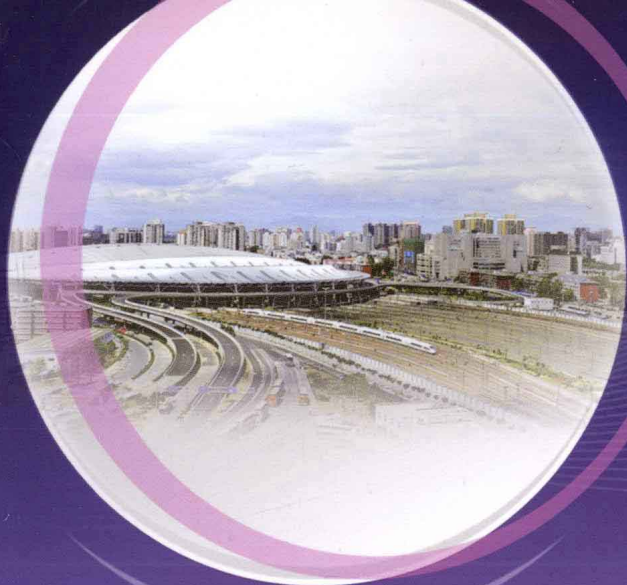




# 车站客运人员 应知应会问答

兰州铁路局客运处  
兰州铁路局职教处 编

中国铁道出版社  
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

## 内 容 简 介

本书以相关铁路客运规章为依据,理论联系实际,采取问答形式编写而成。内容全面、重点突出、浅显易懂,具有较强的针对性和实用性,主要包括:铁路基本常识、客运运价、旅客运输规章、旅客运输组织、客运设备设施、客运安全、路内运输、客运服务、非正常应急处理等。适于广大铁路客运职工了解、学习、掌握客运知识,更好地为旅客服务。

### 图书在版编目(CIP)数据

车站客运人员应知应会问答/兰州铁路局客运处,兰州铁路局  
职教处编. —北京:中国铁道出版社,2012. 12

ISBN 978-7-113-15763-0

I. ①车… II. ①兰…②兰… III. ①铁路运输—旅客运输—问题  
解答 IV. ①U293-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 304466 号

书 名: 车站客运人员应知应会问答

作 者: 兰州铁路局 客运处 编  
职教处

---

责任编辑: 于 秀 编辑部电话: 010-51873024

封面设计: 崔丽芳

责任校对: 孙 玫

责任印制: 陆 宁

---

出版发行: 中国铁道出版社(100054,北京市西城区右安门西街8号)

网 址: <http://www.tdpress.com>

印 刷: 北京大兴县新魏印刷厂

版 次: 2012年12月第1版 2012年12月第1次印刷

开 本: 787 mm×1 092 mm 1/32 印张: 4.5 字数: 81 千

书 号: ISBN 978-7-113-15763-0

定 价: 16.00 元

---

### 版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书,如有印制质量问题,请与本社读者服务部联系调换。电话:(010) 51873170(发行部)

打击盗版举报电话:市电(010) 63549504,路电(021) 73187

## 编委会名单

策 划：孙家骏 李金海

主 编：王凤琴

审 核：朱 军 计美伊 周丽婷 方 红

参 编：黄 磊 孙 文 张庆丽 王剑书  
范郁卉

# 前 言

随着铁路事业的快速发展,新技术、新设备不断投入使用,对铁路客运人员业务素质提出了更高的要求,尤其是,2010年铁道部对《铁路旅客运输规程》、《铁路旅客运输办理细则》进行了较大修改。为便于职工学习、掌握客运基本规章和岗位应知应会知识,进一步提高职工业务技能素质,更好地服务旅客,兰州铁路局职教处组织有关人员编写了《车站客运人员应知应会问答》一书。

本书以《铁路旅客运输规程》、《铁路旅客运输办理细则》、《铁路旅客运输管理规则》、《铁路客货运价规则》、《铁路技术管理规程》、《铁路旅客服务质量标准》、《铁路客货运输专刊》、《客运规章汇编》等相关资料为依据,采取问答形式,理论联系实际,内容涵盖了铁路基本常识、客运运价、旅客运输规章、旅客运输组织、客运设备设施、客运安全、路内运输、客运服务、非正常应急处理等知识,内容全面、重点突出、浅显易懂,具有较强的针对性和实用性,对帮助广大客运职工学习、掌握客运知识,将起到积极的推动作用。

