

铁路客运教、学、做一体化教材

铁路客运业务

学员手册

TIELU KEYUN YEWU XUEYUAN SHOUCHE

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

铁路客运教、学、做一体化教材

铁路客运业务 学员手册

TIELU KEYUN YEWU XUEYUAN SHOUC

主 编 裴瑞江

副主编 纪书景 张进奎

常州大学图书馆
藏书章

中国铁道出版社

2014年·北京

内 容 简 介

本书是《铁路客运业务》教材配套的学员学习手册,为教材各项的习题根据教材内容分为十一个项目:售票业务,签证、变更(含线路中断)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,铁路行李、包裹业务。每个项目相关理论知识以填空和简答的习题形式进行巩固,实操技能训练以岗位技能为目标设列了若干任务,学员可模拟教材中的任务题例与指导进行练习,真正落实教、学、做一体化,在扎实地学习理论知识的同时掌握岗位操作技能,真正做到理论与实践相结合。

图书在版编目(CIP)数据

《铁路客运业务》学员手册/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

ISBN 978-7-113-18828-3

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 189472 号

书 名: 铁路客运教、学、做一体化教材
《铁路客运业务》学员手册

作 者: 裴瑞江 主编

责任编辑: 于 秀 编辑部电话: 010-51873024

编辑助理: 黄 筱

封面设计: 郑春鹏

责任校对: 孙 玫

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: 北京新魏印刷厂

版 次: 2014年8月第1版 2014年8月第1次印刷

开 本: 787 mm×1 092 mm 1/16 印张: 14.5 字数: 356 千

书 号: ISBN 978-7-113-18828-3

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

本学员手册是为配合《铁路客运业务》教材教学而专门编制,落实教、学、做一体化理论与实践相结合的模拟操作环节,锻炼解决实际问题的能力。

手册在结构上与教材结构保持一致,分相关理论知识和实操技能训练两部分。相关理论知识部分以填空和简答题为主,达到巩固所学理论知识的目标。实操技能训练部分以实做题为主,达到学员运用所学理论知识解决实际问题的技能目标。

手册与教材是根据铁路客运相关专业学员教学目标设计,本着学员知识储备能够支撑其职业的可持续发展的宗旨,在内容上设计了难度阶梯。其中,相关理论知识部分习题为第一阶梯,相对容易。实操技能训练部分习题为第二和第三阶梯,每个项目习题的前半部分为第二阶梯基本技能练习,后半部分为第三阶梯具有一定难度。因此,教材使用者可根据学员对象有选择地布置相应的技能训练习题。

手册附参考答案,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。

本手册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,裴瑞江负责项目一至项目四、项目六至项目八、项目十一习题及参考答案编写,纪书景负责项目五、项目九、项目十习题及参考答案编写,张进奎负责项目十二习题和参考答案编写。编写过程中得到了石家庄客运段、石家庄铁路运输学校、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。

编者
2014年6月

目录

CONTENTS

项目一 售票业务	1
一、相关理论知识	1
(一)铁路客运运价里程	1
(二)旅客票价	2
(三)客运杂费	3
(四)铁路旅客运输合同	4
(五)车票发售规定	5
(六)包车、租车及自备车辆的挂运和行驶	7
(七)代用票及客运运价杂费收据的填写规定	9
二、实操技能训练	9
(一)售动车组列车车票	9
(二)售新型空调列车车票	12
(三)售非新型空调列车车票	16
(四)办理包车、旅游列车	17
(五)列车定员计算	28
项目二 签证、变更(含线路中断)及误售、误购业务	32
一、相关理论知识	32
(一)车票的有效期间	32
(二)旅客乘车的基本条件	32
(三)终止运输合同情况	33
(四)对误售、误购车票的处理	33
(五)旅行变更	33

