

国开电大 2024《2632 城市轨道交通客运组织》期末考试题库小抄（按字母排版）

总题量 (424):单选题(133)多选题(78)判断题(187)填空题(11)主观题(15)

单选题(133) 微信号: zuoye680

1. [1]1863年1月10日,世界上第一条用明挖法施工的地铁在( )建成通车,列车用蒸汽机车牵引,线路全长约6.4km。答案:伦敦
2. [1]1863年1月10日,用明挖法施工的世界上第一条地铁在( )建成通车,列车用蒸汽机车牵引,线路全长约6.4千米。答案:伦敦
3. [B]北京及欧美大部分城市地铁采用的是( )方式。答案:轨道式受流器
4. [B]备用司机应与( )同时出勤。答案:首发列车司机
5. [B]变动成本与列车运行距离有关,与

- ( )成比例变化。答案:运量
6. [C]( )不仅是规划城市轨道交通网络、安排工程项目建设顺序、设计车站规模 and 选择车站设备容量的依据,也是轨道交通系统合理安排运力、编制运输计划、组织行车和分析运营效果的基础。答案:客流
  7. [C]采取不正当的手段,填平车票、现金上的差额属于( )。答案:三类违章
  8. [C]车辆定员的多少取决于车辆的尺寸、车厢内座位布置方式和( )。答案:车门设置数
  9. [C]车辆配备计划是为完成全日行车计划而制订的( )安排计划。答案:车辆保有数
  10. [C]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。答案:配备车站定员
  11. [C]车站的位置合理、到车站的距离短、方便到达车站、车站出入口容易找到、车站引导系统指示明确,这些属于( )的乘客需求。答案:到站
  12. [C]车站的现金主要由车站的票款和( )组成。答案:票务运作的备用金
  13. [C]车站的现金主要由车站的票款和( )组成。答案:票务运作备用金
  14. [C]车站对乘客失物实行专人管理,车站( )负责本站遗失物品的登记、保管、认领、移交。答案:客运值班员
  15. [C]车站火灾按位置不同,可分为站台火灾、站厅火灾、( )。答案:设备区火灾
  16. [C]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。答案:换乘客流组织
  17. [C]车站收到假钞时,遵循( )的原则进行处理,杜绝伪钞流入。答案:谁收取谁补
  18. [C]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。答案:总人

- 口
19. [C]乘客对城市轨道交通服务质量的要求中的使用者成本主要是指票价和( )。答案:乘客的旅行时间成本
  20. [C]乘客购票后,将所持车票送入闸机检票口,经( )无误后,闸机开放,让乘客通过闸机进入付费区。答案:检票
  21. [C]乘客离站时的需求是( )。答案:方便出入,方便到达目的地
  22. [C]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。答案:乘客乘车
  23. [C]乘客入闸后,进入( ),到站台等候列车到达。答案:付费区
  24. [C]乘客信息系统简称( )。答案:PIS
  25. [C]城市地铁高架中间站的站台宜采用( )站台。答案:侧式
  26. [C]城市轨道交通车站所有报表的保管年限为( )。答案:1年
  27. [C]城市轨道交通的客流具有( )。答案:稳定性
  28. [C]城市轨道交通的客流是指在单位时间内,线路上乘客流动人数和流动( )的总和。答案:方向
  29. [C]城市轨道交通在车上提供茶水,报纸杂志或赠送纪念品,摸彩等属于( )促销策略。答案:销售促进
  30. [C]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。答案:客流组织
  31. [C]城市交通线路上的客流,可以认为是被实现了的( )。答案:城市交通需求
  32. [C]城市交通线路上的客流,是被实现了的( )。答案:城市交通需求
  33. [C]乘务员作为行车工作的一线人员,需要较高的体力和脑力要求,身高要在( )以上。答案:160厘米
  34. [C]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。答案:乘客导向
35. [C]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。答案:乘客导向
  36. [C]从世界上第一条地下铁道的诞生,到( )电力驱动机车的研究成功,大大改善了地下铁道的环境,免除了污染环境的顾虑。答案:1879年
  37. [C]( )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。答案:运输业
  38. [C]从行车组织的角度看,( )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。答案:长交路
  39. [C]从运营功能看,隧道、站台、线路、车辆、信号、通信等属于( )。答案:列车运行系统
  40. [D]大客流的客流控制原则是( )。答案:由下至上、由内至外
  41. [D]大客流控制的具体措施中,控制非付费区客流的控制点在( )。答案:车站出入口处
  42. [C]( )的基本思路是根据客流从过去到现在的变化规律来预测未来的客流。答案:时间序列客流预测方法
  43. [C]( )的组织方案,既能满足运输需求,又能提高运营效益。答案:长短交路混行
  44. [C]( )地铁始建于1965年7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。答案:北京
  45. [C]( )地铁是世界上最豪华的地铁,有欧洲“地下宫殿”之称。答案:莫斯科
  46. [D]地铁系统的运营成本,包括折旧在内,一般为( )美元/(人·千米)。答案:0.15-0.25
  47. [D]定量预测方法有时间序列客流预测方法和( )客流预测方法两类。答案:因果关系

