

铁路客运教、学、做一体化教材

铁路客运业务

TIELU KEYUN YEWU

主 编 裴瑞江

副主编 纪书景 张进奎



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

学、做一体化教材

铁路客运业务

TIELU KEYUN YEWU

主 编 裴瑞江

副主编 纪书景 张进奎



中国铁道出版社

2015年·北京

内 容 简 介

本书以《铁路旅客运输规程》、《铁路客运运价规则》等为依据,系统地综合了铁路客运各岗位工作中所涉及规章类的理论知识及业务技能知识,以职业教育教改的最新模式“项目任务模式”编写。全书根据铁路客运岗位分工及作业内容分为十二个项目:售票业务,签证、变更及误售误购业务,退票业务,办理实名制挂失补及网购车票业务,出站口业务,列车补票业务,列车处理变更及误售、误购业务,列车处理不符合乘车条件业务,列车处理违章携带物品,列车处理违章使用乘车证业务,客运记录、电报及站、车交接业务,铁路行李、包裹业务。每个项目内容主要包含理论知识和实做任务题例与指导。为更好地落实教、学、做一体化,本教材配套编写了学员学习手册,使读者能够在扎实地学习理论知识的同时掌握岗位操作技能,达到理论与实践紧密结合的教学效果。

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

图书在版编目(CIP)数据

铁路客运业务/裴瑞江主编. —北京:中国铁道出版社, 2014. 8

铁路客运教、学、做一体化教材 (2015. 1 重印)

ISBN 978-7-113-18827-6

I. ①铁… II. ①裴… III. ①铁路运输—旅客运输—教材 IV. ①U293

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 187480 号

书 名: 铁路客运业务教、学、做一体化教材
铁路客运业务

作 者: 裴瑞江 主编 纪书景 张进奎 副主编

责任编辑: 于 秀

编辑部电话: (010) 50873024

责任助理: 王佳琦

封面设计: 郑春鹏

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: 三河市华业印务有限公司

版 次: 2015 年 1 月第 1 版 2015 年 1 月第 2 次印刷

开 本: 787 mm×1 092 mm 1/16 印张: 15.75 字数: 381 千

书 号: ISBN 978-7-113-18827-6

定 价: 49.80 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

随着铁路客运设备设施的升级换代和管理理念的不断更新,铁路职业教育专业目录中新增了“高速铁路乘务”专业,意味着铁路客运方面大量的专业知识和人才需要更新,之前的一些铁路客运方面教材已经不能完全满足专业人才培养需求。石家庄铁路运输学校曾于1987年开办客运专业,多年来为铁路企业培养了大量客运专业骨干人才,现在河北轨道运输职业技术学院(原石家庄铁路运输学校)客运服务系,以多名专业骨干教师多年积累的教学经验为基础,结合职业教育教改要求,特编写客运专业系列教改教材,供相关院校及企业职工教育参考使用。

本系列教材对铁路客运工作涉及的各方面知识和岗位技能进行了科学分类,打破了常规的传统教学教材形式,突出了以岗位工种技能为主体的教学目标,以项目任务体例编写。系列教材包括《铁路客运业务》、《铁路客运设备设施》、《铁路客运安全应急与路风》、《铁路客运组织》、《铁路客运服务》、《轨道客运岗位实训》等教材,部分教材配有学员手册,真正落实教、学、做一体化人才培养目标,更加符合用人单位对用工专业人员素质的要求。

本教材以《铁路旅客运输规程》、《铁路客运运价规则》等相关规定资料为依据,结合多年本专业教学及铁路站、车干部职工培训经验,系统地综合了铁路客运各岗位工作中所涉及规章类的理论知识及业务技能知识,涵盖了既有线和客运专线(含高铁)、普通旅客列车和动车组列车旅客运输的相关知识,以职业教育教改的最新模式“项目任务模式”编写。全书根据铁路客运岗位分工及作业内容分为十二个项目:售票业务;签证、变更及误售误购业务;退票业务;办理实名制挂失补及网购车票业务;出站口业务;列车补票业务;列车处理变更及误售、误购业务;列车处理不符合乘车条件业务;列车处理违章携带物品业务;列车处理违章使用乘车证业务;客运记录、电报及站、车交接业务;行李、包裹业务。每个项目主要包含理论知识和实做任务题例与指导。为更好地落实教、学、做一体化,本教材配套了

