



中等职业教育国家规划教材
全国中等职业教育教材审定委员会审定

铁路客运组织与管理

主编 彭进 宋君德



中国铁道出版社

CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

责任编辑：金 锋

封面设计：陈东山

中国铁道出版社

中等职业学校铁道运输管理、电力机车运用与检修专业国家规划教材目录

铁道运输管理专业课程教材

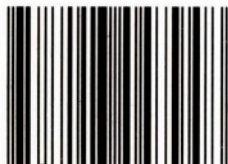
铁路行车组织与管理	赵矿英	冯俊杰	主编
铁路运输调度工作	余 达		主编
铁路行车安全管理	韩买良		主编
铁路货运组织与管理	戴 实	冯 双	主编
货物联合运输	王庆功		主编
铁路客运组织与管理	彭 进	宋君德	主编
铁路旅客运输服务	周 平		主编
铁道运输设备	张 唯		主编
铁路运输管理信息技术	徐维祥		主编
铁路运输市场营销	赵 岚		主编
铁路运输企业经济管理基础	钱吉奎		主编
铁路运输基本技能训练	冯俊杰		主编

电力机车运用与检修专业课程教材

电力机车电机	张 龙	主编
电力机车电器	赵嘉涛	主编
电力机车电子技术	马德育	主编
电力机车控制	华 平	主编
电力机车机械部分	程怀汶	主编
电力机车制动机	那利和	主编
电力机车运用与规章	吴 严	主编
电力机车检修基础	张中央	主编
电力机车专业综合技能实训	杨伟军	主编

TIELU KEYUN ZUZHI YU GUANLI

ISBN 7-113-04794-7



9 787113 047948 >

ISBN 7-113-04794-7/U · 136

定 价： 18.50 元

U293
025

中等职业教育国家规划教材

全国中等职业教育教材审定委员会审定

铁路客运组织与管理

主 编 彭 进 宋君德
责任主审 杨肇夏
审 稿 王甦男 赵 瑜

中 国 铁 道 出 版 社

2002年·北京



(京)新登字 063 号

内 容 简 介

本书是根据铁路中等专业学校运输专业“客运组织”教学大纲,并结合新的客运规章和新技术重新编写的。其主要内容包括:铁路客运运价,旅客、行李、包裹的运送条件,旅客运输计划与组织,优化旅客列车编组结构及开行方案,站、车客运工作组织,旅客运输阻碍和客运事故处理,客运记录及电报,国际旅客联运,路内运输和军事运输等。

本书是中等职业学校铁道运输管理专业教材,也可作为铁路成人中专、技工学校运输专业及客运站、段教育室的教学用书,并可供从事铁路客运工作的干部、职工学习参考。

图书在版编目(CIP)数据

铁路客运组织与管理/彭进,宋君德主编.—北京:
中国铁道出版社,2002.8
中等职业教育国家规划教材
ISBN 7-113-04794-7

I. 铁... II. ①彭...②宋... III. ①铁路运输:旅客运输-组织工作-专业学校-教材②铁路运输:旅客运输-技术管理-专业学校-教材 IV. U293.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 058380 号

中等职业教育国家规划教材
书 名: 铁路客运组织与管理
作 者: 彭 进 宋君德 主编
出版发行: 中国铁道出版社(100054,北京市宣武区右安门西街8号)
责任编辑: 金 锋
编辑部电话: 市电(010)51873134,路电(021)73134
封面设计: 陈东山
印 刷: 北京市彩桥印刷厂
开 本: 787×1092 1/16 印张: 14.25 字数: 351 千
版 本: 2002年9月第1版 2002年9月第1次印刷
印 数: 1~10000 册
书 号: ISBN 7-113-04794-7/U·1367
定 价: 18.50 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。

