



TIELU KEYUN
YEWU YANLIAN
RENWU YU ZHIDAO



铁路客运业务演练 任务与指导

裴瑞江 © 主编



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

铁路客运业务演练任务与指导

主 编 裴瑞江

副主编 王艳丽 张进奎

中国铁道出版社

2011年·北京

内 容 简 介

本书以最新修改的《铁路旅客运输规程》、《铁路旅客运输办理细则》等相关规定资料为依据编写。分车站和列车两部分,系统地综合了车站和列车工作中遇到的各种类型业务问题,以职业教育的项目任务实训模式编写。站车部分分别包含若干个项目,各项目下列若干操作任务。内容涵盖既有线和客运专线(含高铁)、普通旅客列车和动车组列车旅客运输的相关知识。车站部分演练项目主要有售票;签证、变更及误售、误购;退票;站车交接;旅客伤害的处理;出站口作业;行包运输。列车部分演练项目主要有补票;变更及误售、误购处理;乘车不符处理;乘车不符与变更综合处理;铁路乘车证不合理使用情况处理;旅客携带品;客运电报记录。任务中设计了拓展练习部分,使用者可参照实际操作指导例题在项目任务中自行设计自己工作岗位遇各种问题的处理办法和过程,切实做到个性化的业务演练,达到提高本岗位业务操作技能的目的。

本书可供现场各层次从事铁路旅客运输生产工作的人员学习、工作参考,也可作为客运培训班的教学参考书。

图书在版编目(CIP)数据

铁路客运业务演练任务与指导/裴瑞江编. —北京:中国铁道出版社,2011.10

ISBN 978-7-113-13543-0

I. ①铁… II. ①裴… III. ①铁路运输:旅客运输
IV. ①U293

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 210431 号

书 名:铁路客运业务演练任务与指导
作 者:裴瑞江 主编

策划编辑:黄 燕
责任编辑:于 秀 电话:(010)51873024
封面设计:崔 欣
责任校对:胡明锋
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:北京新魏印刷厂

版 次:2011年11月第1版 2011年11月第1次印刷

开 本:787 mm×1 092 mm 1/32 印张:14.125 字数:324 千

印 数:1~6 000 册

书 号:ISBN 978-7-113-13543-0

定 价:36.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版的图书,如有缺页、倒页、脱页者,请与本社发行部联系调换。

电 话:市电(010)51873170 路电(021)73170(发行部)

打击盗版举报电话:市电(010)63549504 路电(021)73187

编 委 会

主 编:裴瑞江

副主编:王艳丽 张进奎

参 编:纪书景 李春霞 王妍雯 王记明 赵连祥

陈乃霞 郝翠红 蔺秀芳 党鸿雷 刘金文

赵玉芳 孙 强 程金亮 孙志宵 费安萍

牛凯兰 苏新苗 彭志平 蒋 奎 杨献杰

刘福安 吕桂杰 田社英

前 言

“十一五”期间,我国铁路客运事业经历了快速蓬勃的发展阶段。随着大量客运专线及京沪高铁的修建和陆续开通,铁路客运在设备设施和运营管理方面发生了很大的变化。目前既有线运输和客运专线运输同时进行,新技术、新设备不断投入使用,《铁路旅客运输规程》、《铁路旅客运输办理细则》又进行了较大的修改,因此不断更新提高铁路客运职工的业务知识水平就显得尤为重要。为方便现场工作人员及时掌握客运相关的新知识、新技术、新规定,提高办理各种旅客运输业务的实际操作技能,更好地做好铁路旅客运输工作,特组织编写《铁路客运业务演练任务及指导》一书。

本书以最新修改的《铁路旅客运输规程》、《铁路旅客运输办理细则》等为依据编写。根据多年对各层次客运系统工作人员的培训经验,现场工作人员最需要的是本岗位出现各种业务问题应该如何处理的演练与指导,近年来铁道部及各铁路局客运系统技术比赛的恢复更加促进了这方面的需求。本书在编写模式上与以往的有关技术操作实例参考书有较大区别,分车站和列车两部分,各部分分别包含若干个项目,各项目下列若干操作任务。主要立足于基层客运站段工作人员个性化业务演练需要,基本上按照岗位设计内容。