48. [D]独轨交通系统的站台为（ ）站台。  
答案：岛式
49. [D]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。答案：6
50. [D]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（ ）。答案：免费对车票进行标志更新，改为“未入站”
51. [D]对车票实施加封时，应两个人一起加封，其中一人须为（ ）。答案：客运值班员
52. [F]发展中国家居民交通费支出比率占居民人均收入的（ ）是比较适宜的。答案：5%~8%
53. [G]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。答案：小交路
54. [G]根据北京交通发展的远期目标，北京轨道交通线网将于（ ）年达到2673km。答案：2035
55. [G]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。答案：3000至4000
56. [G]固定闭塞是基于（ ）的信号系统，闭塞分区为固定划分的轨道电路，根据牵引计算划分的闭塞分区一旦确定将固定不变。答案：轨道电路
57. [G]国内城市轨道交通目前常用值乘模式基本采用（ ）的方式进行，目的是精简人员提高效率。答案：轮乘
58. [H]核心产品是产品整体最基本的层次，表示产品的（ ）。答案：实体利益
59. [K]客服中心设置在（ ）付费区与非付费区之间，为乘客提供售票、兑零、充值及乘客事务处理服务。答案：站厅层
60. [K]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。答案：站间到发客流量
61. [K]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。答案：区域预测
62. [K]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（ ）。答案：客运周转量
63. [K]客运组织工作的宗旨包括安全、（ ）、迅速、便利、优质服务等。答案：准时
64. [L]列车编组辆数是以（ ）作为基本依据。答案：高峰小时最大断面的客流量
66. [L]列车定员数是（ ）和车辆定员数的乘积。答案：列车编组辆数
67. [L]列车发现有毒化学物质泄漏，应立即疏散乘客，停止车站服务，关闭除紧急出入口外的车站出入口，防止（ ）。答案：不明乘客进入
68. [L]列车司机按列车运行图所规定的出库时间，提前（ ）至运转值班室与运转值班员办理出勤手续，领取相应物品。答案：半小时
69. [L]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（ ）。答案：折返作业
70. [L]旅行长度在一般市场的基本细分变数中属于（ ）。答案：地理变数
71. [M]目前国内各大城市轨道交通自动售检票系统中的车票一般都采用（ ）。答案：非接触式IC卡
72. [M]目前（ ）是独轨铁路最多的国家。答案：日本
73. [P]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（ ）。答案：一类违章
74. [Q]轻轨线路大多是（ ）。答案：双线
75. [Q]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。答案：乘距
76. [R]日客流量超过（ ）人次的车站，宜采用门式检票机，以提高通行速度。答案：10万
77. [R]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。答案：行车调度员
78. [R]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。答案：上行
79. [S]失物在处理中心保管时间超过（ ）的，按无人认领失物办理。答案：三个月
80. [（）]（ ）时必须遵守“一收、二唱、三操作、四找零”的作业程序。答案：售票
81. [S]始发（终到）站一般设置在线路两端，除具有供乘客乘降的基本功能外，还可供列车（ ）、停车检修之用。答案：折返
82. [（）]（ ）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。答案：制动系统
83. [（）]（ ）是产品整体的第三个层次，是指顾客在购买产品时所得到的附加服务或利益。答案：附加产品
84. [（）]（ ）是城市轨道交通企业在日常运营生产过程中实际发生的与运营生产直接有关的所有费用支出。答案：运营成本
85. [（）]（ ）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。答案：中央计算机系统
86. [（）]（ ）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。答案：客流计划
87. [（）]（ ）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。答案：客流计划
88. [（）]（ ）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。答案：计程票制
89. [（）]（ ）是客运服务系统的行为规则。答案：客运组织规则
90. [（）]（ ）是确定城市轨道交通系统建设规模的重要依据。答案：需求预测
91. [（）]（ ）是运输总成本的一部分。答案：运营成本
92. [（）]（ ）是运输总成本的一部分。答案：运营成本
93. [（）]（ ）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。答案：超程处理
94. [（）]（ ）是指列车在运营线路上往返一次所消耗的全部时间。答案：列车周转时间
95. [（）]（ ）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。答案：导向标志系统
96. [（）]（ ）是指在一定时期内完成的乘客人·千米数。答案：客运周转量
98. [（）]（ ）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百分比。答案：列车运行正点率
100. [S]售前服务如客票预约等在运输业属于（ ）。答案：附加产品
101. [S]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。答案：车辆人均占有面积
102. [S]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。答案：司机
103. [S]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。答案：中央计算机系统
104. [T]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（ ）。答案：加8m