联系电话:市电(010)63545969,路电(021)73170



中等职业教育国家规划教材出版说明

为了贯彻《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》精神,落实《面向 21 世纪教育振兴行动计划》中提出的职业教育课程改革和教材建设规划,根据教育部关于《中等职业教育国家规划教材申报、立项及管理意见》(教职成[2001]1 号)的精神,我们组织力量对实现中等职业教育培养目标和保证基本教学规格起保障作用的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和 80 个重点建设专业主干课程的教材进行了规划和编写,从 2001 年秋季开学起,国家规划教材将陆续提供给各类中等职业学校选用。

国家规划教材是根据教育部最新颁布的德育课程、文化基础课程、专业技术基础课程和 80 个重点建设专业主干课程的教学大纲(课程教学基本要求)编写,并经全国中等职业教育教材审定委员会审定。新教材全面贯彻素质教育思想,从社会发展对高素质劳动者和中初级专门人才需要的实际出发,注重对学生的创新精神和实践能力的培养。新教材在理论体系、组织结构和阐述方法等方面均作了一些新的尝试。新教材实行一纲多本,努力为教材选用提供比较和选择,满足不同学制、不同专业和不同办学条件的教学需要。

希望各地、各部门积极推广和选用国家规划教材,并在使用过程中,注意总结经验,及时提出修改意见和建议,使之不断完善和提高。

教育部职业教育与成人教育司

二〇〇一年十月



铁道运输管理专业教材编审委员会

主任:王国庆 尤亚林
委员:朱铁男 何杰 杜欣
张全寿 张永强 王鹤鸣
崔之川 王行政 贾瑞良
龚力 张春发

本书主审:崔之川



前 言

本书是中等职业教育国家规划教材,是根据教育部 2001 年颁布的中等职业学校铁道运输管理专业教学指导方案及“铁路客运组织与管理”教学基本要求编写的。

“铁路客运组织与管理”是铁路运输专业的一门主要专业课,在培养铁路运输中等技术人才方面起着重要作用。本教材是结合 1997 年铁道部颁布的《铁路旅客运输规程》、《铁路客运运价规则》及《铁路旅客运输办理细则》等有关规章制度,在 1998 年崔之川主编的《铁路客运组织》教材基础上重新编写的。

这次编写,我们既充分肯定和保留了原教材的优点,又根据铁路运输技术的发展和现行规章制度的变化,对教材内容作了修改和补充。在编写内容和要求上,我们以站、车客运工作组织的基本原理、基本方法、基本技能为重点,以现行铁路有关规章、“国家标准”、“铁道部标准”为依据,按照少而精、理论联系实际的原则,力求体现教材的科学性、系统性和先进性,使本教材更加符合铁路现代化、管理科学化和中专培养应用型人才的要求。通过本教材的课堂教学、现场生产实习及校内演练,培养学生树立“人民铁路为人民”的思想,在业务上掌握客运组织的基本知识,熟悉并运用主要规章处理旅客运输中的有关问题以及获得办理客运业务的初步技能。

本教材由柳州铁路运输学校彭进、石家庄铁路运输学校宋君德主编。编写分工如下:柳州铁路运输学校彭进编写绪论、第一、二、四章;石家庄铁路运输学校宋君德编写第十章;石家庄铁路运输学校裴瑞江编写第八、九章;锦州铁路运输学校黄丽学编写第三章第一至三节及第七章;株洲铁路机械学校杨辉编写第三章第四至六节;西安铁路运输学校赵岚编写第五章;兰州铁路成人中专郝群茹编写第六章第一、二节;包头铁路工程学校彭敏忠编写第六章第三、四节;吉林铁路经济学校谢立宏编写第十一章。本书经全国中等职业教育教材审定委员会审定,由北方交通大学杨肇夏教授任责任主审,北方交通大学王魁男教授、赵瑜副教授审稿,中国铁道出版社另聘请柳州铁路运输学校崔之川老师审阅了全稿。

