



TIELU KEYUN
GANGWEI GONGZUO
ZHISHI JIEDA



铁路客运岗位工作知识解答

普速列车 列车员

王慧晶 裴瑞江◎主编



中国铁道出版社

CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

普速列车列车员/王慧晶,裴瑞江主编. —北京:
中国铁道出版社,2012.9
(铁路客运岗位工作知识解答)
ISBN 978-7-113-15322-9

I. ①普… II. ①王…②裴… III. ①旅客
列车—乘务人员—问题解答 IV. ①U293.3-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 215496 号

铁路客运岗位工作知识解答
书 名: 普速列车列车员
作 者: 王慧晶 裴瑞江

责任编辑: 薛丽娜 聂宏伟 编辑部电话: 010-51873055
编辑助理: 曹 旭
封面设计: 崔 欣
责任校对: 焦桂荣
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: 三河市华丰印刷厂
版 次: 2012 年 9 月第 1 版 2012 年 9 月第 1 次印刷
开 本: 880 mm×1 230 mm 1/64 印张: 5.125 字数: 112 千
印 数: 1~15 000 册
书 号: ISBN 978-7-113-15322-9
定 价: 15.80 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

“十一五”期间,我国铁路客运事业经历了快速蓬勃的发展阶段。随着大量客运专线及高速铁路的修建和陆续开通,铁路客运在设备设施和运营管理方面发生了很大的变化。目前既有线运输和高速铁路运输同时进行,新技术、新设备不断投入使用,因此不断更新提高铁路客运职工的业务知识水平就显得尤为重要。为方便现场工作人员及时掌握客运相关的新知识、新技术、新规定,更好地做好铁路旅客运输工作,特编写《铁路客运岗位工作知识解答》系列丛书。该丛书在《铁路客运综合知识解答》一书的基础上按照客运各工种岗位工作需要分别编写,具有较强的针对性。

本书是丛书之一,主要针对普速列车列车员岗位工种编写。编写时坚持理论与实际应用相结合的原则,以《中华人民共和国铁路法》、

《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》、《铁路客货运输专刊》、《客运规章汇编》等相关资料为依据,在细化内容的基础上以突出实际应用为目标,具有较强的针对性、实用性和先进性。内容采用问答题的形式,通俗易懂,便于查询。内容涵盖既有线旅客运输中列车员工种岗位工作所涉及的相关知识,主要内容包括旅客运输规章基本知识、旅客运输组织基本知识、设备设施及通信信号、铁路客运服务、安全管理、岗位特殊情况应急处理、路内运输等内容。本书可用于既有线客运人员培训,相关专业技术人员、管理干部及其他读者参考,也可供相关学校专业教学使用。

本书由湖南铁路科技职业技术学院王慧晶和河北轨道运输职业技术学院(原石家庄铁路运输学校)裴瑞江主编,由石家庄客运段王艳丽和北京铁路局客户服务中心李强副主编,河北轨道运输职业技术学院侯灵芬、牛凯兰、李妍、张晓彦、张静静参加编写。

本书在编写过程中得到了河北轨道运输职业技术学院有关部门领导及老师的大力支持，在此一并表示感谢。

由于编者水平有限，书中不妥之处敬请批评指正。

编 者

2012年8月

目 录

第一部分 旅客运输规章基本知识

一、旅客运输合同

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？ 3
2. 铁路旅客运输合同的时效如何确定？保险期间如何确定？ 3
3. 铁路旅客的权利有哪些？ 4
4. 铁路旅客应履行哪些义务？ 4
5. 旅客所持车票票面信息不完整时怎么办？ 5
6. 承运人的基本权利和义务是什么？ 5
7. 旅客运输组织工作的原则是什么？ 6

二、车票及其他乘车凭证

1. 普通车票票面的主要内容有哪些？ 6
2. 车票的作用是什么？ 6
3. 车站在什么情况下打印“应急乘车凭证”？ 7

4. 特种乘车证有哪些? 8
5. 团体旅客证是不是有效的乘车凭证? 9
6. 普通旅客列车车票分哪几种? 如何发售
使用? 9
7. 车票票价的适用、补退有何规定? 9
8. 普通旅客列车的乘车凭证有哪些? 9

三、车票发售

1. 铁路对售票处所有何规定? 目前售票的方式
有哪些? 10
2. 承运人或销售代理人应如何发售车票? 10
3. 自动售票机可以发售哪些车票? 11
4. 发售哪些车票时需要查验相应的凭证? 11
5. 我国铁路的哪些区段属于边境地区? 13
6. 儿童票的发售规定有哪些? 14
7. 儿童的身高如何界定? 哪些地方应该涂有
测量儿童身高的标准线? 15
8. 身高超过 1.5 m 的儿童能不能免费携带一名
身高不足 1.2 m 的儿童? 16
9. 伤残军人和警察的证件名称是什么? 16
10. 伤残军人和警察减价票的发售规定有
哪些? 16

