



铁路客运业务知识实用丛书

Tielu Zhanche Keyun Yewu Wenda

铁路站车 客运业务问答

惠利霞 高琦◎编

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

铁路客运业务知识实用丛书

铁路站车客运业务问答

惠利霞 高 琦 主编

中国铁道出版社

2013年·北京

内 容 简 介

本书为铁路客运业务知识实用丛书之一。全书共分为十章,主要包括安全知识、旅客运输规章基本知识、旅客运输、电报记录及站车交接、客运杂费、旅客行李及包裹运输、客运服务、路内运输、军事运输、典型事例以及铁路客运图形标志等内容。

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

图书在版编目(CIP)数据

铁路站车客运业务问答/惠利霞,高琦主编. —北京:中国铁道出版社,2013.3
(铁路客运业务知识实用丛书)

ISBN 978-7-113-16011-1

I. ①铁… II. ①惠…②高… 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(2013)第 019343 号

铁路客运业务知识实用丛书

书 名: 铁路站车客运业务问答

作 者: 惠利霞 高琦

责任编辑: 薛丽娜 编辑部电话: 010-51873055 电子信箱: tdxuelina@163.com

编辑助理: 赵海莲

封面设计: 崔 欣

责任校对: 王 杰

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: 北京华正印刷有限公司

版 次: 2013年3月第1版 2013年3月第1次印刷

开 本: 787 mm×1 092 mm 1/32 印张: 4.5 字数: 113 千

印 数: 1~3 200 册

书 号: ISBN 978-7-113-16011-1

定 价: 19.00 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



前言

随着大量客运专线及高速铁路的陆续开通运营,铁路客运事业进入了蓬勃发展的阶段。与此同时,互联网售票、自动售取票、车票实名制等新科技和新组织方式的实施及推广,对铁路站、车客运工作提出新的、更高的要求。为更好地实践“人民铁路为人民”的服务宗旨,适应新技术、新设备、新业务对现场作业带来的新情况、新变化,特组织编写了“铁路客运业务知识实用丛书”。

本书为丛书之一,从实际实用角度出发,涵盖了《铁路旅客运输规程》、《铁路旅客运输管理规则》、《铁路旅客运输办理细则》等基础管理制度,并纳入高铁站、车作业、互联网售票等与现场作业密切相关,且容易概念混淆的新知识、新内容,力求内容细化、指导清晰、得实实用,以期更好地指导现场作业,具有较强的针对性、实用性、先进性。

本书由西安站习文娟、庞正保担任编委会主任,西安站惠利霞、高琦主编,延安车务段盖祥武、西安铁路局办公室(党委办公室)郑彬副主编,西安站张秦川、韩旭辉、刘军主审,闫小刚、祝明、张健、徐长洪、王炜、

杨洁、陆明、彭岳、黄雄池、李建荣、翟永玲、贺亚峰、袁红涛、孙政娟、陈改华、陈乃霞等参加编写。

本书在编写过程中得到了西安铁路局有关部门的大力支持,在此一并表示感谢。由于时间紧、内容多,对新规定未能全部纳入,书中难免有不妥及遗漏之处,敬请批评指正。

编 者

2013 年 2 月



第一章 安全知识

第一节 人身安全	1
1. 铁路运输安全管理坚持什么方针?	1
2. 《铁路旅客运输管理规则》(以下简称《管规》)中站、车客运人员在接班前应遵守哪些规定?	1
3. 《管规》中对站、车客运人员通过线路时,顺线路行走有哪些规定?	1
4. 遇必须横越列车、车辆时如何保证安全?	1
5. 《管规》中列车工作人员在上下和运行中应遵守哪些规定?	2
6. 《管规》中规定,在电气化区段,对列车工作人员作业有何要求?	2
7. 旅客人身伤害按程度分为哪三种?	2
8. 旅客人身伤害事故分为哪几类?	2
第二节 消防知识	2
1. 旅客列车消防安全管理贯彻什么方针?	2
2. 消防安全工作“三懂三会”的内容是什么?	3
3. 站、车客运工作人员对安全设备做到“两知一会”的内容是什么?	3
4. 站、车安全设备设施要达到什么标准?	3

5. 防止火灾发生的基本措施是什么? 3
6. 灭火器日常维护保养和管理有哪些要求? 3
7. 除灭火器外,客车还应该配备哪些消防设备以
确保安全? 3
8. 旅客列车发生火灾时,事故现场的人员应当
如何报告、报警? 3
9. 怎样使用干粉灭火器? 4

