

前 言

铁路客运知识是客运职工搞好站车服务的理论基础，对良好地完成运输生产任务，提高服务质量，加强路风建设起着重要作用。

根据党中央关于把经济建设转移到依靠科技进步和提高劳动者素质轨道上来的精神，为满足广大客运职工和有关人员需要，我会于1992年组织客运技术人员编写了《铁路客运知识问答》一书。它是广大客运职工和有关人员学习技术业务，提高理论水平，培养过硬的技术能手以及方便日常工作的好工具。它注意了现场需要，本着通俗易懂、简明扼要、综合实用的原则，力求使客运职工全面掌握技术业务知识，做到应知应会。

为适应新形势，根据《铁路法》，以铁道部现行的《铁路旅客及行李包裹运输规程》、铁运（1994）117号《铁路旅客运输管理规则》、《客运规章汇编》等对原书做了全面修订和补充，出版修订本以飨读者。本书系统地综合了十一大类471个问答题，主要有旅客及行包运输、铁路旅客运输管理规则、涉外旅客运输、路内运输、安全运输、客运设备等，并附有全路特快、快车始发站一览表、全国铁路客运运价里程最短径路图等。本书可供广大客运职工和有关人员学习、工作参考，也可作为客运学习（培训）班的教学参考书。

本书由杜五一、李连英同志编著。由河北省铁道学会编辑工作委员会主任、石铁分局局长王德芳同志主审。周洪志、李世栋同志参加编审。由于水平有限，书中难免出现缺点、错误，敬请读者批评指正。

河北省铁道学会

1994年1月

目 录

旅客及行包运输

- 1、什么是铁路客运运价里程? (1)
- 2、客运运价里程的计算有哪些规定? (1)
- 3、怎样接算客运运价里程? (1)
- 4、客运营业办理限制是怎样规定的? (2)
- 5、什么是铁路客运运价? (2)
- 6、铁路旅客票价分哪几种? (2)
- 7、制定旅客票价需要哪几项因素? (3)
- 8、旅客票价包括哪几部分? (5)
- 9、旅客票价是如何制定的? (5)
- 10、计算车票票价有哪些规定? (6)
- 11、车票的起码票价里程如何规定? (6)
- 12、车票分哪几种? (7)
- 13、发售客票有哪些规定? (7)
- 14、发售加快票有哪些规定? (7)
- 15、发售卧铺票有哪些规定? (8)
- 16、买卧铺票的旅客在中途站开始乘车时如何办理?
..... (8)
- 17、发售小孩减价票有哪些规定? (8)

- 18、发售学生票有哪些规定? (9)
- 19、哪些情况不能购买学生票? (9)
- 20、发售伤残军人半价票有哪些规定? (10)
- 21、发售市郊票有哪些规定? (10)
- 22、发售站台票有哪些规定? (10)
- 23、发售团体旅客票有哪些规定? (11)
- 24、车票有效期如何计算? (11)
- 25、各种客票、加快票的有效期间起止时间是
如何规定的? (12)
- 26、在什么情况下可以延长客票、加快票的有效
期间? 如何办理延长有效期间手续 (12)
- 27、旅客乘车条件是如何规定的? (12)
- 28、持有卧铺票的旅客, 在开车 1 小时以后还不到
卧车时, 应如何处理? (13)
- 29、旅客如不能按票面指定日期、车次乘车时, 办
理签证手续有哪些规定? (13)
- 30、由于铁路责任造成旅客不能按票面记载的日
期、车次乘车时, 乘车站应如何处理? (13)
- 31、车票为什么检验和加剪? (14)
- 32、车站剪票和收票有哪些规定? (14)
- 33、列车上的检票工作有哪些规定? (15)
- 34、旅客要求退票时如何处理? (15)
- 35、旅客因病要求退票时如何处理? (15)
- 36、由于铁路责任致使旅客退票时如何处理? ... (16)
- 37、无票或持用失效车票乘车时如何处理? (16)
- 38、持用伪造或涂改的车票乘车时如何处理? ... (16)

