# 高铁客运值班员技术总结

来源：网络 作者：夜色微凉 更新时间：2024-10-16

*第一篇：高铁客运值班员技术总结技术总结本人自1999年任客运值班员，并于2024年6月10日经考试选拔任高铁站客运副站长兼客运值班员。在（）站任职以来，能立足于本职工作，刻苦钻研高铁业务知识，努力提高自身综合素质；注重管理水平的提升，带领...*

**第一篇：高铁客运值班员技术总结**

技术总结

本人自1999年任客运值班员，并于2024年6月10日经考试选拔任高铁站客运副站长兼客运值班员。在（）站任职以来，能立足于本职工作，刻苦钻研高铁业务知识，努力提高自身综合素质；注重管理水平的提升，带领客运人员学习客运业务，开展“服务旅客、创先争优”活动提升全站客运服务水平。现就本人工作表现和成绩汇报如下：

1、加强自身学习，适应高铁要求：高铁是新事物，配置了众多客运新设备，对客运工作也有新的要求，为了应对高铁车站的新要求，切实认真的履行好自己的职责，努力做好本职工作，加强高铁理论知识的学习，尽快熟悉掌握客服系统作业流程以及应急平台使用方法；熟悉人工售票窗口售票、改签、取票等操作。做到以熟练的理论知识联系工作实际为指导思想，不断提高自己的业务技能。

2、注重全站客运职工业务培训以及安全工作教育：

（）站客运职工绝大部分是从行车岗位转岗来的，客运业务相对薄弱针对这一情况注重客运职工的业务、服务礼仪、礼貌用语等培训，利用班前学习、班中抽问、月度考试等形式加强职工客运、路风的学习。并加强客运职工高铁理论知识的学习，指导帮助相关客运职工学习掌握客服系统作业流程以及应急平台使用方法以及指导售票员学习掌握人工售票窗口售票、改签、取票、POS刷卡等操作；经常组织客运职工对大客流、动车大面积晚点等各项应急预案的模拟演习，并细化了各岗位的作业流程。使

客运业务水平、处理问题的方式、方法和应急处理能力得到大幅提高。

在客运职工的日常基础管理中，深入开展各项安全专项整治活动，加强现场安全控制和检查，强化职工两纪一化执行，严肃作业纪律、劳动纪律，将各项规章制度细化并落实到岗，责任到人，将安全责任落实与收入、奖罚紧密挂钩，以考核促规范，以考核促管理。杜绝的事故发生，确保了旅客运输的安全。

春运前积极组织职工对“春图”以及春运各项有关规定的学习。进行了路风专题教育，组织职工学习路风有关规定，记名传达了直属站“十条禁令”、强化售票人员“七不准”的落实，并实行路风领导承包责任制，杜绝了春运期间路风事件的发生。

3、在春运期间带领客运职工开展“服务旅客、创先争优”活动：2024年春运是京沪高铁开通运营后的第一个春运，同时也是实行互联网购票、实名制购票后的第一个春运，更好地为当地群众出行服务，我带领客运职工利用休息时间深入多个乡镇、街道，通过发放时刻表、宣传单等方式广大农民宣传铁路春运在互联网售票、电话订票、实名制购票、农民工团体票等方面采取的一系列便民利民新举措；

针对进入春运以来，下车农民工旅客的逐渐增多的情况，合理布置人员在出口处设立咨询台，安排专人向下车的农民工旅客宣传农民工团体票的购票办法，现场接受农民工旅客的购票咨询。并亲自或组织专人指导旅客使用自动售票机买票、取票，候车室内为旅客提供流动茶水、帮助困难旅客等实行人性化服务，及时向有需要的旅客提供服务，对重点旅客和遇到困难的旅客及时提供帮助。春运期间无路风事件发生，充分展现了（）站客运职工在“服务旅客，争先创优”活动中为旅客服务的风采。

4、个人取得成绩和荣誉.由于我平日里对业务的钻研和工作一贯积极负责的表现。2024年被评为先进个人、2024年获得先进党员的荣誉，并多次被评（）站“春运排头兵”、“路风先进个人”等称号。

5、今后努力方向。

随着铁路的改革和发展，各种新设备和新技术的不断应用，对高铁客运值班员的要求也会越来越高，我一定会加强学习，不断提高客运工作的业务技能，争做一名优秀的客运值班员。这次技师考试如果能通过，我会在今后的工作中一如既往的努力表现，充分发挥好技师在行车岗位的作用。如果没有通过，说明我距离客运值班员技师还有一定差距，我也丝毫不会气馁，今后要处处高标准、严要求，积极工作，更加刻苦学习，努力提高个人业务素质，争取早日通过技师的各项考试。

（）

2024年4月20日

**第二篇：高铁客运教学计划**

《高铁客运公共关系实务》教学计划

一、课程的性质和任务

本课程是中高职院校旅游服务与管理专业的专业课程，是我校高铁方向的专业必修课。通过本课程的学习，使学生掌握现代高铁管理的特点、内容及方法，培养学生解决高铁管理中所面临的各种问题的能力；还要掌握高铁运输和管理的基本理论和方法，把握我国铁路运输专业的发展趋势和科学管理方法的运用；培养学生的爱岗敬业精神及吃苦耐劳精神，为以后的学习和从事实际工作打下坚实的基础。

二、课程的教学目标

（一）知识教学目标

1、了解动车、高铁的一些基础知识和服务要求。

2、熟悉列车基础设备及安全设备管理。

3、掌握基本技能操作。

（二）能力培养目标

1.学生初步具备列车服务的能力，为以后实习和就业奠定基础。

2.能运用所学知识进行模拟操作训练。

3.熟练掌握列车基本服务技能

（三）素质教育目标

1.使学生了解本课程基本知识和服务技能在高铁上的应用情况，为顺利就业提供帮助。

2.培养学生的服务意识、礼貌待客意识、培养良好的职业道德情操。

（1）了解列车乘务员应具备的素质。自觉培养良好的个人品质及良好的卫生习惯。

（2）掌握正确的站立、行走要领，仪表要端庄，养成微笑服务的职业习惯。

（3）初步掌握列车服务工作中的礼节礼貌知识与要求，了解客人的心理特征从而提高服务水平，同时培养学生爱岗敬业精神及吃苦耐劳精神。

三、教学内容与要求

（一）项目一：列车员入职岗位形象塑造

1、熟悉列车员入职形象。

2、了解列车员上岗的职业妆容。

3、列车员微笑服务及形体训练。

（二）项目二：列车员座席车厢服务实务

1、熟悉整理坐席车厢行李架及小茶桌。

2、熟悉坐席车厢茶水服务。

3、熟悉坐席车厢卫生清扫。

（三）项目三：列车员卧席车厢服务实务

1、基本熟悉了解列车硬卧及软卧车厢服务流程。

2、熟悉列车换票及补票的基本流程。

（四）项目四：列车员餐车车厢服务实务

1、熟悉餐车服务基本操作技能。

2、熟悉餐车服务员餐中作业流程。

3、掌握餐车食品安全服务。

（五）项目五：列车员应急突发事件处理

1、掌握列车员应急突发事件应急处理措施及流程。

2、熟悉旅客突发状况的应急处理措施及流程。

（六）项目六：列车员列车设备安全操作

1、熟悉普速列车车门开关及安全卡控操作。

2、熟悉CRH1型动车组车内主要设备使用。

3、熟悉CRH2型动车组车内主要设备使用。

（七）项目七：能力结构及要求

1.具有铁路运输服务的基本技能并能熟练的运用。

2.具有从事客、货、营销能力，客运组织和行车组织的初步能力。

3.具有正确执行和运用规章解决运输服务过程中实际问题的初步能力。

4.具有运用计算机进行运输服务信息管理的初步能力。5.具有一定的创新精神和创业能力，较强的敬业精神和吃苦耐劳精神。

**第三篇：高铁站房技术总结**

\*\*站房施工总结

第一部分

技术管理

1.审图：各专业间总体间是否相符，尤其是空调、消防专业与装修容易冲突（出风口位置、吊顶高度等，站房公共区域空调、通风管道截面大容易与装修、结构等冲突），结构设计是否考虑装修布置等；结构设计安全系数。案例：

