

铁路职工岗位培训教材

铁路售票员 售票值班员 客运计划员

TIELUSHOUPIAOYUAN SHOUPIAOZHIBANYUAN KEYUNJIHUAYUAN

铁路职工岗位培训教材
编审委员会

铁路职工岗位培训教材

铁路售票员 售票值班员 客运计划员

铁路职工岗位培训教材编审委员会

中国铁道出版社

2013年·北京

内 容 简 介

本书按照铁路售票员、售票值班员、客运计划员国家职业标准和职业技能培训规范编写。全书共分为两部分:基本知识和职业技能。基本知识部分包括:职业道德与法律法规、铁路旅客运输概述、客运设施设备、旅客计划运输、铁路旅客运输、特定运输、客运运价和运价里程、计算机售票、铁路运输收入与统计、非正常情况下的应急处理、国际联运和客运安全知识等内容。职业技能部分包括:正常售票作业技能、应急售票技能、退票作业技能、签证作业技能、票据进款统计作业技能、电报命令处理技能、包车和旅游列车处理技能、客流调查和分析技能以及班组管理等内容。

本书针对铁路职工岗位培训、职业技能鉴定进行编写,是各单位组织职工进行各级各类岗位培训、技能鉴定的必备用书,对各类职业学校师生也有重要的参考价值。

图书在版编目(CIP)数据

铁路售票员 售票值班员 客运计划员 / 铁路职工岗位培训教材
编审委员会编. —北京:中国铁道出版社,2013.3
铁路职工岗位培训教材
ISBN 978-7-113-16438-6

I. ①铁… II. ①铁… III. ①铁路运输—旅客运输—
售票—岗位培训—教材 ②铁路运输—旅客运输—运输计
划—岗位培训—教材 IV. ①U293

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 085006 号

书 名: 铁路职工岗位培训教材
铁路售票员 售票值班员 客运计划员
作 者: 铁路职工岗位培训教材编审委员会

责任编辑:薛丽娜 编辑部电话:010-51873055 电子信箱:tdxuelina@163.com
封面设计:薛小卉
责任校对:孙 玫
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:化学工业出版社印刷厂
版 次:2013年3月第1版 2013年3月第1次印刷
开 本:787mm×1092mm 1/16 印张:15.5 字数:400千
印 数:1~12000册
书 号:ISBN 978-7-113-16438-6
定 价:58.00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

铁路职工岗位培训教材

编审委员会

主任委员:彭开宙

副主任委员:何华武 郑 健 陈兰华

委 员:(按姓氏笔画排序)

王保国	王 培	田京芬	申瑞源
刘 刚	刘克强	刘朝英	庄 河
吴翠琬	张志农	张重天	陈伯施
郑建东	赵春雷	郭玉华	康高亮
傅选义	程先东		

前言

党的十六大以来,铁路事业蓬勃发展,大规模铁路建设全面展开,技术装备现代化实现重大跨越,尤其在高原铁路、机车车辆装备、客运专线、既有线提速和重载运输技术方面达到了世界先进水平。铁路职工队伍素质得到了相应提高,但距离铁路现代化发展的要求还有一定差距,铁路人才队伍建设和职工教育培训工作任重道远。

教材是劳动者终身教育和职业生涯发展的重要学习工具,教材建设是职业教育培训工作的重要组成部分,是提高教育培训质量的关键。加快铁路职工岗位培训教材建设,已成为加强和改进铁路职工教育培训工作的当务之急。为适应铁路现代化发展对技能人才队伍建设的需要,加快铁路职工岗位培训教材建设,铁道部决定按照铁道行业特有职业(工种)国家职业标准,结合铁路现代化发展的实际,组织开发铁路职工岗位培训教材。

本套教材由铁道部劳动和卫生司、运输局共同牵头组织,相关铁路局分工负责,集中各业务部门的专家和优秀工程技术人员编写及审定,多方合作,共同完成,涵盖了铁路运输(车务、客运、货运、装卸)、机务、车辆、工务、电务部门的77个铁路特有职业。教材坚持继承与创新相结合,充分体现了近几年来铁路新技术、新设备的大量运用及其发展趋势,特别是动车组系列教材填补了教材建设的空白,为动车组司机和机械师等铁路新职业员工提供了岗位培训教材;教材坚持科学性与规范性,依据铁道行业国家职业标准中的基本要求和工作要求编写,力争准确体现国家职业标准和有关作业标准、安全操

