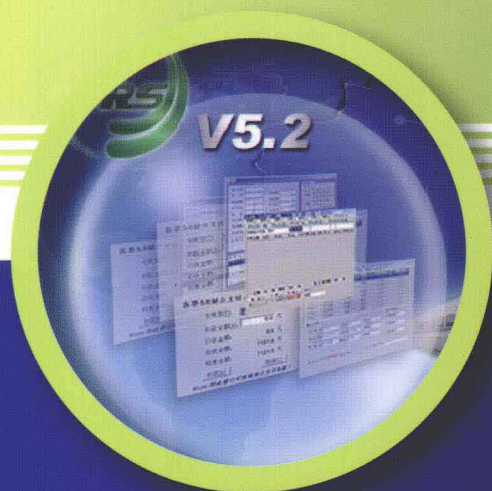
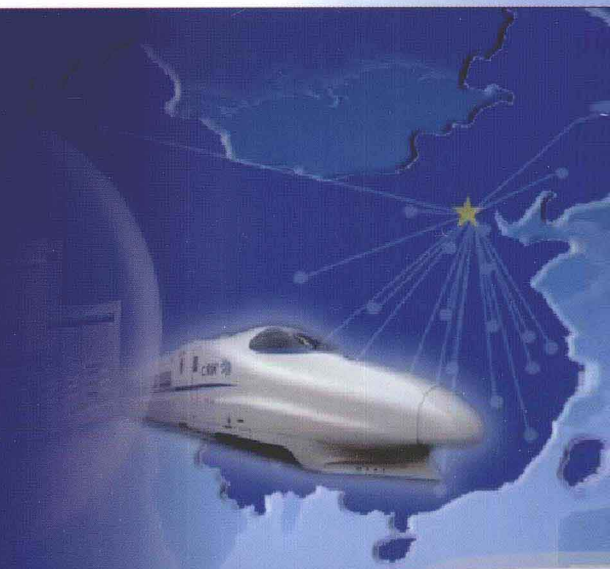


- 售票操作与实例、退票操作与实例、应急售票步骤与操作、票卷管理操作
- 车站计划管理和客运营销分析

铁路售票及客运计划 作业指南



北京铁路局◎编



TIELU SHOUPIAO JI KEYUN JIHUA
ZUOYE ZHINAN

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

铁路售票及客运 计划作业指南

北京铁路局 编

中国铁道出版社

2011年·北京

内 容 简 介

本书分为售票、退票操作方法与实例和客运计划操作方法与实例两个部分。第一部分分为四章,主要讲述了售票操作与实例、退票操作与实例、应急售票步骤与操作、票卷管理操作;第二部分分为两章,主要讲述了车站计划管理和客运营销分析。

图书在版编目(CIP)数据

铁路售票及客运计划作业指南/北京铁路局编. —
北京:中国铁道出版社,2011.8
ISBN 978-7-113-13318-4

I. ①铁… II. ①北… III. ①铁路运输—客车票—售票—指南②铁路运输:旅客运输—运输计划—指南 IV.
①U293-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 148950 号

书 名: 铁路售票及客运计划作业指南
作 者: 北京铁路局 编

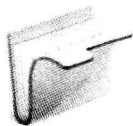
策划编辑: 武亚雯
责任编辑: 薛丽娜 电话: 010-51873134 电子信箱: tdxuelina@163. com
封面设计: 崔 欣
责任校对: 焦桂荣
责任印制: 陆 宁

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: 北京铭成印刷有限公司
版 次: 2011年8月第1版 2011年8月第1次印刷
开 本: 787mm×960mm 1/16 印张: 14.5 字数: 216千
印 数: 1~5 500册
书 号: ISBN 978-7-113-13318-4
定 价: 30.00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,请与本社读者服务部调换。

