

铁路职工培训系列教材

TIELU ZHIGONG PEIXUN XILIE JIAOCAI

客运职工培训及技能 实训教材

KEYUN ZHIGONG PEIXUN JI
JINENG SHIXUN JIAOCAI

《客运职工培训及技能实训教材》编委会 编

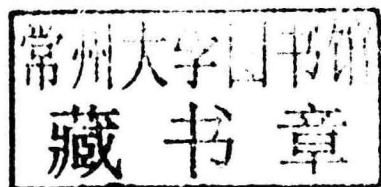


中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

铁路职工培训系列教材

客运职工培训及技能实训教材

《客运职工培训及技能实训教材》编委会 编



内 容 简 介

本书为铁路职工培训系列教材之一。本书共分为十章,主要包括售票组织、候车组织、进站组织、乘车组织、出站组织、计划运输、特定运输、安全与服务、行包运输和应急处置等内容。

本书可供从事铁路旅客运输工作的人员学习、参考。

图书在版编目(CIP)数据

客运职工培训及技能实训教材/《客运职工培训及技能实训教材》编委会编. —北京:中国铁道出版社,2014.7(2014.10重印)

铁路职工培训系列教材

ISBN 978-7-113-18890-0

I. ①客… II. ①客… III. ①铁路运输—旅客运输—职工培训—教材 IV. ①U293

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 146673 号

书 名: 铁路职工培训系列教材
客 运 职 工 培 训 及 技 能 实 训 教 材
作 者: 《客运职工培训及技能实训教材》编委会

责任编辑: 薛丽娜 编辑部电话: 010-51873055
编辑助理: 曹旭
封面设计: 崔丽芳
责任校对: 龚长江
责任印制: 陆宁 高春晓

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: 北京大兴县新魏印刷厂
版 次: 2014年7月第1版 2014年10月第2次印刷
开 本: 880 mm×1 230 mm 1/32 印张: 4.75 字数: 121 千
书 号: ISBN 978-7-113-18890-0
定 价: 14.00 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)51873174(发行部)

打击盗版举报电话: 市电(010)51873659, 路电(021)73659, 传真(010)63549480

编委会

主 任：李学章

副 主 任：王国安 任保国 马锡忠 宋文朝

王汉兵 李保成 杨泽举 石建伟

马长乐 陈文兴 潘 伟 李何伟

主 编：王国安 马长乐

副 主 编：杨明卿 柴玉忠 干清江 董卫忠

刘 东

编 委：张小强 崔小喜 夏小舫 程 建

李玉梅 王旭峰 范国璐 高小黄

介明林 李亚军 朱卫东 宋明昕

陈爱国 魏 恒 王晓君 王 伟

孙 昊 刘 哲 林爱平 马 婧

房世武 田蓓蕾

编 写 人：沈 懿 高小黄 李振有 黄相远

李跃先 谢 磊 李秀丽 黄伍军

王贞贞

审 稿 人：介明林 沈 懿

前言

PREFACE

近年来,我国铁路客运事业经历了快速蓬勃的发展阶段,随着客运专线及高速铁路的修建和开通,铁路运载设备设施和运营管理发生了很大的变化。因此,不断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掌握客运相关的知识、规定,更好地做好铁路旅客运输工作,组织编写了《客运职工培训及技能实训教材》一书。本书共分为十章,主要包括售票组织、候车组织、进站组织、乘车组织、出站组织、计划运输、特定运输、安全与服务、行包运输、应急处置等内容。本书可供从事铁路旅客运输的人员学习、参考。

本书由郑州铁路局教材编审委员会组织编写,郑州铁路局客运处负责具体指导和审查审核,郑州车站相关技术业务骨干直接参与了编写工作,在此一并表示感谢。

编 者

2014 年 5 月

目录

CONTENTS

第一章 售票组织	1
第一节 铁路旅客运输合同	1
第二节 售票	2
第三节 改签	15
第四节 退票	18
第五节 丢失车票	21
第二章 候车组织	24
第一节 候车规定	24
第二节 环境卫生	26
第三节 携带品规定	26
第三章 进站组织	29
第一节 车票票面	29
第二节 检票进站	33
第四章 乘车组织	37
第一节 乘车规定	37
第二节 误售、误购、误乘的处理	39
第三节 旅行变更	40
第四节 铁路乘车证	41

