



湖南现代物流职业技术学院
HUNAN MODERN LOGISTICS COLLEGE

2021 级高速铁路客运服务专业
技能考核题库

目 录

模块一 服务礼仪	1
试题编号：T-1-1-1(女士长发盘发)考核技能点编号：J-1-1	1
试题编号：T-1-1-2(女士短发打理)考核技能点编号：J-1-1	2
试题编号：T-1-1-3(男士发型打理)考核技能点编号：J-1-1	3
试题编号：T-1-2(女士妆容塑造)考核技能点编号：J-1-1	4
试题编号：T-1-3(女士妆容饰品配置)考核技能点编号：J-1-1	5
试题编号：T-1-4(手部修饰)考核技能点编号：J-1-1	6
试题编号：T-1-5(制帽佩戴)考核技能点编号：J-1-2	7
试题编号：T-1-6-1(女士环形结丝巾系法)考核技能点编号：J-1-2	8
试题编号：T-1-6-2(女士鱼尾结丝巾系法)考核技能点编号：J-1-2	9
试题编号：T-1-6-3(男士平结领带打法)考核技能点编号：J-1-2	10
试题编号：T-1-6-4(男士温莎结领带打法)考核技能点编号：J-1-2	11
试题编号：T-1-7(上装着装)考核技能点编号：J-1-2	12
试题编号：T-1-8(下装着装)考核技能点编号：J-1-2	13
试题编号：T-1-9(鞋袜穿戴)考核技能点编号：J-1-2	14
试题编号：T-1-10(站姿与问候礼仪标准)考核技能点编号：J-1-3	14
试题编号：T-1-11(走姿与礼让礼仪标准)考核技能点编号：J-1-3	16
试题编号：T-1-12(坐姿与沟通礼仪标准)考核技能点编号：J-1-3	17
试题编号：T-1-13(蹲姿与递送礼仪标准)考核技能点编号：J-1-3	18
试题编号：T-1-14(三类鞠躬方式展示)考核技能点编号：J-1-3	19
试题编号：T-1-15(鞠躬与接待客人礼仪标准)考核技能点编号：J-1-3 ..	20
试题编号：T-1-16(鞠躬与问询服务礼仪标准)考核技能点编号：J-1-3 ..	21
试题编号：T-1-17(鞠躬与晚点道歉礼仪标准)考核技能点编号：J-1-3 ..	23
试题编号：T-1-18(握手与介绍礼仪标准)考核技能点编号：J-1-3	24
试题编号：T-1-19(迎候引导礼仪标准)考核技能点编号：J-1-3	25
试题编号：T-1-20(引导入座礼仪标准)考核技能点编号：J-1-3	26
模块二 列车员	28
试题编号：T-2-1(成人无票乘车处理)考核技能点：J-2-1	28

试题编号：T-2-2（超龄儿童无票处理）考核技能点：J-2-1.....	28
试题编号：T-2-3（越站乘车主动补票处理）考核技能点：J-2-1.....	29
试题编号：T-2-4（越站乘车被查处处理）考核技能点：J-2-1.....	30
试题编号：T-2-5（误购误售处理）考核技能点：J-2-1.....	31
试题编号：T-2-6（儿童票减价不符处理）考核技能点：J-2-1.....	32
试题编号：T-2-7（学生票减价不符处理）考核技能点：J-2-1.....	32
试题编号：T-2-8（伤残军人减价不符处理）考核技能点：J-2-1.....	33
试题编号：T-2-9（硬座变硬卧变更处理）考核技能点：J-2-1.....	34
试题编号：T-2-10（硬座变软座变更处理）考核技能点：J-2-1.....	35
试题编号：T-2-11（普快变快速等级列车补签处理）考核技能点：J-2-1	36
试题编号：T-2-12（持挂失补车票乘车处理）考核技能点：J-2-1.....	37
试题编号：T-2-13（动车组一等座票价计算）考核技能点：J-2-1.....	38
试题编号：T-2-14（动车组二等座票价计算）考核技能点：J-2-1.....	39
试题编号：T-2-15（携带品超重处理）考核技能点：J-2-2.....	40
试题编号：T-2-16（携带品超限处理）考核技能点：J-2-2.....	42
试题编号：T-2-17（携带危险品处理）考核技能点：J-2-2.....	44
试题编号：T-2-18（旅客烫伤应急处理）考核技能点：J-2-2.....	46
试题编号：T-2-19（旅客突发疾病处理）考核技能点：J-2-2.....	47
试题编号：T-2-20（旅客夹伤应急处理）考核技能点：J-2-2.....	49
试题编号：T-2-21（列车精神病患者攻击他人处理）考核技能点：J-2-2	50
试题编号：T-2-22（列车精神病患者无票处理）考核技能点：J-2-2....	52
试题编号：T-2-23（列车旅客霸座处理）考核技能点：J-2-2.....	53
试题编号：T-2-24（列车旅客斗殴处理）考核技能点：J-2-2.....	55
试题编号：T-2-25（列车旅客酗酒处理）考核技能点：J-2-2.....	56
试题编号：T-2-26（列车旅客物品遗失，不能判明旅客下车站）考核技能点： J-2-2.....	58
试题编号：T-2-27（列车旅客物品遗失，能判明旅客下车站的）考核技能点： J-2-2.....	60
试题编号：T-2-28（管内列车列车超员）考核技能点：J-2-2.....	61

试题编号：T-2-29（跨局列车列车超员）考核技能点：J-2-2.....	63
试题编号：T-2-30（列车旅客烫伤）考核技能点：J-2-2.....	64
试题编号：T-2-31（列车行李架物品掉落砸伤旅客）考核技能点：J-2-2	66
试题编号：T-2-32（列车晚点处理）考核技能点：J-2-2.....	67
试题编号：T-2-33（照顾残疾人）考核技能点：J-2-3.....	68
试题编号：T-2-34（列车广播）考核技能点：J-2-3.....	69
试题编号：T-2-35（问询洗手间）考核技能点：J-2-3.....	70
模块三 客运员.....	72
试题编号：T-3-1（铁路售票方式及其特点）考核技能点：J-3-1.....	72
试题编号：T-3-2（旅客乘车条件-票证人一致）考核技能点：J-3-2....	73
试题编号：T-3-3(行李检查)考核技能点编号：J-3-3.....	74
试题编号：T-3-4(旅客检查)考核技能点编号：J-3-3.....	75
试题编号：T-3-5(设备配置)考核技能点编号：J-3-3.....	76
试题编号：T-3-6(人员配置)考核技能点编号：J-3-3.....	78
试题编号：T-3-7(旅客问询服务)考核技能点编号：J-3-4.....	79
试题编号：T-3-8(候车室内发现弃婴)考核技能点编号：J-3-4.....	80
试题编号：T-3-9(候车室老人跌倒昏迷)考核技能点编号：J-3-4.....	81
试题编号：T-3-10（进站检票服务：自动检票）考核技能点：J-3-5....	83
试题编号：T-3-11（进站检票服务：人工检票）考核技能点：J-3-5....	84
试题编号：T-3-12(站台旅客突发疾病)考核技能点编号：J-3-6.....	85
试题编号：T-3-13(站车特殊重点旅客交接)考核技能点编号：J-3-6....	86
试题编号：T-3-14(包裹于被阻站提取)考核技能点编号：J-3-6.....	87
试题编号：T-3-15(CRH2 动车组手动开车门)考核技能点编号：J-3-6...	88
试题编号：T-3-16(动车组空调故障打开车门)考核技能点编号：J-3-8..	89
试题编号：T-3-17（成人无票出站处理）考核技能点：J-3-7.....	90
试题编号：T-3-18（儿童无票出站处理）考核技能点：J-3-7.....	91
试题编号：T-3-19（减价不符-儿童票）考核技能点：J-3-7.....	92
试题编号：T-3-20（减价不符-学生票）考核技能点：J-3-7.....	93
试题编号：T-3-21（减价不符-残疾军人票）考核技能点：J-3-7.....	94

试题编号：T-3-22（免费送回中途下车）考核技能点：J-2-7.....	95
试题编号：T-3-23(携带普通超大物品的处理)考核技能点编号：J-3-8..	96
试题编号：T-3-24(携带危险品鞭炮的处理)考核技能点编号：J-3-8....	97
试题编号：T-3-25(旅客酒后打架斗殴)考核技能点编号：J-3-8.....	99
试题编号：T-3-26(旅客在车站发生意外伤害)考核技能点编号：J-3-8.	100
试题编号：T-3-27(车站发现无票流浪乞讨人员)考核技能点编号：J-3-8	102
试题编号：T-3-28(旅客遗失物品向查找站转送)考核技能点编号：J-3-8	103
试题编号：T-3-29(旅客上交拾取物品至招领处)考核技能点编号：J-3-8	104
试题编号：T-3-30(携带汽油的处理)考核技能点编号：J-3-8.....	105
试题编号：T-3-31(自动售票设备初始火灾)考核技能点编号：J-3-8...	107
试题编号：T-3-32(列车火灾)考核技能点编号：J-3-8.....	108
试题编号：T-3-33(列车晚点)考核技能点编号：J-3-8.....	108
试题编号：T-3-34（英语问询服务）考核技能点：J-3-9.....	109
试题编号：T-3-35（英语售票服务）考核技能点：J-3-9.....	110

高速铁路客运乘务专业技能抽考题库

模块一 服务礼仪

试题编号：T-1-1-1(女士长发盘发)考核技能点编号：J-1-1

(1) 任务描述

请按职业化形象标准，模仿下图所示，现场进行端庄式盘发。如果考生的发型不符合本题要求，可向考官申请更换同类任务的考题。



图 1-1-1 女士盘发标准

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室一间，照明、通风好	必备
设备	每人梳子一把，发型定型产品若干	必备
评测专家	每个教室监考员、评委老师 4 名	必备

(3) 考核时量

10-15 分钟

(4) 评价标准

测试内容	专业化形象考核评分标准	分值	得分
女士盘发	头发应为自然的黑色或棕色，发丝应保持清洁，有光泽、无头皮屑（3'）；发型应梳理整齐，如发量较少，可以适当使用假发，但使用假发后不得有明显假发的痕迹（3'）。	6'	
	使用无饰物的黑色一字隐形发夹固定头发，数量≤3 个，发夹长度为 6cm，宽度为 0.5cm；发夹佩戴位置：发髻左侧、	6'	

	右侧以及发髻下面，不可用于头顶部头发的固定（3'）； 使用 U 形夹固定头发，要求全部插入发内；统一使用隐形发网（3'）。		
	将长发扎成马尾式，长发扎起的高度与上耳廓平齐（3'）。头顶部头发打造空气感，蓬起高度在 3cm—5cm. 使用发胶、摩斯定型，不得有蓬乱的感觉（4'）。	7'	
	盘发时向上卷绕，不要过度拧转，一圈半为宜，将发尾隐藏在发髻中；用 U 形夹固定发髻，四个 U 形夹上下左右位置各一个。	3'	
	在规定时间内完成，超时扣 3 分。	3'	
小计		25'	

试题编号：T-1-1-2(女士短发打理)考核技能点编号：J-1-1

(1) 任务描述

请按职业化形象标准，模仿下图所示，现场打理短发。如果考生的发型不符合本题要求，可向考官申请更换同类任务的考题。



图 1-1-2 女士短发打理标准

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室一间，照明、通风好	必备
设备	每人梳子一把，发型定型产品若干	必备
评测专家	每个教室监考员、评委老师 4 名	必备

(3) 考核时量

10-15 分钟

(4) 评价标准

测试内容	专业化形象考核评分标准	分值	得分
女士短发	无染发、无碎发、无头皮屑；发丝清爽、整齐，整个发型干净利落。	6'	
	真发的长度最短不得短于两寸，可经过烫发打造整体造型，整体造型应柔和、圆润；刘海需要经过打理固定，头发禁止掉下遮住脸颊；禁止爆炸式、板寸式、翻翘式、倒剃式短发；背面长度不可超过衣领上缘。	6'	
	将头发按所需造型方向吹干吹蓬（2'）；将造型产品均匀涂于手心，按所吹方向涂抹，应先抓发根然后抓发尾（2'）；打造空气层次感，按所需进行造型制造纹理感，注意整体轮廓（4'）；喷干胶定型，最后调整，避免毛躁（2'）。	10'	
	在规定时间内完成，超时扣3分。	3'	
小计		25'	

试题编号：T-1-1-3(男士发型打理)考核技能点编号：J-1-1

(1) 任务描述

请按职业化形象标准，模仿下图所示，现场进行短发打理（男士发型）。

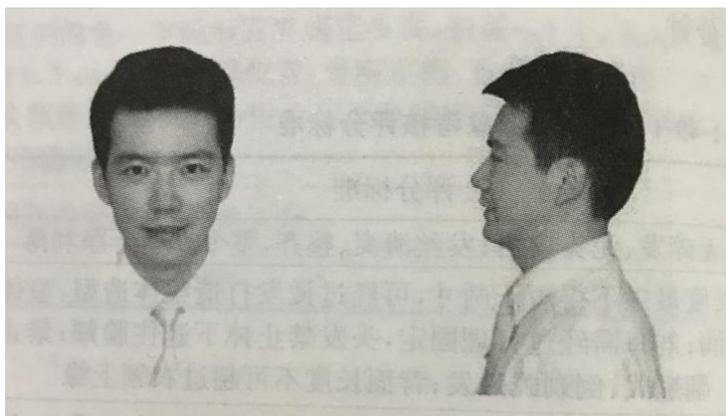


图 1-1-3 男士发型标准

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室一间，照明、通风好	必备
设备	每人梳子一把，发型定型产品若干	必备

评测专家	每个教室监考员、评委老师 4 名	必备
------	------------------	----

(3) 考核时量

10-15 分钟

(4) 评价标准

测试内容	专业化形象考核评分标准	分值	得分
男士发型	头发应为自然的黑色或棕色，头发应保持干净，有光泽、无头皮屑，及时清洗（3'）；发型要求轮廓分明，两侧鬓角不得长于耳廓中部，发尾最长不得超过衣领上限，前面发型必须保持在眉毛上方，不能遮住眼睛（5'）。使用发胶、摩斯等定型（3'）。禁止光头和怪异发型、禁止男士留长发、长鬓角。	11'	
	将头发按所需造型方向吹干吹蓬；将造型产品均匀涂于手心，按所吹方向涂抹，应先抓发根然后抓发尾（2'）；打造空气层次感，按所需进行造型制造纹理感，注意整体轮廓（5'）；喷干胶定型，最后调整，避免毛躁（2'）。吹发及造型时顶区应略高于其他地方（2'）；造型时走向应主要以头发本身方向为主。	11'	
	在规定时间内完成，超时扣 3 分。	3'	
小计		25'	

试题编号：T-1-2(女士妆容塑造)考核技能点编号：J-1-1

(1) 任务描述

请按职业化形象标准，模仿下图所示，现场进行妆容塑造（女生）。



图 1-1-4 女士妆容塑造标准

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室一间，照明、通风好	必备
评测专家	每个教室监考员、评委老师 4 名	必备

(3) 考核时量

10-15 分钟

(4) 评价标准

测试内容	专业化形象考核评分标准	分值	得分
化妆	粉底的颜色应与自己肤色相近，保持与脖颈之间无明显分界。	3'	
	眉毛颜色应与头发颜色相近，修剪秀丽整齐，眉笔应使用黑色、深棕色为宜。	3'	
	眼影用大地色系或与服装颜色协调的颜色，塑造外深内浅，注意层次过度。	4'	
	眼线以黑色、深棕色为宜（眼线不可描得过重、过长）。	3'	
	睫毛膏颜色为黑色或棕色。	3'	
	腮红的颜色应与口红颜色为同色系，不得使用荧光效果的腮红。根据自己的脸型决定腮红的位置。	3'	
	口红使唇部红润有光泽。	3'	
	在规定时间内完成，超时扣 3 分。	3'	
小计		25'	

试题编号：T-1-3(女士妆容饰品配置) 考核技能点编号：J-1-1

(1) 任务描述

请按职业化形象标准，现场进行饰品配置。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室一间，照明、通风好	必备
设备	发夹、项链、戒指、耳钉等饰品若干，每款样式多种，臂章、胸章牌若干	必备

评测专家	每个教室监考员、评委老师 4 名	必备
------	------------------	----

(3) 考核时量

10-15 分钟

(4) 评价标准

测试内容	专业化形象考核评分标准	分值	得分
饰品配置	佩戴的外露饰物款式简洁，限手表一只、戒指一枚。	6'	
	女性可佩戴发夹、发箍或头花及一副直径不超过 3mm 的耳钉。项链应款式简洁，藏在衣服内，不外露。	7'	
	佩戴职务标志。	4'	
	胸章牌戴于左胸口袋上方正中，下边沿距口袋 1cm 处(无口袋的戴于相应位置)。	4'	
	臂章佩戴在上衣左袖肩下四指处。	4'	
小计		25'	

试题编号：T-1-4(手部修饰)考核技能点编号：J-1-1

(1) 任务描述

请按职业化形象标准，现场进行手部修饰。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室一间，照明、通风好	必备
设备	指甲剪一个	必备
评测专家	每个教室监考员、评委老师 4 名	必备

(3) 考核时量

10-15 分钟

(4) 评价标准

测试内容	专业化形象考核评分标准	分值	得分
手部修饰	手部和指甲保持随时清洁。	6'	
	不染色指甲不应超过指尖的 2 毫米，染色指甲不应超过指尖 5 毫米，指尖长度保持一致。	7'	
	颜色以无色或淡色为宜，不能涂黑色等怪异颜色	6'	
	指甲禁止有任何造型。	3'	

	在规定时间内完成，超时扣 3 分。	3'	
小计		25'	

试题编号：T-1-5(制帽佩戴)考核技能点编号：J-1-2

(1) 任务描述

请按职业化形象标准，模仿下图所示，现场佩戴制帽。



图 1-2-1 制帽佩戴标准

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室一间，照明、通风好	必备
设备	高铁乘务员制帽一只	必备
评测专家	每个教室监考员、评委老师 4 名	必备

(3) 考核时量

5-10 分钟

(4) 评价标准

测试内容	专业化形象考核评分标准	分值	得分
素质要求	按列车员出乘标准穿戴整齐。	5'	
佩戴制帽	帽子应戴在眉毛上方 1 指至 2 指处，保持帽子边缘平整干净，不得变形。 男性客运服务人员帽沿边与眉毛保持水平，不露头帘。 女性服务人员帽檐在额头的 1/2 处，不露出刘海，两侧不留耳发，发花与后侧帽子边沿相贴合。	10'	

	帽徽应在制帽的折沿上方正中。	6'	
	在规定时间内完成，超时扣4分。	4'	
小计		25'	