第二章 旅客运输规章基本知识

1. 制定《铁路旅客运输规程》(以下简称《客规》)的
目的是什么? 5
2. 制定《客规》的依据是什么? 其适用
哪些公共运输? 5
3. 《客规》规定车站有关营业处所应该有
哪些揭示内容? 遇到变动时怎么办? 5
4. 铁路运输企业制定《客规》补充规定时有
哪些要求? 5
5. 现行《细则》的全称是什么? 什么时间开始实行的?
制定的目的是什么? 5
6. 制定《管规》的目的是什么? 管理范围有哪些? 6
7. 如何确定铁路营业站的营业范围? 6
8. 什么是承运人? 承运人的基本权利和义务
是什么? 6
9. 何谓旅客? 旅客的基本权利和义务是什么? 7
10. 何谓托运人? 7
11. 何谓收货人? 7

12. 直达票的概念是什么? 直达票能中途 上下车吗?	7
13. 通票和直达票有哪些区别? 如何确定应 发售直达票还是通票?	8
14. 通票是不是必须在中转站换车?	8
15. 《客规》中等级的概念是什么? 具体包括 哪些内容?	8
16. 目前我国开行的动车组列车速度等级有哪些?	8
17. 铁路客运的时间如何确定?	8

第三章 旅 客 运 输

第一节 旅客运输合同及运输组织	9
1. 铁路旅客运输合同的含义是什么? 其基本凭证 是什么? 其他凭证有哪些?	9
2. 铁路旅客运输合同的时效如何确定?	9
3. 旅客运输组织工作的原则是什么?	9
4. 旅客运输组织工作的主要内容是什么?	9
5. 站、车服务设施和引导标志有哪些规定?	10
第二节 车票及其他乘车凭证	10
1. 普通车票票面的主要内容有哪些?	10
2. 车票的作用是什么?	10
3. 普通旅客列车的乘车凭证有哪些?	10
4. 动车组列车乘车的凭证有哪些?	10
5. 特种乘车证有哪些?	11
6. 团体旅客证是不是有效的乘车凭证?	11
7. 发售站台票有哪些规定?	11

第三节 检票和验票	12
1. 《客规》中对检票和验票有哪些规定?	12
2. 车站应该在什么时间停止检票?	12
3. 哪些车票不可以剪口? 站台票需要剪口吗?	12
4. 出站口应如何处理终到旅客车票? 出站口 如果误撕了中转旅客的车票怎么办?	12
第四节 不符合乘车条件的处理	12
1. 铁路对不符合乘车条件旅客的处理原则 是什么?	12
2. 无票或持用失效车票乘车时如何处理?	12
3. 持有伪造或涂改的车票乘车时如何处理?	13
4. 私自持低等级车票乘坐高等级列车、铺位、 座位时如何处理?	13
5. 旅客持用减价票没有规定的减价凭证或 不符合减价条件时如何处理?	13
6. 持有定期客票违章乘车时如何处理?	13
7. 儿童超高的含义是什么? 发现儿童超高 如何补收票价?	13
8. 身高超过 1.5 m 的儿童无票乘车时如何处理?	13
9. 什么情况下补票属于主动补票? 如何处理?	14
10. 到站发现车票未签证或剪口时如何处理?	14
第五节 拒绝运送和运输合同终止	14
1. 对无票乘车又拒绝补票的人,站、车应 如何处理?	14
2. 对违反国家法律、法规,扰乱公共秩序的旅客, 站、车如何处理?	14

3. 对被站、车拒绝乘车和责令下车旅客的车票应 如何处理?	15
第六节 旅客遗失物品	15
1. 车站对旅客遗失物品应如何处理?	15
2. 旅客遗失物品需要通过铁路向失主所在站转送时, 如何办理? 旅客遗失的哪些物品不办理转送?	15
3. 旅客遗失的哪些物品不办理转送?	15
第七节 特殊情况下的旅客处理	16
1. 线路中断对旅客应如何安排?	16
2. 线路中断列车停止运行后, 停止运行站和列车 对被阻旅客如何安排?	16
3. 线路中断旅客持票等候通车后继续旅行时 如何办理?	16
4. 线路中断列车停止运行后, 铁路组织原列车 绕道运输时, 被阻旅客乘车有哪些规定?	17
5. 列车停运不能短时间内恢复运行时列车应 做好哪些工作?	17
6. 线路中断, 行李、包裹如何安排?	17
7. 站、车发生人身伤害或急病时如何处理?	17
8. 行李、包裹事故赔偿执行什么规定?	17
9. 行李、包裹全部或部分丢失时, 如何处理?	18
10. 什么情况下造成的旅客身体损害, 承运人 不予承担责任?	18
11. 什么情况下造成的行李、包裹损失, 承运人 不予承担责任?	18
12. 发生旅客伤害事故时, 旅客应向什么地方	