本教材编写过程中得到了全国铁道行业职业教育教学指导委员会、铁路中专铁道运输专业教学指导委员会、铁道部运输局等部门的大力支持,也得到运输专业的兄弟学校以及部分铁路成人中专、运输技工学校及有关站段的帮助,特此表示衷心地感谢。

由于限于掌握的资料和编者的水平,书中定有不少缺点和疏漏,恳切希望广大师生和读者给予批评指正。

编 者

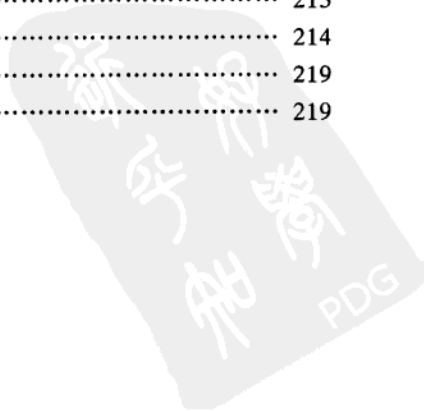
2002年5月



目 录

绪 论	1
复习思考题	6
第一章 客运运价	7
第一节 旅客票价	7
第二节 行李、包裹运价	12
第三节 特定运价	15
第四节 客运杂费	18
复习思考题	20
第二章 旅客运送条件	21
第一节 铁路旅客运输合同	21
第二节 车票及其发售规定	22
第三节 旅客乘车条件	30
第四节 退票和旅行变更	39
第五节 旅客携带品	47
复习思考题	48
第三章 行李、包裹运输	50
第一节 行李、包裹运输合同	50
第二节 行李、包裹的范围	51
第三节 行李、包裹的托运和承运	52
第四节 行李、包裹的运送和运输变更	58
第五节 行李、包裹的交付及无法交付物品的处理	62
第六节 行李、包裹违章运输的处理	63
复习思考题	65
第四章 旅客运输计划与组织	66
第一节 概述	66
第二节 旅客运输客流计划	69
第三节 旅客运输技术计划	83
第四节 旅客运输日常计划	102
第五节 客运调度工作	116
复习思考题	122
第五章 优化旅客列车编组结构及开行	123
第一节 优化旅客列车的编组结构	123
第二节 优化旅客列车开行	126
复习思考题	130

第六章 车站和列车工作组织 ·····	131
第一节 客运站主要设备及布置要求·····	131
第二节 客运站流线组织·····	137
第三节 客运站工作组织·····	140
第四节 旅客列车乘务工作组织·····	151
复习思考题·····	157
第七章 旅客运输阻碍和事故的处理 ·····	159
第一节 旅客运输阻碍的处理·····	159
第二节 旅客运输事故的处理·····	162
第三节 行李、包裹运输事故的处理·····	168
复习思考题·····	174
第八章 铁路客运记录及电报 ·····	175
第一节 铁路客运记录·····	175
第二节 铁路电报·····	176
第三节 铁路客运记录编写及电报拍发实例·····	179
复习思考题·····	183
第九章 铁路国际旅客联运 ·····	184
第一节 概述·····	184
第二节 旅客运送·····	186
第三节 行李、包裹运送条件·····	195
第四节 国际联运运送费用·····	201
复习思考题·····	204
第十章 路内运输 ·····	205
第一节 铁路职工乘车证·····	205
第二节 路用品的运送和携带·····	211
复习思考题·····	212
第十一章 铁路军事旅客运输 ·····	213
第一节 铁路军事运输概述·····	213
第二节 铁路军事旅客运输计费、付费·····	214
复习思考题·····	219
参考文献 ·····	219



绪 论

一、铁路客运态势及采取的相应措施

铁路是我国交通运输的骨干力量,是国民经济的大动脉。其主要任务是运输旅客和货物,为工农业生产、国防建设和人民旅行的需要服务。

铁路旅客运输是整个铁路运输的组成部分。它的基本任务是:最大限度地满足广大人民在旅行上的需要;安全、迅速、准确、便利地运送旅客、行李、包裹和邮件;在旅行途中为旅客创造舒适愉快的环境和得到文化生活上的优质服务。

