一票制
- C. 混合票制
- D. 区段
- E. 折扣优惠

得 分	评卷人

三、判断题(每小题 2 分,共 20 分,将正确答案填入题目后的括号内,正确打“√”,错误打“×”)

16. 早期地铁站台多为岛式站台,现在较多选择的是侧式站台。()

17. 客流可以是预测客流,也可以是实际客流。()

18. 在一定的客流量情况下,采用缩短行车间隔时间,而不增加列车编组辆数的办法也能达到一定的运能。但在行车密度已经很大的情况下,为满足增长的客流需求,增加列车编组辆数往往是实际采用的措施。()

19. 地铁突发公共事件的处理一般应遵循“先救人,后救物;先全面,后局部”的原则。()

20. 对于车站场地较小,不同时段의进出站客流走向明显时,宜采用单向门式检票机。

()

21. 车票在运送途中,一律不能放在上锁的票箱或封闭手推车内。()

22. 运营公司应该设法从运营中尽可能多地获得收入。达到这个目的唯一办法就是使自己的运营更好地适应不同的顾客需求,以便吸引更多的乘客。()

23. 正线列车或其他行车设备发生故障时,司机应及时报告行车调度员,报告故障车次、故障时间、故障现象以及处理结果。()

24. 列车始发正点率是反映系统工作和服务水平的一个综合性指标。保证列车始发正点,是保证按图行车的关键。始发正点率越高越好。()

25. 客运收入和运营成本属于经济指标。()

得分	评卷人

四、名词配伍(每小题 3 分,共 15 分,将相应名词解释的字母填入对应的括号内)

26. 客运组织()

27. 转向架()

28. 自动导向交通系统()

29. 全日行车计划()

30. 城市轨道交通()

A. 是指置于车体与轨道之间,用来牵引和引导车辆沿轨道方向行驶和承受与传递来自车体及线路的各种载荷并缓和其动力作用,它是保证车辆运行平稳的关键部件。

B. 是指通过合理布置客运有关设备、设施以及对客流采取有效分流或引导措施来组织客流运送的过程,其工作的核心是保证客流运送的安全,保持客流运送过程的畅通,减少拥挤及保证大客流发生时及时疏散。

C. 是指营业时间内各个小时开行的列车对数计划,它规定了轨道交通线路的日常作业任务,是科学组织乘客运送的方法。

D. 是指采用轨道导向运行的城市公共客运交通系统。

E. 是指在运行方式上,将传统的钢轮——钢轨系统改变为橡胶——混凝土(或钢板)系统的交通系统,简称 AGT。

得 分	评卷人

五、问答及分析题(每题 15 分,共 30 分)

31. 在城市轨道交通系统运营过程中,要对客流动态实行经常的监督和系统分析,掌握客流现状与变化规律。因此,请结合实际谈谈客流有哪些主要变化,进行客流分析有什么意义。

(15 分)

32. 简述售票员工作的主要内容、相关规定及工作流程。(15 分)

试卷代号:2632

国家开放大学(中央广播电视大学)2016年秋季学期“开放专科”期末考试

城市轨道交通客运组织 试题答案及评分标准

(供参考)

2017年1月

一、单项选择题(每小题2分,共20分,将正确答案选项的字母填入题目后的括号内)

- | | | | | |
|------|------|------|------|-------|
| 1. B | 2. A | 3. A | 4. C | 5. A |
| 6. B | 7. C | 8. D | 9. B | 10. A |

二、多项选择题(每小题3分,共15分,将正确答案选项的字母填入题目中的括号内,多选少选不得分)

- | | | | | |
|--------|--------|----------|---------|--------|
| 11. AB | 12. BC | 13. BCDE | 14. ACE | 15. AD |
|--------|--------|----------|---------|--------|

三、判断题(每小题2分,共20分,将正确答案填入题目后的括号内,正确打“√”,错误打“×”)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 16. × | 17. √ | 18. √ | 19. √ | 20. × |
| 21. × | 22. √ | 23. √ | 24. √ | 25. √ |

四、名词配伍(每小题3分,共15分,将相应名词解释的字母填入对应的括号内)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 26. B | 27. A | 28. E | 29. C | 30. D |
|-------|-------|-------|-------|-------|

五、问答及分析题(每题15分,共30分)

31. 在城市轨道交通系统运营过程中,要对客流动态实行经常的监督和系统分析,掌握客流现状与变化规律。因此,请结合实际谈谈客流有哪些主要变化,进行客流分析有什么意义。

(15分)

(1)客流主要变化。(8分)

①小时客流量在一日内的变化。小时客流量是用以确定城市轨道交通出入口、通道等设备容量的基础数据,尤其是在计算全日行车计划和车辆配备计划时。小时客流量的分析不准,也会给行车、乘降工作带来不利影响。

②全日客流量在一周内的变化。由于人的活动规律是以周为循环的,全日客流量在一周之内呈有规律性的变化。从运营经济性考虑,应根据不同的客流量在一周内实行不同的全日行车计划。

③客流的不均衡性。一是上下行客流的不均衡；二是断面客流的不均衡；三是分时客流的不均衡。根据客流不均衡性的特点,运营部门要做好合理安排。

④客流量的其它变化。

首先是客流量的季节性变化,旅游旺季,由于城市中流动人口的增加,会给轨道交通系统带来较大的运输压力。

此外,在节假日、逢到举行重大政治、商务集会或文体活动,以及一些经济因素等都会引起有关轨道交通线路的客流量激增。轨道交通运营部门要针对某些作业组织环节、某些设备的运用方案作出局部性的调整措施,以适应一定时期的客流特征。

还应该看到,轨道交通的各停车点的乘降客流量也是不均衡的。此外新的交通设施投入运营,新的居住区形成规模等,又会使上述的不均衡增加了起伏波动性。这种客流性质的变化是客流分析的重点,因为客流的变化对轨道交通运营组织带来了新的要求。

(2)进行客流分析的意义。(3分)

城市轨道交通的客流是动态性质的,它因时因地而变化,在轨道交通系统运营过程中,对客流动态实行经常的监督和系统的分析,掌握客流现状与客流变化规律是轨道交通系统行车组织工作和客运组织工作得以顺利进行的前提。

(3)结合实际分析。(4分)

32. 简述售票员工作的主要内容、相关规定及工作流程。(15分)

(1)售票员工作的主要内容。(3分)

按规定处理客服中心的各项工作,完成票务报表的填写,按规定处理与乘客相关的票务事宜,完成上级布置的其它票务工作。

(2)售票员售票的相关规定。(9分)

①工作地点:各车站的客服中心或临时售票点。

②服务时间:车站客服中心对乘客的服务时间为营运开始至本站最后一班车开出的前5分钟。

③服务业务:问询、售票、充值、退票、验票、挂失、异常票务事务处理等。

(3)售票员工作主要流程。(3分)

一是准备售票;二是开窗售票;三是售票结束。

试卷代号:2632

座位号

国家开放大学(中央广播电视大学)2017 年春季学期“开放专科”期末考试

城市轨道交通客运组织 试题

2017 年 6 月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(每小题 2 分,共 20 分,将正确答案选项的字母填入
题目中的括号内)

1. 城市地铁列车在控制中心的统一组织指挥下,由列车()控制运行。
A. 控制系统
B. 自动控制系统
C. 交通管理部门
D. 铁路管理部门
2. ()是确定城市轨道交通系统建设规模的重要依据。
A. 需求预测
B. 供给预测
C. 发运量预测
D. 运输方式运量预测
3. 乘车系数法是一种以()和人均乘车次数来预测乘客发送量的方法。
A. 人口
B. 总人口
C. 劳动力
D. 人均数
4. 车站日常客流组织主要由进站客流组织、出站客流组织和()三部分组成。
A. 换乘客流组织
B. 大客流组织
C. 突发客流组织
D. 疏散客流组织
5. 在以时间间隔确定检修周期的情况下,根据每种检修级别的年检工作量和每种检修级别的检修停时,就可以推算()。
A. 运用车辆数
B. 备用车辆数
C. 列车定员数
D. 在修车辆数

6. ()工作是直接反映轨道交通系统运营管理水平的重要标志之一,也是反映城市文明程度的一个窗口。

- A. 客运服务
- B. 车辆管理
- C. 交通运输
- D. 安全保卫

7. ()是指乘客所使用的车票(主要是单程票),不足以支付所到达车站的实际车费时,须补交超程车费。

- A. 票务差错
- B. 车费
- C. 运价
- D. 超程处理

8. ()指的是每日列车运用过程,包括列车出车、列车正线运营、列车回库收车及列车场内检修及整备作业。

- A. 列车检修流程
- B. 列车运转流程
- C. 列车折返流程
- D. 列车整备流程

9. 对于城市轨道交通收费系统来说,车票的种类应尽量适应不同的顾客群体,在为乘客提供优质服务的同时,尽可能提高()的比例。

- A. 支付票款
- B. 人工售票
- C. 预先支付票款
- D. 上车购票

10. ()是指在一定时期内,正点到站的列车次数在到站列车总次数中所占的比重。

- A. 列车运行正点率
- B. 列车始发正点率
- C. 列车出发正点率
- D. 列车通过正点率

得 分	评卷人

二、多项选择题(每小题 3 分,共 15 分,将正确答案选项的字母填入题目中的括号内,多选少选不得分)

11. 21 世纪的城市轨道交通,以()舒适等功能吸引大中城市客运交通的 80%以上的客流。

- A. 高速
- B. 正点
- C. 低能耗
- D. 少污染
- E. 安全

12. 根据城市轨道交通系统规划与设计的不同阶段,需求分析与预测工作需要分为三个阶段,即()。

- A. 客流预测模式阶段
- B. 趋势外推客流预测模式阶段
- C. 城市轨道交通网络规划阶段
- D. 线路建设项目可行性研究阶段
- E. 线路建设项目总体设计阶段

13. 城市轨道交通自动售检票系统的特点主要表现在()。

- A. 提供信息支持
- B. 社会效益、提升形象
- C. 个性化、提高运行效率
- D. 强化安全管理
- E. 客流导向

14. 目前国内一般采用()组合方式的价格表作为城市轨道交通路网的基本价格表。

- A. 区域
- B. 一票制
- C. 混合票制
- D. 区段
- E. 折扣优惠

15. 城市轨道交通系统运营指标体系中的数量指标包括()断面客流量等。

- A. 客运量
- B. 平均乘距
- C. 客运周转量
- D. 客运密度
- E. 运营里程

得 分	评卷人

三、判断题(每小题 2 分,共 20 分,将正确答案填入题目前的括号内,正确打“√”,错误打“×”)

- ()16. 车站为高架设计,常见结构由下至上,一层为道路面、二层为集散厅、三层为站台,乘客由自动扶梯和电梯上下。
- ()17. 客流一般是指预测客流,而不是指实际客流。
- ()18. 乘客情况抽样调查有两种调查方式,即随车调查和站点调查。
- ()19. 地铁列车车厢里的车门紧急解锁手柄被拉下,需对其进行复位后,列车才能正常开出,否则将造成列车运行延误。
- ()20. 车票仅限于 AFC 专业人员、票务稽查人员、票务审核人员和车站职工借用。

