

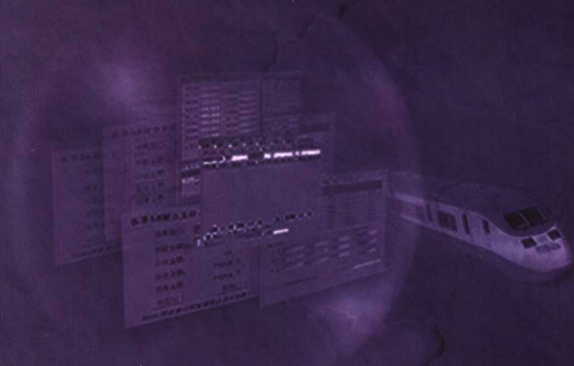
# 客票

CHINA RAILWAY TICKETING AND RESERVATION SYSTEM V5.0

中国铁路客票发售和预订系统5.0版  
车站系统

## 收入管理操作手册

铁道部客票总体组编著



中国铁道出版社  
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

中国铁路客票发售和预订系统 5.0 版

# 收入管理操作手册

铁道部客票总体组

中 国 铁 道 出 版 社

2006年·北 京

## 图书在版编目 (CIP) 数据

中国铁路客票发售和预订系统 5.0 版. 收入管理操作手册 /  
铁道部客票总体组编. —北京: 中国铁道出版社, 2006.4  
ISBN 7-113-06983-5

I. 中… II. 客… III. 铁路运输: 旅客运输—售票—计算机  
管理系统—中国—手册 IV. U293.2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 022633 号

中国铁路客票发售和预订系统 5.0 版

书 名: 收入管理操作手册

作 者: 铁道部客票总体组

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: 熊安春 黄 燕

文字编辑: 刘 敏

封面设计: 张 晶

印 刷: 北京精彩雅恒印刷有限公司

开 本: 787×960 1/16 印张: 8 字数: 108 千

版 本: 2006 年 4 月第 1 版 2006 年 4 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7-113-06983-5/U·1880

定 价: 300.00 元 (全七册, 附盘)

### 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: (市电) 010-51873044 发行部电话: (市电) 010-51873169

(路电) 021-73044

(路电) 021-73169

网址: <http://www.tdpress.com>

# 编委会

编 著：

铁道部客票总体组

编辑委员会(按姓氏笔划为序)：

宁 斐 史天运 朱建生 刘春煌 刘 强  
张振利 徐 彦 强丽霞 詹子宁

编 写 组(按姓氏笔划为序)：

王运霞 王元媛 王丽华 王 芳 王明哲 王智为  
王红爱 王炜炜 王洪业 朱建军 吕晓艳 刘相坤  
刘婷婷 刘文韬 江 琳 孙枚肖 李 琪 李天翼  
李聚宝 汪健雄 张志强 张 霞 张 晶 张自立  
张军峰 周亮瑾 单杏花 祝红光 贾 静 贾成强  
贾新茹 徐东平 梅巧玲 阎志远 彭怀军 蔡 云  
潘 跃 冀 平

校 对：

许利民 王 冰 盛 薇 胡 毅 周婧黎 张 东  
方 圆 高 鹏 武振华 吴 燕 赵秉玺 马东升  
王启辉

封面设计：

张 晶

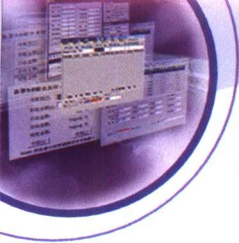
# 前言

“客票发售和预订系统”是国家“九五”科技攻关计划重中之重项目，曾获 2000 年国家科技进步一等奖和国家“九五”科技攻关计划优秀成果奖。

该项目自 1996 年启动以来，经过 1.0、2.0、3.0、4.0 版的研制和铁道部、地区中心、车站三级系统的建设，已建成包括铁道部客票中心、22 个地区客票中心、近 1 500 个直通车停靠站的全国联网统一售票系统，2 000 多个车站实现了计算机售票。