1）\*\*站房由于空调、通风管道（集散厅管道高度、宽度在2～3m左右）与结构、装修冲突，空调、消防系统拆改多次。2）楼梯、天桥刚度不足，出现晃动情况。

3.施工中各专业协调配合：涉及专业多，相互干扰大，须考虑好施工顺序问题，做好协调配合（各专业的预埋、开孔应提早统一考虑，吊顶内各专业的管线预埋等工作未完工前尽量不要施工吊顶装修）： 1）站后各专业间：空调、消防、客服系统等专业预埋管线、插座等位置与装修关系（居中、美观等）。

2）站前与站后专业的协调配合：站场排水沟、电缆沟等与站后雨棚柱位置关系，站台结构与装修关系等。案例：

\*\*站房墙面装修因为有些专业事前未预埋、开孔多处拆改；尤其是吊顶装修，在吊顶装修完工后，客服系统、信号覆盖专业等又多处拆改、踩踏，造成很大损失。

\*\*站房站前单位施工的电缆沟、水沟等均与雨棚柱、基础位置冲突，须凿除水沟、电缆沟等施工雨棚基础后再恢复。9.消防审查单位宜提早介入，避免事后增加、变更。

\*\*站房装修施工过程后多次增加烟感器、消防喷淋头等设施。11.使用单位、接管单位等单位应尽早介入，参与施工前的审图，尽量避免事后出现拆改、变更情况。

14.做好前期工作：施工配合比提早做好（尤其是耐久性砼配合比）、施工水电（充分考虑好需求容量）、道路等。15.工期：前期尽量抓紧 10.现场管理

1）文明施工：宜一次投入到位，避免前期投入不足、标准不够而事后进行补救，反而加大成本。

2）质量、安全：抓好安全、质量就是节约成本。

第二部分 施工管理

一、结构施工：

1.审查图纸各专业的协调配合关系，结构设计图是否有影响装修情况，各种预埋、洞口等是否考虑周全。2.钢结构施工：重视节点除锈、油漆质量。3.做好各专业预埋，防止事后凿改。

4.轻质砌块墙施工：由于轻质砌块强度不足，加上水电、消防、客服等专业管线预埋凿改，容易开裂。措施：墙面抹灰最好铺设钢板网或钢丝网，至少管线预埋位置设置；构造柱、圈梁等应严格按规范设置。

隔墙基础施工应可靠，避免下沉。

5.冲孔桩基施工：用水量很大，须充分考虑水源供应；做好泥浆排放工作。

二、楼地面装修工程：

1.地面石材选材：注意色差，大块石材容易翘边等。2.门槛石处不设台阶，设斜坡。

3.地面各种检查井盖板按铁道部细则需与地面装修材料一致，但笨重不好操作，建议采用成品复合材料，便于开启、检修。

4.地面应考虑防潮措施（尤其是广东地区），石材背面应采取防腐、防潮处理，地面最后铺设防潮层。

5.站台帽石材厚度5cm，容易空鼓，施工须注意。6.地面地漏、水管检查孔等应在设比较隐蔽位置。

案例：韶关、清远站台消防井等盖板采用钢板上铺设石材，笨重难以开启，使用单位要求更换。

三、墙面装修工程：

1.外墙石材、铝板、铝塑板装修等需注意防雨（应确保打胶质量，以及装修转角处的缝隙、坡度等），尤其是屋面檐口与墙体交接处容易渗漏。

2.装修中各专业协调配合：尤其是空调、消防等专业预埋管线、插座等位置与装修关系，各专业开孔位置应提前预排，做到整体美观、协调（空调风口、插座、客服设施等尽量在装修单块材料中居中布置，同时各中外露设施尽量统一布置，避免散乱）。

3.干挂石材、铝板、铝塑板等装饰面的胶缝施工质量很重要，应做到均匀、顺直、美观。

4.检修门应与装修面协调：门锁适宜（容易开启、不显眼）、缝隙、材料应有整体装修面一致、协调。

四、顶棚装修工程：

1.装修中各专业协调配合：尤其是空调、消防等专业预埋管线、灯带、喷淋头、广播喇叭等位置与装修关系（做到居中、美观、协调等，各种吊顶外露设施应提早统一布置，避免混乱、占满装修面）。2.吊顶检修孔、风口等设置尽量设置隐蔽、不显眼位置。

案例：\*\*站房VIP候车室。软席候车室吊顶各专业的灯具、喷淋头、喇叭等布置凌乱，影响装修效果。

五、站台雨棚工程;1.站台限界：站台边墙应预留装修抹灰量，包括高程，同时考虑施工误差以及各单位测量误差（多点预留量）。

2.协调各专业各单位（站前与站后的协调，站场排水沟、电缆沟等与雨棚柱冲突）。

3.虹吸排水管若在雨棚柱内预埋时，浇筑砼应注意防止砼把管道挤压破坏（可在管内采取灌水、灌沙等措施）。

4.雨棚钢结构施工应注意加工及安装的精度、误差，避免给装修带来麻烦。

5.屋面施工后注意做好保护，尤其是彩钢瓦屋面容易被踩踏变形或破坏，造成渗漏水。彩钢瓦屋面尤其是斜坡交汇处容易渗漏。

案例：

1）\*\*站房站前单位施工的站台墙多处侵限（距离侵限采取切割站台墙砼）；高度在贴站台帽时预留了10mm，由于线路测量误差，施工后有渣轨道侧多处侵限（事后采取打磨石材方法处理）。

2）\*\*站房雨棚虹吸排水管在未采取防护措施情况下，大部分PE（壁厚10mm）管道被挤压变形破坏（采取在伸缩缝处增加装饰钢管，在钢管内留设虹吸排水管办法处理）。

六、地道装修工程：

1.防水工程很重要，防水施工质量应注意： 1）转角位置、伸缩缝等位置应增加附加层；

2）伸缩缝止水带应选质量好的材料，止水带接头处应闭合（钢板止水带应焊接，橡胶止水带应胶粘结牢固）；

2.地道内排水沟若在装修层内时，应注意保持畅通（地面石材铺贴应防止砂浆杜塞水沟）。案例：

\*\*站房地道顶棚等多处漏水，尤其在伸缩缝处明显（采取杜塞办法，在伸缩缝处增加不锈钢盖槽，将滴水引到干挂墙面石材内处理）； 排水沟不畅通，事后切割地面石材凿通费力、费钱。

