

高等职业教育高速铁路动车乘务专业系列教材
高等职业教育“十三五”规划教材——轨道交通类

高速铁路

客运组织

GAOSU TIELU
KEYUN ZUZH

主 编◎马海漫 宋玉佳



西南交通大学出版社

CRH

高等职业教育高速铁路动车乘务专业系列教材
高等职业教育“十三五”规划教材——轨道交通类

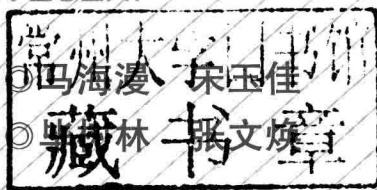
高速铁路

客运组织

GAOSU TIELU
KEYUN ZUZH

主 编◎马海漫 宋玉佳

副主编◎藏林 滕文焯



西南交通大学出版社

·成都·

图书在版编目 (C I P) 数据

高速铁路客运组织 / 马海漫, 宋玉佳主编. —成都:
西南交通大学出版社, 2015.8
高等职业教育高速铁路动车乘务专业系列教材 高等
职业教育“十三五”规划教材. 轨道交通类
ISBN 978-7-5643-4137-4

I. ①高… II. ①马… ②宋… III. ①高速铁路 - 客
运组织 - 高等职业教育 - 教材 IV. ①U293.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 185524 号

高等职业教育高速铁路动车乘务专业系列教材
高等职业教育“十三五”规划教材——轨道交通类
高速铁路客运组织
主编 马海漫 宋玉佳

责任编辑	周 杨
封面设计	墨创文化
出版发行	西南交通大学出版社 (四川省成都市金牛区交大路 146 号)
发行部电话	028-87600564 028-87600533
邮政编码	610031
网 址	http://www.xnjdcbs.com
印 刷	成都中铁二局永经堂印务有限责任公司
成品尺寸	185 mm×260 mm
印 张	10.5
字 数	259 千
版 次	2015 年 8 月第 1 版
印 次	2015 年 8 月第 1 次
书 号	ISBN 978-7-5643-4137-4
定 价	32.00 元

课件咨询电话: 028-87600533
图书如有印装质量问题 本社负责退换
版权所有 盗版必究 举报电话: 028-87600562

前 言

高速铁路运输组织的特点是高速度、高密度、高正点率，其中，高速度、高密度是高速铁路吸引旅客的重要因素。高速铁路作为一种新型的交通方式，具有运输能力大、安全舒适、快捷准时、能源消耗低、污染轻的优势，已经成为百姓出行首选的旅行方式。

高速铁路客流的特点主要有：公务流为主流，旅游流不断增长；旅客的年龄构成以中青年为主；商务流的比例不断增加；旅客最关心的是速度和安全；短途流比例大。因为此客流结构对时间和效率的关注高，对乘车的舒适度要求高，因此高速铁路旅客运输要最大限度地满足广大旅客在旅行上的需要，要安全、迅速、准确、便利地运送旅客，要在旅行途中为旅客创造舒适愉快的环境并提供文化生活上的优质服务。

本书全面介绍了铁路旅客运输的法律法规、铁路售票作业、高速铁路车站客运组织、动车组乘务工作组织以及高铁客运站客运工作和售票工作应急处理等内容。全书共分为五个项目，主要内容包括：项目一，客运工作法律法规；项目二，售票作业；项目三，高铁车站客运组织；项目四，动车乘务组织；项目五，高铁客运站应急处理。本书坚持继承与创新相结合、实用可行的原则，重点突出技能、应急处理。

本书既可作为高等职业院校高速铁路动车乘务、铁道交通运营管理等相关专业的教材，亦可作为铁路相关专业职工的培训教材以及相关专业人员工作的参考资料。

本书由天津铁道职业技术学院马海漫、宋玉佳任主编，天津铁道职业技术学院毕树林、张文焕任副主编，北京铁路局北京南站刘妍、武汉铁路局漯河车站袁成成、北京铁路局天津客运段胡博、天津滨海快速交通发展有限公司巩铮参加编写。具体分工如下：毕树林编写项目一，宋玉佳、张文焕、刘妍编写项目二，马海漫、巩铮编写项目三，马海漫、胡博编写项目四，宋玉佳、袁成成编写项目五。