随着社会主义建设事业的迅速发展,人民物质、文化水平得到很大提高,旅客运输量大幅度增长,在我国现代化交通运输网中,铁路具有运量大、速度高、安全好、费用低等优点。其完成的客运量和旅客周转量所占比重如表 1 和表 2 所示。

表 1 各种运输方式完成的客运量比重(%)

年 度	客 运 量	其 中				
		中央铁路	地方铁路	公路	水运	民航
1949	100.0	75.2	—	13.2	11.4	0.2
1952	100.0	66.7	—	18.6	14.7	—
1957	100.0	49.0	—	37.2	13.8	—
1962	100.0	60.6	0.8	25.2	13.4	—
1965	100.0	42.3	0.6	45.3	11.8	—
1970	100.0	39.7	0.6	47.6	12.1	—
1975	100.0	36.1	0.4	52.5	10.9	0.1
1980	100.0	26.7	0.3	65.2	7.7	0.1
1985	100.0	17.9	0.2	76.8	5.0	0.1
1990	100.0	12.3	0.1	83.9	3.5	0.2
1991	100.0	11.7	0.1	84.7	3.2	0.3
1992	100.0	11.5	0.1	85.0	3.1	0.3
1993	100.0	10.5	0.1	86.4	2.7	0.3
1994	100.0	9.9	0.1	87.3	2.4	0.3
1995	100.0	8.7	0.1	88.8	2.0	0.4
1996	100.0	7.5	0.1	90.15	1.8	0.45
1997	100.0	6.9	0.2	90.8	1.7	0.4
1998	100.0	6.7	0.2	91.2	1.5	0.4
1999	100.0	7.0	0.2	91.0	1.4	0.4

从表 1.2 可以看出,近年来公路、航空运输有很大发展,客运量从 1965 年起,公路已占首位,旅客周转量在 20 世纪 80 年代以前,铁路一直居于首位,但从 1990 年起,公路居于领先地位。随着社会主义市场经济的迅速发展,我国交通运输业有了很大变化。在铁路发展的同时,航空、公路等的建设规模和运输能力也在迅速提高,所占运输市场的份额不断加大,特别是在客运方面,形成了与铁路运输日趋激烈的竞争态势。在短途客运方面,公路已占明显优势,中、长途客运也在迅速发展,民航客流大幅度增长,铁路在整个运输市场中的份额不断下降。在这种形势下,铁路运输企业要想在激烈的市场竞争中求得生存和发展,走出生产经营的困境,加强客货运产品的市场营销已势在必行。

表 2 各种运输方式完成的旅客周转量比重(%)

年 度	旅客周转量	其 中				
		中央铁路	地方铁路	公路	水运	民航
1949	100.0	83.9	—	5.1	9.8	1.2
1952	100.0	80.9	—	9.1	9.9	0.1
1957	100.0	72.8	—	17.7	9.3	0.2
1962	100.0	79.0	0.2	13.0	7.7	0.1
1965	100.0	68.6	0.2	24.1	6.8	0.3
1970	100.0	69.4	0.2	23.3	6.9	0.2
1975	100.0	66.4	0.1	26.1	6.3	1.1
1980	100.0	60.5	0.1	32.0	5.7	1.7
1985	100.0	54.4	0.1	38.9	4.0	2.6
1990	100.0	46.4	0.1	46.5	2.9	4.1
1991	100.0	45.7	0.1	46.5	2.8	4.9
1992	100.0	45.3	0.1	45.9	2.9	5.8
1993	100.0	44.3	0.1	47.1	2.5	6.0
1994	100.0	42.3	0.1	49.1	2.1	6.4
1995	100.0	39.3	0.1	51.1	1.9	7.6
1996	100.0	36.3	0.1	53.7	1.7	8.2
1997	100.0	35.3	0.4	55.1	1.5	7.7
1998	100.0	34.7	0.8	55.9	1.1	7.5
1999	100.0	35.8	0.8	54.8	1.0	7.6