七、天桥装修工程：

1.地面橡胶层采取分小格普通效果更好，容易修补。2.天桥与楼梯、站房等连接的伸缩缝应按要求处理。

3.天桥栏板底部装饰应先做好，在2.2m高的玻璃栏板安装后，外侧

装饰不便施工。

4.楼梯与扶梯间空隙尽量减小，楼梯立杆尽量靠边安装。

5.跨线桥须考虑高速列车风载、振动等因素影响，加大安全储备，同时宜设置橡胶支座。案例：

1）\*\*站房天桥面橡胶层整体铺贴（整卷），有两处被烫伤不好修补。2）韶关行人天桥在列车高速行使通过时晃动。

八、其他

1.高速列车通过时振动较大，临近建筑应考虑防震措施。如站台上的玻璃栏板容易破裂，可考虑降玻璃开孔稍大点，玻璃与立柱固定点最后有胶垫。

2.厕所排污管尽量加大管径，小管径使用过程容易杜塞；同时排污管应直接向化粪池排放，中间不设检查井。

3.楼梯与扶梯关系：两者角度应一致，两者间隙尽量减小。4.深基坑开挖：应严格做好施工方案，考虑雨水影响，边坡系数宜保守。

案例：\*\*站房站前广场基坑边坡施工过程由于考虑不足，开挖边坡过陡，雨水浸泡后多次垮塌，造成成本加大。

5.搅拌站：应考虑好供应能力，避免出现供应能力不足等情况。6.重视防水施工：选择好的专业施工队伍；薄弱环节、转角位置、伸缩缝等位置应增加附加层；防水材料应可靠：伸缩缝止水带应选质量好的材料，止水带接头处应闭合（钢板止水带应焊接，橡胶止水带

应胶粘结牢固）。施工后应做好试水工作（地下工程应试水后方可回填）。检查井、化粪池等不重要构筑物的渗漏水有时会影响其他设施。7．屋面彩钢板防水：不适宜采用氟碳彩钢板（容易变形），全线各站除郴州站外均有漏水现象，郴州站采用铝镁锰板。

**第四篇：客运值班员**

行车岗位理论百题 客运·客运值班员

（2024年版）

哈尔滨铁路局

职教办 客运处

前言

为使职工培训适应铁路快速发展的需要和提速培训需求，进一步加强职工培训的针对性、实用性和适度超前性。根据刘部长“按专业制定主要行车工种、关键岗位应知应会，编印成册，人手一份”的要求，路局职教办与有关业务处共同组织编写了《行车岗位理论百题》。今年的《行车岗位理论百题》是路局抽调站段具有丰富现场实践经验的技术骨干力量对原有百题进行更新和审核，由路局业务主管部门审定把关定稿，更新内容达25%以上，本次适当增加了实作应急处理内容，其主要内容涵盖了主要行车岗位的基本规章、标准化作业、非正常情况下应急故障处理及“四新”知识等内容，它既可用于行车主要工种职工日常学习，又可供职工资格性及适应性岗位培训使用。

该《行车岗位理论百题》，由职教办王光辉、王成忠、周杰、李秀霞；客运处张新民、王欣；牡丹江车务段赵淑华等同志进行编审。在此，对资料提供单位和编审人员及各单位审阅人员一并表示衷心的感谢。由于编写工作量大、有些规章内容还在时时变化，书中难免有疏漏和不当之处，恳请广大职工提出宝贵意见。

哈尔滨铁路局

职教办 客运处

二O一O年四月十日

客运值班员

1.动车组儿童、伤残军人票价如何计算？

答：按《铁路旅客运输规程》等有关规定享受减价优待的儿童、学生、伤残军人乘坐动车组时其票价均以公布票价为基础计算。当计算出的动车组儿童、学生、伤残军人优惠票价高于动车组折扣票价时，动车组儿童、学生、伤残军人优惠票价改按动车组折扣票价执行。2.《哈尔滨铁路局旅客运输工作标准》中，仪容标准岗上“十不”的内容是什么？

答：不歪戴帽子，不挽袖子和卷裤脚，不敞胸露怀，不赤足穿鞋，不穿高跟鞋、钉子鞋、拖鞋，不戴首饰，不留长指甲，不染有色指甲油和头发，男不留胡须、长发，女发不过肩。3.《铁路旅客运输规程》规定，旅客持用伪造或涂改的车票乘车时，应如何处理？

答：旅客持用伪造或涂改的车票乘车时，除按规定补票，核收手续费外，还必须加收应补票价50％的票款，并送交公安部门处理。

4.2024年3月8日，哈尔滨站组织K7076次列车（鸡西-哈尔滨）出站时，发现一旅客持鸡西-哈尔滨有效车票，携带52千克电机一台，车站如何处理？

答：依据《铁路旅客运输规程》规定，对不可分拆的整件超重超大物品按该件全部重量补收上车站至下车站四类包裹运费。鸡西站应补收52千克鸡西-哈尔滨站四类包裹运费。5.《哈尔滨铁路局旅客运输工作标准》中，“候车室安全十做到”的内容是什么？ 答：排行成线。做到座席、旅客、携带品“三条线”；维持好检票秩序，做到不挤不乱；天桥加强引导，做到不摔不伤；严格执行检票时间，做到停检卡死卡严；加强防范，防止危及旅客生命财产安全的事件发生；严格检查堵卡，做到杜绝危险品进站上车；对重点旅客做到安全服务、检票进站“两优先”；照顾重点旅客，做到互相交接要彻底；详细确认票面，做到消灭误剪；加强检票宣传，做到消灭漏乘。

6.《铁路旅客运输规程》规定，旅客携带品的免费重量和体积是多少？

答：旅客每人免费携带品的重量和体积是:儿童(含免费儿童)10千克，外交人员35千克，其他旅客20千克。每件物品外部尺寸长、宽、高之和不超过160厘米。杆状物品不超过200厘米；重量不超过20千克。

残疾人旅行时代步的折叠式轮椅可免费携带并不计入上述范围。7.动车组儿童软卧票价如何计算？

答：动车组软卧儿童票价=动车组软卧公布票价-动车组一等座公布票价/2，在运价里程不足40公里时，公式中扣减的动车组一等座公布票价均按400公里处公布票价计算。8.《铁路旅客运输规程》规定，旅客可限量携带哪些物品乘车？ 答：为方便旅客的旅行生活，旅客可限量携带下列物品：

(1)气体打火机5个，安全火柴20小盒。(2)不超过20毫升的指甲油、去光剂、染发剂。不超过100毫升的酒精、冷烫精。不超过600毫升的摩丝、发胶、卫生杀虫剂、空气清新剂。(3)军人、武警、公安人员、民兵、猎人凭法规规定的持枪证明佩带的枪支子弹。(4)初生雏20只。

9.2024年3月15日，鸡西站组织齐齐哈尔-鸡西K7055次旅客列车出站时，发现一旅客持麻山至鸡西有效客票一张，携带纸箱一件16kg（内装活鸡两只15千克），车站如何处理？ 答：依据《铁路旅客运输规程》规定，在下车站发现旅客携带动物，按该件全部重量补收上车站至下车站四类包裹运费。应补收16千克麻山站至鸡西站四类包裹运费。

