

# 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

## 售票退票操作手册

铁道部客票总体组编著



中国铁道出版社  
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

责任编辑：熊安春 黄 燕

封面设计：张 晶

### ◎ 地区客票中心系统

《地区客票中心技术手册》 40.00 元

《地区客票中心操作手册》 60.00 元

### ◎ 车站系统

《车站技术手册》 40.00 元

《售票退票操作手册》 45.00 元

《预约预订及管理操作手册》 30.00 元

《收入管理操作手册》 45.00 元

《管理监控操作手册》 20.00 元

《车站计划管理操作手册》 80.00 元

《综合管理操作手册》 40.00 元

# 客票

CHINA RAILWAY TICKETING AND RESERVATION SYSTEM V5.0



ISBN 7-113-06983-5



9 787113 069834 >



**中国铁道出版社**

CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

地址：北京市宣武区右安门西街8号

邮编：100054

网址：WWW.TDPRESS.COM

ISBN7-113-06983-5/U·1880

定 价：300.00元(全七册，附盘)

中国铁路客票发售和预订系统 5.0 版

# 售票退票操作手册

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. 售票退票操作手册 /  
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 039619 号

中国铁路客票发售和预订系统 5.0 版

书 名: 售票退票操作手册

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: 7.75 字数: 98 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1500个直通车停靠站的全国联网统一售票系统，2000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。

# 售票退票操作手册

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

## 售票操作手册

<b>1 系统概述</b> .....	1
1.1 售票简介 .....	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 .....	2
1.4.1 售票员登录 .....	3
1.4.2 进入售票系统 .....	3
1.4.3 售票 .....	4
1.4.4 故障处理 .....	4
1.4.5 退出 .....	4
1.5 通用快捷键一览表 .....	5
1.6 主菜单 .....	6
1.6.1 售票 .....	6
1.6.2 辅助 .....	7
1.6.3 制票 .....	7
1.6.4 故障处理 .....	8
1.6.5 查询 .....	8
1.6.6 交班 .....	9
1.6.7 帮助 .....	9



# 售票退票操作手册

2 售票 .....	10
2.1 售普通票 .....	10
2.1.1 基本概念 .....	10
2.1.2 功能描述 .....	10
2.1.3 相关参数 .....	10
2.1.4 操作方法 .....	11
2.1.5 注意事项 .....	14
2.2 售普客到底通票 .....	14
2.2.1 基本概念 .....	14
2.2.2 功能描述 .....	14
2.2.3 相关参数 .....	14
2.2.4 操作方法 .....	14
2.2.5 注意事项 .....	16
2.3 售普快到底通票 .....	16
2.4 售特快到底通票 .....	16
2.5 售普客到底签证 .....	16
2.5.1 基本概念 .....	16
2.5.2 功能描述 .....	17
2.5.3 相关参数 .....	17
2.5.4 操作方法 .....	17
2.5.5 注意事项 .....	19
2.6 售普快到底签证 .....	19
2.7 售特快到底签证 .....	19
2.8 售中途下车签证 .....	19

2.8.1 基本概念 .....	19
2.8.2 功能描述 .....	19
2.8.3 相关参数 .....	19
2.8.4 操作方法 .....	20
2.8.5 注意事项 .....	21
2.9 售始发签证 .....	21
2.9.1 基本概念 .....	21
2.9.2 功能描述 .....	21
2.9.3 相关参数 .....	22
2.9.4 操作方法 .....	22
2.9.5 注意事项 .....	23
2.10 售同席孩票 .....	23
2.10.1 基本概念 .....	23
2.10.2 功能描述 .....	24
2.10.3 相关参数 .....	24
2.10.4 操作方法 .....	24
2.10.5 注意事项 .....	24
2.11 售团体票 .....	24
2.11.1 基本概念 .....	25
2.11.2 功能描述 .....	25
2.11.3 相关参数 .....	25
2.11.4 操作方法 .....	25
2.11.5 注意事项 .....	26
2.12 售优惠票 .....	27

# 售票退票操作手册

2.12.1 基本概念 .....	27
2.12.2 功能描述 .....	27
2.12.3 相关参数 .....	27
2.12.4 操作方法 .....	27
2.12.5 注意事项 .....	29
2.13 售联程票 .....	29
2.13.1 基本概念 .....	29
2.13.2 功能描述 .....	29
2.13.3 相关参数 .....	29
2.13.4 操作方法 .....	29
2.13.5 注意事项 .....	31
<b>3 辅助功能 .....</b>	<b>31</b>
3.1 切换光标 .....	31
3.1.1 功能描述 .....	31
3.1.2 操作方法 .....	31
3.1.3 注意事项 .....	31
3.2 用途选择 .....	31
3.2.1 基本概念 .....	31
3.2.2 功能描述 .....	31
3.2.3 操作方法 .....	32
3.3 客票取消 .....	32
3.3.1 功能描述 .....	32
3.3.2 操作方法 .....	32
3.4 日期输入 .....	32

- 3.4.1 功能描述 ..... 32
- 3.4.2 操作方法 ..... 32
- 3.5 密码变更 ..... 32
  - 3.5.1 功能描述 ..... 32
  - 3.5.2 操作方法 ..... 33
  - 3.5.3 注意事项 ..... 33
- 3.6 席位显示 ..... 34
  - 3.6.1 功能描述 ..... 34
  - 3.6.2 操作方法 ..... 34
  - 3.6.3 注意事项 ..... 34
- 4 制票 ..... 34**
  - 4.1 制票机重初始化 ..... 34
    - 4.1.1 功能描述 ..... 34
    - 4.1.2 操作方法 ..... 34
  - 4.2 查看制票机票号 ..... 35
    - 4.2.1 功能描述 ..... 35
    - 4.2.2 操作方法 ..... 35
  - 4.3 合同制票 ..... 35
    - 4.3.1 基本概念 ..... 35
    - 4.3.2 功能描述 ..... 35
    - 4.3.3 相关参数 ..... 35
    - 4.3.4 操作方法 ..... 35
    - 4.3.5 注意事项 ..... 37

