



铁路客运业务知识实用丛书

Tielu Shoupiao Yewu Wenda

铁路 售票业务问答

惠利霞 高 琦 ◎ 编

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

铁路客运业务知识实用丛书

铁路售票业务问答

惠利霞 高 琦 主编

中国铁道出版社

2013年·北京

内 容 简 介

本书为铁路客运业务知识实用丛书之一。全书共分为八章,主要包括安全知识、售票员作业流程、礼仪规范和服务质量、互联网售票及电话订票、铁路旅客运输规章规范相关规定、军运知识、铁路乘车证、实作以及铁路客运图图形标志等内容。

本书可供广大客运干部、职工和有关人员学习、工作参考,也可作为客运学习班的教学参考书。

图书在版编目(CIP)数据

铁路售票业务问答/惠利霞,高琦主编. —北京:中国铁道出版社,2013.3
(铁路客运业务知识实用丛书)

ISBN 978-7-113-16010-4

I. ①铁… II. ①惠…②高… III. ①铁路运输—客车票—
售票—问题解答 IV. ①U293.2—44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 019325 号

铁路客运业务知识实用丛书

书 名: 铁路售票业务问答

作 者: 惠利霞 高琦

责任编辑: 薛丽娜 编辑部电话: 010-51873055 电子信箱: tdxuelina@163.com

编辑助理: 李慧君

封面设计: 崔 欣

责任校对: 胡明锋

责任印制: 陆 宁

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: 北京华正印刷有限公司

版 次: 2013年3月第1版 2013年3月第1次印刷

开 本: 787 mm×1 092 mm 1/32 印张: 3.625 字数: 90 千

印 数: 1~2 500 册

书 号: ISBN 978-7-113-16010-4

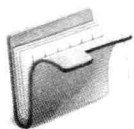
定 价: 14.00 元

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) 51873170(发行部)

打击盗版举报电话:市电(010) 63549504,路电(021) 73187



编委会名单

编委会主任：	习文娟	庞正保	
主 审：	张秦川	韩旭辉	刘 军
主 编：	惠利霞	高 琦	
副 主 编：	盖祥武	郑 彬	
编 委：	祝 明	杨 洁	王 炜
	陆 明	陈乃霞	陈改华
	史晓峰	黄雄池	翟永玲
	贺亚峰	袁红涛	孙政娟
	杨 勇		



随着大量客运专线及高速铁路的陆续开通运营,铁路客运事业进入了蓬勃发展的阶段。与此同时,互联网售票、自动售取票、车票实名制等新科技和新组织方式的实施及推广,对铁路站车客运工作提出新的、更高的要求。为更好地实践“人民铁路为人民”的服务宗旨,适应新技术、新设备、新业务对现场作业带来的新情况、新变化,特组织编写了“铁路客运业务知识实用丛书”。

本书为丛书之一,从实际实用角度出发,涵盖了《铁路旅客运输规程》、《铁路旅客运输管理规则》、《铁路旅客运输办理细则》等基础管理制度,并纳入高铁站车作业、互联网售票等与现场作业密切相关,且容易概念混淆的新知识、新内容,力求内容细化、指导清晰、得手实用,以期更好地指导现场作业,具有较强的针对性、实用性、先进性。

本书由西安站习文娟、庞正保担任编委会主任,西安站惠利霞、高琦主编,延安车务段盖祥武、西安铁路局办公室(党委办公室)郑彬副主编,西安站张秦川、韩旭辉、刘军主审,祝明、杨洁、王炜、陆明、陈乃霞、

陈改华、史晓峰、黄雄池、翟永玲、贺亚峰、袁红涛、孙政娟、杨勇等参加编写。

本书在编写过程中得到了西安铁路局有关部门的大力支持,在此一并表示感谢。由于时间紧、内容多,对新规定未能全部纳入,书中难免有不妥及遗漏之处,敬请批评指正。

编 者

2013 年 2 月



第一章 安全知识

第一节 人身安全及旅客人身事故处理	1
1. 铁路运输安全管理坚持什么方针?	1
2. 《铁路运输管理规则》(以下简称《管规》)中 站车客运人员在接班前应遵守哪些规定?	1
3. 《管规》中对站车客运人员通过线路时, 顺线路行走有哪些规定?	1
4. 遇必须横越列车、车辆时如何保证安全?	1
5. 《管规》中列车工作人员在上、下车和运行中 应遵守哪些规定?	2
6. 《管规》中电气化区段,对列车工作人员作业 有何要求?	2
7. 旅客人身伤害按程度分为哪三种?	2
8. 旅客人身伤害事故分为哪几类?	2
9. 《铁路旅客人身伤害及自带行李损失事故处理办法》 中关于在站内或旅客列车上发生旅客人身伤害时 的处理是如何规定的?	2
10. 旅客列车或车站发生三人以上食物中毒时 应如何处理?	3
11. 站、车发生旅客人身伤害事故时应如何汇报?	3

