

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

预约预订及管理操作手册

铁道部客票总体组编著



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

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

ISBN 7-113-06983-5 / 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

预约预订及管理操作手册

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. 预约预订及管理操作手册 /
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 022634 号

中国铁路客票发售和预订系统 5.0 版

书 名: 预约预订及管理操作手册

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: 聂宏伟

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: 5.75 字数: 74 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点项目，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。



预约预订及管理操作手册

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

预约预订操作手册

1	系统概述	1
1.1	预约预订简介	1
1.2	TRSv5.0 的主要变化	1
1.3	预约预订业务操作说明	2
1.4	一般作业流程	3
1.5	通用快捷键一览表	4
1.6	预约及预订基本原理	5
1.7	社会订票与合同订票说明	6
1.8	主 菜 单	7
2	预约预订	11
2.1	预约预订普通票	11
2.2	预约预订普客到底通票	18
2.3	预约预订普快到底通票	19
2.4	预约预订快速到底通票	19
2.5	预约预订特快到底通票	19
3	统计查询	20
3.1	余票查询	20
3.2	车次查询	21

预约预订及管理操作手册

3.3 已订票查询 (按车次查询)	21
3.4 已订票查询 (按合同号查询)	22
3.5 已订票查询 (按流水号查询)	23
3.6 已订票查询 (按证件号查询)	24
3.7 取消票查询	25
3.8 工作量统计查询	26
3.9 订制票统计查询	28
3.10 各合同户订票情况查询	29
3.11 约单查询	30
3.12 预约余票查询	31
4 订单维护	33
4.1 取消订票 (按合同号及流水号取消)	33
4.2 取消订票 (按车次取消)	35
4.3 打印订单	36
4.4 汇总打印	37
5 5.0 版新增功能	38
5.1 选择预付	38
5.2 读取卡信息	40
5.3 团体票洽商	42
附录 1: 常见问题索引	44
附录 2: 消息指南	45

预约预订管理操作手册

1 系统概述	47
---------------------	-----------

1.1 预约预订管理简介	47
1.2 TRSv5.0 的主要变化	47
1.3 基本原理	47
1.4 一般作业流程	47
1.5 主 菜 单	49
2 参数定义	52
2.1 控制参数定义	52
2.2 订票时间规则定义 (路网票)	53
2.3 订票时间规则定义 (非路网票)	54
2.4 制票点定义	54
2.5 取票点定义	56
2.6 订票类型定义	58
2.7 合同户定义	60
3 统计查询	62
3.1 车次查询	62
3.2 客户信息查询	63
3.3 订单信息查询 (按车次查询订单)	65
3.4 订单信息查询 (按客户号查询订单)	66
3.5 订单信息查询 (按流水号查询订单)	67
3.6 订单信息查询 (按证件号查询订单)	69
3.7 订票取消查询	70
3.8 订制票统计查询	70
3.9 工作量统计查询	71



预约预订及管理操作手册

3.10	约单信息查询	73
3.11	预约余票查询	75
3.12	汇总打印	75
4	辅助功能	78
4.1	变更密码	78
5	退 出	79
5.1	作业暂停	79

预约预订操作手册

1 系统概述

1.1 预约预订简介

预约预订文件名称：预约预订.exe，该模块供订票员在订票窗口使用。订票员可根据旅客要求预约或预订普通客票、普客到底通票、普快到底通票、特快到底通票、快速到底通票。

预约预订模块主要实现了预订和预约两大功能。

1.2 TRSv5.0 的主要变化

客票系统 4.0 版本中，订票模块包括车站订票、车站订票管理两部分，实现了车站票及本地区中心网上票的预订业务，在后来的 4.18 版本中，客票系统首次引入了预约功能，对部分车次在规定日期范围内可进行路网票的预约操作。在客票 5.0 版本中，订票模块在继承和改进 4.0 版本订票模块的基础上，纳入了预约功能，统一称作“预约预订模块”，预约预订模块将预约和预订功能统一到同一界面，系统将通过乘车日期自动判断旅客的订票申请属于预订操作还是预约操作，从而进入各自不同的操作流程，为了适应业务人员的操作习惯，在界面设置和操作流程上，预约预订将延续 4.0 的风格。

(1) 变化和完善的部分

● 取消了车站票和联网票的区分，取消了预订车站普通票、预订联网普通票、预订车站普客到底通票、预订车站普快到底通票、预订车站特快到底通票、预订联网普客到底通票、预订联网普快到底通票、预订联网特快到底通票菜单，增加了预约预订普通票、预约预订普客到底通票、预

