

武汉铁路局  
客运规章文电汇编

(2005—2013)

(上)

# 武汉铁路局客运规章文电汇编

(2005—2013)

(上)

武汉铁路局客运处 编

中国铁道出版社

2014年·北京

## 内 容 简 介

本书分上下册。上册:一般规定(规章管理、基础管理、标准化、给水工作、列车乘务、路内运输、路风管理、经营管理、其他)、运输组织、客运安全(安全运输、安全管理)、应急预案;下册:售票管理(售票组织、特殊购票、售票应急、代售点管理、异地往返联程办法、通话记录)、服务管理、实名制管理、收入管理、行包运输、运价杂费、设备设施、餐饮保洁等。

本书既可以作为广大客运干部、职工培训的参考资料,也是生产岗位必备的学习资料。

书 名:武汉铁路局客运规章文电汇编(2005—2013)(上、下册)

作 者:武汉铁路局客运处 编

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:北京铭成印刷有限公司

版 次:2014年12月第1版 2014年12月第1次印刷

开 本:850 mm × 1 168 mm 1/32 印张:53 字数:1 376 千

书 号:15113 · 4235

定 价:180.00元(上、下册,内部使用)

---

### 版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书,如有缺页、倒页、脱页者,请与本社读者服务部联系调换。

联系电话: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

# 编写说明

随着我国铁路现代化进程的快速推进,新技术、新设备不断投入使用,客运规章、规范也发生了很大的变化。为适应铁路旅客运输形势的需要,提高客运管理水平和工作效率,增强客运职工实作技能,武汉铁路局客运处、职教处联合编写了《武汉铁路局客运规章文电汇编》(2005—2013)。这套书既是广大客运干部、职工培训的参考教材,也是客运生产岗位必备的学习资料。

《武汉铁路局客运规章文电汇编》收录了2005年至2013年有关中国铁路总公司、铁路局发布的对客运工作具有指导作用和正在执行的规章、规定、办法、细则等,将其整理为十二类(一般规定、运输组织、客运安全、应急处置、售票管理、服务管理、实名制管理、收入管理、行包运输、运价杂费、设备设施、餐饮保洁),汇集成上下两册出版发行。

由于编者水平有限,在使用过程中如发现有遗漏、错误或分类不当之处,敬请提出宝贵意见,以便在今后修订时改正。

编者

2014年11月

# 编审委员会

编审委员会主任:黄成民 陈文根

编审委员会副主任:刘 亚 刘志勇 王同良 李文平

陈爱华 刘 健 李 琦

主 编:李晓红

副 主 编:刘国学 任永学 马红旗 吴 娟

陈 青 朱志毅 鲁 钢 曹 敏

编 委:刘 英 祝 莹 张 蕾 郑春霞

余 艳 曹 艳 陈金秋 李 悦

# 总 目 录

## 上 册

第一类 一般规定 .....	(1)
一、规章管理 .....	(3)
二、基础管理 .....	(20)
三、标准化 .....	(41)
四、给水工作 .....	(107)
五、列车乘务 .....	(128)
六、路内运输 .....	(218)
七、路风管理 .....	(227)
八、经营管理 .....	(273)
九、其他 .....	(314)
第二类 运输组织 .....	(327)
第三类 客运安全 .....	(381)
一、安全运输 .....	(383)
二、安全管理 .....	(457)
第四类 应急处置 .....	(607)

## 下 册

第五类 售票管理 .....	(823)
一、售票组织 .....	(825)

二、售票其他 .....	(898)
三、特殊购票 .....	(912)
四、售票应急 .....	(944)
五、代售点管理 .....	(998)
六、异地往返联程办法 .....	(1061)
七、通话记录 .....	(1077)
<b>第六类 服务管理 .....</b>	<b>(1105)</b>
<b>第七类 实名制管理 .....</b>	<b>(1187)</b>
<b>第八类 收入管理 .....</b>	<b>(1245)</b>
<b>第九类 行包运输 .....</b>	<b>(1281)</b>
<b>第十类 运价杂费 .....</b>	<b>(1413)</b>
<b>第十一类 设备设施 .....</b>	<b>(1449)</b>
<b>第十二类 餐饮保洁 .....</b>	<b>(1535)</b>