为适应铁路跨越式发展的要求，做好第六次大面积提速调图售票组织方面的准备工作，建成以市场需求为导向的客票销售体系，满足旅客多层次需求，实现客票销售渠道网络化、服务手段现代化、运营管理信息化的目标，铁道部组织实施了客票系统 5.0 版的研制。在上述战略目标的指导下，客票系统 5.0 版实现了以下技术目标：

- (1) 系统体系结构和功能框架具备可扩展性、兼容性和良好的适应性。
- (2) 增强客票应用服务器功能，合理调整应用的结构。
- (3) 强化接口服务，提供数据交换平台和服务接入平台，为开放式客运营销奠定基础。
- (4) 支持地区中心由业务中心向数据中心转变，适应生产力布局调整的要求。
- (5) 实现客票系统专用的有别于行政管理结构的客票管理权限。
- (6) 提供按列车管理为基础的数据中心非动态负载均衡。
- (7) 满足各中心逐步取消车站服务器的需求。
- (8) 满足客运专线公司新的售票形态的需求。
- (9) 提供灵活多样的售票组织功能。
- (10) 实现独立灵活的计价服务、多种支付手段，满足客运营销市场化需求。



# 收入管理操作手册

为保持售票系统各项业务的连续性，5.0 版很好地继承了 4.0 版的操作方式。由于 5.0 版在体系结构、数据结构和功能上做了较大变化，为方便使用，我们重新编写了操作手册和技术手册，并按地区客票中心和车站的不同应用组织了 9 个分册：

地区中心：

《地区客票中心技术手册》

《地区客票中心操作手册》

车站：

《车站技术手册》

《售票退票操作手册》

《预约预订及管理操作手册》

《收入管理操作手册》

《管理监控操作手册》

《车站计划管理操作手册》

《综合管理操作手册》

“客票发售和预订系统”的研制和建设是在铁道部客票领导小组的直接领导下进行的，受到铁道部、铁路局及车站各级领导的高度重视，是包括高校在内的全路各有关单位大力协作的成果。

由于时间和作者水平所限，错误和疏漏在所难免，敬请批评指正。

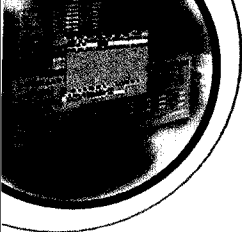
铁道部客票总体组

2006 年 3 月

# 目录

## 收入管理操作手册

<b>1 系统概述</b> .....	1
1.1 收入管理简介 .....	1
1.2 TRSv5.0 的主要变化 .....	1
1.3 基本原理 .....	2
1.4 一般作业流程 .....	3
1.5 通用快捷键一览表 .....	4
1.6 主菜单 .....	5
<b>2 日结处理</b> .....	10
2.1 查存根 .....	10
2.2 窗口日结账 .....	12
2.3 自动日结账 .....	14
2.4 窗口日结账查询 .....	16
2.5 班财收汇总 .....	16
2.6 班废票统计 .....	18
2.7 当班一览 .....	19
2.8 财收一日处理 .....	20
2.9 后台废票 .....	21
2.10 大计划结账 .....	23



# 收入管理操作手册

2.11 始发改签日处理 .....	24
2.12 直达列车日结账 .....	25
<b>3 车站财务处理 .....</b>	<b>26</b>
3.1 财收四分站查询(售票) .....	26
3.2 财收四分站查询(退票) .....	28
3.3 财收四分站查询(改签) .....	29
3.4 财级四分站查询(合并) .....	30
3.5 财收四处理(售票) .....	31
3.6 财收四处理(退票) .....	32
3.7 财收四处理(改签) .....	33
3.8 财收四处理(合并) .....	34
3.9 售票员工作量统计 .....	36
3.10 直达列车售票员工作量统计(按结账日期统计) .....	37
3.11 直达列车售票员工作量统计(按乘车日期统计) .....	38
3.12 废票统计 .....	39
3.13 财收一查询(常票查询) .....	40
3.14 财收一查询(发站查询) .....	41
3.15 财收一查询(车次查询) .....	42
3.16 财收一查询(担当企业查询) .....	43
3.17 财收一查询(地方铁路查询) .....	45
3.18 客票收入统计 .....	46
3.19 窗口客票收入统计 .....	47
3.20 车次收入统计(不减退票) .....	49
3.21 车次收入统计(减退票) .....	50



