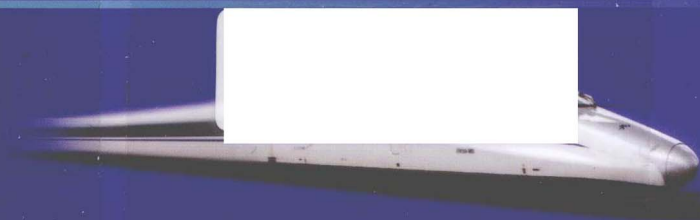




铁路客运业务系列图书

铁路客运 业务基本知识

杜五一 纪书景 刘敬杪◎编著



RAILWAY KEYUN YEWU JIBEN ZHISHI

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

铁路客运业务系列图书

铁路客运业务基本知识

杜五一 纪书景 刘敬杪 编著

中国铁道出版社

2013年·北京

内 容 简 介

本书共分为十章,主要包括客运运价、旅客运输、行李包裹运输、路内运输、安全应急及事故处理、运输组织、运输收入管理、客运设备设施、客运服务管理和餐饮保洁及卫生防疫。

本书可供广大客运干部职工和有关人员学习、工作参考,也可作为客运学习培训的教学参考书。

图书在版编目(CIP)数据

铁路客运业务基本知识/杜五一,纪书景,刘敬杪

编著. —北京:中国铁道出版社,2012. 12 (2013. 3 重印)

(铁路客运业务系列图书)

ISBN 978-7-113-15664-0

I. ①铁… II. ①杜… ②纪… ③刘… III. ①铁路运输—旅客运输—基本知识 IV. ①U293

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 277492 号

书 名:铁路客运业务基本知识

作 者:杜五一 纪书景 刘敬杪

责任编辑:薛丽娜 吴 军 电话:010-51873055 电子信箱:tdxuelina@163.com

编辑助理:赵海莲

封面设计:崔 欣

责任校对:孙 玫

责任印制:陆 宁

出版发行:中国铁道出版社(100054,北京市西城区右安门西街8号)

网 址:<http://www.tdpress.com>

印 刷:三河市华丰印刷厂

版 次:2012年12月第1版 2013年3月第2次印刷

开 本:787mm×1092mm 1/32 印张:11 字数:253千

印 数:3001~6000册

书 号:ISBN 978-7-113-15664-0

定 价:29.00元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书,如有印制质量问题,请与本社读者服务部联系调换。

电话:(010) 51873170(发行部)

打击盗版举报电话:市电(010) 63549504,路电(021) 73187

前言

近几年,随着我国高速铁路的快速发展,铁路新设备、新技术的运用和更新,铁路客运运营方式及管理模式的变化,铁道部对原有的客运规章进行了较大的修改,并新出台了一些新的管理办法。为使客运系统广大干部职工能尽快地、系统地学习和掌握新的客运知识,综合提高客运业务理论水平,从学以致用角度出发,在1998年版《铁路客运业务基本知识》的基础上,综合考虑近几年来高铁运营、动车开行、网站服务等铁路客运新的发展情况,结合铁路客运管理实际状况情况,以及社会对铁路客运质量、服务礼仪的需求而重新编写了《铁路客运业务基本知识》一书。

本书以新的《铁路旅客运输规程》、《铁路客运运价规则》、《铁路旅客运输管理规则》、《铁路旅客运输办理细则》及铁道部现行《客运规章汇编》、《铁路站车客运信息无线交互系统》等为主要依据,采用综合归纳的方法,按专题进行编写,内容更系统、更全面、更具体,基本涵盖了铁路客运业务涉及的各个方面,尽量注意新时期铁路客运的新理论、新技术、新方法的充实,更注重突出客运生产实际的运用,具有较强的先进性和实用性。