1. 树立市场营销观念

长期以来,铁路在计划经济体制下,形成了对运输市场的垄断局面,客观上使铁路滋长了严重的官商习气、衙门作风。为了转变观念,一要彻底摒弃封闭式的单纯生产的旧观念,确立向市场要效益的营销观念;二要彻底摒弃唯我独尊的“铁老大”思想,确立旅客、货主就是“上帝”的服务观念,并变坐商为行商;三要彻底摒弃重数量轻质量、重生产轻经营、只干活不算账的旧观念,确立以效益为中心的经济观念。在市场经济条件下,生产指标固然重要,但更重要的是效益。

2. 建立健全营销组织机构

在站、段应建立面向市场的营销的职能机构,负责销售管理,组织人员推销、广告宣传、研究营销策略,培训销售人员,开展促销活动。

铁路分局和铁路局的客运主管部门,也要转变职能,成为市场营销的主管部门,变过去“呆板管理”的模式为制定营销政策、研究营销战略和策略、加强营销管理和指导基层的营销工作。

同时,要建立一支高素质的营销队伍。铁路客运干部及员工是铁路旅客运输经营的主体,员工素质的高低在很大程度上决定了铁路客运经营的成败。铁路企业要在竞争中获胜,就必须实施“人员素质”工程,着力提高全体员工的整体素质,以适应市场竞争的需要。

3. 制定正确的营销策略

市场竞争的关键是制定正确的营销战略和策略。铁路运输企业只有在正确的营销战略和策略指引下,才能成功地开展市场营销活动。从现代市场学的基本理论和运输市场的竞争现状看,目前宜采取以下战略和策略:

(1) 正确选择目标市场。铁路应选择中、长距离运输作为目标市场。因为,在短距离运输中,公路运输十分发达,具有灵活方便的优势,可做到“招手即停”及实行“门到门”的服务,运价和速度也基本与铁路相当,铁路很难发挥出优势。而在中、长距离运输中,铁路运输具有其他各种运输方式无法替代的规模优势、价格优势和安全优势,多年来已形成了国家的运输模式,发展潜力十分巨大。

(2) 优化产品开拓市场。在优化产品中,停开那些客流、货流不足的短途列车,以增加中、长距离的运输能力,更好地发挥铁路运输的优势;同时要创建客运名牌精品列车,如近年来开行的新型空调列车,全程对号列车,优普混编列车,主要干线提速后开行的快速列车、特快列车,大城市之间开行的夕发朝至列车以及节假日、双休日开行的假日列车等,这些列车深受广大旅客的青睐,成为适销对路的效益高、声誉好的名牌精品。今后要根据运输市场的变化,开发旅客运输新产品,不断开拓铁路运输市场。

4. 积极开展营销活动

铁路客运营销成败的关键在于客运量,吸引客流、提高列车满员率是营销活动的重点,全体客运员工要以增大客运量为中心,积极开展营销活动。

(1) 加强营销宣传,促进社会认知。为提高广大旅客对铁路的了解程度,应借助各种现代媒介,采取多种宣传方式加大宣传力度,积极宣传铁路旅客运输安全、舒适、价廉、便捷的优势,宣传铁路方便旅客的各种措施和优惠政策。例如,利用车站的大屏幕电子显示器来公告车站承办各项客运业务和开展各种延伸服务的项目,使过往旅客随时了解车站的运输信息,与地方或铁路的通讯部门(如寻呼台等)联网,把列车最新的运行情况及时告知用户,以此扩大宣传面;在春运、暑运、旅游旺季以及运行图调整等列车开行变化较大的特定时期,在广播电台、电视台大规模地推出宣传广告,详细介绍列车运行时刻和票额情况,在客流较为集中的公共场所(如火车站、汽车站、港口等地方)免费散发简明列车时刻表,让铁路的新情况、新举措家喻户晓。总之,铁路运输企业应充分实施广告促销,变消极等待为主动出击运输市场。