本书由王凤琴同志主编,张庆丽、王剑书同志做

了修改,由于编者的理论和实践水平有限,难免存在不足之处,恳请大家给予批评指正,以便于进一步修订完善。

编 者

二〇一二年九月

# 目 录

|                                                    |   |
|----------------------------------------------------|---|
| 第一章 铁路基本常识 .....                                   | 1 |
| 1. 列车运行方向及编定车次是如何规定的? .....                        | 1 |
| 2. 全国铁路的行车时刻是如何规定的? .....                          | 1 |
| 3. 列车运行图几年编制一次? .....                              | 1 |
| 4. 什么是信号? .....                                    | 1 |
| 5. 铁路信号分为几种? 其作用是什么? .....                         | 1 |
| 6. 听觉信号的时间长短有什么规定? .....                           | 2 |
| 7. 车站按照业务性质如何划分? .....                             | 2 |
| 8. 铁路线路分为哪几种? .....                                | 2 |
| 9. 何谓正线? .....                                     | 2 |
| 10. 何谓站线? .....                                    | 2 |
| 11. 何谓段管线? .....                                   | 2 |
| 12. 何谓岔线? .....                                    | 2 |
| 13. 何谓特别用途线? .....                                 | 2 |
| 14. 当发现危及列车安全或人身安全时,在无信号旗<br>显示的情况下,如何使列车停车? ..... | 2 |
| 15. 信号装置一般分为哪两类? .....                             | 2 |
| 16. 发车信号是什么? .....                                 | 2 |
| 17. “警报信号”的机车鸣示方式是什么? .....                        | 3 |
| 18. “拧紧人力制动机信号”的机车鸣示方式是什么? ...                     | 3 |

|                                          |   |
|------------------------------------------|---|
| 19. “起动注意信号”的机车鸣示方式是什么? .....            | 3 |
| 20. “紧急停车信号”的鸣示方式是如何规定的? .....           | 3 |
| <b>第二章 客运运价</b> .....                    | 4 |
| <b>第一节 总 则</b> .....                     | 4 |
| 21. 哪些运价属于客运运价? .....                    | 4 |
| 22. 铁路全部客运运输费用由哪些费用构成? .....             | 4 |
| 23. 旅客票价是如何确定的? .....                    | 4 |
| 24. 国家铁路的旅客票价率和行李、包裹运价率<br>是怎样规定的? ..... | 4 |
| 25. 国家铁路客运运价的计算单位是怎样规定的? .....           | 5 |
| 26. 什么叫过轨运输? .....                       | 5 |
| <b>第二节 客运运价里程</b> .....                  | 5 |
| 27. 什么是客运运价里程? .....                     | 5 |
| 28. 客运营业办理限制是怎样规定的? .....                | 5 |
| 29. 什么叫接算站? .....                        | 5 |
| 30. 旅客票价里程,按什么径路计算? .....                | 5 |
| 31. 为什么要限定客运运价的起码里程?<br>分别是多少? .....     | 6 |
| <b>第三节 旅客票价</b> .....                    | 6 |
| 32. 普通旅客列车票价分类的依据是什么?<br>分为哪几类? .....    | 6 |
| 33. 普通旅客列车票价的构成要素有哪些? .....              | 6 |
| 34. 旅客票价为什么要实行递远递减? .....                | 6 |
| 35. 旅客列车加快票如何分级? 如何核收 .....              | 6 |
| 36. 新型空调列车的票价如何计算? .....                 | 7 |
| 37. 直通临客及临时开行旅游列车的加快票价                   |   |

