

铁路班组长培训系列教材

铁路班组长 客运技术

主 编 武 汛



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

铁路班组长培训系列教材

铁路班组长客运技术

主 编 武 汛
副主编 郭文强

中国铁道出版社

2006年·北京

图书在版编目(CIP)数据

铁路班组长客运技术/武汛主编、郭文强副主编. —北京:
中国铁道出版社, 2006. 8

(铁路班组长培训系列教材)

ISBN 7-113-07380-8

I. 法… II. 武… III. 铁路运输: 旅客运输—技术培训
—教材 IV. U293.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 097467 号

书 名: 铁路班组长培训系列教材
铁路班组长客运技术

作 者: 武汛主编 郭文强副主编

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)

策划编辑: 王 健 江新锡 黄 燕

责任编辑: 黄 燕

封面设计: 冯龙彬

印 刷: 北京彩桥印刷有限责任公司

开 本: 787×1092 1/32 印张: 10.625 字数: 248 千

版 本: 2006 年 8 月第 1 版 2006 年 8 月第 1 次印刷

印 数: 1~1 500 册

书 号: ISBN 7-113-07380-8/U·1937

定 价: 20.00 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。

编辑部电话: 021-73044(路) 发行部电话: 021-73169(路)

编委会名单

主 任：武 汛

副 主 任：杨国秀 闻清良 刘树旺

俞 蒙 王全献 王启铭

郭文强

委 员：薛建东 张海真 郝春明

刘 俊 杨占虎 梁永军

赵 昕 陆 印 赵洪雁

任 勇 宋 刚 闫晓民

主 编：武 汛

副 主 编：郭文强

策 划：薛建东 张海真

前 言

职工教育是铁路运输企业具有战略性、先导性的重要基础工作。落实科学发展观和实现铁路跨越式发展,对铁路职工教育、技能人才培养和职工队伍建设提出了新的更高的要求。新的太原铁路局成立以来,面对新体制、新形势、新任务、新挑战,面对大秦线、侯月线扩能改造,重载运输的新考验,始终坚持“五个不动摇”的指导思想,全面推行“1233 工作法”,牢固树立“跨越发展,人才强企”、“安全是天,教育为本”的责任意识,围绕安全生产、扩能增量、深化企业改革等中心工作,规范管理,强基达标,全方位加强职工教育培训,着力提高全员的实践能力和创新能力,以素质保安全,以素质强质量,以素质上任务,以素质增效益,以素质促发展,为建设国铁强局,发展新太铁,实现新跨越提供了坚实的素质保障和人才支撑。

随着铁路跨越式发展的深入推进,运输任务的日益繁重,安全压力的不断加大,新技术、新材料、新设备、新工艺的大量运用,职工培训—考核—使用—待遇一体化机制的全面实施,编印一套适应铁路运输生产发展需要的职工培训教材迫在眉睫。按照路局领导“全局上下要牢固树立‘提高素质强安全’的思想,抓紧建立完整配套、针对性强、能够适应新变化、新要求 of 职工培训教材”的指示要求,本着方便职工学习技术业务,提升职工岗位技能水平,严格标准化作业,确保运输安全,推进整体工作,塑造铁路良好形象的主旨,在 2005 年 7 月编制了 9 个行车主要工种的《业务知识问答》的基础上,今年又会同各业务处室组织编写了 14 个工种的《铁路职工岗位培

训丛书》、7个工种的《铁路职工安全培训丛书》和12种的《铁路班组长培训系列教材》，从而进一步完善了全局职工培训教材体系，为提高职工教育培训质量奠定了基础。

本套教材多采用问答形式，由浅入深，循序渐进，通俗易懂，可作为职工全员培训、岗位动态达标和任职转岗的培训教材，也可用于职工自学。

《铁路班组长培训系列教材》全套共十二册，分为《铁路班组长管理基本知识》、《铁路班组长岗位理想与创新》、《铁路班组长法规基本知识》、《铁路班组长计算机应用基础》、《铁路班组长客运技术》、《铁路班组长货运技术》、《铁路班组长车务技术》、《铁路班组长机务技术》、《铁路班组长供电技术》、《铁路班组长工务技术》、《铁路班组长电务技术》、《铁路班组长车辆技术》。本册教材《铁路班组长客运技术》为铁路班组长系列培训教材之五，由王淑霞编写第一篇中第一章至第六章；庞荣丽编写第一篇中第七章和第二篇；荣爱党编写第三篇。由陆印主审。在编写过程中得到了刘纪生、李连平、朱军、边新成、王淑华的具体帮助。