作等规章、规范的要求；教材坚持实用可行的原则，重点突出实作技能、应急处理和新技术、新设备、新规章、新工艺等四新知识，对职业技能部分按照技能等级分层编写，便于现场职工的培训与自学。

本套教材适用于工人新职、转职(岗)、晋升的岗位资格性培训，也适用于各类岗位适应性培训，同时为职业技能鉴定提供参考。

《铁路售票员 售票值班员 客运计划员》一书由上海铁路局和哈尔滨铁路局负责主编，主编：鲁熹禧、周杰，参加编写人员：从上芝、熊业辉、周淼、谢向阳、郭晨煜、陈彤、苑兴明、葛苏云、陶芳、朱敏、迟靛蓉、王芳、刘立娣、边志吉、李秀泉、孙玉民、刘春河、马健英，主要审定人员：强丽霞、吴国英、王红、康勇、王芳、王洪业、吕晓艳、江琳、李士达、杨春燕。本书在编写、审定过程中得到了有关单位的大力支持，在此一并表示感谢。

铁路职工岗位培训教材编审委员会

2009年8月

目 录

基 本 知 识

第一章 职业道德与法律法规	3
第一节 职业道德基础知识	3
第二节 旅客运输服务质量监督监察	5
第三节 铁路路风知识	8
复习思考题	14
第二章 铁路旅客运输概述	15
第一节 中国铁路发展概况	15
第二节 铁路客运服务	18
复习思考题	27
第三章 客运设施设备	28
第一节 客运站的主要设施	28
第二节 售票服务设备和系统	31
第三节 现代服务设施	35
第四节 客运车辆	40
复习思考题	46
第四章 旅客计划运输	47
第一节 概 述	47
第二节 客流调查	48
第三节 客流量预测	53
第四节 旅客列车运行图	55
第五节 票额分配计划	59
第六节 旅客输送日计划	64
第七节 旅客列车车底需要数	66
第八节 客营销辅助决策系统	68

复习思考题	73
第五章 铁路旅客运输	74
第一节 铁路旅客运输合同	74
第二节 乘车凭证	75
第三节 车票发售	81
第四节 车票的有效期限	87
第五节 乘车条件	87
第六节 旅行变更	88
第七节 误售、误购车票的处理	90
第八节 丢失车票的处理	90
第九节 退票规定	91
第十节 线路中断时对旅客的安排	92
复习思考题	92
第六章 特定运输	94
第一节 包车	94
第二节 旅游专列	96
第三节 军事运输	97
第四节 路内运输	99
复习思考题	104
第七章 客运运价和运价里程	105
第一节 旅客票价	105
第二节 动车组列车票价	107
第三节 其他特殊票价计算	108
第四节 浮动票价的计算规定	109
第五节 短途卧铺优惠票价	110
第六节 铁路旅客票价表的运用	111
第七节 行李、包裹运价	111
第八节 客运杂费	112
第九节 客运运价里程	114
复习思考题	115
第八章 计算机售票	117
第一节 售票作业标准	117

第二节 售票作业规定·····	121
第三节 银行卡购票规定·····	135
第四节 自动售票机知识·····	140
第五节 学生票识别仪操作·····	149
第六节 实名制售票·····	150
第七节 互联网售票·····	159
第八节 电话订票·····	169
复习思考题·····	170
第九章 铁路运输收入与统计 ·····	171
第一节 运输收入管理·····	171
第二节 运输收入票据管理规定·····	177
第三节 铁路旅客运输统计·····	180
复习思考题·····	183
第十章 非正常情况下的应急处理 ·····	184
第一节 客票系统应急处理·····	184
第二节 列车大面积晚点应急处理·····	191
复习思考题·····	193
第十一章 国际联运 ·····	194
第一节 总 则·····	194
第二节 旅客运送·····	195
第三节 免费乘车证·····	203
复习思考题·····	206
第十二章 客运安全知识 ·····	207
第一节 客运职工安全·····	207
第二节 票据现金安全·····	208
第三节 消防知识·····	210
复习思考题·····	211
职 业 技 能	
一、正常售票作业技能·····	215
二、应急售票技能·····	221