学员学习手册,使学员能够在扎实地学习理论知识的同时掌握岗位实践操作技能,达到理论与实践紧密结合的教学效果。

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

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)裴瑞江工作室编写。裴瑞江任主编,纪书景、张进奎任副主编。其中:裴瑞江负责编写项目一至项目四、项目六至项目八、项目十一,纪书景负责编写项目五、项目九、项目十,张进奎负责编写项目十二。编写过程中得到了石家庄客运段季云凤、石家庄铁路运输学校孙春燕、河北轨道运输职业技术学院领导和有关教师的帮助,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6月

目录

CONTENTS

项目一 售票业务	1
【适用岗位】	1
【项目说明】	1
【项目教学建议】	1
【项目任务】	1
【相关理论知识】	2
【任务题例及指导】	31
【技能拓展训练】	39
项目二 签证、变更(含线路中断)及误售、误购业务	40
【适用岗位】	40
【项目说明】	40
【项目任务】	40
【项目教学建议】	40
【相关理论知识】	41
【任务题例及指导】	50
【技能拓展训练】	62
项目三 退票业务	63
【适用岗位】	63
【项目说明】	63
【项目任务】	63
【项目教学建议】	63
【相关理论知识】	63

【任务题例及指导】	66
【技能拓展训练】	72
项目四 办理实名制挂失补及网购车票业务	73
【适用岗位】	73
【项目说明】	73
【项目任务】	73
【项目教学建议】	73
【相关理论知识】	74
【任务题例及指导】	81
【技能拓展训练】	84
项目五 出站口业务	85
【适用岗位】	85
【项目说明】	85
【项目教学建议】	85
【项目任务】	85
【相关理论知识】	85
【任务题例及指导】	93
【技能拓展训练】	98
项目六 列车补票业务	99
【适用岗位】	99
【项目说明】	99
【项目任务】	99
【项目教学建议】	99
【相关理论知识】	100
【任务题例及指导】	100
【技能拓展训练】	105
项目七 列车处理变更及误售、误购业务	106
【适用岗位】	106
【项目说明】	106
【项目任务】	106
【项目教学建议】	106
【相关理论知识】	107
【任务题例及指导】	107
【技能拓展训练】	116

项目八 列车处理不符合乘车条件业务	117
【适用岗位】	117
【项目说明】	117
【项目任务】	117
【项目教学建议】	117
【相关理论知识】	118
【任务题例及指导】	118
【技能拓展训练】	154
项目九 列车处理违章携带物品业务	155
【适用岗位】	155
【项目说明】	155
【项目教学建议】	155
【项目任务】	155
【相关理论知识】	156
【任务题例及指导】	158
【技能拓展训练】	161
项目十 列车处理违章使用乘车证业务	162
【适用岗位】	162
【项目说明】	162
【项目教学建议】	162
【项目任务】	163
【相关理论知识】	163
【任务题例及指导】	163
【技能拓展训练】	166
项目十一 客运记录、电报及站、车交接业务	167
【适用岗位】	167
【项目说明】	167
【项目任务】	167
【项目教学建议】	167
【相关理论知识】	168
【任务题例及指导】	172
【技能拓展训练】	190

项目十二 铁路行李、包裹业务	191
【适用岗位】.....	191
【项目说明】.....	191
【项目教学建议】.....	191
【项目任务】.....	191
【相关理论知识】.....	192
【任务题例及指导】.....	208
【技能拓展训练】.....	242

项目一 售票业务

【适用岗位】

售票员、售票值班员、客运计划员。

【项目说明】

1. 本项目主要学习铁路售票岗位作业需要掌握的业务知识和技能,其中包车业务根据车站分工情况分别属于售票值班员或客运计划员业务范围。
2. 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》及《铁路旅客运输收入规则》等编写。
3. 目前铁路售票方式多样化,绝大部分售票工作依靠售票系统完成,因各学校售票系统实训条件受限,本项目简单介绍售票系统操作业务与客运规章之间的关系,对售票系统操作未做详尽介绍,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。
4. 本项目售票涉及动车组列车票价按照实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。
5. 本项目为避免列车时刻表经常发生变化对读者带来的不便,大部分题例采用了模拟车次及票价,主要便于读者快速掌握处理方法,同时便于读者自行拟题练习。
6. 项目中涉及票价计算时,“新空调×”包含空调票价,“新空×”不包含空调票价。

