

铁路职业技能鉴定实作演练丛书

SHOUPIAOYUAN SHOUPIAO ZHIBANYUAN



售票员·售票值班员

《铁路职业技能鉴定实作演练丛书》编委会 编

中国铁道出版社

责任编辑：黄 燕

封面设计：石碧容

丛书特色

- 本丛书 72 种覆盖了铁路近 100 个特有工种。
- 遵循国家和铁道部颁布的现行的各项法律、规章、规程，注重新技术、新材料、新工艺、新设备的运用。
- 以《铁路职业技能标准》和《国家职业技能鉴定规范》为依据，立足全路。
- 选择现场作业的典型作业项目，对作业项目的作业方法、步骤、质量要求进行全方位的表述。
- 适用于职业技能鉴定和技能培训。

ISBN 7-113-05099-9



ISBN 7-113-05099-9/U·1448

定 价：14.50 元

铁路职业技能鉴定实作演练丛书

售票员·售票值班员

《铁路职业技能鉴定实作演练丛书》编委会

中国铁道出版社

2006年·北京

图书在版编目(CIP)数据

售票员·售票值班员/《铁路职业技能鉴定实作演练丛书》
编委会. —北京:中国铁道出版社,2003.3(2006.9 重印)
(铁路职业技能鉴定实作演练丛书)
ISBN 7-113-05099-9

I. 售… II. 成… III. 铁路运输:旅客运输-售票-
职业技能鉴定-自学参考资料 IV. U293.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 012407 号

书 名: 铁路职业技能鉴定实作演练丛书
售票员·售票值班员

作 者:《铁路职业技能鉴定实作演练丛书》编委会

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:黄 燕

印 刷:三河市国英印务有限公司

开 本:787×1092 1/32 印张:6.625 字数:144 千

版 本:2003 年 4 月第 1 版 2006 年 9 月第 2 次印刷

印 数:6001~9000 册

书 号:ISBN 7-113-05099-9/U·1448

定 价:14.50 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。

编辑部电话:路电(021)73044 发行部电话:路电(021)73169

市电(010)51873044

市电(010)63545969

《铁路职业技能鉴定实作演练丛书》编委会

主任委员：王守增

执行主任委员：刘世勋

副主任委员：安银发 费敏

委 员：	李翠华	张富成	林小平	司晓路
	童建明	肖堃	梁景新	陈孝明
	张保全	余建文	熊秉云	吕祖炎
	赵宇	袁著俊	黄玉明	邱玉田
	伍文学	熊海方	丁学文	苏秀中
	席庆明	张福保	胡继煜	王红
	祝恒林	袁杰	汤洪宝	宋建全
	罗祖强	周萍	陈杨林	吴中鹰
	侯辽源	陈润宝	彭克辉	钟和喜
	陈怡平	刘惠	包月琴	安云
	查良川	叶岱辉	苟宝成	白瑜
	寿忠明	骆玲	马时英	程建中
	杨茂君	李银寿	江秉远	冉瑞友

序 言

加强铁路职业教育，既是保证运输安全、提高服务质量的现实需要，也是实现铁路可持续发展的根本大计。对这项重要的基础性工作，部党组历来十分重视。2002年11月，铁道部召开了全路职业教育工作会议，认真贯彻全国职业教育工作会议精神，做出了《关于进一步加强铁路职业教育工作的决定》，明确提出，要以邓小平理论和江泽民同志“三个代表”重要思想为指导，认真贯彻《国务院关于大力推进职业教育改革与发展的决定》，积极推进铁路职业教育的体制创新、制度创新和教育教学改革，全面提高铁路职工队伍素质，为安全运输生产服务、为技术进步服务、为铁路改革发展服务。

这些年，随着“科教兴路”战略的全面落实，新技术、新材料、新工艺、新设备大量运用于生产实践，加之职业技能鉴定等工作的推进和职业教育工作出现的新变化，原有的职业教育教材已不适应新形势的需要，以创新的精神深化职业教育教学改革，加快职业教育教材建设，已成为加强和改进铁路职业教育和培训工作的紧迫任务。