10.《铁路旅客运输规程》规定，旅客购票后不能按票面指定的日期车次乘车时如何办理？ 答：旅客不能按票面指定的日期车次乘车时，在列车有能力的前提下可以办理一次提前或改晚乘车签证手续。办理改晚乘车签证手续最晚不超过开车后2小时，团体旅客必须在开车48小时以前办理。原票已托运行李的，在改签后的新票背面注明“原票已托运行李”字样并加盖站名戳。

动车组列车车票办理改晚乘车手续时，推迟乘车的时间应当在车站售票的预售期内。11.《铁路旅客运输规程》规定，旅客中途下车恢复旅行（含中转）如何办理签证？

答：旅客中途下车恢复旅行（含中转）办理签证时，签证或变更后的车次、席（铺）位票价高于原票价时，核收票价差额；签证或变更后的车次、席（铺）位票价低于原票价时，票价差额部分不予退还。

12.《铁路旅客运输规程》规定，遗失物品需通过铁路向失主所在站转送有何规定？

答：遗失物品需通过铁路向失主所在站转送时，物品在5千克以内的免费转送，超过5千克时，到站按品类补收运费；但对《铁路旅客运输规程》第五十二条中所列物品及食品不办理转送。

13.《铁路旅客运输规程》规定，车站对无法交付物品的通告，变卖有何期限？

答：行李从运到日起，包裹从发出通知日起，遗失物品、暂存物品从收到日起，承运人对90天以内仍无人领取的物品应在车站进行通告。通告90天以后仍无人领取时，应报上一级主管部门批准后予以变卖。

14.《铁路旅客运输规程》规定，因承运人责任致使旅客退票时，应如何处理？ 答：因承运人责任致使旅客退票时按下列规定办理，不收退票费：(1)在发站，退还全部票价；

(2)在中途站，退还已收票价与已乘区间票价差额，已乘区间不足起码里程时，退还全部票价；

(3)在到站，退还已收票价与已使用部分票价差额。未使用部分不足起码里程按起码里程计算；

(4)空调列车因空调设备故障在运行过程中不能修复时，应退还未使用区间的空调票价。15.《铁路旅客运输规程》中，旅客持直通票在中转站要求换乘动车组列车应如何办理？ 答：持直通票的旅客在中转站要求换乘动车组列车时，补收该区间的动车组列车票价与原票票价差额。

16.《铁路旅客运输规程》规定，发生线路中断旅客要求退票时，应如何处理？

答：在发站（包括中断运输站返回发站的）退还全部票价，在中途站退还已收票价与已乘区间票价差额，不收退票费，但因违章加收的部分和已使用至到站的车票不退。如线路中断系承运人责任时，按《客规》第四十九条处理。

17.《铁路旅客运输办理细则》规定，对于在车站寻衅滋事、扰乱公共秩序的旅客应如何处理？

答：车站工作人员对在站内发现的和列车移交的寻衅滋事、扰乱公共秩序的旅客，应带出站外，情节严重者应送交公安部门处理。对被站、车拒绝乘车和责令下车旅客的车票，应在车票背面做相应记载，作为不予改签或退票的依据。

18.《铁路旅客运输规程》规定，购买儿童票的条件是什么？

答：身高1.1米至1.5米的儿童，随同成人乘车时，应购买与成人座别相同的半价客票、加快票、空调票，其到站不能远于成人车票的到站。

19.《铁路旅客运输安全检查管理办法》规定，旅客进入哪些场所时有义务接受运输安全检查？

答：(1)铁路车站站房和作为车站组成部分的广场、站台、候车、售票、行包托运、寄存场所、宾馆饭店等；

(2)车站在站房外划定的候车区域；(3)旅客列车。

20.《铁路旅客运输安全检查管理办法》规定，对进站、托运前查出的危险品如何处理？ 答：对危险品应依法予以收缴或扣押。但进站、托运前查出少量的危险品，可以由旅客、托运人选择交送站亲友带回或放弃该物品；

21.《铁路旅客运输规程》规定，哪些情况只补收票价、核收手续费？

答：(1)应买票而未买票的儿童只补收儿童票；身高超过1.5米的儿童使用儿童票乘车时，应补收儿童票价与全价票价的差额。

(2)持站台票上车送客未下车但及时声明时，只补收至前方停车站的票款。(3)经站车同意上车补票的。

22.持有各种铁路乘车证乘坐动车组有何规定？

答：根据《动车组列车旅客运输暂行管理办法》的有关规定，持有各种铁路乘车证允许乘坐时速200公里动车组二等车，但须办理签证后乘车；时速300公里以上动车组列车不能使用铁路乘车证。

23.《铁路旅客运输规程》规定，旅客因病不能继续旅行要求退票时应如何处理？

答：旅客开始旅行后因病不能继续旅行时，经站、车证实，可退还已收票价与已乘区间票价差额，已乘区间不足起码里程时，按起码里程计算，并核收退票费。同行人同样办理。24.《铁路旅客运输办理细则》规定，旅客丢失车票另行补票后又找到原票时应如何处理？ 答：旅客丢失车票另行补票后又找到原票时，列车长应编制客运记录，连同原票和后补车票一并交给旅客，作为旅客在到站出站前退还后补车票的依据。列车长与车站办理交接时，车站不得拒绝。

25.《铁路旅客运输办理细则》规定，旅客误乘列车或坐过了站时，应如何处理？

答：旅客误乘列车或坐过了站时，列车长应编制客运记录交前方停车站。车站应在车票背面注明“误乘”并加盖站名戳，指定最近列车免费送回。在免费送回区间，站车均应告之旅客不得自行中途下车。如中途下车，对往返乘车的免费区间按返程所乘列车等级分别核收往返区间的票价，核收一次手续费。

26.《铁路旅客运输安全检查管理办法》规定，什么是危险品？

答：是指具有易燃、易爆、毒害、腐蚀、放射性的物品和传染病病原体及枪支、管制器具等可能危害公共安全的物品。

27.《铁路旅客运输安全检查管理办法》规定，旅客或托运人拒绝检查时，车站如何办理？ 答：旅客或托运人无正当理由拒绝检查时，携带或托运物品疑似为危险物品，但受客观条件限制又无法认定其性质的，旅客或托运人又不能提供该物品性质和可以经旅客列车运输的检测证明时，在车站应拒绝其进站或运输。

28.《铁路旅客运输办理细则》规定，旅客要报销凭证时如何办理？

答：旅客要报销凭证时，计算机票、代用票、区段票应销角后交给旅客。出站人员的站台票应将其副券撕下。学生票不给报销凭证。如持学生票要求报销时，应补收全价票价与学生减价票价差额，核收手续费。

29.《铁路旅客运输规程》规定，发现旅客违章携带危险品或国家禁止、限制运输的物品，妨碍公共卫生的物品、损坏或污染车辆的物品，车站如何处理？

答：发现危险品或国家禁止、限制运输的物品，妨碍公共卫生的物品、损坏或污染车辆的物品，按该件全部重量加倍补收乘车站至下车站四类包裹运费。危险物品交前方停车站处理，必要时移交公安部门处理。对有必要就地销毁的危险品应就地销毁，使之不能为害并不承担任何赔偿责任。

没收危险品时，应向被没收人出具书面证明。

30.《铁路旅客运输办理细则》规定，线路中断列车停止运行,停止运行站应怎样安排被阻的旅客? 答：线路中断，列车停止运行，停止运行站应在旅客车票背面注明“日期、原因、返回XX站”字样或贴同样内容的小条、加盖站名戳，作为旅客免费返回发站或中途站办理退票或改签的凭证。

