

tielu keyun yewu shizuo moni tili ji caoz

杜五一 李石岩 编

铁路客运业务 实作模拟题例及操作技巧



中国铁道出版社

U293
020

铁路客运业务实作模 拟题例及操作技巧

杜五一 李石岩 主编

中国铁道出版社

2000年·北京

(京)新登字 063 号

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/杜五一等编著. —北京:中国铁道出版社, 2000
ISBN 7-113-03342-3

I. 铁… I. 杜… III. 铁路运输:旅客运输
N. U293

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第
14518 号

书 名:铁路客运业务实作模拟题例及操作技巧

著作责任者:杜五一 李石岩

出版·发行:中国铁道出版社(100054,北京市宣武区右安门
西街8号)

责任编辑:黄 燕

封面设计:李艳阳

印 刷:北京市彩桥印刷厂

开 本:787×1092 1/40 印张:16.375 字数:295 千

版 本:2000 年 3 月第 1 版 2000 年 3 月第 1 次印刷

印 数:1~5000 册

书 号:ISBN 7-113-03342-3/U·928

定 价:29.00 元

版权所有 盗印必究

凡购买铁道版的图书,如有缺页、倒页、脱页者,请与本社
发行部调换。

内 容 简 介

本书根据新颁布的客运规章,系统地列举了6大类260个模拟题例,内容主要包括:旅客运输;行包运输;包车、租车;线路中断和旅客意外伤害的处理;站车电报;客运记录等。模拟题例包括处理程序、计算过程和票例填写式样等。

本书可供客运管理人员和广大客运职工学习、参考。

《铁路客运业务实作模拟题例及操作技巧》

主 编：杜五一 李石岩
副主编：苑秀芳 董明辉 刘敬杪 胡铁勇
编 写：杜五一 刘敬杪 宋君德 谷立存
王秀江 尹树章 张进奎 李 艳
郝锁强 徐和平 苑秀芳 贾玉柱
李连英 邵新英 杨志甫 殷志刚
赵林昌 周洪祥 宋卫民 薛国政
刘 培 杨爱兵 郭荣坤 王道垠
杨 杰

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,各自根据自身特点和市场需求,加大市场营销,改革内部管理,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。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,提高服务技能和服务质量等都起着十分重要的作用,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。在日常运输生产中,在旅客、行包发送、运送、到达各个运输环节中,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,要依据不同的规章和法规,运用不同的方式方法,并需做到及时、准确、高效,以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,依据中华人民共和国铁道部 1997 年 12 月 1 日起实行的《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 1995 年 1 月 1 日起实行的《铁路旅客运输管理规则》等规章条文,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,汲取多年各种技术业务比赛中在实作方面运用的技能、技巧,特编写了《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 260 个模拟题例,内容主要包括有:旅客运输;行包运输;包车、租车;线路中断和旅客意外伤害的处理;站车电报;客运记录等方面。题例文字通俗易懂,问题情景叙述扼要;模拟题例计算过程、步骤清楚,层次分明;所用票例式样规范,内容制作详实;在假定条件和假设事件中借用全国时刻表中的车次和全国铁路客运运价里程表中的站名,目的是以虚练实,提高一线职工的实际操作能力。

在本书编写和前期收集资料过程中,得到了铁道部,北京、郑州、上海、沈阳、哈尔滨、昆明、广州铁路局及所属有关分局和北方交通大学、石家庄铁路运输学校、石家庄分局职工学校、石家庄客运段、石家庄站等单位老师和客运专家们对业务理论和业务问题方面的帮助和支持,在此特表诚挚的谢意。

一九九九年八月一日

目 录

第一部分 旅客运输

一、代用票的用途及填写方法	1
二、旅客运输业务模拟题例	4
客 票	
1001 发售硬座客票	4
1002 发售市郊客票	6
1003 旅客一段乘坐硬座车,一段乘坐 市郊车	8
1004 旅客从乘降所上车	10
1005 学生从乘降所上车	12
1006 发售团体旅客客票	14
附 加 票	
1007 发售普快票	16
1008 发售普快票	18
1009 发售特快票	20
1010 发售特快票	22
1011 办理特、普快票价差	24
1012 办理特、普快票价差同时补卧	26
1013 儿童单独使用卧铺	28
1014 补收空调票价	30
联 合 票	
1015 发售软座客快票	32

1016	发售空调客特快票	34
1017	发售硬座客快卧票	36
1018	发售空调软座客快卧票	38
1019	发售学生空调客特快卧票	40
1020	旅客购买卧铺要求中途上车	42