非常高兴在全路职业教育工作会议召开后不久就看到了这套由成都铁路局组织编写、中国铁道出版社出版的《铁路职业技能鉴定实作演练丛书》。这套丛书以职业技能标准和鉴定规范为依据，详细讲解了作业标准和操作要求，较好地适应了职业技能鉴定和职业技能培训的需要。

希望看到有更多、更好反映新技术、新材料、新工艺、

新设备，具有职业教育特色、符合现场实际的培训教材问世，以适应铁路职业教育工作的需要。

彭开宙

前 言

随着我国铁路现代化建设和铁路运输生产管理技术含量的日益增加,尤其是近几年来全国铁路大提速,对职工的技能水平提出了更高的要求。强化培训,加强演练,迅速提高广大职工,尤其是行车主要工种职工的实际操作技能,对强化安全生产基础,提高企业素质,适应铁路的飞速发展,更加具有现实意义和直接作用。

大力开展职工操作技能的学习演练,提高技术工人在实际工作岗位的实作能力及灵活应用理论知识的能力,并按国家职业技能标准和鉴定规范对技术工人实施考核鉴定,是当前全路推进职工全员培训、素质达标和岗位达标的重要内容。针对当前职工培训和鉴定的迫切要求,我们以国家颁布的《职业技能标准》为依据,按照国家《职业技能鉴定规范》的要求,紧密结合各工种在运输生产岗位上的实际工作情况,组织编写了这套丛书。

丛书精选各工种典型的作业项目和操作程序作为讲解题目,按照操作技能学习和演练的特点和规律,包括了工具设备、材料场地、劳动组织、操作程序、工序流程、操作要领、安全要求、规章制度、作业时间、质量及误差要求、工种等级、评分标准等方方面面的内容,其实用性尤为突出。因此,丛书是在总结过去操作技能培训演练经验的基础上所作的一种创新尝试,它既适合广大技术工人进行操作技能学习和演练使用,也可以作为培训单位进行考核时的参考题目。

由于时间紧,涉及面广,编写人员水平及条件的局限性,书中可能还存在许多不完善之处,我们希望广大读者提出宝贵意见。

《铁路职业技能鉴定实作演练丛书》编委会

2002年12月

目 录

中级售票员操作技能实例

- 第 1 题 背画成都局管辖线路示意图、
变径补卧…………… (2)
- 第 2 题 背画乌鲁木齐局管辖线路示意图、
旅客因病中途退票、处理误售 …… (5)
- 第 3 题 背画昆明局管辖线路示意图、硬座
变软卧…………… (9)
- 第 4 题 中途线路中断返发站退票、发售团体
优惠票 …… (12)
- 第 5 题 背画济南局管辖内线路示意图、硬座变
软卧 …… (15)
- 第 6 题 变径及补卧、开车 1 小时旅客未到卧铺
到站后退票 …… (18)
- 第 7 题 发售空调硬座客快联合票、中途因断道
变径硬卧变硬座 …… (22)
- 第 8 题 旅客因病中途退票、发售学生及儿童空调
客特快卧票 …… (26)
- 第 9 题 发售旅客及携带儿童客快卧票 …… (30)
- 第 10 题 背画南昌局管辖线路示意图、售团体优惠
票、变径及补卧…………… (35)
- 第 11 题 背画柳州局管辖线路示意图、发售旅客及
携带儿童新空特快卧票、学生及儿童新空

