



TIELU KEYUN
ZONGHE ZHISHI
JIEDA



铁路客运

综合知识解答

裴瑞江 © 主编



中国铁道出版社

CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

铁路客运综合知识解答

裴瑞江 主编

中国铁道出版社

2011年·北京

内 容 简 介

本书以《中华人民共和国铁路法》、《铁路旅客运输规程》、《铁路旅客运输办理细则》、《动车组运营管理办法》、《客运专线客运服务系统》等相关规章资料为依据编写,内容涵盖普通旅客列车和动车组列车(含高铁)旅客运输的相关知识,主要包括客运运价,旅客运输规章,旅客运输组织,动车组运营管理,电报记录及站车交接,站车无线交互系统,路内运输,行李、包裹运输,高速铁路旅客运输,客运设备设施,客运安全,收入管理,卫生防疫,客运服务等内容。

本书可供从事铁路旅客运输工作的人员学习、参考,也可作为客运培训班的教学参考书。

图书在版编目(CIP)数据

铁路客运综合知识解答/裴瑞江主编. —北京:中国铁道出版社,2011.7 (2011.11 重印)
ISBN 978-7-113-13217-0

I. ① 铁… II. ① 裴… III. ① 铁路运输:旅客运输—中国—问题解答 IV. ① U293-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 138565 号

书 名:铁路客运综合知识解答
作 者:裴瑞江 主编

责任编辑:聂宏伟 电话:010-51873024
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 (北京市宣武区右安门西街8号 邮政编码:100054)

网 址:<http://www.tdpress.com>

印 刷:三河市华丰印刷厂

版 次:2011年7月第1版 2011年11月第3次印刷

开 本:880 mm × 1 230 mm 1/32 印张:12.25 字数:269 千

印 数:15 001 ~ 20 000 册

书 号:ISBN 978-7-113-13217-0

定 价:35.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版的图书,如有缺页、倒页、脱页者,请与本社发行部调换。

电 话:市电(010)51873170 路电(021)73170(发行部)

打击盗版举报电话:市电(010)63549504 路电(021)73187

Editorial Committee

编 委 会

主 编:裴瑞江

副主编:王艳丽

参 编:	张进奎	纪书景	李春霞	王妍雯
	王记明	王慧英	蔺秀芳	赵连祥
	李 妍	张晓彦	郝翠红	党鸿雷
	刘金文	杨献杰	陈乃霞	孙 强
	彭志平	程金亮	赵玉芳	牛凯兰
	刘福安	蒋 奎	吕桂杰	苏新苗

十一五期间,我国铁路客运事业经历了快速蓬勃的发展阶段。随着大量客运专线及高速铁路的修建和陆续开通,铁路客运在设备设施和运营管理方面发生了很大的变化。目前既有线运输和客运专线运输同时进行,新技术、新设备不断投入使用,近期《铁路旅客运输规程》、《铁路旅客运输办理细则》又进行了较大的修改,因此不断更新提高铁路客运职工的业务知识水平就显得尤为重要。为方便现场工作人员及时掌握客运相关的新知识、新技术、新规定,更好地做好铁路旅客运输工作,特组织编写《铁路客运综合知识解答》一书。

本书坚持理论与实际应用相结合的原则,以《中华人民共和国铁路法》、《铁路旅客运输规程》、《铁路旅客运输办理细则》、《铁路旅客运输管理规则》、《客运专线客运服务系统》、《铁路客货运输专刊》、《客运规章汇编》、《铁路站车客运信息无线交互系统》等相关资料为依据编写,在细化内容的基础上以突出实际应用为目标,具有较强的针对性、实用性和先进性。内容采用问答题的形式,通俗易懂,便于查询。内容涵盖普通旅客列车和动车组列车(含高铁)旅客运输的相关知识,主要内容包括客运运价,旅客运输规章,旅客运输组织,动车组运营管理,电报记录及站车交接,站车无线交互系统,路内运输,行李、包裹运输,高速铁路旅客运输,客运设备设施,客运安全,收入管理,卫生防疫,客运服务相关内容。本书可供