105. [T] 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（ ）。答案：加8m

106. [W] 违章占有车票属于（ ）。答案：四类违章

107. [X] 洗车库一般安装自动洗车机，用于车辆自动清洗，列车以低于（ ）的速度通过洗车设备，完成车体清洗作业。答案：5公里/小时

108. [X] 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。答案：顾客需要

109. [X] 现代市场营销学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。答案：顾客需要

110. [Y] 一等站高峰小时进出站总客流量在（ ）。答案：2~3万人次之间

111. [Y] 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。答案：80%

112. [Y] 一般地铁车站全站停电后，后备电力能维持事故照明（ ）。答案：1小时

113. [Y] 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。答案：磁卡

114. [Y] 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（ ）。答案：站间调配

115. [Y] 由于列车延误、时钟错误或其他原因导致大量持票乘客超时无法出站，应及时设置（ ）。答案：时间免检模式

116. [Y] 运输经济学中，将运输市场定义为完成乘客或货物的（ ）位移而提供客运或货运

的场所。答案：空间

117. [Y] 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。答案：列车周转时间

118. [Z] 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。答案：站前折返方式

119. [Z] 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。答案：高密度

120. [Z] 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（ ）。答案：停车场

121. [Z] 在进站乘客拥挤或车站全部进站检票机故障的情况下，AFC设备应及时设置（ ），允许乘客不通过检票机检票进站。答案：进出站免检模式

122. [Z] 在客流预测方法中，（ ）又称为专家调查法，是目前采用较多的定性预测方法之一。答案：德尔菲法

123. [Z] 在运营初期，城市轨道交通注重产品的销售和推广，所以票价不宜过高，建议实行（ ）。答案：区间计程制

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

125. [（ ）]（ ）指除了服务本身以外，而对顾客表示友善或其他附带的服务，以促使建立良好的企业形象并使乘客接受城市轨道交通的服务。答案：人员销售

126. [（ ）]（ ）指单位时间沿同一方向通过运营线路某一断面的乘客数。答案：断面客流量

127. [（ ）]（ ）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。答案：列车运转流程

128. [Z] 质量指标标志着客运工作和（ ）的质量。答案：车辆运用

129. [（ ）]（ ）主要职责是按运行图的要求安全、快速、准点地驾驶列车，并配合车辆调试、验收、保养等工作。答案：乘务组

130. [（ ）]（ ）主要指轨道交通运营单位对计价方式、乘车时限、乘车限制等方面的规定。答案：票价基本政策

131. [Z] 自动导向交通系统的优点是（ ）。答案：噪声较低

132. [Z] 自动扶梯一般在扶梯的（ ）设有“紧急停止按钮”。答案：右下侧

133. [Z] 自动售检票设备钥匙应由（ ）指定人员进行逐级管理。答案：车站站长

多选题 (78) 微信号：zuoye680

1. [2] 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。答案：高速；正点；低能耗；少污染；安全

2. AFC设备应设计的故障状态的降级运营模式有（ ）等。答案：离线运行状态；运营故障模式；进出站、超程免检；日期、时间免检模式；紧急放行模式

3. AFC终端设备的运行模式有（ ）。答案：正常服务模式；降级服务模式；紧急模式；故障模式

4. [C] 车辆定员数取决于（ ）答案：车辆的尺寸；车厢内座位布置方式；车门设置数

5. [C] 车辆段及停车场是供轨道交通车辆与工程车辆（ ）的场所。答案：整备作业；停放；保养；维修及清洗

6. [C] 车辆段总体上分为三个部分（ ）。答案：咽喉部分；线路部分；车库部分

7. [C] 车辆配备计划确定在一定类型的设备和行车组织方法条件下，为完成一定的运输

任务而必须保有的车辆，包括推算（ ）。答案：运用车辆数；在修车辆数；备用车辆数

8. [C] 车票编码定义包含（ ）等信息。答案：车票类别；车票编号；车票票值；车票时效；适用范围

9. [C] 车体一般分为（ ）。答案：底架；端墙；侧墙；车顶

10. [C] 车站按客流量大小，可分为（ ）。答案：特等站；一等站；二等站

11. [C] 车站的构造主要包括（ ）。答案：出入口和通道；风亭和冷却塔；站厅层；站台层；隧道

12. [C] 车站客流空间分布特征可以归纳为以下（ ）几类。答案：均等型；两端萎缩型；中间突增型；逐渐缩小型

13. [C] 车站客流日分布曲线类型有（ ）。答案：单向峰型；双向峰型；全峰型；突峰型；无峰型

14. [C] 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。答案：自动售票机；自动增值机；自动验票机；票务处理机；闸机

15. [C] 车站吸引区域客流预测模式是以车站确定的吸引区域来计算（ ）的客流量。答案：各站点；断面；线路

16. [C] 城市地铁车站按其运营功能划分为（ ）。答案：终点站；中间站；换乘站

17. [C] 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，还有部分修建在（ ）。答案：地面；高架桥上

18. [C] 城市轨道交通车站按车站的运营功能不同可分为（ ）。答案：始发（终到）站；中间站；换乘站

19. [C] 城市轨道交通车站按照车站建筑的位置，可分为（ ）。答案：地下站；地面站；高架站

20. [C] 城市轨道交通车站一般处在地下或高架桥的半封闭空间里，具有（ ）等特点，一旦发生重大事故、灾害等突发事件，人员疏散和救

援困难。答案：隐蔽性;封锁性;人员和设备高度密集

21. [C]城市轨道交通服务产品是指用以满足位移需要的全部服务，即乘客“（ ），上车旅行，检票，离站或换乘”全过程所得到的服务。答案：到站;询问;购票;检票;候车

22. [C]城市轨道交通客运组织工作必须实行（ ）的原则。答案：集中领导;统一指挥

23. [C]城市轨道交通票价的定价原则主要有（ ）。答案：合理分担原则;递远递减原则;合理比价原则;相对稳定性原则

24. [C]城市轨道交通企业除了提供必要的有关产品服务及价格策略外，更应积极进行促销以提高服务水平和实现营销目标的任务。一般促销的内容包括（ ）等项目。答案：销售促进;广告;人员推广;公共关系

25. [C]城市轨道交通企业实行各种营销计划和活动，其最终目标可简单归纳为下列几点（ ）。答案：吸引到最多的乘客;使消费者达到最大的满足;提高人们的生活质量

26. [C]城市轨道交通系统从运营功能看大体可分为（ ）。答案：列车运行系统;客运服务系统;检修保障系统

27. [C]城市轨道交通系统的运营特性，主要表现在以下几方面（ ）。答案：系统联动性;调度指挥集中性;管理的严格性;服务的安全可靠性

28. [C]城市轨道交通需求的基本特征是（ ）。答案：普遍存在性;复杂多样性;时空集散性;政策决定性

29. [C]城市轨道交通自动售检票系统的特点主要表现在（ ）。答案：提供信息支持;社会效益、提升形象;个性化、提高运行效率;强化安全管理;客流导向

30. [C]城市轨道交通自动售检票系统由（ ）等层次组成。答案：专用票卡;车站终端设备;车站计算机系统;线路中央计算机系统;清分系统

31. [C]出乘作业可细分为（ ）等环节。答案：司机出勤;出车检查;列车出库

32. [C]从客流的时效性和产生原因可将大客流详细分为（ ）。答案：可预见性大客流;突发性大客流;节假日大客流;恶劣天气大客流;大型活动大客流

33. [C]从运营功能看，城市轨道交通系统大体可分为（ ）答案：列车运行系统;客运服务系统;检修保障系统

34. [D]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（ ）。答案：增加列车运能;增加售、检票能力

35. [D]当前，城市交通客流预测一般有以下几种模式（ ）。答案：“四阶段”客流预测模式;趋势外推客流预测模式;车站吸引区域客流预测模式

36. [D]导向标志系统中各类标志按其发挥的作用可分为（ ）等。答案：确认标志;导向标志;综合信息标志;禁止标志;安全警告标志、消防安全标志

37. [D]地铁车辆有（ ）带司机室车和不带司机室车等多种形式。答案：动车;拖车

38. [D]地铁车站的站台设计为高站台，有（ ）等形式。答案：侧式;岛式;混合式

39. [D]对于车站的票款收入，要求每日运营结束后进行（ ）。答案：清点;登记;系统录入;封装;解行

40. [G]轨道交通采用的票价计价方式主要有（ ）等方式。答案：单一票价制;按里程计价;分段计价

41. [G]轨道交通车辆的检修级别通常分为（ ）。答案：日检;双周检、双月检;架修;大修;定修

42. [G]轨道交通企业定价目标包括（ ）。答案：以低价吸引乘客;资助那些能吸引新乘客的新措施;刺激乘客在非高峰期使用城市轨道交通系统;根据政府的需要对某些乘客实行