# 目 录

## 上 册

### 第一类 一般规定

#### 一、规章管理

- 1. 关于修改《铁路旅客旅行须知》的通知  
武客客函〔2013〕51号 ..... (3)
- 2. 转发铁道部《关于修改〈铁路客运运价规则〉的通知》  
武客客函〔2012〕71号 ..... (5)  
关于修改《铁路客运运价规则》的通知  
铁运〔2012〕303号 ..... (5)
- 3. 转发《铁道部关于公布修订的〈铁路旅客运输规程〉和  
〈铁路旅客运输办理细则〉有关条款的通知》  
武客客函〔2012〕69号 ..... (7)  
关于公布修订的《铁路旅客运输规程》和《铁路旅客运输  
办理细则》有关条款的通知  
铁运〔2012〕304号 ..... (8)
- 4. 转发铁道部《关于公布修改〈铁路旅客运输规程〉和  
〈铁路旅客运输办理细则〉内容的通知》  
武客客电〔2010〕230号 ..... (11)  
关于公布修改《铁路旅客运输规程》和《铁路旅客运输  
办理细则》内容的通知  
铁运〔2010〕190号 ..... (11)
- 5. 关于对《铁路旅客运输规程》有关条款的解释通知  
武客客电〔2010〕93号 ..... (17)
- 6. 转发铁道部《关于修改〈铁路旅客运输规程〉  
第25条的通知》



- 武客客电〔2010〕39号 ..... (18)
- 关于修改《铁路旅客运输规程》第25条的通知
- 铁运〔2010〕20号 ..... (18)

## 二、基础管理

- 7. 转发铁路总公司关于认真落实外国人、台湾同胞进藏需办理确认函的有关规定
- 武客客电〔2013〕147号 ..... (20)
- 中国铁路总公司运输局营运部
- 通话记录〔2013〕121号 ..... (21)
- 8. 关于对旅客携带自行车进站上车的规章说明
- 武客客电〔2013〕134号 ..... (22)
- 9. 关于修订《关于进一步规范互联网购票旅客直接进站乘车管理的通知》
- 武客客函〔2013〕46号 ..... (23)
- 10. 关于进一步规范互联网购票旅客直接进站乘车管理的通知
- 武客客函〔2013〕44号 ..... (23)
- 11. 转发《中华人民共和国铁道部命令》第33号的通知
- 武客客电〔2013〕16号 ..... (26)
- 中华人民共和国铁道部令第33号 ..... (26)
- 12. 转发铁道部《关于动车组列车旅客赠送5100矿泉水的通知》
- 武客客电〔2011〕168号 ..... (27)
- 关于动车组列车旅客赠送5100矿泉水的通知
- 运营客管电〔2011〕1958号 ..... (27)
- 13. 转发铁道部《关于规范滞留旅客列车信息上报的通知》
- 武客客电〔2011〕160号 ..... (28)
- 关于规范滞留旅客列车信息上报的通知
- 运营客管电〔2011〕1959号 ..... (29)
- 14. 转发铁道部《关于襄樊等站更改站名》的通知

- 武客客电〔2011〕126号 ..... (30)
- 关于襄樊等站更改站名的通知
- 运营运条电〔2011〕1525号 ..... (31)
- 15. 关于进一步加强全局客运营销工作的通知
- 武铁客函〔2010〕697号 ..... (31)
- 16. 转发铁道部《关于向旅客赠送5100矿泉水的通知》
- 武客客电〔2009〕537号 ..... (38)
- 关于向旅客赠送5100矿泉水的通知
- 运营客管电〔2009〕4090号 ..... (38)
- 17. 关于由车站负责向动车组列车旅客赠送矿泉水的通知
- 武客客电〔2009〕528号 ..... (39)