试题编号：T-1-6-1(女士环形结丝巾系法)考核技能点编号：J-1-2

(1) 任务描述

请按职业化形象标准，模仿下图所示，现场展示环形结丝巾系法(女士)。



图 1-2-2 环形结丝巾系法

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室一间，照明、通风好	必备
评测专家	每个教室监考员、评委老师4名	必备

(3) 考核时量

10-15 分钟

(4) 评价标准

测试内容	专业化形象考核评分标准	分值	得分
系丝巾	自备丝巾一条，尺寸为 53cm x 53cm。	4'	
	丝巾不能有抽丝或线头、不得沾有口红印及油渍，保持干净平整。	2'	

	1. 将大方巾对角向中间折叠成 3 至 4cm 宽的长条形。 2. 将折好的丝巾围在脖子上，并在丝巾的一端绕一圈打个松松的结。 3. 将另一端由下往上通过这个结。 4. 将丝巾前端拉出，让结能够变紧。 每错一个步骤扣 4 分。	16'	
	在规定时间内完成，超时扣 3 分。	3'	
小计		25'	

试题编号：T-1-6-2(女士鱼尾结丝巾系法)考核技能点编号：J-1-2

(1) 任务描述

请按职业化形象标准，模仿下图所示，现场展示鱼尾结丝巾系法(女士)。



图 1-2-3 鱼尾结丝巾系法

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室一间，照明、通风好	必备
评测专家	每个教室监考员、评委老师 4 名	必备

(3) 考核时量

10-15 分钟

(4) 评价标准

测试内容	专业化形象考核评分标准	分值	得分
系丝巾	自备丝巾一条，尺寸为 53cm x 53cm。	4'	
	丝巾不能有抽丝或线头、不得沾有口红印及油渍，保持干净平整。	2'	

	1. 将丝巾对折成风琴折。 2. 将折好的丝巾围在脖子上，并一侧稍长，将稍长一侧丝巾作个环。 3. 将丝巾短的一端穿过。 4. 将丝巾两端整理成鱼尾的样子摆放整齐。 每错一个步骤扣4分。	16'	
	在规定时间内完成，超时扣3分。	3'	
小计		25'	

试题编号：T-1-6-3(男士平结领带打法)考核技能点编号：J-1-2

(1) 任务描述

请按职业化形象标准，模仿下图所示，现场展示平结领带打法(男士)。



图 1-2-4 平结领带打法

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室一间，照明、通风好	必备
评测专家	每个教室监考员、评委老师 4 名	必备

(3) 考核时量

10-15 分钟

(4) 评价标准

测试内容	专业化形象考核评分标准	分值	得分
系领带	自备领带，颜色以素色或条纹为宜。	4'	
	领带不能有抽丝或线头，不得沾有油渍，保持清洁平整。	3'	

	1. 右手握住宽的一端（下面称大端），左手握住窄的一端（下面称小端）。大端在前，小端在后，交叉叠放。 2. 将大端绕到小端之后。 3. 继续将大端在正面从右手边翻到左手边，成环。 4. 将大端翻到领带结之下，并从领口位置翻出。 5. 再将大端插入先前形成的环中，系紧。 每错一个步骤扣3分。	15'	
	在规定时间内完成，超时扣3分。	3'	
小计		25'	

试题编号：T-1-6-4(男士温莎结领带打法)考核技能点编号：J-1-2

(1) 任务描述

请按职业化形象标准，模仿下图所示，现场展示温莎结领带打法(男士)。

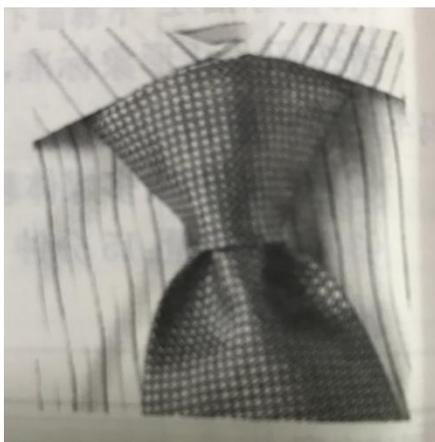


图 1-2-5 温莎结领带打法

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	教室一间，照明、通风好	必备
评测专家	每个教室监考员、评委老师4名	必备

(3) 考核时量

10-15 分钟

(4) 评价标准

测试内容	专业化形象考核评分标准	分值	得分
系领带	自备领带，颜色以素色或条纹为宜。	4'	

	领带不能有抽丝或线头，不得沾有油渍，保持清洁平整。	2'	
	<p>1. 开始时领带的大领应该放在您的右边，而小领则放在您的左边。把大领跨在小领之上，形成三个区域（左、右、中）。</p> <p>2. 把大领翻到小领之下，到达中区域。把大领翻出至右区域。</p> <p>3. 把大领从小领之下由右翻至左。把大领翻上到中区域。</p> <p>4. 把大领翻到前面至左区域。把大领翻到小领之下，由左至中。</p> <p>每错一个步骤扣4分。</p>	16'	
	在规定时间内完成，超时扣3分。	3'	
小计		25'	

试题编号：T-1-7(上装着装)考核技能点编号：J-1-2

(1) 任务描述：

请按职业化形象标准，完成上装的整理。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	形体训练室，有着装镜，照明、通风好	必备
设备	着装镜一面	必备
资料	无	必备
评测专家	每个教室监考员、评委老师各2名	必备

(3) 考核时量

5-10 分钟

(4) 评价标准

评价内容	专业化形象考核评分标准	分值	备注
素质要求	按列车员出乘标准穿戴整齐。	5'	
技能要求	具备客运服务人员以人为本的服务理念。	5'	
	<p>衬衫。以单色为最佳之选。衬衫的下摆应披人裙腰之内而不是悬垂于外，也不要腰间打结;衬衫的纽扣除最上面粒可以不系上，其他纽扣均应系好。</p> <p>薄纱型衣、裙、裤，因其透光性较强，穿</p>	15'	

	<p>着时需有内衬，不然会显得十分不雅。</p> <p>制服的穿着要求和规范：</p> <p>(1)外观整洁。制服平整挺括、完好无损、干净卫生、无异味，避免褶皱。</p> <p>(2)文明着装。制服避免穿着过分裸露、包头和过分瘦小的服装。</p>		
小计		25'	

试题编号：T-1-8(下装着装)考核技能点编号：J-1-2

(1) 任务描述：

请按职业化形象标准，完成下装的整理。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	形体训练室，有着装镜，照明、通风好	必备
设备	着装镜一面	必备
资料	无	必备
评测专家	每个教室监考员、评委老师各 2 名	必备

(3) 考核时量

5-10 分钟

(4) 评价标准

评价内容	处理流程	分值	备注
素质要求	按列车员出乘标准穿戴整齐。	5'	
技能要求	具备客运服务人员以人为本的服务理念。	5'	
	<p>裙子。以窄帮为主，年轻女性的裙子下摆可在膝盖以上 3.6cm,但不可太短中老年女性的裙子应在膝盖以下 3cm 左右。裙子里面应穿着衬裙。真皮或仿皮的西装套裙不宜在正式场合穿着。</p> <p>西裤。西裤长度以触到脚背为宜，裤线熨烫好，裤扣扣好，拉链拉好。</p>	15'	
小计		25'	

试题编号：T-1-9(鞋袜穿戴)考核技能点编号：J-1-2

(1) 任务描述：

请按职业化形象标准，完成鞋袜的整理。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	形体训练室，有着装镜，照明、通风好	必备
设备	着装镜一面	必备
资料	无	必备
评测专家	每个教室监考员、评委老师各 2 名	必备

(3) 考核时量

5-10 分钟

(4) 评价标准

评价内容	处理流程	分值	备注
素质要求	按列车员出乘标准穿戴整齐。	5'	
技能要求	具备客运服务人员以人为本的服务理念。	5'	
	穿西服配黑色袜子、黑色皮鞋，鞋面清洁光亮，袜筒不易过矮。 鞋子应是高跟鞋或中跟鞋，款式应以简单为主。袜子应是高筒袜或连裤袜，一般不要选择鲜艳 带有网格或有明显 花纹的丝袜。丝袜颜色应与西装套裙相搭配。穿西服套裙应穿肉色丝袜配正装船鞋;穿裤装应配矮腰丝袜、船鞋。 袜子是女性腿部的时装，要注意不应穿着跳丝、有洞或补过的丝袜外出。另外，袜子的大小松紧要合适，不要走不了几步就往下掉，或显得高低，当众整理袜子则有失体统。	15'	
小计		25'	

试题编号：T-1-10(站姿与问候礼仪标准)考核技能点编号：J-1-3

(1) 任务描述

请按照职业仪态礼仪标准，模拟列车乘务员在车厢门外迎接旅客上车时优雅的站姿礼仪

和问候礼仪，请工作人员扮演旅客，配合考生进行礼仪展示。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	礼仪实训室（最好是模拟车厢实训室）	必备
设备	门	
评测专家	每个考场监考员、评委老师 4 名，扮演旅客的工作人员 1 名	必备

(3) 考核时量

准备时间：5 分钟

考试时间：3-5 分钟

(4) 评价标准

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注	
素质要求	1	能尽快进入角色，按乘务员仪态礼仪标准进行站姿礼仪展示，尽显大学生礼仪文化风采。 （请在规定时间内完成，超时扣 1 分）。	3'		
技能要求	2	表情 礼仪	面带微笑，表情自然	3'	
		站姿 礼仪	符合基本站姿要求：头正、肩平、臂垂、腰挺、腿直；	5'	
			站姿优雅：女性乘务人员：目视前方、挺胸收腹，双臂自然下垂，双脚并拢右脚略向后，脚尖分开成“丁”字形，双手四指并拢，交叉相握，右手叠放在左手之上，自然垂于腹前。 男性乘务人员：目视前方、挺胸收腹，双臂自然下垂，双脚分开与肩同宽，脚尖略向外张，双手放在身后，左手半握拳，右手握左手手腕处。	5'	
			站立位置合适恰当	3'	
	3	问候 礼仪	主动、热情地问候旅客。	3'	
语言表达清晰、流畅、具有亲和力。			3'		
小计			25'		

试题编号：T-1-11(走姿与礼让礼仪标准)考核技能点编号：J-1-3

(1) 任务描述

请按照职业仪态礼仪标准，模拟列车乘务人员出站时携带箱包行走时的走姿礼仪展示（往返各2次）。请工作人员扮演旅客，与考生迎面相遇，配合考生进行展示。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	礼仪实训室（或没有固定桌椅的教室）	必备
设备	行李箱包	
评测专家	每个考场监考员、评委老师4名，旅客扮演人员1名	必备

(3) 考核时量

准备时间：5分钟

考试时间：3-5分钟

(4) 评价标准

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	能尽快进入角色，按乘务员仪态礼仪标准进行走姿礼仪展示，尽显大学生礼仪文化风采。 （请在规定时间内完成，超时扣1分）。	3'	
技能要求	2	面带微笑，表情自然	3'	
	3	符合基本要求：挺胸收腹，颈部正直，目视前方，身体自然挺直，双臂自然摆动，双脚内侧在同一直线上行走，不左右摇摆，脚步不可过重、过大、过急。 行走时八字步（扣1分）、低头驼背（扣1分），摇晃肩膀（扣1分），扭腰摆臀（扣1分）、左顾右盼（扣1分），脚擦地面（扣1分）。	10'	
	4	变向走姿优雅：需转身改变方向时，采用合理的方法，体现出规范和优美的步态。	4'	
	5	行走注意礼让：与旅客走对面时要主动停下，微笑问候旅客，伸手示意让路，不与旅客抢道。	5'	
小计			25'	

试题编号：T-1-12(坐姿与沟通礼仪标准)考核技能点编号：J-1-3

(1) 任务描述：

请按照职业仪态礼仪标准，模拟车站问询柜台工作人员，展示优雅的坐姿和沟通礼仪。请工作人员扮演旅客，配合考生进行礼仪展示。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	礼仪实训室（根据情景布置现场）	必备
设备	一张长条形桌子（问询台）；一把配套椅子	必备
评测专家	每个考场监考员、评委老师 4 名，扮演旅客的工作人员 1 名	必备

(3) 考核时量

准备时间：5 分钟

考试时间：3-5 分钟

(4) 评价标准

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注	
素质要求	1	能尽快进入角色，按乘务员仪态礼仪标准进行坐姿礼仪和沟通礼仪展示，尽显大学生礼仪文化风采。 （请在规定时间内完成，超时扣 1 分）。	3'		
技能要求	2	表情 礼仪	面带微笑，表情自然。	3'	
		坐姿 礼仪	入座轻稳，不急不慌，到座位前自然转身，右脚向后撤半步，安稳坐下。	3'	
			就坐要优雅：（1） 女性乘务员 ：右手轻抚后裙摆（手背贴裙）；坐椅子的 2/3；坐下后右脚略向前移，左脚跟上；双膝、双脚并拢；“三个 90 度”，即脚面与小腿呈 90 度，小腿与大腿呈 90 度，大腿与身体躯干呈 90 度；双手五指并拢，右手在上左手在下自然叠放在裙口处。（2） 男性乘务人员 ：坐下后，双脚略分开；膝关节分开与之同宽；“三个 90 度”，即脚面与小腿呈 90 度，小腿与大腿呈 90 度，大腿与身体躯干呈 90 度；伸直或轻握拳放在双腿之上。	5'	
			保持专业化坐姿和良好精神面貌：不能坐满椅	3'	

			子，应坐至椅子 2/3 为宜；就座后，上身挺直，略向前倾，不得斜肩、倾背、抱胸、曲腰或闭目，不得打趣、玩笑和直接面对旅客整理个人仪容仪表。		
	3	沟通 礼仪	起身，主动、热情、正确地问候旅客。	2'	
			鞠躬礼，身体前倾 30 度行鞠躬礼；后脑勺、后背和腰在同一直线上；行礼时眼睛往下看，起身后面带微笑注视对方 2 秒再转移眼神。	3'	
			与旅客有眼神也语言交流；眼神友好亲切；语言清晰流畅。	3'	
小计				25'	

试题编号：T-1-13(蹲姿与递送礼仪标准)考核技能点编号：J-1-3

(1) 任务描述

请按照职业仪态礼仪标准，模拟列车乘务人员看到旅客物品掉落，帮忙拾捡物品并递送给旅客的情景，展示乘务人员优雅的蹲姿礼仪和递送礼仪。请工作人员扮演旅客，配合考生进行礼仪展示。



图 1-3-1 蹲姿标准

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	礼仪实训室（根据情景布置现场）	必备
设备	一个钱包（或一本书）	必备
评测专家	每个考场监考员、评委老师 4 名，扮演旅客的工作人员 1 名	必备

(3) 考核时量

准备时间：5 分钟

考试时间：3-5 分钟

(4) 评价标准

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注	
素质要求	1	能尽快进入角色，按乘务员仪态礼仪标准进行蹲姿礼仪和物品递送礼仪展示，尽显大学生礼仪文化风采。 (请在规定时间内完成，超时扣1分)。	3'		
技能要求	2	表情 礼仪	面带微笑，表情自然。	3'	
		蹲姿 礼仪	采用 高低式蹲姿 或 交叉式蹲姿 ，蹲姿正确。	5'	
			蹲姿优雅，两腿合力支撑身体，避免滑倒；头、胸、膝关节在一个角度上；脊背保持挺直；臀部要蹲下来，避免弯腰翘臀的姿势；下蹲时，旅客在哪侧就撤哪条腿。	5'	
		下蹲拾物时，自然、得体、大方，不遮遮掩掩，腿高一侧的手轻轻扶在腿上，腿低一侧的手用来拾捡物品。	3'		
	3	递送 礼仪	面带微笑；身体前倾；双手递送物品。	3'	
与旅客有眼神交流和语言沟通；眼神友好亲切；语言清晰流畅。			3'		
小计			25'		

试题编号：T-1-14(三类鞠躬方式展示)考核技能点编号：J-1-3

(1) 任务描述

请按照职业仪态礼仪标准模拟，请模仿下图，现场展示鞠躬礼仪。



图 1-3-2 仪态礼仪标准

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	空旷教室一间，照明、通风好	必备
设备	无	
资料	无	
评测专家	每个教室监考员、评委老师 4 名	必备

(3) 考核时量

5-10 分钟

(4) 评价标准

评价内容	处理流程	分值	备注
素质要求	按乘务员出乘标准穿戴整齐。	5'	
技能要求	一度鞠躬：上身倾斜角度约为 15 度左右，最一般的鞠躬角度。微微低头，身体上部向下弯约 15 度。	7'	
	二度鞠躬：上身倾斜角度约为 30 度左右，职场中的往来中普遍使用的鞠躬方式。身体上部向下弯约 30 度。	7'	
	三度鞠躬：上身倾斜角度约为 45 度左右，表示向对方深度敬礼和道歉，常用于中国传统的婚礼、追悼会等正式仪式，服务场合中很少使用。	5'	
	在规定时间内完成，超时扣 1 分。	1'	
小计		25'	

试题编号:T-1-15(鞠躬与接待客人礼仪标准)考核技能点编号:J-1-3

(1) 任务描述

请按照职业仪态礼仪标准，模拟某嘉宾来铁路局拜访，领导安排你去办公区门口迎候，并引导嘉宾到领导办公室的情景，展示优雅的迎候礼仪和引导礼仪。请工作人员扮演嘉宾，配合考生进行礼仪展示。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	礼仪实训室（根据情景布置现场）	必备

设备	椅子 1 把	必备
评测专家	每个考场监考员、评委老师 4 名，扮演旅客的工作人员 1 名	必备

(3) 考核时量

准备时间：5 分钟

考试时间：3-5 分钟

(4) 评价标准

评价内容	步骤	处理流程		分值	备注
素质要求	1	能尽快进入角色，按乘务员仪态礼仪标准进行沟通礼仪和引导礼仪展示，尽显大学生礼仪文化风采。 (请在规定时间内完成，超时扣 1 分)。		3'	
技能要求	2	表情 礼仪	面带微笑，表情自然。	3'	
		问候 礼仪	标准站姿，体态端庄、挺拔、稳重、自信。	3'	
	鞠躬礼，身体前倾 30 度行鞠躬礼；后脑勺、后背和腰在同一直线上；行礼时眼睛往下看，起身后面带微笑注视对方 2 秒再转移眼神。		3'		
	热情礼貌地问候嘉宾；同时简单地介绍自己；注意行礼与说话不能同时进行。		3'		
	3	引导 礼仪	引领时，走在嘉宾右前方，方位指示时，身体前倾 15 度。	2'	
			手势正确，手掌伸直，掌心向内向上；手指并拢拇指自然稍稍分开；手腕伸直，使手与小臂成一直线；肘关节自然弯曲，大小臂的弯曲以 140°左右为宜。	4'	
			目光随着手势走，在指引方向后；手臂不可马上放下，应保持手势顺利送出几步。	2'	
			与嘉宾有眼神交流，眼神友好亲切；有语言交流，语言清晰流畅。	2'	
小计				25'	