由于编者水平有限，书中难免存在不妥之处，敬请读者批评指正。

编 者

2015年5月

目 录

项目一 客运工作法律法规	1
任务一 认知客运工作法律法规	1
复习思考题	10
项目二 售票作业	11
任务一 车票认知	11
任务二 窗口人工售票	26
任务三 自助售票	59
复习思考题	69
项目三 高铁车站客运组织	71
任务一 高速铁路客运站设备运用	71
任务二 旅客进站组织	77
任务三 站台乘降组织	97
任务四 旅客出站组织	102
复习思考题	112
项目四 动车乘务组织	113
任务一 动车乘务组织	113
复习思考题	121
项目五 高铁客运站应急处理	122
任务一 客运应急处理	122
任务二 售票应急处理	153
复习思考题	160
参考文献	161

项目一 客运工作法律法规



项目描述

本项目主要介绍铁路客运工作应遵守的法律法规和铁路规章，旅客运输相关术语，旅客运输合同以及旅客列车车次的规定。

任务一 认知客运工作法律法规



能力目标

1. 能对铁路旅客运输需要遵守的法律法规和铁路规章有初步的认识；
2. 能确定旅客运输合同的内容及合同双方的权利义务；
3. 能判定旅客列车车次。



知识目标

1. 了解铁路旅客运输相关法律法规及铁路规章；
2. 掌握铁路运输相关术语；
3. 掌握旅客运输合同内容；
4. 掌握旅客列车车次的相关规定。



相关知识

一、客运工作的法律法规

法律是国家制定或认可的，由国家强制力保证实施的规范的总称，它通过设定权利和义务去规范人们的行为，从而确定、保护和发展有利于统治阶级的社会关系和社会秩序。我国法规体系按法律效力和地位可分为宪法、法律、行政法规和规章。

铁路运输法律体系按法律效力和地位可分为法律、行政法规、规章三个层次。

铁路运输所依据的由国家最高立法机关制定的法律主要有《中华人民共和国铁路法》《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国道路交通安全法》《合同法》《中华人民共和国劳动法》《民法通则》《民事诉讼法》《消费者权益保护法》等。

行政法规是由作为国家最高行政机关的国务院根据宪法和法律的有关原则所制定的规范

性文件，其法律地位和效力仅次于宪法和法律。行政法规主要是一些条例或者实施细则。铁路运输所依据的行政法规，主要有《铁路运输安全保护条例》《生产安全事故报告和调查处理条例》、《铁路交通事故应急救援和调查处理条例》《铁路货物运输合同实施细则》《铁路旅客意外伤害强制保险条例》《铁路旅客运输损害赔偿规定》《国内交通运输检疫条例》等。

（一）与铁路旅客运输相关的主要法律法规

1. 《中华人民共和国铁路法》

《中华人民共和国铁路法》(以下简称《铁路法》)是为了保障铁路运输和铁路建设的顺利进行，适应社会主义现代化建设和人民生活的需要而制定，并经 1990 年 9 月 7 日第七届全国人民代表大会常务委员会第十五次会议通过，自 1991 年 5 月 1 日起施行的。《铁路法》分为总则、铁路运输营业、铁路建设、铁路安全与保护、法律责任和附则等共六章 74 条。其主要内容为：

（1）公民有爱护铁路设施的义务。禁止任何人破坏铁路设施，扰乱铁路运输的正常秩序。铁路沿线各级地方人民政府应当协助铁路运输企业保证铁路运输安全畅通，车站、列车秩序良好，铁路设施完好和铁路建设顺利进行。

（2）铁路法对铁路发展建设的原则、建设用地、有关标准进行了规定。铁路与道路交叉处应当优先考虑设置立体交叉，未设立体交叉的可以根据国家有关规定设置平交道口或者人行过道。拆除已经设置的平交道口或者人行过道由铁路运输企业或者建有专用铁路、铁路专用线的企业或者其他单位和当地人民政府商定。修建跨越河流的铁路桥梁应当符合国家规定的防洪、通航和水流的要求。