---

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| 如何核收? .....                                  | 7  |
| 38. 动车组列车票价分为哪几种? .....                      | 7  |
| 第四节 行李、包裹运价 .....                            | 7  |
| 39. 行李、包裹的运价率分别是多少? .....                    | 7  |
| 40. 核收行李、包裹运费有哪些规定? .....                    | 7  |
| 41. 行李、包裹的保价费如何核收? .....                     | 8  |
| 第五节 特定运价 .....                               | 8  |
| 42. 什么是特定运价? .....                           | 8  |
| 43. 特定运价包括哪些方面? .....                        | 8  |
| 44. 什么情况按包车办理? .....                         | 8  |
| 45. 包车的运价里程如何确定? .....                       | 8  |
| 46. 包车的哪些费用属于特定运价? .....                     | 8  |
| 47. 包车的哪些费用属于客运杂费? .....                     | 9  |
| 48. 包用客车和合造车的客车部分,怎样计算票价? ..                 | 9  |
| 49. 包用卧车怎样计算票价? .....                        | 9  |
| 50. 包用公务车怎样计算票价? .....                       | 9  |
| 51. 包用豪华列车,怎样计算票价? .....                     | 9  |
| 52. 包用棚车代用客车怎样计算票价? .....                    | 9  |
| 53. 包用娱乐车、餐车怎样计算包车使用费? .....                 | 9  |
| 54. 包用客车、公务车、加开的专用列车、豪华列车<br>是否核收加快票价? ..... | 9  |
| 55. 包用车辆使用空调设备时怎样核收空调费? .....                | 10 |
| 56. 何谓旅游列车? .....                            | 10 |
| 57. 开行跨局旅游列车的编组有何要求? .....                   | 10 |
| 58. 旅游列车的票价里程如何确定? .....                     | 10 |
| 59. 旅游列车的票价如何计算核收? .....                     | 10 |
| 60. 旅游列车能否超员? .....                          | 10 |

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| 61. 能否使用铁路免费乘车证乘坐旅游列车? .....                        | 11 |
| 62. 租用客车或企业自备客车在国家铁路的<br>旅客列车或货物列车挂运时,费用如何计算? ..... | 11 |
| 63. 企业自备车、车辆或租用车,利用国家铁路<br>线路运行时,按什么标准核收行驶费? .....  | 11 |
| 64. 何谓包车停留费? .....                                  | 11 |
| 65. 何谓包车空驶费? .....                                  | 11 |
| 第六节 客运杂费 .....                                      | 12 |
| 66. 何谓客运杂费? .....                                   | 12 |
| 67. 客运杂费的收费依据是什么? .....                             | 12 |
| 68. 客运杂费中手续费是多少? .....                              | 12 |
| 69. 包车的停留费如何核收? .....                               | 12 |
| 70. 旅游列车的停留费如何核收? .....                             | 13 |
| 71. 包车的空驶费如何核收? .....                               | 13 |
| 72. 旅游专列的空驶费有何规定? .....                             | 13 |
| 73. 包车的变更费用如何核收? .....                              | 13 |
| 74. 包裹的到达通知费如何核收? .....                             | 14 |
| 75. 应签证的铁路乘车证在车站未办理签证上车后<br>补签时手续费如何核收? .....       | 14 |
| 76. 退票费如何计算核收? .....                                | 14 |
| 77. 行李、包裹的装卸费如何核收? .....                            | 14 |
| 78. 行李、包裹的保管费如何核收? .....                            | 14 |
| 79. 车站在处理哪些旅行变更时需要核收手续费? ...                        | 14 |
| 第三章 旅客运输规章 .....                                    | 15 |
| 第一节 总    则 .....                                    | 15 |
| 80. 为什么要制定《铁路旅客运输规程》? .....                         | 15 |