11. 发售伤残军人减价票和儿童减价票有没有时间和区间限制? 17
12. 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? 17
13. 学生票的发售规定有哪些? 17
14. 学生票中的学校是如何定义的? 18
15. 学生票中“没有工资收入的学生”具体含义是什么? 18
16. 学生乘车超过学生证记载优惠区间时如何办理? 19
17. 学生票能不能分段发售? 19
18. 发售学生票的径路有没有限制? 19
19. 哪些情况不能发售学生票? 19
20. 学生减价优待证记载的车站没有快车或直通车停靠时怎么办? 20
21. 学生减价优待证上记载家庭居住地上车站为乘降所时如何发售学生票? 21
22. 在港澳台就读的大陆学生在国内乘车时能否享受学生票? 21
23. 在大陆就读的华侨和港澳台学生在国内乘车时能否享受学生票? 如何发售? 21
24. 学生票的次数能否集中使用? 22

25. 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?	22
26. 发售应届毕业生学生票有何要求?	22
27. 为什么学生证未按时办理学校注册不能发售 学生票?	22
28. 发售学生票的最末时间如何掌握?	22
29. 9月30日(或3月31日)后遇持有效学生票 学生办理变更等业务时票价如何处理?	23
30. 发售学生票有没有时间和席别限制?	23
31. 学生往返票的发售规定有哪些?	24
32. 发售学生红色旅游车票的规定有哪些?	24
33. 学生证记载乘车区间能否变更? 如何 办理?	24

四、席位复用、共用

1. “票额共用”的概念是什么?	25
2. “票额共用”有哪些形式?	25
3. 何谓“管内票额共用”?	25
4. 何谓“全程票额共用”?	26
5. 何谓“指定车次、指定车站票额共用”?	26
6. 席位复用的概念是什么?	26
7. 什么是异地票、联程票和往返票?	27

8. 限售站的概念是什么?	28
---------------------	----

五、实名制售票知识

1. 发售实名制车票时有效身份证件有哪些?	28
2. 旅客能否代购实名制车票?	29
3. 未携带有效身份证件购票时应怎么办?	30
4. 办理临时身份证件的证明信应有哪些内容? ...	30
5. 电话订票时如何识别身份?	31
6. 票面身份信息有误时怎么办?	31
7. 实名制车票对办理退票、签证有何规定?	31
8. 对购买、使用减价优惠票有何规定?	32
9. 自助售票机如何发售实名制车票?	32
10. 一张有效身份证件能同时购买几张实名制 车票?	32
11. 售票时如何识别有效证件?	33
12. 实名制车票票面有何特征?	33
13. 实行实名制列车能否发售站台票?	33
14. 如何办理使用临时身份证明?	33
15. 身高不足 1.5 m 儿童如何乘坐实名制 列车?	34
16. 实名制车票如何进站检票?	34
17. 代售点如何发售动车实名制车票?	34

- 18. 查验实名制车票时发现旅客票、证、人三者不一致时如何处理? 34
- 19. 临时身份证明同城车站能否通用? 35

六、互联网售票及电子客票相关规定

- 1. 铁路互联网售票的含义是什么? 35
- 2. 什么是铁路电子客票? 35
- 3. 铁路电子客票的合同如何认定? 36
- 4. 12306.cn 网站购票可使用的有效身份证件有哪些? 36
- 5. 如何购买没有有效身份证件的儿童电子客票? 36
- 6. 对旅客购买电子客票的数量有何限制? 37
- 7. 对旅客购买电子客票的时间有何限制? 37
- 8. 12306.cn 网站能否购买学生票和伤残军人(警察)优待票? 37
- 9. 在 12306.cn 网站购票如何支付票款? 37
- 10. 如何确认在 12306.cn 网站购票成功? 38
- 11. 什么情况电子客票应当在开车前换取纸质(含磁介质)车票后进站乘车? 38
- 12. 电子客票如何换取纸质(含磁介质)车票? 39
- 13. 电子客票换取纸质(含磁介质)车票时票面

有何标记?	41
14. 电子客票换取纸质(含磁介质)车票后如何 办理检票、验票、改签、退票等手续?	41
15. 使用二代居民身份证进站乘车的条件是 什么?	42
16. 在 12306. cn 网站购买的铁路电子客票 运送期间如何确定?	42
17. 使用二代居民身份证乘车能否中途下车?	42
18. 列车如何查验电子客票?	43
19. 列车上旅客因丢失二代身份证件补票后又 找到证件时如何处理?	43
20. 到站检票发现无电子客票信息时如何 处理?	43
21. 使用二代居民身份证作为乘车凭证的旅客 发生意外伤害事故时如何处理?	44
22. 电子客票如何办理改签和退票手续?	44
23. 在 12306. cn 网站办理改签、退票时如何 处理票款?	45
24. 在 12306. cn 网站办理退票需退票费报销 凭证时怎么办?	46
25. 车站办理铁路电子客票改签、退票有何 要求?	46