（3）铁路运输企业必须加强对铁路的管理和保护，定期检查、维修铁路运输设施，保证铁路运输设施完好，保障旅客和货物运输安全。铁路公安机关和地方公安机关分工负责共同维护铁路治安秩序。车站和列车内的治安秩序由铁路公安机关负责维护。铁路沿线的治安秩序由地方公安机关和铁路公安机关共同负责维护，以地方公安机关为主。

（4）在铁路线路和铁路桥梁、涵洞两侧一定距离内，修建山塘、水库、堤坝，开挖河道、干渠，采石挖砂，打井取水影响铁路路基稳定或者危害铁路桥梁、涵洞安全的，由县级以上地方人民政府责令停止建设或者采挖、打井等活动，限期恢复原状或者责令采取必要的安全防护措施。

（5）在铁路线路上架设电力、通信线路，埋置电缆、管道设施，穿凿通过铁路路基的地下坑道，必须经铁路运输企业同意，并采取安全防护措施。

（6）在铁路弯道内侧、平交道口和人行过道附近，不得修建妨碍行车瞭望的建筑物和种植妨碍行车瞭望的树木。禁止擅自在铁路线路上铺设平交道口和人行过道。

（7）对损毁、移动铁路信号装置及其他行车设施或者在铁路线路上放置障碍物的，铁路职工有权制止，可以扭送公安机关处理。对偷乘货车、攀附行进中的列车或者击打列车的，在铁路线路上行走、坐卧的，在铁路线路两侧 20 m 以内或者铁路防护林地内放牧的，铁路职工有权制止。

2. 《中华人民共和国合同法》

《中华人民共和国合同法》(以下简称《合同法》)是调整横向经济关系的法律规定。

(1) 一般规定：

① 《合同法》中所称的合同是平等主体的自然人、法人、其他组织之间设立、变更、终止民事权利义务关系的协议。婚姻、收养、监护等有关身份关系的协议，适用其他法律的规定。

② 当事人依法享有自愿订立合同的权利，任何单位和个人不得非法干预。

③ 当事人应当遵循公平原则确定各方的权利和义务。

④ 依法成立的合同，对当事人具有法律约束力。当事人应当按照约定履行自己的义务，不得擅自变更或者解除合同。依法成立的合同，受法律保护。

⑤ 当事人订立合同，有书面形式、口头形式和其他形式。法律、行政法规规定采用书面形式的，应当采用书面形式。当事人约定采用书面形式的，应当采用书面形式。

(2) 违约责任：

① 当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。

② 当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，在履行义务或者采取补救措施后，对方还有其他损失的，应当赔偿损失。

③ 因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但法律另有规定的除外。当事人迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。本法所称不可抗力，是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况。

④ 当事人一方因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。

⑤ 当事人双方都违反合同的，应当各自承担相应的责任。

⑥ 当事人一方因第三人的原因造成违约的，应当向对方承担违约责任。当事人一方和第三人之间的纠纷，依照法律规定或者按照约定解决。

⑦ 因当事人一方的违约行为，侵害对方人身、财产权益的，受损害方有权选择依照本法要求其承担违约责任或者依照其他法律要求其承担侵权责任。

3. 《铁路运输安全保护条例》

《铁路运输安全保护条例》是确保铁路安全和畅通，保护人身安全、财产安全，加强铁路运输安全管理的行政法规。

(1) 铁路营运安全：

① 铁路运输企业应当建立、健全并严格执行铁路运输的设施、设备的安全管理和检查防护的规章制度，加强对铁路运输的设施、设备的检测、维修，对不符合安全要求的应当及时更换，确保铁路运输的设施、设备性能完好和安全运行。