- 39、持用过期、借用、涂改的市效定期客票乘车时如何处理？ (16)
- 40、持用票价低的车票越席乘坐票价高的座席、卧铺或越级乘坐高等级列车时如何处理？ ... (17)
- 41、持市郊客票乘非指定列车时如何处理？ (17)
- 42、旅客使用减价票，没有减价凭证或不符合减价条件时，如何处理？ (17)
- 43、旅客未按票面指定日期、车次乘车时如何处理？ (17)
- 44、持站台票送客的人员，如已经上车来不及下车时，如何处理？ (18)
- 45、确因时间仓促来不及买票，旅客要求上车补票时，如何处理？ (18)
- 46、应买票而未买票的小孩或超过1.4米的小孩持用小孩票乘车时，如何处理？ (18)
- 47、对于应剪口而未剪口，应签证而未签证的车票应如何处理？ (18)
- 48、对违章乘车拒绝按章补款的人员，应如何处理？ (19)
- 49、旅客丢失车票如何处理？ (19)
- 50、旅客买票或补票后又找到原丢失的车票时，应如何处理？ (19)
- 51、误售、误购车票时，应如何处理？ (19)
- 52、旅客误乘列车或坐过了站时，如何处理？ ... (20)
- 53、误售、误购、误乘或坐过了站的旅客，在免费送回的区间中途下车时，如何处理？ (20)

- 54、由于误售、误购、误乘在原票有效期间不能到达到站时，如何处理？ (20)
- 55、因铁路责任，使旅客变更座别、铺别时，如何处理？ (20)
- 56、旅客要求变更座别、铺别时，应如何办理？
..... (21)
- 57、旅客要求变更径路时，应具备哪些条件？ ... (21)
- 58、旅客要求变更径路时，如何处理？ (21)
- 59、旅客越过分歧站声明变更径路时，如何处理？
..... (21)
- 60、持加快票的旅客，变径后新径路没有快车或乘坐低等级列车时，加快票如何处理？ (22)
- 61、变更径路，两个径路里程相同时，如何处理？
..... (22)
- 62、变径后的客票有效期如何计算？ (22)
- 63、旅客要求越站乘车时，如何处理？ (22)
- 64、如何处理分乘？ (22)
- 65、旅客携带品的范围是怎样规定的？ (23)
- 66、哪些物品不准带进车站和列车内？ (23)
- 67、在保证安全和卫生的条件下，可携带哪些物品？
..... (23)
- 68、旅客携带品超过规定范围时如何处理？ (24)
- 69、旅客携带品的存放范围是如何规定的？ (24)
- 70、如何处理旅客遗失物品？ (25)
- 71、向查找站转送遗失品如何处理？ (25)
- 72、哪些物品可按行李办理？ (25)

73、哪些物品不能在行李中夹带？	(25)
74、包裹分哪几类？	(26)
75、哪些物品按一类包裹办理？	(26)
76、哪些物品按二类包裹办理？	(26)
77、哪些物品按三类包裹办理？	(26)
78、哪些物品按四类包裹办理？	(27)
79、哪些物品按五类包裹办理？	(28)
80、哪些物品不能按包裹办理？	(28)
81、制定行李、包裹运价需要哪几项因素？	(29)
82、行李、包裹运价是如何制定的？	(29)
83、核收行李、包裹运费有哪些规定？	(30)
84、行李、包裹的计费重量单位和起码运费里程是 如何规定的？	(30)
85、客运杂费收费项目和收费标准有什么规定？	(31)
86、客运杂费的核收范围有何规定？	(32)
87、核收客运杂费应注意哪些问题？	(32)
88、行李、包裹的托运有哪些规定？	(32)
89、托运哪些包裹须提出有关单位的运输证明？	(33)
90、保价运输有哪些规定？	(33)
91、行李、包裹的包装有哪些要求？	(34)
92、承运后交付前包装破损、松散时，车站应如何 处理？	(34)
93、承运行李、包裹有哪些规定？	(35)
94、填写行李、包裹票有哪些规定？	(35)

- 95、托运哪些物品应派人押运？ (35)
- 96、哪些物品可按带运包裹办理？ (36)
- 97、运送特供食品（代号 1001）有哪些规定？
..... (36)
- 98、携带特供食品乘坐火车有哪些规定？ (36)
- 99、行李、包裹的运到期限是如何规定的？ (37)
- 100、行李、包裹逾期到达如何处理？ (37)
- 101、行李、包裹的到达保管和保管费的核收有
哪些规定？ (38)
- 102、包裹到达后的通知有哪些规定？ (38)
- 103、行李、包裹逾期未到如何处理？ (38)
- 104、交付行李、包裹有哪几种方法？ (39)
- 105、行李、包裹在发站办完托运手续至装车前，
旅客或托运人要求取消托运如何办理 (39)
- 106、行李、包裹装运后，旅客或托运人要求将行
李、包裹运回发站时，发站如何办理？ (39)
- 107、行李、包裹装运后，旅客或托运人要求变更
到站时，发站如何办理？ (40)
- 108、列车接到行李、包裹变更运输的电报后如何
处理？ (40)
- 109、行李、包裹所在站接到变更运输的电报后
如何处理？ (40)
- 110、发站或新到站收到变更的行李、包裹后
如何处理？ (40)
- 111、旅客在发站或中途站停止旅行，要求把行李
仍运至原到站时，如何办理？ (41)