(2) 加强科技投入,改善售票组织。铁路客运工作要跳出计划经济体制下的框框,首先要采取多种售票方式,改变铁路购票难的局面;加大科技投入,增加铁路产品的科技含量,迅速推广全路计算机客票发售和预订系统,实现主要干线客运站联网售票,满足不同出行目的旅客的单程票、往返票、联程票(指在购票地能够买到换乘地或返回地带有席位、铺位号的车票)、电话预定票、定期票、储值票、定额票等多种购票需求;发挥“绿色通道”的服务功能,使车站的售票组织工作,能让旅客有“随到随走”极为便利的感觉。

二、铁路旅客运输的基本要求

在我国社会主义制度下,铁路既要质量良好地完成旅客运输任务,又要经济合理地使用机车车辆和其他技术设备。

1. 保证运输安全

保证安全是铁路运输最重要的指标之一。为此,要切实遵守各项安全制度,维护运输秩序,确保铁路旅客运输绝对安全。众所周知,整个运输生产过程,是上百万人的联合劳动,在生产实践和作业过程中具有高度的连续性、联动性和准确性。这种联合劳动,是在百分之百的空间、百分之百的时间、百分之百的职工中进行的。这个大联动机在运输生产过程中,哪怕是有一个环节、一道工序出现纰漏,都可能导致车毁人亡、中断运输生产的结局。可见,安全是铁路运输这个大系统得以稳定正常运作的必要条件。为了确保安全,必须做到:教育每个职工发扬人民铁路为人民的光荣传统,模范遵章守纪,顾全大局,在任何情况下都要把保证铁路畅通、安全作为自己的职责;维护好站车秩序,做好危险品的查堵工作,并对所有用于旅客运输的设备定期检查、维修,确保旅客出行安全,行车安全要落实围歼旅客列车事故的一系列措施和办法,使旅客列车平安进、出站,安全过区间,最大限度地消灭旅客列车行车事故。铁路的安全系数较其他交通工具均高,这是社会公认的,所以,应该继续保持并进一步做好。

2. 提高旅客列车运行速度

提高旅客列车运输速度,是提高客运服务质量的新标志,是铁路发展的大趋势,也是广大旅客的迫切要求。随着经济发展和生活水平的提高及生活节奏的加快,人们的时间观念增强了。速度成了选择客运交通方式的重要指标,它将是今后不同客运交通方式在竞争中决定成败的关键,同时也是有效地加速机车车辆周转、提高运输能力和降低运输成本的重要手段。

为了满足旅客对缩短旅行时间的要求,我国旅客列车运行速度必须要有较大的提高,应采用因地制宜、区别对待、普遍提高与重点突破相结合的方针,用不同的方式加以解决。一是加快研究既有干线旅客列车提速,通过对线路的技术改造、动力的更新、运输组织的改革等,旅客列车运行时速达到 140~160 km/h,非提速区段快速列车运行时速达到 120 km/h,广深线采用摆式列车最高时速达到 200 km/h,次繁忙干线运行时速提高到 100~120 km/h,其他干线也有一定幅度的提高;二是新建干线的技术标准应满足旅客列车运行速度的要求;三是京沪高速铁路建设要加快步伐;四是合理布局旅客列车停车站,重新核定技术作业标准,重新制定客车停车标准。通过提速增强运输市场的竞争能力,使中国铁路旅客运输步入世界先进行列。