试题编号:T-1-16(鞠躬与问询服务礼仪标准)考核技能点编号:J-1-3

(1) 任务描述

请按照职业仪态礼仪标准,模拟高铁站工作人员回答旅客关于洗手间方位的问询的情景,展示优雅的沟通礼仪和引导礼仪。请工作人员扮演旅客,配合考生进行礼仪展示。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	礼仪实训室(根据情景布置现场)	必备
设备	洗手间指示牌	必备
评测专家	每个考场监考员、评委老师4名,扮演旅客的工作人员1名	必备

(3) 考核时量

准备时间:5分钟

考试时间:3-5分钟

(4) 评价标准

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注	
素质要求	1	能尽快进入角色,按乘务员仪态礼仪标准进行沟通礼仪和引导礼仪展示,尽显大学生礼仪文化风采。 (请在规定时间内完成,超时扣1分)。	3'		
技能要求	2	表情 礼仪	面带微笑,表情自然。	3'	
		问候 礼仪	标准站姿,体态端庄、挺拔、稳重、自信。	3'	
			鞠躬礼,身体前倾30度行鞠躬礼;后脑勺、后背和腰在同一直线上;行礼时眼睛往下看,起身后面带微笑注视对方2秒再转移眼神。	3'	
	3	引导 礼仪	热情礼貌地问候旅客:您好,请问有什么可以帮您吗?注意行礼与说话不能同时进行。	2'	
			方位指示时,身体前倾15度。	2'	
			手势正确,手掌伸直,掌心向内向上;手指并拢拇指自然稍稍分开;手腕伸直,使手与小臂成一直线;肘关节自然弯曲,大小臂的弯曲以140°左右为宜。	4'	
			目光随着手势走,在指引方向后;手臂不可马上放下,应保持手势顺利送出几步。	2'	
		方位描述清楚;与顾客有眼神交流,眼神友好亲切;有语言交流,语言清晰流畅。	3'		
小计			25'		

试题编号:T-1-17(鞠躬与晚点道歉礼仪标准)考核技能点编号:J-1-3

(1) 任务描述

请按照职业仪态礼仪标准，模拟VIP接待人员接到列车晚点通知后，向某个正在VIP室休息的旅客致歉，并说明列车晚点的原因的情景，展示得体的致歉礼仪和沟通礼仪。请工作人员扮演旅客，配合考生进行礼仪展示。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	礼仪实训室（根据情景布置现场）	必备
设备	椅子1把	必备
评测专家	每个考场监考员、评委老师4名，扮演旅客的工作人员1名	必备

(3) 考核时量

准备时间：5分钟

考试时间：3-5分钟

(4) 评价标准

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注	
素质要求	1	能尽快进入角色，按乘务员仪态礼仪标准进行致歉礼仪和沟通礼仪展示，尽显大学生礼仪文化风采。 （请在规定时间内完成，超时扣1分）。	3'		
技能要求	2	表情 礼仪	表情自然，得体，适合当时的场合。	3'	
		致歉 礼仪	标准站姿，体态端庄、挺拔、稳重、自信。	3'	
			鞠躬礼，身体前倾45度行鞠躬礼；后脑勺、后背和腰在同一直线上；行礼时眼睛往下看，起身后面带微笑注视对方2秒再转移眼神。	3'	
			安抚游客情绪得当，可采取适当的弥补措施。	2'	
	3	沟通 礼仪	称呼得当；语言得体；注意行礼与说话不能同时进行。	3'	
			原因说明清楚、流畅，准确。	3'	
			沟通有效，能让旅客平静接受列车晚点事实 与顾客有眼神交流，眼神友好亲切；有语言交流，语言清晰流畅。	2'	
小计			25'		

试题编号：T-1-18(握手与介绍礼仪标准)考核技能点编号：J-1-3

(1) 任务描述

请按照职业仪态礼仪标准，模拟车站内偶遇一个许久不见的老师，你与老师握手，并介绍你的同事与之相识的情景，展示乘务员优雅的握手礼仪和介绍礼仪。请2名工作人员分别扮演旅客和同事，配合考生进行礼仪展示。



图 1-3-3 握手礼仪标准

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	礼仪实训室（根据情景布置现场）	必备
设备	无特殊设备要求	
评测专家	每个考场监考员、评委老师4名，扮演旅客和同事的工作人员2名	必备

(3) 考核时量

准备时间：5分钟

考试时间：3-5分钟

(4) 评价标准

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注	
素质要求	1	能尽快进入角色，按乘务员仪态礼仪标准进行握手礼仪和介绍礼仪展示，尽显大学生礼仪文化风采。 （请在规定时间内完成，超时扣1分）。	3'		
技能要求	2	表情 礼仪	面带微笑，表情自然。	3'	
		握手 礼仪	握手的顺序恰当：主人、长辈、上司、女士主动伸出手，客人、晚辈、下属、男士再相迎握手。	2'	

			行握手礼的距离以一步为宜；上身稍向前倾；伸出右手，四指齐并，拇指张开，双方伸出的手一握即可；握手时间一般以 1~3 秒为宜；过紧地握手，或是只用手指漫不经心地接触对方的手都是不礼貌的；男士和女士握手时，轻握女士手指部位即可。（每项 1 分）	6'	
			握手时双目应注视对方，微笑致意并问好。	2'	
	3	介绍礼仪	介绍的顺序：把年轻的介绍给年长的；把职务低的介绍给职务高的。如果介绍对象双方的年龄、职务相当，异性就要先把男士介绍给女士；对于同性，可以根据实际情况灵活掌握。	2'	
			介绍的内容准确、恰当，没有歧义，不会造成尴尬。	4'	
			眼神友好亲切，语言清晰流畅。	3'	
小计			25'		

试题编号：T-1-19(迎候引导礼仪标准)考核技能点编号：J-1-3

(1) 任务描述

请按照职业仪态礼仪标准，模拟高铁站贵宾室服务员迎候旅客，并引导旅客进入贵宾室休息的情景，展示服务员优雅的迎候礼仪和引导礼仪。请工作人员扮演旅客，配合考生进行礼仪展示。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	礼仪实训室（根据情景布置现场）	必备
设备	椅子 1 把	必备
评测专家	每个考场监考员、评委老师 4 名，扮演旅客的工作人员 1 名	必备

(3) 考核时量

准备时间：5 分钟

考试时间：3-5 分钟

(4) 评价标准

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	能尽快进入角色，按乘务员仪态礼仪标准进行迎候礼仪和	3'	

		引导礼仪展示，尽显大学生礼仪文化风采。 (请在规定时间内完成，超时扣1分)。			
技能要求	2	表情 礼仪	面带微笑，表情自然。	3'	
		迎候 礼仪	标准站姿，体态端庄、挺拔、稳重、自信。	3'	
			鞠躬礼，身体前倾30度行鞠躬礼；后脑勺、后背和腰在同一直线上；行礼时眼睛往下看，起身后面带微笑注视对方2秒再转移眼神。	3'	
			热情礼貌问候旅客，注意行礼与说话不能同时进行。	2'	
	3	引导 礼仪	引领时，走在嘉宾右前方，带手势进行引导时，身体前倾15度。	3'	
			手掌伸直，掌心向内向上；手指并拢，拇指自然稍稍分开；手腕伸直，使手与小臂成一直线，肘关节自然弯曲，大小臂的弯曲以140°左右为宜。	3'	
			目光随着手势走；在指引方向后，手臂不可马上放下，应保持手势顺利送出几步。	2'	
			与顾客有眼神交流，眼神友好亲切；有语言交流，语言清晰流畅。	3'	
	小计				25'

试题编号：T-1-20(引导入座礼仪标准)考核技能点编号：J-1-3

(1) 任务描述

请按照职业仪态礼仪标准，模拟列车乘务人员引导旅客寻找位置并入座的情景，展示优雅的迎候礼仪和引导礼仪。请工作人员扮演旅客，配合考生进行礼仪展示。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	礼仪实训室（根据情景布置现场）	必备
设备	椅子1把	必备
评测专家	每个考场监考员、评委老师4名，扮演旅客的工作人员1名	必备

(3) 考核时量

准备时间：5分钟

考试时间：3-5 分钟

(4) 评价标准

评价内容	步骤	处理流程		分值	备注
素质要求	1	能尽快进入角色，按乘务员仪态礼仪标准进行迎候礼仪和引导礼仪展示，尽显大学生礼仪文化风采。 (请在规定时间内完成，超时扣 1 分)。		3'	
技能要求	2	表情 礼仪	面带微笑，表情自然。	3'	
		迎候 礼仪	标准站姿，体态端庄、挺拔、稳重、自信。	3'	
			鞠躬礼，身体前倾 30 度行鞠躬礼，后脑勺、后背和腰在同一直线上；行礼时眼睛往下看，起身后面带微笑注视对方 2 秒再转移眼神。	3'	
			热情礼貌地问候旅客，注意行礼与说话不能同时进行。	2'	
	3	引导 礼仪	引领入座时，走在旅客右前方，带手势进行引导时，身体前倾 15 度。	3'	
			手势正确，手掌伸直；掌心向内向上，手指并拢，拇指自然稍稍分开；手腕伸直，使手与小臂成一直线，肘关节自然弯曲，大小臂的弯曲以 140° 左右为宜。	3'	
			目光随着手势走；在指引方向后，手臂不可马上放下，应保持手势顺利送出几步。	2'	
			与顾客有眼神交流，眼神友好亲切；有语言交流，语言清晰流畅。	3'	
小计				25'	

模块二 列车员

试题编号：T-2-1（成人无票乘车处理）考核技能点：J-2-1

（1）任务描述：

202×年×月×日，K×次列车（北京-石家庄，新空）在到达石家庄站前验票时，在硬座车厢发现一名无票旅客声称去石家庄站，应如何处理？（北京-石家庄 283km）

径路：北京-徐水-保定-石家庄。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少 30 位置，照明、通风好	必备
设备	每人计算器 1 个，草稿纸若干	必备
资料	每人持有《旅客票价表》、《铁路运价里程表》各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备

（3）考核时量

10-15 分钟

（4）评价标准（20 分）

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按列车员出乘标准穿戴整齐。	4'	
技能要求	2	处理依据：无票处理，应补自乘车站（不能判 别应自始发站）至下车站的票价，加收已乘区 间应补票价的 50%票款。	4'	
	3	北京-石家庄：283km	3'	查询里程表
	4	北京-石家庄：新空调硬座快速票价：43.50 元	3'	查询票价表
	5	加收票款：43.50×50%=22 元	3'	
	6	合计：43.50+22=65.50 元	3'	

试题编号：T-2-2（超龄儿童无票处理）考核技能点：J-2-1

（1）任务描述：

202×年×月×日，K×次列车（北京-南昌，新空）在北京开车时，发现一旅客携带 13 岁儿童一名，持有北京西至南昌硬座全票一张，列车该如何处理？（北京-南昌 1449km）

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少 30 位置，照明、通风好	必备
设备	每人计算器 1 个，草稿纸若干	必备
资料	每人持有《旅客票价表》、《铁路运价里程表》各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备

(3) 考核时量

10-15 分钟

(4) 评价标准 (20 分)

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按列车员出乘标准穿戴整齐。	4'	
技能要求	2	处理依据：13 岁儿童无票乘车，属于减价不符，应补半价票儿童。	4'	
	3	北京-南昌：1449km	3'	查询里程表
	4	北京-南昌： 新空调硬座快速票价：173.50 元	3'	查询票价表
	5	北京-南昌：新空调硬座快速票半价： $173.50 \times 50\% = 86.75 = 87$ 元	3'	
	6	合计：补半价儿童票 87 元	3'	

试题编号：T-2-3（越站乘车主动补票处理）考核技能点：J-2-1

(1) 任务描述：

202×年×月×日，K×次列车（石家庄-杭州，新空）到达聊城站前，一旅客持当日当次衡水-合肥硬座票，要求越站至杭州站，列车有能力办理，应如何处理？（合肥-杭州 445km）

径路：石家庄-衡水-聊城-阜阳-合肥-杭州。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少 30 位置，照明、通风好	必备
设备	每人计算器 1 个，草稿纸若干	必备
资料	每人持有《旅客票价表》、《铁路运价里程表》各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备

(3) 考核时量

10-15 分钟

(4) 评价标准 (20 分)

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按列车员出乘标准穿戴整齐。	4'	
技能要求	2	处理依据：越站乘车主动补票，补全票价。	4'	
	3	合肥-杭州：445km	4'	查询里程表
	4	合肥-杭州：新空调硬座快速票价：64.50 元	5'	查询票价表
	5	补票价 64.5 元	3'	

试题编号：T-2-4（越站乘车被查处理）考核技能点：J-2-1

(1) 任务描述：

202×年×月×日，K×次列车（石家庄-杭州，新空）到达杭州站前验票，发现一旅客持当日当次衡水-合肥硬座票，列车该如何处理？（合肥-杭州 445km）

径路：石家庄-衡水-聊城-阜阳-合肥-杭州。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少 30 位置，照明、通风好	必备
设备	每人计算器 1 个，草稿纸若干	必备
资料	每人持有《旅客票价表》、《铁路运价里程表》各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备

(3) 考核时量

10-15 分钟

(4) 评价标准 (20 分)

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按列车员出乘标准穿戴整齐。	4'	
技能要求	2	处理依据：越站乘车被查，补全票价（合肥-杭州），加收应补票价的 50%票款。	4'	
	3	合肥-杭州：445km	3'	查询里程表
	4	合肥-杭州：新空调硬座快速票价：64.50 元	3'	查询票价表
	5	加收票款：64.50×50%=32.25 =32.50 元	3'	

	6	合计：64.50+32.50=97.00 元	3'	
--	---	------------------------	----	--

试题编号：T-2-5（误购误售处理）考核技能点：J-2-1

（1）任务描述：

202×年×月×日，K×次列车（太原-上海，新空）到达德州站前，查票发现1名旅客持当日石家庄北经德州至沧州 K××次列车新空调硬座快速全票一张，旅客声称误购车票了，实际到站为常州，要求乘该车去实际到站，列车应如何处理？（石家庄-常州 1101km，石家庄-沧州 293km）

径路：太原-石家庄-德州-固镇-光明-常州-上海。

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少 30 位置，照明、通风好	必备
设备	每人计算器 1 个，草稿纸若干	必备
资料	每人持有《旅客票价表》、《铁路运价里程表》各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备

（3）考核时量

10-15 分钟

（4）评价标准（20 分）

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按列车员出乘标准穿戴整齐。	4'	
技能要求	2	处理依据：由于误购误售车票，应补收或退还正当到站票价与已收票价的差额。	3'	
	3	石家庄-常州：1101km 石家庄-沧州：293km	4'	查询里程表
	4	石家庄-常州： 新空调硬座快速票价：141.50 元	3'	查询票价表
	5	石家庄-沧州： 已收新空调硬座快速票价：43.50 元	3'	查询票价表
	6	补收票价差：141.50-43.50=98.00 元	3'	

试题编号：T-2-6（儿童票减价不符处理）考核技能点：J-2-1

(1) 任务描述：

202×年×月×日，K×次列车（长沙-广州，新空）在长沙站开车后，发现一旅客携带 13 岁儿童一名，持有长沙至广州硬座全票一张，列车该如何处理？（长沙-广州 707km）

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少 30 位置，照明、通风好	必备
设备	每人计算器 1 个，草稿纸若干	必备
资料	每人持有《旅客票价表》、《铁路运价里程表》各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备

(3) 考核时量

10-15 分钟

(4) 评价标准（20 分）

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按列车员出乘标准穿戴整齐。	4'	
技能要求	2	处理依据：儿童乘车减价不符，应补半价儿童票票价。	4'	
	3	长沙-广州：707km	3'	查询里程表
	4	长沙-广州：新空调硬座快速票价：98.00 元	3'	查询票价表
	5	长沙-广州：新空调硬座快速半价儿童票： $98 \times 50\% = 49$ 元	3'	
	6	补半价儿童票票价 49 元	3'	

试题编号：T-2-7（学生票减价不符处理）考核技能点：J-2-1

(1) 任务描述：

202×年×月×日，K×次列车（永州-长沙）到达长沙站前验票，发现 1 名旅客持当日当次祁阳-长沙硬座学生票，不能出示学生证，列车应如何处理？（祁阳-长沙 284km）

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少 30 位置，照明、通风好	必备

设备	每人计算器 1 个，草稿纸若干	必备
资料	每人持有《旅客票价表》、《铁路运价里程表》各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备

(3) 考核时量

10-15 分钟

(4) 评价标准 (20 分)

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按列车员出乘标准穿戴整齐。	4'	
技能要求	2	处理依据：减价不符，应补全半价票价差额，加收已乘区间应补票价 50% 票款。	3'	
	3	祁阳-长沙：284km	3'	查询里程表
	4	祁阳-长沙：新空调硬座快速票价：43.50 元	3'	查询票价表
	5	祁阳-长沙：新空调硬座快速票半价： $43.50 \times 50\% = 21.75$ $= 22$ 元	3'	
	6	祁阳-长沙：补收新空调硬座快速全半价差： $43.50 - 22 = 21.50$ 元	1'	
	7	加收票款： $21.50 \times 50\% = 10.75$ $= 11$ 元	2'	
	8	合计： $21.50 + 11 = 32.50$ 元	1'	

试题编号：T-2-8（伤残军人减价不符处理）考核技能点：J-2-1

(1) 任务描述：

202×年×月×日，K×次列车（北京-徐州，新空）到达徐州站前验票，发现 1 名旅客持当日当次北京-徐州残疾军人半价硬座票，不能出示减价凭证，列车应如何处理？（北京-徐州 814km）

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少 30 位置，照明、通风好	必备
设备	每人计算器 1 个，草稿纸若干	必备
资料	每人持有《旅客票价表》、《铁路运价里程表》各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备

(3) 考核时量

10-15 分钟

(4) 评价标准 (20 分)

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按列车员出乘标准穿戴整齐。	4'	
技能要求	2	处理依据：减价不符，应补全半价票价差额，加收已乘区间应补票价 50%票款。	3'	
	3	北京-徐州：814km	3'	查询里程表
	4	北京-徐州：新空调硬座快速票价：105 元	3'	查询票价表
	5	北京-徐州：应补新空调硬座快速票半价： $105 \times 50\% = 52.50$ 元	3'	
	6	加收票款： $52.50 \times 50\% = 26.25$ $= 26.50$ 元	2'	
	7	合计： $52.50 + 26.50 = 79$ 元	2'	