# 售票退票操作手册

<b>5 处理</b> .....	37
5.1 废票处理 .....	37
5.1.1 基本概念 .....	37
5.1.2 功能描述 .....	37
5.1.3 相关参数 .....	37
5.1.4 操作方法 .....	37
5.1.5 注意事项 .....	38
5.2 空白票处理 .....	38
5.2.1 基本概念 .....	38
5.2.2 功能描述 .....	38
5.2.3 操作方法 .....	38
5.2.4 注意事项 .....	40
5.3 补制空白票 .....	40
5.3.1 基本概念 .....	40
5.3.2 功能描述 .....	40
5.3.3 操作方法 .....	40
5.3.4 注意事项 .....	41
5.4 制票故障处理 .....	41
5.4.1 基本概念 .....	41
5.4.2 功能描述 .....	41
5.4.3 操作方法 .....	42
<b>6 查询功能</b> .....	42
6.1 到站余票查询 .....	42
6.1.1 功能描述 .....	42

6.1.2 操作方法 .....	42
6.2 车次余票查询 .....	44
6.2.1 功能描述 .....	44
6.2.2 操作方法 .....	44
6.3 交易显示 .....	45
6.3.1 功能描述 .....	45
6.3.2 操作方法 .....	45
6.4 废票一览 .....	45
6.4.1 功能描述 .....	45
6.4.2 操作方法 .....	45
6.5 签证一览 .....	46
6.5.1 功能描述 .....	46
6.5.2 操作方法 .....	46
6.6 命令查询 .....	47
6.6.1 功能描述 .....	47
6.6.2 操作方法 .....	47
6.7 新消息查询 .....	48
6.7.1 功能描述 .....	48
6.7.2 操作方法 .....	48
6.8 过期消息查询 .....	49
6.8.1 功能描述 .....	49
6.8.2 操作方法 .....	49
<b>7 交班 .....</b>	<b>50</b>
7.1 暂停售票 .....	50

# 售票退票操作手册

7.1.1 功能描述 .....	50
7.1.2 操作方法 .....	50
7.2 结账退出 .....	51
7.2.1 功能描述 .....	51
7.2.2 操作方法 .....	51
7.3 不结账退出 .....	52
7.3.1 功能描述 .....	52
7.3.2 操作方法 .....	52
<b>8 帮助 .....</b>	<b>52</b>
8.1 帮助功能 .....	52
8.1.1 功能描述 .....	52
8.1.2 操作方法 .....	53
<b>附录 1: 常见问题索引 .....</b>	<b>53</b>
<b>附录 2: 消息指南 .....</b>	<b>53</b>
<b>附录 3: 需要向用户说明的内容 .....</b>	<b>76</b>
1. 交易行状态信息说明 .....	76
2. 各票种票价组成说明 .....	77

## 退票操作手册

<b>1 系统概述 .....</b>	<b>79</b>
1.1 退票简介 .....	79
1.2 TRSv5.0 的主要变化 .....	79
1.3 基本原理 .....	80

1.4 一般作业流程 .....	80
1.5 快捷键一览表 .....	81
1.6 主菜单 .....	82
<b>2 退票及手工退票 .....</b>	<b>82</b>
2.1 退票 .....	82
2.2 手工退票 .....	85
<b>3 纠错 .....</b>	<b>88</b>
3.1 扫描退票纠错 .....	88
3.2 手工退票纠错 .....	91
<b>4 辅助功能 .....</b>	<b>94</b>
4.1 改变用途 .....	94
4.2 验票 .....	95
4.3 密码变更 .....	96
4.4 暂停作业 .....	97
<b>5 退票报告及结账 .....</b>	<b>98</b>
5.1 退票报告 .....	98
5.2 结账 .....	99
<b>附录 1: 消息指南 .....</b>	<b>100</b>



# 售票操作手册

## 1 系统概述

### 1.1 售票简介

售票模块文件名称：smart50.exe，该模块供售票员在售票窗口售票时使用。售票员可根据旅客要求发售本地普通客票、通票、中转签证票、中途下车签证、始发签证、同席孩票、团体票、优惠票、联程票及全国各联网中心的异地车票、返程车票等；售票员可根据旅客提供的流水号取出预约预订车票。

### 1.2 TRSv5.0 的主要变化

为了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，根据总体目标对售票模块的需求，售票模块增加了新功能、优化了部分功能、解决了 4.0 版本存在的问题。为了方便售票业务的开展，TRSv5.0 在界面风格、操作方式上实现了与 SMARTv4.0 基本保持一致。

#### (1) 变化和完善的部分

- 售普通票、售普客到底通票、售普快到底通票、售特快到底通票、售普客到底签证、售普快到底签证、售特快到底签证、办理中途下车签证、办理始发签证、办理同席孩票、办理团体票、办理优惠票、办理联程票，结算时可以实现银行卡支付、储值卡支付、现金支付以及混合支付；
- 增加了支持磁记录制票机的功能；
- 窗口控制参数移至数据库，简化前台 para.ini 文件；
- 改造数据库连接方式，全部改用 ctms 连接；