三、退票作业技能	222
四、签证作业技能	227
五、票据进款统计作业技能	227
六、电报命令处理技能	229
七、包车和旅游列车处理技能	231
八、客流调查和分析技能	235
九、班组管理	236

基本 知 识

第一章 职业道德与法律法规

第一节 职业道德基础知识

一、道德的概念

道德是一种社会意识形态,是人类社会特有的现象,是人们共同生活及其行为的准则与规范,具有认识、调节、教育、评价以及平衡五个功能。道德往往代表着社会的正面价值取向,起判断行为正当与否的作用,然而,不同时代与不同阶级,其道德观念都会有所变化。从目前所承认的人性来说,道德是既对事物负责,又不伤害他人的一种准则。

二、职业道德的概念

职业道德是指人们在职业生活中应遵循的基本道德,即一般社会道德在职业生活中的具体体现,是职业品德、职业纪律、专业胜任能力及职业责任等的总称,是同人们职业活动紧密联系的符合职业特点所要求的道德准则、道德情操与道德品质。职业道德属于自律范围,它通过公约、守则等对职业生活中的某些方面加以规范。职业道德既是本行业人员在职业活动中的行为规范,又是行业对社会所负的道德责任和义务。

三、职业道德的含义

职业道德的含义包括:

- (1)职业道德是一种职业规范,受社会普遍的认可。
- (2)职业道德是长期以来自然形成的。
- (3)职业道德没有确定形式,通常体现为观念、习惯、信念等。
- (4)职业道德依靠文化、内心信念和习惯,通过员工的自律实现。
- (5)职业道德大多没有实质的约束力和强制力。
- (6)职业道德的主要内容是对员工义务的要求。
- (7)职业道德标准多元化,代表了不同企业可能具有不同的价值观。
- (8)职业道德承载着企业文化和凝聚力,影响深远。

四、职业道德的具体体现

不同的职业有不同的职业道德。职业道德有鲜明的行业性,具体的适用性,内容和形式的多样性,相对稳定性及世代相承连续性的特点。职业道德具体体现为爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众和奉献社会。

职业道德具有广泛的范畴体系,其主要体现在职业理想、职业责任、职业技能、职业纪律、职业良心和职业荣誉感等方面。

(1)职业理想指的是从业者对美好目标的向往与追求。在确定职业理想的过程中,要处理好两种关系:在工作选择问题上,要处理好个人兴趣、特长与社会需要的关系;在实际工作中,要处理好个人发展与社会奉献的关系。

(2)职业责任指的是个人对社会、对他人在本职业范围内应承担的任务。

(3)职业技能指的是从事本职工作所必须具备的素质,包括实际操作能力、业务处理能力和技术驾驭能力等多方面的内容。

(4)职业纪律是强制性和自觉性的统一,因而也具有重要的道德意义。

(5)职业良心是职业责任和职业义务在人们心灵深处沉积、转化的结果,是一种自觉自愿地履行职业责任的自律精神。

(6)职业荣誉感是与职业责任、职业良心紧密相关的概念,是对该职业人员的道德行为所做出的肯定性的客观价值和主观价值判断。

五、职业道德的评价

职业道德的评价有三种形式,分别是社会舆论、传统习惯和内心信念。

社会舆论是来自外部的评价形式,内心信念是自身内部因素的评价形式,而传统习惯既可能以外部因素为主,也可能以内部因素为主,它们共同对从业者的职业道德做出善恶判断,调整着从业者与服务对象之间的关系。

六、职业道德守则

(1)遵守法律、法规和有关规定。

(2)爱岗敬业,具有高度的责任心。

(3)严格执行工作程序、工作规范、工作标准和安全操作规程。

(4)工作认真负责,具有高度的责任感和良好的团队精神。

(5)爱护设施设备、工具、备品。

(6)着装整洁,符合规定,文明生产。

(7)钻研技术,努力提高综合素质和管理水平。

七、铁路客运职工的职业道德

勤恳敬业:做到工作勤奋、业务熟练;