- 112、因误售、误购客票而误托运行李时如何处理？
..... (41)
- 113、发现行李、包裹品名不符，不属于有意取巧
的，如何处理？ (41)
- 114、对伪报一般品名的行、包如何处理？ (41)
- 115、在行李、包裹中发现有国家禁止或限制运输的
物品和危险品伪报其他品名时，如何处理？
..... (41)
- 116、车站、列车发现伪报品名的行李、包裹损坏其
他旅客的行李、包裹时，如何处理？ (42)
- 117、发现行包重量不符时如何处理？ (42)
- 118、发现行包无票运输如何处理？ (42)
- 119、无法交付物品如何处理？ (43)
- 120、无法交付物品变卖所得款额如何处理？ (43)
- 121、包车条件是如何规定的？ (43)
- 122、核收包车票价有什么规定？ (44)
- 123、包用餐车的使用费是如何规定的？ (44)
- 124、包用行李车运费的核收有什么规定？ (44)
- 125、乘坐包车的旅客，票价高的与票价低的混乘
一辆包车时，怎样核收票价？ (44)
- 126、包车运价里程如何计算？ (45)
- 127、核收包车停留费有哪些规定？ (45)
- 128、核收包车空驶费有哪些规定？ (45)
- 129、包用餐车一日内同时发生两项费用时，如何
办理？ (46)
- 130、包车单位在始发站停止使用包车时，如何

- 办理? (46)
- 131、包车单位在始发站延期使用时, 如何处理?
..... (46)
- 132、包车单位在中途站延长使用时, 如何处理?
..... (46)
- 133、租用客车有什么规定? (47)
- 134、租用车或企业自备机车车辆, 利用铁路线路运行
时如何处理? (47)
- 135、租用、自备车辆, 在旅客列车挂运时, 核收挂
运费有什么规定? (47)
- 136、自备动力在铁路线路上运行时, 行驶费的核收
标准是怎样规定的? (48)
- 137、线路中断后应采取哪些措施? (48)
- 138、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? (48)
- 139、线路中断列车停止运行后, 旅客在发站或由中
途站返回发站停止旅行时, 如何处理? (48)
- 140、线路中断列车停止运行后, 旅客在停止运行站
或返回中途站退票时, 如何处理? (49)
- 141、线路中断列车停止运行后, 铁路组织绕道运输
时, 被阻旅客乘车有哪些规定? (49)
- 142、旅客要求在发站或一个中途站等候继续旅行
时, 如何处理? (49)
- 143、线路中断后, 旅客买票绕道乘车时如何处理?
..... (49)
- 144、线路中断后, 已承运的行李、包裹在发站或由

- 中途站返回发站取消托运时，如何处理？
..... (49)
- 145、线路中断后，已承运的行李、包裹在中途站
领取时，如何处理？..... (50)
- 146、线路中断后，旅客在发站或中途站停止旅行，
而托运的行李已运至到站，要求将行李运回发
站或中途站时，如何处理？..... (50)
- 147、线路中断后，铁路组织绕道运输时，被阻行李、
包裹如何处理？..... (50)
- 148、线路中断后，当时找不到旅客或托运人的行李、
包裹，如何安排？..... (50)
- 149、旅客在站、车发生急病或意外伤害时，如何
处理？..... (50)
- 150、运送行、包中，铁路与旅客、托运人、收货
人责任如何划分？..... (51)
- 151、铁路与旅客、托运人、收货人相互间要求赔偿
或退补费用的有效期限和起算日期是如何规定的？
..... (52)
- 152、在什么情况下旅客、托运人、收货
人有权向铁路提出赔偿？..... (52)
- 153、行、包发生事故后，旅客和托运人、收货人要求
赔偿时，应提出哪些证件？..... (52)
- 154、行李、包裹灭失、损坏的赔偿价格标准是怎
样规定的？..... (53)
- 155、丢失的行李、包裹找到后，如何处理？..... (53)