【项目教学建议】

课时建议:本项目涉及基础知识容量较大,因此建议用户根据教学总学时情况进行分配,占总学时比例不少于五分之一为妥。

授课过程建议:本教材以项目任务引领整个教学过程,教材编写任务题例主要是实做题例,锻炼读者运用理论知识解决实际问题的能力,与理论知识相对独立,因此在学习理论过程中结合拓展练习册中的相应习题进行强化记忆。结合任务题例及指导最后进行技能拓展训练,真正实现任务引领下的项目学习目标。

本教材主要针对铁路客运相关专业教学编写,因此存在一定难度,尤其项目中部分任务题例及拓展训练题难度偏大,建议用户可根据教学对象情况适当选择难易匹配的题例学习练习。

【项目任务】

1. 售动车组列车车票。
2. 售新型空调列车车票。
3. 售非新型空调列车车票。
4. 办理包车、旅游列车。

5. 列车定员计算。

【相关理论知识】

一、铁路客运运价里程

计算运价所应用的里程,称为运价里程。运价里程分为客运运价里程和货运运价里程。全路的客运运价里程都列在《铁路客运运价里程表》内,它是计算客运运价的依据。目前我国铁路客运运价包括旅客票价,行李、包裹运价和特定运价。

1. 旅客票价里程,按旅客乘车的实际径路计算(铁路另有规定除外)。

2. 行李运价里程,按行李实际运送的径路里程计算,旅客要求行李由近径路运送时,如有直达列车可接近径路计算。超过车票终到站以远的行李计费径路比照包裹计费径路办理。

3. 包裹运价里程按最短径路计算,如指定径路时,应按发货人指定的径路里程计算。押运包裹的运价里程按实际径路计算。

4. 计算旅客票价,行李、包裹运价的起码里程为:客票 20 千米,空调票 20 千米,加快票 100 千米,卧铺票 400 千米,(特殊区段另有规定除外);行李 20 千米,包裹 100 千米。

5. 旅客票价及行李、包裹的运价里程,以《铁路客运运价里程表》为计算依据。发、到站间跨及两条及其以上线路时,应按规定的接算站(接轨站)接算。通过轮渡时,应将规定的轮渡里程加入运价里程内计算,如粤海渡轮需加算 180 千米。

6. 根据《铁路客运运价里程表》确定客运运价里程。

(1)查找发、到站。

知道发、到站在哪条线路上时,可从《铁路客运运价里程表》的线名排序索引表或线名音序索引表中查出车站所属线路在里程表中的页数,即可查出相关车站。

如不能确切知道发、到站具体在哪条线路上时,可从站名首字音序索引表或站名首字笔画索引表中查找出车站在站名索引表中的页数,然后按站名索引表查出车站在里程表中的页数,即可查出相关车站。

(2)计算票价里程。

在里程表中查出旅客发、到站后,根据发、到站是否在同一条线路上来采用不同的方法计算运价里程。

①发、到站在同一条线路上时,用自本线起点站或终点站至发站和到站的里程相减,即可计算出发站至到站的运价里程。

②发、到站跨及两条及其以上的线路时,需要按照规定的接算站进行里程接算。

所谓规定的接算站,就是为了将发、到站跨及两条及其以上不同的线路衔接起来,进行里程加总计算票价和运价所规定的接算衔接点。其形式有下列几种。

a. 接算站是两条及其以上线路相互衔接的接轨站,如图 1-1(a)、(b)所示,株洲、德州等大多数接算站均属此类形式。对于这类接算站,各相关线路段的运价里程按照接算站直接接算即可。

b. 接算站是接轨站附近的城市所在站。由于接轨站线路设置、车站设备、列车开行等都受到一定的限制,同时,多数旅客会从附近大站乘车,因此,为了铁路工作及旅客乘车的方便,指定城市所在站为接算站。凡是这样的接算站,接轨站和城市所在站之间将存在一折返区间,如图 1-1(c)所示,南同蒲与石太线的接轨站为榆次站,但接算站规定为太原站。

c. 接算站是在同一城市无线路衔接的车站。由于某些原因导致两站间未能铺轨连接,如昆明站与昆明北站,中间相隔约 5 千米,但为了计算里程的方便,特定该两站为同一接算站,如图 1-1(d)所示。

