



铁路客运业务系列图书

铁路客运业务实作 模拟题例及操作技巧

杜五一 孟凡峰 主编



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE



铁路客运业务系列图书

铁路客运业务实作模拟题例 及操作技巧

杜五一 孟凡峰 主 编

中国铁道出版社

2014年·北京

内 容 简 介

本书以客运规章为基础,系统地列举了六大类客运业务实作模拟题例及操作技巧,主要内容包括:旅客运输,行李、包裹运输,包车、租车,线路中断和旅客意外伤害处理,客运记录和站车电报。模拟题例包括模拟情景、办理过程、操作技巧和票例填写式样。为使模拟情景更切合实际,书中使用的站名均为《铁路客货运价里程表》中的站名,模拟情景中的假设条件、设置情景、车次、人名等内容均为虚拟,只为达到以虚练实的目的。

本书可供广大客运干部、职工和有关人员学习、工作参考,也可作为客运学习培训的教学参考书。

图书在版编目(CIP)数据

铁路客运业务实作模拟题例及操作技巧/杜五一, 孟凡峰主编. —北京:中国铁道出版社, 2013. 12

(铁路客运业务系列图书)

ISBN 978-7-113-17593-1

I. ①铁… II. ①杜… ②孟… III. ①铁路运输—旅客运输—技术培训—教学参考资料 IV. ①U293

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 260516 号

书 名: 铁路客运业务系列图书
铁路客运业务实作模拟题例及操作技巧
作 者: 杜五一 孟凡峰

责任编辑:薛丽娜 编辑部电话:010-51873055
封面设计:崔丽芳
责任校对:马 丽
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:北京大兴新魏印刷厂

版 次:2014年1月第1版 2014年1月第1次印刷

开 本:787 mm×1 092 mm 1/32 印张:14.25 字数:308 千

书 号:ISBN 978-7-113-17593-1

定 价:38.00 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



编写人员名单

主 编：杜五一 孟凡峰

副 主 编：纪书景 王秀江

编写人员：李 艳 张进奎 辛洪杰

薛丽娜 李春霞

前言

当今旅客运输市场中各种运输方式之间的竞争日益加剧,各种运输方式根据自身特点和市场需求,在加大设施设备投入的同时,进一步加强市场营销,改革内容管理,以争夺更多的市场份额。为了适应现代旅客运输市场竞争的需要,加强内部职工素质建设,提高职工技术业务操作能力越来越成为企业发展和生存的内在基础。对于铁路客运部门来说,亦是如此。客运职工的实际技术业务素质对于铁路客运部门进行市场营销、参与市场竞争、完成旅客运输生产任务、提高服务质量和技能等都发挥着十分重要的作用,具有深远的意义。

铁路旅客运输过程是一个多部门相互协调、联动的过程。在日常客运服务中,不论是在办理铁路车票业务过程中,还是在行包发送、运输、到达各个运输环节,存在着许多不同的技术业务问题,这些技术业务问题的正确解决,要依据不同的法规、规章,运用不同的方式、方法和技巧,还需做到及时、准确、高效,以切实为旅客和托运人提供更优质的服务。

为了适应现代旅客运输生产的需要,正确解决运输

环节中的技术业务实际问题,依据《铁路旅客运输规程》、《铁路旅客运输办理细则》、《铁路客运运价规则》和《铁路旅客运输管理规则》等规章,在对多年来站、车服务中遇到的诸多实际问题进行综合、分类的基础上,汲取近年各种技术业务比赛中在实作方面运用的技能、技巧,结合教学、技术业务培训中处理实际技术业务的经验,特编写《铁路客运业务实作模拟题例及操作技巧》一书。该书系统地列举了6大类245个模拟题例,主要包括:旅客运输,行李、包裹运输,包车、租车,线路中断和旅客意外伤害的处理,客运记录和站车电报等内容。题例文字通俗易懂,问题情景叙述扼要,计算过程步骤清楚、层次分明,票例式样规范、内容翔实。在假定条件和假设事件中借用全国铁路列车时刻表中的车次和全国铁路客运运价里程表中的站名,并非实际发生情景,目的是以虚练实,以达到提高一线职工的实际操作能力。

在本书编写和前期整理资料过程中,得到中国铁路总公司运输局、安全监督局等单位专家对业务理论和业务问题的实际指导、帮助和支持,在此一并表示诚挚的感谢。因水平所限,对书中内容不当之处,敬请批评指正。