- ()21. 正在进行检修作业的车辆,未经检修负责人同意,运转值班员不得擅自调动使用。
- ()22. 岛式站台的车站相对于侧式站台的车站容易将不同方向的客流分开,但不利于乘客的换乘,售检票设置较分散,不利于车站管理。
- ()23. 进入车站付费区的乘客均须持有单程票。
- ()24. 轨道交通企业根据目标市场的需要及乘客欲望、知觉与偏好的分析,来实现盈利这一唯一目标。
- ()25. 客运量与客运周转量的实质是不一样的。

得 分	评卷人

四、名词配伍(每小题 3 分,共 15 分,将相应名词解释的字母填入对应的括号内)

26. 城市轨道交通 ()
27. 城市轨道交通客流 ()
28. 大客流 ()
29. 车辆配备计划 ()
30. 城市轨道交通市场营销 ()

- A. 是指为完成全日行车计划而制定的车辆保有数安排计划。
- B. 是指单位时间内,线路上乘客流动人数和流动方向的总和。
- C. 是指采用轨道导向运行的城市公共客运交通系统。
- D. 是指经由交易过程来满足人们对客运服务的需要和欲望的一切活动。
- E. 是指车站在一时段集中到达的,客流量超过车站正常客运设施或客运组织措施所能承担的客流量时的客流。

得 分	评卷人

五、问答及分析题(共 30 分)

31. 简述城市轨道交通系统的主要类型。(15 分)
32. 当车站和列车出现异常时,需要将乘客从某一区域全部转移到另一区域,这种突发事件客流组织的方法是什么方法? 此时,车站和列车的行车值班员的主要工作内容是什么?(15 分)

试卷代号:2632

国家开放大学(中央广播电视大学)2017年春季学期“开放专科”期末考试

城市轨道交通客运组织 试题答案及评分标准

(供参考)

2017年6月

一、单项选择题(每小题2分,共20分,将正确答案选项的字母填入题目中的括号内)

- | | | | | |
|------|------|------|------|-------|
| 1. B | 2. A | 3. B | 4. A | 5. D |
| 6. A | 7. D | 8. B | 9. C | 10. A |

二、多项选择题(每小题3分,共15分,将正确答案选项的字母填入题目中的括号内,多选少选不得分)

- | | | | | |
|-----------|---------|-----------|--------|-----------|
| 11. ABCDE | 12. CDE | 13. ABCDE | 14. AD | 15. ABCDE |
|-----------|---------|-----------|--------|-----------|

三、判断题(每小题2分,共20分,将正确答案填入题目中的括号内,正确打“√”,错误打“×”)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 16. √ | 17. × | 18. × | 19. √ | 20. × |
| 21. √ | 22. × | 23. × | 24. × | 25. √ |

四、名词配伍(每小题3分,共15分,将相应名词解释的字母填入对应的括号内)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 26. C | 27. B | 28. E | 29. A | 30. D |
|-------|-------|-------|-------|-------|

五、问答及分析题(共30分)

31. 简述城市轨道交通系统的主要类型。(15分)

目前主要有五种类型:

1)城市地铁。城市地铁通常采用专用线路,没有平面交叉。线路除修建在地下隧道外,部分修建在地面或高架桥上。(3分)

2)轻轨系统。轻轨是从旧式有轨电车系统发展演变而来的。20世纪70年代以来,欧洲和北美的很多国家又对20世纪30年代后纷纷拆除的城市旧式有轨电车系统产生了浓厚兴趣,它们通过对旧式有轨电车系统的技术改造,建成了一种全新的轻轨系统。(3分)

3)独轨交通系统。独轨交通系统的发展有百年历史,独轨交通有噪声低、振动小、对城市的景观及日照等影响小,通过小半径曲线能力和爬坡能力强等优点。(3分)

4)自动导向交通系统。自动导向交通系统线路长度通常在5~15公里间,以双线为主,但也有环形单线和网状线路。自动导向交通系统列车运行采用自动控制,ATC系统按列车运行图集中调度,自动控制列车上的限速装置和驾驶装置,同时兼管车站作业。(3分)

5)市郊铁路系统。市郊铁路一般利用国家铁路干线进行市郊运输,主要承担城市功能的扩展,沟通城市中心边缘与市郊地区之间的联系。(3分)

32. 当车站和列车出现异常时,需要将乘客从某一区域全部转移到另一区域,这种突发事件客流组织的方法是什么方法?请结合实际谈谈,车站和列车的行车值班员的主要工作内容。

(15分)

1)这种突发事件客流组织的方法是清客的方法。(3分)

2)车站的行车值班员的主要工作内容:(4分)

行车值班员工作内容:通知各岗位员工车站停止服务,执行清客程序;通知地铁公安到现场维持秩序;做好乘客广播工作;按动自动售检票系统(AFC)紧急按钮,使闸机为常开状态,将自动售票机(TVM)和自动增值机(AVM)设为暂停服务状态;通过乘客咨询显示系统发布车站停止服务信息;关站后,执行节电照明模式。

3)列车的行车值班员的主要工作内容:(4分)

行车值班员工作内容:接到列车清客命令后,立即通知值班站长、厅巡和站台保安执行清客程序;通知地铁公安到现场维持秩序;做好乘客广播工作;通过乘客咨询显示系统发布相关服务信息;及时将清客完毕时间汇报行调。

4)结合实际分析。(4分)

试卷代号:2632

座位号

--	--

国家开放大学(中央广播电视大学)2017 年秋季学期“开放专科”期末考试

城市轨道交通客运组织 试题

2018 年 1 月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(每小题 2 分,共 20 分,将正确答案选项的字母填入题目中的括号内)

1. 发展城市轨道交通应围绕安全、高效、有序、经济和环保的要点,逐步使(),供求平衡,实现 21 世纪的可持续发展。
- A. 交通发展

B. 地铁建设加快

C. 经济结构合理

D. 交通结构合理
2. 全日分时最大断面客流量是确定()全日行车计划和车辆配备计划的基础数据。
- A. 高峰小时

B. 轨道交通系统

C. 行车秩序

D. 车站单向高峰
3. 列车定员数是列车编组辆数和车辆定员数的乘积。列车编组辆数是以()作为基本依据。
- A. 客流量

B. 最大断面的客流量

C. 每小时最大断面的客流量

D. 高峰小时最大断面的客流量
4. 车辆配备计划是为完成全日行车计划而制定的()安排计划。
- A. 运营车辆数

B. 在修车辆数

C. 车辆保有数

D. 备用车辆数
5. 客运组织工作的宗旨包括安全、()、迅速、便利、优质服务等。
- A. 热情

B. 准时

C. 文明

D. 舒适

13. 车站清客时行车值班员工作内容有()。
- A. 通知各岗位员工车站停止服务,执行清客程序
 - B. 做好乘客广播工作
 - C. 按动 AFC 紧急按钮,使闸机为常开,将 TVM 和 AVM 设为暂停服务
 - D. 通过乘客咨询显示系统发布车站停止服务信息
 - E. 关站后,执行节电照明模式
14. 车站监控系统由()组成。
- A. 车站计算机
 - B. 通讯控制器
 - C. 监视器
 - D. 紧急控制系统
 - E. 消防系统
15. ()是供轨道交通车辆与工程车辆整备作业、停放、保养、维修及清洗的场所。
- A. 车辆段
 - B. 列车发车
 - C. 车体
 - D. 出车
 - E. 停车场

得 分	评卷人

三、判断题(每小题 2 分,共 20 分,将正确答案填入题目前的括号内,正确打“√”,错误打“×”)

- ()16. 1978 年,国际公共交通联合会(UITP)在比利时布鲁塞尔召开的会议上,将在有轨电车基础上发展而成的中等运量的新型有轨电车交通方式统一名称,定为“轻轨交通”,缩写为 ERT。
- ()17. 轨道交通系统的客流是动态变化着的,并且这种动态变化是没有规律的。
- ()18. 当列车在折返站的出发间隔时间大于高峰小时的行车间隔时间时,须在折返线上预置一列列车进行周转,此时运用车辆数需相应减少。
- ()19. 侧式车站的上、下行线分布在站台的两侧,站台面积可以得到充分利用,乘客换乘方便。
- ()20. 为保证单程票的正常循环,运营单位会对单程票的使用作出一些限制。
- ()21. 列车正线运营主要由乘务员(列车司机)来完成。
- ()22. 一次性使用的车票基本上以单程票为主。

- ()23. 列车回库后技术统计工作由运转值班员负责。
- ()24. 列车在运营线路行驶过程中,由于外部因素影响而造成人身伤亡、设备损坏或影响列车运行的,不属于行车事故。
- ()25. 列车始发正点率是反映系统工作和服务水平的一个综合性指标。保证列车始发正点,是保证按图行车的关键。始发正点率越大越好。

得 分	评卷人

四、名词配伍(每小题 3 分,共 15 分,将相应名词解释的字母填入对应的括号内)

26. 客运量

()
27. 客流计划

()
28. 自动导向交通系统

()
29. 车体

()
30. 线路断面满载率

()
- A. 是指容纳乘客和乘务员驾驶的地方,又是安装与连接其他设备的基础。一般分为底架、端墙、侧墙和车顶等几个部分,有司机室和无司机室两种。
- B. 是指对运输计划期间轨道交通线路客流的规划,是全日行车计划、车辆配备计划和列车交路计划编制的基础。主要内容包括站间到发客流量,各站方向别上下车人数,全日、高峰小时和低谷小时的断面客流量,全日分时最大断面客流量等。
- C. 是指在走行方式上,将传统的钢轮——钢轨系统改变为橡胶——混凝土(或钢板)系统的交通系统,简称 AGT。
- D. 是指单位时间内,通常是早高峰小时,通过最大客流断面的车辆载客能力占高峰小时线路输送能力的百分数。
- E. 是指在一定时期(日、旬、月、年)内运送的全部乘客人数。

得 分	评卷人

五、问答及分析题(共 30 分)

31. 请结合实际谈谈客流调查的种类及主要内容。(15 分)
32. 请简要介绍城市轨道交通自动售检票系统的特点。(15 分)

试卷代号:2632

国家开放大学(中央广播电视大学)2017年秋季学期“开放专科”期末考试

城市轨道交通客运组织 试题答案及评分标准

(供参考)

2018年1月

一、单项选择题(每小题2分,共20分,将正确答案选项的字母填入题目中的括号内)

- | | | | | |
|------|------|------|------|-------|
| 1. D | 2. B | 3. D | 4. C | 5. B |
| 6. C | 7. B | 8. A | 9. B | 10. C |

二、多项选择题(每小题3分,共15分,将正确答案选项的字母填入题目中的括号内,多选少选不得分)

- | | | | | |
|----------|---------|-----------|----------|--------|
| 11. ABCD | 12. CDE | 13. ABCDE | 14. ABCD | 15. AE |
|----------|---------|-----------|----------|--------|

三、判断题(每小题2分,共20分,将正确答案填入题目中的括号内,正确打“√”,错误打“×”)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 16. × | 17. × | 18. × | 19. × | 20. √ |
| 21. √ | 22. √ | 23. √ | 24. × | 25. √ |

四、名词配伍(每小题3分,共15分,将相应名词解释的字母填入对应的括号内)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 26. E | 27. B | 28. C | 29. A | 30. D |
|-------|-------|-------|-------|-------|

五、问答及分析题(共30分)