3.22 其他铁路按发站统计 .....	52
3.23 其他铁路按车次统计 .....	55
3.24 列车统计类别定义 .....	58
3.25 车次分类统计 .....	60
3.26 大计划统计 .....	61
3.27 改签月报汇总 .....	62
<b>4 退票处理 .....</b>	<b>63</b>
4.1 退票日处理 .....	63
4.2 退票月报汇总 .....	65
4.3 退票分类汇总 .....	66
4.4 退其他铁路统计 .....	68
<b>5 收入整理 .....</b>	<b>69</b>
5.1 收费项目定义 .....	69
5.2 收入日处理 .....	70
5.3 窗口收费项目录入 .....	72
5.4 收费汇总统计 .....	73
5.5 售票员溢短收统计 .....	75
<b>6 人数处理 .....</b>	<b>76</b>
6.1 售票人数统计 .....	76
6.2 售票席别统计 .....	77
6.3 退票人数统计 .....	78
<b>7 异地票查询 .....</b>	<b>80</b>
7.1 异地售本地票日处理 .....	80

# 收入管理操作手册

7.2 异地售本地票查询 .....	81
7.3 本地售异地票查询 .....	82
<b>8 其他功能 .....</b>	<b>83</b>
8.1 核账 .....	83
8.2 密码设定 .....	84
<b>附录 1:常见问题索引 .....</b>	<b>85</b>
<b>附录 2:消息指南 .....</b>	<b>86</b>
<b>附录 3:报表格式 .....</b>	<b>87</b>

## 电子报表操作手册

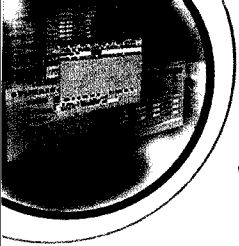
<b>1 系统概述 .....</b>	<b>97</b>
1.1 电子报表简介 .....	97
1.2 TRSv5.0 的主要变化 .....	97
1.3 基本原理 .....	97
1.4 一般作业流程 .....	98
1.5 主菜单 .....	99
<b>2 电子报表主要功能 .....</b>	<b>99</b>
2.1 客票日报 .....	99
2.2 退票日报 .....	101
2.3 参数设置 .....	102
<b>附录:常见问题索引 .....</b>	<b>103</b>

## 18 点速报操作手册

<b>1 系统概述</b> .....	105
1.1 18 点速报简介 .....	105
1.2 TRSv5.0 的主要变化 .....	105
1.3 基本原理 .....	105
1.4 一般作业流程 .....	106
1.5 主菜单 .....	107
<b>2 18 点速报主要功能</b> .....	107
2.1 客票 18 点速报 .....	107
2.2 综报统计 .....	109
2.3 参数设置 .....	110
<b>附录 1:常见问题索引</b> .....	111
<b>附录 2:常用报表格式</b> .....	111

## 前台查账操作手册

<b>1 系统概述</b> .....	113
1.1 前台查账简介 .....	113
1.2 TRSv5.0 的主要变化 .....	113
1.3 基本原理 .....	113
1.4 一般作业流程 .....	113
1.5 主菜单 .....	114