退 票

1021	办理退客特快票	45
1022	办理退客快卧联合票	46
1023	办理退客快卧联合票	48
1024	办理退联合票中的卧铺票	48
1025	旅客因病中途站退票	50
1026	开车后 1 小时旅客未到卧铺,到 站退票	52
1027	铁路原因造成旅客中途站退票	53
1028	铁路原因造成旅客由乘软卧车 改乘硬卧车,到站退票.....	54
1029	铁路原因造成旅客由乘软卧车 改乘硬卧车,到站退票(已乘 区间不足起码里程).....	55
1030	铁路原因造成旅客由乘软卧车 改乘硬卧车,到站退票(未乘区间 不足起码里程).....	56
1031	铁路原因造成旅客由乘卧铺车改 乘软座,到站退票.....	58
1032	空调车中途故障不能使用,到 站退空调票价	60
1033	旅客丢失车票,补票后又找到	

原票,到站退票.....	61
--------------	----

误售误购

1034 处理误购车票,补收客快差.....	62
1035 处理误售车票,补收客快差.....	64
1036 处理误售车票,补收客快差.....	66
1037 处理误购车票,到站退款.....	68
1038 处理误购、超高.....	70
1039 旅客坐过站免费送回途中下车	72
1040 处理误撕车票	74

变座(铺)

1041 硬座变软座	76
1042 硬座变软座	78
1043 学生持硬座票变软座	80
1044 硬座变软卧	82
1045 软座变硬卧	84
1046 硬卧变软卧	86
1047 硬卧上铺变下铺	88
1048 伤残军人持半价硬座票变软卧	90
1049 学生持半价硬座票变软卧	92

越站、分乘

1050 越站乘车	94
1051 办理越站并补卧	96
1052 办理越站并变座补卧	98
1053 办理减价不符并越站.....	100
1054 办理过期并越站.....	102
1055 办理减价不符、过期并越站	104
1056 办理分乘.....	106

1057	办理分乘并越站·····	110
1058	办理分乘并退票·····	114

携带品超重

1059	处理携带品超重·····	118
1060	处理携带品超重(超重部分 不足 5 千克) ·····	120
1061	处理携带品超重(超重、超大 整件物品) ·····	120
1062	处理携带品超重(外部尺寸超过 规定尺寸) ·····	122
1063	处理携带品超重(不得超过本次 列车的始发、终到站)·····	124
1064	处理携带品超重(内有危险品)·····	126
1065	处理携带品超重(超重、超大并有 危险品) ·····	128
1066	处理携带品超重(物品价值低 于运费) ·····	130

无 票

1067	乘快车无票·····	132
1068	乘快车无票(不能判明上车站)·····	134
1069	持失效车票乘快车(有减价凭 证) ·····	136
1070	持有减价凭证乘快车无票·····	138
1071	持有减价凭证乘快车软席无票·····	140
1072	持非本区间车票乘快车·····	142
1073	持非本区间车票乘快车(超过 所持原车票到站继续乘车) ·····	144

1074	持低等级的车票乘高等级列车 且超过车票到站·····	146
1075	持低等级的车票乘高等级列车 且超过车票到站·····	148
1076	持站台票上车,开车 20 分钟后仍 未声明·····	150
1077	持低等级的车票乘高等级列车 (持普客票乘普快车)·····	152
1078	持低等级的车票乘高等级列车 (乘特快车)·····	154
1079	持低等级的车票乘高等级列车 (持普快票乘特快车)·····	156
1080	持低等级的车票乘高等级列车 (持非新型空调车票乘新型空 调车)·····	158
1081	持低等级的车票乘高等级列车 (持非新型空调特快票乘新型 空调特快车)·····	160
1082	持硬座车票乘软座车·····	162
1083	持硬座车票乘硬卧车·····	164
1084	持硬座车票乘软卧车·····	166
1085	持硬座车票越席乘软座后又乘 硬座·····	168
1086	持卧铺上铺车票乘卧铺下铺·····	170
1087	持学生票无减价凭证·····	172
1088	持半价车票无减价凭证·····	174
1089	持学生半价空调车票无减价	

凭证·····	176
1090 持半价空调车票无减价凭证·····	178

超 高

1091 超过 1.2 米的儿童无票·····	180
1092 超过 1.2 米的儿童无票·····	182
1093 超过 1.2 米儿童无票·····	184
1094 身高超过 1.4 米持儿童票 要求补卧·····	186
1095 儿童超高·····	188
1096 儿童超高·····	190
1097 儿童超高(携带儿童超过 1 名)·····	192
1098 儿童超高·····	194

