

2019 年福建省中等职业学校学生学业水平考试质检卷

《铁路客运组织》参考答案

(第 I 卷)

(考试时间：90 分钟 满分：150 分)

一、单项选择题（在每小题的四各备选答案中，选出一个正确答案，并将正确答案的字母标号填涂在答题卡相应位置上。本大题共 35 小题，每小题 2 分，共 70 分）

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C	D	C	D	A	C	C	D	A	A
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
A	C	A	D	C	D	A	D	C	D
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
A	A	C	C	A	C	A	D	C	D
31	32	33	34	35					
B	B	C	A	C					

二、是非判断题（判断下列各题，正确的用 2B 铅笔在答题卡相应位置“A”涂黑，错误的在答题卡相应位置“B”涂黑。本大题共 30 小题，每小题 2 分，共 60 分）

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A	A	B	B	A	A	B	B	A	A
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
B	A	B	A	A	A	A	A	B	B
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
A	B	A	A	A	A	A	A	A	A

二、简答题（每小题5分，共20分）

1. 误售、误购车票如何处理？

由于站名相似、口音不同等原因，发生误售、误购车票时，车站和列车必须正确处理，使旅客能安全迅速到达旅行目的地。

对误售、误购车票，应按下列规定补收或退还已收票价与正当票价的差额，不收手续费或退票费。

1. 在发站，收回原票，换发新票。
2. 在中途站、原票到站或列车内，应补收票价时，收回原票，换发代用票，补收票价差额；应退还票价时，站、车应编制客运记录，连同原票交给旅客，作为乘车至正当到站退换票价差额的凭证，并应以最方便的列车将旅客运送至正当到站。

2. 铁路责任的退票如何的处理？

由于铁路责任，如列车超员、列车晚点、卧铺发售重号、车辆故障途中摔车、行车事故等原因致使旅客退票时，按下列规定办理，不收退票费：

- (1) 在发站，退还全部车票票价。
- (2) 在途中，如在列车上应由列车长编制客运记录或换发代用票至到站退款，如在中途站，应退还已收票价与已乘区段票价差额，已乘区段不足起码里程时，退还全部票价。
- (3) 在到站，凭原票和客运记录或列车长换发的代用票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时，按起码里程计价退还。
- (4) 空调列车因空调设备故障在运行过程中不能修复时，应退还未使用区段的空调票价。未使用区段不足起码里程，按起码里程计算。

总之，由于旅客原因，要求退还车票票价时，核收退票费，已乘区段不足起码里程时，按起码里程计算。因铁路责任退换车票票价时，不收退票费，如已乘区段不足起码里程时，退还全部票价；未使用部分不足起码里程时，按起码里程计价退还。

3. 旅客携带危险品和国家禁止运输的物品该如何处理？

旅客携带品超过免费重量或超过规定的外部尺寸时，在发站应按规定办理托运手续，不准带上车。如在列车内或下车站发现时，对超过免费重量的物品，其超重部分补收四类包裹运费。

旅客携带不可分拆的整件超重、超大物品以及动物都应按该件全部重量补收上车站至下车站四类包裹运费。

对于旅客带入车内的宠物，除按上述规定补收运费外，并应放置在列车通过台外，由携带者自己照看并做好保洁工作，宠物发生意外或伤害其他旅客时，由携带者负责。

旅客携带危险品和国家禁止或限制运输的物品以及妨碍公共卫生、污损车辆的物品，均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

危险品交最近的前方停车站处理，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，使之不能危害旅客，同时，承运人不承担任何赔偿责任。

如旅客携带的物品价值较低，应补收运费超过其本身价值时，可按物品本身价值的 50%核收运费。同时，补收运费时，最远不得超过本次列车的始发站和终到站。

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。

旅客旅行中携带的少量水果、点心、文件袋、照相机、半导体收音机及随身穿着的衣服等零星细小物品，根据惯例，可不计算在重量之内，同时考虑到给予车站在处理问题时有一定的灵活性，为此规定：对携带品超重不足 5kg 时，可免收运费。

4. 车票有什么作用？

- (1) 旅客乘车的凭证
- (2) 旅客和铁路缔结运输合同发生运输关系的依据
- (3) 旅客支付票价的单据

2019 年福建省中等职业学校学生学业水平考试质检卷

《铁路客运组织》参考答案

(第 II 卷)

(考试时间: 60 分钟 满分: 100 分)

一、单项选择题(在每小题的四各备选答案中, 选出一个正确答案, 并将正确答案的字母标号填涂在答题卡相应位置上。本大题共 20 小题, 每小题 2 分, 共 40 分)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
D	A	C	A	B	B	C	B	C	C
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
B	C	C	A	C	D	B	A	D	D

二、是非判断题(判断下列各题, 正确的用 2B 铅笔在答题卡相应位置“ A ”涂黑, 错误的在答题卡相应位置“ B ”涂黑。本大题共 15 小题, 每小题 2 分, 共 30 分)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
B	B	A	A	A	A	A	A	B	B
11	12	13	14	15					
B	B	A	A	B					

三、简答题(每小题 5 分, 共 10 分)