第二节 消防知识	3
1. 旅客列车消防安全管理贯彻什么方针?	3
2. 消防安全工作“三懂三会”的内容是什么?	3
3. 站、车客运工作人员对安全设备做到“两知一会”的内容是什么?	4
4. 站、车安全设备设施要达到什么标准?	4
5. 防止火灾发生的基本措施是什么?	4
6. 灭火器日常维护保养和管理有哪些要求?	4
7. 除灭火器外,客车还应该配备哪些消防设备以确保安全?	4
8. 旅客列车发生火灾时,事故现场的人员应当如何报告、报警?	4
9. 怎样使用干粉灭火器?	5
第三节 《铁路交通事故应急救援和调查处理条例》	
相关知识	5
1. 《铁路交通事故应急救援和调查处理条例》的制定依据是什么? 在哪次会议上通过? 于什么时间公布实施?	5
2. 《铁路交通事故应急救援和调查处理条例》的适用范围是什么?	5
3. 什么是铁路交通事故?	5
4. 铁路交通事故发生后,铁路运输企业和其他有关单位应当履行什么职责?	5
5. 铁路交通事故的划分依据和等级是如何规定的?	6
6. 铁路交通事故发生后,事故现场的人员应如何报告?	6

7. 铁路交通事故报告的主要内容有哪些?	6
8. 《铁路交通事故应急救援和调查处理条例》中 什么是特别重大事故?	6
9. 《铁路交通事故应急救援和调查处理条例》中 什么是重大事故?	7
10. 《铁路交通事故应急救援和调查处理条例》中 什么是较大事故?	7
11. 《铁路交通事故应急救援和调查处理条例》中 什么是一般事故?	8
12. 铁路交通事故的种类调查期限是怎样规定的?	8

第二章 售票员作业流程

第一节 售票员接班、售票、交班作业内容	9
1. 接班作业的内容是什么?	9
2. 售票作业的内容是什么?	9
3. 交班作业的内容是什么?	9
第二节 售票员岗位职责及作业标准	10
1. 售票员岗位职责有哪些?	10
2. 接班的作业标准是什么?	11
3. 售票作业的作业标准是什么?	11
4. 签字作业的作业标准是什么?	12
5. 退票作业的作业标准是什么?	12
6. 挂失补的作业标准是什么?	13
7. 自动售的作业标准是什么?	13
8. 银行卡业务的作业标准是什么?	13
9. 取票业务的作业标准是什么?	14

10. 交班作业的作业标准是什么?	14
第三节 应急售票操作步骤及流程	15
1. 应急售票操作步骤有哪些?	15
2. 应急售票的流程是什么?	15

第三章 礼仪规范和服务质量

第一节 礼仪规范	17
1. 铁路客运职工的职业道德是什么?	17
2. 《管规》对站车客运人员仪容仪表有何要求?	17
3. 铁路客运人员与旅客交谈时应注意哪些方面?	17
4. 《管规》对站、车客运人员仪态有何要求? 不得有哪些不文明的动作?	17
第二节 服务质量	18
1. 《管规》中站、车客运人员在接班前应遵守 哪些规定?	18
2. 《管规》对站车组织旅客乘降及服务旅客 有何要求?	18
3. 旅客列车服务质量要求中文明服务基本要求对 旅客服务有何要求?	18
4. 旅客列车服务质量要求中文明服务基本要求对旅客 服务做到“三要、四心、五主动”的内容是什么?	18