3. 加强计划运输,组织旅客有序流动

有计划地组织旅客运输,是保证完成旅客运输任务,经济合理地使用机车车辆和其他技术设备以及安全正点的重要措施。所以,必须在客流调查的基础上,正确编制旅客运输计划,组织均衡运输。特别是要加强对客流信息的了解、掌握、传递、反馈、处理,把客票销售计划和运能安排紧密结合起来。对主要客运大站和重点车次,每日要进行客流分析,及时掌握客流变化情况。了解客流的构成、特点及其波动性,用科学的市场预测方法对不同时期的客流情况进行预测和分析,提高编制计划的科学性和准确性。

为了组织旅客有序流动,还应灵活组织列车开行方案。旅客列车的开行,必须遵循“有流即开、无流停开、流多增开、流少减开”的灵活机动的运输原则,动态地组织旅客列车开行对数及编挂辆数;在时间安排上,尽量满足中、短途旅客当日往返的需求;在运输组织上,黄金时间段里尽可能组织客车按追踪间隔运行,减少因不同列车间的速度差造成的运行图能力损失;应

着力进行计算机运行图编制与调整系统的开发,做到一图(基本运行图)多备(准备若干套适合于不同情况的分号运行图),满足旅客列车开行方案及时调整的需要。

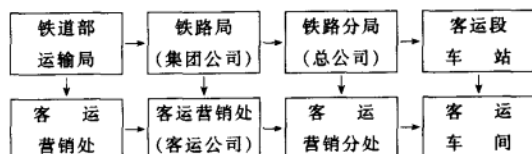
4. 提高服务质量,营造舒适的旅行环境

服务质量的优劣直接影响到铁路运输企业的生命力,所以优质服务是铁路进入市场的“入场券”。服务观念不仅是一个经济观念,而且更重要的是一个文化观念。优质服务能够增加运输产品的文化含量,增加新产品的文化附加值和形象的附加值,满足旅客的精神需要,实现与旅客情感和心灵的沟通,成为吸引旅客、开拓市场的有效手段。为此,要强化客运队伍的技术培训,使服务操作规范化、上水平,对客运员工要实行优胜劣汰、竞争上岗,并要求全体员工努力工作,将站、车建设成为一个温馨的“旅客之家”。

为完成上述旅客运输任务及达到上述基本要求,必须遵守国务院铁路运输主管部门制定的《铁路旅客运输规程》、《铁路客运运价规则》、《铁路旅客运输办理细则》及《铁路旅客运输管理规则》。上述客运规章是搞好铁路客运工作的准绳,全体客运员工都应该努力学习,深刻理解,认真执行。

三、铁路各级客运部门的主要任务

铁路运输管理工作,实行统一领导,分级管理。其组织系统如下:



各级客运部门的主要任务是:

1. 铁道部运输局客运营销处

依据国家政策、法令,制定、修改有关规章、运价、标准等;审批公布新线(含跨局临管线)营业里程,开办或封闭营业站;收集国际铁路及国内其他交通工具运送旅客的有关信息;制定铁路旅客运输经营、管理及采用新技术的中、远期发展规划;培训客运领导干部;编制和调整直通旅客列车运行图、票额分配方案,临时直通旅客列车的加开、停运;编制跨三局以上列车的行包运输方案;掌握直通旅客列车的运行、客车加挂;审批路用车的跨局使用;审批特、一等站的客运站修建方案以及大型客运设备的更新改造、新技术的引进方案;组织完成国家下达的旅客运输计划,检查旅客运输中各项工作质量,仲裁跨局旅客及行包责任事故。

2. 铁路局(集团公司)客运营销处(客运公司)

贯彻执行铁道部命令、指示、规章制度,制定有关补充规定或细则;审批公布管内临管线营业里程;审批营业站的开办和封闭,审批旅客乘降所开办和封闭;编制和调整管内旅客列车运行图、票额分配,跨两局直通列车和管内列车的行包运输方案;掌握管内临时客车的加开、停运;掌握管内旅客列车运行,客车加挂;掌握管内客车配属;审批二、三等客运站的修建方案以及较大客运设备的更新改造、新技术引进方案;培训、考核客运干部;组织完成旅客运输生产任务,检查管内旅客运输各项工作质量;编写广播资料;审批旅客及行包重大事故的赔偿;仲裁跨分局旅客、行包责任事故。