试题编号：T-2-9（硬座变硬卧变更处理）考核技能点：J-2-1

(1) 任务描述：

202×年×月×日，K×次列车（北京西-郑州，新空）在北京西站开车后，1名旅客持当日当次北京西至郑州的硬座票，票号A×，票价105.00元，要求改成硬卧到站（×车×号下铺有空位），列车应如何处理？（北京西-郑州804km）

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少 30 位置，照明、通风好	必备
设备	每人计算器 1 个，草稿纸若干	必备
资料	每人持有《旅客票价表》、《铁路运价里程表》各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备

(3) 考核时量

10-15 分钟

(4) 评价标准 (20 分)

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按列车员出乘标准穿戴整齐。	4'	

技能要求	2	处理依据：旅客主动要求变更席别，当变更后的票价高于原票价时，核收票价差；当变更后票价低于原票价时，票价差部分不予退还。	4'	
	3	北京西-郑州：804km	3'	查询里程表
	4	北京西-郑州： 新空调硬座快速票价：105 元 新空调硬卧（下）票价：196 元	4'	查询票价表
	5	北京西-郑州：硬座、硬卧（下）票价差： 196-105=91.00 元	3'	
	6	应补收票价差 91 元	2'	

试题编号：T-2-10（硬座变软座变更处理）考核技能点：J-2-1

（1）任务描述：

202×年×月×日，K×次列车（南昌-北京，新空）在到达北京站前，列车员在软座车厢发现1名旅客持当日当次定州至北京的硬座票，票号G×，列车应如何处理？（定州-北京212km）

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少30位置，照明、通风好	必备
设备	每人计算器1个，草稿纸若干	必备
资料	每人持有《旅客票价表》、《铁路运价里程表》各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师4名	必备

（3）考核时量

10-15 分钟

（4）评价标准（20分）

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按列车员出乘标准穿戴整齐。	4'	
技能要求	2	处理依据：列车发现旅客私自变更席别，当变更后的票价高于原票价时，核收票价差；当变更后票价低于原票价时，票价差部分不予退还；加收已乘区间应补票价50%票款。	4'	
	3	定州-北京：212km	3'	查询里程表
	4	定州-北京：	3'	查询票价表

		新空调软座快速票价：49.50 元 新空调硬座快速票价：32.50 元		
	5	北京-徐州：软座、硬座票价差： 49.50-32.50=17.00 元	2'	
	6	加收票款：17.00×50%=8.50 元	2'	
	7	合计：17.00+8.50=25.50 元	2'	

试题编号：T-2-11(普快变快速等级列车补签处理)考核技能点：J-2-1

(1) 任务描述：

202×年×月×日，K×次列车（郑州-保定，新空，郑州 13:33 分发车）郑州站开车前，一旅客持当日×次列车（郑州-保定，空调普快，郑州 15:33 分发车）郑州至保定硬座票，要求改乘此车至到站，列车同意，应如何处理？（郑州-保定 543km）

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少 30 位置，照明、通风好	必备
设备	每人计算器 1 个，草稿纸若干	必备
资料	每人持有《旅客票价表》、《铁路运价里程表》各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备

(3) 考核时量

10-15 分钟

(4) 评价标准（20 分）

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按列车员出乘标准穿戴整齐	4'	
技能要求	2	处理依据：旅客在票面规定日期乘坐与票面等级不同的列车时，原票价高于新票价的，不予退还，原票价低于新票价的应补差价。	4'	
	3	郑州-保定：543km	3'	查询里程表
	4	郑州-保定： 新空调硬座特快票价：75.00 元 新空调硬座快速票价：66.00 元	4'	查询票价表
	5	郑州-保定：新空快速、普快硬座票价差：	3'	

		75.00-66.00=9.00 元		
	6	补收票价差 9 元	2'	

试题编号：T-2-12（持挂失补车票乘车处理）考核技能点：J-2-1

(1) 任务描述：

201×年×月×日，D×次（徐州-上海，上海客运段值乘）列车徐州站开车后，旅客秦×持本次列车×车厢×号二等座挂失补车票 1 张（身份证号：×（18 位）、票号：T×），票面区间徐州-上海，要求列车编制客运记录到站退票，应如何办理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少 30 位置，照明、通风好	必备
设备	草稿纸若干	必备
资料	客运记录各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备

(3) 考核时量

10-15 分钟

(4) 评价标准（20 分）

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按列车员出乘标准穿戴整齐。	4'	
技能要求	2	旅客持挂失补车票乘车时，应向列车工作人员声明。到站前，列车长确认该席位使用正常的，开具客运记录交旅客作为到站退票的凭证。	4'	
	3	列车长应告知旅客到站前来找其编制客运记录，列车运行过程中该席位使用正常时方可编制客运记录交旅客至到站退还挂失补车票票价。	2'	
	4	填写客运记录（如下）	10'	

中国铁路上海局集团有限公司 (1') 客统 - 1

客运记录

(1') 第 0101 号

记录事由：挂失补到站退款 (1')

<p>上海站： (1')</p> <p>201×年×月×日，旅客秦×持当日次徐州-上海×车厢×二等座挂失补车票乘车 (1') (身份证号：× (18 位)，票号：T×)。 (1') 经列车核对旅客票、证、人信息相符， 该席位使用正常，可办理退票。 (1') 现移交贵站，请按章办理。 (1')</p> <hr/> <p>注：1.站、车需要编制记录时均适用。 2.本记录不能作为乘车凭证。</p> <p style="text-align: right;">(1') 站 编制人员：D×次列车长 (印) 段</p> <p style="text-align: right;">站 签收人员： (印) 段</p> <p style="text-align: right;">(1') 201×年×月×日编制</p>
--

试题编号：T-2-13（动车组一等座票价计算）考核技能点：J-2-1

(1) 任务描述：

202×年×月×日，D×次列车（广州南-长沙南，新空），在衡阳东站发车不到 20 分钟，1 名旅客持衡阳站站票，要求乘坐一等座至长沙南，列车有能力办理，应如何处理？（衡阳东-长沙南 186km）

径路：广州南-衡阳东-长沙南。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少 30 位置，照明、通风好	必备
设备	每人计算器 1 个，草稿纸若干	必备
资料	每人持有《铁路运价里程表》一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备

(3) 考核时量

10-15 分钟

(4) 评价标准（20 分）

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按列车员出乘标准穿戴整齐。	4'	

技能要求	2	处理依据：持站台票开车 20min 内声明，应补全乘车站至下车站的车票价。	4'	
	3	衡阳东-长沙南：186km	4'	查询里程表
	4	衡阳东-长沙南：动车组一等座票价： $0.3366 \times (1+10\%) \times 186 = 69.00$ 元	4'	
	5	补收票款 69 元	4'	

试题编号：T-2-14（动车组二等座票价计算）考核技能点：J-2-1

(1) 任务描述：

202×年×月×日，D×次列车（太原-北京，新空）太原站发车不到 20 分钟，1 名旅客持太原站站票，要求乘坐二等座至北京，列车有能力办理，应如何处理？（太原-北京 514km）

径路：太原-石家庄-北京

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少 30 位置，照明、通风好	必备
设备	每人计算器 1 个，草稿纸若干	必备
资料	每人持有《铁路运价里程表》一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备

(3) 考核时量

10-15 分钟

(4) 评价标准（20 分）

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按列车员出乘标准穿戴整齐。	4'	
技能要求	2	处理依据：持站台票开车 20min 内声明，应补全乘车站至下车站的车票价。	4'	
	3	太原-北京：514km	4'	查询里程表
	4	太原-北京：动车组二等座票价： $0.2805 \times (1+10\%) \times 514 = 158.50$ 元	4'	
	5	补收票款 158.5 元	4'	

试题编号：T-2-15（携带品超重处理）考核技能点：J-2-2

(1) 任务描述：

201×年×月×日，×次（上海-昆明，上海客运段值乘）列车松江站开车后验票，发现1名旅客持当日当次上海-株洲硬座票，携带提包1个；10千克纸箱1个；内装书籍资料20千克，应如何处理？（上海-株洲1155km）

径路：上海-松江-义乌-株洲-怀化-昆明。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少30位置，照明、通风好	必备
设备	每人计算器1个、草稿纸若干	必备
资料	每人持有《行李包裹表》、《铁路运价里程表》、客运杂费收据各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师4名	必备

(3) 考核时量

15-20分钟

(4) 评价标准（20分）

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按列车员出乘标准穿戴整齐。	4'	
技能要求	2	处理依据：成人旅客可以免费携带20kg，超重部分补收四类包裹运费。	1'	
	3	上海-株洲：1155km	1'	查询里程表
	4	上海-株洲：四类包裹运费：1.959元	1'	查询包裹表
	5	携带品超重：30-20=10kg	1'	
	6	收运费：1.959×10=19.590(2')≈19.6 =20元	1'	
	7	填写客运杂费单据（如下）	11'	

中国铁路上海局集团有限公司 (1')

客运运价杂费收据



201x年x月x日 (1') (报告用)

原 票 据	种别	日期	月 日 时到达、通知变更			
		号码			月 日 时交付	
		发站	核收保管费 日			
		到站				
核收区间			核收费用		款 额	
			种别	件数		重量
自 上海 (0.5') 站			超重 (1')	1 (1')	10kg (1')	20 元 (1')
至 株洲 (0.5') 站						
经由 ()						
座别 硬座 (0.5') 人数 壹 (0.5')						
			合 计		20 元 (1')	
记 事	携带品共 30kg, 超重 10kg。 (1')					
x次列车长 (1') 站经办人 印						

试题编号：T-2-16（携带品超限处理）考核技能点：J-2-2

(1) 任务描述：

201×年×月×日，×次（北京-哈尔滨，北京客运段值乘）列车燕郊站开车后验票，发现1名旅客持当日当次北京-长春硬座票，携带竹制菜篮1个，长100厘米，宽50厘米，高70厘米，重15千克。应如何处理？（北京-长春1170km）

径路：北京-沈阳北-长春-哈尔滨。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少30位置，照明、通风好	必备
设备	每人计算器1个、草稿纸若干	必备
资料	每人持有《行李包裹表》、《铁路运价里程表》、客运杂费收据各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师4名	必备

(3) 考核时量

15-20分钟

(4) 评价标准（20分）

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按列车员出乘标准穿戴整齐。	4'	
技能要求	2	处理依据：携带品超大不可分割，按整件物品补收四类包裹运费。	1'	
	3	北京-长春：1170km	1'	查询里程表
	4	北京-长春：四类包裹运费：1.959元	1'	查询包裹表
	5	整件物品核收：15kg	1'	
	6	收运费：1.959×15=29.381≈29元	1'	
	7	填写客运杂费单据（如下）	11'	

客运运价杂费收据



201x年x月x日 (1') (报告用)

原 票 据	种别	日期	月 日 时到达、通知变更			
		号码	月 日 时交付			
		发站	核收保管费			
		到站	日			
核收区间			核收费用		款 额	
			种别	件数		重量
自.....北京 (0.5')站			超限	1 (1')	15kg	29 元
至.....长春 (0.5')站			物		(1')	(1')
经由 ()			(1')			
座别 硬座 (0.5') 人数 壹						
(0.5')						
			合 计		29 元	
					(1')	
记 事	竹制菜篮1个,长100厘米,宽50厘米,高70厘米, 共220厘米,超限,重15千克。(1')					
x次列车长 (1') 站经办人.....印						

试题编号：T-2-17（携带危险品处理）考核技能点：J-2-2

(1) 任务描述：

201×年×月×日，×次（兰州-西安，兰州客运段值乘）空调列车到达西安站前发现，发现1名旅客持当日当次兰州-西安硬座车票，携带提包1个，14千克，内装鞭炮2千克。应如何处理？（兰州-西安 676km）

径路：兰州-宝鸡-咸阳-西安。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少 30 位置，照明、通风好	必备
设备	每人计算器 1 个、草稿纸若干	必备
资料	每人持有《行李包裹表》、《铁路运价里程表》、 客运杂费收据各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备

(3) 考核时量

15-20 分钟

(4) 评价标准（20 分）

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按列车员出乘标准穿戴整齐。	4'	
技能要求	2	处理依据：携带危险品按整件物品，补收双倍四类包裹运费，并移交前方到站。	1'	
	3	兰州-西安：676km	1'	查询里程表
	4	兰州-西安：四类包裹运费：1.180 元	1'	查询包裹表
	5	整件物品核收：14kg，双倍核收四类包裹运费	1'	
	6	收运费：1.180×14×2=33.04≈33.00 元	1'	
	7	填写客运杂费单据（如下）	11'	

客运运价杂费收据



201x年x月x日 (1') (报告用)

原 票 据	种别	日期	月 日 时到达、通知变更			
		号码				月 日 时交付
		发站	核收保管费 日			
		到站				
核 收 区 间			核 收 费 用		款 额	
			种别	件数		重量
自 兰州 (0.5') 站			鞭	1 (1')	14kg	33 元
至 西安 (0.5') 站			炮 ,		(1')	(1')
经由 ()			危 险			
座别 硬座 (0.5') 人数 壹			品			
(0.5')			(双			
			倍)			
			(1')			
			合 计			33 元
						(1')
记 事	携带提包 1 个, 14 千克, 内装鞭炮 2 千克。(1')					

试题编号：T-2-18（旅客烫伤应急处理）考核技能点：J-2-2

(1) 任务描述：

201×年×月×日，×次（石家庄-广州）到达株洲站前，5号车厢3C号座位旅客周×（女，26岁），持石家庄-广州新型空调车车票，票号：G×，身份证×（18位），盛开水时，不小心将自己烫伤。需交前方站下车治疗。应如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少30位置，照明、通风好	必备
设备	草稿纸若干	必备
资料	客运记录各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师4名	必备

(3) 考核时量

15-20分钟

(4) 评价标准（20分）

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按列车员出乘标准穿戴整齐	4'	
技能要求	2	收集证据材料，编制客运记录，交株洲站处理	2'	
	3	收集证人证言时，应当记录证人姓名、性别、年龄、地址、联系方式、身份证号码等内容，证言、证据应当准确、事实，并能够证明事故发生的过程和原因。	2'	
	4	拍发电报告知有关本部门。	2'	
	5	填写客运记录（如下）	10'	

中国铁路广州局集团有限公司(1') 客统-1

客 运 记 录

第 0101 号(1')

记录事由：移交烫伤乘客(1')

株洲站：(1')

201×年×月×日，我车到达株洲站前，5号车厢3C号座位旅客周×，女，26岁，持石家庄-广州新型空调车车票，票号：G×，身份证×（18位），该旅客盛开水时，不小心将自己左手臂烫伤红肿起泡。我车已做简单处理，(3')现编制此记录移交你站请按章处理。

(1')

附：旅客旁证材料两份。

注：1.站、车需要编制记录时均适用。

2.本记录不能作为乘车凭证。

(1') 广州客运 站编制人 ×次列车长 （印）

段

站签收人员 （印）

段

(1')201×年 × 月 ×日编制

试题编号：T-2-19（旅客突发疾病处理）考核技能点：J-2-2

(1) 任务描述：

201×年×月×日，×次（上海-金华西）列车到达杭州东站前，一女性旅客，30岁左右，突发急病休克，积极广播找医生组织抢救。列车长会同乘警清点其携带品，将旅客和携带品移交杭州东站处理。该旅客是上海××工厂工人赵×，30岁，其随身携带包裹内有本人身份证、工作证、上海-金华西 Z098816号硬座客票，左手无名指佩戴戒指一枚，随身携带包一个。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少30位置，照明、通风好	必备
设备	草稿纸若干	必备
资料	客运记录各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师4名	必备

(3) 考核时量

15-20分钟

(4) 评价标准（20分）

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按列车员出乘标准穿戴整齐。	4'	
技能要求	2	组织抢救，旅客在列车上突发休克，列车长接到报告后，会同红十字救护员赶赴现场组织抢救，必要时可采取一切可能的措施组织抢救（广播寻医、发动旅客提供药品等）。	2'	
	3	收集资料。在及时抢救病人的同时，要尽快了解旅客姓名、单位、住址、同行人员、联系人等情况。病人没有陪同人员或已经昏迷不醒，列车长会同公安人员查看现场，收集旁证，查看车票、携带品。	2'	
	4	办理交接，根据病情需下车治疗时，编写客运记录，将旅客连同其车票、财务一并交县、市所在地车站或较大车站。	2'	
	5	填写客运记录（如下）	10'	

中国铁路上海局集团有限公司(1') 客统-1

客 运 记 录

第 0101 号(1')

记录事由：移交急病乘客(1')
<p>杭州东站：(1')</p> <p>201×年×月×日，我车到达杭州东站前，一名女性旅客赵×（上海××工厂工人，30岁，其随身携带包裹内有本人身份证、工作证，左手无名指佩戴戒指一枚，随身携带包一个），该旅客突发急病休克。我车已积极广播找医生抢救，但是仍然需要下车及时治疗。(3')，现编记录交贵站院抢救，请按章处理。(1')</p> <p>附：上海至金华西车票一张，票号 Z098816</p>
<p>注：1.站、车需要编制记录时均适用。</p> <p>2.本记录不能作为乘车凭证。</p> <p style="text-align: right;">(1') 上海客运 站编制人 ×次列车长（印） 段</p>

站签收人员 (印) 段 (1')201×年 × 月 ×日编制

试题编号：T-2-20（旅客夹伤应急处理）考核技能点：J-2-2

(1) 任务描述：

201×年×月×日，×次（南京-上海）到达苏州站前，6号车厢1A号座位旅客谢×，女，18岁，持南京-上海硬座车票，票号：G×，身份证×（18位），上厕所时，不小心将另一旅客齐×左手大拇指夹破流血不止，列车已做初步包扎，旅客要求下车治疗。应如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少30位置，照明、通风好	必备
设备	草稿纸若干	必备
资料	客运记录各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师4名	必备

(3) 考核时量

15-20分钟

(4) 评价标准（20分）

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按列车员出乘标准穿戴整齐。	4'	
技能要求	2	列车长接到工作人员报告，会同乘警赶赴现场，检查旅客伤害程度。	2'	
	3	组织包扎处理。旅客在列车上发生手指被夹破时，列车长接到报告后，会同红十字救护员赶赴现场组织包扎。	2'	
	4	收集证人证言，收集时应当记录证人姓名、性别、年龄、地址、联系方式、身份证号码等内容，证言、证据应当准确、事实，并能够证明事故发生的过程和原因。	2'	
	5	填写客运记录（如下）	10'	

客运记录

第 0101 号(1')

记录事由：移交夹伤旅客(1')
苏州站：(1')
201×年×月×日，我车到达苏州站前，6号车厢1A号座位旅客谢×，女，18岁，持南京-上海硬座车票，票号：G×，身份证×（18位），该旅客上厕所关门时不慎将旅客齐×，身份证号×（18位）的左手大拇指夹破流血不止，列车进行了简单包扎处理，该旅客要求下车治疗(3')。现移交你站，请按章处理。(1')
附：旅客旁证材料两份。
注：1.站、车需要编制记录时均适用。 2.本记录不能作为乘车凭证。
(1') 上海客运 站编制人 ×次列车长 (印) 段 站签收人员 (印) 段 (1')201×年 × 月 ×日编制

