

---

### ### 十九、特殊人群服务问题 1

#### #### 1. \*\*“老年人不会用手机购票怎么办？”\*\* 2

- > \*\*答\*\*：我们提供多项适老化服务： 3
- > - 车站设有“爱心窗口”优先办理人工售票；
  - > - 可凭身份证直接进站乘车（已实现电子客票）；
  - > - 拨打 12306 可转人工客服协助订票；
  - > - 子女可通过 12306 账户“帮他人购票”功能代操作。

#### #### 2. \*\*“轮椅旅客如何上下车？”\*\* 4

- > \*\*答\*\*：请提前通过 12306 App 或电话预约“重点旅客服务”： 5
- > - 车站将安排工作人员引导；
  - > - 使用无障碍电梯和坡道；
  - > - 列车到站后，乘务员会铺设渡板协助上车；
  - > - 全程专人对接，确保安全便捷。

#### #### 3. \*\*“孕妇可以坐高铁吗？有没有特殊照顾？”\*\* 6

- > \*\*答\*\*：孕妇可正常乘坐高铁。建议： 7
- > - 避免长途旅行，随身携带产检资料；
  - > - 如需帮助，可联系乘务员安排就近座位或协助；
  - > - 车站设有母婴室，提供哺乳、休息空间。

--- 8

### ### 二十、沿线居民关心的问题 9

#### #### 1. \*\*“高铁经过我家附近，噪音大吗？”\*\* 10

- > \*\*答\*\*：高铁采用多项降噪措施： 11
- > - 高架桥设声屏障（隔音墙）；
  - > - 使用低噪声轨道结构；
  - > - 列车流线型设计减少气动噪声。
- > 经监测，距线路 30 米外噪音符合国家环保标准。如您感觉异常，可向当地铁路部门反映。

#### #### 2. \*\*“高铁线路附近可以建房吗？”\*\* 12

> \*\*答\*\*：根据《铁路安全管理条例》，高铁线路安全保护区范围内禁止擅自建造建筑物：

- > - 地下 20 米、地面 10 米内不得施工； 13
- > - 确需作业的，须经铁路运输企业同意并签订安全协议。
- > 请勿在保护区种植高大树木、堆放杂物或放飞无人机。

#### #### 3. \*\*“高铁桥下能停车或堆放东西吗？”\*\* 14

> \*\*答\*\*：严禁在高铁桥下及安全保护区内：

> - 停放车辆、堆放易燃易爆物品；  
> - 搭建临时建筑、焚烧垃圾；  
> - 放风筝、无人机、孔明灯等“低慢小”飞行器。  
> 违者将依法处罚，造成事故需承担法律责任。

1

--- 2

### ### 二十一、极端天气应对问题 3

#### #### 1. \*\*“下雨天高铁会停运吗？”\*\* 4

> \*\*答\*\*：小雨不影响运行。但遇以下情况可能限速或停运：  
> - 暴雨引发线路积水、山体滑坡；  
> - 雷击导致信号或供电系统故障；  
> - 能见度低于安全标准。  
> 铁路部门会根据气象预警提前调整运行方案。

5

#### #### 2. \*\*“冬天高铁会晚点吗？怕不怕下雪？”\*\* 6

> \*\*答\*\*：高铁具备抗雪能力：  
> - 道岔设有加热装置，防止积雪结冰；  
> - 接触网有除冰措施；  
> - 列车配备防滑系统。  
> 但在暴雪极端天气下，仍可能限速或临时停运，以确保安全。

7

#### #### 3. \*\*“台风天高铁还开吗？”\*\* 8

> \*\*答\*\*：当风速超过 30 米/秒（约 11 级风）时，高铁将停运。铁路部门会根据气象台预警，提前发布停运通知，并为受影响旅客办理退改签。

9

--- 10

### ### 二十二、智能客服应答策略补充 11

#### #### 1. \*\*模糊提问处理\*\* 12

- 用户问：“那个车……G 几的，从北京到上海的，晚了吗？” 13

> \*\*处理逻辑\*\*：14

> - 识别关键词“北京”“上海”“晚点” → 匹配 G1-G20 等京沪高铁车次  
> - 回复：“您是否想查询 G1、G2 等京沪方向列车？请提供具体车次，我为您查询实时状态。”

15

#### #### 2. \*\*情绪化表达应对\*\* 16

- 用户问：“又晚点！你们到底修好了没有？！” 17

> \*\*应答模板\*\*：  
> “非常抱歉给您带来不便。目前因设备检修，GXXX 次预计晚点 20 分钟。我们正全力处理，恢复后将尽快发车。感谢您的理解与耐心。”

18

### #### 3. \*\*多问题合并处理\*\* 1

- 用户问：“我这趟车晚点了没？还能退票吗？要不要去车站？” 2

> \*\*结构化响应\*\*： 3  
> “1. G1234 次目前晚点 15 分钟；  
> 2. 可办理全额退票，不收手续费；  
> 3. 您可通过 12306 App 在线操作，无需前往车站。”

--- 4

### ### 二十三、知识库 QA 对表示例（可用于训练） 5

| 用户问题 | 标准答案 | 6

|-----|-----|

| 高铁为什么不能倒着开？ | 高铁两端都有驾驶室，可双向运行。所谓“倒着开”其实是 7  
尾车变头车，属于正常操作，不影响安全与舒适。 |

| 动车和高铁有什么区别？ | “高铁”是高速铁路系统，“动车”是动车组列车。日常所 8  
说“坐高铁”实际是乘坐动车组列车。技术上，G 字头为高铁列车，D 字头为动车。 |

| 高铁时速 350 公里，会不会飞出去？ | 不会。列车通过轮轨粘着原理运行，轨道设计有 9  
超高和限速曲线，确保离心力在安全范围内。所有参数经过严格测试。 |

| 为什么有些高铁站叫“XX 东”“XX 南”？ | 为区分不同方向车站，方便乘客识别。10  
如“北京南”“上海虹桥”均为高铁专用站，而“北京站”“上海站”以普速为主。 |

| 高铁晚上都去哪了？ | 夜间高铁入库检修（动车所），进行清洁、检测、维护，确保次 11  
日安全运行。部分线路开行夜间动车（红眼高铁）。 |

--- 12

### ### 二十四、建议增加的知识模块 13

1. \*\*新线开通知识包\*\*（如：成渝中线、广深港、沿江高铁） 14
2. \*\*特殊车型介绍\*\*（如：复兴号智能版、长编组、高寒型）
3. \*\*国际旅客须知\*\*（护照购票、跨境车次如 G6585 次中老铁路）
4. \*\*铁路法规摘要\*\*（《铁路法》《铁路安全管理条例》节选）
5. \*\*科普类内容\*\*（如：高铁如何转弯？为什么不用安全带？）

--- 15

如您需要，我可以将以上内容： 16

- 导出为 \*\*结构化 CSV/JSON 格式\*\*（含`问题`、`答案`、`分类标签`、`置信度`字段） 17
- 生成 \*\*FAQ 网页 HTML 模板\*\*
- 提供 \*\*智能客服对话测试用例集\*\*
- 设计 \*\*知识图谱三元组示例\*\*（如：[G1 次列车] —[运行区间]→ [北京南-上海虹桥]）