第四章 互联网售票及电话订票

第一节 互联网售票	19
1. 购买铁路电子客票,应提供哪些条件?	19

2. 在 12306.cn 网站购票可使用的有效身份证件 有哪些?	19
3. 一张有效身份证件同一乘车日如何购票?	19
4. 在 12306.cn 网站购票规定时间是什么?	19
5. 12306.cn 网站确认购票交易成功后以什么方式 通知购票人?	19
6. 在 12306.cn 网站购票后、开车前遇什么情形 换取纸质车票?	20
7. 如何在 12306.cn 网站购买儿童电子客票?	20
8. 凭学生证购买的铁路电子学生票如何办理 换票手续?	20
9. 使用银行卡发售异地车票时,异地票手续费 如何收取?	21
10. 旅客需换取纸质车票的最晚时间是什么?	21
11. 办理临时身份证明有哪些条件?	21
12. 在 12306.cn 网站购买铁路电子客票在网站改签、 退票时有何要求?	22
13. 在 12306.cn 网站购买铁路电子客票在车站改签、 退票时如何办理?	22
14. 在 12306.cn 网站办理退票手续后,需退票费 报销凭证时如何办理?	22
15. 车站如何办理铁路电子客票改签?	22
16. 系统故障持电子客票旅客要求在车站退票时, 如何办理?	23
17. 如何办理挂失补?	24
18. 什么情况下不办理挂失补办手续?	24

第二节 电话订票	24
1. 订票电话及咨询内容是什么?	24
2. 电话订票可订哪几种票种?	24
3. 电话已预订车票和取票时间是如何规定的?	25
4. 电话订票数量是多少及可否分批取票?	25
5. “96688”的操作流程是什么?	25
6. 窗口售票员交班或结账时用 POS 机如何签退? ...	25
7. 银行卡购买的车票能否后台作废?	26
8. 车站窗口装有哪些银行的 POS 机?	26
9. 使用银行卡购买的车票办理改签和退票, 按什么原则办理?	26
10. 退款过程中发生故障时如何操作?	26
11. 旅客使用银行卡购票始发改签后新票票价 如何处理?	26
12. 窗口售票员交班或结账时,POS 机如何签退?	27

第五章 铁路旅客运输规章、规范相关规定

第一节 铁路旅客运输规程	28
1. 制定《铁路旅客运输规程》(以下简称《客规》)的 依据是什么?	28
2. 《客规》适用于哪些公共运输?	28
3. 《客规》规定车站有关营业处所应该有哪些 揭示内容? 遇到变动时怎么办?	28
4. 如何确定铁路营业站的营业范围?	28
5. 何谓承运人?	29
6. 何谓旅客?	29

7. 何谓托运人?	29
8. 何谓收货人?	29
9. 什么是直达票? 直达票能中途上下车吗?	29
10. 什么是通票? 通票是不是必须在中转站换车? ...	29
11. 何谓改签?	29
12. 何谓等级?	29
13. 何谓动车组?	29
14. 何谓客运记录?	29
第二节 品牌旅客列车管理办法	30
1. 品牌旅客列车是指哪些列车?	30
2. 何谓夕发朝至列车?	30
3. 何谓快速列车?	30
4. 何谓旅游列车?	30
5. 何谓优质优价列车?	30
6. 《品牌旅客列车管理办法》中对卧具、茶杯的使用 有何要求?	30
7. 《品牌旅客列车管理办法》要求列车乘务员应具备 哪些业务素质?	30
第三节 定期站台票发售办法	31
1. 定期站台票的发售范围是如何规定的?	31
2. 哪些车站可以发售定期站台票?	31
3. 定期站台票的有效期是如何规定的?	31
4. 对定期站台票的票价有何规定?	31
5. 发售定期站台票有何规定?	31
第四节 铁路旅客运输合同	31
1. 铁路旅客运输合同的含义是什么? 其基本凭证	

是什么? 其他凭证有哪些?	31
2. 铁路旅客运输合同的时效如何确定?	32
3. 旅客的权利有哪些?	32
4. 旅客的义务有哪些?	32
5. 旅客所持车票票面信息不完整时怎么办?	32
6. 承运人的基本权利和义务是什么?	32
7. 旅客运输组织工作的原则是什么?	33
8. 旅客运输组织工作的主要内容是什么?	33
第五节 车票及其他乘车凭证	33
1. 普通车票票面的主要内容有哪些?	33
2. 车票的作用是什么?	34
3. 动车组列车乘车的凭证有哪些?	34
4. 特种乘车证有哪些?	34
5. 团体旅客证是不是有效的乘车凭证?	35
6. 普通旅客列车车票分为哪几种?	
如何发售使用?	35
7. 车票票价的适用、补退有何规定?	35
8. 普通旅客列车的乘车凭证有哪些?	35
第六节 售票与购票	35
1. 哪些处所允许发售铁路车票?	35
2. 承运人或销售代理人应如何发售车票?	35
3. 自动售票机可以发售哪些车票?	36
4. 普通列车的软座票如何发售?	36
5. 动车组列车车票发售的区间范围有什么要求?	36
6. 动车组车票是直达票吗? 为什么?	36
7. 加快票的发售规定有哪些?	36