二、实操技能训练	35
(一)办理始发改签	35
(二)通票中途签证及变更	40
(三)处理误售、误购	46
项目三 退票业务	50
一、相关理论知识	50
二、实操技能训练	52
(一)始发站退票	52
(二)中途站退票	52
(三)到站退票	54
项目四 办理实名制挂失补及网购车票业务	57
一、相关理论知识	57
二、实操技能训练	60
项目五 出站口业务	61
一、相关理论知识	61
(一)不符合乘车条件的处理	61
(二)乘车中特殊情况处理	62
(三)铁路乘车证的使用	63
(四)旅客携带品	65
二、实操技能训练	67
(一)不符合乘车条件的处理	67
(二)乘车中特殊情况处理	72
(三)铁路乘车证的使用	73
(四)旅客携带品	78
项目六 列车补票业务	83
一、相关理论知识	83
二、实操技能训练	83
(一)动车组列车补票	83
(二)新型空调列车补票	83
(三)非空调列车补票	87
项目七 列车处理变更及误售、误购业务	88
一、相关理论知识	88
二、实操技能训练	88
(一)动车组列车变更处理	88

(二)新空调列车变更处理	89
(三)非空调列车变更处理	91
项目八 列车处理不符合乘车条件业务	94
一、相关理论知识	94
二、实操技能训练	94
(一)动车组列车乘车不符处理	94
(二)新空调列车乘车不符处理	96
(三)非空调列车乘车不符处理	98
(四)乘车不符与变更综合处理	98
项目九 列车处理违章携带物品业务	104
一、相关理论知识	104
(一)旅客携带品	104
(二)路用品的携带与免费运送	105
(三)铁路公文的运送	106
二、实操技能训练	107
(一)旅客携带品	107
(二)路用品的携带与免费运送	109
(三)铁路公文的运送	109
项目十 列车处理违章使用乘车证业务	110
一、相关理论知识	110
二、实操技能训练	111
项目十一 客运记录、电报及站、车交接业务	114
一、相关理论知识	114
二、实操技能训练	116
(一)编写拍发业务方面记录与电报	116
(二)编写拍发旅客伤害方面记录与电报	120
(三)编写拍发其他方面记录与电报	122
(四)办理站车交接业务	123
项目十二 铁路行李、包裹业务	125
一、相关理论知识	125
二、实操技能训练	133
附件 参考答案	

项目一 售票业务

一、相关理论知识

(一)铁路客运运价里程

1. 填空。

- (1)计算运价所应用的里程,称为_____。
- (2)目前我国铁路客运运价包括_____。
- (3)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_____的依据。
- (4)旅客票价里程,按旅客乘车的_____计算(铁路另有规定除外)。
- (5)包裹运价里程按_____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_____计算。
- (6)计算票价里程,发、到站跨及两条及其以上的线路时,需要按照规定的_____进行里程接算。
- (7)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_____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。
- (8)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_____。
- (9)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_____。
- ②该站上车旅客乘坐区间为折返区间内的按_____起算,乘坐区间为折返区间外的按_____起算。

2. 简答。

(1)接算站的概念是什么?

(2)行李运价里程应如何确定?

(3) 计算旅客票价,行李、包裹运价的起码里程是多少?

(4) 旅客票价,行李、包裹的运价里程应如何接算?

(二) 旅客票价

1. 填空。

(1) 普通旅客列车旅客票价根据_____以及减收票价的有关规定,分为_____和_____两大类。

(2) 客票票价包括_____票价;附加票票价包括_____票价。加快票票价又分为_____3种加快票票价,卧铺票票价又分为_____2种卧铺票票价。

(3) 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_____确定。

(4) 时速 200~250 千米动车组列车特等座、商务座、一等包座、观光座票价为特等座公布票价=_____。

商务座公布票价=_____。

一等包座、观光座按_____公布票价执行。

(5) 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_____为公布票价。

(6) 现行动车组列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_____字。

(7) 国家铁路的旅客票价,以_____为计算单位,不足_____的尾数,_____以下舍去,_____及以上进为_____处理。国家铁路的行李、包裹运价及客运杂费的尾数_____。对浮动票价分别按票种处理尾数。

(8) 残疾军人票可享受_____的优惠,残疾军人票票价按相应客票和附加票票价的_____计算。

2. 简答。

(1)普通列车旅客票价构成要素有哪些?

(2)时速 200 千米动车组列车公布票价应如何计算?

(3)儿童票价应如何计算核收?

(4)学生票价应如何计算核收?

(三)客运杂费

客运杂费的概念是什么?

(四)铁路旅客运输合同

1. 填空。

(1)铁路旅客运输合同是明确_____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》订立的旅客运输合同对_____具有同等约束力。

(2)铁路旅客运输合同的基本凭证是____。铁路旅客运输合同的凭证除____外,还包括____。

(3)铁路旅客运输合同从_____时起成立,至_____时止,为合同履行完毕。旅客运输的运送期间自_____时止计算。

2. 简答。

(1)旅客的基本权利有哪些?