试题编号:T-2-21(列车精神病患者攻击他人处理)考核技能点:J-2-2

(1) 任务描述:

201×年×月×日，北京客运段值乘的北京西经霸州、衡水开往深圳的×次列车霸州站开出后。发现一名旅客自称谢×，男，约40岁，持有霸州至衡水A000012号硬座空调特快票。该旅客突然精神异常，攻击周围旅客，列车工作人员赶到发现其无同行人员。列车长编制客运记录。将其移交衡水站转送。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
----	--------	----

场地	笔试教室一间、至少 30 位置，照明、通风好	必备
设备	草稿纸若干	必备
资料	客运记录各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备

(3) 考核时量

15-20 分钟

(4) 评价标准 (20 分)

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按列车员出乘标准穿戴整齐。	4'	
技能要求	2	列车长接到工作人员报告，会同乘警赶赴现场，并将其制服。	2'	
	3	列车长指派看护人员，乘警应予以协助，防止发生意外。	1'	
	4	动员患者座位周围的军、警等旅客协助看护	1	
	5	编制客运记录向车站移交时，注明患者车票票号及发到站；能辨明其身份时，也应在记录上注明。	2	
	6	填写客运记录（如下）	10'	

中国铁路北京局集团有限公司(1') 客统-1

客 运 记 录

第 0101 号(1')

记录事由：移交精神病患者(1')
衡水站：(1')
201×年×月×日，北京西经开往深圳的×次列车霸州站开出后。旅客谢×，男，约 40 岁，持有霸州至衡水 A000012 号硬座空调特快票。该旅客突然精神异常，攻击周围旅客，列车工作人员及时赶到，将其制服，经询问，该旅客无同行人员(3')。现移交你站，请按章处理。(1')
注：1.站、车需要编制记录时均适用。

2.本记录不能作为乘车凭证。

(1') 北京客运 站编制人 ×次列车长 (印)

段

站签收人员 (印)

段

(1')201×年 × 月 ×日编制

试题编号：T-2-22（列车精神病患者无票处理）考核技能点：J-2-2

(1) 任务描述：

201×年×月×日，西安客运段值乘的西安经郑州、石家庄、衡水、天津开往秦皇岛的的×次列车华山站开出后。发现一名无人护送的精神病患者乘客，该旅客自称刘×，女，约30岁，经询问发现其没有车票。列车长编制客运记录。将其移交洛阳站转送。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少30位置，照明、通风好	必备
设备	草稿纸若干	必备
资料	客运记录各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师4名	必备

(3) 考核时量

15-20 分钟

(4) 评价标准（20分）

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按列车员出乘标准穿戴整齐。	4'	
技能要求	2	列车长接到工作人员报告，会同乘警赶赴现场，并将其制服。	2'	
	3	列车长指派看护人员，乘警应予以协助，防止发生意外。	1'	
	4	动员患者座位周围的军、警等旅客协助看护	1	
	5	编制客运记录向车站移交时，注明患者车票票号及发到站；能辨明其身份时，也应在记录上注明。	2	

设备	草稿纸若干	必备
资料	客运记录各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备

(3) 考核时量

15-20 分钟

(4) 评价标准 (20 分)

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按列车员出乘标准穿戴整齐。	4'	
技能要求	2	列车长接到工作人员报告，赶赴现场。	2'	
	3	旅客不听劝解，且已经影响到列车正常秩序，列车长报告乘警。乘警赶赴现场处理，旅客仍不听劝解，乘警将其移交给前方站派出所处理。	2'	
	4	收集证人证言，收集时应当记录证人姓名、性别、年龄、地址、联系方式、身份证号码等内容，证言、证据应当准确、事实，并能够证明事故发生的过程和原因。	2	
	5	填写客运记录（如下）	10'	

中国铁路北京集团有限公司(1') 客统-1

客 运 记 录

第 0101 号(1')

记录事由：移交霸座旅客(1')
沈阳北站：(1')
201×年×月×日，北京开往长春的×次列车秦皇岛站开出后。旅客熊×，身份证号×，洗脸归来发现旅客张×，身份证号×霸占其座位不肯离开，报告列车员，列车长赶赴现场进行劝解，经多次劝解，旅客张×仍是不听劝解，且已经影响到列车正常秩序，故通知乘警现场处理(3')，现移交你站，请按章处理。(1')
注：1.站、车需要编制记录时均适用。

2.本记录不能作为乘车凭证。

(1')北京客运站编制人 ×次列车长 (印)

段

站签收人员 (印)

段

(1')201×年 × 月 ×日编制

试题编号：T-2-24（列车旅客斗殴处理）考核技能点：J-2-2

（1）任务描述：

201×年×月×日，哈尔滨客运段值乘的成都开往佳木斯的××次车，沈阳北站到站前，4 车厢 05A 号座位的旅客张×与邻座 05B 座位的赵×因座位问题发生口角，赵×不服发生相互打斗，列车长接到通知，会同乘警赶赴现场进行调解。(1') 双方不听劝解，且影响到列车正常秩序，应如何处理？

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少 30 位置，照明、通风好	必备
设备	草稿纸若干	必备
资料	客运记录每人各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备

（3）考核时量

15-20 分钟

（4）评价标准（20 分）

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按列车员出乘标准穿戴整齐。	4'	
技能要求	2	列车长接到工作人员报告，告知乘警。	2'	
	3	列车长会同乘警赶往现场。列车长和乘警将斗殴两人分开分别进行调解，若两人不听劝解且已经影响列车正常秩序，将两人移交前方站处理。	2'	
	4	收集证人证言，收集时应当记录证人姓名、性	2'	

		别、年龄、地址、联系方式、身份证号码等内容，证言、证据应当准确、事实，并能够证明事故发生的过程和原因。		
	5	填写客运记录（如下）	10'	

中国铁路哈尔滨集团有限公司(1') 客统-1

客 运 记 录

第 0101 号(1')

记录事由：移交斗殴旅客(1')
<p>沈阳北站：(1')</p> <p>201×年×月×日，成都开往佳木斯的××次车，沈阳北站到站前，4 车厢 05A 号座位的旅客张×与邻座 05B 座位的赵×因座位问题发生口角，赵×不服发生相互打斗，)。列车长会同乘警赶赴现场进行调解。双方不听劝解，且影响到列车正常秩序。(3')现移交你站，请按章处理。(1')</p> <p>附：旅客旁证材料两份。</p>
<p>注：1.站、车需要编制记录时均适用。</p> <p>2.本记录不能作为乘车凭证。</p> <p>(1') 哈尔滨客运站编 制 人 ×次列车长 (印)</p> <p>段</p> <p>站签收人员 (印)</p> <p>段</p> <p>(1')201×年 × 月 ×日编制</p>

试题编号：T-2-25（列车旅客酗酒处理）考核技能点：J-2-2

(1) 任务描述：

201×年×月×日，牡丹江通往温州的××次车，行驶到沈阳至锦州区间时，乘警接到旅客

报警，说有一名男性醉酒旅客谢×在3号车厢内骚扰、谩骂。接警后，乘警立即赶往现场，到达现场后，一名乘警安抚旅客情绪，另一名乘警前往车厢连接处找到了醉酒旅客。当时该名醉酒旅客情绪十分激动，并否认自己的酒后行为，严重影响了列车秩序，决定将其交给沧洲站。应如何处理？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少30位置，照明、通风好	必备
设备	草稿纸若干	必备
资料	客运记录各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师4名	必备

(3) 考核时量

15-20 分钟

(4) 评价标准 (20 分)

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按列车员出乘标准穿戴整齐。	4'	
技能要求	2	乘警接到报警赶往现场。乘警将醉酒旅客控制，并安抚周边旅客。	2'	
	3	收集证据材料，编制客运记录，交沧洲站处理。	2'	
	4	收集证人证言，收集时应当记录证人姓名、性别、年龄、地址、联系方式、身份证号码等内容，证言、证据应当准确、事实，并能够证明事故发生的过程和原因。	2'	
	5	填写客运记录（如下）	10'	

中国铁路哈尔滨集团有限公司(1') 客统-1

客 运 记 录

第 0101 号(1')

记录事由：移交酗酒乘客(1')

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按列车员出乘标准穿戴整齐。	4'	
技能要求	2	列车长接到工作人员报告，告知乘警。	2'	
	3	列车长会同乘警清点。查询包裹判明旅客所下车站，能判明旅客下车站的，旅客遗失物品返还旅客下车站。不能判明旅客所下车站，将物品移交列车终点站。	2'	
	4	列车长记录好发现时车厢位置，旅客遗失物品数量，在编制客运记录时注明品名，件数。	2'	
	5	填写客运记录（如下）	10'	

中国铁路沈阳局集团有限公司(1') 客统-1

客 运 记 录

第 0101 号(1')

记录事由：移交遗失物品(1')
<p>大连站：(1')</p> <p>201×年×月×日，延吉开往大连的×次列车终到大连站后。列车员在 12 车 012 号下铺，拾到黑色旅行包一个，会同乘警清点（内有电加热壶 1 个，未开封普洱茶叶三包，未开封稻香村点心一盒）(3')，现移交你站，请按章处理。(1')</p> <p>附：物品清单一份。</p>
<p>注：1.站、车需要编制记录时均适用。</p> <p>2.本记录不能作为乘车凭证。</p> <p style="text-align: right;">(1') 吉林客运站编 制 人 ×次列车长 (印)</p> <p style="text-align: right;">段</p> <p style="text-align: right;">站签收人员 (印)</p> <p style="text-align: right;">段</p> <p style="text-align: right;">(1')201×年 × 月 ×日编制</p>

试题编号：T-2-27（列车旅客物品遗失，能判明旅客下车站的）考核

技能点：J-2-2

（1）任务描述：

201×年×月×日，长春客运段值乘的绥芬河开往大连的××次车，到达大连站时，接哈尔滨站客运值班员的通知，旅客李×在哈尔滨站下车时将一个黑色提包，内有联想笔记本一个遗失在 05 车 016 号铺下，请列车协助查找，找到后将物品移交到哈尔滨站，返还旅客下车站，应如何处理？

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少 30 位置，照明、通风好	必备
设备	草稿纸若干	必备
资料	客运记录每人各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备

（3）考核时量

15-20 分钟

（4）评价标准（20 分）

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按列车员出乘标准穿戴整齐	4'	
技能要求	2	列车长接到客运值班员通知，告知乘警	2'	
	3	列车长会同乘警共同查找。查询包裹判明旅客所下车站，能判明旅客下车站的，旅客遗失物品返还旅客下车站。不能判明旅客所下车站，将物品移交列车终点站。	2'	
	4	列车长记录好发现时车厢位置，旅客遗失物品数量，在编制客运记录时注明品名，件数。	2'	
	5	填写客运记录（如下）	10'	

中国铁路沈阳集团有限公司(1') 客统-1

客 运 记 录

记录事由：移交遗失物品(1')
大连站：(1') 201×年×月×日，绥芬河开往大连的×次列车到达大连站时。接哈尔滨客运值班员的通知，旅客李×将物品遗忘在列车上，经会同乘警共同查找，在 05 车 016 号铺下找到一个黑色提包（内有联想笔记本一个）(3')，现移交你站，请按章处理。(1') 附：物品清单一份。
注：1.站、车需要编制记录时均适用。 2.本记录不能作为乘车凭证。 (1') 长春客运站编制人 ×次列车长（印） 段 站签收人员 （印） 段 (1')201×年 × 月 ×日编制

试题编号：T-2-28（管内列车列车超员）考核技能点：J-2-2

(1) 任务描述：

201×年×月×日，××次列车（吉林-沈阳，中国铁路沈阳集团有限公司吉林客运段值乘），硬座 8 辆，磐石站开车后，硬座车内旅客 1840 人，平均每车厢 230 人，超出规定人数，列车如何拍发铁路电报？（××次列车站顺：吉林-口前-双河镇-烟筒山-明成-磐石-朝阳镇-梅河口-山城镇-草市-南口前-抚顺北-深井子-沈阳）

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少 30 位置，照明、通风好	必备
设备	草稿纸若干	必备
资料	铁路电报每人各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备

(3) 考核时量

15-20 分钟

(4) 评价标准 (20 分)

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按列车员出乘标准穿戴整齐。	4'	
技能要求	2	列车长对列车客流情况要亲自了解, 超员时要及时拍发电报。超员率要计算准确, 不能臆测数字造成运能虚糜或超员恶性。	2'	
	3	如造成恶性超员, 要及时电报前方站停售, 停放本次列车旅客。发生弹簧压死时, 千万不能开车运行。疏散旅客时, 要协助车站做好售后服务, 协助车站组织旅客换乘其他接续列车。	1'	
	4	超员时要做好乘降组织和车内的疏导, 特别是车内空气的调整。	1'	
	5	列车长要注意车内的巡视, 发现列车超员, 旅客发生异常, 要分析原因 1, 及时采取抢救措施: ①空气不良要及时采取通风措施。 ②拥挤时要组织疏导。 ③特殊紧急情况要动员旅客空出席位。 ④因超员个别旅客中暑, 要准备生理盐水。 ⑤必要时采取抢救措施, 如人工呼吸等。 ⑥可能情况下广播寻找医生。	2'	
	6	填写铁路电报 (如下)	10'	

铁 路 电 报						
发报所	电报号码	等级	词数	日	时分	附注
主送: ××次梅河口至沈阳各停车站(1')						
抄送: 沈阳铁路集团客运处、客调、吉林客运段 (3')						
20××年×月×日, 吉林开往沈阳的××次列车硬座 8 辆, 磐石站开车						
后硬座车内旅客 1840 人, 平均每车厢载客 230 人, 超出规定人数(2'), 为						
确保列车运行及旅客人身安全, 请各收报站停止售剪车票, 特电。(2')						

	(1')	××次列车长(印)
	(1')	20××年×月×日于朝阳镇站
	212×150(300)	抄收 时 分 秒 号

试题编号：T-2-29（跨局列车列车超员）考核技能点：J-2-2

(1) 任务描述：

201×年8月15日G1405次列车(上饶--广州南,南昌客运段值乘),8节编组,南昌西站开车后,车内旅客780人,列车如何拍发铁路电报?(G1405次列车站顺:上饶、鹰潭北、抚州东、南昌西、新余北、萍乡北、长沙南、衡阳东、韶关、广州南)

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少30位置,照明、通风好	必备
设备	草稿纸若干	必备
资料	铁路电报每人各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师4名	必备

(3) 考核时量

15-20分钟

(4) 评价标准(20分)

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按列车员出乘标准穿戴整齐。	4'	
技能要求	2	列车长对列车客流情况要亲自了解,超员时要及时拍发电报。(1')超员率要计算准确,不能臆测数字造成运能虚糜或超员恶性。(1')	2'	
	3	如造成恶性超员,要及时电报前方站停售,停放本次列车旅客。发生弹簧压死时,千万不能开车运行。疏散旅客时,要协助车站做好售后工作,协助车站组织旅客换乘其他接续列车。	1'	
	4	超员时要做好乘降组织和车内的疏导,特别是车内空气的调整。	1'	
	5	列车长要注意车内的巡视,发现列车超员,旅	2'	

	客发生异常，要分析原因，及时采取抢救措施： ①空气不良要及时采取通风措施 ②拥挤时要组织疏导。 ③特殊紧急情况要动员旅客空出席位。 ④因超员个别旅客中暑，要准备生理盐水。 ⑤必要时采取抢救措施，如人工呼吸等。 ⑥可能情况下广播寻找医生。		
6	填写铁路电报（如下）	10'	

铁 路 电 报						
发报所	电报号码	等级	词数	日	时分	附注
主送：G1405 次列车萍乡北至广州南各停靠站(1')						
抄送：中国铁路总公司、南昌铁路集团客运处、广铁集团客运处、客调、南昌客运段 (4')						
201×年 8 月 15 日 G1405 次列车(上饶--广州南，南昌客运段值乘)，8 节						
编组，南昌西站开车后，车内旅客 780 人，超出规定人数(2')，为确保列车						
运行及旅客人身安全，请各收报站停止售剪车票，特电。(1')						
(1')				G1405 次列车长（印）		
(1')				201×年×月×日		
212×150 (300)				抄收 时 分 秒 号		

试题编号：T-2-30（列车旅客烫伤）考核技能点：J-2-2

(1) 任务描述：

201×年 2 月 24 日，G7213 次列车(苏州-上海，列车归属北京铁路局，上海铁路局上海客运段担当乘务工作)苏州园区站到站前，旅客张 xx，身份证号 2105221968XXXX6789，持苏州站至上海虹桥站的高铁车票，06 车 08A 号二等座，票号 Y069346,在为同行儿子张一，男，3 岁，泡面时，不慎将面碰倒，造成其子大腿内侧烫伤，伤势较重，旅客要求下车治疗，列车如何拍发铁路电报？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少 30 位置，照明、通风好	必备
设备	草稿纸若干	必备
资料	铁路电报每人各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备

(3) 考核时量

15-20 分钟

(4) 评价标准 (20 分)

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按列车员出乘标准穿戴整齐。	4'	
技能要求	2	列车长及相关人员迅速判断旅客受伤情况，需要下车就医时要及时拍发电报通知前方车站。	2'	
	3	拍发电报时，主送前方站，抄送有关铁路局客运处和相关客运段。	2'	
	4	填写铁路电报（如下）	12'	

铁 路 电 报						
发报所	电报号码	等级	词数	日	时分	附注
主送：苏州园区站(2')						
抄送：上海铁路局集团客运处、上海客运段 (4')						
201×年 2 月 24 日，G7213 次列车(苏州-上海，列车归属北京铁路局，上海铁路局上海客运段担当乘务工作)苏州园区站到站前，旅客张 xx，身份证号 2105221968XXXX6789，持苏州站至上海虹桥站的高铁车票，06 车 08A 号二等座，票号 Y069346,在为同行儿子张一，男，3 岁，泡面时，不慎将面碰倒，造成其子大腿内侧烫伤，伤势较重，旅客要求下车治疗，(3')						
列车编制了××号客运记录将旅客移交至苏州园区站，特此电告。(1')						
				(1')	××次列车长（印）	
				(1')	201×年×月×日	
212×150 (300)				抄收 时 分 秒 号		

试题编号:T-2-31(列车行李架物品掉落砸伤旅客)考核技能点:J-2-2

(1) 任务描述:

201×年2月25日, G102次列车(上海虹桥-北京南,上海铁路局上海客运段担当乘务工作), 列车运行在常州北至南京南间, 05车02排行李架上的两袋真空包装的大米滑落, 砸到旅客李x的头部,女, 25岁,身份证号421239XX676366持宿州东至天津南站的高铁车票, 05车02B号二等座,票号1X058293,该乘客自述头晕恶心,伤口处持续疼痛, 列车如何拍发铁路电报?