在法定假日和传统节日等铁路运输高峰期间，铁路运输企业应当加强铁路运输安全检查，确保运输安全。

② 铁路运输企业应当加强对从业人员的安全教育和培训。铁路运输企业的从业人员应当严格按照国家规定的操作规程，使用、管理铁路运输的设施、设备。

③ 铁路运输企业应当将有关旅客、列车工作人员及其他进入车站的人员遵守的安全管理规定在列车内、车站等场所公告。

④ 铁路运输企业应当使用国务院铁路主管部门认定的符合国家安全技术标准的铁路运输管理信息系统，并配备专门的安全管理人员，负责系统安全保护工作。

⑤ 铁路运输企业应当按照法律、行政法规和国务院铁路主管部门的规定，对旅客携带物品和托运的行李进行安全检查。

⑥ 旅客应当接受并配合铁路运输企业在车站、列车实施的安全检查，不得违法携带、夹带匕首、弹簧刀及其他管制刀具，或者违法携带、随身托运烟花爆竹、枪支弹药等危险物品、违禁物品。旅客进站乘车、出站应当接受铁路工作人员的引导。

⑦ 特殊药品的托运人和承运人应当按照国家规定包装、装载、押运，防止特殊药品在运输过程中被盗、被劫或者发生丢失。

(2) 社会公众的义务：

① 任何单位或者个人不得实施下列危害铁路运输安全的行为：非法拦截列车、阻断铁路运输；扰乱铁路运输调度机构、运输指挥部门及车站、列车的正常秩序；毁坏铁路线路、站台等设施、设备及路基、护坡、排水沟和防护林木、护坡草坪；在铁路线路上放置、遗弃障碍物；击打列车；擅自移动线路上的机车车辆，或者擅自开启列车车门；拆盗、损毁或者擅自移动铁路设施、设备、机车车辆配件和安全标志；在铁路线路上行走、坐卧，或者在未设平交道口、人行过道的铁路线路上通过；在未设置行人通道的铁路桥梁上、隧道内通行；翻越、损毁、移动铁路线路两侧防护围墙、栅栏或者其他防护设施和标桩；从列车上抛扔杂物；非法出售或者收购铁路器材；其他危害铁路运输安全的行为。

② 任何单位或者个人不得实施下列危及铁路通信、信号设施安全的行为：在埋有地下光（电）缆设施的地面上方进行钻探，堆放重物、垃圾，焚烧物品，倾倒腐蚀性物质；在埋有地下光（电）缆两侧各 1 m 的范围内建造、搭建建筑物、构筑物；在埋有地下光（电）缆两侧各 1 m 的范围内挖砂、取土和设置可能引起光（电）缆腐蚀的设施；在设有过河光（电）缆标志两侧各 100 m 内进行挖砂、抛锚及其他危及光（电）缆安全的作业；其他可能危及铁路通信、信号设施安全的行为。

③ 任何单位或者个人不得实施下列危害电气化铁路设施的行为：向电气化铁路接触网抛掷物品；在铁路电力线路导线两侧各 300 m 的区域内升放风筝、气球；攀登杆塔、铁路机车车辆或者在杆塔上架设、安装其他设施；在杆塔、拉线周围 20 m 范围内取土、打桩、钻探或者倾倒有害化学物品；触碰电气化铁路接触网；其他危害铁路电力线路设施的行为。

(二) 铁路客运工作的主要规章

规章指国家行政机关依照行政职权所制定、发布的针对某一类事件、行为或者某一类人员的行政管理的规范性文件，它分为部门规章和地方政府规章两种。

部门规章指国务院的部、委员会和直属机构依照法律、行政法规或者国务院授权制定的在全国范围内实施安全生产行政管理的规范性文件。

铁路规章属于部门规章。铁路运输具有高度集中的特点，为确保铁路安全正点、方便快捷、高速高效，各工作环节须紧密联系、协同配合。

1. 《铁路技术管理规程》

为确保国家铁路安全正点、方便快捷、高速高效，根据有关法律、法规、规章和技术标

准等制定。是国家铁路技术管理的基本规章，各部门、各单位制定的技术管理文件等，都必须符合本规程的规定。在铁路总公司明令修改以前，任何部门、任何单位、任何人员都不得违反本规程的规定。