优惠价票;运输收入总体能补偿运输生产费用，并能获取合理利润

43. [G]轨道交通系统的客流调查种类主要有（ ）。答案：全面客流调查;乘客情况抽样调查;断面客流目测调查;节假日客流调查

44. [G]轨道交通系统营业时间的安排主要考虑的因素有（ ）。答案：方便乘客，满足城市生活的需要;满足轨道交通系统各项设备检修养护的需要

45. [J]进出站检票机闸门按阻拦方式不同，可分为（ ）等形式。答案：三杆式;门式

46. [K]客流的不均衡性，主要体现在（ ）的不均衡。答案：上下行客流;断面客流;分时客流

47. [K]客流计划的主要内容包括（ ）等。答案：站到发客流量;各站方向别上下车人数;全日断面客流量;全日分时最大断面客流量;高峰小时和低谷小时的断面客流量

48. [K]客流预测方法有许多种，但归纳起来无非是（ ）。答案：定量预测方法;定性预测方法

49. [K]客运服务流程包括（ ）。答案：引导乘客进站;问讯服务;售检票服务;组织乘降;出站验票

50. [L]利用广告来宣传城市轨道交通系统优点时，应针对乘客心里，有的放矢，具体说明如下（ ）。答案：省钱;省时;舒适与方便;较高的安全性与可靠性;激发起公众的公德心

51. [L]列车编组辆数受（ ）等因素的限制。答案：车站站台长度;车辆段停车线长度;车辆段停车线数量;保有的运用车辆数量

52. [L]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（ ）。答案：列车入库;回库检查及收车;司机退勤

53. [L]列车交路可分成（ ）三种。答案：长交路;短交路;长短交路

54. [L]列车交路可分为（ ）。答案：长交

路;长短交路;短交路

55. [L]列车收车工作流程包括（ ）。答案：接车作业;列车入库;回库收车;司机退勤

56. [L]列车运营质量指标中的速度指标包括（ ）。答案：技术速度;旅行速度

57. [L]列车周转时间包括（ ）答案：列车在区间运行时间;列车在中间站停留时间;列车在折返站作业时间

58. [L]列车周转时间包括（ ）供乘客乘降，以及列车在折返站作业的全过程。答案：列车在区间运行;列车在中间站停车

59. [M]美国市场营销学专家麦卡锡把各种营销因素可分为（ ）。答案：产品策略;分销渠道策略;促进销售策略;价格策略

60. [M]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。答案：区域;区段

61. [P]票卡发行及使用的主要内容包括（ ）等。答案：车票编码定义;车票初始化;车票的赋值发售;车票的使用

62. [Q]全面客流调查的调查方式有（ ）。答案：随车调查;站点调查

63. [Q]全日行车计划的编制步骤包括（ ）。答案：计算行车间隔时间;计算营业时间内各小时应开行列车数;确定全日行车计划

64. [Q]全日行车计划是根据（ ）等综合考虑编制的。答案：列车定员人数;车辆满载率;全日分时最大断面客流量;服务水平

65. [S]售检票系统的运营模式有（ ）。答案：正常运营模式;列车故障运营模式;高峰/非高峰运营模式;因意外情况发生超时、超程运营模式;大客流、紧急运营模式

66. [S]所谓客运市场细分即城市轨道交通企业根据乘客（ ），将客运整体市场分为若干个乘客群体的过程。答案：运输需求;行为的差异性

67. [W]维修线是指用于车辆各种不同修程的专用线路，包括（ ）等。答案：架大修线;定修



线;临修线;静调线

68. [W]我国多数城市的公共交通方式主要还是( )。答案:公共汽车;无轨电车

69. [X]下列哪些是影响城市交通需求的因素?( ) 答案:城市经济发展水平;人口密度;流动人口数量;国民收入;私人交通工具的拥有量

70. [X]下面关于站台客流组织的说法中,正确的是( )。答案:通道内设置售检票设施;售检票位置与出入口、楼梯保持一定的距离;售检票位置应根据车站客流的大小相对集中布置

71. [X]下面属于二类违章的有( )。答案: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;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;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;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;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

72. [Y]影响票价制定的因素主要有以下几种( )。答案:当地乘客的经济承受能力;轨道交通成本;运输市场需求;与其他公交的竞争;法律和政策因素

73. [Y]运输产业包括有( )。答案:铁路运输;公路运输;水路运输 ;航空运输;管道运输

74. [Y]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。答案:大运量 ;低成本

75. [Y]运营指标体系中的数量指标包括( )断面客流量等。答案:客运量;平均乘距;客运周转量;客运密度;运营里程

76. [Z]站台层主要是供( )及升降车的区域。答案:列车停靠;乘客候车

77. [Z]制约城市轨道交通发展的因素有( )。答案:运输方式规模;运输方式能力;运行速度;城市轨道交通的客流量

78. [Z]自动导向交通系统的车站分为( )。答案:终点站;中间站;管理站

判断题(187)微信号: zuoye680

1. [1]1978年,国际公共交通联合会在比利时布鲁塞尔召开的会议上,把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。( ) 答案: ×

