

CHEZHAN KEYUN YEWU YANLIAN

RENWU YU ZHIDAO

车站客运业务演练 任务与指导

○ 裴瑞江 李春霞 张进奎 纪书景 编著

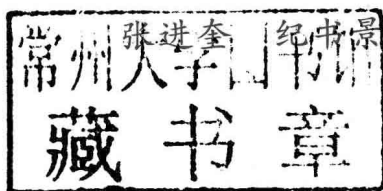


中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

车站客运业务演练任务与指导

裴瑞江 李春霞

编著



中国铁道出版社

2014年·北京

内 容 简 介

本书以《铁路旅客运输规程》、《铁路旅客运输办理细则》等为依据,系统地综合了车站客运工作中遇到的各种类型业务问题,以职业教育教改的最新模式“项目任务实训模式”编写。全书根据车站客运岗位分工及作业内容分为七个项目:售票、签证、变更及误售、误购处理,退票,站车交接,旅客伤害及特殊情况的处理,出站口作业,办理实名制挂失补车票业务。每个项目根据业务内容细化为若干个演练任务,每个演练任务包含“相关理论知识”和“任务指导”两部分,理论与实践紧密结合。

本书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,任务中设计了拓展练习部分,读者可参照任务指导题例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。

本书可供铁路企业从事旅客运输生产工作的人员学习、培训、工作参考,也可作为职业技术学院铁路客运相关专业的专业课教学及实训用书。

图书在版编目(CIP)数据

车站客运业务演练任务与指导/裴瑞江等编著. —北京:中国铁道出版社,2014.5
ISBN 978-7-113-18415-5

I. ①车… 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(2014)第 079778 号

书 名:车站客运业务演练任务与指导
作 者:裴瑞江 李春霞 张进奎 纪书景 编著

责任编辑:于 秀 电话:010—51873024

封面设计:郑春鹏

责任校对:马 丽

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:中国铁道出版社印刷厂

版 次:2014年5月第1版 2014年5月第1次印刷

开 本:880 mm×1 230 mm 1/32 印张:11.375 字数:319 千

印 数:1~2 000 册

书 号:ISBN 978-7-113-18415-5

定 价:36.00 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



前言

Preface

为方便铁路企业客运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,特将前版《铁路客运业务演练任务及指导》及《〈铁路客运业务演练任务及指导〉票例》重新进行了整合分类,分为《车站客运业务演练任务与指导》、《列车客运业务演练任务与指导》、《行李、包裹业务演练任务与指导》三册,并将票例放置到相应内容部分,便于对照查找。

本书以《铁路旅客运输规程》、《铁路旅客运输办理细则》等为依据,结合多年本专业教学及铁路站、车干部职工培训经验,将现场工作人员最需要的岗位各种业务问题进行归纳、分析、总结,对相关理论知识加以解读,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,便于演练参考。近年来铁路企业客运系统各级技术比赛的恢复,激励了广大客运职工学习业务的积极性,促进了对业务演练指导类书籍的需求。本书系统地综合了车站客运工作中遇到的各种类型业务问题,以职业教育教改的最新模式“项目任务实训模式”编写,主要立足于车站客运工作人员个性化业务演练需要,基本上按照岗位设计内容。为避免列车时刻表经常发生变化对学习带来的不便,本书中广泛采用模拟车次、车站及票价,使用符号、字母等表示,方便读者快速掌握处理方法,同时方便读者自行拟题练习,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。

任务中设计了拓展练习部分,读者可参照任务指导题例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。

本书可供铁路企业从事旅客运输生产工作的人员学习、培训、工作参考,也可作为职业技术学院铁路客运相关专业的专业课教学及实训用书,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。

本书由河北轨道运输职业技术学院(原石家庄铁路运输学校)裴瑞江负责全书编写工作,张进奎参与编写项目一,纪书景参与编写项目六,石家庄铁路职工培训基地李春霞参与编写项目四、五。编写过程中得到了河北轨道运输职业技术学院领导和闫蕊等有关教师的帮助,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。

