

铁路客运人员技能考试必读

LIECHEZHANG JINGPIN SHANGGANG BIDU

列车长 竞聘上岗必读

杜五一 主编



中国铁道出版社

列车长竞聘上岗必读

杜五一 主编

中国铁道出版社

2006年·北京

内 容 简 介

本书根据列车长岗位要求编写,涉及基本知识、专业知识、相关知识、竞聘上岗的基本条件和要求、竞聘列车长模拟试卷及参考答案五大部分。本书能有效地帮助现职列车长和应聘列车长岗位的人员提高业务理论和管理水平。

图书在版编目(CIP)数据

列车长竞聘上岗必读/杜五一主编. —北京:
中国铁道出版社, 2003.11 (2006.6 重印)
ISBN 7-113-05500-1

I. 列… II. 杜… III. 铁路运输:旅客运输—基本知识 IV. U293

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 097889 号

书 名:列车长竞聘上岗必读

作 者:杜五一 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:黄 燕

特邀编辑:张 唯

印 刷:北京鑫正大印刷有限公司

开 本:787×960 1/32 印张:10.25 字数:173千

版 本:2003年12月第1版 2006年6月第2次印刷

印 数:4001~6000册

书 号:ISBN 7-113-05500-1/U·1558

定 价:18.00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:路电(021)73044 发行部电话:路电(021)73169
市电(010)51873044 市电(010)63545969

《列车长竞聘上岗必读》

主 编：杜五一

副主编：蔺秀芳 胡超朴

编 写：杜五一 蔺秀芳 胡超朴

刘敬杪 李卫东 王秀江

郝锁强 杨 杰 方华祥

李春霞 薛国政 刘 培

李 伟 李 艳 纪淑景

梁文杰 张书波

前 言

当前旅客运输市场各种运输方式竞争日益激烈,各种运输方式根据自身特点,加大管理人材的选配。市场的竞争,首先是人材的竞争。为了提高列车长岗位的技术业务能力,适应市场竞争,增强铁路客运在运输市场中的竞争力,各铁路局就必须针对列车长工种的特点,根据铁路发展、技术进步和加强乘务班组管理的需要,加强列车长岗位的有效管理,完善列车长竞聘上岗工作是适应现代运输需要这一现代管理制度。

为了客观、公正、科学、规范列车长岗位竞聘管理工作,在总结客运段、客运公司列车长竞聘、招聘经验的基础上,依据《中华人民共和国铁路法》、《铁路旅客运输规程》、《铁路旅客运输办理细则》、《铁路客运运价规则》、《铁路旅客运输管理规则》、《铁路技术管理规程》、《铁路危险货物运输管理规则》、《铁路运输收入管理规程》、《客运规章汇编》以及一些相应的配套文件、电报等,特编写了《列车长竞聘上岗必读》一书。本着科学适用,可操作性强,有关资料、内容规范、统一,不零散,相关知识集中、完整,不交叉分散的原则;理论知识条理清晰、易懂,实

作内容切合实际易掌握,程序清楚、问题点明确,能有效地帮助现职列车长和应聘列车长岗位的人员不断提高业务理论和管理水平。本书可用作客运职工和各类铁路学校运输专业学生学习用书,并可作为各类客运培训班的教学参考书。

本书是针对列车长岗位涉及的客运业务理论、管理业务知识、日常考核和竞聘管理等范围而设计。书中所有题例均为虚构,所有使用的站名均以《铁路客运运价里程表》中所列站名为准,使用票价以1995年10月1日起实行的《旅客票价表》(甲种本)、车次以2002年现行《全国列车时刻表》中公布的车次为准。

本书在编写过程中,得到北京、上海、郑州等铁路局和铁道部运输局有关客运专家和同仁大力支持和帮助,在此一并表示感谢!

由于编者水平所限,加之时间仓促,书中难免有疏漏之处,敬请批评指正。

编 者

目 录

第一章 基本知识	1
第一节 旅客运输基本知识	1
第二节 行李、包裹运输基本知识	63
第三节 旅客运输管理	67
第四节 国际联运	83
第五节 其他规定	106
第二章 专业知识	165
第一节 《客运规章汇编》相关知识	165
第二节 运费计算	191
第三节 有效期的计算	200
第四节 列车定员、超员率、“三报 一表”	201
第五节 事故处理	217
第六节 客运记录、铁路电报	225
第七节 《铁路技术管理规程》相关 规定	235
第八节 常见危险品的识别及处理 规定	243
第三章 相关知识	244
第一节 列车饮食供应规定及要求	244
第二节 旅客列车安全管理	247
第三节 法律法规	255

第四节	消防知识	262
第五节	班组管理	270
第四章	列车长竞聘上岗应具备的 基本条件及要求	277
第一节	竞聘列车长岗位应具备的 基本条件及岗位职责	277
第二节	择优聘用管理基础	279
第三节	解聘列车长职务的一般 规定	280
第四节	招聘后备列车长的一般 条件及程序	281
第五节	面试与应试	283
第五章	招聘、竞聘列车长模拟试卷及 参考答案	286
附件 1.	客车标记、车号、种类表	313
附件 2.	杂费收费项目和收费标准	314
附件 3.	常见危险品品名及处理表	316