2. [1]1981年,英国伦敦首先建成了一条自动导向系统。( ) 答案: ×

3. 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。( ) 答案: 正确

4. [B]巴黎地铁项目的投资回收期一般定为20年左右。( ) 答案: ×

5. [B]暴雨期间车站出入口被水浸,应第一时间关闭出入口,通知值班站长立即停运。( ) 答案: ×

6. [B]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。( ) 答案: 错误

7. [B]备用车辆的数量可控制在运用车辆数的10%左右。( ) 答案: √

8. [B]备用司机应与售票员同时出勤。( ) 答案: ×

9. [C]采用包乘(一人一列)值乘方法的作业人员增加,司机配备比轮乘制多50%左右。( ) 答案: √

10. [C]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。( ) 答案: ×

11. [C]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。( ) 答案: 错误

12. [C]车辆的不同部件有相同的技术标准、检修级别和检修周期。( ) 答案: ×

13. [C]车辆的不同部件有相同的技术标准、检修级别和检修周期。( ) 答案: 错误

14. [C]车辆定员的多少取决于车辆的尺寸、车厢内座位布置方式。( ) 答案: ×

15. [C]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。( ) 答案: √

16. [C]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。( ) 答案: 正确

17. [C]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。( ) 答案: 错误

18. [C]车票通常只能存放在票务室、自动验票机和出站闸机设备内。( ) 答案: ×

19. [C]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。( ) 答案: √

20. [C]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。( ) 答案: 正确

21. [C]车票在运送途中,一律放在上锁的票箱或封闭手推车上,由车站员工负责运送。( ) 答案: √

22. [C]车站的客运组织由客运值班员或值班站长负责。( ) 答案: ×

23. [C]车站的客运组织由客运值班员或值班站长负责。( ) 答案: 错误

24. [C]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”。( ) 答案: ×

25. [C]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”。( ) 答案: 错误

26. [C]车站所有报表的保管年限为2年。( ) 答案: 错误

27. [C]车站吸引区域客流预测模式以线路为单位,以车站吸引区域范围半径及吸引区域内土地利用的性质对客流的影响来预测客流。( ) 答案: ×

28. [C]乘客情况抽样调查有两种调查方式,即随车调查和随人调查。( ) 答案: ×

29. [C]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。( ) 答案: 错误

30. [C]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。( ) 答案: √

31. [C]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。( ) 答案: 正确

32. [C]城市地铁列车运行的最小间隔时间可达到80秒。( ) 答案: ×

33. [C]城市地铁列车自动控制系统由列车、列车自动驾驶两个子系统组成。( ) 答案: ×

34. [C]轨道交通车辆采用电控空气制动设备。( ) 答案: √

35. [C]城市轨道交通车站只办理当天失物的认领工作,隔日的失物认领统一到失物处理中心办理。( ) 答案: √

36. [C]城市轨道交通的基本运营支出中,电费和人工费所占比例较小。( ) 答案: ×

37. [C]城市轨道交通的客流是指在单位时间内,线路上乘客流动人数。( ) 答案: ×

38. [C]城市轨道交通的运输距离通常不太长,但两点间的联系通道呈复杂多样性。( ) 答案: √

39. [C]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。( ) 答案: 错误

40. [C]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一样。( ) 答案: ×

41. [C]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。( ) 答案: 正确
42. [C]城市轨道交通客运组织工作中的客运服务的对象是市内交通乘客,不办理行李包裹托运服务。( ) 答案: ✓
43. [C]城市轨道交通客运组织工作中的客运服务的对象是市内交通乘客,不办理行李包裹托运服务。( ) 答案: 正确
44. [C]城市轨道交通票价常常略低于公交的票价。( ) 答案: ×
45. [C]城市轨道交通企业,因其受资源的限制及乘客的不同需求偏好影响,所以无法为其营运地区的所有市民提供服务。( ) 答案: ✓
46. [C]城市轨道交通企业运输生产经营过程中发生的季节性停工损失不属于运营成本。( ) 答案: ×
47. [C]城市轨道交通企业运输生产经营过程中发生的季节性停工损失不属于运营成本。( ) 答案: 错误
48. [C]城市轨道交通市场营销是指经由交易过程来满足人们对城市轨道交通客运服务的需要和欲望的一切活动。( ) 答案: ✓
49. [C]城市轨道交通市场营销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。( ) 答案: 正确
50. [C]城市轨道交通是世界上公认的“绿色交通方式”,与其他交通方式相比,污染明显减少。( ) 答案: ×
51. [C]城市轨道交通系统的产品是人的移动而不是物的加工,这使得时间和空间的概念变得尤为重要。( ) 答案: ✓
52. [C]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。( ) 答案: 错误
53. [C]城市轨道交通系统进行公共关系时,最基本的方法是提供优质的服务。( ) 答案: ✓
54. [C]城市轨道交通系统运营补贴的压力有可能成为中国轨道交通事业发展的一大障碍。( ) 答案: ✓
55. [C]城市轨道交通研究、制定市场营销组合策略的第一步是正确树立产品整体概念。( ) 答案: ✓
56. [C]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。( ) 答案: 正确
57. [D]大客流控制的具体措施中,控制付费区客流的控制点在车站出入口处。( ) 答案: ×
58. [D]单一票价制票价不区分里程,不够公平。( ) 答案: ✓
59. [D]当车站全部出站闸机故障时,及时开启员工通道门让乘客出站,不用回收出站乘客的单程票。( ) 答案: ×
60. [D]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。( ) 答案: ×
61. [D]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。( ) 答案: 错误
62. [D]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费用低。( ) 答案: ×
63. [D]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。( ) 答案: 错误
64. [D]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。( ) 答案: ×
65. [D]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。( ) 答案: 正确
66. [D]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。( ) 答案: ✓
67. [D]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。( ) 答案: 正确
68. [D]地铁的票价收入一般能补偿总成本。( ) 答案: ×
69. [D]地铁的票价收入一般能够补偿总成本。( ) 答案: 错误
70. [D]地铁列车每节车厢装有2个乘客紧急通话装置。答案: ×
71. [D]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。( ) 答案: 正确
72. [D]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。( ) 答案: 错误
73. [D]独轨铁路交通有噪声低、振动小、速度快、对城市的景象及日照等影响小的优点。( ) 答案: ×
74. [D]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。( ) 答案: ×
75. [D]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。( ) 答案: 错误
76. [D]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。( ) 答案: 正确
77. [D]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,它是规范人员生产活动的行为准则。( ) 答案: ✓
78. [D]对于车站场地较小,不同时段의进出站客流走向明显时,宜采用三杆式检票机。( ) 答案: ×
79. [D]对于二类违章由所属部门对当事人给予部门一级的通报批评,并根据实际损失情况由其承担全部或部分经济损失,扣发当月绩效考核奖金20%。( ) 答案: ×
80. [D]对于收费系统来说,车票的种类应尽量去适应不同的顾客群体,在为乘客提供优质服务的同时,尽可能降低预先支付票款的比例。( ) 答案: ×
81. [G]固定成本包括固定设备的维修费用和管理费,它与运量部分有关,并随运量线性变化。( ) 答案: ×
82. [G]广告指除了服务本身以外,而对顾客表示友善或其他附带的服务,以促使建立良好的企业形象并使乘客接受城市轨道交通的服务。( ) 答案: ×
83. [G]轨道交通的各停车点的乘降客流量不存在不均衡性。( ) 答案: 错误
84. [G]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。( ) 答案: ×
85. [G]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。( ) 答案: 错误
86. [G]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。( ) 答案: ×
87. [G]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。( ) 答案: 错误
88. [G]国内地铁目前常用的值乘模式为包乘方式。( ) 答案: 错误
89. [G]国外已建成的城市交通独轨铁路,单双线均有,但以双线为主。( ) 答案: ×
90. [H]花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。( ) 答案: 错误
91. [H]环形线折返能保证最大的通过能力,节约设备费用与运营成本。( ) 答案: 正确
92. [H]环形线折返设备能保证最大的通过能