预约预订及管理操作手册

约预订普快到底通票、预约预订特快到底通票、预约预订快速到底通票；

- 预订普通客票、普客到底通票、普快到底通票、特快到底通票、快速到底通票，在结算时实现了多种支付方式的预付功能；

- 合并余票查询和中心余票查询菜单为余票查询菜单。

(2) 新增功能

- 新增了普通客票、普客到底通票、普快到底通票、特快到底通票、快速到底通票的预约功能；

- 新增了订票的预付功能；

- 新增了团体洽商订票功能；

- 增加了约单，修改了订单格式，使得订单信息更加详细；

- 订票时可根据旅客需要设定密码。

1.3 预约预订业务操作说明

旅客以合同客户或社会客户的身份通过电话等途径提前向铁路提出预订申请，预约预订模块根据发车日期自动判断本次订票操作属于预订或是预约操作，进入相应的内部流程。若为预订操作，系统将根据发车日期、车次、发到站、席别、票种、票数等信息从席位库申请席位并生成约单和订单，如果旅客希望预付，在申请席位时应提供支付方式、支付卡信息以及支付金额，预付信息记录在约单和订单中，席位申请成功后系统返回本次预订流水号，旅客凭流水号及密码在规定时间内到指定的取票点取票；若为预约操作，系统根据发车日期、车次、发到站、席别、票种以及票数等信息，从席位余额能力中扣除满足条件的席位数量，同时生成约单，返回本次预约流水号，系统将在发车前指定时间进行兑现，兑现时系统将通过约单生成对应的订单，旅客在铁路规定的时间内到指定取票点凭流水号及密码取票。

制票时，由售票窗口校验旅客密码，通过旅客提供的流水号找到订单，通过订单进行制票，同时生成售票存根。

订票或预约兑现后（此时有订单），旅客可根据需要对已订票进行取消操作，既可以整批同时取消，也可以单张取消，订票取消时将返回对应席位，以供再次售票或订票；预约未兑现时，旅客也可以申请取消订票，但

只能整批取消。如果旅客在规定时间内不取票，系统将对订单进行自动返库处理，以防席位虚糜。

1.4 一般作业流程

预约预订作业流程见图 1-1。

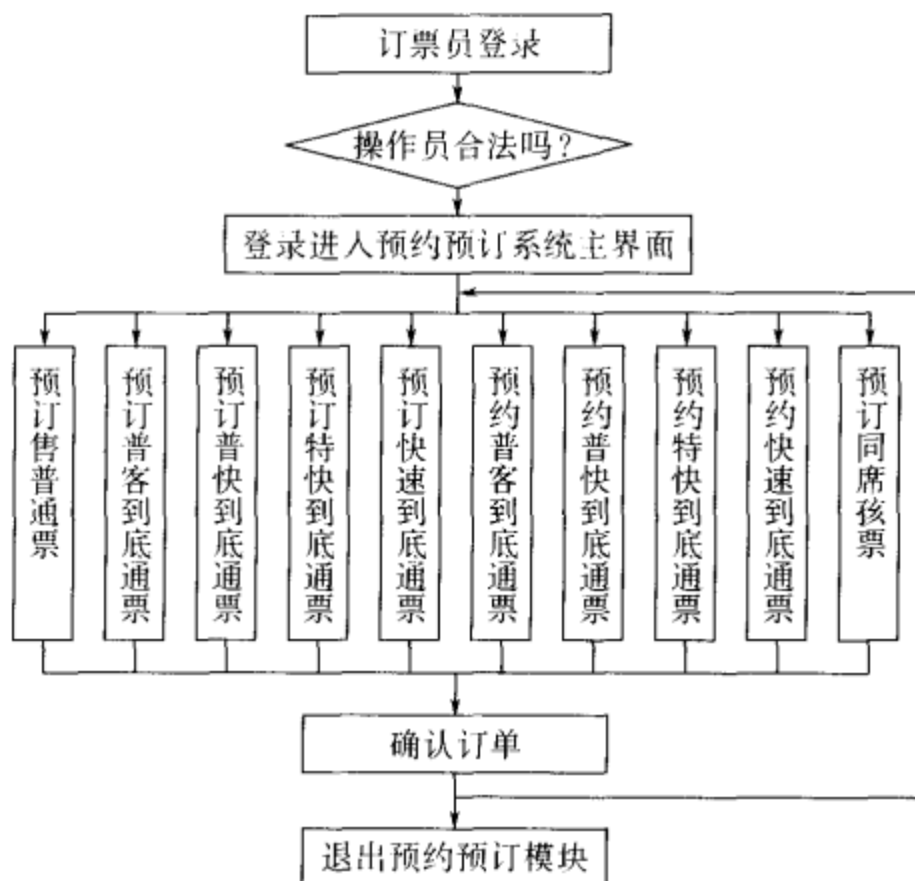


图 1-1 预约预订作业流程

1.4.1 订票员登录

订票员正确输入工号及密码，系统对订票员输入的工号和密码进行校验，并确认该订票员及该窗口的订票权限，进入主界面。

1.4.2 选择一种订票方式

订票方式有：预约普通票、预约普客到底通票、预约普快到底通票、预约特快到底通票、预约快速到底通票、预订普通票、预订普客到底通票、预订普快到底通票、预订特快到底通票、预订快速到底通票、预订同