3. 铁路分局(总公司)客运营销分处

贯彻部、局(含集团公司)规章制度、命令指示;组织完成旅客运输生产任务,负责管内旅客

运输工作质量;培训、考核班组长及主要工种;掌握列车运行状况及管内列车的加开、停运及客车加挂;审批四等及以下车站客运设备的修建更新;审批旅客及行包大事故的赔偿。

4. 客运站、段

贯彻执行上级规章、命令、指示;制定客运工作的管理细则、作业过程和实施措施;培训、考核客运职工;管好、用好客运设备;处理旅客及行包事故;确保质量良好地完成旅客和行包运输任务。

复习思考题

1. 铁路旅客运输的基本任务是什么?
2. 铁路旅客运输的基本要求是什么?
3. 如何加强铁路旅客运输市场营销工作?
4. 铁路旅客运输的基本规章有哪些?
5. 各级客运部门的主要任务是什么?



第一章 客运运价

【主要内容】 旅客票价构成要素和票价理论计算;旅客票价表的运用;行包运价的制定原理和理论计算;行包运费的核收规定;包车、租车、自备车挂运和行驶费用的核收规定,直通过轨运输的计价规定;客运杂费的概念、分类,收费项目和标准。

【重点掌握】 旅客票价、行包运价的计算,特定运价及客运杂费的核收规定。

第一节 旅客票价

一、旅客票价的制定

铁路旅客票价,是铁路旅客运输产品的销售价格,是国民经济价格体系的组成部分。其基本票价率由国务院铁路主管部门拟定,报国务院批准。

铁路旅客运输是直接为城乡广大人民服务的,其中个人旅行占了相当大的比重。旅客票价在一定程度上体现了国家与个人之间的交换与分配关系,在这里,价值规律将起一定的调节作用,旅客票价的高低,对旅客流量、乘车座别以及客运量在各种运输方式之间的分配,都有一定的影响。在确定旅客票价时,必须考虑人民生活水平,妥善处理国家积累与照顾人民生活需要的关系,以及各种运输工具的合理利用。

旅客票价根据列车种类、车辆类型、设备条件、客票的使用期间以及减收票价的有关规定,分为两大类:一是客票票价,包括硬座、软座客票票价;一是附加票价,包括加快、卧铺、空调票票价。

旅客客票票价包括基本票价和保险费两个部分。基本票价是以每人每公里的票价率为基础,按照规定的旅客票价里程区段,采取递远递减的办法确定的;保险费按硬座客票基本票价的2%计算,作为旅客旅行中发生意外伤害时,支付保险费的基金。

(一)旅客票价构成要素

1. 基本票价率与票价比例关系

硬座客票票价率是旅客票价的基础,是决定全部旅客票价水平最重要的因素。

在制定硬座客票基本票价率时,应认真执行党和国家的方针、政策,根据旅客运输成本,考虑人民生活水平和旅行需要,并参照其他运输方式的旅客票价,在调查研究的基础上通过核算加以确定。当硬座客票基本票价率确定后,其他各种票价率就按其加成或减成比例计算,现行各种票价率的比例关系见表1-1。

2. 旅客票价里程区段

计算旅客票价时,并不是完全按运输里程一一计算的,而是考虑旅客较合理地支付票价,将运输里程分为若干区段,对同一里程区段,核收同一票价。旅客票价里程区段应适当地划分使旅客支付票价既合理又简便。现行旅客票价里程区段划分见表1-2。

计算旅客票价,除实行票价区段外,同时考虑到运输成本及分流的问题,对票价的计算规定了起码里程:客票20 km,空调票20 km,加快票100 km,卧铺票400 km(特殊区段另有规定