

职工培训丛书

铁路客运站车

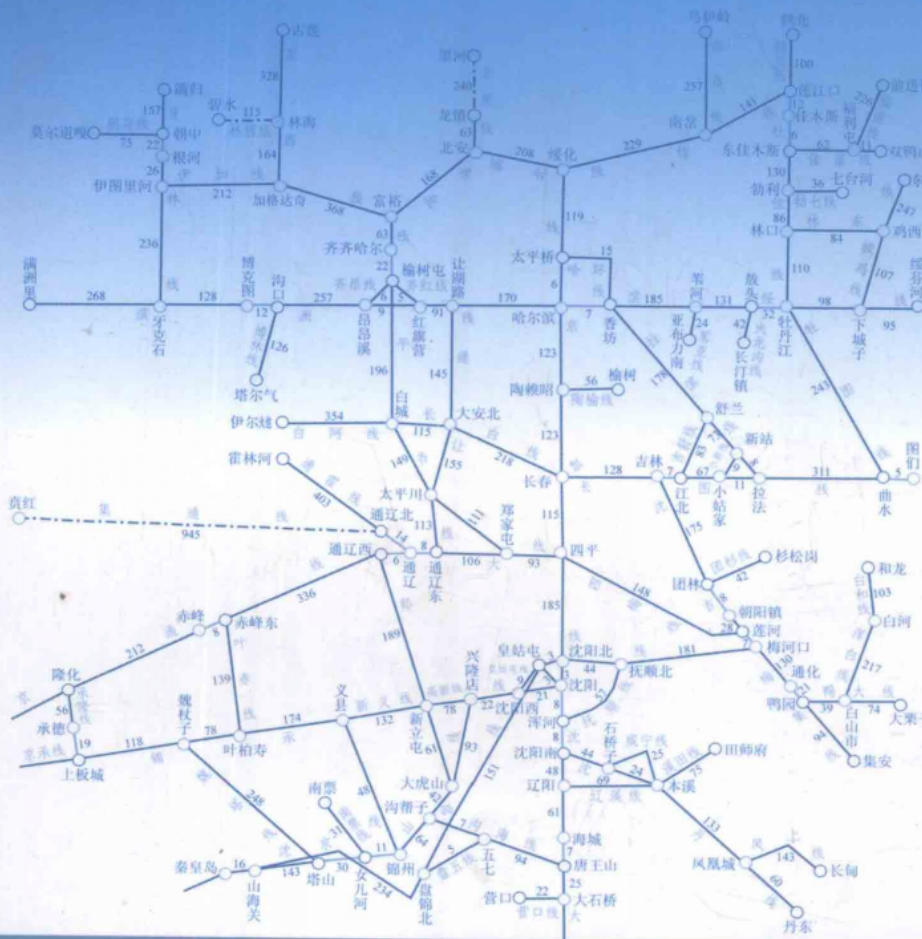
实作题例

郑州铁路局 编

- 客运值班员实作题例
- 客运员实作题例
- 售票员实作题例
- 列车长实作题例
- 列车员实作题例
- 行李员实作题例
- 车站客运电报、记录实例
- 列车客运电报、记录实例

中国铁道出版社

CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE



ISBN 978-7-113-11124-3



9 787113 111243 >

定价: 31.80 元



中国铁道出版社

CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

地址: 北京市宣武区右安门西街8号

邮编: 100054

网址: <http://www.tdpress.com>

铁路客运站车实作题例

郑州铁路局 编

中国铁道出版社

2010年·北京

图书在版编目(CIP)数据

铁路客运站车实作题例/郑州铁路局编. —北京:
中国铁道出版社, 2010. 3

ISBN 978-7-113-11124-3

I. ①铁… II. ①郑… III. ①铁路车站:客运站-车站作业 IV. ①U293.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 032191 号

书 名:铁路客运站车实作题例
作 者:郑州铁路局 编

责任编辑:黄 燕 电话:010-51873024

编辑助理:于 秀

封面设计:冯龙彬

责任校对:张玉华

责任印制:陆 宁

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)