铁路旅客运输管理规则

- 156、铁道部的管理权限是如何规定的？…………… (54)
- 157、铁路局（集团公司）管理权限如何规定？
…………… (54)
- 158、铁路分局管理权限如何规定？…………… (55)
- 159、站、段管理权限如何规定？…………… (55)
- 160、客运调度的职责范围是什么？…………… (55)
- 161、旅客计划运输的重要意义是什么？…………… (56)
- 162、旅客运输计划分哪几种？…………… (56)
- 163、客流调查分哪几种形式？…………… (56)
- 164、票额分配的主要依据是什么？…………… (57)
- 165、怎样计算列车定员？…………… (57)
- 166、在什么情况下车站需配备客运计划员？…… (58)
- 167、编制旅客输送日计划有什么规定？…………… (58)
- 168、站、车客流信息如何传递？…………… (58)
- 169、“三报”、“一表”的保管期限如何规定？… (59)
- 170、行包运输组织工作的原则是什么？…………… (59)
- 171、编制行包计划运输方案的依据是什么？…… (59)
- 172、在什么情况下可以调整行包运输方案？…… (60)
- 173、根据什么编制行包装车日计划？…………… (60)
- 174、特、一等站行包流调查的内容是什么？…… (60)
- 175、车站根据什么组织售票？…………… (60)
- 176、车票票额管理有什么规定？…………… (60)
- 177、票据管理“四统一”的内容是什么？…………… (61)
- 178、行装人员装卸车时应注意什么？…………… (61)

- 179、包裹和中转的行李如何组织装运? (61)
- 180、装运整车包裹有什么规定? (61)
- 181、停、限办理行包业务时, 应遵守哪些规定?
..... (62)
- 182、车站应采取什么办法组织旅客有秩序地候车
和乘降? (62)
- 183、车站检票有什么规定? (62)
- 184、旅客列车乘务组由哪些部门组成? (62)
- 185、怎样计算列车乘务员工时? (63)
- 186、出退乘工时计算标准有什么规定? (63)
- 187、本、外段入库清扫工时及双班作业时间标准
有什么规定? (63)
- 188、车底在本、外段停留, 看车人数和看车时间
怎样规定? (64)
- 189、乘务组的主要工作是什么? (64)
- 190、趟计划的主要内容是什么? (64)
- 191、列车内检验车票有哪些规定? (65)
- 192、在什么情况下列车长应提出乘务报告? (65)
- 193、填发和使用“客运添乘证”有什么规定?
..... (65)
- 194、如何做好列车行包运输工作? (65)
- 195、旅行服务工作的任务是什么? (66)
- 196、站、车饮食供应自制品毛利率怎样计算?
..... (66)
- 197、值乘的乘务人员就餐收费标准怎样规定?
..... (66)

- 198、站、车给水有什么要求？ (67)
- 199、站容、车容标准是什么？ (67)
- 200、站、车卫生标准是什么？ (67)
- 201、旅客列车在运行中锁闭厕所所有哪些规定？
..... (67)
- 202、列车垃圾的处理有什么规定？ (68)
- 203、候车室、客车消毒、杀虫、灭鼠有哪些规定？
..... (68)
- 204、什么是铁路职工的职业道德？ (68)
- 205、铁路客运人员在工作中的礼仪规范是什么？
..... (69)
- 206、用于旅客的建筑物和一切为旅客服务的设备
有什么要求？ (69)
- 207、对列车乘务加强车门管理有什么要求？ (70)
- 208、锅炉、炉灶、电茶炉的管理有什么规定？
..... (70)
- 209、站、车如何加强禁带危险品的宣传检查？
..... (70)
- 210、车站发现无人护送的精神病旅客如何处理？
..... (70)
- 211、列车内发现无人护送的精神病旅客如何处理？
..... (71)
- 212、车站对列车移交的精神病旅客如何处理？
..... (71)
- 213、无人护送的精神病旅客的交通、生活费如何
解决？ (71)

