

铁路行车主要工种全员培训系列教材

列车长·列车员
列车行李员·客运值班员
客运员·售票员·车站行李员

许广东 黄丽学 主编

中国铁道出版社

铁路行车主要工种全员培训系列教材

列车长·列车员·列车行李员

客运值班员·客运员·售票员·车站行李员

许广东 黄丽学

栾宁 刘铁民

中国铁道出版社

2002年·北京

(京)新登字 063 号

内 容 简 介

本书适用于客运系统中列车长、列车员、列车行李员、客运值班员、客运员、售票员、车站行李员等七个职名,其内容包括站车工作组织、客运运价、旅客运输组织、行包运输组织、国际联运、旅客运输计划、军交知识等。本书可以采用集中授课、班组业余学习和职工个人学习的方式,对职工在职业技术技能方面的提高有较大帮助,同时职工还可通过书中的自测题对个人的学习情况进行检验,使其达到真正意义上的应知、应会。

图书在版编目(CIP)数据

列车长·列车员·列车行李员·客运值班员·客运员·售票员·车站行李员/许广东等编. —北京:中国铁道出版社,2001.10

铁路行车主要工种全员培训系列教材

ISBN 7-113-04388-

I. 列… II. 许… III. 铁路运输:旅客运输—技术培训—教材 IV. U293

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 069233 号

书 名: 列车长·列车员·列车行李员·客运值班员·客运员·售票员·车站行李员

作 者: 许广东 黄丽学

出版发行: 中国铁道出版社(100054,北京市宣武区右安门西街8号)

封面设计: 陈东山

印 刷: 河北省遵化市胶印厂

开 本: 787×1092 1/32 印张:17.75 插页:1 字数:393千

版 本: 2002年1月第1版 2002年2月第2次印刷

印 数: 21 801 - 27 800册

书 号: ISBN 7-113-04388-7/U·1212

定 价: 28.00元

“铁路行车主要工种全员培训系列教材”

编 委 会

主 任：刘汉涛

副主任：张子宇 岳 珉

委 员：刘铁民 何 方 张玉霞

杨 波 李晓妹 滕 飞

王 玉 傅东满 马国良

盖世伟 梁国君 李虹波

前 言

为适应铁路新世纪深化改革、加强管理和技术创新的需要,全面提高职工队伍整体素质,开创铁路两个文明建设协调发展的新局面,铁道部党组提出“要大力开展全员培训工作。加强培训工作,是提高职工素质、适应做好岗位工作和企业发展要求的根本性措施,必须下力量认真抓好。今后,原则上要求每个职工每两年都有一次不少于10个工作日的培训机会”的要求,由沈阳铁路局职工教育教材编审委员会组织部分大中专院校的教授、讲师和路局、分局、基层单位的工程技术人员,编写了这套“铁路行车主要工种全员培训系列教材”。

编写这套教材的主要依据是:《中华人民共和国铁路技术管理规程》、《铁路职业技能标准》、《铁路职业技能鉴定规范》、铁路行车主要工种岗位应知应会的基本规章、基本制度和基本作业程序,以及非正常情况下处理办法等。

本套教材针对性和实用性较强,按照行车主要工种岗位标准和作业要求,遵循“实际、实用、实效”的原则,在内容上力求紧密结合运输生产现场实际和职工队伍现状,注重提高实作能力,并编入铁路新技术、新设备等知识,在形式上打破了传统教材的固定模式,采取讲解与问答相结合的表述方式,既适用于集中教学,又适用于职工自学,是一套知识较新、内容较全的铁路行车主要工种培训教材。

本套教材包含车、机、工、电、辆五大系统,49个职名。本书为《列车长、列车员、列车行李员、客运值班员、客运员、售票员、车站行李员》,由许广东、黄丽学担任主编,栾宁、刘铁民、丁维坤任主审。其中第一、二、三、四、五、六、七、八章由黄丽学编写;第九章由李虹波、韩伟、南仁铁编写。在编写过程中得到了沈阳铁路局车务处和驻沈阳铁路局军事代表办事处的大力支持,在此表示感谢!