第一章 基本知识

第一节 旅客运输基本知识

一、《铁路旅客运输规程》制定的依据及使用范围

为了维护铁路旅客运输的正常秩序,保护铁路旅客运输合同各方当事人的合法权益,依据《中华人民共和国铁路法》制定《铁路旅客运输规程》(以下简称《客规》)。

《客规》适用于中华人民共和国境内的铁路旅客和行李、包裹等公共运输。

二、旅客运输组织原则

旅客运输组织工作要从方便旅客出发,全面安排,按照长短途列车分工、换乘优先、保证重点的原则,合理、经济地使用运输能力,均衡地组织运输。

站、车间应协调、配合,发现问题应本着以站保车的原则积极处理。站、车发生纠纷,在责任、原因不明时,站、车双方均不得以任何理由阻碍发车,造成列车晚点。

三、车票种类、票面颜色、规格样式

1. 车票种类

(1) 按形式分:

卡片式车票:硬纸卡片票和磁卡储值票。

薄纸式车票:计算机票、代用票、区段票。

(2) 按用途分:客票和附加票。

客票包括:软座、硬座。

附加票包括:加快票、卧铺票、空调票。

2. 票面颜色

卡片式常备车票票面底纹的颜色规定如下:

(1) 软座客票为浅蓝色。

(2) 硬座客票为浅红色。

(3) 各种附加票据均为白色无底纹。

(4) 客快、客卧、客快卧、空调客快和空调客快卧联合票分别与软座、硬座客票相同。

3. 规格样式

卡片式常备车票的尺寸为57 mm × 25 mm, 顺序号码由0 001 ~ 10 000号循环。每1万号附记汉语拼音字母 A、B、C……符号,并在发售站名前冠以铁路局局名首字。卡片式车票样式和加印事项见《铁路旅客运输办理细则》。

4. 车票票面(特殊票种除外)主要载明事项

(1) 发站和到站站名;

(2) 座别、卧别;

(3) 径路;

- (4)票价；
- (5)车次；
- (6)乘车日期；
- (7)有效期。

四、发售客票、加快票、卧铺票、空调票的规定

1.发售软座客票时最远至本次列车终点站。旅客在乘车区间中,要求一段乘坐硬座车、一段乘坐软座车时,全程发售硬座客票。乘坐软座时,另收软座区间的软、硬座票价差额。

2.旅客购买加快票必须有软座或硬座客票。发售加快票的到站,必须是所乘快车或特别快车的停车站。发售需要中转换车的加快票的中转站还必须是具有同等级快车始发的车站。

3.旅客购买卧铺票必须有软座或硬座客票,乘坐快车时还应有加快票。卧铺票的到站、座别必须与客票的到站、座别相同。中转换车时,卧铺票只发售到旅客换车站。

购买卧铺票的旅客在中途站上车时,应在买票时说明,售票员应在车票背面注明××站上车。乘坐其他列车到中途站时,应另行购买发站至中途站的车票。

4.旅客乘坐提供空调的列车时,应购买相应等级的车票或空调票。旅客在全部旅途中分别乘坐空调车和普通车时,可发售全程普通硬

座车票,对乘坐空调车区段另行核收空调车与普通车的票价差额。

【例 1】 2002 年 2 月 15 日,1419 次列车(济南—广州)济南站开车前,一名旅客找到列车长声明因急事要上车补票,乘该车去广州,列车长同意其上车补票,应如何处理? 列车运行至株洲站,该旅客要求补办卧铺,7 车 6 下空闲,列车长应如何处理?

处理过程如下:

①客快

济南—广州 2 156 km

硬座客票票价:97.00 元

普快票价:19.00 元

手续费:1.00 元

合计:117.00 元

②卧

株洲—广州 655 km

硬卧(下)票价:55.00 元

手续费:5.00 元

合计:60.00 元

代用票填写式样见票例 1、票例 2。

五、发售减价票的规定

(一)儿童票

1. 承运人一般不接受儿童单独旅行(乘火车通学的学生和承运人同意在旅途中监护的除外)。随同成人旅行身高 1.1 ~ 1.4 m 的儿童,享受半价客票、加快票和空调票(简称儿童票)。超过 1.4 m 时应购买全价票。每一名成人旅客可免费携带一名身高不足 1.1 m 的儿童,超过一

A000000

济 南 铁 路 局

事	客
由	快



代 用 票

2002 年 2 月 15 日乙(旅客)

原 票	种别	日期	年 月 日	座别	
		号码		经由	
		发站		票价	
		到站		记事	
自 济 南 站 至 广 州 站				经由 徐、向、株	
				全程 2 156 千米	
加收 至 间			票 价		
补收 至 间			票 价		
限乘当日第 1419 次列车			客票票价		97.00
于 2 月 18 日到达有效			普快票价		19.00
座别	人 数		卧票价		
硬	全价	壹	手 续 费		1.00
	半价	#			
	儿童	#	合 计		117.00
记 事					
① 济 段第 1419 次列车列车长 印 ① 站售票员 ①					