31. 请结合实际谈谈客流调查的种类及主要内容。(15分)

轨道交通系统的客流调查种类主要有全面客流调查、乘客情况抽样调查、断面客流目测调查和节假日客流调查等。

1)全面客流调查。全面客流调查是一种全线客流的综合调查,通常也包含了乘客情况抽样调查。这种类型的客流调查时间长、工作量大、需要较多的调查人员,但在对调查资料进行整理、统计和分析的基础上,能对轨道交通系统的客流现状及客流规律有一个全面清晰的了解。全面客流调查有两种调查方式,即随车调查和站点调查。(3分)

2)乘客情况抽样调查。该项调查通过问卷方式进行,调查时间可选择在客流比较正常的运营时间段。(3分)

3)断面客流目测调查

这是一种经常性的客流抽样调查,根据需要,可选择一或二个断面进行调查,一般是对最大客流断面进行调查,调查人员用目测估计各车辆内的乘客人数。(3分)

4)节假日客流调查

这是一种专题性客流调查,重点对春节、元旦、国庆节、双休假日和若干民间节日期间的客流进行调查。调查的内容包括机关、学校、企业等单位的休假安排,都市旅游业、娱乐业的发展程度,城市居民生活方式的变化等等。该项调查一般是通过问卷方式进行。(3分)

5)结合实际分析。(3分)

32. 请简要介绍城市轨道交通自动售检票系统的特点。

1)提供信息支持(2分)

城市轨道交通自动售检票系统能够提供客流量、票务收入等统计信息,为城市轨道交通的运营、规划和管理决策提供信息支持。

2)提升形象(2分)

通过自动售检票系统,增加了城市轨道交通与乘客的操作交互性和乘客的主动性,良好的应用效果可以提升运营企业和所在地区的形象。

3)社会效益(2分)

一方面可通过城市轨道交通自动售检票系统形成对区域交通客流状况的调整,对社会生活产生影响;另一方面可通过自动化的设施影响人们的行为模式,克服票务工作中的舞弊行为。

4)个性化(2分)

城市轨道交通自动售检票系统为乘客设置了符合人体工程学的售票机和检票闸机,方便了乘客的购票和检票过程,同时提供符合地方特色的操作方式。

5)提高运行效率(2分)

城市轨道交通运营单位可根据自动售检票系统的客流信息及时调整运行组织,合理安排运能,提高运行效率。

6)强化安全管理(2分)

借助自动售检票系统付费区的封闭条件,可对乘客在车站内的行为进行管理。

7)客流导向(3分)

城市轨道交通自动售检票系统可方便地实现乘车路径和优惠票价管理,可以通过票价设定来为乘客提供导向性服务,实现柔性的乘客自主对出行路径或时段的选择,合理调整客流分布。

试卷代号:2632

座位号

--	--

国家开放大学(中央广播电视大学)2018年春季学期“开放专科”期末考试

城市轨道交通客运组织 试题

2018年7月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(每小题2分,共20分,将正确答案选项的字母填入题目中的括号内)

1. 独轨列车通常为4辆编组,由于受站台长度限制,最多为()辆编组。
A. 8
B. 7
C. 6
D. 5
2. 车站单向高峰小时客流量是确定车站出入口、楼梯、售检票设备数量,计算站台、楼梯、通道宽度和()的依据。
A. 流动人口数量
B. 车站设备
C. 上下行最大断面客流量
D. 配备车站定员
3. 客流计划以()资料作为编制基础,分步计算出各站上下车人数和断面客流量数据。
A. 站间小时客流量
B. 站间全天客流量
C. 站间到发客流量
D. 站间高峰客流量
4. 一等站高峰小时进出站总客流量在()。
A. 3万人次以上
B. 2~3万人次之间
C. 1~2万人次之间
D. 1万人次以下
5. 车站日常客流组织主要由进站客流组织、出站客流组织、()三部分组成。
A. 换乘客流组织
B. 大客流组织
C. 突发客流组织
D. 疏散客流组织

6. ()是经进、出站检票,严格按照实际乘坐距离长短(里程或乘坐车站数)并根据票价计费标准计算乘车费用。

- A. 单一票制
- B. 计程票制
- C. 混合票制
- D. 分区域(区间)计程制

7. 违章占有车票属于()。

- A. 一类违章
- B. 二类违章
- C. 三类违章
- D. 四类违章

8. ()是保证列车安全行驶所必不可少的装置,它安装在每辆车上,确保列车能在规定的距离内停车。

- A. 制动系统
- B. 屏蔽门
- C. 牵引系统
- D. 动力系统

9. 客运密度是指在一定时期内平均每千米运营线路所承担的()。

- A. 客运量
- B. 旅客总人数
- C. 客运周转量
- D. 运输总里程

10. 各种编组的列车在运营线路上行驶一个单程,不论是全程运行还是()折返,均按一列计算。

- A. 小交路
- B. 大交路
- C. 长交路
- D. 长短交路

得 分	评卷人

二、多项选择题(每小题 3 分,共 15 分,将正确答案选项的字母填入题目中的括号内,多选少选不得分)

11. 运行速度的高低与运价、乘坐舒适度密切相关。在城市轨道交通领域,它有着一定的优越性,这是由于它的()和较高的运营速度所决定的。

- A. 大运量
- B. 小运量
- C. 高成本
- D. 低成本
- E. 稳定性

12. 全日行车计划是根据()等综合考虑编制的。

- A. 列车定员人数
- B. 车辆满载率
- C. 全日分时最大断面客流量
- D. 服务水平
- E. 车辆配置情况

13. 车站全部自动售检票设备故障一般是指车站的()全部无法使用。
- A. 自动售票机
B. 自动增值机
C. 自动验票机
D. 票务处理机
E. 闸机
14. 列车回库收车工作流程,分为接车及回库作业,其中回库作业可细分为()。
- A. 列车入库
B. 回库检查及收车
C. 司机退勤
D. 接车作业
E. 交车作业
15. 城市轨道交通自动售检票系统的特点主要表现在()。
- A. 提供信息支持
B. 社会效益、提升形象
C. 个性化、提高运行效率
D. 强化安全管理
E. 客流导向

得 分	评卷人

三、判断题(每小题 2 分,共 20 分,将正确答案填入题目前的括号内,正确打“√”,错误打“×”)

- ()16. 轻轨线路大多是单线,但支线、短程区间或道路用地较为紧张的地段也有设计为双线的情况。
- ()17. 车站票务报表填写发生错误时,更改数字必须用“签字更正法”。
- ()18. 在线路各区段客流量不均衡情况下,可以采用以大交路为主,小交路为辅的列车交路计划。
- ()19. 城市轨道交通客流与城市其他交通方式客流的时空分布特征完全不同。
- ()20. 暴雨期间车站出入口水浸,应第一时间关闭出入口,通知值班站长立即停运。
- ()21. 在离线状态下运行时,车站终端设备能保存一定周期(如 7 天)的设备运行数据。
- ()22. 当乘客发生既超时又超程时,只需要补交超时金额和超程金额中的一种。
- ()23. 正线列车或其他行车设备发生故障时,司机应及时报告行车调度员,报告故障车次、故障时间、故障现象以及处理结果。
- ()24. IC 卡的使用正在逐渐地得到普及,具有很大的方便性,是城市公共交通收费方式的一个主要发展方向。
- ()25. 地铁的票价收入一般能够补偿总成本。

得 分	评卷人

四、名词配伍(每小题 3 分,共 15 分,将相应名词解释的字母填入对应的括号内)

26. 客流分析()

27. 客流计划()

28. 票价基本政策()

29. 票务差错()

30. 运营里程()

- A. 指城市轨道交通运营单位对计价方式、乘车时限、乘车限制、超乘等方面的规定。
- B. 指为运送乘客,在运营线路上车辆行驶的里程,其中包含运行图图定的车辆空驶里程和由于某种原因产生的车辆空驶里程。
- C. 是指与票务有关的各岗位在日常票务运作(包括管理、设备操作作业)过程中因工作疏忽而造成轻微损失或影响的违规行为。
- D. 是对城市轨道交通的动态性质的客流进行全面系统的分析,它因时因地而变化,但这种变化归根结底是对有关地区的社会经济活动、生活方式以及轨道交通系统本身特点的反映。
- E. 是对运输计划期间轨道交通线路客流的规划。它是全日行车计划、车辆配备计划和列车交路计划编制的基础。

得 分	评卷人

五、问答及分析题(共 30 分)

31. 请你结合实际谈谈大客流组织的主要措施。(15 分)

32. 在轨道交通系统的运营过程中,要掌握客流的动态变化规律,必须经常进行各种形式的客流调查。请结合实际谈谈客流调查的种类及主要内容。(15 分)

试卷代号:2632

国家开放大学(中央广播电视大学)2018年春季学期“开放专科”期末考试

城市轨道交通客运组织 试题答案及评分标准

(供参考)

2018年7月

一、单项选择题(每小题2分,共20分,将正确答案选项的字母填入题目中的括号内)

- | | | | | |
|------|------|------|------|-------|
| 1. C | 2. D | 3. C | 4. B | 5. A |
| 6. B | 7. D | 8. A | 9. C | 10. A |

二、多项选择题(每小题3分,共15分,将正确答案选项的字母填入题目中的括号内,多选少选不得分)

- | | | | | |
|--------|----------|-----------|---------|-----------|
| 11. AD | 12. ABCD | 13. ABCDE | 14. ABC | 15. ABCDE |
|--------|----------|-----------|---------|-----------|

三、判断题(每小题2分,共20分,将正确答案填入题目中的括号内,正确打“√”,错误打“×”)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 16. × | 17. × | 18. × | 19. × | 20. × |
| 21. √ | 22. × | 23. √ | 24. √ | 25. × |

四、名词配伍(每小题3分,共15分,将相应名词解释的字母填入对应的括号内)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 26. D | 27. E | 28. A | 29. C | 30. B |
|-------|-------|-------|-------|-------|

五、问答及分析题(共30分)

31. 请你结合实际谈谈大客流组织的主要措施。(15分)

答题要点:大客流发生时,应在保证疏散客流安全的前提下,尽快地疏散客流。大客流组织的主要措施包括以下两方面:

(1)增加列车运能。根据大客流的方向,在大客流发生时,利用就近的折返线、存车线组织列车运行方案,增加列车运输能力,从而保证大客流的疏散。因此,增加列车的运能是大客流组织的关键。(3分)

(2)增加售、检票能力。售、检票能力不足是大客流疏散的主要障碍,因此车站在设置售、检票位置时,应考虑提供疏散大客流的通道。在大客流疏散时,可事先做好票务服务及相关服务设备设施的准备工作。(3分)

具体工作有以下几方面：

- ①售检票设备的准备；
- ②车票和零钞的准备；
- ③临时售票亭的准备；
- ④自动扶梯和垂直电梯的准备；
- ⑤临时导向标志和隔离设备的准备；
- ⑥其他客运设备设施的准备。(6分)

(3)结合实际分析。(3分)

32. 在轨道交通系统的运营过程中,要掌握客流的动态变化规律,必须经常进行各种形式的客流调查。请结合实际谈谈客流调查的种类及主要内容。(15分)