力,节约设备费用与运营成本。( ) 答案: ✓

93. [H]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。( ) 答案: ×

94. [H]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。( ) 答案: 错误

95. [J]即使在紧急情况或断电时,闸机的通行阻挡也不能自动解除。( ) 答案: ×

96. [J]技术速度是指在停站时间除外的情况下,列车在站间平均运行的速度。( ) 答案: ✓

97. [J]检票机故障时,向中央计算机系统报告故障信息。( ) 答案: ×

98. [J]检票机主要用于乘客出入站时对车票进行检验,并完成一定的读写工作。( ) 答案: ✓

99. [J]检修列车数量需根据运用列车数量综合维修能力、修程修制取得,一般为运用列车数量的5%-10%。( ) 答案: ×

100. [J]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。( ) 答案: 正确

101. [J]节假日客流调查是一种专题性客流调查,一般通过问卷方式进行。( ) 答案: ✓

102. [J]进入车站付费区的乘客均须持有单程票。( ) 答案: 错误

103. [J]就城市轨道交通运输市场而言,一条轨道交通线就是一个运输市场。( ) 答案: ✓

104. [K]客流量越小,城市轨道交通企业越能充分发挥其服务资源。( ) 答案: ×

105. [K]客流一般是指预测客流,而不是指实际客流。( ) 答案: 错误

106. [K]客流预测是以现行运输统计制度提供的部分基础资料为依据,辅以对城市、港口、车站等处的调查,然后在此基础上进行预测。答案: ✓

107. [K]客运量是指一定时期内运送的全部乘客公里数。( ) 答案: ×

108. [K]客运收入和运营成本属于经济指标。( ) 答案: 正确

109. [L]列车编组车辆数的增减是以营业时间平均小时最大断面的客流量作为基本依据。( ) 答案: ×

110. [L]列车编组辆数是以营业时间平均小时最大断面的客流量作为基本依据 ( ) 答案: 错误

111. [L]列车发车计划由车长负责编制。( ) 答案: ×

112. [L]列车开行间隔时间越长,乘客越方便。( ) 答案: ×

113. [L]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。( ) 答案: 正确

114. [L]列车运用的目的是安全、便捷、准点、舒适地运送乘客,因此要求乘务员做到“安全第一,服务至上”的职业要求。( ) 答案: ✓

115. [L]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。( ) 答案: ×

116. [L]列车正线运营主要由乘务员(列车司机)来完成。( ) 答案: ✓

117. [L]列车周转时间是指列车在线路上往返单程一次所消耗的时间。( ) 答案: ×

118. [L]旅行速度指列车从始发站发出到终点站时的总速度。( ) 答案: ×

119. [M]满载率越高,乘客舒适程度也越高。答案: ×

120. [M]满载率越高,乘客舒适程度也越高。( ) 答案: 错误

121. [N]纽约是当今世界地铁运行线路最长的城市,但设施较为成旧。( ) 答案: ✓

122. [P]票务室配给车票,原则上票务室每日为全线各站配票。( ) 答案: ×

123. [P]票务系统的业务管理是借助于自动售检票系统来实现的。( ) 答案: 错误

124. [P]屏蔽门的系统级控制和站台级控制都需要人工操作开、关屏蔽门。( ) 答案: ×

125. [Q]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。( ) 答案: 错误

126. [Q]轻轨线路的设计方案虽然较多,但有固定的模式。( ) 答案: ×

127. [Q]全面客流调查中的站点调查是在车门处对全天运营时间内所有在车站上下车的乘客进行调查。( ) 答案: ×

128. [Q]全日客流量是用于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。( ) 答案: ×

129. [R]若在地铁地下车站站厅发生劫持人质事件,需将站厅通往站台的电梯全部改为上行,组织站台乘客疏散至站厅。( ) 答案: ×

130. [S]上海地铁目前采用的是受电弓受流器,属上部受流,形状为倒三角形。( ) 答案: ✓

131. [S]上下行的最大客流断面一般在同一断面上。( ) 答案: ×

132. [S]上下行的最大客流断面一般在同一断面上。( ) 答案: 错误

133. [S]试车线一般为平直线路。( ) 答案: ✓

134. [S]试车线一般为平直线路。( ) 答案: 错误

135. [S]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。( ) 答案: 错误

136. [S]市郊铁路的线路和轨道形式与常规的铁路形式不相同。其特点是装备重型化,其运行速度比干线铁路高。( ) 答案: ×

137. [S]售票具体作业程序主要包括“收、唱、操作、找”四个步骤。( ) 答案: ✓

138. [S]售票员下班结算后长款需随车站其他票款一起按时解行,短款需等票务收益核查部门进行核对分析,属于人为原因则由核查部门下发补款通知单,然后由车站补齐。( ) 答案: ×

139. [S]司机配合检修部门调试车辆时,行车安全防护工作应由司机负责。( ) 答案: ×

140. [T]同站台换乘方式适用于两条平行交织的线路。( ) 答案: ✓

141. [T]同站台换乘方式适用于两条平行交织的线路。( ) 答案: 正确

142. [W]为了改善车辆纵向平稳性,一般在车钩的前部装设缓冲装置,以缓和列车冲动和撞击。( ) 答案: ✓

143. [W]我国各城市轨道交通系统对站务员的具体岗位描述和要求都是一致的。( ) 答案: 错误

144. [X]线网规划阶段不需要把握全网客流估算。( ) 答案: ×

145. [X]小时客流量分析的准确度,会给行车、乘降工作带来影响。( ) 答案: 正确

146. [X]新一代城市轨道交通将采用可调式转向架,以使列车在运行时能适应不同规矩的变化。( ) 答案: ✓

147. [X]形式产品是产品整体的第三个层次,企业的设计和生产人员将核心产品转变为形式产品,以便供给顾客。( ) 答案: ×

148. [Y]以断面客流量(人)表示时,城市轨道交通的客流量是指单位时间内沿不同方向通过运营线路某一断面的乘客数。( ) 答案: ×

149. [Y]以断面客流量(人)表示时,城市轨道交通的客流量是指单位时间内沿不同方向通过运营线路某一断面的乘客数。( ) 答案: 错误

150. [Y]一般来说，若列车在车站动车前，紧急解锁手柄被拉下，运行方向前一单元的车厢车门紧急解锁手柄复位由车站人员负责，后一单元由司机负责处理。（ ）**答案：×**