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



编委会名单

主 任：

范英书 张居才

主 编：

柴雅丽

编审人员：

张 蕾	曹元枫	孙玫肖
辛 宇	邓 洪	朱殿萍
韩志强	李 燕	李 欢
王 勇	刘敬杪	于景媛
闫佳媛	万 千	于福军
李彦军	解恩慧	郝钟玲
裴瑞江	陈 超	金 星
张文革	刘理琴	刘 婧
徐 蕊		

责任编审：

邓 洪 朱殿萍 韩志强

前言

为提高售票员、客运计划员的岗位技能实际操作水平,满足学习和培训需要,我们根据“中国铁路客票发售和预订系统 5.2 版”车站系统中售票退票操作、车站计划管理操作、综合管理操作的有关内容,结合现场工作实际,组织编写了《铁路售票及客运计划作业指南》一书。

本书遵循“实际、实用”的原则,采用图文并茂的形式,通过具体的操作步骤演示及实例,详细讲解售票、退票、客运计划功能模块的运用,并根据多年总结出的经验,提出操作要点及技巧,贴近现场工作实际,具有较强的现场操作指导性。

全书共分六个部分,主要包括:售票操作与实例、退票操作与实例、应急售票步骤与操作、票卷管理操作、车站计划管理、客运营销分析等内容。每一部分可独立学习和演练,可作为售票员、客运计划员的日常适应性培训教材,亦可作为新职售票员、客运计划员培训教材及自学用书。

本书由北京铁路局客运处、职工教育处组织编写,北京站等单位承担编写任务。柴雅丽主编,刘敬杪、于景媛、闫佳媛、万千、于福军、李彦军、郝钟玲、陈超、金星、张文革、刘理琴、刘婧、徐蕊等参加编写。全书经李燕、孙玫肖、张蕾、曹元枫、李欢、辛宇、邓洪、朱殿萍、韩志强、王勇、裴瑞江、解恩慧等集体审定。本书编写过程中得到了铁道部客票总体组的大力支持,在此深表谢意。

书中不妥之处,恳请读者指正。

编者
2011.4

目 录

第一部分 售票、退票操作方法与实例

第一章 售票操作与实例	3
第一节 售票准备	3
第二节 发售车票	6
第三节 签 证	50
第四节 查 询	65
第五节 处 理	72
第六节 进站补票	78
第七节 制 票	85
第八节 辅助功能	87
第九节 铁路电子客票	90
第十节 交 班	93
第二章 退票操作与实例	95
第一节 退票准备	95
第二节 退 票	96
第三节 纠 错	106
第四节 学生优惠卡退票	110
第五节 退 差 价	112
第六节 辅助功能	114
第七节 退票报告及结账	117
第三章 应急售票步骤与操作	119
第一节 北京铁路局应急售票系统启用及步骤	119
第二节 应急售票的操作	120

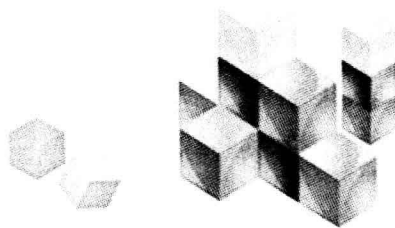
第四章 票卷管理操作	129
第一节 票卷管理介绍	129
第二节 票卷计划与票卷发放	130
第三节 票卷调整与票卷查询	136

第二部分 客运计划操作方法与实例

第五章 车站计划管理	147
第一节 车站计划管理登录	147
第二节 票库查询	149
第三节 调度命令	168
第四节 用途调整	177
第五节 参数定义	181
第六节 售票组织	183
第七节 客运统计	185
第六章 客运营销分析	204
第一节 铁路客运营销辅助决策系统简介	204
第二节 分析系统(全路范围)	205
第三节 报表系统(车站报表)	213
参考文献	223