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少30位置, 照明、通风好	必备
设备	草稿纸若干	必备
资料	铁路电报每人各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师4名	必备

(3) 考核时量

15-20分钟

(4) 评价标准 (20分)

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按列车员出乘标准穿戴整齐。	4'	
技能要求	2	发现情况迅速判别、分析、进行补救, 稳住旅客情绪。	2'	
	3	列车长及相关人员迅速判断旅客受伤情况, 需要下车就医时要及时拍发电报通知前方车站。	2'	
	4	拍发电报时, 主送前方站, 抄送事故发生地车站、铁路局客运处和相关客运段。	2'	
	5	填写铁路电报(如下)	10'	

铁路电报						
发报所	电报号码	等级	词数	日	时分	附注
主送: 南京南站(1')						
抄送: 常州北站、北京铁路集团客运处、上海客运段(3')						

2201×年2月25日, G102次列车(上海虹桥-北京南,上海铁路局上海客运	
段担当乘务工作),列车运行在常州北至南京南间,05车02排行李架上	
的两袋真空包装的大米滑落, 砸到旅客李x的头部,女, 25岁,身份证号	
421239XX676366 持宿州东至天津南站的高铁车票, 05车02B号二等座,票	
号1X058293,该乘客自述头晕恶心,伤口处持续疼痛, (3') 列车采取简单处	
理, 编制了××号客运记录将旅客移交至南京南站, 特此电告。(1')	
(1')	××次列车长(印)
(1')	20××年×月×日于株洲站
212×150(300)	抄收 时 分 秒 号

试题编号: T-2-32 (列车晚点处理) 考核技能点: J-2-2

(1) 任务描述:

201×年×月×日, 中国铁路哈尔滨集团有限公司佳木斯客运段佳木斯开往天津的××次列车运行至德惠站至长春站间, 因暴雪天气, 导致列车晚点, 且由于冰害影响造成餐车餐料不足, 需要佳木斯客运段协助补充牛肉10kg、猪肉10kg、青椒10kg、鸡蛋5kg、一次性快餐盒1000个, 筷子10000双。列车如何拍发铁路电报。

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少30位置, 照明、通风好	必备
设备	草稿纸若干	必备
资料	铁路电报每人各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师4名	必备

(3) 考核时量

15-20分钟

(4) 评价标准 (20分)

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按列车员出乘标准穿戴整齐。	4'	
技能要求	2	发现情况迅速判别、分析、进行补救。	1'	
	3	列车晚点进行广播宣传	1'	
	4	列车长组织有关人员加强巡视, 关注旅客动态	1'	

P: Where could I put the wheelchair?

C: Please put it at the Left Luggage and make sure it won't ___2___ .(move)

C: When we ___3___ the station, would you need any help from the station?
(reach)

P: Yes, thanks..

C: When we reach the station, please ___4___ me. (follow) I'll ___5___ you
to the lift.(take)

(2)实施条件

多媒体设备

(3)考核时量

10-15 分钟

(4)评价标准 (20 分)

表 2-3-1 英语口语情景对话考核评分标准

测试内容	评价标准		分值	扣分	得分
英语能力 测试	发音	发音标准。出现明显语音或语调错误,每处扣 1 分。	5		
	准确性	用词表达准确, 句子结构规范。出现语法或用词错误, 每处扣 1 分。	10		
	流利程度	语言组织合理,停顿恰当,表达连贯。出现中断或重复进而影响句子整体表达, 每处扣 1 分; 超时扣 1 分。	5		
小计			20		

试题编号: T-2-34 (列车广播) 考核技能点: J-2-3

(1)任务描述

考生根据括号内提示完成对话并朗读。要求语音标准语法规范,填写内容合乎情景。

Direction: Read the announcement and fill in the blanks..

Ladies and gentlemen, the train crew from Beijing Rail welcome you all to this train and wish you a ___1___ journey. The train will stop at Shijiazhuang Railway Station, Baoding East and Zhuozhou Railway Station. Its ___2___ stop will be Beijing West Railway Station, and the arrival time is 11:22. This is a ___3___ train.

Please do not smoke in toilets or at any part of the train. Please keep the _____ 4 _____ clean. The crew members will be at your service sincerely. Please let us know if you need any help. We hope you will _____ 5 _____ this journey. Thank you.

(2)实施条件

多媒体设备

(3)考核时量

10-15 分钟

(4)评价标准 (20 分)

表 2-3-3 英语口语情景对话考核评分标准

测试内容	评价标准		分值	扣分	得分
英语能力 测试	发音	发音标准。出现明显语音或语调错误, 每处扣 1 分。	5		
	准确性	用词表达准确, 句子结构规范。出现语法或用词错误, 每处扣 1 分。	10		
	流利程度	语言组织合理, 停顿恰当, 表达连贯。出现中断或重复进而影响句子整体表达, 每处扣 1 分; 超时扣 1 分。	5		
小计			20		

试题编号: T-2-35 (问询洗手间) 考核技能点: J-2-3

(1)任务描述

考生根据括号内提示完成对话并朗读。要求语音标准语法规范, 填写内容合乎情景。

Direction: Inquiry washroom.

Passenger: Excuse me , Madam.Where is the washroom?

Crew:There is a washroom at the _____ 1 _____ of the carriage. (end)

C: But sorry to _____ 2 _____ you can't use it now.(say)

P: Why is that?

C: Because the washroom is _____ 3 _____ when it is out of order.(lock up)

P: I see. When can I use it?

C: It is available after it has been _____ 4 _____ .(repair)

C: Just 5 a little while or you can go to the other washroom.(wait for)

P: Thankyou.

(2)实施条件

多媒体设备

(3)考核时量

10-15 分钟

(4)评价标准（20 分）

表 2-3-3 英语口语情景对话考核评分标准

测试内容	评价标准		分值	扣分	得分
英语能力 测试	发音	发音标准。出现明显语音或语调错误， 每处扣 1 分。	5		
	准确性	用词表达准确，句子结构规范。出现 语法或用词错误，每处扣 1 分。	10		
	流利 程度	语言组织合理,停顿恰当，表达连贯。 出现中断或重复进而影响句子整体表 达，每处扣 1 分；超时扣 1 分。	5		
小计			20		

模块三 客运员

试题编号：T-3-1（铁路售票方式及其特点）考核技能点：J-3-1

(1) 任务描述：

目前铁路售票方式有哪几种？分别可以办理哪些业务？办理改签、退票的有哪些规定？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少 30 位置，照明、通风好	必备
设备	答题纸，笔	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备

(3) 考核时量

10-15 分钟

(4) 评价标准（20 分）

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按售票员岗位标准穿戴整齐。	3'	
技能要求	2	互联网售票： 查询，购票，改签，退票。（2'） 车站窗口售票： 查询，购票，改签，退票，取票，挂失补办。（2'） 代售点售票： 查询，购票，取票。（1'） 电话订票： 查询，订票。（1'） 自动售票机售票： 购票，取票。（1'）	7'	
	3	改签的规定： ① 实名制车票办理改签时无需提供有效身份证件，办理改签后原票收回，新票打印“签”字。（1'） ② 网购票后，没有换取纸质车票且不晚于开车前 30 分钟的，可以在 12306.cn 网站办理改签；已经换取纸质车票或者在开车前 30 分钟内的，到车站售票窗口办理。（1'） ③ 旅客在 12306 网站购票且未取票的情况下，在车站售票窗口办理改签，需要提供有效身份证件。（1'）	6'	

	<p>④ 票款多退少补。现金购票改签时只能用现金方式办理；电子支付的车票改签时用银行卡或电子支付办理（再次支付的银行卡可以是新的银行卡）。（1'）</p> <p>⑤ 始发签证只变更乘车日期、车次、席（铺）位，不变更发站和到站（同城车站除外）。（1'）</p> <p>⑥ 每张车票只改签一次，开车后改签不予退票。（1'）</p>		
4	<p>2022 年最新退票规定：</p> <p>对开车前 8 天(含)以上退票的，不收取退票费；（1'）</p> <p>在开车前 48 小时至 8 天以内退票的，收取票价 5%的退票费；（1'）</p> <p>开车前 24 小时至 48 小时以内退票的，收取 10%退票费；（1'）</p> <p>开车前 24 小时以内退票的，收取 20%退票费。（1'）</p>	4'	

试题编号：T-3-2（旅客乘车条件-票证人一致）考核技能点：J-3-2

（1）任务描述：

201×年×月×日，××乘客持有一张**减价优惠**票到达长沙南站准备进站乘车，进站口需验证票证人合一，他需要提供哪些证件进行验证？可使用的有效身份证件包括哪些？

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少 30 位置，照明、通风好	必备
设备	答题纸，笔	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备

（3）考核时量

10-15 分钟

（4）评价标准（20 分）

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
------	----	------	----	----

素质要求	1	按客运员出乘标准穿戴整齐。	4'	
技能要求	2	验证证件：实名制车票（1'），票面记载的有效身份证件（1'），优惠票凭证：学生证、残疾军人证等（2'）。	3'	
	3	有效身份证件包括：居民身份证、临时身份证、户口簿、旅行证、军人保障卡、军官证、武警警官证、士兵证、军队学员证、军队文职干部证、军队离退休干部证、按规定可使用的有效护照、港澳居民来往内地通行证、往来港澳通行证、台湾居民来往大陆通行证、大陆居民往来台湾通行证、外国人居留证（含外国人永久居留证）、外国人出入境证、外交官证、领事馆证、海员证、外交部开具的外国人身份证明、地方公安机关出入境管理部门开具的护照报失证明、铁路公安部门开具的乘坐旅客列车临时身份证明等 24 种，1.5m 以上 16 岁以下未成年人有效身份证件还包括学生证。	10'	每答对一种证件得 1 分，答对 8 种以上得 10 分。

试题编号：T-3-3(行李检查)考核技能点编号：J-3-3

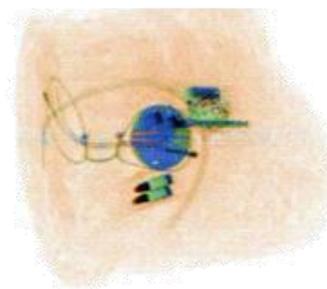
(1)任务描述

请仔细观察下图，回答下列问题。

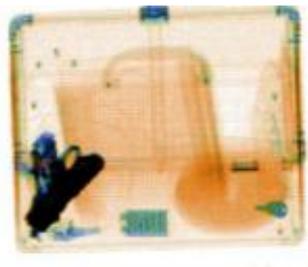
- (1) 上图中，哪几个行李箱是必须要开包检查的？为什么？
- (2) 请说出在 X 光机中发现了哪些情况，必须要开包检查？



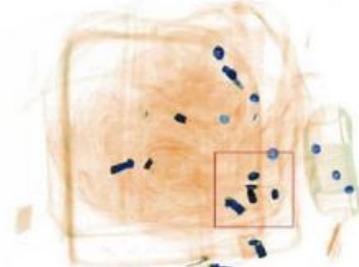
(a)



(b)



(c)



(d)

图 3 -3-1 行李扫描图

(2)实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少 30 位置，照明、通风好	必备
设备	草稿纸若干	必备
资料	/	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备

(3)考核时量

10-15 分钟

(4)评价标准 (20 分)

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按客运员出乘标准穿戴整齐。	4'	
技能要求	2	必须要开包检查的行李箱 (a)、(b)、(c)。	4'	
	3	用 X 光机检查时，图像模糊不清无法判断物品性质的； 用 X 光机检查时，发现似有粉末状、液体状、刀具状、枪弹状物及其他可疑物品的； 用 X 光机检查时，发现似有电池、导线、钟表、容器、仪表、瓷器等的； 用 X 光机检查时，发现呈现均匀的绿色、规则性质的物体的。	12'	

试题编号：T-3-4(旅客检查)考核技能点编号：J-3-3

(1)任务描述

请仔细观察下图，回答下列问题。

- (1) 请说出图中物品的名称，并判断是否属于违禁品。
- (2) 在安检的过程中，哪些类型的旅客，是重点检查的对象？



图 3-3-2 旅客携带品

(2)实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少 30 位置，照明、通风好	必备
设备	草稿纸若干	必备
资料	/	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备

(3)考核时量

10-15 分钟

(4)评价标准（20 分）

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按客运员出乘标准穿戴整齐。	4'	
技能要求	2	打火机气体，属于违禁物品。	4'	
	3	①精神恐慌、言行可疑、伪装镇静者； ②冒充熟人、假献殷勤，接受检查过于热情者； ③表现异常、催促检查或态度蛮横不愿接受检查者 ④着装与其身份明显不符或与季节不适宜者； ⑤公安部门、安全检查站掌握的嫌疑分子和群众检举的嫌疑分子。	12'	每点 3'，总共 12'

试题编号：T-3-5(设备配置)考核技能点编号：J-3-3

(1)任务描述

请仔细观察下图，回答下列问题。

(1) 请说出上图中安检设备的名称。

(2) 请简单介绍 X 光机和金属探测仪。



(a)



(b)



(c)



(d)



(e)



(f)

图 3-3-3 安检设备

(2)实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少 30 位置，照明、通风好	必备
设备	草稿纸若干	必备
资料	/	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备

(3)考核时量

10-15 分钟

(4)评价标准 (20 分)

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按客运员出乘标准穿戴整齐。	4'	
技能要求	2	(a) X 光机 (b) 安检门 (c) 防爆罐 (d) 液体探测仪 (e) 手持电台 (f) 金属探测仪	8'	每点 1', 全部答对 8'
	3	X 光机: 利用 X 射线的穿透特性, 由射线发生器产生一束扇形窄线对被检物进行扫描。 金属探测仪: 用于探测出人所携带包裹、信件、织物等内所带武器或小块金属物品。	8'	每点 4'

试题编号: T-3-6(人员配置)考核技能点编号: J-3-3

(1)任务描述

请仔细观察下图, 回答下列问题。

- (1) 请说出上图中安检人员的具体岗位, 并说出安检点的所有安检岗位。
- (2) 请介绍图中安检岗位的工作重点。



图 3-3-4 安检岗位

(2)实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少 30 位置, 照明、通风好	必备
设备	草稿纸若干	必备
资料	/	必备

评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备
------	------------------	----

(3)考核时量

15 分钟

(4)评价标准（20 分）

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按客运员出乘标准穿戴整齐。	4'	
技能要求	2	图中为引导员（2'）。安检点的所有安检岗位：引导员、值机员、手检员、开包员。（4'）	6'	
	3	①负责观察进站客流动向，向值机员或同伴预警可疑人员和物品； ②及时提醒携包人员接受 X 光机检查，分流无行李人员快速通过； ③对乘客携带超长、超高、超大、易碎、易损物品及尖锐类等不宜机检的物品，要及时提醒乘客及手检员进行手检； ④遇特殊群体，包括残障人士、孕妇等提醒手检员进行手检； ⑤提醒乘客及时取走各自物品，防止误拿、错拿、漏拿。	10'	

试题编号：T-3-7(旅客问询服务)考核技能点编号：J-3-4

(1)任务描述

2019 年 5 月 1 日，长沙火车南站车站客运员小张在候车室巡视时，一名男性旅客上前询问 C2 检票口怎么走。小张应如何处理？需要注意什么？

(2)实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少 30 位置，照明、通风好	必备
设备	草稿纸若干	必备
资料	/	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备

(3)考核时量

15-20 分钟

(4)评价标准(20分)

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按客运员工作标准穿戴整齐	4'	
技能要求	2	应停下脚步主动关切地问他：“先生，您有什么事需要我帮忙吗？”（2'）	4'	
	3	针对乘客的问询，服务人员应面带微笑正视他，热情地回答乘客的提问。	4'	
	4	对乘客的问题做到有问必答。解答乘客问询时，不知道的事或拿不准的事不要信口开河，敷衍应对乘客。应把乘客带到问讯处或有关岗位去咨询，直到乘客满意为止，力求做到问询工作的善始善终，严格执行首问责任制	4'	
	5	对老人、小孩等重点旅客应给予积极主动的服务。	4'	

试题编号：T-3-8(候车室内发现弃婴)考核技能点编号：J-3-4

(1)任务描述

2018年6月3日，长沙火车南站车站客运员在候车室巡视时，发现一名无人认领的女婴。该女婴裹身小棉被中有一注明“2018年4月3日正午出生”的红纸条。经过向旅客了解，该女婴是由名约20岁女子陪同，该女子称购食品而委托他人看护，一去未返。车站应如何处理？

(2)实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少30位置，照明、通风好	必备
设备	草稿纸若干	必备
资料	客运记录各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师4名	必备

(3)考核时量

15-20分钟

(4)评价标准(20分)

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按客运员工作标准穿戴整齐	4'	

技能要求	2	赶赴现场：站内发现被遗弃的婴儿时，客运值班员（客运主任）会同公安人员立即赶赴现场，	2'	
	3	收集旁证材料	2'	
	4	编制客运记录：对确无家庭、监护人线索的弃婴(弃童)，客运值班员应编制客运记录，交车站派出所。编制客运记录时，应注明婴儿性别及发现时间、区域等	2'	
	6	填写客运记录(如下)	10'	

中国铁路广州局集团有限公司(1') 客统-1

客 运 记 录

第 001 号(1')

记录事由：候车室内发现弃婴(1')
<p>**派出所(1'):</p> <p>2018年6月3日，长沙火车南站车站客运员在候车室巡视时，发现1名无人认领的女婴。该女婴裹身小棉被中有一注明“2018年4月3日正午出生”的红纸条。经过向旅客了解，该女婴是由一名约20岁女子陪同，该女子称购食品而委托他人看护，一去未返(3')。请按章处理(1')。</p>
<p>注：1.站、车需要编制记录时均适用。</p> <p>2.本记录不能作为乘车凭证。</p> <p style="text-align: right;">(1')长沙火车南站/段编制人 (印)</p> <p style="text-align: right;">站/段签收人员 (印)</p> <p style="text-align: right;">(1')2018年6月3日编制</p>

试题编号：T-3-9(候车室老人跌倒昏迷)考核技能点编号：J-3-4

(1)任务描述

2018年9月18日上午十点，长沙火车南站车站客运员在候车室B02检票区域巡视时，

发现一名老年旅客跌倒，前额破口 5cm，流血不止，并已昏迷。车站应如何处理？

(2)实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少 30 位置，照明、通风好	必备
设备	草稿纸若干	必备
资料	客运记录各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备

(3)考核时量

15-20 分钟

(4)评价标准(20 分)