七、车票有效期

1. 直达票的有效期是如何规定的? 47
2. 通票的有效期如何计算确定? 47
3. 如何办理车票有效期延长手续? 47
4. 通票的起止时间是如何规定的? 48
5. 持通票的旅客在乘车途中遇有效期终了时
如何处理? 48
6. 遇有哪些情况可以延长通票的有效期? 48
7. 延长通票有效期的日数如何掌握? 49

八、检票、验票和收票

1. 哪些车票可以不剪口? 49
2. 列车验票有哪些规定? 49
3. 铁路稽查人员查验车票有哪些规定? 50
4. 为什么要检验和加剪车票? 50

九、误售、误购、误乘的处理

1. 中途站或列车发现误售、误购车票如何
处理? 51
2. 列车发现旅客误乘需返回时如何处理? 51
3. 因误售、误购、误乘免费送回时如何处理?

送回途中下车如何处理? 52

十、丢失车票的处理

1. 旅客在发站或中途站发现丢失车票如何处理? 52
2. 旅客在列车上丢失车票时如何处理? 52
3. 旅客在列车上丢失车票另行补票后又找到原票时如何处理? 53
4. 旅客丢失车票另行购票或补票后又找到原票时退票需不需要核收退票费? 53
5. 因站、车工作人员工作失误丢失旅客车票时如何处理? 53

十一、不符合乘车条件的处理

1. 铁路对不符合乘车条件旅客的处理原则是什么? 54
2. 无票或持用失效车票乘车时如何处理? 54
3. 持用伪造或涂改的车票乘车时如何处理? 54
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? 55
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? 55

6. 儿童超高如何补收票价? 55
7. 身高超过 1.5 m 的儿童无票乘车时如何处理? 56
8. 什么情况下补票属于主动补票? 如何处理? ... 56
9. 列车对哪些车票需要办理补签手续? 如何办理? 57
10. 列车对哪些车票需要办理补剪手续? 57
11. 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确定? 57
12. 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? 58
13. 身高超过 1.5 m 儿童随成人旅行越席时如何处理? 58

十二、变更、退票

(一) 变更

1. 旅客原因不能按票面指定的日期、车次乘车时办理改签手续有何规定? 58
2. 什么情况列车办理补签和补剪手续? 如何处理? 59
3. 因承运人责任使旅客不能按票面记载事项乘车时,站车应如何处理? 60

4. 旅客原因在发站办理改签时如何补退票价
差额? 60
5. 持卧铺通票未办理改签提前乘车时如何
处理? 60
6. 印有“始发改签”的车票提前乘车时列车应
如何处理? 61
7. 印有“始发改签”的车票开车后 2 h 内能否
退票? 61
8. 旅客中途办理签证或在列车上要求变更席(铺)
位时如何处理? 61
9. 办理变径的条件是什么? 如何处理? 62
10. 旅客要求越站乘车时如何处理? 62
11. 哪些情况不能办理越站? 62

(二)退票

1. 旅客退票限定在哪些车站办理? 63
2. 对旅客退票的时间有何规定? 63
3. 旅客开始旅行后中途能否退票? 63
4. 哪些车票不能办理退票? 63
5. 因承运人责任造成旅客退票的处理原则
是什么? 64
6. 因承运人责任造成旅客变更低于原票等级
席别乘车时如何处理退票? 64

- 7. 什么情况下应退还旅客的空调票价? 64
- 8. 线路中断后哪些车票不能办理退票? 65

十三、旅客携带品

- 1. 旅客免费携带物品的重量和体积有何规定?
对物品在车内的摆放有何要求? 65
- 2. 旅客携带物品超出规定范围时如何处理? 66
- 3. 哪些物品禁止带入车内? 66
- 4. 在保证安全和卫生的条件下,可限量携带
哪些物品? 67
- 5. 列车对旅客携带香烟有何规定? 68
- 6. 列车对查出的危险品如何处理? 68
- 7. 旅客携带品中夹带危险品时如何处理? 68
- 8. 身高超过 1.5 m 的儿童免费携带品重量
如何掌握? 68

十四、遗失物品的处理

- 1. 发现旅客遗失物品如何处理? 69
- 2. 列车上拾到旅客遗失的现金时如何处理? 69
- 3. 旅客遗失的哪些物品不办理转送? 69

十五、线路中断对旅客的安排

- 1. 线路中断停止运行站或列车应如何办理