31.《铁路旅客运输办理细则》规定，线路中断列车停止运行,对中途站返回发站停止旅行的旅客应如何处理? 答：线路中断列车停止运行，旅客由中途站返回发站停止旅行时，退还全部票价，其中包括在列车上补购的车票，但罚款、手续费和携带品超重、超大补收的费用不退。已使用至到站的车票不退。

32.《铁路旅客运输规程》规定，遇有什么情况可延长车票的有效期？

答：⑴因列车满员、晚点、停运等原因，使旅客在规定的有效期内不能到达到站时，车站可视实际需要延长车票的有效期。延长日数从客票有效期终了的次日起计算。

⑵旅客因病，在客票有效期内，出具医疗单位证明或经车站证实时，可按医疗日数延长有效期，但最多不超过10天；卧铺票不办理延长，可办理退票手续；同行人同样办理。动车组列车车票只办理改签，不办理有效期延长。

33.《哈尔滨铁路局客运系统干部职工礼仪形象规范》中，服务用语“五不讲”内容是什么？ 答：不讲粗话，不讲脏话，不讲讽刺话，不讲训斥话，不讲与服务无关的话。

34.《铁路旅客运输办理细则》规定，由于线路中断，影响旅行，旅客要证明时怎么办？ 答：车站应开具文字证明，加盖站名戳。

35.《铁路技术管理规程》规定，为保证安全堆放货物的安全距离是多少？

答：线路两旁堆放货物，距钢轨头部外侧不得小于1.5m。站台上堆放货物，距站台边缘不得小于1m，货物应堆放稳固，防止倒塌。

36.《铁路旅客运输管理规则》规定，车站旅客供水有何规定？

答：候车室应保证有足够的开水或安全卫生饮用水供旅客饮用，保温桶应及时加锁，公用水杯应消毒。

37.《铁路旅客运输管理规则》规定，办理客运的车站包括哪些设施？ 答：办理客运的车站主要设施应包括站房、站场和站前广场三部分。38.《铁路旅客运输管理规则》规定，列车硬座的定员应怎样计算？ 答：（1）标记定员：各硬座车厢标记定员的总和；

（2）实际定员：硬座总标记定员减10个座位（办公席等占用。新型车标记定员不包含办公席在内时，其实际定员即为标记定员）；

（3）超成定员：硬座实际定员与实际定员乘以规定超员率之和。

39.《铁路旅客运输管理规则》规定，车站发现无人护送的精神病旅客时如何处理？

答：车站发现无人护送的精神病旅客，应严禁乘车。对有人护送的，应通知列车长，协助护送人员防止发生意外。

40.《铁路旅客运输管理规则》规定，对列车上交下的无人护送的精神病旅客如何处理？ 答：由车站客运、公安共同负责妥善处理。如需继续乘车时，车站客运、公安共同派人护送至到站转地方处理，如无直通车时，送至第一个换车站，由换车站继续转送。41.《铁路旅客运输管理规则》中，迎送列车标准是怎样规定的？

答：迎送时，间距适当，足踏白线，面向列车，目迎目送，应以列车进入站台开始，开出站台为止。

42.《铁路旅客运输管理规则》规定，铁路客运职工的职业道德是什么？ 答：(1)勤恳敬业：做到工作勤奋、业务熟练；(2)廉洁奉公：做到公道正派，不徇私情；(3)顾全大局：做到团结协作，密切配合；(4)遵章守纪：做到服从命令，执行标准；(5)优质服务：做到主动热情，细心周到；(6)礼貌待客：做到行为端庄，举止文明；(7)爱护行包：做到文明装卸，认真负责。

43.《哈尔滨铁路局路风管理实施细则》中规定，路风问题分哪几类？ 答：路风问题主要包括以车谋私、以票谋私、乱收费乱加价、勒卡索要、粗暴待客、违规经营、违规贩运等七类。

44.《铁路乘车证管理办法》规定，铁路乘车证有哪几种？ 答：(1)硬席全年定期乘车证；(2)软席全年定期乘车证；(3)硬席临时定期乘车证；(4)软席乘车证；(5)硬席乘车证；(6)通勤乘车证；(7)就医乘车证；(8)便乘证；(9)探亲乘车证。

45.《铁路乘车证管理办法》规定，违章使用乘车证如何处理? 答：违章使用乘车证，均要按所乘列车的等级、席别、铺别、区间（单程或往返）及票面填写人数，按照《客规》的规定补收或加收票款。下列乘车证还应按票面记载的席别、区间，按照下列计算方法加收罚款：

(1)定期通勤乘车证，按票面填写的乘车区间，自有效月份起至发现违章月份止，按每月一次往返的里程计算。

(2)全年定期乘车证、临时定期乘车证、通勤乘车证，从有效日期（过期的从有效期终了的次日）至发现违章日期止，票面填写的乘车区间在一个铁路局以内的，按每日乘车50公里计算票价；乘车区间跨铁路局的，按每日乘车100公里计算票价。计算后低于50元的按50元核收。

(3)发现其他违章行为的，均按《客规》的规定相应处理。46.《铁路旅客运输办理细则》规定，特种乘车证包括哪些？ 答：⑴全国铁路通用乘车证。

⑵中央和各省、市、自治区机要部门使用的软席乘车证（限乘指定的乘车位置）

⑶邮政部门使用的机要通信人员免费乘车证，包括押运员、检察员（只限乘坐邮车及铁路指定的位置）。

⑷邮局押运人员免费乘车证。⑸邮局视导员免费乘车证。

⑹口岸站的海关、边防军、银行使用的往返免费乘车书面证明。

⑺我国铁路邀请的外国铁路代表团使用的中华人民共和国铁路免费乘车证。⑻用于到外站装卸作业及抢险的调度命令。

47.《铁路旅客运输规程》规定，发生车票误售、误购时车站如何处理？

答：发生车票误售、误购时，在发站应换发新票。在中途站、原票到站或列车内应补收票价时，换发代用票，补收票价差额。应退还票价差额时，站、车应编制客运记录交旅客，作为乘车至正当到站要求退还票价差额的凭证，并应以最方便的列车将旅客运送至正当到站，均不收取手续费或退票费。

48.《铁路旅客计划运输组织工作办法》规定，乘车人数通知单的用途是什么？

答：车站统计各次列车上车人数，积累客流资料的原始记录；列车填记旅客密度表的依据；车站考核日计划兑现率，检查售票、检票执行旅客输送日计划情况的依据。49.《铁路旅客运输规程》规定，对误售、误乘旅客怎样处理？

答：由于误售、误购或误乘需送回时，承运人应免费将旅客送回。在免费送回期间，旅客不得中途下车。如中途下车，对往返乘车区间补收票价，核收手续费。50.《铁路旅客人身伤害及自带行李损失事故处理办法》规定，旅客伤害在哪些情况下属车站责任？ 答：（1）旅客持票进站或下车后在检票口以内因组织不当造成伤害的；（2）缺乏引导标志或有关引导标志不准确而误导旅客发生伤害的；（3）车站设备、设施不良造成旅客伤害的；（4）车站销售的食物造成旅客食物中毒的；