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按客运员工作标准穿戴整齐	4'	
技能要求	2	发现情况后，客运值班员会同公安人员赶赴现场。检查旅客伤害情况，立即抢救，将受伤旅客及时送往当地医院抢救治疗	2'	
	3	收集有关的旁证资料。	2'	
	4	编制客运记录时，应注明事件详情。	2'	
	5	填写客运记录(如下)	10'	

中国铁路广州局集团有限公司(1') 客统-1

客 运 记 录

第 001 号(1')

记录事由：候车室老人跌倒昏迷(1')
<p>**医院(1'):</p> <p>2018 年 9 月 18 日上午十点，长沙火车南站车站客运员在候车室 B02 检票区域巡视时，发现一名老年旅客跌倒，前额破口 5cm，流血不止，并已昏迷。已进行简单包扎抢救(3')，车站按章送往医院救治(1')。</p>
<p>注：1.站、车需要编制记录时均适用。</p> <p>2.本记录不能作为乘车凭证。</p>

(1')长沙火车南站/段编制人 (印)

站/段签收人员 (印)

(1')2018年9月18日编制

试题编号：T-3-10（进站检票服务：自动检票）考核技能点：J-3-5

(1) 任务描述：

请根据下图，回答下述问题。

自动检票机按阻拦方式可分为哪两类？分别有什么优缺点？



图 3-5-1 自动检票机

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少 30 位置，照明、通风好	必备
设备	答题纸，笔	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备

(3) 考核时量

10-15 分钟

(4) 评价标准（20 分）

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按客运员出乘标准穿戴整齐。	4'	
技能要求	2	自动检票机按阻拦方式可分为：三杆式闸机（2'），扇门式闸机（2'）。	4'	
	3	三杆式闸机： 优点——技术成熟、阻挡效果较好，可靠性较高，性价比高，防逃票性好及造价低。（3'）	6'	

		缺点——三杆转动是靠乘客的身体接触来推动的，因此人机友好性低；三杆之间通行的空隙较小，带行李的乘客通行会深感不便。(3')		
	4	扇门式闸机 优点：通行速度较三杆式闸机快，自动开关隐藏门，行人和行李可以同时方便地通行。(3') 缺点：贵，购买、维修费用高。(3')	6'	

试题编号：T-3-11（进站检票服务：人工检票）考核技能点：J-3-5

(1) 任务描述：

目前，铁路车站大部分可以实现自动检票，但是并不能完全替代人工检票，哪些情况需要人工检票？人工检票有何优缺点？

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少 30 位置，照明、通风好	必备
设备	答题纸，笔	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备

(3) 考核时量

10-15 分钟

(4) 评价标准（20 分）

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按客运员出乘标准穿戴整齐。	4'	
技能要求	2	需要人工检票的情形：使用非磁介质车票检票时(2')；车站不具备自动检票设备或设备故障时(2')；车票通过自动检票机无法识别时(2')。	6'	
	3	优点：设备投资低；减少设备管理及维护工作；不会出现故障，任何时候都可以使用。	5'	
	4	缺点：检票效率低；阻拦性不佳，易出现漏检情况；不能快速识别车票真伪。	5'	

试题编号：T-3-12(站台旅客突发疾病)考核技能点编号：J-3-6

(1)任务描述

2019年1月1日，北京西站站台，一名男性旅客李xx(山东xx机械厂工人，45岁，其上衣内装有钱夹一个，内有身份证、工作证、人民币1000元，手提电脑一台，随身折叠包一个)心脏病发作休克，车站移交医院紧急处理。车站应如何处理？

(2)实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少30位置，照明、通风好	必备
设备	草稿纸若干	必备
资料	客运记录各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师4名	必备

(3)考核时量

15-20分钟

(4)评价标准(20分)

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按客运员工作标准穿戴整齐	4'	
技能要求	2	站台内发现旅客突发疾病时，客运值班员(客运主任)会同公安人员调查后，及时移交医院救治。	2'	
	3	编制客运记录时，应注明受伤个人详细信息。	2'	
	4	收集有关的旁证资料。	2'	
	5	填写客运记录(如下)	10'	

中国铁路北京局集团有限公司(1') 客统-1

客 运 记 录

第 001 号(1')

记录事由：站台旅客突发疾病(1')

****医院(1'):**

2019年1月1日,北京西站站台,一名男性旅客李xx(山东xx机械厂工人,45岁,其上衣内装有钱夹一个,内有身份证、工作证、人民币1000元,手提电脑一台,随身折叠包一个)心脏病发作休克,车站移交医院紧急处理(3')。请按章处理(1')。

注: 1.站、车需要编制记录时均适用。
2.本记录不能作为乘车凭证。

(1')北京西站/段编制人 (印)
站/段签收人员 (印)
(1')2019年1月1日编制

试题编号: T-3-13(站车特殊重点旅客交接)考核技能点编号: J-3-6

(1)任务描述

2019年5月1日,北京西站有一名无人陪伴的轮椅旅客需乘坐G79次列车前往广州。铁路工作人员应如何处理?

(2)实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少30位置,照明、通风好	必备
设备	草稿纸若干	必备
资料	/	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师4名	必备

(3)考核时量

15-20分钟

(4)评价标准(20分)

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按客运员工作标准穿戴整齐 (2')	2'	
技能要求	2	乘车站(北京西站)工作人员应重点照顾,协助旅客办理进站、候车等各项客运业务。(3')。还应填写“特殊重点旅客服务交接簿”,与列车	5'	

		办理交接，做好交接记录。(2')		
	3	列车(G79次)工作人员应重点照顾，解决旅客的困难问题，到站时与车站办理交接。(3') 列车长应填写“特殊重点旅客服务登记簿”，及时向到达局客调汇报，明确提出旅客需要帮助的内容。(2')对旅客信息和站车交接信息情况，列车要有记录。(2')	7'	
	4	客调做好记载，并及时通知旅客到达站客运室，让其提前做好接车准备。(3')	3'	
	5	到达站(广州南)认真及时地做好旅客出站、救助等协助工作，对处理情况做好记录。(3')	3'	

试题编号：T-3-14(包裹于被阻站提取)考核技能点编号：J-3-6

(1)任务描述

2019年1月1日，石家庄制线厂李凯(硬座)，自石家庄站托运至太原站棉线2箱，重40千克，声明价格200元，票号C02005，装当日D6031次列车运至井陘站，7日托运人在被阻站(因塌方线路中断)提取，如何处理？

(2)实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少30位置，照明、通风好	必备
设备	每人计算器1个、草稿纸若干	必备
资料	每人持有《行李包裹运价表》、《铁路运价里程表》、 客运杂费收据各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师4名	必备

(3)考核时量

15-20分钟

(4)评价标准(20分)

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按客运员工作标准穿戴整齐	4'	
技能要求	2	处理依据：退还运费差价。(0.5')	0.5'	
	3	已收运费：石家庄-太原 231km，40千克三类包裹运费为13.80元。(1')	1'	

	4	应收运费：石家庄-井陘 43km，40 千克三类包裹运费为 6.10 元。(1')	1'	
	5	退还运费：13.80-6.10=7.70 元。(0.5')	0.5'	
	6	填写客运杂费收据(如下)	13'	

中国铁路太原局集团有限公司(1')

客运运价杂费收据

2019 年 1 月 1 日 (1')

原 票 据	种别	日期		月 日 时到达、通知、变更			
		号码		月 日 时 交付			
		发站					
		到站					
核收区间				核收费用			款额
				种别	件数	重量	
自	石家庄(1')	站		行李(1')	2(1')	40kg(1')	6.10 元(1')
至	井陘(1')	站					
经由()							
座别	硬(1')	人数	壹(1')	合计			6.10 元(1')
记事	因塌方线路中断，在井陘站领取(1')						
(1')井陘 站经办人							印

试题编号：T-3-15(CRH2 动车组手动开车门)考核技能点编号：J-3-6

(1)任务描述

2019 年 5 月 1 日，G79 次列车(北京西站-香港西九龙)在长沙火车南站停靠时，有一个车门司机无法集控开启，需操作车门自动控制装置(如下图所示)，手动打开车门。列车工作人员应如何操作？



(2)实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少 30 位置，照明、通风好	必备
设备	草稿纸若干	必备
资料	/	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备

(3)考核时量

15-20 分钟

(4)评价标准(20 分)

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按客运员工作标准穿戴整齐。(4')	4'	
技能要求	2	需要手动开启车门时，机械师赶到开门处。(1')	2'	
	3	有钥匙时：(1') 上解锁向任意一侧拧动；(2') 向上搬动红色扳手至 90 度位置；(2') 拉动车门。(2')	7'	
	4	无钥匙时：(1') 将开门按钮外部防护罩按破后按下按钮；(2') 向上搬动红色扳手至 90 度位置；(2') 拉动车门。(2')	7'	

试题编号:T-3-16(动车组空调故障打开车门)考核技能点编号:J-3-8

(1)任务描述

2018 年 1 月 2 日，G79 次列车(北京西开往香港西九龙)在前方站武汉站到达之前，3 车和 4 车供电设备故障，导致空调系统故障，短时不能修复，需开门通风。铁路工作人员应如何处理？

(2)实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少 30 位置，照明、通风好	必备
设备	草稿纸若干	必备
资料	/	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备

(3)考核时量

15-20 分钟

(4)评价标准(20 分)

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按客运员工作标准穿戴整齐 (2')	2'	
技能要求	2	立即抢修。(1') 列车长接到故障信息后, 立即赶到现场, 并通知机械师, 及时维修。(1')	2'	
	3	加强服务。(1') 向旅客做好解释致歉工作, 安抚旅客, 稳定旅客情绪, 加强重点旅客服务。(3')	4'	
	4	信息上报。(1'), 列车长向调度员报告详情, 请求在前方到站开车通风。(1')	2'	
	5	打开车门。(1') 列车到达武汉站后, 安装防护网、打开部分车门通风。(2')	3'	
	6	发布调度命令。(1') 列车调度员根据司机的报告, 向司机及沿途各站发布打开车门限速 60km/h 运行的调度命令 (2')。	3'	
	7	门口看守。(1') 在安装防护网的车门处, 安排乘务员看守, 确保旅客安全。(1')	2'	
	8	恢复正常运行。(1') 途中供电系统恢复后, 通知机械师撤销防护网, 通知司机关闭车门, 恢复正常运行。(1')	2'	

试题编号: T-3-17 (成人无票出站处理) 考核技能点: J-3-7

(1) 任务描述:

202*年 3 月 1 日, 北京站组织 K×次列车 (哈尔滨-泰州) (新空硬座快速) 到达旅客出站时, 发现一名无票旅客, 声称沈阳北上车, 但不能证明, 应如何处理? (哈尔滨-北京 1249km)

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少 30 位置，照明、通风好	必备
设备	每人计算器 1 个，草稿纸若干	必备
资料	每人持有《旅客票价表》、《铁路运价里程表》各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备

(3) 考核时量

10-15 分钟

(4) 评价标准 (20 分)

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按客运员出乘标准穿戴整齐。	4'	
技能要求	2	处理依据：无票处理，应补自乘车站（不能判 别应自始发站）至下车站的票价，加收已乘区 间应补票价的 50%票款。	4'	
	3	哈尔滨-北京：1249km	3'	查询里程表
	4	哈尔滨-北京：新空硬座特快票价：152.50 元	3'	查询票价表
	5	加收票款：152.50×50%=76.25 =76.50 元	3'	
	6	合计：152.50+76.50=229.00 元	3'	

试题编号：T-3-18（儿童无票出站处理）考核技能点：J-3-7

(1) 任务描述：

202*年 5 月 10 日，北京西开往太原的 D2001 次列车，太原到站检票出站时，发现一名 13 岁儿童随母亲无票乘车，其母亲持有二等座车票（北京西-太原），应如何处理？（北京-太原 514km）

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少 30 位置，照明、通风好	必备
设备	每人计算器 1 个，草稿纸若干	必备
资料	每人持有《旅客票价表》、《铁路运价里程表》各一份	必备

评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备
------	------------------	----

(3) 考核时量

10-15 分钟

(4) 评价标准 (20 分)

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按列车员出乘标准穿戴整齐。	4'	
技能要求	2	处理依据：应买票而未买票的儿童按规定补收票价。	3'	
	3	北京-太原：514km	3'	查询里程表
	4	北京-太原：二等座全价票票价： $0.2805 \times (1+10\%) \times 514 = 158.59$ 元 $= 158.50$ 元	4'	
	5	儿童票票价： $158.50 \times 50\% = 79.5$ 元 (2')	3'	
	7	补收票价差 79.50 元	3	

试题编号：T-3-19 (减价不符-儿童票) 考核技能点：J-3-7

(1) 任务描述：

202*年 4 月 29 日，北京西开往太原的 D2001 次运行至石家庄北站，出站检票时发现一名旅客携带 16 岁儿童一名，持北京西至石家庄二等座全、半价票各一张，应如何处理？(北京-石家庄 283km)

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少 30 位置，照明、通风好	必备
设备	每人计算器 1 个，草稿纸若干	必备
资料	每人持有《旅客票价表》、《铁路运价里程表》各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备

(3) 考核时量

10-15 分钟

(4) 评价标准 (20 分)

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按列车员出乘标准穿戴整齐。	4'	

技能要求	2	处理依据：16岁（超过14周岁）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。	4'	
	3	北京-石家庄：283km	3'	查询里程表
	4	北京-石家庄：二等座全票价： $0.2805 \times (1+10\%) \times 283 = 87.32$ =87.50元	3'	
	5	半票价： $87.50 \times 50\% = 43.75$ =44.00元	3'	
	6	应补票价： $87.50 - 44 = 43.50$ 元	3'	

试题编号：T-3-20（减价不符-学生票）考核技能点：J-3-7

（1）任务描述：

202×年×月×日，由北京开往长春的G383次列车，到长春站出站检票发现一旅客持北京至长春的学生票，该名乘客持有学生证，优惠区是北京至盘锦北，应如何处理？（北京-盘锦北 549km，北京-长春 1003km）

径路：北京-盘锦北-长春

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少30位置，照明、通风好	必备
设备	每人计算器1个，草稿纸若干	必备
资料	每人持有《旅客票价表》、《铁路运价里程表》各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师4名	必备

（3）考核时量

10-15分钟

（4）评价标准（20分）

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按列车员出乘标准穿戴整齐。	4'	
技能要求	2	处理依据：持有效学生证购买学生票时，可享受二等座车票75%的优惠购票，该学生证优惠区间与乘车区间不符，补收差额，加收应补票	4'	

		价的 50%票款。		
	3	北京-盘锦北：549km 北京-长春：1003km	2'	查询里程表
	4	应补票价：盘锦北-长春：二等座学生票与全票 差价： 全票： $0.2805 \times (1+10\%) \times (998-544)$ $=140.08$ $=140.00$ 元 学生票： $140 \times 75\% = 105$ 元 票价差： $140-105=35$ 元	4'	
	5	加收 50%票款： $35 \times 50\% = 17.50$ 元	3'	
	6	合计： $35.00+17.50=52.50$ 元	3'	

试题编号：T-3-21（减价不符-残疾军人票）考核技能点：J-3-7

（1）任务描述：

202×年×月×日，一名旅客持 K×次列车（济南-北京）残疾军人票（新空硬座快车，济南-北京），经查验其借用别人的残疾军人证购票，应如何处理？（济南-北京 497km）

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少 30 位置，照明、通风好	必备
设备	每人计算器 1 个，草稿纸若干	必备
资料	每人持有《旅客票价表》、《铁路运价里程表》各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备

（3）考核时量

10-15 分钟

（4）评价标准（20 分）

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按列车员出乘标准穿戴整齐。	4'	
技能要求	2	处理依据：旅客持半价票没有规定的减价凭证或不符合减价条件时，补收全价票价与半价票价的差额，铁路运输企业有权对其身份进行登记，并须加收已乘区间应补票价 50%的票款无	3'	

		票处理。		
	3	济南-北京：497km	3'	查询里程表
	4	济南-北京：新空调硬座快速票价：63.00 元 半价票：63×0.5=31.5 元 补收票价差：63-31.5=31.5 元	4'	查询票价表
	5	加收票款：31.50×50%=15.75 =16.00 元	3'	
	6	合计：31.50+16.00=47.50 元	2'	

试题编号：T-3-22（免费送回中途下车）考核技能点：J-2-7

（1）任务描述：

202*年3月18日，旅客持北京西到石家庄的硬座客特快票，列车在邯郸开车后，验票发现该旅客坐过了站，列车发现后编制客运记录，连同原票和旅客到安阳站交下，安阳站指定乘坐x次列车(安阳—石家庄)免费送回石家庄，但该旅客在中途站邯郸下车，车站应如何办理？(石家庄-安阳 225km，安阳-邯郸 60km)

径路：北京西-石家庄-邯郸-安阳

（2）实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少 30 位置，照明、通风好	必备
设备	每人计算器 1 个，草稿纸若干	必备
资料	每人持有《旅客票价表》、《铁路运价里程表》各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备

（3）考核时量

10-15 分钟

（4）评价标准（20 分）

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按列车员出乘标准穿戴整齐	4'	
技能要求	2	处理依据：因误售、误购或误乘需送回时，承运人应免费将旅客送回。在免费送回区间，旅客不得中途下车。如中途下车对往返乘车的区	5'	

		段，按返程所乘列车等级分别核收往返区段的票价。		
	3	石家庄-安阳：225km 安阳-邯郸：60km	2'	查询里程表
	4	补收:石家庄—安阳，硬座快速车票票价 32.50 元 安阳—邯郸，硬座快速车票票价 9.00 元	4'	查询票价表
	5	合计：32.50+9.00=41.50 元	3'	
	6	邯郸站将原票收回，打印“到达补”车票。事由： 无票。	2	

试题编号：T-3-23(携带普通超大物品的处理)考核技能点编号：J-3-8

(1)任务描述

2019年7月3日，天津站组织Tx次列车（广州-天津，北京客运段值乘）到达旅客出站时，发现一名旅客持当日郑州-天津本次列车车票，携带机器零件一件，8千克（长60厘米，宽54厘米，高50厘米）；手提包2件，18千克。应如何处理？

(2)实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间，至少30位置，照明、通风好	必备
设备	每人计算器1个，草稿纸若干	必备
资料	每人持有《行李包裹表》、《铁路运价里程表》、客运杂费收据各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师4名	必备

(3)考核时量

10-15分钟

(4)评价标准（20分）

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按客运员出乘标准穿戴整齐	2'	
技能要求	2	处理依据：成人旅客可以免费携带的物品每件	1'	

		长+宽+高不得超过 160 厘米, 超大物品按件全部重量及所乘区间补收四类包裹运费 (1')。		
	3	郑州-天津: 832km	1'	
	4	郑州-天津: 四类包裹运费: 1.433 元/kg	1'	
	5	携带超大: 8kg	1'	
	6	收运费: 1.433×8=11.464≈11 元	13'	
	7	填写客运杂费单据(如下)	12'	

中国铁路北京局集团 有限公司

客运运价杂费收据

2019 年 7 月 3 日 (1')

(报告用)

原票据	种别	日期	月 日 时 到达、通知、变更			
	/	号码			/	
	/	发站			/	
	/	到站			/	
核收区间			核收费用		款额	
			种别	件数		重量
自 郑州 (1分) 站至 天津 (1分) 站经由 () 座别 硬 (1分) 人数 壹 (1分)			超大	1	8kg	11 元
			(1分)	(1分)	(1分)	(1分)
			合 计			
记事	携带物品超大: 8kg (1分)					
(1分) 天津站 站经办人 印						

试题编号: T-3-24(携带危险品鞭炮的处理)考核技能点编号: J-3-8

(1)任务描述

2019 年 8 月 5 日, 长春站组织 Tx 次列车 (北京-长春, 新, 北京客运段值

乘) 到达旅客出站时, 发现一名旅客持当日本次列车车票, 携带旅行包 2 件, 20 千克, 其中一件内装鞭炮, 12 千克。应如何处理?