2014年3月



目录

Contents

项目一 售票

项目说明	1
【任务A】 售动车组列车车票	2
相关理论知识	2
任务与指导	4
【任务B】 售空调列车直达票	16
相关理论知识	16
任务与指导	18
【任务C】 售空调列车通票	37
相关理论知识	37
任务与指导	39
【任务D】 售非空调列车直达票	51
相关理论知识	51
任务与指导	51
【任务E】 售非空调列车通票	53
相关理论知识	53
任务与指导	53
【任务F】 办理包车	55
相关理论知识	55
任务与指导	58
【任务G】 办理旅游专列	79
相关理论知识	79
任务与指导	83



【任务H】 办理租车及自备车辆的挂运和行驶	106
相关理论知识	106
任务与指导	106
【任务I】 计算列车定员、超员率、上座率、客座利用率及 计划兑现率	111
相关理论知识	111
任务与指导	112
项目二 签证、变更及误售、误购处理(含线路中断)	
项目说明	118
【任务A】 始发改签	118
相关理论知识	118
任务与指导	120
一、旅客要求	120
二、铁路原因	132
【任务B】 通票中途签证及变更(含线路中断)	135
相关理论知识	135
任务与指导	136
一、旅客要求变更	136
(一)变更席别、等级	136
1. 变座	136
2. 变铺	139
3. 变更等级	141
4. 综合变更情况处理	144
(二)变更径路	147
(三)分乘	149
(四)过期	149
(五)综合情况处理	150
二、铁路原因变更	181
三、线路中断变更	186



【任务C】 乘车证签证	193
相关理论知识	193
任务与指导	194
【任务D】 处理误售、误购	201
相关理论知识	201
任务与指导	202
项目三 退 票	
项目说明	218
【任务A】 始发站退票	219
相关理论知识	219
任务与指导	220
【任务B】 中途站退票	223
相关理论知识	223
任务与指导	223
【任务C】 到站退票	234
相关理论知识	234
任务与指导	235
项目四 站、车交接	
项目说明	246
任务与指导	246
【任务A】 交漏乘旅客	247
【任务B】 交重点旅客	249
【任务C】 交坐过站的旅客	249
【任务D】 交误售、误购旅客	251
【任务E】 转送遗失物品	253
【任务F】 接列车移交弃婴	256
【任务G】 接无票乘车又拒绝补票滋事人员	256
【任务H】 接列车移交受伤旅客	257
【任务I】 接列车移交死亡旅客	258



【任务J】	接列车移交临产旅客	259
【任务K】	接列车移交危险品	259
【任务L】	接遗失物品	260
【任务M】	接列车移交无陪同醉酒滋事旅客	261
【任务N】	接晚点列车处理滋事旅客	261
【任务O】	接列车电话有一批上访旅客的处理	262
【任务P】	接列车移交爆发性流感密切接触者	263
【任务Q】	接列车通知有拒绝下车旅客	263
【任务R】	接无人护送精神疾病旅客	264
【任务S】	接因售票系统故障未能取票人员	265
项目五 旅客伤害及特殊情况的处理		
项目说明		266
任务与指导		266
【任务A】	旅客在站内坠车的处理	266
【任务B】	站台车撞伤旅客的处理	270
【任务C】	站台上旅客打架造成伤害的处理	273
【任务D】	停检后旅客强行进站扒车伤亡的处理	275
【任务E】	站台排队候车旅客突然被挤下站台的处理	280
【任务F】	旅客经平过道出站被列车撞伤的处理	282
【任务G】	旅客横越线路被撞伤的处理	286
【任务H】	车站接到区间旅客死尸通知的处理	289
【任务I】	旅客食物中毒的处理	290
【任务J】	车站设备倒塌造成旅客伤害的处理	291
【任务K】	旅客私自背面下车被通过列车撞伤的处理(通勤职工 开门)	292
【任务L】	站内停留列车发生火灾、爆炸的处理	293
【任务M】	旅客在候车室急病的处理	293
【任务N】	在候车室内发现弃婴的处理	294



项目六 出站口作业

项目说明	297
【任务A】 不符合乘车条件的处理	297
相关理论知识	297
任务与指导	298
【任务B】 乘车中特殊情况的处理	305
相关理论知识	305
任务与指导	305
【任务C】 违章使用乘车证的处理	307
相关理论知识	307
任务与指导	308
【任务D】 携带品超范围的处理	317
相关理论知识	317
任务与指导	318