第五节 餐饮供应	46
第六节 拒绝运输和运输合同的终止	60
第七节 线路中断的处理	61
第八节 旅客遗失物品	62
第五章 出站组织	64
第一节 发现违章乘车的处理	64
第二节 违章使用乘车证的处理	65
第三节 违章携带品处理	65
第六章 计划运输	67
第一节 旅客计划运输	67
第二节 列车运行图	67
第三节 票额分配计划	69
第四节 客运运价和运价里程	71
第七章 特定运输	74
第一节 包 车	74
第二节 旅游专列	77
第三节 军事运输	80
第八章 安全与服务	84
第一节 安全知识	84
第二节 服务质量标准	93
第三节 旅客运输服务质量监督检查	96
第四节 铁路路风知识	100
第九章 行李、包裹运输	106
第一节 行李、包裹运价	106

第二节	行李、包裹运价里程	107
第三节	客运杂费	107
第四节	承 运	110
第五节	装 卸	115
第六节	保 管	118
第七节	交 付	119
第八节	事故处理	121
第十章	应急处置	125

第一章 售票组织

第一节 铁路旅客运输合同

一、铁路旅客运输合同的含义

(1)铁路旅客运输合同是明确承运人与旅客之间权利义务关系的协议。起运地承运人依据《铁路旅客运输规程》(以下简称《客规》)订立的旅客运输合同对所涉及的承运人具有同等约束力。

(2)铁路旅客运输合同的基本凭证是车票。

二、铁路旅客运输合同的有效期

铁路旅客运输合同从售出车票时起成立,至按票面规定运输结束旅客出站时止,为合同履行完毕。旅客运输的运送期间自检票进站起至到站出站时止计算。

三、旅客的基本权利和义务

旅客:持有铁路有效乘车凭证的人和同行的免费乘车儿童。根据铁路货物运输合同押运货物的人视为旅客。

1. 权利

(1)依据车票票面记载的内容乘车;

(2)要求承运人提供与车票等级相适应的服务并保障其旅行安全;

(3)对运送期间发生的身体损害有权要求承运人赔偿;

(4)对运送期间因承运人过错造成的随身携带物品损失有权要求承运人赔偿。

2. 义务

(1) 支付运输费用,当场核对票、款,妥善保管车票,保持票面信息完整可识别;

(2) 遵守国家法令和铁路运输规章制度,听从铁路车站、列车工作人员的引导,按照车站的引导标志进、出站;

(3) 爱护铁路设备、设施,维护公共秩序和运输安全;

(4) 对造成铁路或者其他旅客的损失予以赔偿。

四、承运人的基本权利和义务

承运人:与旅客或托运人签有运输合同的铁路运输企业。铁路车站、列车及与运营有关人员在执行职务中的行为代表承运人。

1. 权利

(1) 依照规定收取运输费用;

(2) 要求旅客遵守国家法令和铁路规章制度,保证安全;

(3) 对损害他人利益和铁路设备、设施的行为有权制止、消除危险和要求赔偿。

2. 义务

(1) 确保旅客运输安全正点;

(2) 为旅客提供良好的旅行环境和服务设施,不断提高服务质量,文明礼貌地为旅客服务;

(3) 对运送期间发生的旅客身体损害予以赔偿;