### 三、标准化

- 18. 关于公布武汉铁路局客运系统创建标准化车间、标准化班组和标准化岗位实施办法的通知
- 武客客函〔2013〕67号 ..... (41)
- 19. 关于公布车站客运各岗位作业标准的通知
- 武客客函〔2013〕58号 ..... (74)
- 20. 关于公布《武汉铁路局车站、车务段客运科管理职责》的通知
- 武客客函〔2013〕56号 ..... (81)
- 21. 关于印发《武汉铁路局客服综控台绩效考核办法(试行)》的通知
- 武客客函〔2013〕3号 ..... (86)
- 22. 关于印发《武汉铁路局客运站车对外公布岗位作业标准的指导性意见》的通知
- 武客客函〔2012〕27号 ..... (98)

### 四、给水工作

- 23. 关于明确2013年底调图客运有关工作的通知
- 武客客电〔2013〕362号 ..... (107)

- 24. 转发铁路总公司《关于唐山北站、邯郸站停办垃圾投放业务的通知》  
     武客客电〔2013〕349号 ..... (109)  
     关于唐山北站、邯郸站停办垃圾投放业务的通知  
     运营客管电〔2013〕2827号 ..... (109)
- 25. 转发铁路总公司《关于加强动车组列车途中上水、吸污工作的通知》  
     武客客电〔2013〕340号 ..... (110)  
     关于加强动车组列车途中上水、吸污工作的通知  
     运营客管电〔2013〕2760号 ..... (111)
- 26. 转发《铁路总公司运输局关于重新公布旅客列车给水站的通知》  
     武客客电〔2013〕169号 ..... (115)  
     关于重新公布旅客列车给水站的通知  
     运营客管电〔2013〕1464号 ..... (115)
- 27. 关于7月1日调图实施后给水站设置情况的通知  
     武客客电〔2013〕108号 ..... (119)  
     客运管理处通话记录  
     运营客管〔2013〕16号 ..... (120)
- 28. 转发铁道部《关于增加上水站和垃圾投放站》的通知  
     武客客电〔2011〕155号 ..... (123)  
     关于增加上水站和垃圾投放站的通知  
     运营客管电〔2011〕1932号 ..... (124)
- 29. 转发铁道部《关于增加上水站和垃圾投放站》的通知  
     武客客电〔2011〕138号 ..... (124)  
     关于增加上水站和垃圾投放站的通知  
     运营客管电〔2011〕1623号 ..... (125)
- 30. 转发铁道部《关于增加上水站和垃圾投放站》的通知  
     武客客电〔2010〕281号 ..... (125)  
     关于增加上水站和垃圾投放站的通知

- 运营客管电〔2010〕4473号 ..... (126)
- 31. 关于明确京广高速铁路武广段垃圾投放站的通知  
武客客电〔2009〕529号 ..... (127)

### 五、列车乘务

- 32. 关于印发《武汉铁路局普速客车库内看车管理办法(试行)》的通知  
武铁客函〔2013〕1002号 ..... (128)
- 33. 转发铁路总公司《关于加强停留客车看守工作的通知》  
武客客电〔2013〕75号 ..... (136)
- 关于加强停留客车看守工作的通知  
运营客管电〔2013〕600号 ..... (136)
- 34. 转发铁道部《关于加强旅客列车宿营车管理》的通知  
武客客电〔2012〕189号 ..... (138)
- 关于加强旅客列车宿营车管理的通知  
运营客管电〔2012〕1953号 ..... (138)
- 35. 关于加强库内停留客车底看守工作的紧急通知  
武客客电〔2012〕98号 ..... (140)
- 36. 关于印发《武汉铁路局客运乘务管理人员带班值乘管理办法(试行)》的通知  
武客客函〔2012〕57号 ..... (142)
- 37. 关于印发《武汉铁路局旅客列车台账管理实施细则(试行)》的通知  
武客客函〔2012〕14号 ..... (145)
- 38. 关于印发《武汉铁路局通勤列车客运乘务管理办法》的通知  
武客客函〔2012〕13号 ..... (164)
- 39. 转发铁道部《关于规范站车客运信息无线交互系统登录时间》的通知  
武客客电〔2011〕147号 ..... (168)