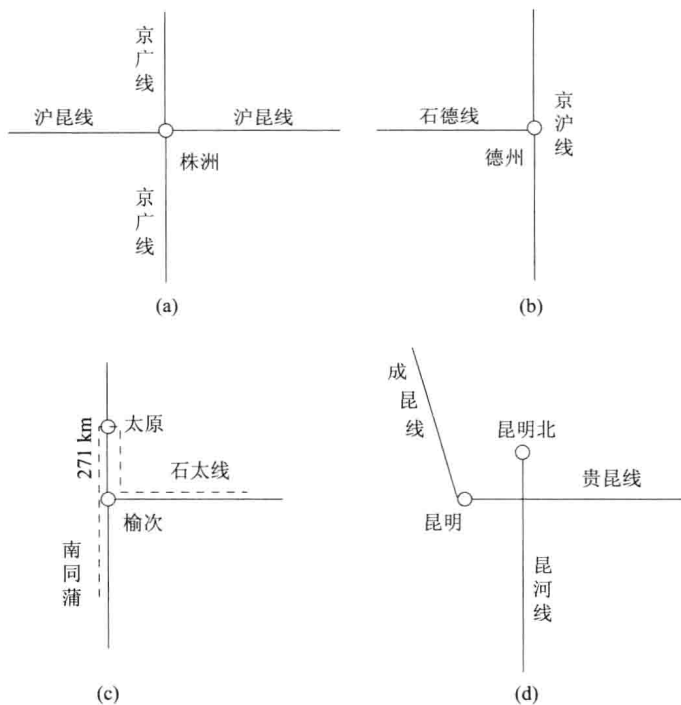


图 1-1 接算站示意图

通常,在《全国铁路客运运价里程接算站示意图》中,接算站用红色圆圈表示;在里程表中,接算站站名用黑体字印刷,站名下印有 1 mm 宽的黑色横线,并在该站的接续线名栏印有“接××线”字样。

此外,在计算客运运价里程时,如果通过轮渡,应将规定的轮渡里程加入运价里程内计算。

(3) 确定运价里程时,还应考虑一些特殊规定。如国际旅客联运,经由国境线时,应另加算国境站至国境线的里程。

(4) 旅客列车运行跨及两线时,列车不经由连接两线接算站的,该列车旅客票价和行包的运价里程,在两线连接点车站接算。包裹的运价里程和发售通票时尚未确定车次的区段旅客票价、行李运价里程应按接算站接算。

(5) 旅客列车折返(含环线)运行,折返运行区段不是折返区间(即接算站示意图上标示为红线的),通过旅客的票价和行李运价里程不包括折返里程。

(6) 旅客列车折返(含环线)运行,同一车站同程两次停靠并均办理旅客乘降业务的,运价里程按下列规定处理:

① 该站终到旅客计算到第一次停靠;

② 该站上车旅客乘坐区间为折返区间内的按第一次停靠起算,乘坐区间为折返区间外的按第二次停靠起算。

二、旅客票价

铁路旅客票价是铁路旅客运输产品的销售价格,是国民经济价格体系的组成部分,其基本票价率由国务院铁路主管部门拟定,报国务院批准。

1. 普通旅客列车票价的制定。

普通旅客列车旅客票价根据列车种类、车辆类别、设备条件、客票的使用期间以及减收票价的有关规定,分为客票票价和附加票票价两大类。客票票价包括硬座、软座客票票价;附加票票价包括加快、卧铺、空调票票价。加快票票价分为普通、快速、特快三种加快票票价,卧铺票票价分为硬卧、软卧两种卧铺票票价。

普通列车旅客基本票价是以每人每千米的票价率为基数,按规定的旅客票价里程区段,采取递远递减的办法确定。

(1) 基本票价率与票价的比例关系。

旅客票价以硬座客票票价率为基础,其他各种票价率均以它为基数制定。在制定硬座客票基本票价率时,应执行国家的方针、政策,考虑市场需求,铁路运输成本及其他交通运输方式的旅客票价,调查研究,通过核算加以制定。当硬座客票基本票价率确定后,其他各种票价率就按其加成或减成比例计算。现行各种票价率(非空调列车)的比例关系,如表 1-1 所示。

确定各种票价率的比例关系,既要考虑各种旅客列车和车辆的旅客运输成本,也要考虑客运量在各种列车和车辆以及在不同的运输方式间的合理分配。

表 1-1 各种票价率(非空调列车)和比例关系

票 种		票价率(元/人千米)	比例(%)	
硬座客票		0.058 61	100	
软座客票		0.117 22	200	
棚车客票		按硬座客票 50%计算		
加快票	普通加快		0.011 72	20
	快速、特别加快		按普通加快票价 200%计算	
硬卧票	开放式	上铺	0.064 47	110
		中铺	0.070 33	120
		下铺	0.076 19	130
	包房式	上铺	按开放式硬卧中铺另加 30%计算	
		下铺	按开放式硬卧下铺另加 30%计算	
软卧票		上铺	0.102 57	175
		下铺	0.114 29	195
高级软卧票		上铺	0.123 08	210
		下铺	0.134 80	210
空调票		0.014 65	25	