151. [Y]一般来说，在车辆限界范围内，车辆长宽尺寸越大载客越多，车厢内座位横向布置较纵向布置载客要多，车厢内车门区较座位区载客要多。（ ）**答案：×**

152. [Y]因果关系客流预测方法与时间序列客流预测方法的区别在于：前者的自变量是时间，而后的自变量是除时间以外的其他因素。（ ）**答案：√**

153. [Y]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。（ ）**答案：×**

154. [Y]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。**答案：错误**

155. [Y]由于运输业的生产过程和消费过程融合一起，不能分离，所以运输业的产品几乎全部是直接向用户出售或预售。（ ）**答案：√**

156. [Y]预制单程票已经赋值，处于“已售”状态，应等同现金管理。（ ）**答案：√**

157. [Y]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服务。（ ）**答案：×**

158. [Y]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服务。（ ）**答案：错误**

159. [Y]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。（ ）**答案：正确**

160. [Y]运输业由于其行业的特殊性，不需要开发附加产品，在激烈的市场竞争中一样能赢得好的市场份额。（ ）**答案：×**

161. [Y]运营成本分为不可变成本和变动成本。（ ）**答案：×**

162. [Y]运营成本是运输总成本的一部分。（ ）**答案：正确**

163. [Y]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。（ ）**答案：错误**

164. [Y]运用车辆数是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与正在维修的车辆数之和。（ ）**答案：×**

165. [Y]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。（ ）**答案：正确**

166. [Z]在断面客流量不均衡时，运营部门常采用在客流量较大的区段加开区段列车的措施。（ ）**答案：√**

167. [Z]在断面客流量不均衡时，运营部门常采用在客流量较大的区段加开区段列车的措施。（ ）**答案：正确**

168. [Z]在轨道交通建设初期，通常采用每条线布置两个车辆段的形式。（ ）**答案：×**

169. [Z]在开站程序中，保安向乘客广播候车的注意事项。**答案：×**

170. [Z]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。（ ）**答案：正确**

171. [Z]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。（ ）**答案：错误**

172. [Z]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。（ ）**答案：√**

173. [Z]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。（ ）**答案：正确**

174. [Z]早期地铁站台多为岛式站台，现在较多选择的是侧式站台。（ ）**答案：×**

175. [Z]早期地铁站台多为岛式站台，现在较多选择的是侧式站台。（ ）**答案：错误**

176. [Z]增加列车编组辆数是可以无限度的，不会受到车站站台长度、车辆段停车线长度和数量等因素的限制。（ ）**答案：×**

177. [Z]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。（ ）**答案：正确**

178. [Z]站厅层的公共区是供乘客上、下车和候车的。（ ）**答案：×**

179. [Z]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。（ ）**答案：√**

180. [Z]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。（ ）**答案：正确**

181. [Z]长交路是指列车在线路的某一区段内运行，在指定的车站上折返。（ ）**答案：×**

182. [Z]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。（ ）**答案：正确**

183. [Z]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。（ ）**答案：正确**

184. [Z]中间站只供乘客乘降之用，不设折返线、渡线和存车线等。（ ）**答案：×**

185. [Z]中间站只供乘客乘降之用，不设折返线、渡线和存车线等。（ ）**答案：错误**

186. [Z]转向架一般分为动车转向架和轨道车转向架。（ ）**答案：×**

187. [Z]自动售票机属于自助售票设备，一般安装在地铁车站的非付费区内，用于乘客自助购买单程票。（ ）**答案：√**
4. 车体（ ）

5. 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...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。**答案：D;A;C;B;E**

2. [C]城市轨道交通（ ）

2. 轻轨交通（ ）

3. 线路断面满载率（ ）

4. 地铁突发公共事件（ ）

5. 票价基本政...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。**答案：C;D;E;A;B**

3. [C]城市轨道交通的客运量（ ）

2. 大客流（ ）

3. 票务差错（ ）

4. 票务违章（ ）

5. 城市轨道交通服务产品（ ...考核，其统计以年、日或小时为单位。

E. 是指车站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。**答案：D;E;C;A;B**

4. [D]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？**答案：(1)这种突发事件客流组织的方法是清客方法。**

(2)车站清客时：

行车值班员的主要工作内容：

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

填空题(11)微信号：zuoye680

1. [1]1. 疏散（ ）
2. 清客（ ）
3. AFC系统（ ）



后,执行节电照明模式。  
客运值班员工作内容:  
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:

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} [报行调。

(4)结合实际分析。  
5. [J]简述票务差错、违章处理原则。答案:  
(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。

(2)票务差错及违章处理应遵循下列原则:  
①严格管理、“四不放过”原则。即差错、违章原因分析不淆不放过、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。

6. [K]客流分析( )  
2. 客流计划( )  
3. 票价基本政策( )  
4. 票务差错( )  
5. 运营里程( )

A. 指城市轨道交通...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。答案: D;E;A;C;B

7. [( )]( )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...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。

- A. 客流分析  
B. 站点调查  
C. 客运组织  
D. 列车运转流程  
E. 客运密度答案: C;D;B;E;A

8. [Y]运营里程( )  
2. 城市轨道交通客运量( )  
3. 列车运转流程( )  
4. 城市轨道交通票务系统( )  
5. 全日行车计划( ... 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。答案: E;A;D;C;B

9. [( )]( )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。

2. ( )指单位时...辆空驶里程和由于某种原因产生的车辆空驶里程。

- A. 地铁突发公共事件  
B. 运营里程  
C. 城市轨道交通客运量  
D. 城市轨道交通客流  
E. 票卡管理答案: C;D;A;E;B

10. [Z]站点调查( )2. 城市轨道交通( )3. 客运组织( )4. 随车调查( )5. 大客流( )

A. 是通过...、自动导向轨道系统、市域快速轨道系统。

E. 是指车站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。答案: B;D;A;C;E

11. [( )]( )指在一定时期(日、旬、月、年)内运送的全部乘客人数。  
2. ( )是轨道运营方为乘客提供快捷、优惠的出行,有效进行票务收...客流量就是通过该断面所在区间的客流量;

- A. 线路断面满载率  
B. 客运量  
C. 票价基本政策  
D. 城市轨道交通票务系统  
E. 城市轨道交通的客流量答案: B;D;C;A;E

主观题(15)微信号: zuoye680

1. 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...  
2. 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...  
3. 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...  
4. 简述城市轨道交通的客运服务流程;结合实际谈谈运营企业如何在每...  
5. 简述城市轨道交通票务系统业务管理包括哪几部分?  
6. 简述城市轨道交通自动售检票系统的特点。  
7. 简述地铁突发公共事件的定义、范围及处理原则。

8. 简述客流调查的主要种类。  
9. 简述售票员工作的主要内容、相关规定及工作流程。  
10. 结合实际试述突发事件的客流组织。  
11. 请简要介绍城市轨道交通自动售检票系统的特点。  
12. 请你结合实际谈谈大客流组织的主要措施。  
13. 什么是票务差错、票务违章?票务差错、违章处理原则有哪些?  
14. 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...  
15. 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...