(2)旅客的基本义务有哪些?

(3)承运人的基本义务有哪些?

(五)车票发售规定

1. 填空。

(1)车票应在_____购买。在有运输能力的情况下,承运人或销售代理人应按_____发售车票。

(2)发售去边境地区的车票时,应要求旅客出示_____。

(3)车票票价为旅客乘车日的适用票价。承运人调整票价时,已售出的车票_____。

(4)动车组列车车票最远只发售至_____。

(5)旅客购买卧铺票时,卧铺票的_____必须与_____相同,但对持通票的旅客,卧铺票只发售到_____。

(6)旅客乘坐提供空调的列车时,应购买相应等级的_____。

(7)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_____车票,对乘坐空调车区段另行核收_____的票价差额。

(8)随同成人旅行身高_____的儿童,享受_____和空调票。
每名成人旅客可免费携带_____,超过_____,超过的人数应购买儿童票。

免费乘车的儿童单独使用卧铺时,应购买_____。

(9)新生凭_____,毕业生凭_____可买一次学生票。

学生每年仅限于购买_____单程减价票,当年未使用的次数,不能_____。

动车组列车只发售二等座车学生票,学生票为_____。

学生票限定在寒假时间自_____,暑假时间自_____期间发售。

(10)学生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_____可以发售学生票。

(11)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_____,因公致残的人民警察凭_____享受半价的软座、硬座客票和附加票。

2. 简答。

(1)软座票的发售规定有哪些?

(2)加快票的发售规定有哪些?

(3)团体票的发售规定有哪些?

(4)学生红色旅游票的发售规定有哪些?

(六)包车、租车及自备车辆的挂运和行驶

1. 填空。

(1)凡要求_____时,均按包车办理。

(2)包车人要求包车或单独使用加挂车辆时,一般应于_____,要求单独使用专用列车时应于_____向乘车站或上级主管部门联系,并提交_____,经同意后签定合同、交付定金。包用客车、公务车、专用列车、豪华列车时,应预先支付相当于运费_____的定金。

(3)包车人在中途站、折返站要求停留时,应缴付_____。由于_____不收停留费。停留费按日计算,自_____为1日,不足12小时按半日计算。停留时间以_____为准。

(4)办理包车不受_____限制。车票有效期按_____计算。

(5)包用公务车、豪华列车的服务费,按车票票价_____核收。

2. 简答。

(1)包车运价应如何计算?

(2)什么是包车停留费?应如何计算核收包车停留费?

(3)包车在发站停止使用时,应如何计算核收费用?

(4)什么是包车空驶费?

(5)旅游专列费用应如何计算核收?

(七)代用票及客运运价杂费收据的填写规定

1. 填空。

(1)客运票据发生填写错误或代用票剪断线与填写金额不符时,不得涂改,一律按_____处理。代用票_____一经剪断,原则上不得按作废票处理,如属特殊情况,应由经办人写出经过,经单位领导签认后,报上级_____处理。

(2)作废的客货运输票据必须_____,票面上画_____,并需加盖_____戳记。除_____联外其他各联一并上报。

(3)代用票为_____三页复写式,甲、丙页为薄纸,乙页为厚纸,有路徽与五角星交织的底纹,为浅褐色。甲联为_____页,乙联为_____页,丙联为_____页。

2. 简答。

什么情况下需要填写客运运价杂费收据?

二、实操技能训练

(一)售动车组列车车票

1. 售儿童一等座票(时速 200 千米)

201×年 10 月 22 日,天津站。1 名旅客携带 3 名儿童要求购买 25 日 D×次列车(天津—哈尔滨西)天津—沈阳北一等座票,经测量儿童身高分别为 1.52 米、1.1 米、1.0 米。有票额,应如何办理?

D×次:天津—沈阳北 684 千米

2. 售残疾军人一等座票(时速 200 千米)

201×年 10 月 22 日,九江站。1 名旅客持有效“中华人民共和国伤残人民警察证”要求购买 25 日 D×次列车(九江—南昌)九江—南昌一等座车票 1 张。有票额,应如何处理?

D×次:九江—南昌 135 千米