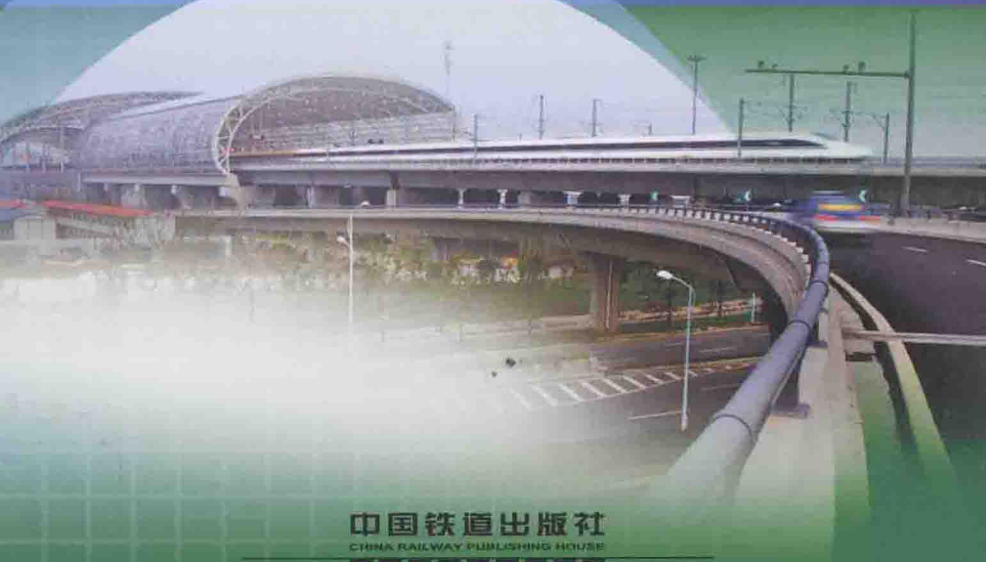


LIECHE KEYUN YEWU YANLIAN

RENWU YU ZHIDAO

列车客运业务演练 任务与指导

○ 裴瑞江 季云凤 蔺秀芳 纪书景 编著



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

列车客运业务演练任务与指导

裴瑞江 季云凤 编著
蔺秀芳 纪书景

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,系统地综合了列车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。全书根据旅客列车业务作业内容分为八个项目:补票,变更及误售、误购处理,乘车不符处理,乘车不符与变更综合处理,违章使用铁路职工乘车证的处理,旅客携带品超范围的处理,编写客运记录及拍发电报,办理实名制挂失补车票及网购车票等业务。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

列车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. 8
ISBN 978-7-113-18664-7

I. ①列… 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 109788 号

书 名: 列车客运业务演练任务与指导
作 者: 裴瑞江 季云凤 蔺秀芳 纪书景 编著

责任编辑: 于 秀 电话: 路(021)73024 市(010)51873024

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>

刷: 中国铁道出版社印刷厂

版 次: 2014 年 8 月第 1 版 2014 年 8 月第 1 次印刷

开 本: 880 mm×1 230 mm 1/32 印张: 9.75 字数: 275 千

书 号: ISBN 978-7-113-18664-7

定 价: 30.00 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)的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,分别用字母符号代替,主要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)客运教研室裴瑞江负责全书的编写工作,石家庄客运段季云凤参与项目一至项目四的编写,河北轨道运输职业技术学院蔺秀芳参与项目七的编写,纪书景参与项目五的编写。编写过程中得到了北京铁路局石家庄客运段、河北轨道运输职业技术学院领导和史志芳等有关教师的帮助,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 补 票	1
项目说明	1
【任务 A】 动车组列车补票	2
相关理论知识	2
任务与指导	4
【任务 B】 新型空调列车补票	8
相关理论知识	8
任务与指导	9
【任务 C】 非空调列车补票	23
相关理论知识	23
任务与指导	23
项目二 变更及误售、误购处理	28
项目说明	28
【任务 A】 动车组列车变更处理	28
相关理论知识	28
任务与指导	29
【任务 B】 新空调列车变更处理	39
相关理论知识	39
任务与指导	40
【任务 C】 非空调列车变更处理	76
相关理论知识	76
任务与指导	76
项目三 乘车不符处理	82



项目说明	82
【任务 A】 动车组列车乘车不符处理	82
相关理论知识	82
任务与指导	83
【任务 B】 新空调列车乘车不符处理	94
相关理论知识	94
任务与指导	95
【任务 C】 非空调列车乘车不符处理	116
相关理论知识	116
任务与指导	117
项目四 乘车不符与变更综合处理	120
项目说明	120
【任务 A】 越站+()	120
相关理论知识	120
任务与指导	121
【任务 B】 误购+()	124
相关理论知识	124
任务与指导	126
【任务 C】 减价不符+()	127
相关理论知识	127
任务与指导	130
【任务 D】 过期+()	145
相关理论知识	145
任务与指导	148
【任务 E】 超高+()	159
相关理论知识	159
任务与指导	160
【其他任务】	170
相关理论知识	170