答题要点:轨道交通系统的客流调查种类主要有全面客流调查、乘客情况抽样调查、断面客流目测调查和节假日客流调查等。

(1)全面客流调查。全面客流调查是一种全线客流的综合调查,通常也包含了乘客情况抽样调查。这种类型的客流调查时间长、工作量大、需要较多的调查人员,但在对调查资料进行整理、统计和分析的基础上,能对轨道交通系统的客流现状及客流规律有一个全面清晰的了解。全面客流调查有两种调查方式,即随车调查和站点调查。(3分)

(2)乘客情况抽样调查。该项调查通过问卷方式进行,调查时间可选择在客流比较正常的运营时间段。(3分)

(3)断面客流目测调查。这是一种经常性的客流抽样调查,根据需要,可选择一或二个断面进行调查,一般是对最大客流断面进行调查,调查人员用目测估计各车辆内的乘客人数。

(3分)

(4)节假日客流调查。这是一种专题性客流调查,重点对春节、元旦、国庆节、双休假日和若干民间节日期间的客流进行调查。调查的内容包括机关、学校、企业等单位的休假安排,都市旅游业、娱乐业的发展程度,城市居民生活方式的变化等等。该项调查一般是通过问卷方式进行。(3分)

(5)结合实际分析。(3分)

试卷代号:2632

座位号

国家开放大学(中央广播电视大学)2018年秋季学期“开放专科”期末考试

城市轨道交通客运组织 试题

2019年1月

题号	一	二	三	四	五	总分
分数						

得分	评卷人

一、单项选择题(每小题2分,共20分,将正确答案选项的字母填入题目中的括号内)

- ()是客运服务系统的行为规则。
A. 安全规则
B. 事故处理规则
C. 客运组织规则
D. 行车组织规则
- 城市轨道交通的客流具有()。
A. 不变性
B. 动态性
C. 稳定性
D. 经济性
- 列车运行到终点站或在短交路和长短交路情况下,运行到中间折返站需要进行()。
A. 检修作业
B. 进站作业
C. 折返作业
D. 出站作业
- 失物在处理中心保管时间超过()的,按无人认领失物办理。
A. 二个月
B. 三个月
C. 四个月
D. 五个月
- 车站火灾按位置不同,可分为站台火灾、站厅火灾、()。
A. 列车头部火灾
B. 列车中部火灾
C. 设备区火灾
D. 区间火灾

6. ()是指乘客所使用的车票(主要是单程票),不足以支付所到达车站的实际车费时,须补交超程车费。

- A. 票务差错
- B. 车费
- C. 运价
- D. 超程处理

7. 对车票进行清起始标志处理时,若乘客持单程票入站、上次入站时间不超过规定的时间,则应()。

- A. 回收车票,请乘客重新购票
- B. 免费对车票进行标志更新,改为“未入站”
- C. 对车票进行标志更新,改为“未入站”,并收取手续费
- D. 回收车票,退还票款

8. ()指的是每日列车运用过程,包括四个环节,即列车出车、列车正线运营、列车回库收车及列车场内检修及整备作业。

- A. 列车检修流程
- B. 列车运转流程
- C. 列车折返流程
- D. 列车整备流程

9. 一般情况下,一部分单程票、不计程票和一些特殊用途的车票仍可采用()车票,储值票一类的计程收费车票可以采用 IC 卡收费方式。

- A. 磁卡
- B. 储值票
- C. 一卡通
- D. 纸质票

10. ()是指在一定时期内,正点发出的列车次数在发出列车总次数中所占的百分比。

- A. 列车通过正点率
- B. 列车始发正点率
- C. 列车到达正点率
- D. 列车运行正点率

得 分	评卷人

二、多项选择题(每小题 3 分,共 15 分,将正确答案选项的字母填入题目中的括号内,多选少选不得分)

11. 轨道交通系统的客流调查种类主要有()。

- A. 全面客流调查
- B. 乘客情况抽样调查
- C. 断面客流目测调查
- D. 节假日客流调查
- E. 居民生活方式调查

12. 列车交路可分为()。
- A. 长交路
B. 短交路
C. 长短交路
D. 定时交路
E. 不定时交路
13. 从客流的时效性和产生原因可将大客流详细分为()。
- A. 可预见性大客流
B. 突发性大客流
C. 节假日大客流
D. 恶劣天气大客流
E. 大型活动大客流
14. 车辆段总体上分为三个部分()。
- A. 咽喉部分
B. 线路部分
C. 办公用房部分
D. 车库部分
E. OCC 部分
15. 下面属于二类违章的有()。
- A. 未按规定程序使用备用金造成损失,金额在 100 元及以上,500 元以下的行为
B. 擅自销毁含有数据的票务报表(含空白报表)、帐册或其他记帐的原始凭证
C. 车票编码人员错误编码车票或现金数额出错,涉及金额在 100 元及以上的经济损失
D. 误操作 AFC 设备或其他票务设备,造成设备故障或车票编码错误,造成分公司财产损失,金额在 100 元及以上,500 元以下的经济损失
E. 丢失 AFC 系统备品,造成分公司财产损失在 100 元及以上,500 元以下的经济损失

得 分	评卷人

三、判断题(每小题 2 分,共 20 分,将正确答案填入题目前的括号内,正确打“√”,错误打“×”)

- () 16. 换乘问题是城市轨道交通从网络运营发展到单线运营不能回避的问题。
- () 17. 上下行的最大客流断面一般在同一断面上。
- () 18. 在新线投入运营的情况下,客流计划根据客流预测资料进行编制。
- () 19. 站台层的公共区是乘客集散的区域,可以划分为付费区和非付费区。

- ()20. 节假日大客流具有购买单程票和初次乘坐地铁的乘客居多的特点。
- ()21. 车票投入使用前,必须由专门的机构进行初始化,分配车票在系统内的唯一编号,同时生成车票相关的安全数据。
- ()22. 由于某个车站因为事故或者故障关闭,导致列车越过该站后才停车,可根据相关规定的要求设置超时免检模式。
- ()23. 国内地铁目前常用的值乘模式为包乘方式。
- ()24. 运输产品的核心内容,就整个运输产业而言,就是要满足顾客需要的位移。
- ()25. 运用车辆数指为完成日常运输任务所必须配备的技术状态良好的可用车辆数量。

得 分	评卷人

四、名词配伍(每小题 3 分,共 15 分,将相应名词解释的字母填入对应的括号内)

26. 城市轨道交通()
27. 轻轨交通()
28. 线路断面满载率()
29. 地铁突发公共事件()
30. 票价基本政策()
- A. 是指在地铁运营场所内,因不可预见的或不可控制的因素造成以下一种或几种后果,须立即处理的偶然性事件:事态发展可能或已经导致人员伤亡;严重影响地铁运营生产;需要依靠外部支援进行处理。
- B. 指城市轨道交通运营单位对计价方式、乘车时限、乘车限制、超乘等方面的规定。
- C. 是指采用轨道导向运行的城市公共客运交通系统,包括地铁系统、轻轨系统、单轨系统、有轨电车系统、磁悬浮系统、自动导向轨道系统、市域快速轨道系统。
- D. 利用现代科技如交流牵引技术、计算机控制技术等,对基于轮轨运行方式的有轨电车客运系统进行一系列相应改造,提高安全性和舒适度。
- E. 是指单位时间内,通常是早高峰小时,通过最大客流断面的车辆载客能力占高峰小时线路输送能力的百分比。

得 分	评卷人

五、问答及分析题(共 30 分)

31. 简述票务差错、违章处理原则。(15 分)

32. 当车站和列车出现异常时,需要将乘客从某一区域全部转移到另一区域,这种突发事件客流组织的方法是什么?请结合实际谈谈此时行车值班员、客运值班员的主要工作内容是什么?(15 分)

试卷代号:2632

国家开放大学(中央广播电视大学)2018年秋季学期“开放专科”期末考试

城市轨道交通客运组织 试题答案及评分标准

(供参考)

2019年1月

一、单项选择题(每小题2分,共20分,将正确答案选项的字母填入题目中的括号内)

- | | | | | |
|------|------|------|------|-------|
| 1. C | 2. B | 3. C | 4. B | 5. C |
| 6. D | 7. B | 8. B | 9. A | 10. B |

二、多项选择题(每小题3分,共15分,将正确答案选项的字母填入题目中的括号内,多选少选不得分)

- | | | | | |
|----------|---------|-----------|---------|-----------|
| 11. ABCD | 12. ABC | 13. ABCDE | 14. ABD | 15. ABCDE |
|----------|---------|-----------|---------|-----------|

三、判断题(每小题2分,共20分,将正确答案填入题目中的括号内,正确打“√”,错误打“×”)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 16. × | 17. × | 18. √ | 19. × | 20. √ |
| 21. √ | 22. × | 23. × | 24. √ | 25. √ |

四、名词配伍(每小题3分,共15分,将相应名词解释的字母填入对应的括号内)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 26. C | 27. D | 28. E | 29. A | 30. B |
|-------|-------|-------|-------|-------|

五、问答及分析题(共30分)

31. 简述票务差错、违章处理原则。(15分)

答题要点:

(1)票务差错是指与票务有关的各岗位人员在日常票务运作(包括管理、设备操作、作业)过程中,因工作疏忽而造成轻微损失和影响的票务违规行为。(3分)

(2)票务差错及违章处理应遵循下列原则:(12分)

①严格管理、“四不放过”原则。即差错、违章原因分析不清不放过、责任者和员工未受到教育不放过、未制定防范措施不放过、责任者未受到处理不放过。

②实事求是原则。即票务差错及违章处理应以规章为准绳、事实为依据,力求客观、公正。

③逐级考核、落实到人原则。即实行层级管理,制定考核指标及办法,部门考核到室,室考核到班组,再由班组考核到人。

④有责赔偿原则。即因票务差错或违章造成的公司损失由责任人赔偿。

⑤尽职尽责原则。即票务相关人员须认真履行本岗位工作职责,对发现问题隐瞒不报、不如实反映情况,或对差错、违章分析处理拖延、推脱责任、姑息纵容、不配合调查的各级人员,要追究其经济、管理责任。

⑥票务差错原则上由管理部门自行处理。车站管理部门负有对车站票务差错、违章进行检查、统计、分析以及制订控制措施的职责。对差错和违章的处理视情节的严重程度分级别处理。

32. 当车站和列车出现异常时,需要将乘客从某一区域全部转移到另一区域,这种突发事件客流组织的方法是什么?请结合实际谈谈此时行车值班员、客运值班员的主要工作内容是什么?(15分)

答题要点:

(1)这种突发事件客流组织的方法是清客方法。(3分)

(2)车站清客时:

行车值班员的主要工作内容:(3分)

通知各岗位员工车站停止服务,执行清客程序;通知地铁公安到现场维持秩序;做好乘客广播工作;按动自动售检票系统(AFC)紧急按钮,使闸机为常开状态,将自动售票机(TVM)和自动增值机(AVM)设为暂停服务状态;通过乘客咨询显示系统发布车站停止服务信息;关站后,执行节电照明模式。

客运值班员工作内容:(3分)

引导乘客办理退票或出站;根据需要为售票员配备零钞;统计退票数量,并将回收单程票封好后上交票务室。

(3)列车清客时行车值班员的主要工作内容:(3分)