2. 《铁路旅客运输规程》

为了维护铁路旅客运输的正常秩序，保护铁路旅客运输合同各方当事人的合法权益，依据《中华人民共和国铁路法》制定。

3. 《铁路旅客运输管理规则》

为提高铁路旅客运输管理水平和工作质量，做到安全、准确、迅速、优质地运送旅客及行李包裹（以下简称行包）制定。是明确铁路旅客运输内部管理的规定，不作为旅客及托运人与铁路间划分权利、义务和责任的依据。

4. 《铁路旅客运输办理细则》

为规范铁路运输企业内部办理旅客及行李、包裹运送工作，依据《铁路旅客运输规程》制定。

5. 《铁路客运运价规则》

为维护承运人、旅客、托运人的合法权益，依据《中华人民共和国铁路法》制定。客运运价包括旅客票价和行李、包裹运价。客运运价与客运杂费构成全部运输费用。国家铁路的旅客票价率和行李、包裹运价率由国务院铁路主管部门拟定，报国务院批准。客运杂费由国务院铁路主管部门规定。

6. 《铁路危险货物运输管理规则》

为加强铁路危险货物运输管理，确保铁路运输安全，根据《中华人民共和国铁路法》《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国环境保护法》《危险化学品安全管理条例》《铁路安全管理条例》等法律、法规和中国铁路总公司有关规定，制定。在铁路运输中，凡具有爆炸、易燃、毒害、感染、腐蚀、放射性等特性，在运输、装卸和储存保管过程中，容易造成人身伤亡、财产毁损和环境污染而需要特别防护的货物，均属危险货物。

铁路规章是铁路运输企业安全、正点、优质、高效完成运输任务，组织生产活动，约束经营行为的规范和准则，是铁路职工安全生产的基本依据和行为准则。在工作中，必须严格遵章守纪并采取相应的安全措施，才能杜绝安全隐患，确保人身安全。

二、铁路旅客运输

（一）铁路旅客运输相关术语概念

（1）旅客：持有铁路有效乘车凭证的人和同行的免费乘车儿童。根据铁路货物运输合同押运货物的人视为旅客。

（2）承运人：与旅客或托运人签有运输合同的铁路运输企业。铁路车站、列车及与运营

有关人员在执行职务中的行为代表承运人。

(3) 改签：旅客变更乘车时期、车次、席（铺）位时需办理的签证手续。

(4) 等级：同等距离以承运人提供的乘车条件不同确定。

(5) 动车组：指运行速度在 200 km/h 及以上的列车。

(6) 客运记录：指在旅客或行李、包裹运输过程中因特殊情况，承运人与旅客、托运人、收货人之间需记载某种事项或车站与列车之间办理业务交接的文字凭证。

(7) 时间：以北京时间为准，从零时起计算，实行 24 小时制。

（二）旅客运输合同

(1) 客运合同自承运人向旅客交付客票时成立，但当事人另有约定或者另有交易习惯的除外。

(2) 旅客应当持有效客票乘运。

旅客无票乘运、超程乘运、越级乘运或者持失效客票乘运的，应当补交票款，承运人可以按照规定加收票款。旅客不交付票款的，承运人可以拒绝运输。

(3) 旅客因自己的原因不能按照客票记载的时间乘坐的，应当在约定的时间内办理退票或者变更手续。逾期办理的，承运人可以不退票款，并不再承担运输义务。

(4) 旅客在运输中应当按照约定的限量携带行李。超过限量携带行李的，应当办理托运手续。

(5) 旅客不得随身携带或者在行李中夹带易燃、易爆、有毒、有腐蚀性、有放射性以及有可能危及运输工具上人身和财产安全的危险物品或者其他违禁物品。旅客违反前款规定的，承运人可以将违禁物品卸下、销毁或者送交有关部门。旅客坚持携带或者夹带违禁物品的，承运人应当拒绝运输。