网 址:<http://www.tdpress.com>

印 刷:中国铁道出版社印刷厂

版 次:2010年3月第1版 2010年3月第1次印刷

开 本:787 mm×1 092 mm 1/32 印张:14.25 字数:318 千

书 号:ISBN 978-7-113-11124-3

定 价:31.80 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,请与本社读者服务部调换。

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

《铁路客运站车实作题例》编审委员会

编审委员会主任:戴 弘 宋文艺

编审委员会副主任:柴玉忠 房宛平 蔡 强

编审委员会成员:高小黄 吴天来 王 胜

介明林 乔新凯 刘文杰

吴学海 魏 恒

主 编:高小黄 介明林 乔新凯

编写成员:

车站客运及行包工种:

高小黄 介明林 徐 飞 刘祖胜 白 斐

李 华 高 原 韩 进 赵 伟 李亚卓

马家戌 高泉涛 王 慧 王惠霞 高 雯

计划售票工种:

王 胜 刘文杰 闫勤民 王惠霞 王国顺

马新爱 马永贞

列 车 工 种:

吴天来 乔新凯 武成文 吕 娜 关秀山

崔郑生 李怀颖 孙天治 刘红涛 郝天亮

王新萍 陈国庆 章志杰 成 彦

前 言

企业的竞争归根结底是人才的竞争,近几年,我国铁路旅客运输事业迅猛发展,新技术、新设备不断投入使用,铁路客运工作迫切需要一大批高素质的职工队伍。为适应现代化铁路旅客运输生产的需要,提高客运职工实作技能,我们编写了这本《铁路客运站车实作题例》。

近几年,我们在旅客运输生产实践中感到:随着计算机售票系统和列车移动补票系统的全面普及,站车制售票效率大大提高,但由于后台程序自动计算,现场职工对其计算过程和方法越来越陌生。一些中小车站和列车,受条件限制,如旅游列车、包车租车、特殊变更等题例很难见到,现场急需实作方面的参考书目。

2009年下半年郑州铁路局客运处、职教处联手,抽调了一批客运业务骨干,以现行规章为依据,结合多年来的实践,着手编制了这套《实作题例》,本书是其中一本,内容主要包括:计划运输、旅客运输、行包运输、包车租车、旅游列车、线路中断、旅客伤害处理、站车电报、客运记录等方面实例。我们希望通过该书一方面帮助广大客运干部职工提高实作技能,另一方面也为今后举办客运职业技能竞赛和客运培训班提供较好的教材。

由于时间仓促,编者水平有限,难免有遗漏和错误之处,敬请读者批评指正。本书可作为客运干部职工内部学习、竞赛、培训资料使用,不作为对旅客解释的依据。

编 者

2010年2月

目 录

第一部分 车 站

一、售票与购票	1
1. 客 票	1
[1-1] 利用预留包房发售软座	1
[1-2] 一段乘坐软座车,一段乘坐硬座车	2
[1-3] 发售边境地区车票	3
2. 加快票	3
[1-4] 发售加快票	3
[1-5] 办理不能发售直通加快票	5
[1-6] 发售直通加快票	5
3. 卧铺票	5
[1-7] 发售特殊票价区段软卧票	6
[1-8] 发售特殊票价区段软卧票	6
[1-9] 发售一段软卧、一段硬座票	7
4. 新型空调车票	9
[1-10] 发售新空直通票	9
[1-11] 一段新空、一段普通	9
5. 儿童票	9
[1-12] 发售儿童票	10
[1-13] 儿童单独使用卧铺	10
6. 学生票	11
[1-14] 学生乘坐动车旅行时间 6 h 以内	11
[1-15] 学生乘坐动车旅行时间 6 h 以上	12

