

高速铁路职工应知应会手册

铁路客运 (车站)

郑州铁路局 编

TIELU KEYUN
CHEZHAN

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

铁路客运. 车站/郑州铁路局编. —北京: 中国铁道出版社, 2012. 4

(高速铁路职工应知应会手册)

ISBN 978-7-113-14327-5

I. ①铁… II. ①郑… III. ①高速铁路—铁路车站:
客运站—基本知识 IV. ①U238

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 031451 号

书 名: 铁路客运 (车站)

作 者: 郑州铁路局 编

责任编辑: 程东海 电话: (010) 51873135

电子信箱: whm_haiming@163.com

封面设计: 郑春鹏

责任校对: 孙 玫

责任印制: 陆 宁

出版发行: 中国铁道出版社 (100054, 北京市西城区右安门西街 8 号)

网 址: <http://www.tdpress.com>

印 刷: 北京大兴县新魏印刷厂

版 次: 2012 年 4 月第 1 版 2012 年 4 月第 1 次印刷

开 本: 787 mm×1 092 mm 1/64 印张: 1.5 字数: 28 千

书 号: ISBN 978-7-113-14327-5

定 价: 10.00 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, 请与本社读者服务部调换。

电 话: 市电 (010) 51873170, 路电 (021) 73170 (发行部)

打击盗版举报电话: 市电 (010) 63549504, 路电 (021) 73187

編委會名單

編委會主任：李學章

副 主 任：尚書亭 宋文朝 李保成

楊澤舉 石建偉 戴 弘

王漢兵 宋文艺

主 編：宋文艺

副 主 編：谷志平

編 委：高 陽 崔小喜 程 建

李玉梅 楊勵君 張 濤

介明林 宋明昕 盧國保

楊明卿 陳愛國 魏 恒

王曉君 孫 昊 林愛平

馬 婧

編 寫 人：郭建民 溫艷麗

審 稿 人：介明林

前 言

按照铁道部建立健全高速铁路职工队伍建设保障体系和安全风险管理的要求,为提升高速铁路主要行车工种岗位人员业务素质,培养一支适应高速铁路安全稳定运营需要的高素质职工队伍,在总结郑西高速铁路运营以来经验的基础上,根据郑西高速铁路运营对职工岗位任职提出的新要求,由郑州铁路局职教处组织编写了高速铁路职工系列应知应会学习手册。

该手册共分 5 本,内容包括高速铁路主要工种岗位应知应会、基本操作规章、“四新”知识、应急处理能力等岗位业务知识,严格以相应的规章规范为基础,既突出了职工必备的基本业务和作业技能,又能

提高现场职工的实作能力和非正常情况下的应变能力,具备很强的针对性和实用性,是在岗职工经常性学习和演练的必备手册,也可以作为职工岗位业务知识抽考、抽问和年度考核鉴定的主要依据。

在编写过程中,郑州铁路局有关业务处对文稿进行了认真审查,部分站段专兼职教师直接参与了编写工作,在此一并表示感谢。

由于时间仓促、水平有限,难免有错误和不当之处,恳请广大干部职工在使用中提出宝贵意见,以便我们在修订时加以改正。

2012 年 4 月

目 录

第一章	《客规》、《办理细则》部分	1
第一节	概 述	1
第二节	铁路旅客运输合同	3
第三节	车票的组成、发售及 票价调整	4
第四节	车票的有效期	11
第五节	车站检验票	13
第六节	乘车条件	13
第七节	变 更	14
第八节	误售、误购、误乘、 车票丢失	17
第九节	不符合乘车条件的处理	20
第十节	退 票	23
第十一节	旅客携带品	26

第十二节	线路中断时对旅客、 车票的处理	29
第十三节	旅客意外伤害的处理 ...	31
第十四节	车站公共场所的揭示、 揭挂	32
第十五节	旅客运输组织	34
第二章	高铁车站管理	35
第一节	候 车	35
第二节	旅客服务	36
第三节	售 票	37
第四节	进出站检验票	42
第五节	站台旅客乘降组织	46
第六节	安全管理	49
第七节	设备管理	51
第八节	人员管理	53
第九节	岗位责任制	59
第十节	通道管理	68
第十一节	车站广播管理	69
第三章	技术管理	71
第四章	实际操作	76

第一章 《客规》、《办理细则》部分

第一节 概 述

1. 何谓承运人？

答：与旅客或托运人签有运输合同的铁路运输企业。铁路车站、列车及与运营有关人员在执行职务中的行为代表承运人。

2. 何谓旅客？

答：持有铁路有效乘车凭证的人和同行的免费乘车儿童；根据铁路货物运输合同押运货物的人视为旅客。

3. 何谓托运人？

答：委托承运人运输行李或小件货物并与其签有行李包裹运输合同的人。

4. 何谓收货人?

答:凭有效领取凭证领收行李、包裹的人。

5. 何谓直达票?

答:从发站至到站不需中转换乘的车票。

6. 何谓通票?

答:从发站至到站需中转换乘的车票。

7. 何谓改签?