从事铁路旅客运输工作的人员学习、参考,也可作为客运培训班的教学参考书。

本书由石家庄铁路运输学校客运教研室组织,邀请现场有关技术骨干人员共同编写而成。在编写过程中曾得到铁道部及北京铁路局有关部门的帮助,客运礼仪部分得到范礼老师的倾力帮助,在此一并表示感谢。由于编者水平有限,书中不妥之处敬请批评指正。

编者

2011年6月

Contents 目 录

第一章 客运运价	1
第一节 总 则	1
1. 哪些运价属于客运运价?	1
2. 客运运输费用由哪几部分构成?	1
3. 国家铁路客运运价的计算单位和尾数保留是如何规定的? ...	1
4. 《铁路客运运价规则》(以下简称《价规》)中哪些表示数量 范围的用语包括本数? 哪些不包括本数?	1
5. 什么叫过轨运输?	1
第二节 客运运价里程	2
1. 什么是客运运价里程?	2
2. 客运营业办理限制是怎样规定的? 其修改公布程序有何 要求?	2
3. 什么叫接算站? 有哪几种形式?	2
4. 发到站在一条线路上时运价里程如何确定?	3
5. 发到站在相互衔接的两条线路时运价里程如何确定?	3
6. 发到站间有多条线路时运价里程如何确定?	3
7. 为什么有些接算站是接轨站附近的城市所在站?	4
8. 接算站是接轨站附近的城市所在站时接算运价里程有哪些 特殊规定?	4
9. 不知道发到站在哪条线路时如何计算确定运价里程?	4

10. 接算里程时有哪些特殊里程区段? 5
11. 目前哪些线路的哪些区段实行特殊运价? 5
12. 售票和补票系统暂无里程资料的乘降所上下车旅客
的票价里程如何确定? 5
13. 客运专线和普通线路开行跨线路动车组列车时票价
里程如何确定? 6
14. 行李运价里程如何确定? 6
15. 包裹运价里程如何确定? 6
16. 一段行李、一段包裹时运价里程如何确定? 6
17. 线路中断铁路组织绕道运输时行李、包裹运到期限和
运价里程如何确定? 6
18. 为什么要限定客运运价的起码里程? 分别是多少? 6

第三节 旅客票价 7

一、普通旅客列车票价 7

1. 普通旅客列车票价分类的依据是什么? 分为哪几类? 7
2. 普通旅客列车票价的构成要素有哪些? 7
3. 普通旅客列车各种票价率之间的比例关系是怎样的? 7
4. 旅客票价为什么要实行递远递减? 8
5. 棚车代客车时票价如何核收? 8
6. 普通旅客列车票价的加快等级有哪些? 分别适用于
哪些列车? 8
7. 旅客票价中的保险费是如何计算的? 8
8. 普通旅客列车中各等级的各种车厢应分别核收哪些
车票票价? 8

二、新型空调列车票价 9

1. 新型空调列车的票价如何计算? 9
2. 新型空调特快列车的各种车厢应分别核收哪些车票票价? ... 9
3. 直通临客及临时开行旅游列车的加快票价如何核收? 9

4. 浮动票价如何计算? 有哪些注意事项?	10
5. 减价票的浮动票价如何计算?	10
6. 旅客变更席别、车次、径路等产生票价差额需退还时, 差额 如何计算?	10
7. 短途卧铺的优惠条件是什么? 如何计算?	10
8. 短途卧铺优惠的注意事项有哪些?	11
三、时速 200 km 动车组列车票价	11
1. 动车组列车票价分为哪几种?	11
2. 时速 200 km 动车组列车一等座、二等座的公布票价率 分别是多少?	11
3. 时速 200 km 动车组列车一等座、二等座公布票价分别 如何计算?	11
4. 动车组列车的席别是如何定义的?	12
5. 时速 200 km 动车组的票价定价依据是什么?	12
6. 广深线开行的动车组列车票价如何确定?	12
7. 动车组公布票价和执行票价有什么区别?	12
8. 因票价浮动引起同一趟列车同等席别旅客票价不一致时 如何处理?	12
9. 时速 200 km 动车组列车卧铺票价如何计算?	12
10. 时速 200 km 中长途动车组列车票价的优惠办法 是什么?	12
11. 动车组执行票价一等座和二等座票价的合理比例 范围是多少?	13
12. 动车组列车在执行折扣票价时如何操作?	13
13. 动车组票价中有没有保险费? 有其他特定费用吗?	13
14. 哪些人员可以享受动车组减价票? 票价如何计算核收? 票价尾数如何处理?	13
15. 动车组列车半价票票面显示票价是不是全价票票价的一半?	14
16. 动车组列车有没有票价表? 列车票价如何确定?	14