(2) 旅客票价里程区段。

计算旅客票价时,并不是完全按运输里程一一计算的,而是考虑旅客比较合理地支付票

价,将运输里程分为若干区段,对同一里程区段,核收同一票价。现行旅客票价里程区段划分如表 1-2 所示。

表 1-2 旅客票价里程区段

区段里程(千米)	每小区段里程(千米)	区段数(千米)	区段里程(千米)	每小区段里程(千米)	区段数(千米)
21~200	10	18	1 601~2 200	60	10
201~400	20	10	2 201~2 900	70	10
401~700	30	10	2 901~3 700	80	10
701~1 100	40	10	3 701~4 600	90	10
1 101~1 600	50	10	4 601 以上	100	

(3) 递远递减率。

为减轻长途旅客的经济负担,并照顾边远地区的旅客与其他地区的往来,以及由于运输成本随运距增加而相应降低的原理,旅客票价采取递远递减的办法进行计算。

旅客票价从 201 千米起实行递远递减,现行各里程区段的递远递减率和递减票价率(以非空调列车硬座票价为例)如表 1-3 所示。

表 1-3 旅客票价递减率和递减票价率及票价表(非空调列车硬座票价为例)

区段(千米)	递减率(%)	票价率(元/人千米)	各区段全程票价(元)	区段累计票价(元)
1~200	0	0.058 61	11.722	
201~500	10	0.052 749	15.824 7	27.546 7
501~1 000	20	0.046 888	23.444	50.990 7
1 001~1 500	30	0.041 027	20.513 5	71.504 2
1 501~2 500	40	0.035 166	35.166	106.670 2
2 501 以上	50	0.029 305		

(4)在实际核收旅客票价时,软、硬座客票票价中需要另加 1 元(票价不超过 5 元的,加 0.5 元)的铁路客票系统发展金;卧铺票票价需要另加 10 元的订票费;乘车里程超过 200 千米的硬座客票票价中需要另加 1 元的车站候车室空调费。

(5)新型空调列车分票种票价分别以非空调列车相应票价为基准上浮 50%产生。

2. 动车组列车票价的制定。

(1)时速 200 千米动车组列车公布票价。

一等座公布票价=0.336 6×(1+10%)×运价里程

二等座公布票价=0.280 5×(1+10%)×运价里程

软卧上铺票价=0.336 6×(1+10%)×1.6×运价里程

软卧下铺票价=0.336 6×(1+10%)×1.8×运价里程

广深线上的动车组列车公布票价由企业在规定水平内自行确定。

(2)相关规定。

①定价依据。

旅行速度达到 110 km/h 以上的动车组列车软座票价基准价:每人公里一等座车为 0.336 6 元,二等座车为 0.280 5 元,可上下浮动 10%。

广深线开行的动车组列车票价可在国铁统一运价为基准价上下浮动 50% 的基础上再上下浮动 50%，由企业自主定价。

② 票价执行。

动车组票价可按公布票价打折，但应符合下列条件：

- a. 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。
- b. 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 千米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。
- c. 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。
- d. 同一车次，各经停站在里程上不能倒挂。
- e. 一等座车与二等座车的比价在 1 : 1.2 ~ 1 : 1.25 之间。

③ 管理权限。

公布票价由铁路总公司决定。

折扣票价由铁路运输企业决定，并在公布前 3 天报铁路总公司备案，但下列情况除外：

- a. 跨局开行的动车组列车；折扣率需低于 6 折时；铁路运输企业之间意见有分歧时，铁路运输企业要在公布前 10 天报铁路总公司备案。
- b. 公布票价的折扣率和折扣后票价由上车站所在铁路局提出车次别、发到站的动车组列车点到点票价，商有关担当铁路局后，按管理权限执行。
- c. 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。

④ 动车组软卧儿童票价确定如下：

- a. 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
- b. 时速 200 ~ 250 千米动车组列车特等座、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。