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| 81. 制定《铁路旅客运输办理细则》的目的是什么? ...                 | 15 |
| 82. 车站各营业处所应该有哪些揭示内容? .....                   | 15 |
| 83. 车站各营业处所应揭示的内容有变动时<br>怎么办? .....           | 15 |
| 84. 如何确定铁路营业站的营业范围? .....                     | 15 |
| 85. 承运人的概念是什么? .....                          | 16 |
| 86. 旅客的概念是什么? .....                           | 16 |
| 87. 托运人和收货人的概念是什么? .....                      | 16 |
| 88. 直达票的概念是什么?<br>直达票能中途上下车吗? .....           | 16 |
| 89. 通票和直达票有哪些区别?<br>如何确定应发售直达票还是通票? .....     | 16 |
| 90. 通票是不是必须在中转站换车? .....                      | 16 |
| 91. 改签的概念是什么? 改签和签证有什么区别? ...                 | 16 |
| 92. 改签时能否变更到站? .....                          | 17 |
| 93. 《铁路旅客运输规程》中等级的概念是什么?<br>具体包括哪些内容? .....   | 17 |
| 94. 动车组的概念是什么? 目前我国开行的<br>动车组列车速度等级有哪些? ..... | 17 |
| 95. 铁路客运的时间如何确定? .....                        | 17 |
| 96. 异地直达票能否在中途列车经停站上车? .....                  | 17 |
| 第二节 旅客运输 .....                                | 17 |
| 97. 铁路旅客运输合同的基本凭证是什么? .....                   | 17 |
| 98. 铁路旅客运输合同的作用是什么? .....                     | 17 |
| 99. 铁路旅客运输合同何时成立,何时履行完毕? .....                | 18 |
| 100. 铁路旅客运输的运送期间怎样计算?<br>保险期间如何确定? .....      | 18 |

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| 101. 旅客的基本权利是什么？ .....                | 18 |
| 102. 旅客的基本义务是什么？ .....                | 18 |
| 103. 承运人的基本权利是什么？ .....               | 18 |
| 104. 承运人的基本义务是什么？ .....               | 18 |
| 105. 旅客所持车票票面信息不完整时，<br>应如何处理？ .....  | 19 |
| 106. 旅客运输组织工作的原则是什么？ .....            | 19 |
| 107. 旅客运输组织工作的主要内容是什么？ .....          | 19 |
| 108. 车站服务设施和引导标志有哪些规定？ .....          | 19 |
| 109. 车票的作用是什么？ .....                  | 19 |
| 110. 动车组列车乘车的凭证有哪些？ .....             | 20 |
| 111. 除车票外，还可凭什么乘车？ .....              | 20 |
| 112. 特种乘车证有哪些？ .....                  | 20 |
| 113. 团体旅客证是不是有效的乘车凭证？ .....           | 20 |
| 114. 普通旅客列车车票包括哪些部分？<br>如何发售使用？ ..... | 20 |
| 115. 承运人调整车票票价对已售出的车票<br>如何处理？ .....  | 21 |
| 116. 普通旅客列车的乘车凭证有哪些？ .....            | 21 |
| 117. 哪些处所允许发售铁路车票？ .....              | 21 |
| 118. 承运人或销售代理人应如何发售车票？ .....          | 21 |
| 119. 自动售票机可以发售哪些车票？ .....             | 21 |
| 120. 普通列车的软座票如何发售？ .....              | 21 |
| 121. 动车组列车车票发售的区间范围有什么要求？ ...         | 22 |
| 122. 动车组车票是直达票吗？为什么？ .....            | 22 |
| 123. 发售加快票有何规定？ .....                 | 22 |
| 124. 发售卧铺票有何条件？ .....                 | 22 |

---

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| 125. 发售包房式硬卧票价如何计算? .....                             | 22 |
| 126. 如何发售新型空调列车车票? .....                              | 22 |
| 127. 如何发售通票? .....                                    | 22 |
| 128. 儿童乘车有何规定? .....                                  | 23 |
| 129. 身高超过 1.5 m 的儿童能不能免费携带<br>一名身高不足 1.2 m 的儿童? ..... | 23 |
| 130. 儿童的身高如何界定? 哪些地方应该涂有<br>测量儿童身高的标准线? .....         | 23 |
| 131. 通学的小学生身高不足 1.2 m 或超过<br>1.5 m 时怎样办理? .....       | 24 |
| 132. 成人身高不足 1.2 m 时怎样售票? .....                        | 24 |
| 133. 购买学生票有何规定? .....                                 | 24 |
| 134. 普通大、专院校, 中、小学生和中等专业学校,<br>技工学校是指什么学校? .....      | 24 |
| 135. 哪些院校的学生不能享受学生票? .....                            | 24 |
| 136. 学生票中“没有工资收入的学生”<br>具体含义是什么? .....                | 24 |
| 137. 哪些情况不能发售学生票? .....                               | 25 |
| 138. 发售学生票其径路有何规定? .....                              | 25 |
| 139. 学生票能否分段发售? .....                                 | 25 |
| 140. 学生减价优待证记载的车站没有快车或<br>直通车停靠的车站时, 如何发生学生票? .....   | 25 |
| 141. 超过减价优待证上记载的区间乘车时,<br>应如何处理? .....                | 25 |
| 142. 符合减价优待条件的学生无票乘车时,<br>应如何处理? .....                | 25 |
| 143. 学生票和儿童票的主要区别在什么地方? .....                         | 26 |