由于水平所限,书中难免存在疏漏和不当之处,恳请广大读者提出宝贵意见。

沈阳铁路局职工教育教材编审委员会

2001年1月

目 录

第一章 站车工作组织	1
第一节 客运站作业及流线疏解.....	1
第二节 客运设备的布置.....	5
第三节 客运站站务管理	13
第四节 旅客列车乘务工作组织	36
第五节 站车环境卫生	49
思考题	55
第二章 客运运价	57
第一节 客运接算站	57
第二节 旅客票价	60
第三节 行李、包裹运价.....	67
第四节 特定运价	74
第五节 客运杂费	77
思考题	87
第三章 旅客运输	89
第一节 铁路旅客运输规程总则	89
第二节 铁路旅客运输合同	90
第三节 车票及其发售规定	92
第四节 旅客乘车条件.....	110
第五节 退票和旅行变更.....	129
第六节 旅客携带品.....	136

第七节	铁路乘车证及路内运输	142
第八节	特种乘车证	161
	思考题	166
第四章	行李、包裹运输	169
第一节	行李、包裹运输合同	169
第二节	行李、包裹的范围	170
第三节	行李、包裹的托运和承运	173
第四节	行李、包裹的运送和运输变更	180
第五节	行李、包裹的交付及无法交付物品的处理	190
第六节	行李、包裹违章运输的处理	192
第七节	铁路包裹快运管理办法	196
	思考题	198
第五章	特价运输	200
第一节	包车	200
第二节	租车及自备车辆的挂运和行驶	203
第三节	过轨运输	205
	思考题	205
第六章	国际旅客联运	206
第一节	概述	206
第二节	旅客运送	208
第三节	行李、包裹的运送	228
第四节	运送费用	235
	思考题	239
第七章	事故处理	240
第一节	概述	240
第二节	发生运输阻碍的处理	246

第三节	旅客意外事故的处理·····	256
第四节	行李、包裹意外事故的处理·····	282
思考题	·····	294
第八章	铁路旅客运输计划 ·····	296
第一节	旅客运输计划编制过程·····	296
第二节	客流计划·····	302
第三节	旅客列车运行组织计划·····	320
第四节	旅客列车编组及开行方案的优化·····	355
第五节	票额分配·····	365
第六节	旅客运输日常组织工作·····	373
第七节	客运调度工作·····	404
思考题	·····	410
第九章	铁路军交知识 ·····	412
第一节	铁路军事交通的地位和作用·····	412
第二节	铁路军事运输的特点和方针、原则·····	416
第三节	军事代表机构的设置和关系·····	418
第四节	铁路军交运输的主要规章和办法·····	420
第五节	铁路军事交通运输工作正规化建设·····	422
第六节	军运设施·····	424
第七节	军运人员运输·····	426
第八节	军运人员运输组织·····	428
第九节	新老兵运输·····	438
思考题	·····	443
附录一	各章思考题答案 ·····	446
附录二	各职名自测题 ·····	493
1.	列车长理论试题及答案·····	497

2. 客运值班员理论试题及答案	500
3. 售票员理论试题及答案	506
4. 行李员试题及答案	514
5. 列车长实作试题及答案	520
6. 客运值班员实作试题及答案	533
7. 售票员实作试题及答案	542
8. 行李员实作试题及答案	551

第一章 站车工作组织

第一节 客运站作业及流线疏解

在客流较大的城市,专门办理客运作业的车站称为客运站。客运站是铁路旅客运输的基本生产单位。它的主要任务是组织旅客安全、迅速、准确、方便地上、下车;办理行包、邮件的装卸搬运;组织旅客列车安全、正点到发和客车车底取送;为旅客提供舒适的服务条件。

一、客运站的作业

(一)客运服务作业

客运服务作业包括旅客上下车、候车、问询、小件寄存,以及对旅客文化、饮食、住宿、购物和卫生方面的服务等。

(二)客运业务

客运业务包括客票发售,行包承运、装卸、保管和交付,邮件装卸和搬运等。

(三)技术作业

按列车种类不同,客运站办理下述技术作业。

1. 始发、终到列车。包括列车接发、机车摘挂、列车技术检查、车体取送、个别客车甩挂以及餐车整备等。

2. 通过列车。包括列车接发、机车换挂或整备、列车技术检查、客车上水。个别情况下还办理个别客车甩挂,变更列车运

行方向,办理餐车供应及上燃料等作业。

4. 在某些客运站还办理少量货物列车的到发和通过作业。

二、流线的分类

在客运站上,旅客、行包、交通车等的流动行驶路线通常称为流线。流线是客运站特别是站场、站房和站前广场总体布局的主要依据。流线设计的好坏,不但影响客运设施的作业能力和效率,同时也关系到对旅客服务质量的优劣以及客运人员工作是否方便等问题。因此,合理的流线组织是客运站设计中的重要课题。