特快卧票·····	(38)
-----------	------

中级售票值班员操作技能实例

第1题	发售学生空特快卧票、前方水灾中途终止 旅行退票、硬座补卧及儿童超高·····	(44)
第2题	发售学生空特快软卧票、旅客及儿童票、 超高儿童普快卧票办理、途中空调故障 退费及途中因病退票·····	(51)
第3题	线路中断绕道运行旅客硬座变软卧、处理 减价不符及旅客中途生病退票·····	(60)
第4题	办理变径、发售客特快票、线路中断返回 退票·····	(67)
第5题	发售学生票、办理减价不符、分乘、分乘 变座卧及因铁路原因途中终止旅行退票·····	(74)
第6题	旅客因病途中退票、自备车挂运、因铁路 原因途中软卧变硬卧·····	(82)
第7题	线路断道途中退票、成都局管内快车始发 车站分乘及分乘硬座变软卧、计算列车实 际定员·····	(90)
第8题	发售软座客快票、铁路原因途中硬卧变硬 座、客票丢失补票后找到原票的处理·····	(97)
第9题	客票丢失补票后找到原票的处理、办理 硬座变软卧、自备车挂运及餐车租用·····	(103)
第10题	背写本站客车到开时刻、办理变径及 硬座变软卧、处理误购·····	(109)
第11题	背画兰州局管辖线路示意图、办理 公务车及餐车包用·····	(115)
第12题	背画呼和浩特局管辖线路示意图、办理	

	线路中断返回退票及分乘	(118)
第 13 题	背画广州铁路(集团)公司管辖线路示意图、 发售空特客快卧票、办理硬卧车包用	(124)

高级售票值班员操作技能实例

第 1 题	办理因线路中断途中退票、软卧车包用 (空车回送)	(130)
第 2 题	中转站签证处理儿童超高、办理硬座 变软卧及减价不符途中过期并补卧	(136)
第 3 题	中转站处理误购、办理退票及优惠 团体票	(142)
第 4 题	办理自备车(空车)挂运、处理误购、 中转处理减价不符并补卧	(148)
第 5 题	办理分乘及分乘补卧、发售客快软座票、 中转处理减价不符及途中过期	(153)
第 6 题	办理因线路中断绕道途中补卧、中转处 理儿童超高、计算列车实际定员及超成 定员	(160)
第 7 题	办理包用硬卧车(空车回送)、包车停止 使用	(165)
第 8 题	发售超优惠区段学生票、办理包用硬卧车 (中间停留、空车回送)	(171)
第 9 题	发售旅客及儿童空特快卧票、中转办理 变径、越站补票、计算列车实际定员及超成 定员	(175)
第 10 题	办理中途空调故障退费、旅客因病中途 退票(快卧)、伤残军人、儿童超高补票及 补卧	(180)

- 第 11 题 办理硬座、硬卧餐车包（租）用（空车回送）
及计算列车实际定员 (188)
- 第 12 题 办理旅客因病中转退票、分乘、变径、
自备车挂运及餐车租用 (191)
- 第 13 题 办理自备车挂运、包用软卧及租用餐车
(空车回送) (195)

中级售票员操作技能实例



第1题 背画成都局管辖线路示意图、变径补卧

一、准备通知单

1. 考场准备同理论考试。
2. 考生自备：
 - (1) 书写笔；
 - (2) 计算器；
 - (3) 三角板（直尺）；
 - (4) 《铁路客运运价里程表》；
 - (5) 《旅客票价表》。
3. 鉴定站准备代用票 1 张/人。