编者

2013年10月8日

目录

第一章 旅客运输	1
第一节 代用票的用途及填写方法	1
第二节 旅客运输业务模拟题例	3
一、售票与购票	3
（一）直达票	3
1001. 售高速动车一等座票	3
1002. 售动车组学生票	4
1003. 售学生软座直达票	4
1004. 售儿童直达票	4
1005. 儿童单独使用卧铺	5
1006. 售残疾军人直达票	6
1007. 售硬卧直达票	6
1008. 短途卧铺优惠票	6
1009. 团体票	7
1010. 网络购票	9
（二）通票	9
1011. 售硬座通票	9
1012. 售非直通加快票	10
1013. 售直通加快票	12
1014. 一段新空、一段普通	12
1015. 学生从乘降所上车	12

1016. 学生一段硬座、一段软座	13
1017. 学生购买空调硬卧通票	16
二、退票	18
(一) 旅客责任	18
1018. 在票面发站退票	18
1019. 旅客因病中途退票	18
1020. 旅客丢票, 补票后又找到原票退票	21
1021. 动车组列车中途退票	21
1022. 挂失补, 到站退票	23
1023. 网络退票	23
(二) 铁路责任	24
1024. 铁路原因使旅客在发站退票	24
1025. 铁路原因使旅客中途站退票	25
1026. 铁路原因使旅客软卧改乘硬卧, 到站退票	25
1027. 铁路原因使旅客软卧改乘硬卧, 到站退票 (已乘区间不足起码里程)	27
1028. 铁路原因使旅客软卧改乘硬卧, 到站退票 (未乘区间不足起码里程)	29
1029. 铁路原因使旅客卧改座, 到站退票	30
1030. 空调故障使旅客未享用, 到站退空调票价	32
三、误购误乘	32
1031. 误购车票, 需补票差	32
1032. 误购车票, 到站退款	33
1033. 误购、超高	35
1034. 误乘免费送回途中下车	36
四、变更	38
(一) 始发改签	38

目 录

1035. 普车客快改空调客快速卧	38
1036. 软座改软卧	38
1037. 硬座改软座	40
1038. 学生持硬座票改软座	40
1039. 新空车卧改普车座	41
1040. 网络改签	41
(二) 中转签证	42
1041. 普车签空调列车	42
1042. 硬卧签软卧	42
1043. 直达票中途签证	44
(三) 乘车中变座席	44
1044. 硬座变软卧	44
1045. 软座变硬卧	45
1046. 硬卧变软卧	47
1047. 硬卧上铺变下铺	47
1048. 学生票硬座变软卧	48
1049. 残疾军人票硬座变软卧	48
(四) 变更径路	49
1050. 原票价低于变径后票价	49
1051. 原票价高于变径后票价	50
1052. 变径补卧	50
(五) 越站、分乘	51
1053. 越站乘车	51
1054. 越站并补卧	51
1055. 越站并变座补卧	53
1056. 办理分乘	54
1057. 分乘并越站	54

1058. 分乘并退票	55
五、乘车条件不符	58
(一) 无票	58
1059. 乘快车无票	58
1060. 乘快车无票(不能判明上车站)	58
1061. 持失效车票乘快车(有减价凭证)	59
1062. 持有效学生证无票乘软席	60
1063. 持非本区间车票乘快车	60
(二) 越席	62
1064. 持低等级车票乘高等级列车且超过车票到站	62
1065. 持非空调车票乘空调列车	62
1066. 持硬座车票乘软座车	63
1067. 持硬座车票乘硬卧车	66
1068. 持硬座车票乘软卧车	66
1069. 持硬座车票越席乘软座后又乘硬座	67
1070. 持卧铺上铺车票乘卧铺下铺	67
(三) 减价不符	68
1071. 持学生票无减价凭证	68
1072. 持残疾军人票无减价凭证	69
1073. 减价不符并越站	70
1074. 减价不符、过期并越站	70
1075. 减价不符、越席	72
1076. 减价不符、补价	73
(四) 超高	74
1077. 超过 1.2 m 的儿童无票乘车	74
1078. 超过 1.2 m 的儿童无票乘车至到站	75
1079. 超过 1.2 m 儿童无票乘软座	75