第一部分

售票、退票操作方法与实例



第一章

售票操作与实例

第一节 售票准备

一、备用金的清点

将请领的备用金按币值分别逐张清点,无误后分别放入找零抽屉内。

二、开机顺序

按照制票机、学生票读卡器、显示器、售票主机的先后顺序进行开机操作。

三、设备的初始化

(1)开机后,初始化制票机,屏显会提示售票人员核对机器显示票号与制票机票号,如图 1-1 所示。制票机内票号为 A020432 时,售票员可进行下一步操作。



图 1-1 核对制票机票号



客票的票号组成为两组,一组为计算机票号,即记账票号(下票号);一组为制票机票号,即印刷票号(上票号)。印刷票号就是客票左上角的红色数字,计算机票号就是售票窗口界面下方中间所显示的红色数字。此两组数字在任何时候必须一致。售票员在接班上口时、中途售票时及关口结账时应该核对票号是否一致。

(2)初始化学生票读卡器,如窗口未连接学生票读卡器,或学生票读卡器开关未开,如图 1-2、图 1-3 所示。

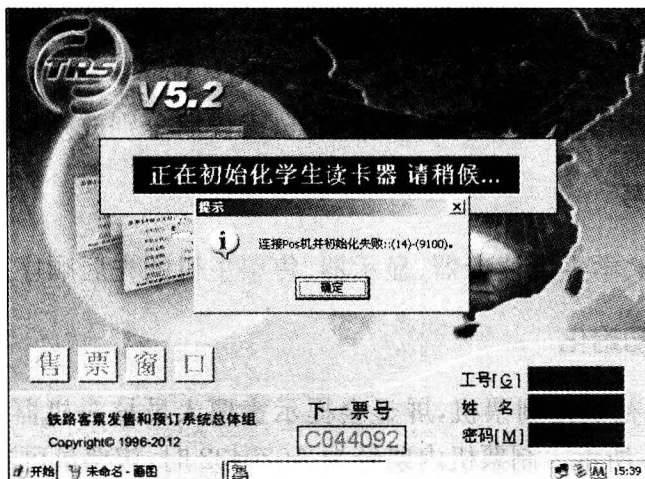


图 1-2 初始化学生票读卡器失败

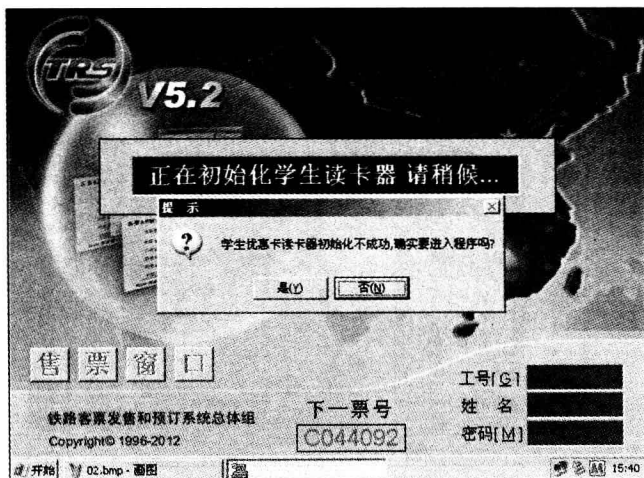


图 1-3 学生票读卡器初始化失败后提示是否进入售票程序



不发售学生票期间或本窗口不发售学生票,售票员选择“是”;否则,检查学生票读卡器的连接和开关,将其连接开启后,售票员选择“否”,系统将自动退出并关机。

四、票据交接与清点

(1)按照窗口交接簿上个班次填写的电子票整卷票卷数,清点储票柜中的票卷数。

(2)按照窗口交接簿上个班次填写的电子票符号、起号核对制票机内未售票起号是否相符。

(3)按照窗口交接簿上个班次填写的异地手续费的符号、起号、止号核对窗口留存的异地手续费是否相符。

(4)核对无误后可进行窗口作业操作。

五、登 录

(1)正确输入工号及密码,系统对输入的工号和密码进行校验,如图 1-4 所示。



图 1-4 输入工号及密码

(2)正确选择班次进入售票系统,如图 1-5 所示。

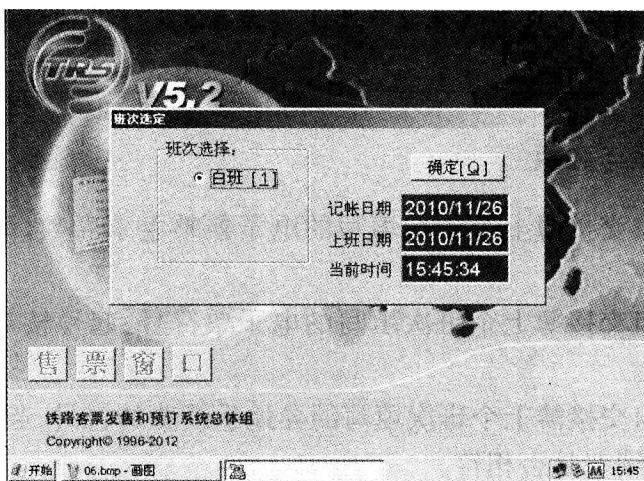


图 1-5 选择进入班次

第二节 发售车票

按照“六字”售票法发售车票。

(1)问——问清旅客乘车日期、车次、到站、座别、票种、张数、经由,正确选择售票方式(直达票、通票、签证、进站补票等)。

(2)输——输入旅客乘车日期、车次、选择发到站、选择票种、张数、席别等相关信息。

(3)收——收取旅客购票款额后,认真清点、向旅客唱报、将所收款额输入微机实收款栏。

(4)做——打印车票(打印前要再次与旅客核对相关内容)。

(5)核——核对车票的上下票号、票价、票面信息及找零款,发现票号不一致应及时更改。

(6)交——将车票和找零款交给旅客、同时唱报车票发到站、张数、席别、找零,遇到非本站始发列车进行重点提示。