接到列车清客命令后,立即通知值班站长、厅巡和站台保安执行清客程序;通知地铁公安到现场维持秩序;做好乘客广播工作;通过乘客咨询显示系统发布相关服务信息;及时将清客完毕时间汇报行调。

(4)结合实际分析。(3分)

试卷代号:2632

座位号

国家开放大学2019年春季学期期末统一考试

城市轨道交通客运组织 试题

2019年7月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(每小题2分,共20分,将正确答案选项的字母填入题目中的括号内)

1. 自动导向交通系统的优点是()。
A. 噪声较低
B. 技术简单
C. 速度快
D. 输送能力强
2. 在分时客流不均衡时,为达到运输组织的合理和运营的经济性的目的,运营部门可考虑采用小编组、()的行车组织方式。
A. 低密度
B. 高密度
C. 大编组
D. 固定编组
3. 列车定员数是()和车辆定员数的乘积。
A. 列车编组辆数
B. 机车牵引动力
C. 闸口通行能力
D. 备用车辆数
4. 城市轨道交通主要通过合理的()及设备运用来完成其大容量的客运任务。
A. 客流组织
B. 行车组织
C. 车辆配备
D. 票务组织
5. 一级大客流的判定标准是:站台聚集人数达到或大于站台有效区域的(),并且持续时间大于实际行车间隔时间。
A. 60%
B. 70%
C. 80%
D. 90%

13. 客运服务流程包括()。
- A. 引导乘客进站
 - B. 问讯服务
 - C. 售检票服务
 - D. 组织乘降
 - E. 出站验票
14. 维修线是指用于车辆各种不同修程的专用线路,包括()等。
- A. 架大修线
 - B. 试车线
 - C. 定修线
 - D. 临修线
 - E. 静调线
15. AFC 设备应设计的故障状态的降级运营模式有()等。
- A. 离线运行状态
 - B. 运营故障模式
 - C. 进出站、超程免检
 - D. 日期、时间免检模式
 - E. 紧急放行模式

得 分	评卷人

三、判断题(每小题 2 分,共 20 分,将正确答案填入题目前的括号内,正确打“√”,错误打“×”)

- () 16. 市郊铁路的线路和轨道形式与常规的铁路形式不同,与城市轨道交通系统在运营模式和管理体制上是一致的。
- () 17. 乘客情况抽样调查有两种调查方式,即随车调查和站点调查。
- () 18. 当列车在折返站的出发间隔时间大于高峰小时的行车间隔时间时,须在折返线上预置一个列车进行周转,此时运用车辆数需相应增加。
- () 19. 中间站只供乘客乘降之用,不设折返线、渡线和存车线等。

- ()20. 站厅换乘一般用于相交车站的换乘,换乘距离比站台直接换乘要长。
- ()21. 轨道交通的各停车点的乘降客流量不存在不均衡性。
- ()22. 车票仅限于 AFC 专业人员、票务稽查人员、票务审核人员和车站职工借用。
- ()23. 车辆段及停车场是供轨道交通车辆与工程车辆整备作业、停放、保养、维修及清洗的场所。
- ()24. 进入车站付费区的乘客均须持有单程票。
- ()25. 列车始发正点率是反映系统工作和服务水平的一个综合性指标。保证列车始发正点,是保证按图行车的关键,始发正点率越大越好。

得 分	评卷人

四、名词配伍(每小题 3 分,共 15 分,将相应名词解释的字母填入对应的括号内)

26. 城市轨道交通的客运量()
27. 大客流()
28. 票务差错()
29. 票务违章()
30. 城市轨道交通服务产品()
- A. 是指与票务有关的各岗位人员,因工作疏忽而造成较大损失的违规行为,或是损失轻微但违规人员带有恶意企图的票务违规行为。
- B. 是指用以满足位移需要的全部服务,即乘客“到站、询问、购票、检票、候车、上车旅行、检票、离站或换乘”全过程所得到的服务。
- C. 是指与票务有关的各岗位在日常票务运作(包括管理、设备操作作业)过程中因工作疏忽而造成轻微损失或影响的违规行为。
- D. 是指单位时间内沿同一方向通过运营线路某一断面的乘客数。通常以车站的乘降或换乘人数进行衡量或考核,其统计以年、日或小时为单位。
- E. 是指车站在一时段集中到达的,客流量超过车站正常客运设施或客运组织措施所能承担的客流量时的客流。

得 分	评卷人

五、问答及分析题(共 30 分)

31. 简述城市轨道交通自动售检票系统的特点。(15 分)

32. 在城市轨道交通系统运营过程中,要对客流动态实行经常的监督和系统分析,掌握客流现状与变化规律。因此,请结合实际谈谈客流有哪些主要变化? 进行客流分析有什么意义?

(15 分)

试卷代号:2632

国家开放大学2019年春季学期期末统一考试

城市轨道交通客运组织 试题答案及评分标准

(供参考)

2019年7月

一、单项选择题(每小题2分,共20分,将正确答案选项的字母填入题目中的括号内)

- | | | | | |
|------|------|------|------|-------|
| 1. A | 2. B | 3. A | 4. A | 5. C |
| 6. A | 7. C | 8. A | 9. B | 10. D |

二、多项选择题(每小题3分,共15分,将正确答案选项的字母填入题目中的括号内,多选少选不得分)

- | | | | | |
|---------|---------|-----------|----------|-----------|
| 11. ABC | 12. BCE | 13. ABCDE | 14. ACDE | 15. ABCDE |
|---------|---------|-----------|----------|-----------|

三、判断题(每小题2分,共20分,将正确答案填入题目中的括号内,正确打“√”,错误打“×”)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 16. × | 17. × | 18. √ | 19. × | 20. √ |
| 21. × | 22. × | 23. √ | 24. × | 25. √ |

四、名词配伍(每小题3分,共15分,将相应名词解释的字母填入对应的括号内)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 26. D | 27. E | 28. C | 29. A | 30. B |
|-------|-------|-------|-------|-------|

五、问答及分析题(共30分)

31. 简述城市轨道交通自动售检票系统的特点。(15分)

答题要点:

(1)提供信息支持。(2分)

城市轨道交通自动售检票系统能够提供客流量、票务收入等统计信息,为城市轨道交通的运营、规划和管理决策提供信息支持。

(2)提升形象。(2分)

通过自动售检票系统,增加了城市轨道交通与乘客的操作交互性和乘客的主动性,良好的应用效果可以提升运营企业和所在地区的形象。

(3)社会效益。(2分)

一方面可通过城市轨道交通自动售检票系统形成对区域交通客流状况的调整,对社会生活产生影响;另一方而可通过自动化的设施影响人们的行为模式,克服票务工作中的舞弊行为。

(4)个性化。(2分)

城市轨道交通自动售检票系统为乘客设置了符合人体工程学的售票机和检票闸机,方便了乘客的购票和检票过程,同时提供符合地方特色的操作方式。

(5)提高运行效率。(2分)

城市轨道交通运营单位可根据自动售检票系统的客流信息及时调整运行组织,合理安排运能,提高运行效率。

(6)强化安全管理。(2分)

借助自动售检票系统付费区的封闭条件,可对乘客在车站内的行为进行管理。

(7)客流导向。(3分)

城市轨道交通自动售检票系统可方便地实现乘车路径和优惠票价管理,可以通过票价设定来为乘客提供导向性服务,实现柔性的乘客自主对出行路径或时段的选择,合理调整客流分布。

32. 在城市轨道交通系统运营过程中,要对客流动态实行经常的监督和系统分析,掌握客流现状与变化规律。因此,请结合实际谈谈客流有哪些主要变化?进行客流分析有什么意义?

(15分)

答题要点:

(1)客流主要变化。(8分)

①小时客流量在一日内的变化。小时客流量是用以确定城市轨道交通出入口、通道等设备容量的基础数据,尤其是在计算全日行车计划和车辆配备计划时。小时客流量的分析不准,也会给行车、乘降工作带来不利影响。

②全日客流量在一周内的变化。由于人的活动规律是以周为循环的,全日客流量在一周之内呈有规律性的变化。从运营经济性考虑,应根据不同的客流量在一周内实行不同的全日行车计划。

③客流的不均衡性。一是上下行客流的不均衡;二是断面客流的不均衡;三是分时客流的不均衡。根据客流不均衡性的特点,运营部门要做好合理安排。

④客流量的其它变化。首先是客流量的季节性变化,旅游旺季,由于城市中流动人口的增加,会给轨道交通系统带来较大的运输压力。

此外,在节假日、逢到举行重大政治、商务集会或文体活动,以及一些经济因素等都会引起有关轨道交通线路的客流量激增。轨道交通运营部门要针对某些作业组织环节、某些设备的运用方案作出局部性的调整措施,以适应一定时期的客流特征。

还应该看到,轨道交通的各停车点的乘降客流量也是不均衡的。此外新的交通设施投入运营,新的居住区形成规模等,又会使上述的不均衡增加了起伏波动性。这种客流性质的变化是客流分析的重点,因为客流的变化对轨道交通运营组织带来了新的要求。

(2)进行客流分析的意义。(3分)

城市轨道交通的客流是动态性质的,它因时因地而变化,在轨道交通系统运营过程中,对客流动态实行经常的监督和系统的分析,掌握客流现状与客流变化规律是轨道交通系统行车组织工作和客运组织工作得以顺利进行的前提。

(3)结合实际分析。(4分)

试卷代号:2632

座位号

国家开放大学2019年秋季学期期末统一考试

城市轨道交通客运组织 试题

2020年1月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(每小题2分,共20分,将正确答案选项的字母填入题目中的括号内)

1. 从乘客进站到上车、下车、出站,这几个环节的服务应该是以售检票和()为中心的。

- A. 安全检查
B. 车辆维护
C. 乘客导向
D. 行车组织

2. 客流预测可分为()、运输方式运量预测、平均运程预测、到发运量预测等。

- A. 预测方法
B. 区域预测
C. 国家预测
D. 预测目的

3. 运用车辆的需要量可由高峰小时开行的列车对数、()及列车编组辆数计算出来。

- A. 站间客流量
B. 列车周转时间
C. 在折返站的停留时间
D. 折返线数量

4. 乘客信息系统简称()。

- A. PSI
B. AFC
C. IPS
D. PIS

5. 一般地铁车站全站停电后,后备电力能维持事故照明()。

- A. 20分钟
B. 1小时
C. 1.5小时
D. 2小时

6. ()是城市轨道交通自动售检票系统(AFC系统)的核心,负责线路运营管理的主要信息管理系统。

- A. 车站终端设备
- B. 车站计算机系统
- C. 清分系统
- D. 中央计算机系统

7. 车站的现金主要由车站的票款和()组成。

- A. 票务运作备用金
- B. 维修费
- C. 员工薪金
- D. 运营资金

8. 司机配合检修部门调试车辆时,行车安全由()负责,并严格按信号动车,遇有危险及时停车。

- A. 检修部门
- B. 司机
- C. 信号员
- D. 运转值班员

9. 区域相关的价格表,有利于多条在城市中心区域交织在一起的线路共同使用同一个价格表,并同时考虑了()与费用之间关系的合理性。

- A. 线路
- B. 乘距
- C. 速度
- D. 时间

10. ()是运输总成本的一部分。

- A. 乘客数量
- B. 乘客人公里
- C. 运营成本
- D. 建设成本

得 分	评卷人

二、多项选择题(每小题 3 分,共 15 分,将正确答案选项的字母填入题目中的括号内,多选少选不得分)