廉洁奉公:做到公道正派、不徇私情;

顾全大局:做到团结协作、密切配合;

遵章守纪:做到服从命令、执行标准;

优质服务:做到主动热情、细心周到;

礼貌待客:做到行为端庄、举止文明;

爱护行包:做到文明装卸、认真负责。

第二节 旅客运输服务质量监督监察

一、一般规定

(1)铁路旅客运输服务质量实行分级监督监察制。铁道部客运职能部门负责全路旅客运输服务质量监督监察;铁路局客运职能部门负责本局和进入本局管辖内外单位担当的旅客列车的旅客运输服务质量监督监察。下级客运职能部门接受上级客运职能部门监督检查和指导。

(2)对铁路旅客运输服务质量实行持证监督监察。证件为“中华人民共和国铁道部客运监察证”(图 1-1),由铁道部统一印制,填发时加盖“中华人民共和国铁道部”钢印和“铁道部证件专用章”。



图 1-1 客运监察证

(3)客运监察证的有效期为一年,原则上不跨年度填发,本年度客运监察证的有效期限可使用至次年 1 月 15 日。填写客运监察证使用区间的自至站名,必须与填写的铁路乘车证区间自至站名相一致。客运监察证的编号由铁道部统一编制。

(4)客运监察在执行公务时原则上不得少于两名,须出示客运监察证,客运监察必须做到廉洁自律、秉公执法、办事公正。对滥用职权者,被检查单位或个人有权向上级举报,受理部门要认真调查处理。

二、客运监察的职责

(1)监督监察旅客运输工作中执行国家政策、法规的情况。

(2)监督监察旅客运输部门、单位、个人执行规章制度、文电、命令、办法、标准等情况。

(3)重点监督监察以下几个方面的客运服务质量:

- ①车站售票,旅客候车,检票,旅客进出站、上下车和行包托运、交付等服务的质量。
- ②旅客列车验票、旅客乘降、行包运输、列车服务的质量。
- ③站、车环境卫生,饮食供应、治安秩序、广播宣传的情况。
- ④客运职工职业道德、职业纪律、文明服务、礼仪规范、作业标准等情况。

- (4) 客运服务设备、设施、备品质量和运用情况。
- (5) 对与国家铁路办理直通运输业务的其他铁路旅客运输企业进行服务质量监督、指导。
- (6) 受理、查处旅客、货主对铁路旅客运输服务质量的投诉。
- (7) 负责查处上级和新闻媒体及有关部门提出的铁路旅客运输服务质量问题。

三、客运监察的权利

- (1) 听取被检查单位负责人和有关人员的情况介绍,参加或组织召开与客运服务质量有关的会议。
- (2) 查阅各级客运职能部门,站、段及相关部门的有关文件、档案、案卷、记录、票据等资料。
- (3) 对违章违纪和影响旅客运输服务质量的单位、个人,给予通报批评,责令限期改进,予以经济处罚及建议给予行政处分。
- (4) 对工作质量优良的单位和个人,给予通报表扬或建议嘉奖。
- (5) 上级客运职能部门可调用下级客运监察对本级管辖范围内的旅客运输服务质量进行监督监察。
- (6) 各单位要为客运职能部门和客运监察提供必要的办公条件和设备。