144. 学生票的次数能否集中使用? ..... 26
145. 10月1日以后报到的大专院校新生能否  
凭录取通知书购买学生票? ..... 26
146. 发售应届毕业学生票有何要求? ..... 26
147. 为什么学生证未按时办理学校注册不能  
发售学生票? ..... 26
148. 发售学生票的最末时间如何掌握? ..... 26
149. 学生票的发售期限是怎样规定的? ..... 26
150. 学生旅客能不能免费携带身高不足 1.2 m 的  
儿童乘车? ..... 26
151. 哪些旅客可以享受半价的软座、  
硬座和附加票? ..... 27
152. 持有“革命工作人员残废证”等抚恤证人员  
能不能购买减价票? ..... 27
153. 发售伤残军人减价票和儿童减价票有  
时间和区别限制么? ..... 27
154. 站台票的发售和使用有何规定? ..... 27
155. 何谓团体旅客? ..... 27
156. 20人以上乘车日期、车次、到站相同的旅客  
分别乘坐硬座和硬卧时能否视为团体旅客? ..... 28
157. 20人以上乘车日期、车次、到站相同的旅客分别  
乘坐一等座和二等座时能否视为团体旅客? ..... 28
158. 直达票的有效期是如何规定的? ..... 28
159. 通票的有效期如何计算确定? ..... 28
160. 通票的起止时间是如何规定的? ..... 28
161. 通票中含卧铺时,卧铺的有效期应如何掌握? ... 28
162. 有效期有不同规定的其他票种是指哪些票种? ... 29

|                                                    |    |
|----------------------------------------------------|----|
| 163. 遇哪些情况可延长通票的有效期? .....                         | 29 |
| 164. 持通票的旅客在乘车途中有效期终了要求<br>继续乘车时,应如何处理? .....      | 29 |
| 165. 通票中含卧铺时,中途下车卧铺能否办理<br>有效期延长? .....            | 29 |
| 166. 旅客生病在始发站能否办理通票有效期延长? ...                      | 29 |
| 167. 旅客因特殊原因中途下车,其持有的直达票<br>能否办理有效期延长? .....       | 29 |
| 168. 延长通票有效期的日数如何掌握? .....                         | 29 |
| 169. 如何检票、验票和收票? .....                             | 30 |
| 170. 站台票需要检口吗? .....                               | 30 |
| 171. 车站应该在什么时间停止检票? .....                          | 30 |
| 172. 为什么要检验和加剪车票? .....                            | 30 |
| 173. 旅客乘车有哪些规定? .....                              | 30 |
| 174. 对乘坐卧铺的旅客,其车票在列车上<br>有哪些规定? .....              | 30 |
| 175. 哪些旅客站、车不予运送? .....                            | 31 |
| 176. 多个儿童能否共用一个卧铺? .....                           | 31 |
| 177. 成人旅客能否携带两个以上儿童<br>共用一个卧铺? .....               | 31 |
| 178. 旅客要求改变乘车日期、车次有何规定? .....                      | 31 |
| 179. 因承运人的责任使旅客不能按票面记载事项<br>乘车时,应如何处理? .....       | 31 |
| 180. 印有“始发改签”的车票提前乘车时,<br>应如何处理? .....             | 32 |
| 181. 旅客车票剪口并上车突然发病不能继续旅行时,<br>列车已开车后,能否办理退票? ..... | 32 |