一、售普通票

(一)功能描述

根据旅客需求(乘车日期、车次、到站、座别、票种、张数、经由),发售普通票。

(二)操作方法

1. 基本流程

通过热键或主菜单进入发售普通票界面→选择用途→选择乘车日期→输入车次→输入发站→输入到站→输入票种票额→选择席别→取票→收款→印票。

2. 操作方法

(1)热键 Alt+S 或菜单进入发售普通票界面(发售普通票界面一般为默认界面,进入售票系统后直接进入默认界面),如图 1-6 所示。

图 1-6 发售普通客票

(2)输入用途(F11)。按 F11 键显示用途下拉列表;移动光标至相应用途,按回车键确认,如图 1-7 所示。

(3)输入乘车日期(F1)。按 F1 键显示日期下拉列表,如图 1-8 所示。

铁路售票及客运计划作业指南

北京站 10号窗口 现在客票 普通 20100815

售票[G] 辅助[A] 制票[Y] 处理[L] 查询[Y] 交班[X] 帮助[H] 08月15日15:59

F1.日期 F2.车次 F3.发站 F4.到站 F5.全

20100815 北京西 济宁 1

序号	日期	车次	发站	发点	到站	到点	车顺	席位	席别	票价	备注	票种事由	使用名称	授权
													公用	0
													学生	0
													学生1	0
													中转	0

已制 0 张 票价 0.0 元 共 0 张 票价 0.0 元

硬座[R] 印票[N] 取消[E] 其它 应收: 83.0

下一张票号: C061448 收款 100.0 余款: 17.0

图 1-7 选择用途

北京站 130号窗口 现在客票 普通 20101126

售票[G] 辅助[A] 制票[Y] 处理[L] 查询[Y] 交班[X] 帮助[H] 11月26日15:46

F1.日期 F2.车次 F3.发站 F4.到站 F5.票种票额

20101126 北京

序号	日期	车次	发站	到站	到点	车顺	席位	席别	票价	备注	票种事由
0五	20101126										
1六	20101127										
2日	20101128										
3一	20101129										
4二	20101130										
5三	20101201										
6四	20101202										
7五	20101203										
8六	20101204										
9日	20101205										
10一	20101206										
11二	20101207										
12三	20101208										
13四	20101209										
14五	20101210										
15六	20101211										