四、服务质量问题分类

服务质量问题分为服务质量不良反映、服务质量一般问题、服务质量严重问题、服务质量重大问题。

五、服务质量问题性质

1. 服务质量不良反映

未构成服务质量一般问题的不良反映,为服务质量不良反映。

2. 服务质量一般问题

- (1) 旅客、货主投诉或新闻媒体曝光,在社会上造成不良影响的。
- (2) 站、车设备、设施、备品未达到规定标准,影响服务质量或旅客、货主提出批评意见的。
- (3) 站、车各项工作标准、基础管理未达到规定要求影响服务质量的。
- (4) 未按国家或铁道部有关规定对运价、杂费、商品实行明码标价的。
- (5) 站、车存在安全隐患,但尚未发生旅客、货主伤害和责任事故的。
- (6) 站、车治安秩序差,但尚未发生旅客、货主伤害事故的。
- (7) 站、车环境卫生、饮食卫生差,但尚未发生旅客伤害事故的。
- (8) 站、车工作人员在工作中与旅客、货主发生争执造成不良影响的。
- (9) 责任造成旅客 10 人以下漏乘、误乘、误降、坐过站的。
- (10) 责任造成旅客列车晚点的。
- (11) 责任造成旅客、货主财产损坏、丢失、被盗价值在 500 元以下的。

3. 服务质量严重问题

- (1) 旅客、货主投诉或新闻媒体曝光,在社会上造成较坏不良影响的。
- (2) 责任造成旅客、货主轻伤的。

(3)站、车设备、设施、备品故障、缺损,严重影响服务质量,旅客、货主反映强烈或给旅客、货主造成人身伤害或带来经济损失的。

(4)利用职权运输无票人员、货物,勒卡、索要旅客、货主钱物,价值在 200 元以下的。

(5)责任发生食物中毒事故未造成人员死亡的。

(6)站、车工作人员在工作中刁难、打骂旅客、货主造成较大影响的。

(7)责任造成旅客 10 人及以上漏乘、误乘、误降、坐过站的。

(8)责任造成旅客、货主财产损失、丢失、被盗价值在 500 元及以上不足 1 000 元的。

(9)违反国家和铁路有关收费标准、规定,乱收费、乱加价造成较大不良影响的。

4. 服务质量重大问题

(1)旅客、货主投诉或新闻媒体曝光,在社会上造成严重不良影响的。

(2)责任造成旅客、货主重伤及以上伤害的。

(3)利用职权运输无票人员、货物,勒卡、索要旅客、货主钱物,价值在 200 元及以上的。

(4)责任发生食物中毒事故造成人员死亡的。

(5)站、车工作人员在工作中殴打旅客、货主造成严重影响或轻伤及以上伤害的。

(6)责任造成旅客、货主财产损失、丢失、被盗价值在 1 000 元及以上的。

(7)违反国家和铁路有关收费标准、规定,乱收费、乱加价造成严重不良影响的。

六、服务质量问题处罚

(1)对服务质量问题的处罚,坚持实事求是、惩前毖后、治病救人的原则。

(2)处罚种类分为通报批评、罚款和行政处分。

①通报批评。对发生服务质量问题的单位和个人予以通报批评。

②罚款。发生“服务质量严重问题”之一的,能够确定款额的对责任者处以发生款额的 1~2 倍罚款,责任单位处以 2~4 倍罚款;不能确定款额的对责任者处以 1 000~2 000 元罚款,责任单位处以 4 000~10 000 元罚款。发生“服务质量重大问题”之一的,能够确定款额的对责任者处以发生款额的 1~2 倍罚款,责任单位处以 2~4 倍罚款;不能确定款额的对责任者处以 2 000~4 000 元罚款,对责任单位处以 8 000~20 000 元罚款。两名以上责任者可累计处罚。

③行政处分。行政处分分为警告、记过、记大过、降级、撤职、留用察看和开除。发生“服务质量严重问题”的,根据情节轻重对责任者可给予警告至撤职处分;发生“服务质量重大问题”的,根据情节轻重对责任者可给予记过至开除处分。对发生服务质量问题的责任单位要追究领导责任。

(3)对发生“服务质量严重问题”、“服务质量重大问题”,涉及无票运输人员、货物的,对责任单位和责任者的经济处罚、行政处分按《铁道部关于违反铁路运输收入纪律的处罚规定》的规定执行。

(4)对发生“服务质量严重问题”、“服务质量重大问题”,涉及乱收费、乱加价、敲诈勒索、以票谋私的,对责任单位和责任者的经济处罚、行政处分按铁道部《铁路路风管理办法》的规定执行。

(5)对发生“服务质量严重问题”及以上问题的责任者给予行政处分的同时,可给予一次性罚款。