持站台票上车

1099 持站台票上车来不及下车并及 时声明·····	196
1100 持站台票送人上车来不及下车并及 时声明·····	198
1101 来不及购票上车补票·····	200
1102 来不及购票上车补票·····	202

其他情况

1103 旅客持车站补票证上车补票·····	204
1104 持普客车票上车补快·····	206
1105 列车办理补快·····	208
1106 持车站补票证上车办理加快·····	210
1107 列车同意上车补价·····	212
1108 持车站补票证上车补价·····	214
1109 提前乘车,车票已剪口 ·····	216

1110	错后乘车不超过 2 小时,车票 已剪口.....	218
1111	提前乘车,车票未剪口	220
1112	错后乘车超过 2 小时,车票已 剪口.....	222
1113	车票丢失,重新购票	224
1114	在列车上丢失车票,另补车票 (能判明丢失站).....	226
1115	在列车上丢失车票,不能判明 丢失站.....	228
1116	丢失车票,补票后又找到原票	230
1117	列车工作人员丢失旅客车票.....	232
1118	车票中途过期.....	234
1119	车票中途过期(学生).....	236
1120	超高、越席	238
1121	减价不符、越席	240
1122	无快、超高	242
1123	减价不符、无快	244
1124	减价不符、补价	246

第二部分 行李、包裹运输

一、行李票、包裹票的用途及填写方法.....	248
二、行李、包裹运输业务模拟题例.....	249
一般行包运输	
2001 车站办理行李.....	250
2002 车站办理残疾人行李.....	252
2003 车站办理超重行李.....	254

2004	车站办理包裹·····	256
2005	车站办理行李至客票到站以远·····	258
2006	旅客持远径路车票,指定行李 走近径路·····	260
2007	旅客托运警犬·····	262
2008	旅客同时办理行李和包裹·····	264
2009	车站办理鲜活包裹·····	268
2010	车站办理干鲜活包裹·····	270
2011	旅客持铁路乘车证托运行李·····	272
2012	车站办理包裹逾期到达·····	274
2013	车站办理部分包裹逾期到达(不 同日领取)·····	276
2014	车站办理部分包裹逾期到达(同 日领取)·····	280
2015	行李转运后逾期到达·····	282
2016	行李逾期到达后办理转运·····	286
取消托运		
2017	行李未装车前,在始发站 取消托运·····	288
2018	行李运到到站,旅客要求运回发 站取消托运·····	290
2019	行李已装车未到达到站,旅客要 求运回发站取消托运·····	296
变更运输		
2020	在列车上旅客要求变更行李至中 途站·····	304
2021	行李运至到站后,旅客在发站要	

	求变更行李到站·····	308
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·····	314
2023	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·····	319
2024	包裹装车后变更到站·····	324
误运行李		
2025	旅客因病始发站终止旅行,行李 继续运至到站·····	330
2026	误购车票而误运行李·····	332
2027	误购车票而误运行李·····	336
线路中断对行李、包裹的安排		
2028	线路中断,在被阻站提取包裹·····	340
2029	线路中断,中途停止旅行,行李仍 运至到站·····	342
2030	线路中断,绕道运输包裹·····	344
2031	线路中断,绕道运输包裹·····	346
2032	线路中断,变更包裹到站·····	350
2033	线路中断,行李运回发站·····	354
2034	线路中断,中途站处理受阻鲜活 包裹·····	356
品名不符、无票运输		
2035	包裹品名不符·····	360
2036	发站装车前发现伪报包裹品名, 停止运送·····	362
2037	中途站发现伪报国家限制运输 的物品·····	365

2038	伪报国家禁止运输的物品·····	368
2039	到站发现行李中夹带有国家禁 止运输的物品·····	372
2040	站、车处理无票运输包裹·····	374
2041	站、车处理无票运输包裹·····	376
2042	无票包裹中夹带有国家禁止运 输的物品·····	380
2043	到站发现行李重量不符·····	382
行包安全运输		
2044	到站处理因列车紧急制动损坏 的不保价运输包裹·····	386
2045	保价运输的包裹丢失·····	394

第三部分 包车、租车及自备 车辆的挂运和行驶

包车、租车

3001	包用硬座车(人数不足定员)·····	401
3002	包用硬座车(包车人数中包括伤残 军人和儿童,人数超过定员)·····	404
3003	包用硬卧车、餐车(人数不足 定员)·····	406
3004	包用包房式硬卧(包车人数中 包括儿童,超过定员人数)·····	408
3005	包用软卧车(人数与定员相同)·····	410
3006	包用公务车、餐车(人数不足 定员)·····	412
3007	包用行李车·····	414