(6) 承运人应当向旅客及时告知有关不能正常运输的重要事由和安全运输应当注意的事项。

(7) 承运人应当按照客票载明的时间和班次运输旅客。承运人迟延运输的，应当根据旅客的要求安排改乘其他班次或者退票。

(8) 承运人擅自变更运输工具而降低服务标准的，应当根据旅客的要求退票或者减收票款；提高服务标准的，不应当加收票款。

(9) 承运人在运输过程中，应当尽力救助患有急病、分娩、遇险的旅客。

(10) 承运人应当对运输过程中旅客的伤亡承担损害赔偿责任，但伤亡是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、重大过失造成的除外。前款规定适用于按照规定免票、持优待票或者经承运人许可搭乘的无票旅客。

(11) 在运输过程中旅客自带物品毁损、灭失，承运人有过错的，应当承担损害赔偿责任。旅客托运的行李毁损、灭失的，适用货物运输的有关规定。

（三）旅客、承运人的权利和义务

1. 旅客的基本权利和义务

1) 权 利

(1) 依据车票票面记载的内容乘车；

(2) 要求承运人提供与车票等级相适应的服务并保障其旅行安全；

(3) 对运送期间发生的身体损害有权要求承运人赔偿；

(4) 对运送期间因承运人过错造成的随身携带物品损失有权要求承运人赔偿。

2) 义 务

(1) 支付运输费用，当场核对票、款，妥善保管车票，保持票面信息完整可识别；

(2) 遵守国家法令和铁路运输规章制度，听从铁路车站、列车工作人员的引导，按照车站的引导标志进、出站；

(3) 爱护铁路设备、设施，维护公共秩序和运输安全；

(4) 对造成铁路或者其他旅客的损失予以赔偿。

2. 承运人的基本权利和义务

1) 权 利

(1) 依照规定收取运输费用；

(2) 要求旅客遵守国家法令和铁路规章制度，保证安全；

(3) 对损害他人利益和铁路设备、设施的行为有权制止、消除危险和要求赔偿。

2) 义 务

(1) 确保旅客运输安全正点；

(2) 为旅客提供良好的旅行环境和服务设施，不断提高服务质量，文明礼貌地为旅客服务；

(3) 对运送期间发生的旅客身体损害予以赔偿；

(4) 对运送期间因承运人过错造成的旅客随身携带物品损失予以赔偿。

(四) 旅客运输的任务和基本要求

1. 旅客运输的任务

铁路旅客运输是整个铁路运输的组成部分。它的基本任务是最大限度地满足广大人民在旅行上的需要；安全、迅速、准确、便利地运送旅客、行李、包裹和邮件；在旅行途中为旅客创造舒适愉快的环境和得到文化生活上的优质服务。

2. 旅客运输的基本要求

旅客运输组织工作要从方便旅客出发，全面安排，按照长短途列车分工、换乘优先、保证重点的原则，合理、经济地使用运输能力，均衡地组织运输。

站、车间应协调、配合，发现问题应本着以站保车的原则积极处理。站、车发生纠纷，在责任、原则不明时，站、车双方均不得以任何理由阻碍开车，造成列车晚点。

旅客运输要本着旅客至上的原则，坚持人民铁路为人民的服务宗旨，周到热情为旅客服务。对旅客在旅行中发生的困难应千方百计予以解决。

站车服务设施和引导标志应采用《铁路客运服务图形标志》或国家标准规定的图形标志。标准没有规定时，自行设计的标志应易于识别并附加汉字。

(五) 旅客运输计划与组织

1. 旅客运输计划

旅客运输计划是铁路运输计划的主要内容之一，是整个国民经济计划的重要组成部分，它不仅是确定旅客列车对数和客运机车车辆需要数的基础，也是确定客运设备、客运机车车

辆修造计划以及客运运营支出计划的重要依据，同时也是铁路旅客运输组织工作的前提，从而保证旅客安全、迅速、准确、便利、舒适地旅行。因此，质量良好地编制旅客运输计划有着重要的意义。