17. 身高不足 1.2 m 儿童单独使用动车组卧铺时票价应如何计算? 14
18. 动车组高级软卧票价如何计算? 14

第四节 行李、包裹运价 14

1. 行李、包裹的运价率分别是多少? 14
2. 行李、包裹运价是如何计算的? 15
3. 核收行李、包裹运费有哪些规定? 15
4. 行李、包裹的计费重量有何规定? 15
5. 行李、包裹的保价费如何核收? 16

第五节 特定运价 16

1. 什么是特定运价? 16
2. 特定运价包括哪几个方面? 16
3. 包车的概念是什么? 16
4. 包车的运价里程如何确定? 16
5. 包车的哪些费用属于特定运价? 17
6. 包车的哪些费用属于客运杂费? 17
7. 包车的票价、运费、使用费如何核收? 17
8. 《旅游列车开行管理办法》中旅游列车的概念是什么? 18
9. 开行跨局旅游列车的编组有何要求? 18
10. 旅游列车的票价里程如何确定? 18
11. 旅游列车的票价如何计算核收? 18
12. 旅游列车的使用费如何核收? 18
13. 旅游列车费用在哪个站核收? 如何核收? 18
14. 旅游列车代用票的区间栏和记事栏如何填写? 19
15. 旅游列车团体旅客证的使用规定有哪些? 19
16. 旅游列车旅客途中伤病时如何处理? 19
17. 旅游列车能否超员? 19

18. 能否使用铁路免费乘车证乘坐旅游列车?	19
19. 旅游专列的运输费用使用哪种票据核收?	19
20. 厂矿、企业等单位租用客车有何规定?	19
21. 租用客车或企业自备客车在国家铁路的旅客列车或货物 列车挂运时费用如何计算?	20
22. 企业自备机车、车辆或租用车,利用国家铁路线路运行时 费用如何计算?	20
23. 过轨运输的运价如何计算?	20
24. 何谓包车停留费?	20
25. 何谓包车空驶费?	21

第六节 客运杂费

1. 客运杂费的概念是什么?	21
2. 客运杂费的收费依据是什么?	21
3. 客运杂费中手续费是多少?	21
4. 客运杂费中的迟交金有何规定?	21
5. 包车的停留费如何核收?	21
6. 旅游列车的停留费如何核收?	22
7. 包车的服务费如何核收?	22
8. 包车欠编时有何规定?	22
9. 包车的空驶费如何核收?	22
10. 旅游专列的空驶费有何规定?	22
11. 包车的变更费用如何核收?	22
12. 包裹的到达通知费如何核收?	23
13. 应签证的铁路乘车证在车站未办理签证上车后补签时 手续费如何核收?	23
14. 退票费如何计算核收?	23
15. 行李、包裹装卸费及保管费杂费项目中“超重时按其 倍数增收”如何理解?	23

16. 行李、包裹及携带品的搬运费是如何定义的? 如何收费? 24
17. 行李、包裹的装卸费如何核收? 24
18. 行李、包裹的保管费如何核收? 24
19. 车站在处理哪些旅行变更时需要核收手续费? 24