8. 票价如何计算?	36
9. 如何发售新型空调车车票?	37
10. 儿童票的发售有哪些规定?	37
11. 儿童的身高如何界定? 哪些地方应该有 测量儿童身高的标准线?	37
12. 伤残军人和警察的证件名称是什么?	37
13. “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”的颜色、式样是怎样规定的? ...	38
14. 学生票的发售有哪些规定?	38
15. 哪些情况不能发售学生票?	38
16. 儿童票、学生票、残疾军人票在享受半价时有 哪些相同点和不同点?	39
17. 发售学生票的时间如何掌握?	39
18. 遇动车组票价折扣低于7折时如何发售学生票? 学生票能否享受折扣票价?	39
19. 学生往返票什么时间办理?	40
20. 站台票的发售有哪些规定?	40
21. 团体票的发售有哪些规定?	40
22. 发售代用票在事由栏如何填写相应的略语?	41
23. 旅客的票价里程如何计算?	41
24. 旅客凭客票办理行李托运有哪些规定?	42
25. 什么叫客运杂费?	42
26. 客运杂费的收费项目共有多少种? 涉及旅客购票、 进站的有哪几项内容? 收费标准是多少?	42
27. 如何核收迟交金?	43
28. 《管规》对车站票据保管有何要求?	43

29. 《管规》对车票票额管理有何规定?	43
30. 《管规》对车站开设售票窗口有何规定?	43
31. 《管规》对车站售票时间有何规定?	43
32. 《管规》对车站售票窗口配备资料有何规定? (“部标”对不同等级车站有不同要求)	43
33. 《管规》票数据库管理有何规定?	43
第七节 席位复用、共用	44
1. “票额公用”的概念是什么?	44
2. “票额共用”有哪些形式?	44
3. 席位复用的概念是什么?	44
4. 旅客在一售票窗口未购到某列车有席位车票之后 却在另一窗口购得同一列车有席位车票时 如何解释?	44
5. 什么是异地票、联程票和往返票?	45
第八节 车票有效期	45
1. 车票有效期如何计算?	45
2. 如何办理车票有效期延长手续?	45
3. 遇有哪些情况可延长通票的有效期?	46
第九节 检票、验票和收票	46
1. 检票和验票有哪些规定?	46
2. 铁路稽查人员凭什么可以在车内验票?	46
第十节 乘车条件	46
1. 旅客乘车的基本条件是什么?	46
2. 哪些旅客站车可以不予运送?	47
3. 卧铺车为什么要收取旅客车票换发卧铺证?	47
4. 铁路旅客乘车须知的内容是什么?	47

第十一节 变 更	48
1. 旅客不能按票面指定的日期、车次乘车时， 办理改签手续有何规定？	48
2. 旅客要求在始发站办理改签时如何处理？	48
3. 因承运人责任使旅客不能按票面记载的事项乘车时， 站车应如何处理？	48
第十二节 误售、误购、误乘及丢失车票的处理	49
1. 旅客发生车票误售、误购时应如何处理？	49
2. 误售、误购、误乘的旅客，需送回时如何处理？	49
3. 因误售、误购、误乘免费送回正当到站时，指定列车 等级高于原票列车等级时如何处理？	49
4. 旅客丢失车票如何处理？	49
第十三节 不符合乘车条件的处理	50
1. 遇有哪些行为时，除按规定补票，核收手续费以外， 还应加收票款？	50
2. 遇有哪些情况需补收票价，核收手续费？	50
3. 遇有哪些情况只核收手续费？	51
4. 对无票乘车而又拒绝补票的人，站、车应 如何处理？	51
5. 对违反国家法律、法规，扰乱公共秩序的旅客， 站、车应如何处理？	51
第十四节 退 票	51
1. 旅客要求退票时如何处理？	51
2. 由于承运人责任致使旅客退票时如何处理？	52
3. 发生线路中断，旅客要求退票时如何处理？	52
4. 因线路中断组织绕道运输产生票价差额时	