已制 0 张 票价 0.0 元 共 0 张 票价 0.0 元

硬座[R] 印票[N] 取消[E] 其它

下一张票号: C044082 收款

图 1-8 选择乘车日期

输入乘车日期有以下三种方法。

方法一:选择输入法

- a. 按 F1 键打开日期输入列表框;
- b. 上下移动光标键定位到乘车日期所在的行;
- c. 按回车键确认。

方法二:直接输入法

- a. 按 Alt+Q 将光标切入日期输入框;
- b. 输入乘车日期;
- c. 按回车键确认。

方法三:数字键输入法

按 F1 键加数字键设置乘车日期。

例如,按 F1+0 将日期设置为售票期限的第一天,即当日;

按 F1+1 将日期设置为售票期限的第二天,即次日;

按 F1+2 将日期设置为售票期限的第三天,即第三日;

依此类推。

(4)输入车次(F2)。按 F2 键,将光标移到车次输入框,输入车次,按回车键确认。

(5)输入发站(F3)。输入车次后,发站即为售票站,通常不需要再输入,只有在发售异地票时,才需要改变乘车站即发站,按 F3 键将光标移到发站输入框,输入发站电报码或拼音码,按回车键确认。

(6)输入到站(F4)。输入到站采用以下两种方法。

方法一:输入相应到站的序号,按回车键确认。

方法二:输入到站拼音码或电报码,按回车键确认。

(7)票种票额的选择(F5)。目前,票种分为全、孩、学、残、免、探、半、单、团、军、红、返、卧、集、农。

“全”——旅客普通全价票;

“孩”——身高 1.2~1.5 m 儿童票;

“学”——学生票,凭符合学生票发售条件的证明或附有优惠卡的学生证发售;

“残”——残疾军人、警察优惠票,凭“中华人民共和国残疾军人证”、“中华人民共和国伤残人民警察证”发售;

“免”——铁路免票,凭铁路职工工作证、乘车证及相关证明发售;

“探”——铁路探亲票要求使用卧铺时,凭铁路职工工作证、乘车证、探亲证明发售;

- “半”——半价票,凭有效证明购买;
- “军”——军人优惠票,凭军人证明购买;
- “单”——免费小孩(1.2 m 以下)单独使用卧铺;
- “红”——发售给红色旅游学生团体的优待票,随团体代用票使用有效;
- “返”——学生返程票;
- “卧”——补卧铺票(硬座补硬卧或软座补软卧);
- “集”——团体票中的全价票;
- “团”——办理团体零票价的优惠票;
- “农”——农民工返程票。

票种选择方法:

- 用→←键或空格键移动光标至相应的票种;
- 直接输入票额,如 5 张票就输入数字“5”;
- 按回车键确认。

(8)输入席别(F7)。按 F7 键显示席别下拉列表,输入席别代码。

(9)命令按钮。命令按钮主要包括以下几种。

【取票】(Alt+R):单击该命令按钮,系统按照输入的取票条件取票。

【制票】(Alt+N):系统将席位取出后,单击该命令按钮,系统印票。

【取消票】(Alt+E):系统将席位取出后,单击该命令按钮,将屏幕上的全部席位返回席位库;如果只取消个别席位,先按 F9 键切换光标至数据窗,然后将光标移至要取消的席位,单击此命令按钮,选定的席位返回席位库。

【实例 1-1】一名旅客在北京站购买 2010 年 11 月 28 日 T271 次到长春硬座车票 3 张。

【操作步骤】

(1)在售“普通”客票公用用途界面中按 F1 键显示日期下拉列表,使用↑↓键将光标移动到 2010 年 11 月 28 日按回车确认(如图 1-9 所示),日期框显示 20101128(可使用其他两种输入乘车日期的方法),光标自动移动到 F2 车次输入框内。

(2)在 F2 车次输入框内输入 T271,按回车确认。输入车次后,发站即为车