11. 客流的不均衡性,主要体现在()的不均衡。

- A. 上下行客流
- B. 流动人口
- C. 断面客流
- D. 高峰小时客流
- E. 分时客流

12. 客流计划的主要内容包括()等。

- A. 站间到发客流量
- B. 各站方向别上下车人数
- C. 全日断面客流量
- D. 全日分时最大断面客流量
- E. 高峰小时和低谷小时的断面客流量

13. 导向标志系统中各类标志按其发挥的作用可分为()等。

- A. 确认标志
- B. 导向标志
- C. 综合信息标志
- D. 禁止标志
- E. 安全警告标志、消防安全标志

14. 票卡发行及使用的主要内容包括()等。

- A. 车票制作
- B. 车票编码定义
- C. 车票初始化
- D. 车票的赋值发售
- E. 车票的使用

15. 车辆段及停车场是供轨道交通车辆与工程车辆()的场所。

- A. 整备作业
- B. 停放
- C. 保养
- D. 维修及清洗
- E. 乘客候车

得 分	评卷人

三、判断题(每小题 2 分,共 20 分,将正确答案填入题目前的括号内,正确打“√”,错误打“×”)

- () 16. 早期地铁站台多为岛式站台,现在较多选择的是侧式站台。
- () 17. 轨道交通系统的客流是动态变化着的,并且这种动态变化是没有规律的。
- () 18. 在一定的客流量情况下,采用缩短行车间隔时间而不增加列车编组数的办法也能达到一定的运能。
- () 19. 城市轨道交通客运组织工作必须实行集中领导、统一指挥的原则。

- ()20. 地铁突发公共事件的处理一般应遵循“先救人,后救物;先全面,后局部”的原则。
- ()21. 车站所有报表的保管年限为 2 年。
- ()22. 乘客遗失单程票,须交相应的车票制作工本费,然后按最高单程票价补票后发售出站票给予出站。
- ()23. 正在进行检修作业的车辆,未经检修负责人同意,运转值班员不得擅自调动使用。
- ()24. 轨道交通企业根据目标市场的需要及乘客欲望、知觉与偏好的分析,来实现盈利这一惟一目标。
- ()25. 运营里程是指为运送乘客,在运营线路上车辆行驶的里程,其中不包含运行图图定的车辆空驶里程和由于某种原因产生的车辆空驶里程。

得 分	评卷人

四、名词配伍(每小题 3 分,共 15 分,将相应名词解释的字母填入对应的括号内)

26. 疏散()
27. 清客()
28. AFC 系统()
29. 车体()
30. 城市轨道交通市场营销()
- A. 是指当车站或列车出现异常时,需要将乘客从一区域全部转移到另一区域。
- B. 分有司机室车体和无司机室车体两种,它是容纳乘客和乘务员驾驶的地方,又是安装与连接其他设备的基础。
- C. 即自动售检票系统,是基于计算机、通信、网络、自动控制技术,实现售票、检票、收费、统计、管理等全过程的自动化系统。
- D. 是指在紧急情况下,利用一切通道和出口迅速将乘客从危险区域全部转移到安全区域。
- E. 是指经由交易过程来满足人们对客运服务的需要和欲望的一切活动。

得 分	评卷人

五、问答及分析题(共 30 分)

31. 简述售票员工作的主要内容、相关规定及工作流程。(15 分)
32. 简述城市轨道交通的客运服务流程;结合服务流程,分析如何提高客运服务质量。(15 分)

试卷代号:2632

国家开放大学2019年秋季学期期末统一考试

城市轨道交通客运组织 试题答案及评分标准

(供参考)

2020年1月

一、单项选择题(每小题2分,共20分,将正确答案选项的字母填入题目中的括号内)

- | | | | | |
|------|------|------|------|-------|
| 1. C | 2. B | 3. B | 4. D | 5. B |
| 6. D | 7. A | 8. B | 9. B | 10. C |

二、多项选择题(每小题3分,共15分,将正确答案选项的字母填入题目中的括号内,多选少选不得分)

- | | | | | |
|---------|-----------|-----------|----------|----------|
| 11. ACE | 12. ABCDE | 13. ABCDE | 14. BCDE | 15. ABCD |
|---------|-----------|-----------|----------|----------|

三、判断题(每小题2分,共20分,将正确答案填入题目中的括号内,正确打“√”,错误打“×”)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 16. × | 17. × | 18. √ | 19. √ | 20. √ |
| 21. × | 22. √ | 23. √ | 24. × | 25. × |

四、名词配伍(每小题3分,共15分,将相应名词解释的字母填入对应的括号内)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 26. D | 27. A | 28. C | 29. B | 30. E |
|-------|-------|-------|-------|-------|

五、问答及分析题(共30分)

31. 简述售票员工作的主要内容、相关规定及工作流程。(15分)

答题要点:

(1)售票员工作的主要内容。(3分)

按规定处理客服中心的各项工作,完成票务报表的填写,按规定处理与乘客相关的票务事宜,完成上级布置的其它票务工作。

(2)售票员售票的相关规定。(9分)

①工作地点:各车站的客服中心或临时售票点。

②服务时间:车站客服中心对乘客的服务时间为营运开始至本站最后一班车开出的前5分钟。

③服务业务:问询、售票、充值、退票、验票、挂失、异常票务事务处理等。

(3)售票员工作流程。(3分)

一是准备售票;二是开窗售票;三是售票结束。

32. 简述城市轨道交通的客运服务流程;结合服务流程,分析如何提高客运服务质量。(15分)

答题要点:

(1)对一位乘客来说,要从车站外进入站台上车,一般遵循如下流程:到进站口—到站厅层—购票—通过检票机—通过楼梯上站台(侧式站台地面站一侧乘客可直接进入站台)—乘车。

(5分)

(2)针对以上流程,运营企业必须在每一个环节均为乘客提供优良的服务,使每一位乘客在从购票乘车到下车出站的全过程中都感到满意。(10分)

①引导乘客进站:在城市轨道交通车站各出入口设立明显的导向标志,方便乘客识别并根据导向指示进站乘车;

②搞好问询服务:车站的问询服务可分为有人式服务和无人式服务,车站工作人员应向问询的乘客提供服务;

③搞好售检票服务:售票服务不论是提供人工发售还是自动为主、人工为辅的方式,都要提供更为准确的售票服务,提高服务效率和水平;

④积极组织乘降:站台应设有明显的候车安全线,提示乘客在列车未进站停稳、车门未完全打开之前,不要越过安全线,以防发生意外事件。另外,利用广播系统及站台显示器并安排专人引导乘客换乘;

⑤出站验票:乘客到达目的站后,持票卡出站,相应地,车站应有各类导向标志,引导乘客从所需出入口出站。

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

城市轨道交通客运组织 试题

2020年7月

题号	一	二	三	四	五	总分
分数						

得分	评卷人

一、单项选择题(每小题2分,共20分,将正确答案选项的字母填入题中的括号内)

1. ()是客运服务系统的行为规则。
- A. 安全规则B. 事故处理规则C. 客运组织规则D. 行车组织规则
2. 城市交通线路上的客流,可以认为是被实现了的()。
- A. 城市交通需求B. 城市交通供给C. 城市交通D. 城市交通预测
3. ()是对运输计划期间轨道交通线路客流的规划,它是全日行车计划、车辆配备计划和列车交路计划编制的基础。
- A. 客流计划B. 行车计划C. 车辆配备计划D. 列车交路计划
4. 在采用()时,列车空车走行少,折返时间较短;乘客能同时上下车,可以缩短停站时间。
- A. 站后折返方式B. 站前折返方式C. 直线折返方式D. 曲线折返方式

5. ()是指为引导乘客安全、便捷地进站、购票、乘车、出站和换乘等行为而连贯设置于地铁站外、站内和列车上的一系列标志的总称。

- A. 进、出站导向标志

B. 换乘导向标志
- C. 导向标志系统

D. 疏散导向标志

6. 如遇强台风造成突发性大客流,应立即报告(),并按突发性大客流程序处理。

- A. 行车调度员

B. 售票员
- C. 厅巡

D. 列车员

7. 票务人员离开岗位没有按规定在票务设备上注销或误用他人帐号操作票务设备属于 ()。

- A. 一类违章

B. 二类违章
- C. 三类违章

D. 四类违章

8. 备用司机应与()同时出勤。

- A. 列车

B. 乘务员
- C. 首发列车司机

D. 信号员

9. ()从事社会化运输生产活动,参与创造国民收入,参与社会总产品的生产。

- A. 运输业

B. 钢铁企业
- C. 通信业

D. 能源企业

10. 舒适性指标中的()是指按标准坐席乘客在列车上人均占有的基本面积。

- A. 车辆座位数

B. 车辆人均占有面积
- C. 乘坐舒适度

D. 站车环境舒适度

得 分	评卷人

二、多项选择题(每小题 3 分,共 15 分,将正确答案选项的字母填入题中的括号内,多选少选不得分)

11. 21 世纪的城市轨道交通,以()舒适等功能吸引大中城市客运交通的 80% 以上的客流。

- A. 高速

B. 正点
- C. 低能耗

D. 少污染
- E. 安全

12. 列车周转时间包括()。

- A. 列车在区间运行时间
- B. 列车在中间站停车时间
- C. 列车在折返站作业时间
- D. 列车在始发站准备时间
- E. 列车检修时间

13. 车站的构造主要包括()。

- A. 出入口和通道
- B. 风亭和冷却塔
- C. 站厅层
- D. 站台层
- E. 隧道

14. AFC 终端设备的运行模式有()。

- A. 正常服务模式
- B. 降级服务模式
- C. 维护模式
- D. 紧急模式
- E. 故障模式

15. 目前国内一般采用()组合方式的价格表作为城市轨道交通路网的基本价格表。

- A. 区域
- B. 一票制
- C. 混合票制
- D. 区段
- E. 折扣优惠

得 分	评卷人

三、判断题(每小题 2 分,共 20 分,将正确答案填入题前的括号内,正确打“√”,错误打“×”)

- ()16. 对城市轨道交通运营企业而言,技术管理的核心是规章制度。
- ()17. 客流一般是指预测客流,而不是指实际客流。
- ()18. 车辆的不同部件有相同的技术标准、检修级别和检修周期。
- ()19. 在线路各区段客流量不均衡情况下,可以采用以大交路为主,小交路为辅的列车交路计划。
- ()20. 侧式车站的上、下行线分布在站台的两侧,站台面积可以得到充分利用,乘客换乘方便。

- ()21. 节假日大客流具有购买单程票和初次乘坐地铁的乘客居多的特点。
- ()22. 票务系统的业务管理是借助于自动售检票系统来实现的。
- ()23. 试车线一般为平直线路。
- ()24. 当运输劳务成为商品后,出现了专门从事客货运输的运输者时,运输市场便有了产生的条件和基础。
- ()25. 当观察城市轨道交通的寿命周期时,就会发现运营维修成本和二次投资费用要比初始投资费用低。

得 分	评卷人

四、名词配伍(每小题 3 分,共 15 分,将相应名词解释的字母填入对应的括号内)