- 
182. 卧铺通票中途下车签不到卧铺时,  
应如何处理? ..... 32
183. 持本地发售异地直达票(途经本站)要求  
提前乘车应如何处理? ..... 32
184. 持通票的旅客在中转站要求变更径路时,  
有何规定? ..... 32
185. 变径后车票的有效期如何计算? ..... 32
186. 办理变径同时越站,发现减价不符,  
应如何处理? ..... 32
187. 发站车票误售或误购时,应如何处理? ..... 33
188. 中途站或列车误售误购车票,应如何处理? ..... 33
189. 旅客因误售、误购、误乘坐过了站,  
应如何处理? ..... 33
190. 因误售、误购、误乘旅客需免费送回时,应如何  
处理? 免费送回区间中途下车,应如何处理? ... 33
191. 由于误售、误购、误乘或坐过了站,在原通票有效期  
不能到达站怎么办? ..... 33
192. 旅客丢失车票,应如何怎样处理? ..... 34
193. 旅客在列车上丢失车票另行补票后又找到原票时,  
应如何处理? ..... 34
194. 旅客丢失车票另行购票或补票后又找到原票时,  
退票是否需要核收退票费? ..... 34
195. 因站、车工作人员工作失误丢失旅客车票时,  
应如何处理? ..... 34
196. 铁路对不符合乘车条件旅客的  
处理原则是什么? ..... 34
197. 发现无票或持失效车票乘车,应如何处理? ..... 35

- 
198. 旅客持用伪造或涂改的车票乘车时,  
应如何处理? ..... 35
199. 旅客持站台票上车并在开车 20 min 后仍不声明,  
应如何处理? ..... 35
200. 旅客持用低等级的车票乘坐高等级列车、  
铺位、座席时,应如何处理? ..... 35
201. 旅客持半价票没有规定的减价凭证或不符合  
减价条件时,应如何处理? ..... 35
202. 哪些情况下,只对旅客补收票价、核收手续费? ... 35
203. 到站发现车票未签证或剪口时,应如何处理? ... 36
204. 处理持通票旅客途中换乘发现其携带儿童超高时,  
儿童补票区间应如何处理? ..... 36
205. 到站发现旅客车票中途过期时,应如何处理? ... 36
206. 站车处理违章乘车涉及通票中途换乘时,  
已乘区间应如何掌握? ..... 36
207. 身高超过 1.5 m 儿童随成人旅行越席时,  
应如何处理? ..... 36
208. 对无票乘车又拒绝补票的人,站车  
应如何处理? ..... 36
209. 对于在列车内寻衅滋事、扰乱公共秩序的旅客,  
应如何处理? ..... 37
210. 对违反国家法律、法规,扰乱公共秩序的旅客,  
站车应如何处理? ..... 37
211. 对被站车拒绝乘车和责令下车旅客的车票,  
应如何处理? ..... 37
212. 对旅客退票的车站有何限定? ..... 37
213. 旅客在发站要求退票有何规定? ..... 37

214. 旅客开始旅行后中途能否退票? ..... 37
215. 因特殊情况经站长同意在开车后 2 h 内  
改签的车票能否退票? ..... 38
216. 站台票能否退票? ..... 38
217. 因承运人责任致使旅客退票时,有何规定? ..... 38
218. 因承运人责任造成旅客退票的  
处理原则是什么? ..... 38
219. 因线路中断致使旅客中途退票时,  
应如何处理? ..... 38
220. 因线路中断旅客返回发站退票时,  
应如何处理? ..... 38
221. 线路中断后哪些车票不能办理退票? ..... 39
222. 旅客免费携带品的重量和体积是  
怎样规定的? ..... 39
223. 哪些物品不得带入车内? ..... 39
224. 为方便旅客的旅行,可限量携带哪些物品? ..... 39
225. 在车站发现旅客违章携带物品,应如何处理? ... 40
226. 出站时发现旅客携带品超重,应如何处理? ..... 40
227. 出站时发现携带危险品或国家禁止限制运输的  
物品时,应如何处理? ..... 40
228. 补收运费时,超重、超大物品的价值低于运费,  
应如何处理? ..... 40
229. 出站补收运费有何规定? ..... 40
230. 处理违章携带物品时用哪种票据?  
如何填写? ..... 40
231. 处理违章携带物品的原则是什么? ..... 40
232. 对旅客携带香烟有何规定? ..... 41