- 关于规范站车客运信息无线交互系统登录时间的通知  
运营客管电〔2011〕1842号 ..... (168)
- 40. 关于印发《武汉铁路局动车组列车客运乘务一体化  
管理办法》的通知  
武客客函〔2011〕12号 ..... (169)
- 41. 关于CRH<sub>2</sub>型动车组多功能室钥匙交接  
有关事项的通知  
武铁客电〔2009〕769号 ..... (195)
- 42. 关于印发《旅客列车车体外部洗刷鉴定  
管理办法》的通知  
武铁客函〔2006〕347号 ..... (197)
- 43. 关于公布《武汉铁路局旅客列车卧具备品配置  
管理办法(试行)》的通知  
武铁运函〔2005〕464号 ..... (200)
- 44. 关于公布《武汉铁路局重点旅客列车管理办法  
(试行)》的通知  
武铁客〔2005〕394号 ..... (216)

## 六、路内运输

- 45. 转发《中国铁路总公司关于使用〈全国铁路  
通用乘车证〉有关事项的通知》  
武客客电〔2013〕368号 ..... (218)
- 关于使用《全国铁路通用乘车证》有关事项的通知  
铁总运电〔2013〕189号 ..... (218)
- 46. 转发铁道部《关于废止〈铁路运输专用通讯网维护人员  
专用定期票发售使用试行办法〉的通知》  
武客客电〔2010〕26号 ..... (220)
- 关于废止《铁路运输专用通讯网维护人员专用定期票  
发售使用试行办法》的通知  
铁运〔2010〕14号 ..... (221)
- 47. 转发铁道部《关于启用新版铁路乘车证的通知》

- 武铁劳[2005]570号 ..... (221)
- 关于启用新版铁路乘车证的通知
- 铁劳卫[2005]211号 ..... (222)

## 七、路风管理

- 48. 关于正式启用新版《路风监察证》的通知
- 武路风电[2013]5号 ..... (227)
- 49. 关于印发《武汉铁路局青年安全路风  
管理办法》的通知
- 武铁团[2012]25号 ..... (229)
- 50. 关于公布《武汉铁路局路风管理细则》的通知
- 武铁监[2010]221号 ..... (236)
- 51. 关于印发《武汉铁路局旅客列车路风  
控制办法》的通知
- 武铁监[2009]4号 ..... (266)

## 八、经营管理

- 52. 关于印发《支持武汉铁路旅行服务公司拓展  
旅游业务管理办法(试行)》的通知
- 武铁客函[2012]885号 ..... (273)
- 53. 关于公布《武汉铁路局车站商业资产经营开发与  
管理协议范本》的通知
- 武铁客函[2012]515号 ..... (279)
- 54. 关于签订《武汉铁路局广告资产经营开发与  
管理协议》的通知
- 武铁多经函[2012]459号 ..... (283)
- 55. 关于印发《武汉铁路局客运站商业经营  
管理办法》的通知
- 武铁客[2012]128号 ..... (286)
- 56. 关于印发《武汉铁路局广告经营管理办法》的通知
- 武铁多经[2012]127号 ..... (298)

- 57. 关于武汉铁路局动车组列车增加水果经营的通知  
武客客电〔2011〕296号 ..... (305)
- 58. 关于公布《武汉铁路局多经单位人员担当客运乘务  
工作管理办法(试行)》的通知  
武铁客函〔2010〕535号 ..... (308)