项目七 办理实名制挂失补车票业务

项目说明	328
【任务A】 票面乘车站开车前办理车票挂失补业务(含成人、 儿童、改签等)	328
相关理论知识	328
任务与指导	329
【任务B】 中途办理挂失补车票业务	332
相关理论知识	332
任务与指导	333
【任务C】 到站办理挂失补车票业务	337
相关理论知识	337
任务与指导	338

附录 客运票据填写及记录、电报编写指导	339
---------------------------	-----

项目一 售票

项目说明:

1. 本项目主要依据《铁路旅客运输规程》(以下简称《客规》)、《铁路客运运价规则》(以下简称《价规》)及《铁路旅客运输收入规则》等规章规定处理售票相关问题。票价按照《价规》相关规定执行。动车组列车票价参照题例涉及时间的有关车次公布票价或执行票价计算。

2. 运价单位依据《价规》第五条 国家铁路的旅客票价,以 5 角为计算单位,不足 5 角的尾数按 2.5 角以下舍去,2.5 角及以上进为 5 角处理。国家铁路的行李、包裹运价及客运杂费的尾数保留至角。对浮动票价分别按票种处理尾数。

3. 旅客票价里程依据《价规》第九条 旅客票价里程,按旅客乘车的实际径路计算。

4. 半价票按《铁路旅客票价表》(以下简称《票价表》)中全价票的 50% 计算。具体如下:

(1) 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,应另收全价卧铺票价,有空调时还应另收半价空调票票价。

(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硬卧时,应另收全价硬卧票价,有空调时还应另收半价空调票票价。

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

(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的 50% 计算。



5. 票价浮动计算:票价浮动时动车组列车以公布票价、其他列车以《票价表》公布的票价为基础,按下列公式计算:

$$\text{浮动票价} = \text{公布票价} \times (1 + a)$$

其中 a 为上下浮动幅度,当下浮时, a 为负数。

6. 目前特快旅客列车、直达特快旅客列车未核收特别加快票,暂按快速加快票核收。

7. 违章加收款尾数保留到角,角以下四舍五入。

8. 本项目售票涉及动车组列车票价按照届时铁路动车组列车票价相关规定执行,如题例票价与实际票价不符系票价浮动引起,属正常现象,不影响售票处理办法。

9. 本项目中涉及有些车票发售办法售票系统无法操作,但不影响依据规章发售车票的票价计算办法,如遇手工售票可参考计算。

10. 本项目全部需要实行实名制,因此每个任务都是在符合实名制条件下进行的。

11. 本项目为避免列车时刻表经常发生变化对学习带来的不便,题例广泛采用了模拟车次及票价,主要便于学习者快速掌握处理方法,同时便于学习人员、教练或选手举一反三自行拟题练习。