[1-16]	学生购买软座车票	15
[1-17]	暑期学生红色旅游团体票	15
7.	伤残军人半价票	16
[1-18]	伤残军人乘坐棚车	16
[1-19]	伤残军人乘坐动车旅行时间 6 h 以内	17
[1-20]	伤残军人乘坐动车旅行时间 6 h 以上	17
[1-21]	伤残军人购买经过格拉段车票	18
8.	团体票	18
[1-22]	团体优惠	19
9.	短途卧铺优惠	20
[1-23]	购买 200~400 km 软卧	25
[1-24]	购买 200 km 以内硬卧	25
二、变 更		25
1.	始发改签	25
[2-1]	普无客快改签新空快速	26
[2-2]	普无客快改签新空客快卧	26
[2-3]	卧改座	27
[2-4]	普无卧铺改新空硬座加变径	28
[2-5]	卧改卧	29
2.	中转签证	29
[2-6]	持硬座客快卧中途站签软卧	29
[2-7]	中转签证	30
[2-8]	动车组中途下车	30
[2-9]	签 200 km 至 400 km 硬卧	31
[2-10]	签 200 km 以内软卧	32
3.	变更径路	32
[2-11]	原票价高于变径后的票价	32
[2-12]	原票价低于变径后的票价	33

[2—13] 变径.....	33
[2—14] 变径+变更.....	34
三、误购误售.....	36
[3—1] 实际区间远于误购区间	36
[3—2] 实际票价高于误购票价	37
[3—3] 误购退款	37
[3—4] 免费送回中途下车	38
[3—5] 送回到站退款,免费区间中途下车.....	39
四、不符合乘车条件的处理.....	41
[4—1] 无票乘车	42
[4—2] 涂改车票	43
[4—3] 持站台票乘车	43
[4—4] 持用低等级车票乘坐高等级列车	43
[4—5] 学生减价不符	48
[4—6] 减价不符	48
[4—7] 减价不符	49
[4—8] 减价不符	49
[4—9] 越席+无票	52
[4—10] 免费儿童超过一名.....	52
[4—11] 超高儿童无票.....	53
[4—12] 学生票要求报销.....	56
五、退 票.....	58
1. 旅客要求退票	58
[5—1] 在票面发站办理退票	58
[5—2] 旅客因病中途退票	59
[5—3] 旅客因病中途退票(已乘区间不足起码 里程).....	59
[5—4] 丢失车票又找回原票	60

[5-5]	动车组列车中途退票	60
2.	因承运人责任致使旅客退票	60
[5-6]	因承运人责任致使旅客在发站退票	61
[5-7]	旅客因伤中途退票(已乘车区间不足起 码里程)	61
[5-8]	中途退票(已乘区间不足起码里程)	62
[5-9]	因承运人责任致使旅客在中途站退票	62
[5-10]	因承运人责任变更低于原票等级	63
[5-11]	因承运人责任致使旅客到站退票	63
[5-12]	因承运人责任致使旅客到站退票	64
[5-13]	因承运人责任致使旅客在中途站、到站 退票	64
[5-14]	因承运人责任变更低于原票等级	65
[5-15]	因承运人责任变更低于原票等级	65
[5-16]	空调列车因空调设备故障在运行中不能 修复	65
[5-17]	空调列车因空调设备故障在运行中不能 修复	66
六、	违章携带物品的处理	66
[6-1]	携带不可分拆的整件超重物品	67
[6-2]	携带国家限制运输的物品	67
[6-3]	旅客携带超重、超大的物品价值低于 运费	70
[6-4]	携带危险品或国家禁止、限制运输的物品， 妨碍公共卫生的物品	70
[6-5]	携带不可拆分的整件超重、超大物品、 动物	73
七、	遗失物品	75