在本套教材编写过程中得到了太原铁路局各业务处、室和基层站段的大力支持，在此一并表示感谢。

书中不妥之处，恳请读者指正。

编 者
2006年7月

目 录

第一篇 客运有关知识

第一章 客运运价	(1)
第一节 客运运价里程	(1)
第二节 旅客票价	(5)
第三节 行李、包裹运价	(10)
第四节 特定运价	(12)
第五节 客运杂费	(23)
第二章 旅客运输	(26)
第一节 车票发售	(26)
第二节 车票的有效期	(30)
第三节 乘车条件	(32)
第四节 不符合乘车条件的处理	(35)
第五节 变更座别、铺别及列车等级	(44)
第六节 变径	(47)
第七节 越站	(50)
第八节 分乘	(53)
第九节 误售、误购、误乘的处理	(59)
第十节 丢失车票的处理	(72)
第十一节 退票的处理	(76)
第十二节 旅客携带品	(89)
第三章 旅客运输计划	(105)

第一节	旅客列车运行图·····	(105)
第二节	站、车客流信息传报工作·····	(109)
第四章	春运、暑运、军运·····	(114)
第一节	春运、暑运运输组织·····	(114)
第二节	军事运输组织·····	(118)
第五章	路内运输·····	(126)
第一节	铁路乘车证·····	(126)
第二节	特种乘车证的有关规定·····	(139)
第三节	铁路运输专用通讯网维护人员专用定期票 发售使用试行办法·····	(140)
第四节	车递与路内规定·····	(142)
第六章	客运记录和铁路电报·····	(147)
第一节	客运记录·····	(147)
第二节	铁路电报·····	(150)
第三节	客运记录编写及铁路电报拍发实例·····	(155)
第七章	旅客运输阻碍和运输事故的处理·····	(174)
第一节	旅客运输阻碍的处理(非正常情况下)·····	(174)
第二节	铁路中断后对旅客的安排·····	(181)
第三节	旅客人身伤害事故的处理·····	(194)
第四节	行李、包裹运输事故处理·····	(215)
第五节	突发事件的处理·····	(231)

第二篇 铁路旅客高速运输

第一章	发展高速铁路·····	(238)
第一节	我国铁路运输形势的分析·····	(238)
第二节	快速、高速客运技术·····	(240)
第二章	高速铁路运输组织管理工作·····	(253)
第一节	高速铁路是高新技术的集成·····	(253)

第二节 高速铁路的运营管理.....	(259)
第三章 我国高速铁路的发展规划.....	(271)
第一节 我国发展高速铁路的设想.....	(271)
第二节 京沪高速铁路的发展前景.....	(272)

第三篇 礼 仪

第一章 礼仪与传统.....	(278)
第一节 礼仪的由来与发展.....	(278)
第二节 礼仪的处理.....	(283)
第三节 优雅的仪表与举止.....	(286)
第二章 国外礼俗举要.....	(307)
第一节 中外文化差异.....	(307)
第二节 国际性的特殊礼俗.....	(311)
第三节 世界各国风俗禁忌举要.....	(319)
主要参考书目.....	(330)

第一篇 客运有关知识

第一章 客运运价

第一节 客运运价里程

一、客运运价里程的确定

旅客和行李、包裹的票、运价里程,以《铁路客运运价里程表》为计算依据。

《铁路客运运价里程表》是《铁路旅客运输规程》的附件四。使用方法如图 1-1-1 所示。

1. 查找站名

首先从“站名首字音序索引表”或“站名首字笔画索引表”中查出站名首字的页数,再通过“站名索引表”中查出“里程表”的页数,即可查出到站。如果知道站名在哪条线上,可直接从“线名音序索引表”中查出该站所属线在“里程表”中的页数,即可查出到站。

2. 确认有无营业办理限制

查出到站后,应首先确认该站有无营业办理限制。各站的营业办理限制,在各该站站名前用下列符号表示:

※旅客乘降所,只办理旅客乘降业务;

⊗不办理行李和包裹业务的车站;