任务与指导	172
项目五 违章使用铁路职工乘车证的处理	190
项目说明	190
【任务 A】 违章使用全年定期乘车证处理	191
相关理论知识	191
任务与指导	191
【任务 B】 违章使用临时定期乘车证处理	196
相关理论知识	196
任务与指导	196
【任务 C】 违章使用通勤(含定期)乘车证处理	198
相关理论知识	198
任务与指导	198
【任务 D】 超范围使用乘车证处理	201
相关理论知识	201
任务与指导	202
项目六 旅客携带品超范围的处理	209
项目说明	209
相关理论知识	209
任务与指导	210
【任务 A】 普通超重处理	211
【任务 B】 携带危险品处理	211
【任务 C】 整件超大处理	213
【任务 D】 整件超重处理	213
【任务 E】 携带价值较低物品处理	215
【任务 F】 携带小动物处理	215
【任务 G】 携带品超重(有儿童旅客)处理	216
【任务 H】 普通超重超大并携带小动物处理	216
【任务 I】 携带品超重超大有危险品处理	219
【任务 J】 携带品超重、夹带有危险品处理	219



项目七 编写客运记录及拍发电报	222
项目说明	222
相关理论知识	222
任务与指导	229
【任务 A】 编写拍发业务方面记录与电报	229
【任务 B】 编写拍发旅客伤害方面记录与电报	251
【任务 C】 编写拍发其他方面记录与电报	275
项目八 办理实名制挂失补车票及网购车票等业务	287
项目说明	287
相关理论知识	287
任务与指导	290
【任务 A】 旅客持银通卡在列车上变更席别	290
【任务 B】 列车查验电子客票旅客丢失身份证时的处理	291
【任务 C】 成人旅客持儿童票乘车处理	291
【任务 D】 持挂失补车票原票乘车处理	293
【任务 E】 持挂失补车票中途下车处理	293
【任务 F】 持挂失补车票越站下车处理	295
【任务 G】 持挂失补车票乘车处理	295
附录 客运票据填写指导	297

项目一 补 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》)、《铁路旅客运输办理细则》(以下简称《细则》)、《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》等规章规定处理补票相关问题。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,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. 减价票按《铁路旅客票价表》中全价票乘相应的折扣比例计算。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。

(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。

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《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。

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移动补票系统无法操作, 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, 因此每个任务都应在符合实名制条件下进行, 但列车补票系统打印车票票面暂时不显示旅客实名信息。

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. 为方便学员学习, 本项目分列车等级分别办理补票业务。

【任务 A】 动车组列车补票



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。

上铺公布票价 = $0.336\ 6 \times (1 + 10\%) \times 1.6 \times \text{运价里程}$

下铺公布票价 = $0.336\ 6 \times (1 + 10\%) \times 1.8 \times \text{运价里程}$

4. 高级软卧公布票价。

上铺公布票价 = $0.336\ 6 \times (1 + 10\%) \times 3.2 \times \text{运价里程}$

下铺公布票价 = $0.336\ 6 \times (1 + 10\%) \times 3.6 \times \text{运价里程}$

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 = $0.280\ 5 \times (1 + 10\%) \times 1.8 \times \text{运价里程}$

商务座公布票价 = $0.280\ 5 \times (1 + 10\%) \times 3 \times \text{运价里程}$

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。试行运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,合理确定试行运价,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 km 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 $1:1.2 \sim 1:1.25$ 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	补动车组一等座	4 页
2	补高速动车组二等座	5 页
3	补动车组软卧	5 页
4	补动车组高级软卧(拓展练习)	5 页
5	补二等座学生票	5 页
6	补一等座儿童票	6 页
7	补二等座儿童票(拓展练习)	6 页
8	补软卧儿童票(拓展练习)	6 页
9	补一等座残疾人票	6 页
10	补二等座残疾人票(拓展练习)	8 页
11	补软卧残疾人票(拓展练习)	8 页

1. 补动车组一等座

201×年9月30日,D×次列车(北京西—太原)北京西站开车前,一



旅客要求乘坐本次列车一等座至保定东,列车有能力,请计费。

径路:北京西 $\xrightarrow{139\text{ km}}$ 保定东 $\xrightarrow{142\text{ km}}$ 石家庄 $\xrightarrow{224\text{ km}}$ 太原

【指导】 北京西—保定东 139 km

动车组一等座票价:68.50 元

手续费:2.00 元

合计:68.50+2.00=70.50(元)

2. 补高速动车组二等座

201×年9月30日,G×次列车(汉口—北京西)郑州东开车,一旅客要求乘坐本次列车二等座至北京西,列车同意,请计费。

径路:汉口 $\xrightarrow{567\text{ km}}$ 郑州东 $\xrightarrow{693\text{ km}}$ 北京西

【指导】 郑州东—北京西 693 km

高速动车组二等座票价:309.00 元

手续费:2.00 元

合计:309.00+2.00=311.00(元)