本书可供现场客运站段各层次从事铁路旅客运输生产工作的人员学习、工作参考,也可作为客运培训班的教学参考

书。客运基层站段各主要岗位技术工作人员都能够从中对号入座,参照实际操作指导例题在项目任务中自行设计自己工作岗位遇各种问题的处理办法和过程,切实做到个性化的业务演练,达到提高本岗位业务操作技能的目的。本书也可作为各级技术比赛练习的参考用书,能够让选手做到举一反三,自主出题自主完成,很好地消化吸收业务知识的运用技巧。参考《铁路客运综合知识解答》一书运用效果更好。

本书由石家庄铁路运输学校客运教研室组织,邀请现场有关技术骨干人员共同编写而成。编写过程中曾得到铁道部和北京局有关部门的帮助,在此深表感谢。由于编者水平有限,书中不妥之处敬请批评指正。

另:本书所采用票价及有关规定系截止到2011年3月份,之后如相关规定发生变化,望读者对相关内容做适时调整,灵活参考运用。

2011年4月

目 录

第一部分 车站业务演练任务

项目一 售票	1
【任务A】 售动车组列车车票	1
【任务B】 售新型空调列车直达票	2
【任务C】 售新型空调列车通票	3
【任务D】 售普通列车(绿皮车)直达票	4
【任务E】 售普通列车通票	4
【任务F】 办理包车	5
【任务G】 办理旅游专列	5
【任务H】 办理租车及自备车辆的挂运和行驶	6
【任务I】 计算列车编组定员、超员率、上座率、 客座利用率及计划兑现率	6
项目二 签证、变更及误售、误购处理(含线路中断)	7
【任务A】 始发改签	7
【任务B】 通票中途签证及变更(含线路中断)	9
【任务C】 乘车证签证	13
【任务D】 处理误售、误购	13
项目三 退票	13
【任务A】 始发站退票	13
【任务B】 中途站退票	14
【任务C】 到站退票	14
项目四 站车交接	15
项目五 旅客伤害的处理	16

项目六 出站口作业	17
【任务A】 不符合乘车条件的处理	17
【任务B】 特殊乘车情况处理	18
【任务C】 违章使用乘车证问题处理	19
【任务D】 携带品超范围问题处理	19
项目七 行包运输	20

第二部分 列车业务演练任务

项目一 补 票	23
【任务A】 动车组列车补票	23
【任务B】 新型空调列车补票	24
【任务C】 普通车补票	25
项目二 变更及误售误购处理	25
【任务A】 动车组列车变更	25
【任务B】 新空调列车变更	27
【任务C】 普通列车变更	30
项目三 乘车不符处理	30
【任务A】 动车组列车	30
【任务B】 新空调列车	32
【任务C】 普通列车	35
项目四 乘车不符与变更综合处理	35
【任务A】 越站+()	35
【任务B】 误购+()	36
【任务C】 减价不符+()	36
【任务D】 过期+()	36
【任务E】 超高+()	37
【其他任务】	37
项目五 铁路乘车证不合理使用情况处理	38

【任务A】	违章使用全年定期乘车证	38
【任务B】	违章使用临时定期乘车证	38
【任务C】	违章使用通勤(定通)乘车证	39
【任务D】	超出乘车证使用条件	39
项目六	旅客携带品超范围的处理	39
项目七	列车电报记录的编拍	40
【任务A】	编写拍发业务方面记录与电报	40
【任务B】	编写拍发旅客伤害方面记录与电报	41
【任务C】	编写拍发其他方面记录与电报	42