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。

- c. 时速 300 千米以上动车组列车票价。

时速 300 千米以上高速铁路旅客列车实行试行运价，具体每条线路的定价需要向社会公布后方可执行，因此线路开通运营时向社会公布的票价为公布票价。

根据营运需要，动车组票价可按公布票价打折。折扣期间在规定的折扣范围内计算出折扣票价并进行公布后执行，此票价即为折扣期间的执行票价。

公布票价的折扣率和折扣后票价由上车站所在铁路局提出车次、席别、发到站的动车组列车点到点的票价，会商有关担当铁路局后，按管理权限执行。

现行动车票价执行的票价为执行票价。公布票价打折时，在票面打印 折 字。

3. 铁路旅客票价表。

普通列车旅客票价根据发到站间的运价里程和不同的车辆设备，以及旅客所购票种，可从《铁路旅客票价表》有关栏内直接查得该票种应收的票价。

铁路旅客票价表按客车装备分为非空调票价表和新型空调车票价表。非空调票价表,适用于非新型空调列车。新型空调车票价表,适用于新型空调列车。新型空调车是指空调由列车集中供电的列车。

铁路旅客票价表按用途分为分票种票价表及联合票价表。分票种票价表是将客票和附加票分别列出,联合票价表则是客票和有关附加票相加的结果。

4. 旅客票价说明。

(1)旅客票价尾数处理依据《铁路客运运价规则》第五条。

《铁路客运运价规则》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,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。

(2)半价票按《铁路旅客票价表》中全价票的50%计算。

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。

(3)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《铁路旅客票价表》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。

(4)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。

(5)违章加收款尾数保留到角,角以下四舍五入。

5. 旅客票价的确定。

旅客票价须按照旅客乘车的实际径路计算票价里程来加以确定。不过,在日常利用计算机售票系统发售旅客车票时,售票员只需根据旅客要求输入车次、发站、到站、席别、票种等信息,系统即可自动确定车票票价。只是遇特殊情况,则需要根据《旅客列车时刻表》、《铁路客运运价里程表》及《铁路旅客票价表》来确定旅客票价。

(1)确定旅客乘车实际径路。

旅客乘车实际径路需要按照旅客提出的发站、到站、车次根据现行的《全国铁路旅客列车时刻表》来进行确定。

(2)确定旅客票价里程。

旅客票价里程即为计算旅客票价所应用的里程,其与行李、包裹运价里程一起合称为客运运价里程。现行的客运运价里程均以国务院铁路主管部门公布的《铁路客运运价里程表》为依据计算。

(3)查找旅客票价。

根据发、到站间的票价里程和客车装备、列车等级以及旅客所购票种,可从《铁路旅客票价表》中直接查找出相应票种的应收票价。

三、客运杂费

客运杂费是指在铁路运输过程中,除去旅客车票票价、行李包裹运价以外,铁路运输企业向旅客、托运人、收货人提供辅助作业付出劳务以及运输契约外占用铁路设备、用具等所发生的费用,或旅客、托运人、收货人违章所加收的款额。客运杂费属铁路客运收入的组成部分。

客运杂费的收费项目和收费标准是由国务院铁路主管部门根据国家政策、法令统一规定、归口管理的。现行客运杂费主要收费项目和收费标准如表 1-4 所示。

表 1-4 客运杂费收费项目和收费标准

序号	收费项目	计费条件	收费标准	备 注
1	站台票		1 元/张	目前全路停售
2	手续费	列车上补卧铺	5 元/人次	同时发生时按最高标准核收一次手续费
		其他	2 元/人次	
3	退票费	按每张车票面额计算	开车前 48 小时前按 5% 核收, 24~48 小时按 10% 核收, 24 小时内按 20% 核收	最低按 2 元核收, 以 5 角为单位, 2.5 角以下舍, 2.5 角及以上入
4	送票费	送到集中取票点	3 元/人次	
		送到旅客所在地	5 元/人次	
5	标签费	货签费	0.25 元/个	
		安全标志费	0.2 元/个	
6	行李、包裹变更手续费	装运前	5 元/票次	
		装运后	10 元/票次	
7	行李、包裹查询费	行李、包裹交付后, 旅客或收货人还要求查询时	5 元/票次	
8	行李、包裹装卸费	从行李房收货地点至装上行李车或从行李车卸下至交付地点, 各为一次装卸作业	2 元/件次	超过每件规定重量的, 按其超重倍数增收
9	行李、包裹保管费	超过免费保管期限, 每日核收	3 元/件次	超过每件规定重量的, 按其超重倍数增收
10	行李包裹搬运费	从车站广场停车地点搬运至行包房办理处或从行包交付处搬运至广场停车地点各为一次搬运作业; 由汽车搬上、搬下时, 每搬一次, 另计一次搬运作业	2 元/件次	超过每件规定重量的, 按其超重倍数增收