全书主要内容包括客运运价,旅客运输,行李、包裹运输,路内运输,安全应急及事故处理,运输组织,运输收入管理,客运设备设施,客运服务管理,餐饮保洁及卫生防疫等。在每章各专题中,为使规章条文与运输生产实际相结合,根据新的规章内容,结合全国旅客列车运行图资料,对站、车旅客运输中经常遇到的且处理起来有一定难度的数十种情景进行了模拟,指明了解决的方式方法,帮助现场干部、职工较快地掌握新规章的核心内容,提高正确处理客运服务中实际问题的综合能力。但由于编者能力和水平所限,是否能取得预期效果,还需现场职工进行检验。

本书编写以现场干部、职工为对象,注重现场运输生产需要和培训各级技术业务标兵、能手的需要,力争做到通俗易懂、简明扼要、综合实用。因此,本书可供广大客运干部、职工和有关人员学习、工作参考,也可作为客运学习(培训)班的教学参考书。

在本书的编写过程中,得到了铁道部、北京铁路局、河北轨道运输职业技术学院等有关客运技术人员的帮助和支持,在此一并表示感谢!

编 者
2012年10月

目 录

第一章 客运运价	1
第一节 运价里程	1
第二节 旅客票价	2
第三节 行李、包裹运价	9
第四节 特定运价	13
第五节 客运杂费	19
第二章 旅客运输	23
第一节 车 票	23
第二节 售票与购票	27
第三节 旅客乘车条件	42
第四节 退 票	45
第五节 不符合乘车条件的处理	48
第六节 误购、误乘及丢失车票的处理	61
第七节 旅客旅行变更	67
第八节 旅客携带品	87
第三章 行李、包裹运输	99
第一节 行李、包裹运输组织与要求	99
第二节 行李、包裹范围	101
第三节 行李、包裹的托运和承运	102

第四节	行李、包裹的运送和变更	106
第五节	行李、包裹违章运输的处理	127
第六节	行李、包裹的交付	136
第四章	路内运输	140
第一节	铁路职工乘车证	140
第二节	路外人员使用乘车证及特种乘车证	152
第三节	违章填用和使用乘车证的处理	155
第四节	路用品的运送和携带	159
第五章	安全应急及事故处理	165
第一节	安全运输	165
第二节	动车组列车安全管理	169
第三节	旅客运输阻碍的处理	172
第四节	旅客发生意外伤害的处理	177
第五节	事故责任的划分	181
第六节	旅客人身伤亡及携带品损失的赔偿	183
第七节	行李、包裹事故的处理	193
第六章	运输组织	205
第一节	铁路旅客运输的任务及要求	205
第二节	铁路旅客运输组织系统	207
第三节	运输计划	209
第四节	客流调查及客流统计	211
第五节	票额分配及票额管理	215
第六节	站车客流信息传报	220

第七章 运输收入管理	232
第一节 运输收入及其构成.....	232
第二节 票据的管理.....	234
第三节 运输费用的核收与结算.....	236
第四节 车站客运进款管理.....	242
第五节 列车收入管理.....	249
第六节 运输收入事故处理.....	253
第八章 客运设备设施	258
第一节 客运站主要设备及布置要求.....	258
第二节 客技站和动车所主要设备.....	267
第三节 客运机车车辆.....	269
第四节 高速铁路客运站服务设备.....	279
第五节 高速铁路列车设备设施.....	286
第九章 客运服务管理	291
第一节 服务标准.....	291
第二节 动车组列车服务规范.....	294
第三节 旅客运输服务工作技巧.....	296
第四节 客运服务质量问题处理.....	319
第十章 餐饮保洁及卫生防疫	327
第一节 饮食供应.....	327
第二节 站车卫生.....	330
第三节 动车组列车环境卫生.....	334
第四节 铁路交通检疫.....	337

第一章

客 运 运 价

铁路客运运价包括旅客票价,行李、包裹运价和特定运价。客运运价与客运杂费构成客运运输收入。旅客票价率及行李、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。