第三部分 车站业务演练指导及题例

第四部分 列车业务演练指导及题例

第一部分 车站业务演练任务

项目一 售票

【任务 A】 售动车组列车车票

序号	核 心 内 容	指导及题例
1	售时速 200 km 动车二等座票	44 页
2	售时速 200 km 动车一等座票	45 页
3	售时速 200 km 动车软卧票	45 页
4	售时速 200 km 动车高级软卧票(拓展练习)	46 页
5	售时速 200 km 动车一等座儿童票	46 页
6	售时速 200 km 动车二等座学生票	47 页
7	售时速 200 km 动车一等座学生票(拓展练习)	47 页
8	售时速 200 km 动车二等座学生票(要求到站超过优惠区间)	47 页
9	售时速 200 km 动车二等座学生票(优惠区间到站为动车不停车站)	48 页
10	售时速 300 km 动车学生二等座票(折扣票价,拓展练习)	49 页
11	售时速 200 km 动车中长途伤残军人一等座票	49 页
12	售时速 200 km 动车中长途一等座票	50 页

续上表

序号	核 心 内 容	指导及题例
13	售时速 200 km 动车成人带儿童卧铺票 (中长途)	50 页
14	售时速 200 km 动车成人带儿童卧铺票 (免费儿童单独用卧)	52 页
15	售时速 200 km 动车成人带儿童高级卧 铺票(儿童身高及人数条件自设)	53 页
16	售时速 300 km 动车儿童、伤残军人一等 座票	53 页
17	售时速 300 km 动车学生带儿童二等座 票(条件自设)	53 页

【任务 B】 售新型空调列车直达票

序号	核 心 内 容	指导及题例
1	售特快列车硬卧直达票	54 页
2	售特快列车软卧直达票(涉及格萨段)	55 页
3	售特快列车软座直达票	56 页
4	售特快列车硬座直达票	56 页
5	售特快列车学生硬座直达票	56 页
6	售特快列车学生软座直达票	57 页
7	售特快列车学生硬卧直达票	57 页
8	售特快列车儿童软座直达票	58 页
9	售特快列车儿童硬卧直达票	59 页

续上表

序号	核 心 内 容	指导及题例
10	售特快列车儿童软卧直达票	60 页
11	售特快列车伤残军人软座直达票	61 页
12	售特快列车伤残军人带儿童硬卧直达票	61 页
13	售特快列车伤残军人带学生软卧直达票	63 页
14	售快速列车硬卧车厢短途优惠直达票	64 页
15	售快速列车伤残军人软卧短途优惠直达票	65 页
16	售快速列车软卧特殊运价区段直达票	66 页
17	售快速列车学生硬卧特殊运价区段直达票(拓展练习)	66 页
18	售普快列车包房式硬卧硬座直达票(拓展练习)	67 页
19	售普快列车团体直达票(含儿童、残疾军人、学生,拓展练习)	67 页
20	售学生直达票(港澳台大学就读、外出实习,拓展练习)	68 页

【任务 C】 售新型空调列车通票

序号	核 心 内 容	指导及题例
1	售特快列车学生软座通票	69 页
2	售特快列车儿童软卧通票	70 页
3	售普快列车伤残军人硬卧通票	72 页

续上表

序号	核 心 内 容	指导及题例
4	售普快列车学生红色旅游通票	73 页
5	售普快列车普通旅客硬卧通票(涉及特殊运价区段)	74 页
6	售快速列车伤残军人软卧通票(涉及特殊运价区段,拓展练习)	75 页
7	售学生硬卧通票(拓展练习)	76 页

【任务 D】 售普通列车(绿皮车)直达票

序号	核 心 内 容	指导及题例
1	售快速列车软座伤残军人带儿童直达票	76 页
2	售普快列车软座学生带儿童直达票	77 页
3	售普快列车软卧伤残军人直达票(带空调,拓展练习)	77 页
4	售普快列车硬卧儿童直达票	78 页