流线按其性质的不同分为旅客流线、行包流线和车辆流线;按其方向的不同又分为进站和出站两大流线。

(一)旅客流线

1. 进站旅客流线。进站客流在检票前比较分散,不同性质的旅客在不同时间内办理各种旅行手续,并在不同地点候车。进站旅客流线按旅客性质不同分为以下几种。

(1)普通旅客流线。普通旅客流线是进站旅客流中的主要流线,人数最多,候车时间也长。多数旅客的进站流程是到站→问询→购票→托运行李→候车→检票→上车。

(2)中转旅客流线。根据换乘时间的长短,有的中转旅客办理签票后即入候车室,随普通旅客一起检票进站;也有的中转旅客不出站而在站台上换乘列车。

(3)市郊旅客流线。市郊旅客的人流密集到达,候车时间短,不必购票和托运行包,多数随普通客流一起检票进站。市郊旅客较多的车站可单独设市郊候车室的进站口,与普通客流分开。

(4)特殊旅客流线。特殊旅客包括母子、老弱病残旅客,在

中型以上客站应单辟候车室和检票口,保证优先进站。在大的客站,团体或军人客流,也都另辟候车室,与普通旅客分开进站。

(5)贵宾流线。进站的贵宾除要求能从贵宾室单独进站外,还需设置汽车直驶基本站台的专门通道,其路线要求与普通旅客分开。

2. 出站旅客流线。出站旅客的特点是人流集中,密度大,走行速度快,使用站房时间短。一般情况下,普通、市郊、中转旅客均汇聚在一起经出站口出站。当市郊旅客较多时,可单独设置市郊旅客出站口,与其它出站旅客分开。

(二)行包流线

1. 发送行包流线。发送行包的作业流程是托运→过磅→保管→搬运→装车。这条流线应与到达行包流线分开。大型客运站行包托运处设在售票处附近,并应在站台两端设置专用的行包地道,以便行包搬运。

2. 到达行包流线。到达行包的作业流程是卸车→搬运→保管→提取。大型客运站行包提取处设在出站口附近,并设置专用的行包地道与各中间站台相联结。

3. 车辆流线

车辆流线是指站前广场的公共汽车、出租汽车、自行车等车辆的流程。在站前广场应与城市交通相配合,合理组织各种车辆进出广场的路线,规划各种车辆的停靠位置和场所,使旅客乘车安全方便,迅速疏散。

三、流线的组织原则

1. 尽量避免各种流线互相交叉干扰。大型客运站应考虑进站旅客流线与出站旅客流线分开;旅客流线与行包流线分开;长途旅客与市郊旅客进出站流线分开;发送行包与到达行包流

线分开;车站职工出入口与旅客出入口分开;公共汽车与出租小汽车流线分开。

2. 最大限度地缩短旅客在站内的步行距离,避免流线迂回,把缩短旅客进站和出站路线放在首位。

3. 尽量避免出站人流拥挤,在大型站要布置多出口,以最快速度疏散旅客。

四、流线的疏解

根据客运站总平面布局 and 空间组合不同,疏解进站和出站旅客流线的方式有以下几种:

1. 主要进、出站流线在同一平面上错开,如图 1-1(a)所示。为了更好地配合站前广场的车辆流线组织,需将进、出站流线在同一平面上的左、右侧分开。通常把进站流线安排在站房右侧,出站流线安排在站房左侧。这种方式一般适合于线端式客运站房及中、小型线侧式单层的客运站房。

2. 主要进、出站流线在空间上错开,如图 1-1(b)所示。利用站房不同平面来组织进、出站流线。一般将进站流线安排在上层,出站流线安排在下层,并建筑有较大坡度从地面通向上层的通道。这种方式一般适合于线侧式大型双层客运站房。

3. 主要进、出站流线在平面和空间同时错开,如图 1-1(c)所示。进站流线由下层入站经自动扶梯进上层候车,然后经高架交通厅检票上车。出站流线经站房左侧跨线地道由下层出站。

4. 主要进、出站流线在主、副站房的平面和空间同时错开,如图 2-1(d)所示。这种客运站可使旅客同时由主、副站房进、出站,适合于设有主、副站房并用高架候车室相连接的特大型线侧式站房。