1080. 超过 1.5 m 持儿童票要求补卧	77
1081. 超过 1.5 m 持儿童票乘软座	77
1082. 两名儿童超高	78
1083. 成人带免费儿童数量超限	79
(五) 车票过期及丢失	79
1084. 残疾军人票中途过期	79
1085. 学生票中途过期	80
1086. 过期并越站	80
1087. 列车上丢失车票, 另补车票(能判明丢失站)	82
1088. 在列车上丢失车票, 不能判明丢失站	82
1089. 丢失车票, 补票后又找到原票	84
1090. 列车工作人员丢失旅客车票	84
1091. 挂失补车票	86
(六) 违章使用乘车证	86
1092. 借用乘车证	86
1093. 持用过期乘车证	87
1094. 涂改乘车证有效期	88
1095. 超过有效区间乘车	89
1096. 持乘车证越席乘车	89
(七) 其他情况	92
1097. 持站台票上车来不及下车并及时声明	92
1098. 来不及购票站车同意上车补票	92
1099. 列车同意上车补快	93
1100. 列车同意上车补价	93
1101. 持有效车票, 提前乘车	94
1102. 错后乘车不超过 2 h	94
1103. 错后乘车超过 2 h	94

六、携带品超范围	95
1104. 携带品超重	95
1105. 携带品整件超重	96
1106. 携带品超大	96
1107. 携带超重、超大物品	99
1108. 携带危险品	99
1109. 携带品超重、超大并有危险品	100
1110. 携带价值低廉物品超重	102
1111. 携带动物	102
1112. 携带圆形超大物品	104
1113. 携带超剂量物品	104
1114. 携带不适于分拆超剂量物品	105
1115. 携带品超重、儿童超高	107
1116. 携带品超重不足 5 kg	107
第二章 行李、包裹运输	108
第一节 行李票、包裹票的用途及填写方法	108
第二节 行李、包裹运输业务模拟题例	109
一、一般行李运输	109
2001. 车站办理行李	109
2002. 车站办理残疾人行李	111
2003. 车站办理超重行李	111
2004. 车站办理包裹	113
2005. 车站办理行李至客票到站以远	113
2006. 旅客持远径路车票, 指定行李走近径路	116
2007. 旅客托运警犬	119
2008. 旅客办理到站以远超重行李	119

目 录

2009. 车站办理鲜活包裹	121
2010. 车站办理干鲜活包裹	121
2011. 旅客持铁路乘车证托运行李	124
2012. 车站办理包裹逾期到达	124
2013. 车站办理部分包裹逾期到达(不同日领取)	127
2014. 车站办理部分包裹逾期到达(同日领取)	129
2015. 行李转运后逾期到达	133
2016. 行李逾期到达后办理转运	133
二、取消托运	137
2017. 行李未装车前,在始发站取消托运	137
2018. 行李运到站,旅客要求运回发站取消托运	137
2019. 行李已装车未到达站,旅客要求运回发站取消 托运	140
三、变更运输	146
2020. 在列车上旅客要求变更行李至中途站	146
2021. 行李运至到站后,旅客在发站要求变更行李 到站	153
2022. 行李运至到站,旅客中途停止旅行,要求将行李 运至停止旅行站	158
2023. 行李运至到站以远,旅客中途停止旅行,要求将行 李运至停止旅行站	163
2024. 包裹装车后变更到站	169
四、误运行李	173
2025. 旅客因病始发站终止旅行,行李仍运至到站 ...	173
2026. 误购车票而误运行李,旅客、行李交中途站	178
2027. 误购车票而误运行李,旅客中途换车,行李运至 票面到站后转运至正当到站	183

五、线路中断对行李、包裹的安排	183
2028. 线路中断,在被阻站提取包裹	183
2029. 线路中断,中途停止旅行,行李仍运至到站	187
2030. 线路中断,绕道运输包裹	187
2031. 线路中断,绕道运输包裹	190
2032. 线路中断,变更包裹到站	190
2033. 线路中断,行李运回发站	194
2034. 线路中断,中途站处理受阻鲜活包裹	194
六、品名不符、无票运输	198
2035. 包裹伪报一般品名	198
2036. 发站装车前发现行李中夹带危险品	202
2037. 中途站发现伪报国家限制运输的物品	206
2038. 伪报国家禁止运输的物品	206
2039. 到站发现行李中夹带国家禁止运输的物品	210
2040. 站、车处理无票运输包裹	210
2041. 站、车处理无票运输包裹	215
2042. 无票包裹中夹带有国家禁止运输的物品	215
2043. 到站发现行李重量不符	219
七、行包安全运输	223
2044. 到站处理因列车紧急制动损坏的不保价运输 包裹	223
2045. 保价运输的包裹丢失	229
第三章 包车、租车	234
一、包车	234
3001. 包用硬座车(人数超过定员,含空驶费)	234
3002. 包用硬卧车(人数不足定员,含停留费、空驶费)	237