(2) 实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间, 至少 30 位置, 照明、通风好	必备
设备	每人计算器 1 个, 草稿纸若干	必备
资料	每人持有《行李包裹表》、《铁路运价里程表》、客 运杂费收据各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备

(3) 考核时量

10-15 分钟

(4) 评价标准 (20 分)

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按客运员出乘标准穿戴整齐	1'	
技能要求	2	处理依据: 旅客乘车时不得携带危险物品(1'), 若私自携带了, 应按该件全部重量及所乘区间加倍补收四类包裹运费, 并出具证明, 没收危险品, 移交下一车站处理(1')。	2'	
	3	北京-长春: 1003km	1'	
	4	北京-长春: 四类包裹运费: 1.751 元/kg	1'	
	5	携带危险品: 12kg	1'	
	6	收运费: $1.751 \times 12 = 21.012 \approx 21.00$ 元	1'	
	7	加倍补收运费: $21.00 \times 2 = 42.00$ 元	1'	
	8	填写客运杂费单据(如下)	12'	

中国铁路北京局集团有限公司

客运运价杂费收据

2019 年 8 月 5 日

(报告用)

原票据	种别	日期		月 日 时 到达、通知、变更
		号码		
		发站		月 日 时 交 付
		到站		

核收区间	核收费用			款额
	种别	件数	重量	
自 北京 (1分) 站至 长春 (1分) 站经由 () 座别 硬 (1分) 人数 壹 (1分)	危险品 (1分)	1 (1分)	12kg (1分)	42.00元 (1分)
	合 计			42.00元 (1分)
记事	携带危险品: 12kg (1分)			
				(1分) 长春站 站经办人 印

试题编号: T-3-25(旅客酒后打架斗殴)考核技能点编号: J-3-8

(1)任务描述

2020年1月1日,长沙站第三候车室,一名蒋姓男子和两名旅客酒后打架。两人中的李x将蒋某头部打伤,蒋某拔刀将两人中的李x胳膊刺伤,车站应如何处理?

(2)实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间,至少30位置,照明、通风好	必备
设备	每人计算器1个,草稿纸若干	必备
资料	客运记录一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师4名	必备

(3)考核时量

10-15分钟

(4)评价标准(20分)

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按客运员工作标准穿戴整齐	4'	

技能要求	2	赶赴现场：站台内发现旅客打架斗殴时，客运值班员（客运主任）会同公安人员调查后，受伤人员及时移交医院救治，交车站派出所。	2'	
	3	编制客运记录：处理时，对于在站内寻衅滋事，扰乱公共秩序的人，车站可以拒绝其上车，对被站车拒绝上车的旅客，应在车票背面做相应记载，作为到站不予办理退票或改签凭证。	2'	
	4	收集有关的旁证资料。	2'	
	5	填写客运记录(如下)	10'	

中国铁路广州局集团有限公司(1') 客统-1

客 运 记 录

第 001 号(1')

记录事由：旅客酒后打架斗殴(1')
**医院(1'): <u>2020年1月1日，长沙站第三候车室，一名男性旅客蒋xx酒后和两名旅客(李x,赵x)打架，其中李某将蒋某头部打伤，蒋某将李x胳膊刺伤，车站移交医院紧急处理(3')。请按章处理(1')。</u>
注：1.站、车需要编制记录时均适用。 2.本记录不能作为乘车凭证。
(1')长沙站/段编制人 (印) 站/段签收人员 (印) (1')2020年1月1日编制

试题编号:T-3-26(旅客在车站发生意外伤害)考核技能点编号:J-3-8

(1)任务描述

2013年9月18日,4467次列车进入井陘站二站台3股道,下车旅客肖x(女,36岁,井陘xx局职工),持石家庄北-井陘硬座普快票,票号C006006,她为了省时省力,慌张地横跨线路时,摔倒在1股道钢轨上,前额破口5cm,流血不止,

并已昏迷。井陘站应如何处理？

(2)实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间，至少 30 位置，照明、通风好	必备
设备	每人计算器 1 个，草稿纸若干	必备
资料	客运记录一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备

(3)考核时量

10-15 分钟

(4)评价标准（20 分）

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按客运员工作标准穿戴整齐	4'	
技能要求	2	赶赴现场：查看受伤情况，经简单包扎抢救后，送医院治疗（2'）。	2'	
	3	车站编制客运记录：会同公安人员检查旅客伤害情况，立即抢救，将受伤旅客送往当地医院抢救。	2'	
	4	收集旁证材料	2'	
	4	填写客运记录(如下)	10'	

北京铁路局(1') 客统-1

客 运 记 录

第 001 号(1')

记录事由：旅客横跨股道摔伤(1')
<p>**医院(1'):</p> <p>2013 年 9 月 18 日 4467 次列车进入本站二站台 3 股道，下车旅客肖 x（女，36 岁，井陘 xx 局职工），持石家庄北-井陘硬座普快票，票号 C006006，横跨线路时，摔倒在 1 股道钢轨上，前额破口 5cm，流血不止，并已昏迷。(3')本站已进行简单包扎抢救，车站按章送医院救治(1')。</p>
<p>注：1.站、车需要编制记录时均适用。</p> <p>2.本记录不能作为乘车凭证。</p>

(1')井陘站/段编制人 (印)
站/段签收人员 (印)
(1')2013年9月18日编制

试题编号：T-3-27(车站发现无票流浪乞讨人员)考核技能点编号：
J-3-8

(1)任务描述

2019年2月20日，株洲西站售票厅发现一名无票流浪乞讨人员，车站应如何处理？

(2)实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少30位置，照明、通风好	必备
设备	草稿纸若干	必备
资料	/	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师4名	必备

(3)考核时量

15-20分钟

(4)评价标准(20分)

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按客运员工作标准穿戴整齐	4'	
技能要求	2	处理依据：严禁铁路站车人员以任何理由要求站车内发现的无票流浪乞讨人员(1')进行帮工、劳动或有限制、变相限制人身自由的行为(2')和其他不文明、不礼貌言行(1')。	4'	
	3	车站工作人员对在站内发现的无票流浪乞讨人员，要确保其在站内的安全。(3')	4'	
	4	应有礼貌将其劝出站外(2')，并告知其向当地救助站求助(2')。	4'	
	5	对于愿意接受救助但行动不便和不能表达自己意愿的，由车站民警护送至救助站。(4')	4'	

试题编号：T-3-28(旅客遗失物品向查找站转送)考核技能点编号：

J-3-8

(1)任务描述

2018年9月21日，石家庄站候车室发现遗留提包一件，包内有华为手机一部，黑色上衣一件及旅客身份证1张，张xx，男，身份证号码xxx。次日联系到失主，失主要求铁路转送到保定站。石家庄车站应如何处理？

(2)实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少30位置，照明、通风好	必备
设备	草稿纸若干	必备
资料	客运记录各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师4名	必备

(3)考核时量

15-20分钟

(4)评价标准(20分)

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按客运员工作标准穿戴整齐(4')	4'	
技能要求	2	遗失物品需通过石家庄站接xx次列车转送保定站(1')，转送时，对需转送的物品逐一点清(1')，内附清单(1')，物品需加封(1')。	4'	
	3	车站编制客运记录时，应注明品名件数(1')，连同遗失物品交列车长转旅客所在站处理(1')。	2'	
	4	填写客运记录(如下)	10'	

中国铁路北京局集团有限公司(1') 客统-1

客 运 记 录

第 001 号(1')

记录事由：转交遗失物品(1')

<p>xx 次列车: (1')</p> <p>2018 年 9 月 21 日 3, 我站在候车室发现遗留提包一件 3, 包内有华为手机一部, 黑色上衣一件及旅客身份证 1 张, 张 xx, 男, 身份证号码 xxx3。已与失主取得联系, 旅客要求转送到保定站领取(3')。现编记录交你车, 请按章处理(1')。</p>
<p>注: 1.站、车需要编制记录时均适用。</p> <p>2.本记录不能作为乘车凭证。</p> <p style="text-align: right;">(1')石家庄站/段编制人 (印)</p> <p style="text-align: right;">站/段签收人员 (印)</p> <p style="text-align: right;">(1')2018 年 9 月 21 日编制</p>

试题编号: T-3-29(旅客上交拾取物品至招领处)考核技能点编号:

J-3-8

(1)任务描述

2019 年 5 月 5 日, 一名旅客来到株洲西站遗失物品招领处, 上交自己拾到的物品。车站工作人员应如何处理?

(2)实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少 30 位置, 照明、通风好	必备
设备	草稿纸若干	必备
资料	/	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备

(3)考核时量

15-20 分钟

(4)评价标准(20 分)

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按客运员工作标准穿戴整齐 (4')	4'	
技能要求	2	应在遗失物品登记簿上详细登记 (1'), 注明	2'	

		日期、地点、品名、数量等内容 (1')。		
	3	招领处应通过广播寻找失主，并应有明显的招领揭示。(1')对遗失物品应妥善保管，正确交付。(1')	2'	
	4	失主来领取遗失物品时，应查验身份证(1')，核对品名、时间、地点、车次等信息(1')。	2'	
	5	双方确认无误后(1')，由失主签收，并记录身份证号码(1')。	2'	
	6	若拾到现金应开具“客运运价杂费收据”并上交，在登记簿内注明收据号码；当失主来领取时，开具退款证明书办理退款。	2'	
	7	若需通过铁路向失主所在站转送时，内附清单，物品加封；(1')填写客运记录和行李包裹交接证，交列车行李员签收。(1')	2'	
	8	遗失物品中的危险品、国家禁止或限制运输的物品、机要文件应立即移交公安机关或有关部门，不办理转送。(2')鲜活易腐物品和食品，不负责保管和转送。(2')	4'	

试题编号：T-3-30(携带汽油的处理)考核技能点编号：J-3-8

(1)任务描述

2018年9月20日上海开往昆明K7(上海客运段值乘)次列车到达怀化站，一名旅客持一张2018年9月19日上海至怀化客快速联合下铺，票号B001234，随身携带8岁儿童1名，并有25kg纸箱1个(其中纸箱中有1kg汽油)。怀化站应如何处理?(上海-怀化:1602km)

(2)实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少30位置，照明、通风好	必备
设备	每人计算器1个、草稿纸若干	必备
资料	每人持有《行李包裹表》、《铁路运价里程表》、客运杂费收据各一份	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师4名	必备

(3)考核时量

15-20分钟

(4)评价标准(20分)

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按客运员工作标准穿戴整齐。(4')	4'	
技能要求	2	处理依据:旅客乘车时不得携带危险物品。若私自携带,应按该件全部重量及所乘区间加倍补收四类包裹运费,并出具证明,没收危险品,移交下车站处理。	1'	
	3	上海-怀化:1602km,上海-怀化:四类包裹运费:2.58元/kg。(1')	1'	
	4	携带危险品:25kg,收运费:2.58×25=645。(1')	1'	
	5	加倍补收运费:64.5×2=129(元)(1')	1'	
	6	填写客运杂费单据(如下)	12'	

中国铁路上海局集团有限公司

客运运价杂费收据

2019年9月20日 (1')

(报

告用)

原票据	种别	日期	月 日 时 到达、通知、变更		
	/	号码	/		
		发站	/ 月 日 时 交 付		
		到站			
核收区间		核收费用			款额
		种别	件数	重量	
自 上海 (1分) 站至 怀化 (1分) 站经由 () 座别 卧铺 (1分) 人数 贰		危险品	1	25kg	129元
		(1分)	(1分)	(1分)	(1分)
		合 计			129元
记事	携带危险品: 25kg (1分)				
(1分) 怀化站 站经办人 印					

试题编号：T-3-31(自动售票设备初始火灾)考核技能点编号：J-3-8

(1)任务描述

2019年5月1日，XX站自动售票设备突发初始火灾。车站工作人员应如何处理？

(2)实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少30位置，照明、通风好	必备
设备	草稿纸若干	必备
资料	/	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师4名	必备

(3)考核时量

15-20分钟

(4)评价标准(20分)

评价内容	步骤	处理流程	分值	备注
素质要求	1	按客运员工作标准穿戴整齐 (2')	2'	
技能要求	2	关闭电源，立即报告。(1')。最先发现、到达现场的工作人员应立即关闭电源，采取有效措施灭火，并立即通知值班站长。(3')	4'	
	3	组织扑救，查清火源。(1') 值班站长接到报告后，应立即采取恰当处置措施，组织人员使用灭火器材灭火；通知公安人员赶往现场，迅速查清火源。(3')	4'	
	4	稳定情绪，维持秩序。(1') 车站工作人员在灭火的同时稳定现场旅客的情绪，避免现场秩序混乱，引发其他安全隐患。(2')	3'	
	5	查明原因，有效防范。(1') 火情消除后，协助公安人员共同调查起火原因，同时采取有效措施，防护火情再次发生。(2')	3'	
	6	记录火情，及时上报。(1')。客运值班员详细记录火情发生及处理经过，及时向上级部门汇报有关情况。(3')	4'	

试题编号：T-3-32(列车火灾)考核技能点编号：J-3-8

(1)任务描述

2015年7月1日，从北京开往长沙的Tx列车，开车20分钟时，5号车厢配电室冒烟，请考生按照标准进行失火处置。

(2)实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少30位置，照明、通风好	必备
设备	草稿纸若干	必备
资料	/	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师4名	必备

(3)考核时量

10-15分钟

(4)评分标准（20分）

测试内容	评分标准	分值
紧急情况处置	发现火情的乘务员立即关闭电源，报告列车长。	4
	列车长迅速通告全体乘务员参加扑救，迅速查清火情起因。	4
	所有乘务员就近取灭火器，采用灭火器对火源进行灭火。	4
	机车乘务员立即停止车内通风，做好停车准备。	4
	列车长、乘务员在灭火的同时利用广播稳定车内旅客情绪。	4
小计		20

试题编号：T-3-33(列车晚点)考核技能点编号：J-3-8

(1)任务描述

2019年11月1日，从深圳开往武昌的Dx列车，运行到岳阳站前，因前方信号设备故障造成线路中断，列车预计晚点40分钟，请考生按照标准进行列车晚点处置。

(2)实施条件

项目	基本实施条件	备注
场地	笔试教室一间、至少 30 位置，照明、通风好	必备
设备	草稿纸若干	必备
资料	/	必备
评测专家	每个教室监考员、阅卷老师 4 名	必备

(3)考核时量

10-15 分钟

(4)评分标准（20 分）

测试内容	评分标准	分值
紧急情况处置	发生线路中断，列车不能继续运行时，列车长应及时与司机或列车停留地车站、调度联系。	5
	动车组列车运行晚点超过 15 分钟以上时，列车长要做好对乘客的解释工作。	5
	列车长做好旅客用水、餐饮、重点旅客服务等工作，维持好车内秩序。	5
	列车乘务人员必须清楚旅客列车晚点情况，及时向旅客通报预计晚点时间和调整列车运行方案等信息。	5
小计		20

试题编号：T-3-34（英语问询服务）考核技能点：J-3-9

(1)任务描述

考生根据括号内提示完成对话并朗读。要求语音标准、语法规范，填写内容合乎情景。

Direction: A Screener is conducting security check. He finds a passenger carrying something prohibited.

Screener: Excuse me, _____ 1 _____? (bag)

Passenger: Yes.

Screener: _____ 2 _____?

Passenger: It is a screwdriver.

Screeners: It is _____ 3 _____. (forbid, on board)

Passenger: Oh. Sorry. I don't know the regulations. What should I do?

Screeners: We could _____ 4 _____ (keep). But you must come back in one month. Or you can give it up.

Passenger: I'll give it up.

Screeners: _____ 5 _____. (thank)

(2)实施条件

多媒体教室.多媒体设备

(3)考核时量

10-15 分钟

(4)评价标准 (20 分)

表 3-9-1 英语口语情景对话考核评分标准

测试内容	评价标准		分值	扣分	得分
英语能力测试	发音	发音标准。出现明显语音或语调错误,每处扣 1 分。	5		
	准确性	用词表达准确,句子结构规范。出现语法或用词错误,每处扣 1 分。	10		
	流利程度	语言组织合理,停顿恰当,表达连贯。出现中断或重复进而影响句子整体表达,每处扣 1 分; 超时扣 1 分。	5		
小计			20		

试题编号: T-3-35 (英语售票服务) 考核技能点: J-3-9

(1)任务描述

考生根据括号内提示完成对话并朗读。要求语音标准、语法规范,填写内容合乎情景。

Direction: A passenger is inquiring about ticket. He'd like to cancel the ticket for his friend.

Passenger: Excuse me. My friend has bought this high-speed railway ticket. But now he can not use it. May I _____ 1 _____ this ticket for him?

Crew: Let me look at your ticket first. Oh, there is still some time before train's

departure. You can _____ 2 _____ (refund) for a ticket.

P: Really? That's great.

C: But according to the regulation, you have to pay a _____ 3 _____. (refund)

P: OK. How much is it?

C: It's 5% of the _____ 4 _____. (fare)

P: All right.

C: As this is your friend's ticket, you need to show us his _____ 5 _____. (card)

P: Here you are.

C: Thank you. And here is the ticket fare.

(2)实施条件

多媒体教室.多媒体设备

(3)考核时量

10-15 分钟

(4)评价标准 (20 分)

表 3-9-2 英语口语情景对话考核评分标准

测试内容	评价标准		分值	扣分	得分
英语能力 测试	发音	发音标准。出现明显语音或语调错误,每处扣 1 分。	5		
	准确性	用词表达准确,句子结构规范。出现语法或用词错误,每处扣 1 分。	10		
	流利程度	语言组织合理,停顿恰当,表达连贯。出现中断或重复进而影响句子整体表达,每处扣 1 分;超时扣 1 分。	5		
小计			20		