第二章 旅客运输规章 25

第一节 总 则 25

1. 制定《铁路旅客运输规程》(以下简称《客规》)的目的
是什么? 25
2. 《客规》依据哪个法律制定的? 25
3. 《客规》的适用范围是什么? 25
4. 制定《铁路旅客运输办理细则》(以下简称《细则》)的目的
是什么? 25
5. 《细则》的适用范围是什么? 25
6. 车站各营业处所应该有哪些揭示内容? 为什么要揭示?
遇有变动时怎么办? 26
7. 如何确定铁路营业站的营业范围? 26
8. 承运人的概念是什么? 26
9. 旅客的概念是什么? 26
10. 托运人和收货人的概念是什么? 26
11. 直达票的概念是什么? 直达票能中途上下车吗? 26
12. 通票和直达票有哪些区别? 如何确定应发售直达票还是
通票? 27
13. 通票是不是必须在中转站换车? 27
14. 改签的概念是什么? 改签和签证有什么区别? 27
15. 改签时能否变更到站? 27
16. 《客规》中等级的概念是什么? 具体包括哪些内容? 27

17. 动车组的概念是什么？目前我国开行的动车组列车速度等级有哪些？	27
18. 客运记录的作用是什么？	27
19. 铁路客运的时间如何确定？	28
20. 异地直达票能否在中途列车经停站上车？	28
21. 各铁路局制定《客规》补充规定的前提是什么？	28
第二节 旅客运输	28
一、旅客运输合同及运输组织	28
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？	28
2. 铁路旅客运输合同的时效如何确定？保险期间如何确定？	28
3. 旅客的权利有哪些？	28
4. 铁路旅客应履行哪些义务？	29
5. 旅客所持车票票面信息不完整时怎么办？	29
6. 承运人的基本权利和义务是什么？	29
7. 旅客运输组织工作的原则是什么？	29
8. 旅客运输组织工作的主要内容是什么？	30
9. 站车服务设施和引导标志有哪些规定？	30
二、车票及其他乘车凭证	30
1. 普通车票票面的主要内容有哪些？	30
2. 车票的作用是什么？	30
3. 动车组列车乘车的凭证有哪些？	30
4. 特种乘车证有哪些？	31
5. 团体旅客证是不是有效的乘车凭证？	31
6. 普通旅客列车车票分哪几种？如何发售使用？	31
7. 车票票价的适用、补退有何规定？	31
8. 普通旅客列车的乘车凭证有哪些？	31

三、售票与购票	32
1. 哪些处所允许发售铁路车票?	32
2. 承运人或销售代理人应如何发售车票?	32
3. 自动售票机可以发售哪些车票?	32
4. 普通列车的软座票如何发售?	32
5. 动车组列车车票发售的区间范围有什么要求?	32
6. 动车组车票是直达票吗?为什么?	32
7. 发售哪些车票时需要查验相应的凭证?	32
8. 我国铁路的哪些区段属于边境地区?	34
9. 加快票的发售规定有哪些?	34
10. 卧铺票的发售规定有哪些?	34
11. 发售包房硬卧票时票价如何计算?	34
12. 如何发售新型空调列车车票?	34
13. 如何发售通票?	35
14. 儿童票的发售规定有哪些?	35
15. 儿童的身高如何界定?哪些地方应该涂有测量儿童身高的标准线?	35
16. 身高超过 1.5 m 的儿童能不能免费携带一名身高不足 1.2 m 的儿童?	35
17. 伤残军人和警察的证件名称是什么?	36
18. 伤残军人和警察减价票的发售规定有哪些?	36
19. 发售伤残军人减价票和儿童减价票有没有时间和区间限制?	36
20. 持有“革命工作人员残废证”等抚恤证人员能不能购买减价票?	36
21. 学生票的发售规定有哪些?	36
22. 学生票中的学校是如何定义的?	36
23. 学生票中“没有工资收入的学生”具体含义是什么?	37
24. 学生乘车超过学生证记载优惠区间时如何办理?	37