旅客运输计划根据执行期间的不同，可分为长远计划、年度计划、日常计划。

2. 客流和旅客列车分类

(1) 客流的形成及分类：

① 客流的形成。客流指铁路某一方向上、一定时间内旅客的流量和流向，它由旅客运输的数量、行程和方向构成。在我国，客流主要由广大人民在政治上、生产上和生活中的旅行需要所形成的。

② 客流的分类。铁路部门为了合理地组织旅客运输和确定旅客列车的运行区段和种类，按旅客的乘车距离和铁路局管辖范围，一般将客流分为以下两种：

- a. 直通客流，指旅客乘车距离跨及两个及以上铁路局（集团公司）的。
- b. 管内客流，指旅客乘车距离在一个铁路局（集团公司）范围以内的。

(2) 旅客列车分类及列车车次。对不同的客流和不同的铁路线路技术设备条件，铁路进行了不同种类、不同等级的列车。

① 旅客列车分类：

在同一铁路局（集团公司）管辖范围内运行的旅客列车称为管内旅客列车；运行距离跨及两个及其以上铁路局的旅客列车称为直通旅客列车。

a. 高速铁路动车组旅客列车（G字头）。

2009年12月26日起，武广高速铁路开行，至2012年12月26日京广全线开通。全路高速铁路运营里程为9356 km。开行的高速动车组列车的车次以“G”打头，读作“高****次”。

b. 城际动车组旅客列车（C字头）。

2008年8月1日，京津城际铁路正式运营，列车运行速度可达350 km/h。城际动车组列车的车次以“C”打头，读作“城****次”。

c. 动车组列车旅客列车（D字头）。

以CRH1、CRH2、CRH5型为主，运行速度在200 km/h及其以上。列车的车次以“D”打头，读作（动****次）。

d. 直达特快旅客列车（Z字头）。

最高时速160 km，途中基本不停车。大部分为全列软席，少部分车加挂硬卧与硬座，主要安排在客流较大的城市所在站始发、终到。此类列车为空调列车。列车的车次以“Z”打头，读作“直****次”。

e. 特别快速旅客列车（T字头）。

最高时速140 km。跨局特快全程只停省会城市、副省级市和少量主要地级市等特大站或直达，管内特快全程一般只停地级市。此类列车为空调列车，列车的车次以“T”打头，读作“特****次”。

f. 快速旅客列车（K字头）。

最高时速120 km。全程停靠地级市类的中大站，也有少量直达列车。此类列车95%以上为空调列车。列车的车次以“K”打头，读作“快****次”。

g. 普通旅客快车（普快）。

普通旅客快车停靠县级市和大部分县级中大站点。此类列车大约 40%为空调列车。

h. 普通旅客列车（普客、慢车）。

普通旅客列车停靠大部分可以停靠的站点，用于输送沿线各中间站的客流。由于票价低廉列车基本上“站站停”，很受农村乘客喜爱。

i. 临时旅客列车（L 字头）。

临时旅客列车是在客流高峰开行的临时旅客列车。此类列车一般在春运、暑运、国庆长假等时候开行。列车的车次的“L”打头，读作“临****次”。

j. 旅游列车（Y 字头）。

旅游列车主要为旅游高峰客流而开行的旅客列车，也可以是旅行社向铁路总公司申请组织成团包车而开行的旅游专列。列车的车次以“Y”开头，读作“游****次”。

k. 动车组检测车（读“动检”）。

② 旅客列车车次：

全国有上千对不同种类、性质的旅客列车运行在各条线路上。为了便于旅客区分各种旅客列车的性质和种类，同时，考虑到铁路行车部门组织列车运行和进行作业的需要，铁路部门把各种旅客列车按其性质、种类和运行方向用一定数字编定车次。在我国以向首都北京、支线向干线或由西向东方向为上行，车次编定为双数反之为下行，车次编定为单数。

目前采用的车次，普通旅客列车由 4 位数字组成，临时旅游列车由 Y 另加 1~3 位数字组成，其他游客列车由列车种类代码另加 1~4 位数字组成（但回送客车底列车、因故折返旅客列车除外）。