客运运价,经国家物价主管部门批准可实行浮动价格。

客运运价,以元为计算单位,不足1元的尾数按四舍五入处理(其中,半价票价,行李、包裹运价及客运杂费的尾数保留至角)。对浮动票价应分别按票种处理尾数。

第一节 运价里程

一、运价里程

旅客票价和行李、包裹的运价里程,以《铁路客运运价里程表》为计算依据。发、到站跨及两条及其以上线路时,应按规定的接算站接算。通过轮渡时,应将规定的轮渡里程加入运价里程内计算。

二、旅客票价里程

旅客票价里程,按旅客乘车的实际径路计算(另有规定除外)。

三、行李运价里程

行李运价里程,按行李实际运送的径路计算,旅客要求行李由近径路运送时,如有直达列车可接近径路计算。超过车票到站以远的行李,比照包裹计算径路办理。

四、包裹运价里程

包裹运价里程按最短径路计算,如指定径路时,应按指定的径路计算。

五、起码里程

计算旅客票价、行李包裹运价的起码里程为:客票 20 km;空调票 20 km;加快票 100 km;卧铺票 400 km(特殊区段另有规定者除外);行李 20 km;包裹 100 km。

第二节 旅客票价

铁路旅客票价,是铁路旅客运输产品的销售价格,是国民经济价格体系的组成部分,是由国家统一制定的一种计划价格。

一、普通旅客列车票价的制定

旅客票价根据列车种类、车辆类型、设备条件等因素分为客票票价和附加票票价。客票票价分为软座、硬座客票票价,附加票票价分为加快、卧铺和空调票票价。

旅客票价包括基本票价和保险费两部分。基本票价是以每人每千米的票价率为基数,按照规定的旅客票价里程区段,

采取递远递减的办法确定。强制保险费不分软、硬座客票,均按硬座客票的基本票价的 2% 计算(附加票票价由基本票价单一组成,不含保险费),尾数以角为单位,不足 1 角的尾数进整为 1 角。

1. 旅客票价构成要素

(1) 基本票价率与票价比例关系

旅客票价以硬座票价率为基础,其他各种票价率均以它为基数制定。在制定硬座基本票价率时,应执行国家的方针、政策,考虑市场需求、铁路运输成本及其他交通运输方式的旅客票价,调查研究,通过核算加以制定。其他各种票价率均在硬座票价率的基础上加成或减成比例计算。现行基本票价率与票价比例关系见表 1-1。

表 1-1 各种票价率和比例关系

票 种		票价率[元/(人·km)]	比例(%)
基本客票	硬座	0.058 61	100
	软座	0.117 22	200
加快票	普快	0.011 72	20
	快速	按普快票价 2 倍计算	
硬卧票	开放式	上铺	110
		中铺	120
		下铺	130
	包房式	上铺	按开放式硬卧中铺票价另加 30% 计算
		下铺	按开放式硬卧下铺票价另加 30% 计算
软卧票	上铺	175	
	下铺	195	
高级软卧票	上铺	210	
	下铺	230	
空调票		25	

(2) 旅客票价里程区段

计算旅客票价时,将运输里程分为若干区段,对同一里程区段核收同一票价。现行旅客票价里程区段见表 1-2。

表 1-2 旅客票价里程区段

里程区段 (km)	每区段 千米数	区段数	里程区段 (km)	每区段 千米数	区段数
1~20	20	1	1 601~2 200	60	10
1~200	10	18			
201~400	20	10	2 201~2 900	70	10
401~700	30	10	2 901~3 700	80	10
701~1 100	40	10	3 701~4 600	90	10
1 101~1 600	50	10	4 601 以上	100	

(3) 递远递减率

为减轻长途旅客的经济负担,并照顾边远地区的旅客与其他地区的往来,以及由于运输成本随远距增加而相应降低的原理,旅客票价采取递远递减的办法进行计算。

旅客票价从 201 km 起实行递远、递减。现行各里程区段的递远递减率和递减票价率(以硬座票价为例)见表 1-3。

表 1-3 旅客票价递远递减率和递减票价率(以硬座票价为例)