(4) 对运送期间因承运人过错造成的旅客随身携带物品损失予以赔偿。

第二节 售票

一、车票发售

车票应在承运人或销售代理人的售票处购买。在有运输能力的情况下,承运人或销售代理人应按购票人的要求发售车票。

承运人可以开办往返票、联程票(指在购票地能够买到换乘地或返回地带有席位、铺位号的车票)、定期、不定期、储值、定额等多种售票业务,以便于购票人购票和使用。

(一)软座客票

(1)发售软座客票时最远至本次列车终点站。旅客在乘车区间中,要求一段乘坐硬座车,一段乘坐软座车时,全程发售硬座客票。乘坐软座时,另收软座区间的软硬座票价差额。

(2)动车组列车车票最远只发售至本次列车终点站。

(3)在软卧车有空余包房的条件下,车站可根据列车长的预报发售软座车票。发站给中途站预留的包房,可利用其发售最远至预留站的软座车票,但涉及夜间[20:00~(次日)7:00]乘车,不得超过2 h。

(二)加快票

(1)旅客购买加快票必须有软座或硬座客票。发售加快票的到站,必须是所乘快车或特别快车的停车站。发售需要中转换车的加快票的中转站还必须是有同等级快车始发的车站。

(2)发售加快票时,应在符合《客规》规定的前提下,其发到站之间全程都应有快车运行。如中间有无快车运行的区段时,则不能发售全程加快票。

(三)卧铺票

旅客购买卧铺票时,卧铺票的到站、座别必须与客票的到站、座别相同,但对持通票的旅客,卧铺票只发售到中转站。

(四)空调票

旅客乘坐提供空调的列车时,应购买相应等级的车票或空调票。旅客在全部旅途中分别乘坐空调车和普通车时,可发售全程普通硬座车票,对乘坐空调车区段另行核收空调车与普通车的票价差额。

(五)儿童票

(1)承运人一般不接受儿童单独旅行(乘火车通学的学生和承运人同意在旅途中监护的除外)。随同成人旅行身高1.2~1.5 m的儿童,应当购买儿童票;超过1.5 m时应买全价票。每一成人旅客可免

费携带一名身高不足 1.2 m 的儿童,超过一名时,超过的人数应买儿童票。

(2)儿童票的座别应与成人车票相同,其到站不得远于成人车票的到站。

(3)免费乘车及持儿童票乘车的儿童单独使用卧铺时,应当补收票价差额。

(4)为测量儿童的身高,在售票窗口、检票口、出站口、列车端门口应涂有测量儿童身高的标准线。通学的小学生不论身高多少,均按学生票办理。成人无论身高多少均应购买全价票。

(5)儿童票可享受客票、加快票和空调票的优惠,儿童票票价按相应客票和附加票票价的 50% 计算。免费乘车及持儿童票乘车的儿童单独使用卧铺时,应购买全价卧铺票价,有空调时还应购买半价空调票。

(六)学生票

(1)在普通大专院校(含国家教育主管部门批准有学历教育资格的民办大学),军事院校,中、小学和中等专业学校、技工学校就读,没有工资收入的学生、研究生,家庭居住地和学校不在同一城市时,凭附有加盖院校公章的减价优待证的学生证(小学生凭书面证明),每年可购买家庭至院校(实习地点)之间四次单程学生票。新生凭录取通知书、毕业生凭学校书面证明可买一次学生票。学生票限于使用普通旅客列车硬座和动车组列车二等座,使用普通旅客列车硬卧时应当补收票价差额。

华侨学生和港澳台学生按照上述规定同样办理。

发售学生票时应以近径路或换乘次数少的列车发售。

(2)学生票可享受硬座客票、加快票和空调票的优惠,学生票票价按相应客票和附加票票价的 50% 计算。持学生票乘车的学生使用卧铺时,应另收全价卧铺票价,有空调时还应另收半价空调票票价。

(3)动车组列车学生票可享受动车组列车二等座票价优惠。动车组列车学生票按二等座公布票价的 75% 计算。

(4)下列情况不能发售学生票：

- ①学校所在地有学生父或母其中一方时；
- ②学生因休学、复学、转学、退学时；
- ③学生往返于学校与实习地点时；
- ④学生证未按时办理学校注册的；
- ⑤学生证优惠乘车区间更改但未加盖学校公章的；
- ⑥没有“学生火车票优惠卡”、“学生火车票优惠卡”不能识别或者与学生证记载不一致的。