### 九、其他

- 59. 关于废止、修改有关客运文电的通知(201306)  
武客客电〔2013〕152号 ..... (314)
- 60. 关于转发铁道部废止相关文电的通知  
武客客电〔2012〕198号 ..... (315)
- 关于废止运营监督电〔2007〕1081号的通知  
运营客管电〔2012〕1984号 ..... (316)
- 关于废止运营客管电〔2009〕110号的通知  
运营客管电〔2012〕1983号 ..... (316)
- 61. 关于废止、修改有关客运文电的通知(20120712)  
武客客电〔2012〕157号 ..... (317)
- 62. 关于废止有关客运文电的通知  
武客客电〔2011〕198号 ..... (319)
- 63. 关于废止有关客运规章文电的通知  
武客客电〔2010〕69号 ..... (320)
- 64. 关于修改部分客运文件条款的通知  
武客客电〔2009〕448号 ..... (322)
- 65. 关于废止有关客运规章文电的通知  
武客客电〔2009〕392号 ..... (324)

## 第二类 运输组织

- 1. 关于印发《武汉铁路局旅客列车临时加(甩)挂客车  
管理办法》的通知  
武铁客〔2013〕413号 ..... (329)
- 2. 关于印发《武汉铁路局时速200~250 km铁路站车  
旅客运输组织管理办法》的通知

- 武铁客〔2013〕360号 ..... (333)
- 3. 关于印发《武汉铁路局时速300~350 km 铁路站车旅客运输组织管理办法》的通知  
武铁客〔2012〕292号 ..... (342)
- 4. 转发铁道部《关于修改〈动车组列车旅客运输管理暂行办法〉》的通知  
武客客电〔2012〕116号 ..... (352)
- 5. 关于印发《武汉铁路局时速200 km 以下铁路站车旅客运输组织管理办法》的通知  
武客客函〔2012〕26号 ..... (353)
- 6. 关于《武汉铁路局旅游列车开行组织管理实施细则》的补充通知  
武客技电〔2011〕143号 ..... (361)
- 7. 关于印发《武汉铁路局旅游列车开行组织管理实施细则》的通知  
武铁客〔2011〕113号 ..... (362)
- 8. 关于转发铁道部《动车组列车旅客运输管理暂行办法》的通知  
武客客函〔2008〕14号 ..... (371)
- 关于发布《动车组列车旅客运输管理暂行办法》的通知  
铁运〔2008〕128号 ..... (371)

### 第三类 客运安全

#### 一、安全运输

- 1. 关于进一步加强安检工作的通知  
武客客电〔2013〕257号 ..... (383)
- 2. 关于加强旅客列车消防安全工作的通知  
武客客电〔2013〕244号 ..... (388)
- 3. 关于转发铁路总公司《关于加强旅客人身伤亡防控的通知》



- 武客客电〔2013〕209号 ..... (390)
- 关于加强旅客人身伤亡防控的通知
- 运营客管电〔2013〕1649号 ..... (391)
- 4. 关于加强站台作业车辆安全管理的紧急通知
- 武客客电〔2013〕41号 ..... (392)
- 5. 关于进一步加强对铁路行邮运输安全工作监管的通知
- 武客客电〔2012〕144号 ..... (394)
- 6. 转发铁道部《关于加强动车组烟火报警  
处置工作》的通知
- 武客客电〔2011〕270号 ..... (396)
- 关于加强动车组烟火报警处置工作的通知
- 运装客车电〔2011〕3194号 ..... (396)
- 7. 转发铁道部《关于勘正〈铁路禁止携带物品  
目录〉的通知》
- 武客客电〔2011〕216号 ..... (398)
- 关于勘正《铁路禁止携带物品目录》的通知
- 铁公安电〔2011〕4号 ..... (398)
- 8. 转发铁道部《关于加强动车组列车禁烟工作的通知》
- 武客客电〔2011〕202号 ..... (399)
- 关于加强动车组列车禁烟工作的通知
- 运营客管电〔2011〕2405号 ..... (400)
- 9. 转发铁道部《关于印发〈铁路客车停留存放消防安全  
管理规定〉的通知》
- 武防通〔2011〕25号 ..... (401)
- 关于印发《铁路客车停留存放消防安全管理  
规定》的通知
- 铁公安〔2011〕66号 ..... (402)
- 10. 关于做好冬季旅客运输及客运人员作业安全的通知
- 武客客电〔2010〕274号 ..... (407)
- 11. 关于印发《武汉铁路局旅客运输安全检查工作实施