（5）因误售、误剪不停车站车票造成旅客跳车的；（6）在规定停止检票后继续检票放行或检票放行时间不足，致使旅客抢上列车造成伤害的；（7）因违章操作、管理不善造成火灾、爆炸，发生旅客伤害的；（8）事故处理工作组有理由认为属于车站责任的。

51.《入伍新兵和退伍老兵运输规定》中，对复退军人的携带品有何规定？ 答：老兵运输期间，乘坐火车的老兵可免费携带35千克随身行李。

52.《铁路旅客人身伤害及自带行李损失事故处理办法》规定，车站对本站发生、发现或列车移交的受伤旅客应如何处理? 答：应当及时送附近或有救治条件的医院抢救；送铁路医院时，可凭加盖有车站或客运室公章的客运记录与医院办理就医手续；送地方医院须先缴纳押金时，可用站进款垫付；动用站进款时，填写或补填“运输进款动支凭证”(财收-29)，5日内由核算站或车务段财务拨款归还。

53.《铁路旅客人身伤害及自带行李损失事故处理办法》规定，旅客受伤抢救无效死亡或在站内、区间发现旅客尸体,车站应如何处理？

答：车站应当暂时派人看守，并尽快转送殡仪馆存放。对死者的车票、衣物等应当妥善保管并通知其家属来站处理。如死者身份、地址不清或家属不来时，或死亡原因系伤害致死需立案侦察时，可根据公安机关的意见处理死者尸体，必要时应对尸体做法医鉴定。尸体存放原则上不超过七天。

54.《铁路旅客人身伤害及自带行李损失事故处理办法》规定，站车发生旅客人身伤害事故拍发事故速报时应有哪些内容？ 答：(1)事故种类；

(2)发生日期、时间、车次；(3)发生地点、车站、区间里程；

(4)伤亡旅客姓名、性别、国籍、民族、年龄、职业、单位、住址，车票种类、发到站、票号，身份证号码；(5)事故及伤亡简况。

55.《铁路乘车证管理问答》规定，持用哪些乘车证，中途下车无效? 答：持用硬席、探亲、定期通勤、通勤、通学、定期就医、就医乘车证，除换车外，中途下车无效。

56.《铁路旅客运输规程》中，车站对已使用完毕的车票有何规定？

答：车站（到乘降所下车时为列车）对已使用完毕的车票应收回。旅客需报销时，应事先声明，站、车将销角的车票交旅客作为报销凭证，学生票不给报销凭证。57.《铁路旅客运输规程》中规定，线路中断后旅客有哪几种选择？

答：旅客可以要求在原地等候通车、返回发站、中途站退票或按照承运人的安排绕道旅行。58.《铁路旅客运输办理细则》规定，发现旅客违章携带物品怎样处理？

答：发现旅客违章携带物品(包括几人同时携带一件超重或超大物品)时，在车站，应拒绝进站或动员旅客办理托运。

59.《铁路旅客运输规程》规定，哪些物品不得带入车内？ 答：(1)国家禁止或限制运输的物品；

(2)法律、法规、规章中规定的危险品、弹药和承运人不能判明性质的化工产品；(3)动物及妨防碍公共卫生（包括有恶臭等异味）的物品；(4)能够损坏或污染车辆的物品；

(5)规格或重量超过《客规》第五十一条规定的物品。

60.《铁路旅客运输办理细则》规定，对违章携带物品补收运费时，如何办理？

答：一律填写客运运价杂费收据，注明日期、发到站、车次、事由、件数、重量。具体处理过程中应本着实事求是的态度，区别不同的违章情况，妥善处理。对携带品超重不足5千克时，应免收运费。61．《铁路旅客运输管理规则》规定，客运人员在高空作业时应注意哪些？ 答：在高空作业时，要身系安全带，梯子有人扶，物品不下掷。

62.《铁路旅客运输管理规则》规定，车站应如何组织旅客有秩序地候车和乘降？

答：(1)车站应阻止无票人员不要进入侯车室，三等以上车站可以实行凭票候车，以保证侯车室的良好秩序；

(2)车站应按区域或分片组织候车。对老、弱、病、残、孕及带有婴孩的旅客，应组织提前进站上车；

(3)软席侯车室候车的旅客乘车时，应提前预告列车车次和开车时间，按规定检验车票，必要时引导上车。63．《铁路军运知识问答》中，铁路对新老兵安全服务的“四优先”是什么？ 答：优先购买车票；优先托运行李；优先中转换乘；优先进站上车。64.《客运系统管理办法》中规定，发现无票流浪乞讨人员处理措施？ 答：车站对在站内发现或列车移交的无票流浪乞讨人员，车站工作人员和公安人员要确保其在站内的安全。同时，应礼貌将其劝出站外并告知其向当地救助站求助。对其中愿意接受救助但行动不便和不能表达自己意愿的残疾人、精神病人、老年人、未成年人，由车站公安护送至救助站。

65.2024年3月16日，扶余站组织2024次旅客列车出站时，发现一旅客持铁岭至德惠的伤残军人半价票（携带有效证件），扶余车站如何处理？

答：依据《铁路旅客运输规程》规定，无票乘车时，补收自乘车站起至到站止车票票价，并加收应补票价50%的票款，核收手续费。车站应补收德惠至扶余伤残军人半价票价，并加收应补票价50%的票款，核收手续费。

66.《团体旅客购票优惠办法》中，团体旅客优惠办法如何规定？

答：凡符合《客规》规定的团体旅客购票时，满20人时，给予免收一个人票价的优惠，20人以上，每增加10人，再免收1个人的票价，但我局规定每年春运、暑运、“五一”、“十一”黄金周期间不予以优惠；

67.《铁路乘车证管理办法》规定，持用乘车证准乘列车有何规定？

答：⑴持用全年定期、临时定期、软席、硬席乘车证和便乘证，在正式或临时营业铁路上准乘各种旅客列车（（国际列车除外）。

⑵持用探亲乘车证准乘除国际、旅游列车以外的各种旅客列车。⑶持用通勤、定期通勤乘车证准乘各种旅客列车（国际列车除外）。⑷持用通学、就医、购粮乘车证准乘快车、和普通旅客列车。

⑸持用铁路全年定期、临时定期、软席、-硬席乘车证均可乘坐空调可躺式客车。68.《铁路客运运价规则》规定，旅客携带品暂存费的收费标准是如何规定的？ 答：《铁路客运运价规则》规定，旅客携带品暂存费的收费标准是每日每件3.00元，每件重量以20千克为限，超重时按其倍数增收。69.《铁路旅客运输管理规则》规定，客运人员通过线路时应做到哪些？

答：通过线路时，应走天桥、地道、平过道，并严格执行“一停、二看、三通过”制度，严禁钻爬车底，跨越车钩。

70.车站发生火灾或爆炸时的应急处置预案包括哪些主要内容？

答：报--立即报告。断--切断电源。散--疏散旅客。导--引导灭火。守--守住关口。救--抢救伤员。查--认真调查。

71.《铁路客运运价规则》规定，退票费如何核收？

答：退票费按每张车票面额计算，核收20%退票手续费（四舍五入到元）。2元以下的票价不退。

72.《铁路旅客运输管理规则》规定，铁路衡器管理所检修人员持证明到各站检定修理衡器时，允许携带多少物品？

答：准许随身携带小型配件、调合漆5千克和标准砝码200千克。

73.《铁路乘车证管理办法》规定，持用铁路乘车证的职工出入车站及在列车内须交验什么证件？ 答：持用铁路各种乘车证的职工出入车站及在列车内须与旅客同样经过检验手续，同时交验工作证、学生证、离休证、退休证、家属医疗证或家属证。任何证明均不能代替上述证件。职工持用探亲乘车证，需同时持贴有本人照片的工作正和探亲证明；职工配偶或父母、子女持贴有本人照片家属证（医疗证）和探亲证明。任何代替工作正或家属证的证件均无效。三证俱全方为有效。