- 26. 运营里程 ()
- 27. 城市轨道交通客运量 ()
- 28. 列车运转流程 ()
- 29. 城市轨道交通票务系统 ()
- 30. 全日行车计划 ()
 - A. 是指在城市轨道交通运输方式中,通常以车站的乘降或换乘人数进行衡量或考核,其统计以年、日或小时为单位。
 - B. 是指营业时间内各个小时开行的列车对数计划,它规定了轨道交通线路的日常作业任务,是科学地组织运送乘客的办法。
 - C. 是指轨道运营方为乘客提供快捷、优惠的出行,有效进行票务收入管理,合理配置运营系统(运营设备、运营模式)资源而建立的一套满足城市轨道交通票务管理需求的系统。
 - D. 是指每日列车运用过程,包括四个环节,即列车出车、列车正线运营、列车回库收车及列车场内检修及整备作业。这些作业由车辆运用部门各个岗位协同配合共同来完成。
 - E. 是指为运送乘客,在运营线路上车辆行驶的里程,其中包含运行图图定的车辆空驶里程和由于某种原因产生的车辆空驶里程。

得 分	评卷人

五、问答及分析题(共 30 分)

31. 简述客流调查的主要种类。(15 分)
32. 结合实际试述突发事件的客流组织。(15 分)

试卷代号:2632

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

城市轨道交通客运组织 试题答案及评分标准

(供参考)

2020年7月

一、单项选择题(每小题2分,共20分,将正确答案选项的字母填入题中的括号内)

1. C 2. A 3. A 4. B 5. C

6. A 7. A 8. C 9. A 10. B

二、多项选择题(每小题3分,共15分,将正确答案选项的字母填入题中的括号内,多选少选不得分)

11. ABCDE 12. ABC 13. ABCDE 14. ABCE 15. AD

三、判断题(每小题2分,共20分,将正确答案填入题前的括号内,正确打“√”,错误打“×”)

16. √ 17. × 18. × 19. × 20. ×

21. √ 22. √ 23. √ 24. √ 25. ×

四、名词配伍(每小题3分,共15分,将相应名词解释的字母填入对应的括号内)

26. E 27. A 28. D 29. C 30. B

五、问答及分析题(共30分)

31. 简述客流调查的主要种类。(15分)

答题要点:根据不同的情况和不同的需要,轨道交通系统的客流调查种类主要有全面客流调查、乘客情况抽样调查、断面客流目测调查和节假日客流调查等。(3分)

(1)全面客流调查是一种全线客流的综合调查,通常也包含了乘客情况抽样调查。这种类型的客流调查时间长、工作量大、需要较多的调查人员,但在对调查资料进行整理、统计和分析的基础上,能对轨道交通系统的客流现状及客流规律有一个全面清晰的了解。全面客流调查有两种调查方式,即随车调查和站点调查。(3分)

(2)乘客情况抽样调查是通过问卷方式进行,内容包括乘客构成情况调查和乘客乘车情况调查两项。(3分)

(3)断面客流目测调查,这是一种经常性的客流抽样调查,根据需要,可选择一或二个断面进行调查,一般是对最大客流断面进行调查,调查人员用目测估计各车辆内的乘客人数。(3分)

(4)节假日客流调查,这是一种专题性客流调查,重点对春节、元旦、国庆节、双休假日和若干民间节日期间的客流进行调查。调查的内容包括机关、学校、企业等单位的休假安排,都市旅游业、娱乐业的发展程度,城市居民生活方式的变化等等。该项调查一般是通过问卷方式进行。(3分)

32. 结合实际试述突发事件的客流组织。(15分)

答题要点:

(1)突发事件是指在没有任何征兆的情况下,在城市轨道交通车站内、列车上或其他设备设施内突然发生的危及人身安全的事件,如自然灾害(地震)、人为因素(爆炸)、设备故障(火灾)等。突发事件发生时在车站内或列车上的客流均称为突发事件客流。(5分)

(2)各车站应根据本站具体情况,建立切实可行的突发事件客流组织预案,合理安排各岗位和地点的具体工作,迅速疏散客流,避免意外发生、扩大和蔓延。(4分)

(3)当发生突发事件时,车站可根据实际情况采用不同的客流组织办法对乘客进行疏导。主要有疏散、清客、隔离三种办法。(6分)

试卷代号:2632

座位号

--	--

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

城市轨道交通客运组织 试题

2020 年 9 月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(每小题 2 分,共 20 分,将正确答案选项的字母填入题中的括号内)

1. 从资源利用角度看,不同运输方式下用每米宽度可通过的乘客数量来衡量,城市轨道交通为()。
- A. 200 人/小时

B. 75 人/小时

C. 3600 人/小时

D. 9000 人/小时
2. 全日分时最大断面客流量是确定轨道交通系统全日行车计划和()的基础数据。
- A. 车辆配备计划

B. 客流出行计划

C. 小时客流量的调查

D. 轨道交通出入
3. 轨道交通系统营业时间的安排主要考虑方便乘客和()。
- A. 居民出行活动特点

B. 客流量特点

C. 车辆保有数量

D. 轨道交通系统设备检修养护需要
4. 短交路列车运行要求中间折返站具有()的折返能力以及具有方便的换乘条件。
- A. 四个方向

B. 三个方向

C. 两个方向

D. 一个方向

5. 客运组织工作的宗旨包括安全、()、迅速、便利、优质服务等。

- A. 热情
- B. 准时
- C. 文明
- D. 舒适

6. 若在地铁地下车站站台发生劫持人质事件,需将站厅通往站台的电梯全部改为(),组织站台乘客疏散至站厅。

- A. 上行
- B. 下行
- C. 暂停
- D. 封闭

7. 所有车票的详细使用记录最终需要保存在(),以便对车票使用情况进行统计和分析。

- A. 中央计算机系统
- B. 检票机系统
- C. 自动售票机系统
- D. 客服中心

8. 在轨道交通建设初期,通常采用每条线布置一个车辆段,若运营线路大于 20 公里以上,应在线路另一端增设一个()。

- A. 车站
- B. 机务段
- C. 停车场
- D. 折返线

9. 现代市场营销学还进一步提出产品整体的概念。市场营销过程不单是推销产品的过程,而首先是一个满足()的过程。

- A. 顾客需要
- B. 企业目标
- C. 发展能力
- D. 创新能力

10. ()是指不包含停站时间在内的列车在站间平均运行的速度。

- A. 技术速度
- B. 旅行速度
- C. 平均速度
- D. 平均运行速度

得分	评卷人

二、多项选择题(每小题 3 分,共 15 分,将正确答案选项的字母填入题中的括号内,多选少选不得分)

11. 制约城市轨道交通发展的因素有()。
- A. 运输方式规模

B. 运输方式能力

C. 运行速度

D. 城市轨道交通的客流量

E. 市民素质
12. 车辆定员数取决于()。
- A. 到发站客流量

B. 线路断面满载率

C. 车辆的尺寸

D. 车厢内座位布置方式

E. 车门设置数
13. 地铁发生火灾时应按如下关键指引进行火灾处理:()。
- A. 保障乘客的人身安全

B. 保障员工的人身安全

C. 迅速通报

D. 在保证员工自身安全情况下尝试灭火

E. 不顾一切的灭火
14. 运转值班室设有(),主要负责运用列车的编排,乘务人员的调配,行车信息的搜集、统计等工作。
- A. 行车值班员

B. 客运值班员

C. 内勤值班员

D. 外勤值班员

E. 信号员
15. 乘客在旅行过程中的舒适性指标包括()。
- A. 乘客满意率

B. 车辆人均占有面积

C. 乘坐舒适度

D. 站车环境舒适度

E. 空气温湿度

得 分	评卷人

三、判断题(每小题 2 分,共 20 分,将正确答案填入题前的括号内,正确打“√”,错误打“×”)

- () 16. 独轨交通有噪声低、振动小、对城市的景观及日照等影响大,通过小半径曲线能力和爬坡能力强等优点。
- () 17. 小时客流量分析的准确度,会给行车、乘降工作带来影响。
- () 18. 满载率越高,乘客舒适程度也越高。
- () 19. 站前折返的缺点是出发列车和到达列车存在着进路交叉,影响行车安全。
- () 20. 车站的客运组织由客运值班员或值班站长负责。
- () 21. 突发公共事件信息通报应遵循迅速、准确、完整的原则。
- () 22. 预制票已赋值,处在“已售”状态,应等同现金管理。
- () 23. 运转值班室接到车辆维修部门移交的车辆后,指派专人对车辆技术状态进行检查,确认车辆状况符合运营要求后方能接收投入正线使用。
- () 24. 一次性使用的车票基本上以单程票为主。
- () 25. 客运量与客运周转量的实质是不一样的。

得 分	评卷人

四、名词配伍(每小题 3 分,共 15 分,将相应名词解释的字母填入对应的括号内)

26. 试车线 ()
27. 旅行速度 ()
28. 地铁突发公共事件 ()
29. 城市轨道交通客流 ()
30. 客运组织 ()
- A. 是指单位时间内,城市轨道交通线路上乘客流动人数和流动方向的总和。
- B. 是指通过合理布置客运有关设备、设施以及对客流采取有效分流或引导措施来组织客流运送的过程,其工作的核心是保证客流运送的安全,保持客流运送过程的畅通,减少拥挤及保证大客流发生时及时疏散。
- C. 是指在地铁运营场所内,因不可预见的或不可控制的因素造成以下一种或几种后果,须立即处理的偶然性事件:事态发展可能或已经导致人员伤亡;严重影响地铁运营生产;需要依靠外部支援进行处理。
- D. 是指用作列车调试、项目试验的线路,有效长度应保证列车最高时速和全制动的需求,一般为平直线路。
- E. 是指列车从始发站发出到抵达折返站时的平均运行速度。

得 分	评卷人

五、问答及分析题(共 30 分)

- 31. 简述售票员工作的主要内容、相关规定及工作流程。(15 分)
- 32. 结合实际试述大客流组织的主要措施。(15 分)

试卷代号:2632

国家开放大学2020年春季学期期末统一考试

城市轨道交通客运组织 试题答案及评分标准

(供参考)

2020年9月

一、单项选择题(每小题2分,共20分,将正确答案选项的字母填入题中的括号内)

- | | | | | |
|------|------|------|------|-------|
| 1. D | 2. A | 3. D | 4. C | 5. B |
| 6. A | 7. A | 8. C | 9. A | 10. A |

二、多项选择题(每小题3分,共15分,将正确答案选项的字母填入题中的括号内,多选少选不得分)

- | | | | | |
|----------|---------|----------|--------|----------|
| 11. ABCD | 12. CDE | 13. ABCD | 14. CD | 15. ABCD |
|----------|---------|----------|--------|----------|

三、判断题(每小题2分,共20分,将正确答案填入题前的括号内,正确打“√”,错误打“×”)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 16. × | 17. √ | 18. × | 19. √ | 20. × |
| 21. √ | 22. √ | 23. √ | 24. √ | 25. √ |

四、名词配伍(每小题3分,共15分,将相应名词解释的字母填入对应的括号内)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 26. D | 27. E | 28. C | 29. A | 30. B |
|-------|-------|-------|-------|-------|

五、问答及分析题(共30分)

31. 简述售票员工作的主要内容、相关规定及工作流程。(15分)

答题要点:

(1)售票员工作的主要内容(3分)