# 收入管理操作手册

2 前台查账 .....	114
2.1 功能描述 .....	114
2.2 操作方法 .....	115
2.3 注意事项 .....	116

# 收入管理操作手册

## 1 系统概述

### 1.1 收入管理简介

原财务结账统计更名为收入管理。

收入管理模块文件名称：收入管理.exe，该模块供车站财务统计人员使用。主要满足车站客运电子售、退票款的收入审核与管理，完成旅客运输统计及车站相关统计功能。

把收入管理程序收入管理.exe 安装到指定客户机上，即可运行；运行环境要求 windows98 及以上操作系统版本，网络协议为 TCP/IP，配置打印机。

### 1.2 TRSv5.0 的主要变化

为了适应铁路旅客运输客票票价分项改革的要求，满足铁路各级财务和收入统计部门对旅客运输收入的各类需求，本次升级对收入管理模块报表格式和统计功能进行了整合，去除了冗余功能和报表中冗余数据项，统计功能更加明确；增加了新功能，优化了部分功能，解决了 4.0 版本存在的问题；为了方便收入管理业务的开展，TRSv5.0 在界面风格、操作方式上与 TRSv4.0 保持一致。

#### (1) 变化和完善的部分

- 客票票面总票价分项有变化，总票款=基本票价+卧订费+软票费+候车空调费+地方铁路票价+季节浮动款+优惠款；
- 由于票价组成发生变化，所有售、退收入报表的格式做了相应调整；
- 财收四类的报表遵循同城不算异地票的统计规则；
- 有关优质优价统计的功能全部取消；
- 增加异地售本地票日统计的功能，有别于财收四统计，该功能是按