- 214、列车上发现无人护送的精神病患者如何处理？
..... (71)
- 215、犯人乘车有什么规定？ (71)
- 216、列车内发现弃婴如何处理？ (72)
- 217、对客运职工安全有哪些规定？ (72)
- 218、车站承运行包时，必须检查哪些项目？ (73)
- 219、站、车发现无货签的行包如何处理？ (73)
- 220、行包运输中，站车交接有哪些规定？ (73)
- 221、车站保管行包时应注意哪些问题？ (73)
- 222、什么是行包交付“四核对”制度？ (74)
- 223、车站收到常备客票时，需要经过哪些手续才能开封使用？ (74)
- 224、票据管理有什么规定？ (74)
- 225、怎样才能确保站、车进款绝对安全？ (75)
- 226、旅客列车发生火灾、爆炸事故时，应采取什么措施？ (75)
- 227、旅客或无票人员在站内或列车上受到伤害时，应采取什么措施？ (75)
- 228、受伤害旅客或无票人员在列车内死亡时，应如何处理？ (75)
- 229、旅客或无票人员在站内或列车上发生急病时，应如何处理？ (76)
- 230、旅客列车或车站发生三人以上食物中毒时，应采取什么措施？ (76)
- 231、旅客因第三人责任造成伤害时，如何处理？
..... (76)

- 232、发生行包事故的处理原则是什么？ (76)
- 233、站、车广播宣传的口径是什么？ (77)
- 234、广播员必须具备哪些基本条件？ (77)
- 235、站、车播音时间有什么规定？ (77)
- 236、空调车厢内的温度如何调节？ (78)
- 237、旅客列车采暖用煤的上煤、补煤办法怎样
规定 (78)
- 238、编制旅客列车运行图的重要意义是什么？
..... (78)
- 239、旅客列车运行图编制工作的分工有什么
规定？ (79)
- 240、编制和局部调整旅客列车运行图有哪些基
本要求？ (79)
- 241、旅客列车分类和车次有什么规定？ (80)
- 242、怎样划分旅客列车的上、下行？ (80)
- 243、编制运行图之前各铁路局应准备哪些客流
资料？ (81)
- 244、编图资料包括哪些内容？ (81)
- 245、编制旅客列车运行方案和列车运行详图时，
应坚持哪些原则？ (81)
- 246、旅客列车运行图的数量指标包括哪些内容？
..... (82)
- 247、旅客列车运行图的质量指标包括哪些内容？
..... (82)
- 248、旅客运输设备主要包括什么？ (82)
- 249、办理客运的车站包括哪几部分设施？ (82)

- 250、旅客站房的主要技术要求是什么？…………… (83)
- 251、旅客列车到发线有效长度怎样规定？…………… (83)
- 252、旅客乘降的车站站台长度和宽度怎样规定？
…………… (83)
- 253、天桥与地道的宽度有什么规定？…………… (84)
- 254、给水站分布距离有什么规定？…………… (84)
- 255、铁路电务人员携带和运送路用品有何规定？
…………… (84)
- 256、铁路衡器管理所检修人员携带和运送路用品
有什么规定？…………… (85)
- 257、中国铁路文工团电视剧部携带品有什么规定？
…………… (85)
- 258、中国铁路文工团托运服装道具有什么规定？
…………… (85)
- 259、机车乘务员便乘有什么规定？…………… (86)
- 260、运送铁路各系统之间的公文有什么规定？
…………… (87)
- 261、国境站、海关、边防军及银行在停车时间内
来不及完成规定工作时怎么办？…………… (87)
- 262、持“全国铁路通用乘车证”乘车有什么规定？
…………… (87)
- 263、持“中华人民共和国铁路免费乘车证”乘车
有什么规定？…………… (88)
- 264、客运监察的任务是什么？…………… (88)
- 265、客运监察的职权是什么？…………… (89)
- 266、客运监察如何执行监督、检查工作？…………… (89)

- 267、如何使用“客运监察记录”？ (89)
- 268、被检单位接到“客运监察记录”以后，如何处理？ (90)

涉外旅客运输

- 269、什么是涉外旅客运输？ (91)
- 270、什么是外籍旅客？ (91)
- 271、哪些涉外旅客可按照中国旅客办理？ (91)
- 272、涉外旅客按中国旅客办理时，应提出什么证明？ (92)
- 273、什么是外国留学生？ (92)
- 274、对外籍自费旅行团来华旅游乘坐火车时，铁道部规定给予什么优待？ (92)
- 275、运送外籍旅客应注意哪些问题？ (93)
- 276、怎样做好涉外旅客运输工作？ (93)
- 277、对涉外旅客在乘车中的饮食供应有哪些规定？ (94)
- 278、对国外来华自费旅行者随身携带物品按行李托运时，有哪些规定？ (94)
- 279、外宾、华侨等托运自行车时，有什么规定？ (95)
- 280、外宾、华侨乘车时，对携带爱玩小动物有什么规定？ (95)
- 281、对台胞行李、包裹运输有哪些规定？ (96)
- 282、国际列车旅客携带品的重量有什么规定？ (96)