按规定处理客服中心的各项工作,完成票务报表的填写,按规定处理与乘客相关的票务事宜,完成上级布置的其它票务工作。

(2)售票员售票的相关规定(9分)

①工作地点:各车站的客服中心或临时售票点。

②服务时间:车站客服中心对乘客的服务时间为营运开始至本站最后一班车开出的前5分钟。

③服务业务:问询、售票、充值、退票、验票、挂失、异常票务事务处理等。

(3)售票员工作主要流程(3分)

一是准备售票;二是开窗售票;三是售票结束。

32. 结合实际试述大客流组织的主要措施。(15 分)

答题要点:

大客流的组织应在保证疏散客流安全的前提下,尽快地疏散客流。(2 分)

大客流组织的主要措施包括以下两个方面:

(1)增加列车运能

根据大客流的方向,在大客流发生时,利用就近的折返线、存车线组织列车运行方案,增加列车运输能力,从而保证大客流的疏散。因此,增加列车的运能是大客流组织的关键。(5 分)

(2)增加售、检票能力

售、检票能力是大客流疏散的主要障碍,因此车站在设置售、检票位置时,应考虑提供疏散大客流的通道。在大客流疏散时,可采取事先做好票务服务及相关服务设备设施的准备工作。(2 分)

具体工作有以下几个方面:

- ①售检票设备的准备;
- ②车票和零钞的准备;
- ③临时售票亭的准备;
- ④自动扶梯和垂直电梯的准备;
- ⑤临时导向标志和隔离设备的准备;
- ⑥其他客运设备设施的准备。(6 分)

试卷代号:2632

座位号

国家开放大学2020年秋季学期期末统一考试

城市轨道交通客运组织 试题

2021年1月

题 号	一	二	三	四	五	总 分
分 数						

得 分	评卷人

一、单项选择题(每小题2分,共20分,将正确答案选项的字母填入题目中的括号内)

- ()是客运服务系统的行为规则。
 - 安全规则
 - 事故处理规则
 - 客运组织规则
 - 行车组织规则
- 乘客情况抽样调查包括乘客构成情况调查和()情况调查两项。
 - 乘客乘车
 - 收入情况
 - 运输方式
 - 运营情况
- ()是对运输计划期间轨道交通线路客流的规划,它是全日行车计划、车辆配备计划和列车交路计划编制的基础。
 - 客流计划
 - 行车计划
 - 车辆配备计划
 - 列车交路计划
- 车站日常客流组织主要由进站客流组织、出站客流组织、()三部分组成。
 - 换乘客流组织
 - 大客流组织
 - 突发客流组织
 - 疏散客流组织
- 大客流的客流控制原则是()。
 - 由下至上、由外至内
 - 由上至下、由内至外
 - 由上至下、由外至内
 - 由下至上、由内至外
- 一般地铁车站全站停电后,后备电力能维持事故照明()。
 - 20分钟
 - 1小时
 - 1.5小时
 - 2小时

7. 根据客流量和设备维护情况,一般每()人次配置一台进站和出站单向检票机。

- A. 1000 至 2000
- B. 2000 至 3000
- C. 3000 至 4000
- D. 4000 至 5000

8. 停车线要满足线路所有运用车辆的停放需要,线路长度根据车辆编列的需求进行设计,一般为列车长()。

- A. 加 8m
- B. 加 20m
- C. 加 15m
- D. 加 5m

9. 乘客入闸后,进入(),到站台等候列车到达。

- A. 非付费区
- B. 付费区
- C. 站厅层
- D. 进站口

10. 由车票主管部门组织的将车票从流入车站调出,不经中心回收,直接调入流出车站的行为,称为车票的()。

- A. 上交交接
- B. 配票交接
- C. 站间调配
- D. 配票

得 分	评卷人

二、多项选择题(每小题 3 分,共 15 分,将正确答案选项的字母填入

题目中的括号内,多选少选不得分)

11. 制约城市轨道交通发展的因素有()。

- A. 运输方式规模
- B. 运输方式能力
- C. 运行速度
- D. 城市轨道交通的客流量
- E. 市民素质

12. 当前,城市交通客流预测一般有以下几种模式:()。

- A. “四阶段”客流预测模式
- B. 趋势外推客流预测模式
- C. 车站吸引区域客流预测模式
- D. 时间序列客流预测模式
- E. 随机时间序列预测模型

13. 列车编组辆数受()等因素的限制。

- A. 车站站台长度
- B. 车辆段停车线长度
- C. 车辆段停车线数量
- D. 保有的运用车辆数量
- E. 行车间隔时间

14. 车站客流日分布曲线类型有()。

- A. 单向峰型
- B. 双向峰型
- C. 全峰型
- D. 突峰型
- E. 无峰型

15. 运营指标体系中的数量指标包括()断面客流量等。

- A. 客运量
- B. 平均乘距
- C. 客运周转量
- D. 客运密度
- E. 运营里程

得 分	评卷人

三、判断题(每小题 2 分,共 20 分,将正确答案填入题目前的括号内,正确打“√”,错误打“×”)

- () 16. 市郊铁路的线路和轨道形式与常规的铁路形式不同,与城市轨道交通系统在运营模式和管理体制上是一致的。
- () 17. 换乘问题是城市轨道交通从网络运营发展到单线运营不能回避的问题。
- () 18. 城市轨道交通系统的规划、建设及运营,只需以现状客流作为主要依据,不需以近、远期预测客流作为依据。
- () 19. 断面客流目测调查。这是一种经常性的客流抽样调查,根据需要,可选择一个或两个断面进行调查,一般是对最小客流断面进行调查,调查人员用目测估计各车辆内的乘客人数。
- () 20. 从行车组织的角度看,长交路列车运行在各区段客流量不均衡情况下,会产生部分区段运能的浪费。
- () 21. 车站的客运组织由客运值班员或值班站长负责。
- () 22. 车票仅限于 AFC 专业人员、票务稽查人员、票务审核人员和车站职工借用。
- () 23. 当乘客发生既超时又超程时,只需要补交超时金额和超程金额中的一种。
- () 24. 进入车站付费区的乘客均须持有单程票。
- () 25. 满载率越高,乘客舒适程度也越高。

得 分	评卷人

四、名词配伍(每小题 3 分,共 15 分,将相应名词解释的字母填入对应的括号内)

26. 站点调查() 27. 城市轨道交通() 28. 客运组织()
29. 随车调查() 30. 大客流()
- A. 是通过合理布置客运有关设备、设施以及对客流采取有效分流或引导措施来组织客流运送的过程,其工作的核心是保证客流运送的安全,保持客流运送过程的畅通,减少拥挤及保证大客流发生时及时疏散。
- B. 是在车站检票口对全天运营时间内所有在车站上下车的乘客进行调查。
- C. 是在车门处对全天运营时间内所有运行列车的上下车的乘客进行调查。
- D. 是指采用轨道导向运行的城市公共客运交通系统,包括地铁系统、轻轨系统、单轨系统、有轨电车系统、磁悬浮系统、自动导向轨道系统、市域快速轨道系统。
- E. 是指车站在某一时段集中到达的,客流量超过车站正常客运设施或客运组织措施所能承担的客流量时的客流。

得 分	评卷人

五、问答及分析题(共 30 分)

31. 简述票务差错、违章处理原则。(15 分)

32. 当车站或列车出现异常时,需要将乘客从某一区域全部转移到另一区域,这种突发事件客流组织的方法是什么方法? 此时,请结合实际谈谈行车值班员、客运值班员的主要工作内容是什么?(15 分)

试卷代号:2632

国家开放大学2020年秋季学期期末统一考试

城市轨道交通客运组织 试题答案及评分标准

(供参考)

2021年1月

一、单项选择题(每小题2分,共20分,将正确答案选项的字母填入题目中的括号内)

- | | | | | |
|------|------|------|------|-------|
| 1. C | 2. A | 3. A | 4. A | 5. D |
| 6. B | 7. C | 8. A | 9. B | 10. C |

二、多项选择题(每小题3分,共15分,将正确答案选项的字母填入题目中的括号内,多选少选不得分)

- | | | | | |
|----------|---------|----------|-----------|-----------|
| 11. ABCD | 12. ABC | 13. ABCD | 14. ABCDE | 15. ABCDE |
|----------|---------|----------|-----------|-----------|

三、判断题(每小题2分,共20分,将正确答案填入题目前的括号内,正确打“√”,错误打“×”)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 16. × | 17. × | 18. × | 19. × | 20. √ |
| 21. × | 22. × | 23. × | 24. × | 25. × |

四、名词配伍(每小题3分,共15分,将相应名词解释的字母填入对应的括号内)

- | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|
| 26. B | 27. D | 28. A | 29. C | 30. E |
|-------|-------|-------|-------|-------|

五、问答及分析题(共30分)

31. 简述票务差错、违章处理原则。(15分)

(1)票务差错是指与票务有关的各岗位人员在日常票务运作(包括管理、设备操作、作业)过程中,因工作疏忽而造成轻微损失和影响的票务违规行为。(3分)

(2)票务差错及违章处理应遵循下列原则:(12分)

①严格管理、“四不放过”原则。即差错、违章原因分析不清不放过、责任者和员工未受到教育不放过、未制定防范措施不放过、责任者未受到处理不放过。

②实事求是原则。即票务差错及违章处理应以规章为准绳、事实为依据,力求客观、公正。

③逐级考核、落实到人原则。即实行层级管理,制定考核指标及办法,部门考核到室,室考核到班组,再由班组考核到人。

④有责赔偿原则。即因票务差错或违章造成的公司损失由责任人赔偿。

⑤尽职尽责原则。即票务相关人员须认真履行本岗位工作职责,对发现问题隐瞒不报、不如实反映情况,或对差错、违章分析处理拖延、推脱责任、姑息纵容、不配合调查的各级人员,要追究其经济、管理责任。

⑥票务差错原则上由管理部门自行处理。车站管理部门负有对车站票务差错、违章进行检查、统计、分析以及制订控制措施的职责。对差错和违章的处理视情节的严重程度分级别处理。(15分)

32. 当车站或列车出现异常时,需要将乘客从某一区域全部转移到另一区域,这种突发事件客流组织的方法是什么方法?此时,请结合实际谈谈行车值班员、客运值班员的主要工作内容是什么?(15分)

(1)这种突发事件客流组织的方法是清客的方法(3分)

(2)车站清客时:

行车值班员的主要工作内容:(3分)

通知各岗位员工车站停止服务,执行清客程序;通知地铁公安到现场维持秩序;做好乘客广播工作;按动自动售检票系统(AFC)紧急按钮,使闸机为常开状态,将自动售票机(TVM)和自动增值机(AVM)设为暂停服务状态;通过乘客咨询显示系统发布车站停止服务信息;关站后,执行节电照明模式。

客运值班员工作内容:(3分)

引导乘客办理退票或出站;根据需要为售票员配备零钞;统计退票数量,并将回收单程票封好后上交票务室。

(3)列车清客时行车值班员的主要工作内容:(3分)

接到列车清客命令后,立即通知值班站长、厅巡和站台保安执行清客程序;通知地铁公安到现场维持秩序;做好乘客广播工作;通过乘客咨询显示系统发布相关服务信息;及时将清客完毕时间汇报行调。

(4)结合实际分析(3分)。(15分)