1. [D]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?请结合实际谈谈此时行车值班员、客运值班员的主要工作内容是什么?

答案: (1)这种突发事件客流组织的方法是清客的方法。

(2)车站清客时:  
行车值班员的主要工作内容:  
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。  
客运值班员工作内容:  
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:  
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。

2. [D]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?

答案:(1)这种突发事件客流组织的方法是清客的方法

(2)车站清客时:

行车值班员的主要工作内容:

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。

客运值班员工作内容: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:

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. [J]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。

答案:(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:到进站口一到站厅层一购票一通过检票机一通过楼梯上站台(侧式站台地面站一侧乘客可直接进入站台)一乘车。

(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。

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。

4. [J]简述城市轨道交通的客运服务流程;结合实际谈谈运营企业如何在每一环节入手为通乘客提供优良的客运服务质量。

答案:(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:到进站口一到站厅层一购票一通过检票机一通过楼梯上站台(侧式站台地面站一侧乘客可直接进入站台)一乘车。

(2)针对以上流程,轨道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。

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。

5. [J]简述城市轨道交通票务系统业务管理包括哪几部分?

答案:城市轨道交通票务系统是轨道运营方为了乘客提供快捷、优惠的出行服务,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。

票务系统的业务管理是借助于自动售检票系统实现的。主要内容有:票卡管理、规则管理、信息管理、账务管理、票务报表管理、模式管理和运营监督等。

(1)票卡管理。票卡就是乘客使用的车票,用于记载乘客的出行和费用信息,是乘车的有效凭证。票卡管理就是对票卡的发行、使用、更新等全过程进行的有效管理。

(2)规则管理。它是为了保证票务系统能够在多部门和多环节高效运行,必须制定一套科学、严密的规则、流程,包括票价策略、结算规则、权限管理和操作流程等。票价基本政策主要指轨道交通运营单位对计价方式、乘车时限、乘车限制等方面的规定。

(3)信息管理。信息化是自动售检票系统的一个基本特征。为进行有效的管理和为决策提供可靠的信息,需对系统收集的基础数据进行深度挖掘、加工,开展统计分析并发布信息。

(4)账务管理。账务管理就是对系统内的票务收入进行汇缴、清算、入账等过程的管理,包括账户设置、票款汇缴、登账稽核、收益清算、资金划拨和对凭证进行有效管理等。

(5)票务报表管理。车站票务报表包括手工填写和计算机打印出来的报表,报表是了解车站

票务收入和车票售卖情况的重要依据,也是进行票务收益核对的重要依据。

(6)模式管理。模式管理就是针对不同的运营状况、条件作出的相应操作行为的选择和实施,包括正常运营模式、降级运营模式以及相配套的运营管理。

(7)运营监督。运营监督就是通过系统设备以及所具有的完整、严密、及时的信息流对运营状况进行实时跟踪监督,以提高运营质量和服务水平,它包括信息传输状况监督、客流状况监督、车票调配监督、收款监督及收益监督等。

6. [J]简述城市轨道交通自动售检票系统的特点。

答案:(1)提供信息支持。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

**7. [J]简述地铁突发公共事件的定义、范围及处理原则。**

答案:地铁突发公共事件的定义: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并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。

地铁突发公共事件的范围:

(1)自然灾害,主要包括台风、强降雨、地震等。

(2)事故灾难,主要包括火灾、爆炸、列车脱轨、列车冲突、列车颠覆、接触网断线、严重水浸、大面积停电、地铁构筑物坍塌等。

(3)突发公共卫生事件,主要包括恶性传染病疫情、食品安全与职业危害事件等。

(4)突发公共安全事件,主要包括突发性大客流、重大刑事案件(炸弹恐吓、毒气、劫持)、有毒化学物质泄漏、放射性物质扩散等。

地铁突发公共事件的处理原则:

(1)高度集中、统一指挥、逐级负责的原则。

(2)“先救人,后救物;先全面,后局部”的原则。优先组织人员疏散、伤员抢救,同时兼顾重点设备和环境的保护,将损失降至最低限度。

(3)就近处理原则。发生突发公共事件时,在上一级应急处理负责人到达现场前,员工按照规定担任现场临时应急处理负责人;在上一级应急处理负责人到达现场后,则由上一级应急处理负责人担任现场指挥。

(4)坚持对外宣传归口管理的原则,不得擅自发布相关信息。

**8. [J]简述客流调查的主要种类。**

答案: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。

(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。

(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)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。

(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。

**9. [J]简述售票员工作的主要内容、相关规定及工作流程。**

答案:(1)售票员工作的主要内容。

按规定处理服务中心的各项工作,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。

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。

一是准备售票;二是开窗售票;三是售票结束。

**10. [J]结合实际试述突发事件的客流组织。**

答案:(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、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。

(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。

(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。

**11. [Q]请简要介绍城市轨道交通自动售检票系统的特点。**

答案:(1)提供信息支持。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

**12. [Q]请你结合实际谈谈大客流组织的主要措施。**

答案: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。

(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。

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。

(3) 结合实际分析。

13. [S]什么是票务差错、票务违章？票务差错、违章处理原则有哪些？

答案：(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。

票务违章: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。

(2)票务差错及违章处理应遵循下列原则:

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,再由班组考核到入。

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。

14. [Z]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?

答案：(1)客流主要变化。

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。

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。

15. [Z]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。

答案: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。

(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)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。

(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。

(5)结合实际分析。