区 段 (km)	递减率 (%)	票价率 [元/(人·km)]	各区段 全程票价(元)	区段累计票价 (元)
1~200	0	0.058 61	11.722	
201~500	10	0.052 749	15.824 7	27.546 7
501~1 000	20	0.046 888	23.444	50.990 7
1 001~1 500	30	0.041 027	20.513 5	71.504 2

续上表

区 段 (km)	递减率 (%)	票价率 [元/(人· km)]	各区段 全程票价(元)	区段累计票价 (元)
1 501~2 500	40	0.035 166	35.166	106.670 2
2 501 以上	50	0.029 305		

2. 旅客票价理论计算

基本票价的计算,除初始区段不足起码里程按起码里程和最后一个区段按中间里程计算外,其余各区段分别按其区段里程计算。根据各该区段的递减票价率求出各该区段的全程票价和最后一个区段按中间里程求出的票价加总,即为基本票价。

中间里程除按区段里程推算外,也可按下列公式求算:

$$L_{\text{中间}} = L_{\text{基}} + (n \pm 0.5) \cdot L_{\text{段}} \quad (1-1)$$

式中 $L_{\text{中间}}$ ——区段中间里程,即计价里程;

$L_{\text{基}}$ ——基数里程;

$L_{\text{段}}$ ——小区段里程;

n ——小区段数,其表达式为:

$$n = (L_{\text{实}} - L_{\text{基}}) / L_{\text{段}} \quad (\text{尾数四舍五入,舍去前式取“+”,} \\ \text{进入或除净前式取“-”})$$

其中 $L_{\text{实}}$ ——实际里程。

基本票价与保险费相加后即为旅客票价。各种票价以元为单位(特定者除外),不足1元的尾数,按四舍五入处理。

(1) 软、硬座客票票价的计算

软、硬座客票票价计算公式为:

$$F = E + B \quad (1-2)$$

式中 F ——客票票价;

E ——客票基本票价,其表达式为:

$$E = C_0 L_0 + C_1 L_1 + C_2 L_2 + \cdots + C_n L_n$$

其中 C_0 ——每人每千米基本票价率,元/(人·km),

L_0 ——不递减区段的计价里程,km,

$C_1, C_2, \cdots, C_n$ ——各区段递减票价率,元/(人·km),

$L_1, L_2, \cdots, L_n$ ——递减票价率相应区段的计价里程,km;

B ——保险费,其表达式为:

$$B = 2\% E$$

其中 2%——保险费率。

【例 1-1】 计算北京至包头硬座客票票价。

北京—包头 832 km

$$L_{\text{中间}} = 700 + \left(\frac{832 - 700}{40} + 0.5 \right) \times 40 = 840 \quad (\text{km})$$

$$\begin{aligned} E_{\text{硬}} &= 0.05861 \times 200 + 0.052749 \times 300 + 0.046888 \times 340 \\ &= 43.48862 \quad (\text{元}) \end{aligned}$$

$$B_{\text{硬}} = 43.48862 \times 2\% = 0.86977 \approx 0.90 \quad (\text{元})$$

$$F_{\text{硬}} = 43.48862 + 0.90 = 44.38862 \approx 44.40 \quad (\text{元})$$

软座客票票价的计算与上述方法相同。

(2) 加快票、卧铺票、空调票票价的计算

计算加快票、卧铺票、空调票票价时,均按其于硬座票价率的比例关系推算(见表 1-1)。但涉及各种卧铺票价时,对所计算的票价,还应加 10 元订票费(旅客票价表中已包含)。

二、新型空调列车的票价

新型空调列车的票价根据列车设备条件,分别在普通车客票、加快票、卧铺票、空调票的票价基础上浮动 20%~50% 计算。同时浮动的票价应分别按票种处理尾数(不足 1 元的