74.《车站非正常情况下应急处置预案》中，车站候车室夜间突然停电的处置预案是如何规定的？ 答：（1）稳定情绪。加强口头宣传，使旅客看管好自己所带物品，不要随便走动，讲明临时停电原因，稳定旅客的恐慌情绪，防止发生混乱，互相拥挤伤人；

（2）控制出入。全体客运人员要坚守岗位，严禁行人出入候车室，检票口要立即封闭，不准摸黑放行；

（3）及时报告。客运值班员立即报告车站领导和车站公安，加强警力，防止不法分子趁机作案，同时客运值班员(客运员)以最快的速度通知电力部门值班人员进行抢修；

（4）另取照明。若停电时间较长或电路损坏严重，暂时不能修复，应由电工负责使用应急灯、手电筒等照明；

（5）严禁使用明火照明。

75.《哈尔滨铁路局旅客运输工作标准》中，对客运人员的行走、站立姿态是如何规定的？ 答：行走、站立姿态端正，要做到“十不”，不背手、插腰、抱膀、插兜，不高声喧哗、勾肩搭背，不在旅客面前吃食物、吸烟、剔牙齿和其他不文明、不礼貌的动作。76.《铁路旅客运输规程》哪些原因造成的旅客身体损害，承运人不承担责任？ 答：（1）不可抗力；（2）旅客自身健康原因造成的或者承运人证明伤亡是旅客故意、重大过失造成的。

77.《铁路旅客人身伤害及自带行李损失事故处理办法》的补充规定中，哪些情况不能支付保险金或医疗津贴？

答：⑴在无人售票的乘降所上车，尚未补票发生伤害的。⑵疾病、自杀、殴斗或犯罪行为而致伤害的。

⑶失踪者（但因车辆等失事后意外事故造成伤害的除外）。⑷有欺诈行为，企图骗领保险金或医疗津贴的。⑸持站台票人员发生伤害的。

⑹因旅客（包括持定期车票及铁路公免票）下车后不按规定从收票口出站，购票后上车前不从检票口进站。如顺线路进出站，从列车背面上车，以及钻爬车底等造成伤害的。` 78.《哈尔滨铁路局旅客运输非正常情况下应急处置预案》中，车站发现旅客食物中毒的应急处置预案是如何规定的？

答：(1)及时报告。当班客运人员应及时报告车站领导和有关卫生防疫部门。将旅客发病时间、地点、患病人数及食用的食品名称等内容拍发事故速报(或用电话通知)，主送卫生防疫部门和铁路局客运、劳卫处，请求派人处理。

(2)安置病人。客运值班员应做好记录，并将病人立即送附近医院及时抢救，送交手续为客运记录。

(3)保护现场。当班客运人员要采取果断措施，及时稳定旅客情绪，保护现场，封存可疑食物和呕吐物样品。立即停止销售可疑食物，追回售出的可疑食物，待卫生防疫部门人员到达现场进行查验。

(4)调查取证。当班客运值班员(客运员)要协助卫生防疫部门(公安部门)调查发病的原因及导致食物中毒的食品成份。被取证人员包括发病人、周围旅客及有关工作人员。

79.《哈尔滨铁路局旅客运输非正常情况下应急处置预案》中，车站发生旅客意外伤害时应急处置预案? 答：(1)遇有旅客发生意外伤害时，值班人员要千方百计组织抢救，同时立即报告车站及铁路局客运部门领导。

(2)事故发生后，主管站长、客运值班员应会同公安人员勘察现场，调查事故发生原因。(3)主管站长如实编写旅客伤亡事故记录。

(4)主管站长、客运值班员收集两份以上受害人、同行人、见证人的旁证材料。(5)主管站长编写客运记录，及时将伤员送医院治疗。(6)配合有关部门召开事故分析协调会。

(7)对造成旅客伤害的设备、设施及时进行维修消除隐患。(8)追究造成旅客意外伤害责任人员责任，迅速制定整改措施。

80.《哈尔滨铁路局旅客运输非正常情况下应急处置预案》中，车站发现旅客扒乘列车的应急处置预案是如何规定的？

答：(1)遇有旅客扒乘列车、车列的车门时，客运人员需立即通知助理值班员联系运转车长采取措施。

(2)停车后要及时控制住当事人交公安人员处理，有关人员迅速恢复运输秩序。

81.《哈尔滨铁路局旅客运输非正常情况下应急处置预案》中，车站遇有突发性治安事件的应急处置预案是如何规定的？

答：在车站发生突发性治安事件时，客运人员应做到：

(1)立即报告公安部门(车站派出所)，同时报告客运值班主任，并逐级向上级领导报告。(2)站长、客运主任(值班员)接到报告后要及时赶到现场，组织人员维持秩序，保护现场，协助公安部门调查取证，抓捕犯罪嫌疑人。

(3)千方百计组织抢救受伤人员，同时编制记录联系送往医院治疗。82．《防火安全知识》中，“三懂”、“三会”的内容是什么？

答：三懂：懂得本岗位火灾危险性；懂得预防火灾的措施；懂得扑救火灾的方法。三会：会报警；会使用消防器材；会扑救初起火灾。

83.《铁路旅客人身伤害及自带行李损失事故处理办法》中规定，旅客自带行李损失时，哪些情况铁路运输企业不负赔偿责任？

答：铁路运输企业对旅客的货币、金银珠宝、有价证券或者其他贵重物品所发生灭失、损坏不负赔偿责任。

84.《铁路旅客运输办理细则》规定，动车组列车因故停止运行时，中途站如何办理动车组列车退票？

答：中途站办理动车组列车退票的公式：应退票款=原票价-（原票价÷原票里程×已乘区间里程）。

85.《铁路乘车证管理办法》规定，持用乘车证准予免费使用卧铺的条件是如何规定的？ 答：职工（含路外使用乘车证的人员）出差、驻勤、开会、调转赴任、医疗转院（含职工供养的直系亲属）、疗养、护送、出入学校、搬家，以本人开始乘坐本次列车开车时刻计算，从20时至次日晨7时之间，在车上过夜6小时（含6小时）或连续乘车超过12小时（含12小时）以上的，准予免费使用卧铺。

86.《铁路旅客运输管理规则》中规定软、硬卧车代用软、硬座车时，如何计算标记定员？ 答：软、硬卧车代用软、硬座车时，软卧每一下铺按三人、硬卧每一下铺按四人计算，不再加超员率，上铺均禁止出售，中铺吊起固定。