二、考核要求

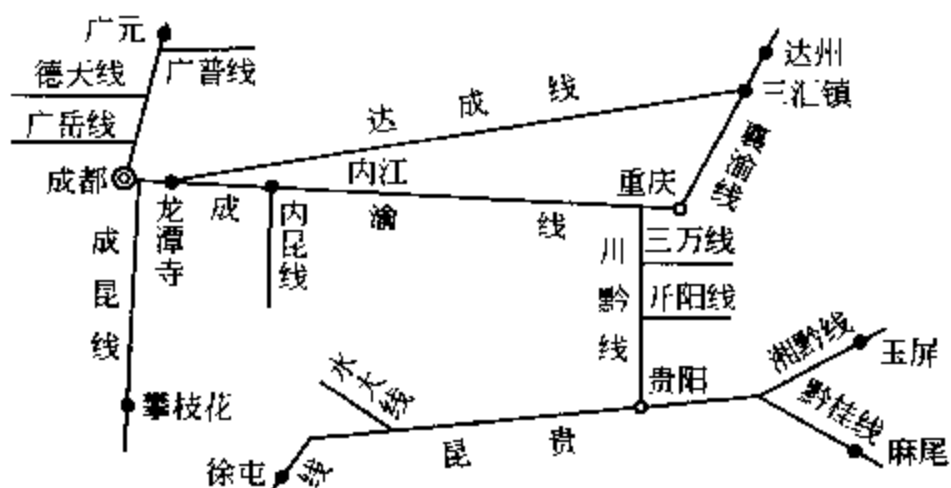
1. 笔答，独立完成。
2. 字迹清晰。
3. 考核时间：90 min。

三、考核内容

1. 背画成都局管辖线路示意图。
2. 一旅客持 2002 年 7 月 1 日宝鸡经由南同蒲线去北京的 1322 次列车（兰州—北京）硬座客快联合票，票号 A0005，7 月 2 日在西安站要求变更当日 K136 次（西安—北京）硬卧（4 号车 5 号中铺）经郑州去北京。西安站如何处理？请计算补收票价，填写代用票。

四、答案及评分标准

1. 计 50 分（每漏、错一条线扣 6 分，线名漏、错每处扣 5 分，其余每错一处扣 2 分）。



2. 计 50 分。

(1) 计算：

原径路：宝鸡—北京 1 338 km (5 分)

客票票价：68.00
普快票价：13.00 } 81.00 元 (6 分)

新径路：宝鸡—北京 1 379 km (5 分)

客票票价：70.00 元
特快票价：24.00 元 } 94.00 元 (6 分)

新、旧径路里程票价差：

$94.00 - 81.00 = 13.00$ (元) (3 分)

西安—北京 1 206 km (5 分)

硬卧中铺票价：82.00 元 (3 分)

手续费：1.00 元 (2 分)

合计： $13.00 + 82.00 + 1.00 = 96.00$ (元) (5 分)

(2) 填写代用票，见票例 01 (10 分，站名、里程、金额、剪断线漏、错扣 10 分，其余每漏、错一处扣 1 分)。

票例 01

H 000000

郑州铁路局

事由

变补
径卧

代 用 票

2002年7月2日乙(旅客)

原 票	种 别	日 期	2002年7月2日	座 别	硬
	客 快	号 码	A 0005	经 由	华、太
		发 站	宝鸡	票 价	81.00
		到 站	北京	记 事	
自 西安 站至 北京 站				经由: 郑	
				全程 1206 千米	
加收		至 间		票 价	/
补收		宝鸡 至 北京 间	新旧径路里程	票 价 差	13.00
限乘当日第		K136	次列车	客票票价	/
于 7 月 4 日		到达有效		快票价	/
座 别	人 数		中卧票价	82.00	
硬	全 价	壹	手续费	1.00	
	半 价	#		/	
	儿 童	#	合 计	96.00	
记 事	原票收回				
② 段第 次列车列车长 ② 西安站 站售票员 ×× ②					

注意 ① 核收票价与剪断线不符时, 按无效处理(不足
10 元的除外, 超过万元的保留最高额)。

事项 ② 撕角、补贴、涂改即做无效。

H 000000

H 000000

拾元

佰元

仟元

第2题 背画乌鲁木齐局管辖线路示意图、旅客因病中途退票、处理误售

一、准备通知单

1. 考场准备同理论考试。
2. 考生自备书写笔、计算器、三角板（直尺）、《铁路客运运价里程表》、《旅客票价表》。
3. 鉴定站准备代用票1张/人、退票报销凭证1张/人。

二、考核要求

1. 笔答，独立完成。
2. 字迹清晰。
3. 考核时间：90 min。

三、考核内容

1. 背画乌鲁木齐局管辖线路示意图。
2. 2002年6月25日，一旅客持1321次重庆至广州的客快卧下铺联合票，票号A00279，票价208.00元。因病，列车长编制客运记录在遵义站退票。如何处理？计算应退票价，填写退票报销凭证。
3. 2002年8月1日，一名旅客从遵义应购买到凭祥的车票一张，因口音不同，误购到萍乡，5607次列车遵义开车后验票发现，列车长编制客运记录交列车终到站贵阳。贵阳站如何处理？设旅客乘K141次（成都至南宁）去凭祥，请计算票价，填写代用票。

四、答案及评分标准

1. 计20分（线路漏、错一条扣8分，线名漏、错一处扣5分，其余每漏、错一处扣2分）。