(5)发售学生票除要求出示相应的证件外，还应按如下原则发售：

①普通大、专院校，中、小学和中等专业学校、技工学校是指符合政府教育部门所规定的年限、学期和课程等制度并经相应级别的教育机关注册的院校，不包括各类职工大学、电视大学、业余广播大学、函授学校。

②“没有工资收入的学生”，是指没有固定工资收入的学生。学生有无工资收入，由学校确定，铁路凭学校发给的减价优待证售票。如能够确认有工资收入的学生持减价优待证购票时，车站可以拒绝发售学生票，并通知学校处理。

③学生父、母都不在学校所在地，并分两处居住时，由学生选择其中一处，并登记在学生减价优待证上。如学生父母迁居时，根据学生申请，经学校确认，可将学生减价优待证上的乘车区间更改并加盖公章或更换新证。学生回家后，院校迁移或调整，也可凭学校证明和学生减价优待证，发售从家庭所在地到院校新所在地的学生票。

④学生每年仅限于购买四次单程减价票，当年未使用的次数，不能留作下年使用。

⑤学生票应接近径路发售，但有直达列车或换乘次数少的远径路也可发售。学生购买联程票或乘车区间涉及动车组列车的，可分段购票。学生票分段发售时，由发售第一段车票的车站在学生优惠卡中划销次数，中转站凭上一段车票售票，不再划销乘车次数。

⑥在乘降所上车的学生（其减价优待证上注明上车地点为乘降

所),可以在列车上售给全程学生票,并在减价优待证相当栏内,由列车长注明“×年×月×日乘××列车”,加盖名章,作为登记一次乘车次数。

⑦减价优待证记载的车站是没有快车或直通车停靠的车站时,离该站最近的大站(可以超过减价优待证规定的区间)可以发售学生票。

⑧超过减价优待证上记载的区间乘车时,对超过区间按一般旅客办理,核收全价。

⑨华侨学生和港澳台学生回家时,车票发售至边境车站。

⑩符合减价优待条件的学生无票乘车时,除补收票款外,同时应在减价优待证上登记盖章,作为登记一次乘车次数。

(6)学生票乘车时间限定为每年的暑假6月1日至9月30日、寒假12月1日至3月31日。

(七)残疾军人票

(1)中国人民解放军和中国人民武装警察部队因伤致残的军人凭“中华人民共和国残疾军人证”、因公致残的人民警察凭“中华人民共和国伤残人民警察证”购买优待票(以下简称残疾军人票)。

(2)“中华人民共和国残疾军人证”和“中华人民共和国伤残人民警察证”由国家有关部门颁发。持有其他抚恤证的人员,如革命工作人员残废证,参战民兵、民工残废证等,均不能享受减价待遇。

(3)残疾军人票可享受客票和附加票的优惠,残疾军人票票价按相应客票和附加票票价50%计算。

(八)站台票

(1)到站台上迎送旅客的人员应买站台票。站台票当日使用一次有效。对经常进站接送旅客的单位,车站可根据需要发售定期站台票。随同成人进站身高不足1.2 m的儿童及特殊情况经车站同意进站人员可不买站台票。未经车站同意无站台票进站时,加倍补收站台票款。遇特殊情况,站长可决定暂停发售站台票。

(2)定期站台票可按实际需要分为季票和月票。季度站台票的式样和价格由国务院铁路主管部门统一制定。月度站台票的式样和价

格由铁路局自定,价格应不少于每日一次。

(九)团体票

1. 团体票规定

20人以上乘车日期、车次、到站、座别相同的旅客可作为团体旅客,承运人应优先安排;如填发代用票时除代用票持票本人外,每人另发一张团体旅客证。

2. 团体票优惠办法

(1)凡符合《客规》规定的团体旅客购票时,满20人时,给予免收1个人票价的优惠,20人以上,每增加10人,再免收1个人的票价,但每年春运期间(起止日期以春运文件为准)不予优惠。

(2)团体旅客中有分别乘坐座、卧车或成人、儿童同一团体时,按其中票价高的免收。

(十)发售去边境地区的车票

发售去边境地区的车票时,应要求旅客出示国务院铁路主管部门、公安部规定的边境居民证、身份证或边境通行证。

(十一)发售代用票的填写方法

(1)在事由栏填写相应的略语:

- ①客票“客”;
- ②加快票“普快”或“特快”;
- ③卧铺票“卧”;
- ④客快联合票普快或特快分别为“客快”或“客特快”;
- ⑤客快卧联合票分别为“客快卧”或“客特快卧”;
- ⑥儿童超高“超高”;
- ⑦丢失车票“丢失”;
- ⑧变更座别、铺别、径路分别为“变座”、“变铺”、“变径”;
- ⑨无普快或无特快分别为“无快”或“无特快”;
- ⑩改乘高等级列车为“补价”;
- ⑪乘车日期、车次、径路不符“不符”;
- ⑫误撕车票“误撕”;

- ⑬不符合减价规定“减价不符”;
- ⑭有效期终了“过期”;
- ⑮退加快票“退快”;
- ⑯退卧铺票“退卧”;
- ⑰持站台票来不及下车“送人”;
- ⑱空调、包车、无票、越席、误售、误购、越站、分乘、团体按本项定语填写。

(2)原票栏按收回的原票转记。

(3)乘车区间栏填写发到站站名、经由、乘车里程。

(4)人数栏分别全价、半价、儿童栏内用大写字体填写,不用栏用“#”划销。

(5)票价栏按收费种别分别填写在适当栏内。其他费用应在空白栏内注明收费种别和款额,卧铺栏前加“上、中、下”,不用栏用斜线划销,合计栏为收款总计。补收过程中有退款相冲抵时,退款金额前用减号表示。发生退款时在空白栏注明退款种别,在合计栏的金额数前用减号表示退款额。

(6)记事栏内记载下列事项:

- ①发售学生票时,记载“学”字。
- ②发售包车时,注明包车的车种、车号和定员数。
- ③办理团体票时,注明团体旅客证的起止号。
- ④在列车上发生退款时,应注明“到站净退××元”。
- ⑤其他需记载的事项。

(7)票面填写禁止涂改,乙联按合计栏款额在相应的剪断线剪断后交旅客,其余随丙联上报。

二、互联网售票

铁路互联网售票是指通过中国铁路客户服务中心网站(<http://www.12306.cn>,以下简称12306网站)销售铁路电子客票及其改签、退票等业务。

铁路互联网售票范围、购票方式以及铁路电子客票的使用范围、使用方式、办理铁路电子客票业务的售票窗口等事项以 12306 网站和车站公告为准。

铁路电子客票是以电子数据形式体现的铁路旅客运输合同，与纸质车票具有同等法律效力。

(一) 互联网发售车票铁路旅客运输合同生效和终止时间

在 12306 网站，购买铁路电子客票以确认交易成功的时间作为铁路旅客运输合同生效的时间，退票以网站确认交易成功的时间作为铁路旅客运输合同终止的时间，改签按照购票、退票处理。

(二) 互联网购票使用证件

在 12306 网站购买铁路电子客票时，应当注册并准确提供乘车人的有效身份证件信息。

在 12306 网站购票可使用的有效身份证件包括：

- (1) 中华人民共和国居民身份证；
- (2) 港澳居民来往内地通行证；
- (3) 台湾居民来往大陆通行证；
- (4) 按规定可使用的有效护照。

(三) 互联网购票规定与换票

(1) 购买儿童票的乘车儿童没有办理有效身份证件的，应当使用同行成年人的有效身份证件信息。

(2) 一张有效身份证件同一乘车日期同一车次只能购买一张车票，但第(1)条规定的除外。

(3) 在 12306 网站购买学生票、残疾军人票时，应符合规定的减价优惠(待)条件。

(4) 在 12306 网站购票应当在车票预售期内且不晚于开车前 2 小时，并在规定的支付时间内完成网上支付。

(5) 网上支付应使用具备网上银行功能的银行卡，并由 12306 网站跳转(链接)至购票人选择的银行网站进行。

(6) 12306 网站收到银行网站支付成功的信息后，方确认购票交