[7—1] 遗失物品转送	75
八、特定运输	78
1. 包 车	80
[8—1] 包车	80
[8—2] 包车停止使用	82
[8—3] 变更到站	82
[8—4] 延长使用	83
2. 租车、包车、自备车	84
[8—5] 空车挂运	85
[8—6] 重车挂运	87
[8—7] 自备机车行驶	87
九、因自然灾害线路中断	88
[9—1] 返回发站和中途站退票	89
[9—2] 铁路组织绕道	92
[9—3] 中途失效	92
[9—4] 返回中途站退票	93
[9—5] 返回发站退票	93
[9—6] 返回发站退票,卧铺票已使用至到站	93
[9—7] 卧铺票已使用至到站	94
[9—8] 变更座别、铺别到站退票	94
[9—9] 返回中途站退票	95
十、违章使用乘车证的处理	95
[10—1] 涂改乘车证有效期	96
[10—2] 违章使用定期通勤乘车证	99
[10—3] 违章使用临时定期乘车证,乘车区间在一个铁路局以内的	101
[10—4] 违章使用临时定期乘车证,乘车区间跨铁路局	103

十一、旅游列车	105
[11-1] 运行径路涉及国铁、地铁	106
[11-2] 往返里程不同	110
[11-3] 旅游列车计算	114
[11-4] 运行径路涉及国铁、地铁、广坪段	119
[11-5] 使用宿营车内铺位	125
[11-6] 旅游专列	130
[11-7] 往返径路不同	134
[11-8] 旅游专列	139
[11-9] 往返里程不同,经由格拉段	143
[11-10] 编挂两辆餐车	148
十二、计划运输组织	151
1. 实作计算	151
[12-1] 计算标记定员及实际定员	151
[12-2] 计算实际定员	151
[12-3] 做售票计划及计算定员	151
[12-4] 计算计划兑现率	152
[12-5] 计算计划兑现率	152
[12-6] 计算日计划兑现率	153
[12-7] 计算列车标记定员、实际定员、超成 定员	153
[12-8] 接到命令后的工作	154
[12-9] 机动票额	154
2. 实作问答	155
[12-10] 普通无空调误加挂成空调车	155
[12-11] 加挂有座席位	156
[12-12] 加挂有座席位	156
[12-13] 加挂有座席位	157

[12-14]	列车减定员	158
[12-15]	席位转用途	158
[12-16]	增加无座席	159
[12-17]	列车停运	159
[12-18]	接续联程加挂票额	160
[12-19]	处理超员电报	161
[12-20]	客流调查情况	162

第二部分 车站行包

一、行包承运与交付	163
[1-1] 一段行李,一段包裹	163
[1-2] 托运包裹	168
[1-3] 部分包裹逾期到达,不同日领取	170
[1-4] 行李、包裹转运后逾期到达	174
[1-5] 误购车票而误运行李	182
二、变更运输	186
[2-1] 装车前取消托运	186
[2-2] 旅客在发站停止旅行,行李仍运至到站	189
[2-3] 行李装运后变更至中止旅行站	191
[2-4] 包裹运至到站后变更新到站	196
[2-5] 旅客因病终止旅行,要求行李仍运至 原到站	200
[2-6] 行李装运后要求返回发站取消托运	202
[2-7] 行李装运后由中途站返回	207
三、品名、重量不符	211
[3-1] 重量不符	211
[3-2] 中途发现包裹夹带危险品	214
[3-3] 发站装车前发现危险品	218

四、特定运输	221
[4-1] 包车	221
[4-2] 自备车挂运	225
五、线路中断	227
[5-1] 包裹中途站提取	227
[5-2] 线路中断,旅客停止旅行,行李仍运至原 到站	229
[5-3] 包裹变更到站	231
[5-4] 承运包裹绕道运输	234
[5-5] 鲜活包裹途中被阻处理	236
六、事故处理	240
[6-1] 保价运输,部分损失	240
[6-2] 无保价运输,行包损失	246
[6-3] 票货分离,装车顶件	252
[6-4] 票货分离,卸车顶件	256

第三部分 列 车

一、实作实例	260
[1-1] 办理团体旅客客票	260
[1-2] 旅途中分别乘坐普通车和空调车	262
[1-3] 补收学生空调客特快卧票	264
[1-4] 补收伤残军人空调客特快卧票	266
[1-5] 超过 1.50 m 的儿童持儿童票乘车	268
[1-6] 成人携带超过 1.50 m 的儿童乘车	270
[1-7] 学生持半价硬座票变软座	272
[1-8] 伤残军人半价硬座票变软卧	274
[1-9] 软座变硬卧	276
[1-10] 儿童持硬卧变软卧	278