【任务 E】 售普通列车通票

序号	核 心 内 容	指导及题例
1	售普快列车硬卧学生通票	78 页
2	售普快列车软卧成人带儿童通票(涉及特殊运价区段,拓展练习)	79 页

【任务 F】 办理包车

序号	核 心 内 容	指导及题例
1	包用硬座车(人数超过定员,含空驶费)	84 页
2	包用硬卧车(含停留费、空驶费)	85 页
3	包用软卧车、餐车(含使用费、空调费、停留费、空驶费)	86 页
4	包用公务车、餐车(含使用费、空调费、服务费、停留费、空驶费)	88 页
5	包车中途停止使用	89 页
6	包车变更到站	90 页
7	包车变更径路	92 页
8	包车延长使用区间	94 页
9	包用行李车后停止使用	96 页

【任务 G】 办理旅游专列

序号	核 心 内 容	指导及题例
1	旅游专列(含停留费)	99 页
2	旅游专列(往返里程不同)	100 页
3	旅游专列(使用餐车、娱乐车)	101 页
4	旅游专列(往返径路不同,经格拉段)	102 页
5	旅游专列(编组辆数不足 12 辆)	104 页
6	旅游专列(运行径路涉及国铁、合资铁路)	106 页

续上表

序号	核 心 内 容	指导及题例
7	旅游专列(使用宿营车卧铺)	107 页
8	旅游专列(运行径路涉及国铁、地铁、特殊运价区段)	109 页
9	旅游专列(往返径路不同,经由特殊运价区段)	111 页

【任务 H】 办理租车及自备车辆的挂运和行驶

序号	核 心 内 容	指导及题例
1	租用硬卧车、硬座车、餐车在国铁列车挂运	114 页
2	自备车辆在国铁列车挂运(硬卧车按重车,行李车按空车)	115 页
3	自备机车车辆在国铁线路行驶	115 页

【任务 I】 计算列车编组定员、超员率、上座率、客座利用率及计划兑现率

序号	核 心 内 容	指导及题例
1	普通列车定员计算	116 页
2	新空调列车定员计算	117 页
3	动车组列车定员计算	117 页
4	卧代座时定员计算	118 页
5	列车超员率计算	118 页
6	卧代座时超员率计算	119 页

续上表

序号	核 心 内 容	指导及题例
7	上座率计算	120 页
8	客座利用率计算	121 页
9	车站日计划兑现率计算	121 页

项目二 签证、变更及误售、误购处理(含线路中断)

【任务 A】 始发改签

一、旅客要求

序号	核 心 内 容	指导及题例
1	新特快座签动车座	123 页
2	硬座签软座(或软座签硬座)	123 页
3	硬卧签软卧(或软卧签硬卧)	124 页
4	软座签硬卧(或硬卧签软座)	124 页
5	新空普快座签普通普快座	124 页
6	硬座签软卧(同一列车)	124 页
7	二等座签一等座(同一列车)	124 页
8	二等座伤残军人票改签一等座(或软卧)	124 页
9	一等座儿童票签(动车)软卧	124 页
10	二等座学生票改签一等座(或软卧)	124 页
11	新空卧签动车座	124 页

续上表

序号	核 心 内 容	指导及题例
12	卧改签卧(径路不同)	125 页
13	软座改签硬卧同时变更到站(含同城、异地、短途卧铺优惠)	126 页
14	异地通票中途站改签(含卧铺到站不同)	127 页
15	开车后改签(动车)	129 页
16	直达票改签	130 页
17	异地直达票改签(同城到站)	131 页
18	异地通票改签直达票	131 页

二、铁路原因

序号	核 心 内 容	指导及题例
1	普快座签快速座	133 页
2	新空卧改签动车座	133 页
3	硬座签软座(或软座签硬座)	134 页
4	硬卧签软卧(或软卧签硬卧)	134 页
5	软座签硬卧	134 页
6	新空普快座签普通普快座	134 页
7	软卧签硬座(同一列车)	134 页
8	二等座签一等座(同一列车)	135 页
9	二等座伤残军人票改签一等座(或软卧)	135 页
10	一等座儿童票签软卧	135 页
11	二等座学生票改签一等座(或软卧)	135 页