注意 ①核收票价与剪断线不符时，按无效处理
 事项 (不足 10 元的除外，超过万元的保留最
 高额)。
 ②撕角、补贴、涂改即做无效。A000000

9
8
7
6
5
4
3
2
1

拾元

9
8
7
6
5
4
3
2
1

佰元

9
8
7
6
5
4
3
2
1

仟元

票例 1

A000000

济 南 铁 路 局

事
由

卧



代 用 票

2002 年 2 月 16 日 乙 (旅客)

原 票	种别	日期	年 月 日	座别	
		号码	经由		
		发站	票价		
		到站	记事		
自 株洲 站至 广州 站			经由 <u> </u>		
			全程 655 千米		
加收 至 间		票价			
补收 至 间		票价			
限乘当日第 1419 次列车			客票票价		
于当日当次到达有效			快票价		
座别	人 数		下卧票价	55.00	
硬	全价	壹	手 续 费	5.00	
	半价	#			
	儿童	#	合 计	60.00	
记 事	7 车 6 下, 随原客快票使用有效。				
(济) 济 段第 1419 次列车列车长 (印) 站售票员 (印)					

注 ①核收票价与剪断线不符时, 按无效处理
 意 (不足 10 元的除外, 超过万元的保留最
 事 高额)。
 项 ②撕角、补贴、涂改即做无效。A000000

9

8

7

6

5

4

3

2

1

拾元

9

8

7

6

5

4

3

2

1

佰元

9

8

7

6

5

4

3

2

1

仟元

票例 2

名时,超过的人数应买儿童票。

2.儿童票的座别应与成人车票相同,其到站不得远于成人车票的到站。

3.免费乘车的儿童单独使用卧铺时,应购买全价卧铺票,有空调时还应购买半价空调票。

(二)学生票

1.在普通大、专院校(含国家教育主管部门批准有学历教育资格的民办大学),军事院校,中、小学和中等专业学校、技工学校就读,没有工资收入的学生、研究生,家庭居住地和学校不在同一城市时,凭附有加盖院校公章的减价优待证的学生证(小学生凭书面证明),每年可享受4次家庭至院校(实习地点)之间的半价硬座客票、加快票和空调票(简称学生票)。新生凭录取通知书、毕业生凭学校书面证明可买一次学生票。

华侨学生和港澳台学生按照上述规定同样办理。

发售学生票时应以近径路或换乘次数少的列车发售。

2.下列情况不能发售学生票:

- (1) 学校所在地有学生父或母其中一方;
- (2) 学生因休学、复学、转学、退学时;
- (3) 学生往返于学校与实习地点。

3.学生乘坐硬座车时,客票、加快票(包括直达特快)、空调票均按半价核收。

学生乘坐硬卧车时,客票、加快票(包括直达特快)、空调票均按半价核收,卧铺票按全价核收。

学生乘坐软座车、软卧车时,客票、加快票、空调票、卧铺票均按全价核收。

学生乘坐优质优价、旅游列车时,按乘坐其他列车同样对待。

4. 发售学生票补充规定

(1)正规院校是指纳入国家统一招生计划,统一考试录取入学、有教育部批准的学历教育资格的学校。

(2)学生票限定在寒假(12月1日至3月31日)、暑假(6月1日至9月30日)期间发售,其他时间不再发售学生票。

(3)学生票要严格按照规定的区间发售,不能变更发、到站,也不能分段购票。

(4)应届毕业生购买学生票时,必须凭学校书面证明,不得凭派遣证购票。

(5)学生实习、举办夏令营或其他社会实践活动,不得发售学生票。

(6)发售学生票时应在“减价优待证”上登记购票次数。

(7)发现有涂改“减价优待证”或一人持两个以上学生证的,应暂扣学生证并由车站通知其学校,拒绝发售其学生票。

(8)丢失后补发的学生证,补发当年不予发售学生票。

(三) 伤残军人半价票

中国人民解放军和中国人民武装警察部队因公致残的军人凭“革命伤残军人证”；因公致残的人民警察凭“人民警察伤残抚恤证”享受半价的软座、硬座客票和附加票。

“革命伤残军人证”和“人民警察伤残抚恤证”的式样由中华人民共和国民政部颁布。

现役伤残军人的“革命伤残军人证”由中国人民解放军总后勤部签发；“人民警察伤残抚恤证”和退役伤残军人的“革命伤残军人证”由各省、自治区、直辖市民政部门签发。

【例2】 2002年3月15日,2506次列车(十堰—北京西)在十堰站一旅客持北京大学的学生证,减价优待乘车区间十堰—北京西,要求乘车去北京,列车应如何处理?列车运行至襄樊,该旅客因病要求改乘软卧(空调)至到站,8车7号空闲,列车处理过程如下:

①客快

十堰—北京西 1 359 km

半价硬座客票票价:34.00 元

半价普快票价:6.50 元

手续费:1.00 元

合计:41.50 元

②变座、卧、空调

襄樊—北京西 1 193 km

全价软座客票票价:118.00 元

半价硬座客票票价:29.50 元

票价差额:88.50 元

全价普快票价:12.00 元