尾数按四舍五入处理)。

根据上述计算方法,将各种旅客票价计算结果汇编成旅客票价表。

三、动车组列车的票价

1. 动车组列车公布票价

一等座车公布票价 $=0.336\ 6\times(1+10\%)\times$ 运价里程

二等座车公布票价 $=0.280\ 5\times(1+10\%)\times$ 运价里程

软卧上铺票价 $=0.336\ 6\times(1+10\%)\times1.6\times$ 运价里程

软卧下铺票价 $=0.336\ 6\times(1+10\%)\times1.8\times$ 运价里程

特等座公布票价 $=0.280\ 5\times(1+10\%)\times1.8\times$ 运价里程

商务座公布票价 $=0.280\ 5\times(1+10\%)\times3\times$ 运价里程

高级软卧上铺票价 $=0.336\ 6\times(1+10\%)\times3.2\times$ 运价里程

高级软卧下铺票价 $=0.336\ 6\times(1+10\%)\times3.6\times$ 运价里程

以上计算票价外,均需加收按硬座基准价的2%计算的强制保险。

2. 动车组票价执行

动车组票价可按公布票价打折,但应符合下列条件:

(1)根据不同区域、不同季节、不同时段的市场需求,实行不同形式的打折票价。

(2)二等座车公布票价打折后不得低于相同运价里程的新空软座票价。在短途,公布票价低于新空软座票价时,按公布票价执行。70 km 及以下运价里程的动车组不进行任何形式打折优惠,一律按公布票价执行。

(3)经过相同途径,相同站间、相同时段,不同车次应执行同一票价。

(4)同一车次,各经停站在里程上不能倒挂。

(5)一等座车与二等座车的比价在 $1:1.2 \sim 1:1.25$ 之间。

3. 动车组票价管理权限

(1)公布票价由铁道部决定。

(2)折扣票价由铁路运输企业决定,并在公布前 3 天报铁道部备案,但下列情况铁路运输企业要在公布前 10 天报铁道部备案:跨局开行的动车组列车;折扣率需低于 6 折时;铁路运输企业之间意见有分歧时。

(3)公布票价的折扣率和折扣后票价由上车站所在铁路局提出车次别、发到站的动车组列车点到点票价,商有关担当铁路局后,按管理权限执行。

四、票价核收的有关规定

(1)电子计算机发售的软、硬座客票票价,内含软票费 1 元(票价不超过 5 元的,内含软票费 0.5 元),作为铁路客票微机售票系统发展金。

(2)超过 200 km 的硬座客票票价,内含 1 元的候车室空调费。

(3)加快票由低到高分三等,即普通加快票、快速加快票和特别加快票。为体现列车提速不提价,特别加快票票价暂按快速加快票票价核收。

(4)按《铁路旅客运输规程》(以下简称《客规》)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。

(5) 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 $\div 2$ 。

(6) 一等包座、观光座按商务座公布票价执行。

(7) 动车组特等座、商务座、一等包座、观光座票价可按公布票价打折,但特等座折后票价不应低于一等座公布票价,商务座、一等包座、观光座折后票价不应低于特等座公布票价。

(8) 广深线开行的列车,票价由企业自主定价。

第三节 行李、包裹运价

一、行李、包裹运价的制定

(1) 行李运价率为硬座客票票价率的 1%, 即每 100 千克每千米的行李运价率等于每人每千米的硬座客票基本票价率。行李运输属于旅客运输的组成部分, 所以行李的运价里程区段、递远递减率与旅客票价里程区段、递远递减率相同, 见表 1-1、表 1-4。

表 1-4 行李递远递减率和递减运价率

区 段 (km)	递减 率(%)	运价率 [元/(kg·km)]	各区段全程 运价(元)	区段累计运价 (元)
1~200	0	0.000 586 1	0.117 22	
201~500	10	0.000 527 49	0.158 247	0.275 467
501~1 000	20	0.000 468 88	0.234 44	0.509 907
1 001~1 500	30	0.000 410 27	0.205 135	0.715 042
1 501~2 500	40	0.000 351 66	0.351 66	1.066 702
2 501 以上	50	0.000 293 05		