预约预订及管理操作手册

席孩票。

1.4.3 输入订票要求

需填入合同号、发车日期、车次、发站、到站、席别、票数、票种后提交订票申请 (如果是通票, 还需填入换乘站、经由)。

1.4.4 提交订票申请

申请到的客票席位等信息将显示在屏幕上, 操作员确认订单, 提交订票申请, 若申请不到需要的客票, 可修改或取消订票申请。

1.4.5 退出

退出预约预订有两种方法:

- 从菜单退出, 退出时可选择是否关机;
- 短时间内暂停订票者, 可选择作业暂停, 以免发生误操作。

1.5 通用快捷键一览表

通用快捷键见表 1-1。常用光标移动键见表 1-2。

表 1-1 快捷键一览表

F1 帮助文件	F3 确定一批票
F5 选择用途	F6 选择席别
F7 更改车次	F8 输合同号
F9 调整铺位	F12 查询票价
Ctrl+I 查询通知	Alt+H 取同席孩票
Alt+M 小计/座席切换	Alt+Q 更换发车日期
Alt+P 普客到底通票	Alt+K 普快到底通票
Alt+T 特快到底通票	Alt+S 订票方式

续上表

Alt+C 统计查询	Alt+F 订单维护
Alt+J 预付	Alt+Z 读卡信息
Alt+G 辅助	Alt+B 帮助
Alt+X 交班	Alt+ S+0 预约预订普客到底通票
Alt+ S+1 预约预订普快到底通票	Alt+ S+2 预约预订特快到底通票
F10 显示/隐藏快捷键	Esc 退出

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 预约及预订基本原理

预约是 5.0 正式纳入订票系统的新功能，有必要进一步说明，以明确预约与预订的区别。

所谓预订，是指在已生成席位的情况下，接收旅客的订票申请，系统根据发车日期、车次、发到站、席别、票种以及票数等信息，从席位库配票并生成订单（订单是窗口制票的依据），席位申请成功后系统返回本次预订流水号，旅客在铁路规定时间到指定的取票点凭流水号及自己设定的密码取票。预订操作能够反馈给旅客具体席位信息。

所谓预约，是指接收旅客的订票申请时，系统并不立即从席位库配票，而根据旅客申请的日期、车次、发到站、席别、票种以及票数等信息，从席位余额能力中扣除满足条件的席位数量，同时生成预约单，返回

预约预订及管理操作手册

旅客取票流水号，系统将在发车前指定时间（此时必须已有席位生成）根据预约单信息从席位库扣除席位，同时生成订单，这一过程称之为“兑现”。兑现时通过约单生成对应的订单，旅客在铁路规定的时间内到指定取票点凭流水号及自己设定的密码取票。预约操作不能反馈给旅客具体席位信息，而只能确定旅客需求已满足。

可以看出，预约和预订的根本区别在于订票操作当时是否占用席位，即是否在订票当时兑现席位。若是预订，系统将在处理旅客订票申请的同时占用席位，生成订单；若是预约，系统在旅客申请时先记录约单，然后由系统在有席位存在的情况下在指定时间手工或自动兑现。兑现的时刻是区分预约和预订的分界点，预约概念的引入使传统意义上的订票区分了预约和预订两种订票模式，实现了订票业务和席位兑现的时间分割，极大地扩展了旅客订票的时间范围，也为铁路客运组织和客运营销创造了更宽泛的条件。

1.7 社会订票与合同订票说明

1.7.1 社会订票

社会订票无合同号，也没有确定取票点，系统为每个取票点设立一单独的合同号（称之为虚拟合同号）供社会订票户订票使用。

对于社会订票，有两种方法输入合同号：

（1）在合同号处不输入任何信息，直接按回车，选择日期后按回车，此时各取票点将显示出来以供选择。此时亮带位于取票点“社会取票”上，选取取票点则合同号栏自动写入对应的合同号。

（2）输入虚拟合同号，其对应的取票点便自动显示出来。

当一批票预订好后，按 F3 确认，弹出订票人信息输入框；可以输入信息，若该订票点在后台已定义为打印订单且窗口参数定义中 LOCAL_PRINT 的值为“1”，则对话框中有“打印订单”按钮，否则对话框中有“确认”按钮。

社会订票的取票号码为流水号。旅客凭流水号取票，5.0 版本增加了