请求赔偿？	18
13. 发生行李、包裹事故时，如何处理？	18
14. 发生行包事故，收货人要求赔偿时，应在 规定期限提出哪些文字材料？	19
15. 丢失的行李、包裹找到后如何处理？	19

第四章 电报记录及站车交接

第一节 铁路电报及客运记录	20
1. 铁路电报的作用是什么？	20
2. 铁路电报的等级是如何区分的？	20
3. 遇有哪些情况应拍发铁路电报？	21
4. 拍发铁路电报时主送、抄送单位应如何明确？	21
5. 何谓客运记录？（客运记录的作用是什么？）	21
6. 客运记录可以用作乘车凭证吗？	21
7. 客运记录在客运统计报表中的序号是什么？	22
8. 客运记录的样式有何规定？	22
9. 遇有哪些情况需编制客运记录？	22
10. 编制客运记录有何要求？	22
第二节 客运业务交接	23
1. 铁路客运办理站车交接时对礼仪有何要求？	23
2. 站、车发现误购车票旅客要求乘车至正当到站时 如何办理站车交接？	23
3. 旅客因误售、误购、误乘或坐过站时需送回时， 站、车如何办理交接？	23
4. 因承运人责任致使旅客变更乘车条件时 如何办理站车交接？	24

5. 遇有旅客列车晚点发生旅客情绪激动等情况时
如何办理站车交接? 24
6. 列车严重晚点影响旅客后续乘车时如何办理站车
交接? 24
7. 站、车发生纠纷应如何处理? 24

第五章 客运杂费

1. 什么叫客运杂费? 25
2. 客运杂费的收费项目共有多少种? 涉及旅客购票、
进站的有哪几项内容? 收费标准是多少? 25
3. 客运杂费的收费项目共有多少种? 涉及行李、
包裹方面的有哪几项内容? 收费标准是多少? 25
4. 客运杂费收费项目和收费标准有什么规定? 27

第六章 旅客行李及包裹运输

1. 旅客免费携带品的重量和体积是如何规定的? 29
2. 哪些物品不准带进车内? 29
3. 在保证安全和卫生的条件下,旅客可限量携带
哪些物品? 29
4. 旅客违章携带物品应如何处理? 30
5. 如何处理旅客遗失物品? 30
6. 车站对旅客遗失物品应如何处理? 30
7. 何谓铁路行李、包裹运输合同? 31
8. 行李、包裹运输合同的基本凭证是什么? 31
9. 行李票、包裹票主要应当载明的内容有哪些? 31
10. 行李、包裹运输合同的有效期间是如何

规定的？	31
11. 托运人的基本权利和义务是什么？	31
12. 承运人(行李包裹运输)的基本权利和义务 是什么？	32
13. 哪些物品可按行李办理？	32
14. 哪些物品不能在行李中夹带？	32
15. 行李每件的最大重量和最小体积各是多少？ 对行李运送有何规定？	32
16. 包裹分哪几类？	32
17. 一类包裹包括哪些物品？	33
18. 二类包裹包括哪些物品？	33
19. 三类包裹包括哪些物品？	33
20. 四类包裹包括哪些物品？	33
21. 哪些包裹办理时需要调度命令或上级 书面运输命令？	33
22. 哪些物品不能按包裹办理？	33
23. 旅客在乘车区间内凭有效客票托运行李、 残疾人车有何规定？	33

第七章 客运服务

第一节 旅客服务管理	34
1. 何谓铁路旅客运输服务？	34
2. 旅客运输的基本任务是什么？	34
3. 旅客运输的特点是什么？	34
4. 铁路旅客运输服务的宗旨、理念、质量目标 各是什么？	35