3. 补动车组软卧

201×年9月30日,D×次列车(北京南—上海)北京南站开车前,一旅客要求乘坐本次列车软卧至上海,列车有能力(下),请计费。

径路:北京南 $\xrightarrow{1\ 153\text{ km}}$ 常州北 $\xrightarrow{165\text{ km}}$ 上海

【指导】 北京南—上海 1 454 km

动车组软卧(下)票价:696.00 元

手续费:5.00 元

合计:696.50+5.00=701.00(元)

4. 补动车组高级软卧(拓展练习)

【指导】 按照本次列车执行高级软卧票价计算,其他同3。

5. 补二等座学生票

201×年9月30日,D×次列车(石家庄—秦皇岛)石家庄站开车前,一旅客要求乘坐本次列车二等座至北京南,列车有能力,补票时出示有效学生证,请计费制票。



径路:石家庄^{278 km}北京南

【指导】 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。

石家庄—北京南 278 km

动车组二等座公布票价:86.00 元

学生票价: $86.00 \times 75\% = 64.50$ (元)

手续费:2.00 元

合计: $64.50 + 2.00 = 66.50$ (元)

代用票填写见票例 1-1。

6. 补一等座儿童票

201×年 9 月 30 日,D×次列车(石家庄—秦皇岛)天津开车后,一旅客持当日当次石家庄至唐山北一等座票,要求为同行的 1.35 m 儿童补购车票,列车应如何计费?

径路:石家庄^{278 km}北京南^{160 km}唐山北

【指导】 石家庄—唐山北 438 km

动车组一等座公布票价:162.00 元

儿童票价: $162.00 \times 50\% = 81.00$ (元)

手续费:2.00 元

合计: $81.00 + 2.00 = 83.00$ (元)

7. 补二等座儿童票(拓展练习)

【指导】 儿童票按照本次列车二等座公布票价的 50% 计算,其他同 6。

8. 补软卧儿童票(拓展练习)

【指导】 身高 1.2~1.5 m 儿童旅客单独用卧铺时:票价为本次列车卧铺公布票价减去一等座公布票价的一半;身高不足 1.2 m 儿童旅客单独用卧时:票价为本次列车卧铺公布票价减去一等座公布票价。

9. 补一等座残疾军人票

201×年 9 月 30 日,G×次列车(北京南—上海虹桥)到达济南西站,一旅客持有效“中华人民共和国伤残人民警察证”要求补购一等座车票至上海虹桥,列车有能力,请计费。



A 000000		北京铁路局	
事 由	动 车		代 用 票
		201×年 9 月 30 日 乙（旅客）	

原	种 别	日 期	年 月 日	座 别	
票		号 码		经 由	
		发 站		票 价	
		到 站		记 事	
自 石 家 庄 站 至 北 京 南 站				经由 _____ 全程 278 千米	
加收		至 间		票 价	
补收		至 间		票 价	
限乘当日第 D× 次列车				客票票价 64.50	
于 当日当次 到达有效				快票价	
座 别	人 数			卧票价	
二 等	全 价	#		手续费 2.00	
	半 价	壹			
	儿 童	#		合 计 66.50	
记 事	①。 实名信息：(略)。				
(京) × 段第 D× 次列车列车长 _____ 印 (印) _____ 站售票员 _____ (印)					

注 意 事 项

① 核收票价与剪断线不符时，按无效处理（不足 10 元的除外，超过万元的保留最高额）。

② 撕角、补贴、涂改即做无效。

A 000000

A 000000

拾元

佰元

仟元



径路:北京南 $\xrightarrow{406\text{ km}}$ 济南西 $\xrightarrow{912\text{ km}}$ 上海虹桥

【指导】 济南西—上海虹桥 912 km

高速动车组一等座公布票价:673.50 元

残疾军人半价票价: $673.50 \times 50\% = 336.75 \approx 337.00$ (元)

手续费:2.00 元

合计: $337.00 + 2.00 = 339.00$ (元)

10. 补二等座残疾军人票(拓展练习)

【指导】 按照本次列车二等座公布票价的 50% 计算核收票价,其他同 9。

11. 补软卧残疾军人票(拓展练习)

【指导】 按照本次列车软卧公布票价的 50% 计算核收票价,手续费 5.00 元。

【任务 B】 新型空调列车补票



相关理论知识

《客规》第十八条相关规定: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。

该任务涉及票价核收组合见表 1-1。

表 1-1 各车厢全价票价核收办法

新型空调列车	普快等级	快速等级	特快等级(含直达特快)
硬座车厢	硬座票价+普快票价 +空调票价	硬座票价+快速票价 +空调票价	硬座票价+特快票价 +空调票价
软座车厢	软座票价+普快票价 +空调票价	软座票价+快速票价 +空调票价	软座票价+特快票价 +空调票价
硬卧车厢	硬座票价+硬卧票价 +普快票价+空调票价	硬座票价+硬卧票价 +快速票价+空调票价	硬座票价+硬卧票价 +特快票价+空调票价
软卧车厢	软座票价+软卧票价 +普快票价+空调票价	软座票价+软卧票价 +快速票价+空调票价	软座票价+软卧票价 +特快票价+空调票价