87.《铁路旅客运输办理细则》中规定，是否可以手工办理改签车票？ 答：除售票系统设备故障等特殊情况外，不得手工改签车票。

88.2024年2月26日，哈尔滨师范学院师生一行22人，在哈尔滨站要求购买次日K7011次到亚布力南硬座车票，哈尔滨站如何办理？

答：依据《团体旅客购票优惠办法》规定，团体旅客春运期间不予优惠，车站应发售22人全价车票。

89.《哈尔滨铁路局旅客运输工作标准》中，对重点旅客应做到哪“三知”“三有”？

答：知车次、知到站、知困难，有登记、有服务、有交接。

90.《铁路交通事故应急救援和调查处理条例》中对事故造成铁路旅客人身伤亡和自带行李损失赔偿限额是如何规定的？ 答：事故造成铁路旅客人身伤亡和自带行李损失的，铁路运输企业对每名铁路旅客人身伤亡的赔偿责任限额为人民币15万元，对每名铁路旅客自带行李损失的赔偿责任限额为人民币2024元。

91.《哈尔滨铁路局旅客运输工作标准》中，“站台安全十防止”的内容是什么？

答：提前出场，防止线路有障碍物；加强引导，防止天桥地道对流；按岗负责，防止背面上下车；认真堵卡，防止两头进出站；坚持宣、看、闻、摸、检，防止危险品上车；注意旅客动态，防止抓车、跳车；及时清除积雪，防止滑倒；加强宣传，防止旅客摔伤；仔细了望，防止车下钻人；及时清理闲杂人员，防止商贩围车叫卖。

92.2024年4月3日，哈尔滨站组织K7112次（牡丹江-北安）列车出站时，发现一旅客持亚布力至哈尔滨学生票一张，携带哈尔滨理工大学的有效学生证，车站如何处理？

答：根据铁道部（2024）152号电报规定，学生票限定在寒假（12月1日至3月31日）、暑假（6月1日至9月30日）期间发售，其他时间不再发售学生票。该学生在此期间不享受学生票价，应按不符合乘车条件处理，补收亚布力至哈尔滨站全价票价与半价票价差额，并加收应补票价50％的票款，核收手续费。

93.《哈尔滨铁路局旅客运输非正常情况下应急处置预案》中，车站遇有突发事件影响行车时应急处置预案? 答：有上访人员冲击铁路，影响行车等突发事件发生时，要在接到命令时，迅速启动本预案。(1)要立即通知值班干部、客运主任、客运主管站长、公安派出所等，同时迅速关闭出站口，软席、豪华、候车室、军人候车室、通行口等所有进站通行口，防止强行冲入站内。(2)车站干部到达现场后，要加强联系，按分工进行监控。(3)加强对候车人员的身份验证，无票人员禁止进入各室。

(4)客运人员听从命令，服从指挥，配合公安人员维持站内秩序，保护行车设备。(5)对晚点列车要加强联系，按时接发，维持旅客乘降秩序，保证旅客安全。(6)停止发售站台票，并做好道歉解释工作。

94.《铁路旅客运输规程》规定，发售动车组列车的学生票有何规定？ 答：动车组列车只发售二等座车学生票，学生票为全价票的75%。

95.《旅游列车开行管理办法》中规定，乘坐旅游列车的旅客中途下车是否可以凭团体旅客证办理旅行变更手续？

答：旅客不能凭团体旅客证办理改签、变径或退票。

旅客中途下车中止旅行的，团体旅客证失效；恢复旅行时，应当另行购票。但因铁路责任造成的除外。

96.《铁路旅客运输规程》规定，在下车站发现旅客违章携带物品如何处理？

答：在下车站，对超过免费重量的物品，其超重部分应补收四类包裹运费。对不可分拆的整件超重、超大物品、动物，按该件全部重量补收上车站至下车站四类包裹运费。没收危险品时，应向被没收人出具书面证明；

97.《铁路旅客运输办理细则》规定，站、车发生纠纷时，原则上应怎样处理？ 答：（1）站、车应协调配合，发生问题应本着以站保车的原则积极处理。

（2）发生纠纷，在责任、原因不明时，站、车双方均不得以任何理由阻碍开车，造成列车晚点。

98.《旅游列车开行管理办法》规定，旅游列车票价如何计算？

答：旅游列车票价按相应的设备条件（非空调或空调，空调车按新空票价执行）、普快和标记定员的90%核收，车辆标记定员不足32人的按32人计算；使用豪华车辆（每辆车定员不足20人）的另核收服务费。使用宿营车内铺位时，按实际铺位计费。旅游列车实际运行技术标准高于前述规定的，按相应等级核收票价。旅游列车享受上款优惠后，不再同时享受其他任何形式的票价优惠。

99.《铁路旅客运输规程》规定，线路中断，旅客持票等候通车后继续旅行时，有何规定？ 答：旅客持票等候通车后继续旅行时，可凭原票在通车10日内恢复旅行。车站应根据旅客候车日数延长车票有效期。卧铺票应办理退票。

100.《铁路客运运价规则》规定，托运行李的重量有何规定？超重部分如何计算？

答：旅客可凭客票办理一次行李托运。托运的行李在50千克以内，按行李运价计算，超过50千克时（行李中有残疾人用车时为75千克），对超过部分按行李运价加倍计算。

**第五篇：客运纪录高铁版**

客运纪录高铁版

1.移交挂失补适用范围：旅客持“挂失补”车票乘车，需到站办理退票时。处理程序：列车长核对旅客所持“挂失补”票面信息与该旅客实际身份是否相符，记录旅客姓名、身份证号码、车票票号；列车验票时重点加强对“挂失补”票面席位的核对，列车上发现旅客丢失的车票被他人持有时，对持原票旅客，按无票处理，收回原票。“挂失补”所在车厢乘务员核实票面区间的席位使用情况，席位使用正常，由列车长开具客运记录，由车站按章退款。注意事项：旅客持“挂失补”车票越站乘车时，列车按规定办理越站手续，并在旅客下车前开具客运记录交旅客，注明“旅客\*\*\*，身份证号\*\*\*\*，持车票\*\*\*\*（“挂失补”车票票号）自\*\*-\*\*区间席位使用正常，可办理退票；自\*\*-\*\*区间越站乘车，车票号\*\*\*。”等字样。交旅客下车站办理“挂失补”退票，退票区间为“挂失补”票面区间。下车站核实客运记录、“挂失补”车票和列车补越站车票、购票时所使用的有效身份证件原件及旅客本人一致后，按“挂失补”车票票面乘车区间及票价办理退票，核收补票的手续费；旅客持“挂失补”车票提前下车时，交旅客实际到站办理“挂失补”退票，退票区间为“挂失补”票面区间；对持“挂失补”车票旅客未按票面车次日期乘车的，按无票处理。案例1：2024年1月1日旅客持G71次北京西至郑州东挂失补车票乘车，经查票证人一致，席位使用正常，交郑州东站办理退票手续。北 京 铁 路 局 客统—1 客 运 记 录

第 01 号记录事由：挂失补

郑州东站：

2024年1月1日北京西至深圳北G71次列车，旅客XX持当日当次北京西站至郑州东站7车1A“挂失补”车票乘车。（身份证号\*\*\*234，车票票号A123456），经列车核对旅客票、证、人信息相符，北京西站至郑州东站间该席位使用正常。现编制客运记录交贵站，请按章办理。

编制人员：G71次列车长（印）注：

1、站、车需要编记录时均适用。参加人签字：（印）

2、本记录不能作为乘车凭证。

2024年 1 月 1 日编制

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找