# 收入管理操作手册

照上车站和售票站不同即为异地票；

- 合并了本地售异地票统计的功能，有别于财收四统计，该功能是按照上车站和售票站不同即为异地票；

- 前端部分程序迁移到后台通过存储过程实现，便于维护，提高了统计效率；

- 原来在 para.ini 文件中定义的参数全部改在管理监控模块的窗口参数定义表中做定义。

## (2) 新增功能

- 所有售、退收入报表增加了新内容，包括季节浮动、优惠款、改签人数、团体优惠人数、残军人等；

- “窗口二号表”增加了现金和非现金款项以及始发原票款；

- 增加了“财收四分站查询（退票）”；

- 增加了“财收四分站查询（改签）”；

- 增加了“财收四分站查询（合并）”；

- 增加了“财收四处理（退票）”；

- 增加了“财收四处理（改签）”；

- 增加了“财收四处理（合并）”；

- “退票报告”增加了净退现金和非现金款项；

- 增加了“始发改签日处理”的统计功能；

- 增加了“改签月报汇总”；

- 增加了“列车统计类别定义”的维护功能；

- “退票月报”增加了人数统计的功能；

- “退票人数统计”功能增加了按发站（即乘车站）汇总退票人数功能。

## 1.3 基本原理

对车站售、退票存根进行综合分析分类处理，按日生成车站售退票结账及财务统计所需详细数据，通过对日统计数据合并处理得到相应的旬月年统计报表。

## 1.4 一般作业流程

收入管理业务流程见图 1-1。

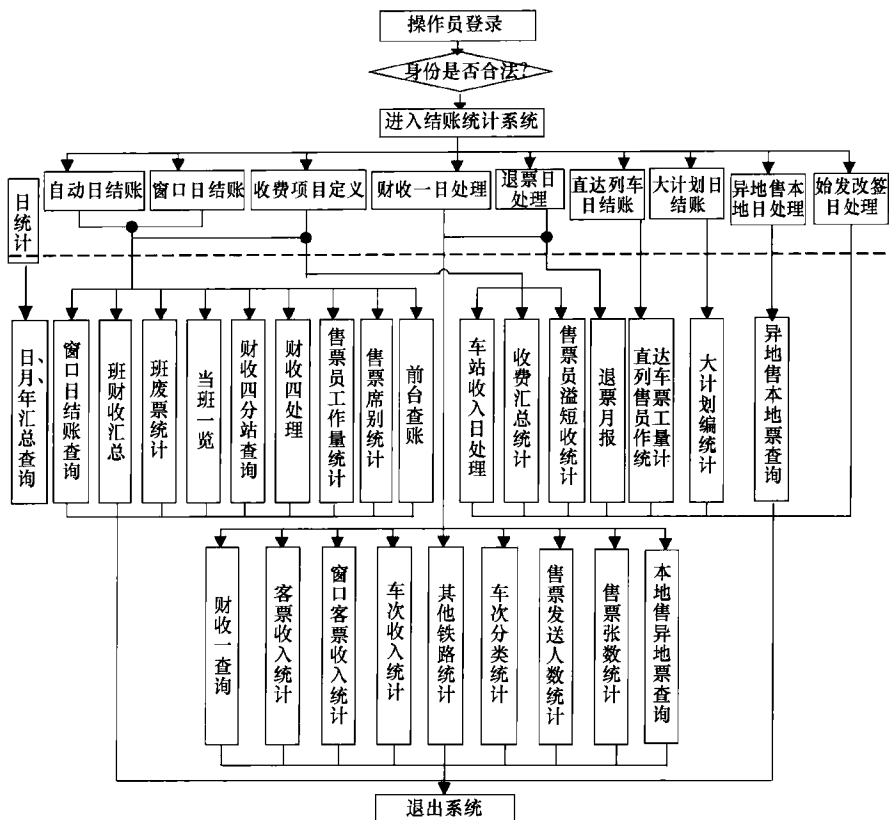


图 1-1 作业流程图

### 1.4.1 操作员登录

操作员正确输入工号及密码，系统对结账操作员输入的工号和密码进行校验，并确认该操作员的统计权限。

### 1.4.2 进入收入管理系统

具有统计权限的人员方可进入收入管理系统。

# 收入管理操作手册

## 1.4.3 日结处理

按日进行窗口日结账、财收一日处理、退票日处理、异地票日处理、大计划日统计、直达车日结账等各类日统计。

## 1.4.4 汇总处理

按日或时间段进行财收四、财收一、财收八、退票月报、异地票等各类汇总统计。

## 1.4.5 退出

统计结束后从菜单退出系统。

## 1.5 通用快捷键一览表

表 1-1 快捷键一览表

Alt + C 查存根	Alt + A 自动日结账
Alt + J 窗口日结账	Alt + M 窗口日结账查询
Alt + B 班财收汇总	Alt + F 班废票统计
Alt + Y 当班一览	Alt + Q 财收一日处理
Alt + F10 后台废票	Ctrl + M 密码设定
Ctrl + Alt + P 售票员工作量统计	Ctrl + Alt + F 废票统计
Ctrl + Alt + F2 常票统计	Ctrl + Alt + F3 车次查询
Ctrl + Alt + F4 地方铁路查询	Alt + T 退票日处理
Alt + V 退票月报汇总	Alt + W 退票分类汇总
Alt + Z 退其他铁路统计	Ctrl + B 收费项目定义
Ctrl + R 窗口收费项目录入	Ctrl + T 收费汇总统计
Ctrl + F1 售票员溢短收统计	Ctrl + Alt + R 售票人数统计



表 1-2 常用光标移动键一览表

← 光标左移	→ 光标右移
↑ 光标上移	↓ 光标下移
PgUp 上翻一屏	PgDn 下翻一屏

## 1.6 主菜单

### 1.6.1 主菜单介绍

表 1-3 收入管理模块主菜单功能表

菜单名称	功 能
日结处理	按日对售票存根进行合并归类统计
车站财务处理	按日或时间段对日统计数据进各类汇总统计
退票处理	按日对退票存根进行合并归类统计
收入整理	按日或时间段进行收费项目的日统计或汇总统计
人数处理	按日或时间段进行售、退人数的统计
异地票查询	按日或时间段进行异地售本地票和本地售异地票的汇总统计
其他功能	提供密码设定、核账、退出等辅助功能

### 1.6.2 日结处理

表 1-4 日结处理菜单功能表

菜单名称	功 能
查存根	查询售票员当班售票情况
窗口日结账	对售票员的售票张数和款数进行手工日结账
自动窗口日结账	自动进行窗口日结账的批处理统计