12. 本项目票价计算中“新空调×”含空调票价,一般为新空车厢联合票价;“新空×”不含空调票价,一般为新空车厢分票种票价。

【任务 A】 售动车组列车车票



相关理论知识

一、时速 200~250 km 动车组列车票价计算办法

1. 二等座车公布票价

$$\text{二等座车公布票价} = 0.2805 \times (1 + 10\%) \times \text{运价里程}$$

2. 一等座车公布票价

$$\text{一等座车公布票价} = 0.3366 \times (1 + 10\%) \times \text{运价里程}$$



3. 软卧公布票价

软卧上铺公布票价 = $0.3366 \times (1 + 10\%) \times 1.6 \times \text{运价里程}$

软卧下铺公布票价 = $0.3366 \times (1 + 10\%) \times 1.8 \times \text{运价里程}$

4. 高级软卧公布票价

上铺公布票价 = $0.3366 \times (1 + 10\%) \times 3.2 \times \text{运价里程}$

下铺公布票价 = $0.3366 \times (1 + 10\%) \times 3.6 \times \text{运价里程}$

5. 按《客规》等有关规定享受减价优待的儿童、学生、残疾军人乘坐动车组时,其票价均以公布票价为基础计算。

6. 动车组软卧儿童票价

动车组软卧儿童票 = 动车组软卧公布票价 - 动车组一等座公布票价 / 2

7. 时速 200~250 km 动车组列车特等座、商务座、一等包座、观光座票价

特等座公布票价 = $0.2805 \times (1 + 10\%) \times 1.8 \times \text{运价里程}$

商务座公布票价 = $0.2805 \times (1 + 10\%) \times 3 \times \text{运价里程}$

一等包座、观光座按商务座公布票价执行。

8. 因动车组列车降速等政策性因素引起公布票价变化时以变化后票价为公布票价计算。

二、时速 300~350 km 动车组列车票价

时速 300~350 km 动车组列车按《中华人民共和国价格法》第十三条第(三)款的规定,实行试运行价。试运行价水平由各铁路客运公司根据市场供求状况,充分考虑社会承受能力,合理确定试运行价,并体现优质优价原则,报国家发改委和铁路主管部门备案。具体票价由铁路运输企业按规定向社会公布后执行。

三、动车组列车票价折扣说明

动车组票价可按公布票价打折,但应符合下列条件:

(1)根据不同区域、不同季节、不同时段的市场需求,实行不同形式的打折票价。



(2)二等座车公布票价打折后不得低于相同运价里程的新空软座票价。在短途,公布票价低于新空软座票价时,按公布票价执行。70 公里及以下运价里程的动车组不进行任何形式打折优惠,一律按公布票价执行。

(3)经过相同途径,相同站间、相同时段,不同车次应执行同一票价。

(4)同一车次,各经停站在里程上不能倒挂。

(5)一等座车与二等座车的比价在 1:1.2~1:1.25 之间。

(6)动车组特等座、商务座、一等包座、观光座票价可按公布票价打折,但特等座折后票价不应低于一等座公布票价,商务座、一等包座、观光座折后票价不应低于特等座公布票价。

四、动车组列车车票有效期

动车组列车车票全部为直达票,有效期为当日当次有效。

任务与指导

序号	核心内容	题例及指导
1	售普通旅客二等座票(时速 200 km)	5 页
2	售普通旅客一等座票(时速 200 km)	5 页
3	售普通旅客软卧票(时速 200 km)	6 页
4	售普通旅客高级软卧票(时速 200 km,拓展练习)	6 页
5	售儿童一等座票(时速 200 km)	6 页
6	售学生二等座票(时速 200 km)	7 页
7	售学生一等座票(拓展练习)	8 页
8	售学生二等座票(时速 200 km,要求到站超过优惠区间)	8 页
9	售学生二等座票(时速 200 km,优惠区间到站为动车不停车站)	10 页
10	售学生二等座票(时速 300 km,折扣票价,拓展练习)	10 页
11	售残疾军人一等座票(时速 200 km)	10 页
12	售普通旅客中长途二等座票(时速 200 km)	11 页
13	售普通旅客带儿童卧铺票(中长途,时速 200 km)	11 页



续上表

序号	核心内容	题例及指导
14	售普通旅客带儿童卧铺票(中长途免费儿童单独用卧, 时速 200 km)	14 页
15	售普通旅客带儿童高级卧铺票(成人儿童共用一个卧铺, 时速 200 km)	15 页
16	售儿童、残疾军人一等座票(时速 300 km)	15 页
17	售学生带儿童二等座票(时速 300 km)	15 页

1. 售普通旅客二等座票(时速 200 km)

201×年 10 月 11 日, 1 名旅客在太原站要求购买 21 日 D×次列车(太原—北京西)太原—北京西二等座车票 1 张, 有票额, 如何发售?

D×次: 太原—北京西 505 km

【指导】 应收票价: 二等座车公布票价。

D×次: 太原—北京西 505 km

$$\begin{aligned}
 \text{二等座车公布票价} &= 0.2805 \times (1 + 10\%) \times \text{运价里程} \\
 &= 0.2805 \times (1 + 10\%) \times 505 \\
 &= 155.81775 \\
 &\approx 156.00(\text{元})
 \end{aligned}$$

实收票价: 即日票价浮动时按浮动后票价执行。

打印车票。代用票填写参考附录“票据填写方法”, 记事栏注明实名信息等事项。

2. 售普通旅客一等座票(时速 200 km)

201×年 10 月 11 日, 1 名旅客在成都站要求购买 21 日 D×次列车(成都—重庆北)成都—重庆北一等座车票 1 张, 有票额, 如何发售?