5. 何谓重点旅客?	35
6. 对重点旅客做到“三知三有”的内容是什么?	35
7. 对旅客做到“三要四心五主动”的内容是什么?	35
8. 车站在列车到站前、停站后应做好 哪些服务工作?	35
9. 车站客运人员立岗姿势要达到什么标准?	35
10. 客运人员行走、站立姿势要达到什么标准?	35
11. 候车室温度要达到什么标准?	36
12. 站、车工作人员在工作中遇有旅客问询和投诉时, 应如何落实首诉负责制?	36
13. 列车晚点要通报哪些内容?	36
14. 《管规》中对站、车广播宣传口径有何规定?	36
15. 列车广播时间有何规定?	36
16. 铁路职工的职业道德主要包括哪些内容?	36
17. 适用于车站的“铁标”全称是什么? 其代号 是什么?	37
18. 《铁路旅客运输服务质量标准》中车站服务质量 要求有几项内容? 分别是什么?	37
19. 大站服务质量标准安全秩序中对安全 有何要求?	37
20. 大站服务质量标准安全秩序中对秩序 有何要求?	37
21. 大站服务质量标准安全秩序中对运行 有何要求?	38
22. 大站服务质量标准文明服务中有 哪些基本要求?	38

23. 大站服务质量标准文明服务中对仪容仪表有何要求？	39
24. 大站服务质量标准文明服务中对服务语言有何要求？	39
25. 大站服务质量标准文明服务中对服务礼貌有何要求？	40
26. 大站服务质量标准文明服务中对服务监督有何要求？	40
27. 大站服务质量标准中对人员有何要求？	41
28. 大站服务质量标准设施设备中对候车室(厅)有何要求？	41
29. 大站服务质量标准设施设备中对广播室有何要求？	41
30. 大站服务质量标准设施设备中对站房、站台、站前广场有何要求？	42
31. 大站服务质量标准设施设备中对其他有何要求？	42
32. 大站服务质量标准中对候车、问询有何要求？	43
33. 大站服务质量标准中对广播有何要求？	43
34. 大站服务质量标准中对站台有何要求？	43
第二节 路风管理	44
1. 什么是路风？	44
2. 什么是路风问题？	44
3. 路风问题主要包括哪几类？	44
4. 路风问题中粗暴待客是指哪些行为？	44
5. 路风问题分为哪几个等级？	44

6. 何谓以票谋私? 主要包括哪些方面?	44
7. 发生哪些路风问题的定为重大路风事件?	45
8. 发生哪些路风问题的定为严重路风事件?	45
9. 发生哪些路风问题的定为一般路风事件?	46
10. 路风事件性质如何认定?	47
11. 处理路风问题的原则是什么?	47
12. 对发生路风问题责任者行政处分分哪几类?	47
13. 对发生路风问题责任者有哪些行为时从轻或 减轻处分?	47
14. 现行《铁路路风管理办法》是什么时间施行的? ...	47
第三节 旅客服务礼仪	48
1. 客运人员在工作中的标准站姿是什么?	48
2. 客运人员为旅客指引方向时的正确手势 是什么?	48
3. 客运人员为旅客引领行走时需要注意 什么问题?	48
4. 客运人员应如何避让迎面走来的旅客?	48
5. 客运人员标准的行走姿势是怎样的? 同时应注意什么问题?	48

第八章 路内运输

1. 何谓路内运输?	50
2. 准予利用车递的文件及附件有哪些要求?	50
3. 利用客车车递文件,属于哪类性质的 可挂号递送?	51
4. 利用车递寄送公款时限于什么范围?	51

5. 利用客车限量携带粮食等物品有哪些规定?	52
6. 现行版铁路乘车证是何时启用的? 有何特点?	52
7. 铁路乘车证有哪几类版本?	52
8. 铁路乘车证按乘车的有效期限可分为哪几类?	53
9. 准乘软席的人员范围是如何规定的?	53
10. 准乘硬席的人员范围是如何规定的?	54
11. 因公乘车的范围是如何规定的?	54
12. 因公乘车证主要包括哪几种?	54
13. 什么条件可使用全年定期乘车证?	54
14. 什么条件可使用临时定期乘车证?	54
15. 填写临时定期乘车证的到站有什么规定?	54
16. 什么条件可使用往返软席、硬席乘车证?	55
17. 机车乘务员、运转车长便乘时如何填发 使用便乘证?	55
18. 什么情况下可凭调度命令乘车?	55
19. 什么条件可使用定期通勤乘车证?	55
20. 什么条件可使用通勤乘车证?	55
21. 什么条件可使用通学乘车证?	56
22. 就医、购粮乘车证如何填发使用?	56
23. 就医乘车证按使用期限如何区分填发?	56
24. 什么条件可使用全年定期就医乘车证?	56
25. 填发全年定期就医乘车证有什么具体规定?	56
26. 什么条件可使用一次往返或临时定期 就医乘车证?	57
27. 护送人使用就医乘车证有何规定?	57
28. 定期购粮乘车证用定期就医乘车证代用,	