主要旅客列车种类及车次编号见表 1-1-1。

表 1-1-1 主要旅客列车种类及车次编号

编号	旅客列车种类		车次
1	高速动车组旅客列车	跨局	G1 ~ G5998
		管内	G6001 ~ G9998
2	城际动车组旅客列车	跨局	C1 ~ C1998
		管内	C2001 ~ C9998
3	动车组旅客列车	跨局	D1 ~ D3998
		管内	D4001 ~ D9998
4	直达特快旅客列车		Z1 ~ Z9998
5	特快旅客列车	跨局	T1 ~ T4998
		管内	T5001 ~ T9998
6	快速旅客列车	跨局	K1 ~ K6998
		管内	K7001 ~ K9998
7	普通旅客快车	跨三局及其以上	1001 ~ 1998
		跨两局	2001 ~ 3998
		管内	4001 ~ 5998

编号	旅客列车种类		车次
8	普通旅客慢车	跨局	6001~6198
		管内	6201~7598
9	通勤列车		7601~8998
10	旅游列车	跨局	Y1~Y498
		管内	Y501~Y998
11	临时旅客列车	跨局	L1~L6998
		管内	L7001~L9998
12	动车组检测车		DJ5501~DJ5598
13	回送出入厂客车底列车		001~00298
14	回送图定客车底		原车次前冠以“0”
15	因故折返旅客列车		原车次前冠以“F”



任务实施

根据以上相关知识，由老师组织学生分组讨论高铁客运工作需要的法律法规知识，各小组派代表进行总结汇报，小组互评，教师点评。提高学生运用理论知识解决实际问题的能力。



复习思考题

1. 铁路旅客运输应遵守哪些法律、法规和规章？
2. 铁路旅客运输的基本要求是什么？
3. 什么是客流，如何分类？
4. 铁路旅客列车如何分类？
5. 铁路旅客列车车次如何编号？

项目二 售票作业



项目描述

本项目主要介绍有关车票的基本知识、车票业务办理的相关规定和标准，以及窗口人工售票、自助售票等售票方式的工作。

任务一 车票认知



能力目标

1. 能够熟练识别各种车票及其有效性；
2. 熟练使用铁路旅客运价里程表、接算站示意图，并会计算动车组车票票价；
3. 能够正确地收取客运杂费。



知识目标

1. 掌握车票的作用及分类；
2. 了解票价的制定原则；
3. 掌握铁路旅客运价里程表、接算站示意图的使用说明；
4. 掌握客运杂费的收费标准和规定。



相关知识

一、车票的作用及分类

(一) 作用

车票的作用体现在以下几个方面：

- (1) 铁路旅客运输合同的组成部分。
- (2) 铁路旅客运输合同的书面形式。
- (3) 铁路旅客运输合同的凭证。
- (4) 旅客运输的凭证。
- (5) 资格证券。
- (6) 纸质车票是报销凭证。

(二) 分类

车票是乘车票据的总称。车票票面(特殊票种除外)主要应当载明发站、到站、径路、座别、卧别、票价、车次、乘车日期、有效期等内容。旅客使用银行卡购买的车票,正面还印有收单行(工、农、建等)标记。车票的分类情况如下:

1. 按形式分类

(1) 软纸票。

软纸票如图 2-1-1 所示,普速列车车票与动车组列车车票均可用软纸车票打印。白背红底,供普通制票机使用。



图 2-1-1 软纸票示例

(2) 代用票。

代用票(见图 2-1-2)是车站在计算机售票系统故障以及办理团体旅客票、包车及旅行变更和在列车内补收票价(未备有列车移动售票机)时使用的一种票据。票面长、宽尺寸为:120 mm × 185 mm。

(3) 磁介质车票。

客运专线的车站使用磁介质车票。磁介质车票票面长、宽尺寸为 85.6 mm × 53.98 mm,四角倒圆,供磁制售票机和自动售票机使用。普速车票(见图 2-1-3)与动车组车票(见图 2-1-4)也均可用磁介质车票打印。