D×次: 成都—重庆北 315 km

【指导】 应收票价: 一等座车公布票价。

D×次: 成都—重庆北 315 km

$$\begin{aligned}
 \text{一等座车公布票价} &= 0.3366 \times (1 + 10\%) \times \text{运价里程} \\
 &= 0.3366 \times (1 + 10\%) \times 315
 \end{aligned}$$



$$=116.6319$$

$$\approx 116.50(\text{元})$$

实收票价:即日票价浮动时按浮动后票价执行。

打印车票。代用票填写参考附录“票据填写方法”,记事栏注明实名信息等事项。

3. 售普通旅客软卧票(时速 200 km)

201×年 10 月 11 日,1 名旅客在成都站要求购买 21 日 D×次列车(上海—北京南)南京—北京南软卧车票 1 张,上铺有票额,如何发售?

D×次:南京—北京南 1 153 km

【指导】 应收票价:软卧上铺公布票价。

D×次:南京—北京南 1 153 km

软卧上铺公布票价 $=0.3366 \times (1+10\%) \times 1.6 \times \text{运价里程}$

$$=0.3366 \times (1+10\%) \times 1.6 \times 1153$$

$$=683.055648$$

$$\approx 683.00(\text{元})$$

实收票价:因降速等因素引起即日公布票价浮动时按浮动后票价计算执行。

核收 5.00 元异地购票手续费。

打印车票。代用票填写参考附录“票据填写方法”,记事栏注明实名信息等事项。

4. 售普通旅客高级软卧票(时速 200 km,拓展练习)

【指导】 应收票价:依据 200 公里动车组列车高级软卧公布票价计算公式计算。

软卧上铺公布票价 $=0.3366 \times (1+10\%) \times 3.2 \times \text{运价里程}$

软卧下铺公布票价 $=0.3366 \times (1+10\%) \times 3.6 \times \text{运价里程}$

实收票价:即日票价浮动时按浮动后票价执行。自己命题练习。

5. 售儿童一等座票(时速 200 km)

201×年 10 月 22 日,1 名旅客携带 3 名儿童在天津站要求购买 25 日 D×次列车(天津—哈尔滨西)天津—沈阳北一等座车票,经测量儿童身



高分别为 1.52 m、1.1 m、1.0 m。有票额,如何发售?

D×次:天津—沈阳北 684 km

【指导】 应收票价:成人与 1.52 m 儿童应购买全价票,1.1 m 和 1.0 m 儿童可免费携带一名,另一名需购儿童票 1 张。1.52 m 儿童购全价票后不可免费携带 1 名身高不足 1.2 m 儿童,因其非“成人旅客”。

D×次:天津—山海关—沈阳北 684 km

一等座车公布票价 = $0.3366 \times (1 + 10\%) \times 684$

= 253.257 84

≈ 253.50(元)

2 人全价: $253.50 \times 2 = 507.00$ (元)

1 人儿童票价: $253.50 \times 50\% = 126.75 \approx 127.00$ (元)

实收票价:即日票价浮动时按浮动后票价执行。

打印车票。代用票填写参考附录“票据填写方法”,记事栏注明实名信息等事项。

6. 售学生二等座票(时速 200 km)

201×年 9 月 20 日,1 名旅客持有效学生证在长沙站要求购买 21 日 D×次列车(长沙—南昌)长沙—新余二等座车票 1 张,其学生证记载优惠区间为长沙—新余(本次列车停靠)。有票额,如何发售?

D×次:长沙—株洲—新余 258 km

【指导】 应收票价:学生允许乘坐动车组列车二等座车,票价为公布票价的 75%。

D×次:长沙—株洲—新余 258 km

二等座车公布票价 = $0.2805 \times (1 + 10\%) \times 258$

= 79.605 9

≈ 79.50(元)

学生票价: $79.50 \times 75\% = 59.625 \approx 59.50$ (元)

实收票价:因降速等因素引起日公布票价浮动时按浮动后票价计算执行。

打印车票。代用票填写参考附录“票据填写方法”,记事栏注明实名