答:旅客变更乘车时期、车次、席(铺)位时需办理的签证手续。

8. 何谓等级?

答:同等距离以承运人提供的乘车条件不同确定。

9. 何谓动车组?

答:动车组就是把带动力的动力车与非动力车按照预定的参数组合在一起,因此可以概括地讲,动车组是自带动力的,固

定编组的,列车两端分别设有司机室进行驾驶操作,配备现代化服务设施的旅客列车的单元。

10. 何谓客运记录?

答:指在旅客或行李、包裹运输过程中因特殊情况,承运人与旅客、托运人、收货人之间需记载某种事项或车站与列车之间办理业务交接的文字凭证。

第二节 铁路旅客运输合同

11. 铁路旅客运输合同的起止时间为何?

答:铁路旅客运输合同从售出车票时起成立,至按票面规定运输结束旅客出站时止,为合同履行完毕。旅客运输的运送期间自检票进站起至到站出站时止计算。

12. 旅客的基本义务为何?

答:(1)支付运输费用,当场核对票、

款,妥善保管车票,保持票面信息完整可识别;

(2)遵守国家法令和铁路运输规章制度,听从铁路车站、列车工作人员的引导,按照车站的引导标志进、出站;

(3)爱护铁路设备、设施,维护公共秩序和运输安全;

(4)对而造成铁路或者其他旅客的损失予以赔偿。

13. 承运人的基本权利有哪些?

答:(1)依照规定收取运输费用;

(2)要求旅客遵守国家法令和铁路规章制度,保证安全;

(3)对损害他人利益和铁路设备、设施的行为有权制止、消除危险和要求赔偿。

第三节 车票的组成、发售及票价调整

14. 车票的组成有哪些?

答：车票中包括客票和附加票两部分。客票部分为软座、硬座。附加票部分为加快票、卧铺票、空调票。

附加票是客票的补充部分，可以与客票合并发售，但除儿童外不能单独使用。

15. 承运人调整票价有何规定？

答：车票票价为旅客乘车日的适用票价。

承运人调整票价时，已售出的车票不再补收或退还票价差额。

16. 客票是怎样发售的？

答：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。

动车组列车车票最远只发售至本次列车终点站。

17. 儿童票是如何发售的?

答: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 1.2~1.5 m 的儿童,享受半价客票、加快票和空调票(以下简称儿童票)。超过 1.5 m 时应买全价票。每一成人旅客可免费携带一名身高不足 1.2 m 的儿童,超过一名时,超过的人数应买儿童票。

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。

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。

18. 学生票是如何发售的?

答: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),每年可享受家庭至院校(实习地点)之间四次单程半价硬座客票、加快票和空调票(以下简称学生票)。

动车组列车只发售二等座车学生票,学生票为全价票的 75%。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。

注:发售学生票除要求出示相应的证件外,应按如下原则发售:

(1)普通大、专院校,中、小学和中等专业学校、技工学校是指符合政府教育部门

所规定的年限、学期和课程等制度并经相应级别的教育机关注册的院校,不包括各类职工大学、电视大学、业余广播大学、函授学校。

(2)“没有工资收入的学生”,是指没有固定工资收入的学生。学生有无工资收入,由学校确定,铁路凭学校发给的减价优待证售票。如能够确认有工资收入的学生持减价优待证购票时,车站可以拒绝发售学生票,并通知学校处理。

(3)学生父母都不在学校所在地,并分两处居住时,由学生选择其中一处,并登记在学生减价优待证上。如学生父母迁居时,根据学生申请,经学校确认,可将学生减价优待证上的乘车区间更改并加盖公章或更换新证。学生回家后,院校迁移或调整,也可凭学校证明和学生减价优待证,发售从家庭所在地到院校新所在地的学

生票。

(4)学生每年仅限于购买四次单程减价票,当年未使用的次数,不能留作下年使用。

(5)学生票应接近径路发售,但有直达列车或换乘次数少的远径路也可发售。学生购买联程票或乘车区间涉及动车组列车的,可分段购票。学生票分段发售时,由发售第一段车票的车站在学生优惠卡中划销次数,中转站凭上一段车票售票,不再划销乘车次数。

(6)在乘降所上车的学生(其减价优待证上注明上车地点为乘降所),可以在列车上售给全程学生票,并在减价优待证相当栏内,有列车长注明“×年×月×日乘××列车”,加盖名章,作为登记一次乘车次数。

(7)减价优待证记载的车站是没有快车或直通车停靠的车站时,离该站最近的

大站(可以超过减价优待证规定的区间)可以发售学生票。

(8)超过减价优待证上记载的区间乘车时,对超过区间按一般旅客办理,核收全价。

(9)华侨学生和港澳台学生回家时,车票发售至边境车站。

(10)符合减价优待条件的学生无票乘车时,除补收票款外,同时应在减价优待证上登记盖章,作为登记一次乘车次数。

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时。

(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时。

(4)学生证未按时办理学校注册的。

(5)学生证优惠乘车区间更改但未加盖学校公章的。