3003. 包用软卧车、餐车(人数超过定员,含使用费、 空调费、停留费、空驶费)	240
3004. 包用公务车、餐车(人数不足定员,含使用费、 空调费、服务费、停留费)	243
3005. 包车始发站停止使用	244
3006. 包车中途停止使用	249
3007. 包车延长使用区间	250
3008. 包车变更到站	254
3009. 包车变更径路	256
二、租车及自备车辆的挂运和行驶	261
3010. 租用硬卧车、硬座车、餐车在国铁列车挂运 (重车)	261
3011. 自备车辆在国铁列车挂运(硬卧车按重车、 行李车按空车)	263
3012. 自备机车车辆在国铁线路行驶	263
第四章 线路中断和旅客意外伤害的处理	266
一、线路中断对旅客的安排	266
4001. 线路中断,旅客返回发站中止旅行	266
4002. 线路中断,旅客持客快卧票返回中途站停止 旅行	266
4003. 线路中断,组织绕道运行(硬卧变软卧)	267
二、旅客意外伤害	268
4004. 站内发生旅客伤亡	268
4005. 向车站移交发生急病的旅客	272
4006. 石击玻璃致旅客伤亡	275
4007. 向车站移交坠车受伤的旅客	277

4008. 移交无人护送的精神病患者及弃婴	282
4009. 路外伤亡事故	284
第五章 客运记录	287
第一节 客运记录的用途及编制要求	287
一、客运记录的用途	287
二、客运记录的编制要求	287
第二节 车站编制客运记录	288
一、车站编制客运记录的范围	288
二、车站编制客运记录模拟题例	289
5001. 发生误售、误购车票,在中途站、原票到站应 退还票价时	289
5002. 将旅客遗失物品向查找站转送时	293
5003. 旅客在车站发生意外伤害时	293
5004. 车站向铁路局收入部门寄送因违章乘车所 查扣的铁路乘车票证明	295
5005. 行李、包裹票货分离,需补送行李、包裹或 票据时	295
5006. 行李、包裹票货分离,部分按时到达交付,部分 逾期时	298
5007. 行李、包裹装运后,旅客或托运人要求运回发站 取消托运时	298
5008. 行包所在站接到行包变更运输的电报时	301
5009. 车站发现伪报品名的行李、包裹损坏其他行李、 包裹时	303
5010. 在中途站、原票到站处理因误售、误购车票 而误托运的行李时	306

5011. 线路中断,列车停止运行后,鲜活包裹在途中 被阻,托运人要求在被阻站处理时	306
5012. 在发站或中途站,行李、包裹发生事故或需要 说明物品现状时	308
5013. 行李未到,办理转运手续后,逾期到达时	311
第三节 列车编制客运记录.....	313
一、旅客列车编制客运记录的范围	313
二、旅客列车编制客运记录模拟题例	315
5014. 车站发售卧铺重号,列车无法安排时	315
5015. 因承运人责任,致使旅客变更座别、铺别	315
5016. 因承运人责任,致使旅客在中途站退票	318
5017. 误售、误购车票,应退还票价时	318
5018. 旅客误乘列车或坐过了站	320
5019. 旅客丢失车票,另行购票或补票后又找到原票.....	323
5020. 向车站移交违章乘车,拒绝按章补票的人员 ...	323
5021. 向车站移交旅客携带的危险物品	326
5022. 旅客携带品超过免费重量,无钱或拒绝补交 运费	328
5023. 向转送站移交旅客遗失品	330
5024. 向车站移交发生急病、死亡的旅客	332
5025. 移交无人护送的精神病患者	336
5026. 发生旅客意外伤害(轻伤、死亡、坠车等)	338
5027. 向有关局收入部门上报查扣的违章使用的 铁路乘车证	345
5028. 向车站移交品名不符、重量不符的行李、包裹	347
5029. 向车站移交被伪报品名的行李、包裹损坏的 其他行李、包裹	352