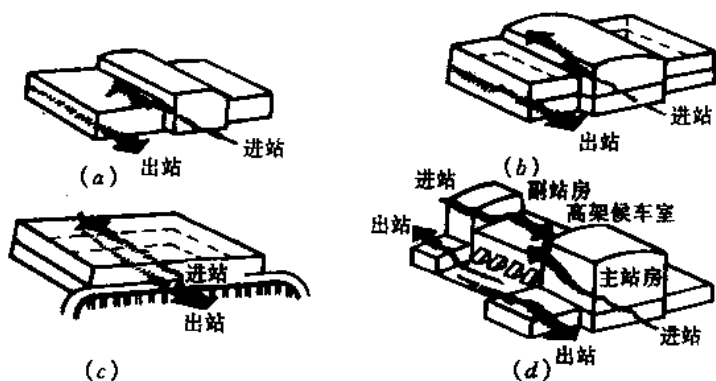


图 1-1 进、出站旅客流线疏解示意图

第二节 客运设备的布置

客运工作具有以下几个特点：其一，客运工作的对象是旅客，满足旅客在旅行中的需要和提高客运服务质量是客运工作的首要任务；其二，由于客流波动性和旅客列车到发的不均衡性较大，对客运站的通过能力有直接影响；其三，客运站有大量的客流进出站，有大量的行包、邮件搬运，城市各种交通工具的流动，形成各种流线，这些流线必须合理地组织与疏解。以这些特点对客运站设备的布置与设计提出了特殊的要求。

一、旅客站房

旅客站房是旅客办理购票、托取行包以及候车的场所，是站前广场与站场相连接的中枢，因此，旅客站房的布局是否合理直接影响到整个车站的客运工作组织。

(一)旅客站房的布置要求

1. 旅客站房的位置应与城市规划和城市交通运输有机地配合。通过式客运站站房应设在车站线路靠城市中心一侧或两侧(跨线式站房时);尽头式客运站站房宜设在旅客列车到发线尽头,条件允许时也可设在线路一侧。大型或特大型通过式客运站站房除在靠城市中心一侧设主站房以外,还可在另一侧设副站房,二者间用高架候车室连通。

2. 站房总布置图应与站前广场,跨线设备布置密切配合,避免旅客走行多余的上坡、下坡,尽量缩短旅客进站和出站的时间。

3. 站房的总布置应符合各种流线设计的要求,尽量使进站旅客流线与本站旅客流线分开;旅客流线与行包流线分开;长途旅客与市郊旅客流线分开。

4. 站房各房室、通道及售票窗口必须有足够的面积和数量,以满足客运量最繁忙时的需求,并为扩建、改建留有余地。

5. 大型和特大型客运站房可设计为集旅客服务、商业、餐饮、娱乐、旅馆等为一体的多功能综合大楼,这样不仅可以方便旅客,疏散候车室旅客拥挤人群,给车站增加经济效益,而且还可以减少城市拆迁,节约用地。

6. 客运站房是城市的重要公共建筑,是城市的“大门”,因此在建筑艺术上应力求与城市的环境、传统、文化相结合,体现出城市的建筑风貌和民族特色,使站房既经济实用,又雄伟壮观。

(二)站房的合理布置

客运站房的布置应根据站房的等级、类型、服务旅客的性质以及车站工作量等因素来确定。小站房比较简单,大、中型以上

站房一般应具有以下三类房屋：①客运用房。客运用房由候车部分(各种候车室)、营业部分(售票厅、行包房、小件寄存处、问询处、服务处等)、交通联系部分(广厅、过厅、进出站口)三部分组成。②技术办公房屋。技术办公房屋包括运转室、信号楼、站长室、问询处、广播室、电视监督室、公安室以及各生产办公室等。③职工生活用房。

1. 站房的出口和入口

站房的主要出、入口是站房与广场的结合部，是进、出站旅客流线的起、迄点，其位置应根据站前广场道路分布和交通组织来确定。站房入口要面临广场，并靠近公共交通工具到站的停车场，使旅客一进广场就能明显地看到。出站口也要面临广场，并靠近公共车辆离站的停车场。进站口与出站口间要保持一定的距离，以避免进、出站人流相互干扰。

2. 广厅

广厅分进站广厅和出站广厅两种。进站广厅又可分为营业广厅和分配广厅。广厅起着通过和分配人流的作用，也称之为交通大厅。

(1)营业广厅：中、小型客运站，在进站广厅内设有售票处，有时将行包房、问事处也设在里面。它是客运站的通道，也是旅客办理旅行手续的地点。

(2)分配广厅：在大型客运站为了同时分配旅客列车的旅客上车，在去往站台前即行分开，可在站台线上空设置分配广厅(即高架候车室)，通往各站台都有出入口，分配客流极为方便。

(3)出站广厅：一般设在大型客运站，是旅客出站的必经之地。在出站广厅内设有问事处、补票处、旅客服务处，为出站旅客服务，中、小型客运站可不设出站广厅，而由站房旁边的检票