[1-11]	学生持半价硬座票变软卧	280
[1-12]	车票中途过期	282
[1-13]	无票乘车(不能判明上车站)	284
[1-14]	持低等级车票乘坐高等级列车	286
[1-15]	持站台票上车开车 20 min 仍未声明	288
[1-16]	持低等级车票乘高等级列车	290
[1-17]	持硬座车票乘软卧车	292
[1-18]	持硬座车票越席乘坐软座后又乘 硬卧车	294
[1-19]	持上铺硬卧车票乘软卧下铺	296
[1-20]	持学生票无减价凭证	298
[1-21]	持半价车票没有减价凭证	300
[1-22]	越席没有减价凭证	302
[1-23]	持低等级车票坐高等级车,没有减价 凭证	304
[1-24]	学生减价不符越席	307
[1-25]	越站乘车	309
[1-26]	办理分乘	311
[1-27]	变径	314
[1-28]	办理越站并补卧	316
[1-29]	办理越站并变座补卧	318
[1-30]	办理减价不符并越站	320
[1-31]	办理过期并越站	321
[1-32]	办理减价不符、过期并越站	324
[1-33]	办理分乘并越站	325
[1-34]	办理分乘并变径	329
[1-35]	办理减价不符并变径	332
[1-36]	办理变径并越站	333

[1-37]	办理减价不符、变径、并越站	336
[1-38]	办理减价不符、变径并越站补卧	339
[1-39]	列车员丢失车票	340
[1-40]	旅客丢失车票	343
[1-41]	旅客未按所持车票、日期、车次乘车,但 票价相同,未超过开车 2 h	345
[1-42]	旅客未按所持车票、日期、车次乘车,但 票价相同,已超过开车 2 h	347
[1-43]	持团体票、旅行途中团体人数变更,不足 团体人数时	350
[1-44]	线路中断,列车绕道运行(旅客要求由 硬座变成软座)	353
[1-45]	线路中断,列车绕道运行(硬卧变 软卧)	355
[1-46]	借用全年定期乘车证	357
[1-47]	临时定期乘车证过期	360
[1-48]	硬席乘车证使用卧铺夜间不足 6 h	361
二、列车客运记录		364
[2-1]	旅客烫伤,需交站处理时(自身责任)	364
[2-2]	石击列车,造成旅客受伤需交车站处 理时	364
[2-3]	食物中毒	367
[2-4]	旅客挤伤	369
[2-5]	列车紧急制动造成旅客烫伤	369
[2-6]	旅客在乘车途中丢失车票补票后,又找回 原票	372
[2-7]	旅客误乘列车或坐过了站	372
[2-8]	列车上发现无票、无钱或拒绝补票的	

人员时	375
[2-9] 发现旅客携带国家禁止或限制运输的 物品及危险品需要交车站处理时	375
[2-10] 发现旅客遗失物品无法归还,需交车站 处理时	378
[2-11] 发现违章使用乘车证乘车,移交车站 处理时	378
[2-12] 旅客在列车上发生急病,需交车站处 理时	381
[2-13] 旅客在列车上死亡,需交站处理时	381
[2-14] 列车上发现无人护送的精神病旅客	384
三、列车电报	386
[3-1] 旅客自原因造成的烫伤	386
[3-2] 石击列车造成旅客伤害	387
[3-3] 发生 3 人以上食物中毒时	388
[3-4] 旅客挤伤手指	389
[3-5] 列车紧急制动造成旅客烫伤	390
[3-6] 关于石击列车	391
[3-7] 关于旅客坠(跳)车	392
[3-8] 列车补充餐料	393
[3-9] 列车超员电报	394
[3-10] 列车广播设备途中发生故障	395
[3-11] 列车餐车发生火灾	396

第四部分 客运记录、电报实例

一、车站客运记录	397
[1-1] 发生漏装行李、包裹时	398
[1-2] 发现行李、包裹有货无票时	399