25. 学生票能不能分段发售?	37
26. 发售学生票的径路有没有限制?	37
27. 哪些情况不能发售学生票?	37
28. 学生减价优待证记载的车站没有快车或直通车停靠时 怎么办?	38
29. 学生减价优待证上记载家庭居住地上车站为乘降所时 如何发售学生票?	38
30. 在港澳台就读的大陆学生在国内乘车时能否享受 学生票?	38
31. 在大陆就读的华侨和港澳台学生在国内乘车时能否享受 学生票? 如何发售?	38
32. 学生票的次数能否集中使用?	38
33. 10月1日以后报到的大专院校新生能否凭录取通知书 购买学生票?	38
34. 发售应届毕业学生票有何要求?	38
35. 为什么学生证未按时办理学校注册不能发售学生票?	39
36. 发售学生票的最末时间如何掌握?	39
37. 9月30日(或3月31日)后遇持有效学生票学生办理 变更等业务时票价如何处理?	39
38. 发售学生票有没有时间和席别限制?	39
39. 学生旅客能不能免费携带身高不足1.2 m的儿童?	39
40. 遇动车组票价折扣低于七折时如何发售学生票? 学生票能否享受折上折?	39
41. 学生往返票的发售规定有哪些?	39
42. 学生往返票什么时间办理?	40
43. 办理学生往返票的车次和学生购买返程票的 乘车站有何规定?	40
44. 代售点能否发售学生返程票?	40
45. 学生返程票收不收异地手续费? 能否办理退票?	40

46. 发售学生红色旅游车票的规定有哪些? 40
47. 学生证记载乘车区间能否变更? 如何处理? 40
48. 不能发售学生票情况条款中“学生火车票优惠卡”
不能识别或者与学生证记载不一致如何理解? 41
49. 儿童、伤残军人减价票遇动车组票价折扣时能否
享受折上折? 41
50. 站台票的发售规定有哪些? 41
51. 团体票的发售规定有哪些? 41
52. 团体票中的座别如何掌握? 42
53. 20 人以上乘车日期、车次、到站相同的旅客分别
乘坐一等座和二等座时能否视为团体旅客? 42
54. 20 人以上乘车日期、车次、到站相同的旅客分别
乘坐硬座和硬卧时能否视为团体旅客? 42
55. 团体成员分别有儿童、学生、伤残军人时如何进行
票价优惠? 42
56. 什么情况下使用代用票? 42
57. 用代用票发售普通列车车票时事由栏的填写原则
是什么? 事由内容有哪些? 42
58. 用代用票发售团体票时事由和记事栏如何填写? 43
59. 用代用票发售新型空调直达特快列车软卧车票时
事由栏如何填写? 43
60. 代用票发售动车组列车车票时事由栏如何填写?
其他各栏如何填写? 43
61. 用代用票发售车票时人数栏、票价栏、记事栏分别
如何填写? 43
62. 用代用票办理各种变更及特殊情况时各栏目应如何填写? 44
63. 用代用票办理各种不符合乘车条件情况时各栏目应如何
填写? 45
64. 应急售票系统办理哪些业务? 46

65. 应急售票窗口恢复联网售票时如何处置?	46
四、席位复用、共用	46
1. “票额共用”的概念是什么?	46
2. “票额共用”有哪些形式?	46
3. 何谓“管内票额共用”?	46
4. 何谓“全程票额共用”?	47
5. 何谓“指定车次、指定车站票额共用”?	47
6. 席位复用的概念是什么?	47
7. 什么是异地票、联程票和往返票?	47
8. 限售站的概念是什么?	47
9. 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?	48
10. 动车组列车席位复用共用的规定有哪些?	48
五、车票的有效期限	48
1. 直达票的有效期限是如何规定的?	48
2. 通票的有效期限如何计算确定?	49
3. 当日使用一次有效的动车组列车车票乘坐非票面指定车次时 有哪些具体要求?	49
4. 有效期限有不同规定的其他票种是指哪些票种?	49
5. 如何办理车票有效期限延长手续?	49
6. 通票的起止时间是如何规定的?	49
7. 通票中含卧铺时卧铺的有效期限应如何掌握?	49
8. 持通票的旅客在乘车途中遇有效期限终了时如何处理?	49
9. 遇有哪些情况可以延长通票的有效期限?	50
10. 通票中含卧铺时中途下车卧铺能否办理有效期限延长?	50
11. 旅客生病在始发站能否办理通票有效期限延长?	50
12. 旅客因特殊原因中途下车,其持有的直达票能否办理 有效期限延长?	50
13. 延长通票有效期限的日数如何掌握?	50