◎不办理包裹业务的车站；

△不办理客运业务的线路连接点车站。

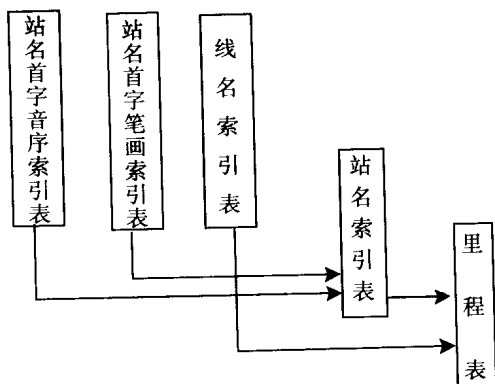


图 1-1-1 《铁路客运运价里程表》使用方法图示

3. 接算站

所谓规定的接算站，就是为了将发、到站间跨及两条以上不同的线路衔接起来，进行里程加总计算票价和运价，所规定的接算衔接点。

在《客运运价里程接算站示意图》中，接算站用红色圆圈表示。

在《铁路客运运价里程表》中，接算站用黑体字印刷，站名下部印有 1 mm 宽的黑色横线，并在该站的第 13 栏印有“接××线”字样。

接算站形式有下列几种：

(1) 大多数接算站是两条及其以上线路相互衔接的接轨站，如哈尔滨、佳木斯站。此类接算站，查找、计算里程都较为方便。如图 1-1-2 所示。

(2) 部分接算站是接轨站附近的城市所在站。由于接轨

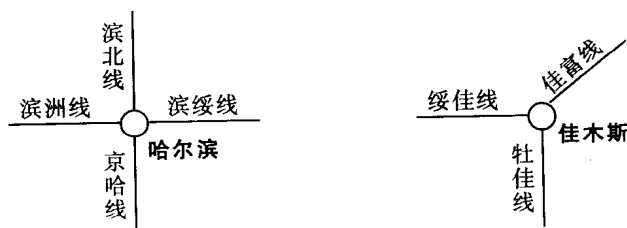


图 1-1-2 接算站示意图图例之一

站线路设置、车站设备、列车开行等都受到一定的限制,同时,多数旅客从附近大站乘车,因此,为了铁路工作及旅客乘车的方便,指定城市所在站为接算站。凡是这样的接算站,接轨站和城市站相互间要往返乘车,这部分往返里程已列入《铁路客运运价里程表》中,确定运价里程时,不再另计。如京哈线与京广线的接轨点为丰台,但接算站规定为北京站,如图 1-1-3 所示。

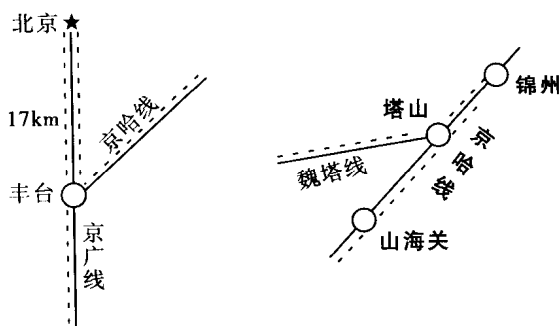


图 1-1-3 接算站示意图图例之二

(3)个别接算站是在同一城市无线路衔接的车站。为了计算里程方便,将两站作为同一接算站的接算站。如昆明站与昆明北站,中间相隔约 5 km,即视昆明站与昆明北站为同

一接算站,如图 1-1-4 所示。

(4)旅客列车运行跨及两线时,列车不经由连接两线接算站的,该列车旅客票价和行李的运价里程,在两线连接点车站接算。包裹的运价里程和发售通票时尚未确定车次的区段旅客票价、行李运价里程应按接算站接算。

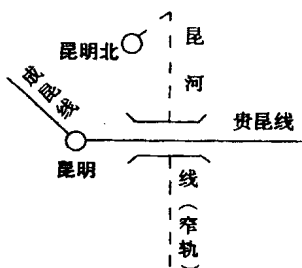


图 1-1-4 接算站示意图图例之三

(5)旅客列车折返(含环线)运行,折返运行区段不是折返区间(即接算站示意图上标示为红线),通过旅客的票价和行李运价里程不包括折返里程。

(6)旅客列车折返(含环线)运行,同一车站同程两次停靠并均办理旅客乘降业务的,运价里程按下列规定处理:

该站终到旅客计算到第一次停靠;

该站上车旅客乘坐区间为折返区间内的按第一次停靠起算,乘坐区间为折返区间外的按第二次停靠起算。

二、客运运价里程的计算规定

1. 旅客票价里程,按旅客乘车的实际径路计算。

2. 行李运价里程,按行李实际运送的径路计算,旅客要求行李由近径路运送时,如有直达列车可接近径路计算。超过车票终到站以远的行李计费径路比照包裹计费径路办理。

3. 包裹运价里程按最短径路计算,有指定径路时,按指定径路计算。带运、押运包裹的运价里程按实际径路计算。

4. 计算旅客票价及行李、包裹运价的起码里程为:客票 20 km;空调票 20 km;加快票 100 km;卧铺票 400 km(特殊区段另有规定者除外);行李 20 km;包裹 100 km。

【例 1-1】 一名旅客持广州至贵阳 1686 次车票(经衡阳、柳州),已知广州经株洲至贵阳运价里程为 1 560 km,广州经衡阳、柳州至贵阳运价里程为 1 669 km。计算行李和包裹运行里程。