1. 简述丢失车票处理的一般规定。

车票是有价证券, 是旅客乘车凭证, 旅客丢失车票应另行购票。列车上补票时, 注明“丢失”, 以便找到原票时可凭证退票。

1. 一般规定

(1) 旅客在乘车前丢失车票时, 应另行购票。

- (2) 在乘车中丢失车票时，应自丢失站起补收票价，核收手续费。
- (3) 学生丢失车票，可凭学生优待证及优惠卡或学校证明，在发站重新购买学生减价票；在列车上或中途站丢失时，经确认无误后，填发代用票，补收自丢失站起至到站的学生减价票，核收手续费。不再在优待证上加盖有关印章。
- (4) 旅客丢失车票另行补票后又找到原票时，在发站按退票处理；在列车上经列车长确认后，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要求退还后补车票票价的依据。处理站在办理时，填写退票报告，并核收退票费，后补车票及客运记录随退票报告一并上报。
- (5) 由于站、车工作人员失误，造成旅客车票丢失时，站、车均应填写代用票，在记事栏内注明“因 XX 原因丢失”，将款额剪断线全部剪下随丙联上报。
- (6) 如遇旅客丢失车票，确实无钱买票乘车时，必须经过详细认真的调查了解后，可按国务院有关规定办理，但不得以客运记录代替车票乘车。

2. 简述误乘的处理。

由于旅客没有确认车次或上、下行方向坐错了车，或乘车中坐过了站，统称为误乘。

旅客发生误乘时，列车和车站应认真妥善处理。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误乘站或正当到站。

误售、误购、误乘或坐过站的旅客，在免费送回的区段，站、车均应告知旅客不得中途下车。如中途下车时，对往返乘车的免费区段，按返程所乘列车等级分别核收往返区段的票价，核收一次手续费。

四、综合题（每小题 20 分，共 20 分）

1. 应用规章处理旅客列车发生的晚点问题。

1. 做好晚点通报工作

(1) 列车晚点超过 1h 时，铁路局调度所应将列车晚点情况向列车前方主要客运站和终到站，邻居通报。

通报内容：列车当前晚点时间、晚点原因。发生线路中断时，还应通报预计恢复通车时间和列车退行、绕行、停运等调整列车运行方案信息。

(2) 旅客列车晚点 1h 以内的，车站依据调度阶段计划、旅客列车依据实际情况，向旅客通报晚点时间。列车晚点超过 30min 的，站长和列车长应代表铁路向旅客道歉。向旅客通报时，站车广播每次间隔不超过 30min，有条件的车站应提供实施电子显示、电话、语音系统查询。

2. 做好站车秩序维护

(1) 车站派出所做好：

①全体民警要坚守工作岗位，加强站场治安管理，维护好车站秩序。

②组织警力积极做好宣传疏导工作，防止矛盾激化，防止聚众闹事。

③协助车站工作人员制止旅客横越股道、滞留站场、侵入站台安全线等行为，维护好旅客的安全。

(2) 列车乘警做好：

①积极配合列车做好宣传解释和疏导工作，加强车厢巡视，及时掌握车厢内旅客动态。

②防范和控制旅客过激言行，及时化解矛盾，保证列车治安秩序良好。

③发生紧急情况时，迅速向上级公安机关汇报，并积极与驻站民警取得联系，请求协助。

3. 做好站车客运组织

发生旅客列车大面积晚点，直达特快列车晚点超过 30min，其他旅客列车晚点时间超过 1h，致使旅客滞留车站、列车上或旅客反映强烈时，车站应做好客运组织工作。

(1) 车站要做到：

① 客运值班人员立即将大面积列车晚点情况报告车站领导，站长应迅速启动预案，组织全体人员坚守岗位，维护好车站秩序，并将车站的滞留旅客和滞留列车情况向上机报告。

② 对滞留旅客在站内大量集结时，要合理有序安排候车，对滞留在车站的列

车要做好后勤保障。

- ③ 旅客列车受阻不能继续运行或停运时，车站应及时向旅客公告，并做好旅客的退票和改签工作。

(2) 列车要做到：

- ① 列车长应立即启动预案，组织全体乘务人员坚守岗位，为旅客做好解释、安抚、服务工作。
- ② 加强广播宣传，稳定旅客情绪，做好餐饮供应，保障车厢照明、空调正常使用。
- ③ 当发现旅客对列车晚点有异常情况时，列车长应立即报告所在车站和上级有关部门，请求协助，妥善解决。

4. 做好晚点后续工作

(1) 晚点终到列车

- ① 站车工作人员要做好安抚工作，对晚点超过 2h 并在 23:00 以后到达的列车，车站针对有特殊困难的重点旅客提供必要的帮助，解决旅客的实际困难。
- ② 终到列车晚点，旅客不下车影响列车入库整备、检修或折返时，车站公安、客运人员要立即赶赴现场进行说服劝解，诚恳道歉，耐心细致的做好解释和相关法律法规的宣传工作，稳定情绪，化解怨气，取得旅客的理解和配合。对个别不听从劝导的，由公安人员依法将强占列车的旅客带离车厢。

(2) 晚点折返列车

- ① 对折返时间较短，乘降旅客较多，并且已经晚点的列车，客调要重点掌握，调整运行秩序，积极组织赶点。
- ② 对晚点超过 1h 以上，并需立即折返的列车，在到站折返站前，车站与公安派出所要增派人员接车，协助列车迅速组织旅客乘降，若遇强占列车拒绝下车的情况，则按上述晚点终到列车的方式处理。