解:若无特别声明其他事项,该旅客在广州站托运行李时,运价里程按实际径路即 1 669 km 计算;而包裹的运价里程按最短径路即 1 560 km 计算。

第二节 旅客票价

一、旅客票价的制定

1. 基本票价

基本票价以每人每千米的票价为基数,按照规定的旅客票价里程区段,采取递远递减的办法。具体包括:旅客票价以硬座为基础,软座票价、卧铺票价在硬座票价的基础上加成而来;根据机车车辆设备划分为普通客车和新型空调客车两大类。按速度分成普客(含普通旅客快车、普通旅客慢车)、快速客车和特快客车。

2. 保险费

保险费按基本票价的固定百分比计算。

二、旅客票价分类

旅客票价按旅客乘坐的列车等级和车辆类型、设备条件

等因素分为客票票价和附加票票价。客票票价包括软座、硬座客票票价；附加票票价包括加快、卧铺、空调票票价。

旅客票价包括基本票价、保险费、软票费、候车室空调费和卧铺订票费。基本票价是以每人每千米的票价率为基础，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。

软票费的核收办法：当基本客票票价小于等于 5.00 元的，软票费收 0.50 元；大于 5.00 元的，软票费收 1.00 元。

候车室空调费的核收办法：计价里程大于 200 km 时，候车室空调费收 1.00 元；小于等于 200 km 的，不收候车室空调费。

卧铺订票费核收办法：当旅客乘坐卧铺购买卧铺票时，不论软、硬均核收订票费 10.00 元。

软票费、候车室空调费、卧铺订票费所增收的部分均包含在现行的票价内（内部掌握，不对外宣传）。

三、旅客票价构成要素

1. 基本票价率和票价比例关系

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，其他各种票价率均以它为准制定。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。

现行票价率与票价比例关系见表 1-1-1。

2. 旅客票价计价里程

计算旅客票价时，为合理地支付票价、简化里程，将运输里程分为若干区段，对同一里程区段核收同一票价。

表 1-1-1 各种旅客票价率和比例关系

票 种				票价率(元/(人·km))比价(%)			
基本客票	硬 座			0.058 61		100	
	软 座			0.117 22		200	
附	加快票		普 快	0.0117 22		20	
			快 速	按普通加快票价 200%计算			
	空调票			0.014 65		25	
	卧铺票	硬卧	开放式	上铺	0.064 47		110
				中铺	0.070 33		120
下铺				0.076 19		130	
包房式		上铺	按开放式硬卧中铺票价另加 30%计算				
		下铺	按开放式硬卧下铺票价另加 30%计算				
软卧		上 铺		0.102 57		175	
		下 铺		0.114 29		195	

(1) 现行旅客票价里程区段的划分

现行旅客票价里程区段的划分见表 1-1-2。

(2) 票价起码里程

客票、空调票为 20 km; 加快票为 100 km; 卧铺票为 400 km。

(3) 计价里程(票价里程)的确定

表 1-1-2 旅客票价里程区段划分

里程区段(km)	每小区段里程(km)	区段数	里程区段(km)	每小区段里程(km)	区段数
1~200	10	20	1 601~2 200	60	10
201~400	20	10	2 201~2 900	70	10
401~700	30	10	2 901~3 700	80	10
701~1100	40	10	3 701~4 600	90	10
1 101~1600	50	10	4 601 及以上	100	

①当运输里程小于或等于起码里程时：

计价里程=起码里程

②当运输里程大于起码里程时：

计价里程=票价里程区段中的最后一个区段的中间里程

中间里程的确定，除按区段里程推算外，也可按下列公式

求算：

$$l_{\text{中间}} = l_{\text{基}} + nl_{\text{段}} - \frac{1}{2} l_{\text{段}}$$

$$n = \frac{l_{\text{实}} - l_{\text{基}}}{l_{\text{段}}} \quad (\text{小数点尾数进整})$$

式中 $l_{\text{中间}}$ ——区段中间里程，即计价里程；

$l_{\text{基}}$ ——基数里程；

n ——小区段数；

$l_{\text{实}}$ ——实际里程；

$l_{\text{段}}$ ——小区段里程。

3. 递远递减率

由于运输成本随运距增加而相应降低，旅客票价采取递远递减的办法计算，以减轻长途旅客经济负担。

旅客票价从 201 km 起实行递远递减。

现行铁路旅客票价递远递减办法是：对市郊票价以外的各种票价，制定统一的递远递减率，如表 1-1-3 所示。市郊旅客的乘车里程不超过 100 km，故票价不实行递减。递远递减率要以起码里程的基本票价作为基数，据此可以确定各里程区段的递减票价率，现以普通硬座票价为例见表 1-1-4。

四、铁路旅客运价的计算

具备旅客票价构成的三要素——票价率与票价比例关系、票价里程区段、递远递减率以后，即可计算旅客票价。