

国家职业标准

铁路售票员

中华人民共和国劳动和社会保障部制定

国家职业标准

铁路售票员

中华人民共和国劳动和社会保障部制定

中国铁道出版社出版发行

(北京市宣武区右安门西街8号 邮政编码:100054)

*

北京盛通印刷股份有限公司印刷装订 新华书店经销
850毫米×1168毫米 32开本 0.625印张 10千字

2007年7月第1版 2007年7月第1次印刷

统一书号:15113·2591

定价:3.60元

读者服务部电话:010-63549493(市),021-73174(路)

发行部电话:010-51873172(市),021-73172(路)

出版社网址:<http://www.tdpress.com>

版权专有 侵权必究

说 明

根据《中华人民共和国劳动法》的有关规定，为了进一步完善国家职业标准体系，为职业教育、职业培训和职业技能鉴定提供科学、规范的依据，劳动和社会保障部、铁道部共同组织有关专家，制定了《铁路售票员国家职业标准》（以下简称《标准》）。

一、本《标准》以《中华人民共和国职业分类大典》为依据，以客观反映现阶段本职业的水平和对从业人员的要求为目标，在充分考虑经济发展、科技进步和产业结构变化对本职业影响的基础上，对职业的活动范围、工作内容、技能要求和知识水平都作了明确规定。

二、本《标准》的制定遵循了有关技术规程的要求，既保证了《标准》体例的规范化，又体现了以职业活动为导向、以职业能力为核心的特点，同时也使其具有根据科技发展进行调整的灵活性和实用性，符合培训、鉴定和就业工作的需要。

三、本《标准》依据有关规定将本职业分为一个等级，包括职业概况、基本要求、工作要求和比重表等四个方面的内容。

四、本《标准》主要编写人员：王羲也、姚艳娟、付广增、张重天、祝全一、季永全、李生德、刘春祥；主要审定人员：陈滋顶、于东明、汪吉林、栾宁、余练峰、陈蕾、杜旭。本《标准》在制定过程中，得到有关铁路局的大力支持，在此一并致谢。

五、本《标准》业经劳动和社会保障部和铁道部批准，自2007年7月4日起施行。

铁路售票员 国家职业标准

1. 职业概况

1.1 职业名称

铁路售票员。

1.2 职业定义

办理铁路售票、退票、改签、中转签证业务的人员。

1.3 职业等级

本职业设一个等级,为:中级(国家职业资格四级)。

1.4 职业环境条件

室内,常温。

1.5 职业能力特征

有获取、领会和理解外界信息以及对事物进行分析和判断的能力;有较好的语言(普通话)表达和计算能力;心理及身体素质较好;手指、手臂灵活,动作协调性好;听力及辨色力正常,双眼矫正视力不低于5.0。

1.6 基本文化程度

高中毕业(或同等学历)。

1.7 培训要求

1.7.1 培训期限

全日制职业学校教育,根据其培养目标和教学计划确定。晋级培训期限根据《铁路特有职业(工种)培训规范》确定。

1.7.2 培训教师

培训教师应具有售票值班员技师职业资格证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格。

1.7.3 培训场地设备

满足教学需要的标准教室、技能培训基地、演练场和作业现场,有必要的设备、工具、量具、仪器等。

1.8 鉴定要求

1.8.1 适用对象

从事或准备从事本职业的人员。

1.8.2 申报条件

——中级(具备以下条件之一者)

(1)取得经劳动保障行政部门审核认定的,以中级(四级)技能为培养目标的中等及以上职业学校本职业(专业)毕业证书。

(2)取得晋升前职业(工种)中级(四级)职业资格证书后,连续从事晋升前职业(工种)工作2年及以上。晋升前职业(工种)为:铁路客运员。

1.8.3 鉴定方式

分为理论知识考试和技能操作考核。

理论知识考试采用闭卷笔试方式,技能操作考核采用实际操作方式。理论知识考试和技能操作考核均实行百分制,成绩皆达60分及以上者为合格。

1.8.4 考评人员与考生配比

理论知识考试考评人员与考生配比为1:15,每个标准教室不少于2名考评人员。技能操作考核考评员与考生配比为1:5,且不少于3名考评员。

1.8.5 鉴定时间

理论知识考试时间不少于 120 min,技能操作考核时间不少于 45 min。

1.8.6 鉴定场所设备

理论知识考试在标准教室进行。技能操作考核在职业技能鉴定基地、演练场或作业现场进行,场地条件及计算机售票设备、软件环境等应满足实际操作需要,可酌情配设辅助操作人员。

2. 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

(1) 遵纪守法,爱岗敬业,遵守社会公德

(2) 服从命令,听从指挥,确保质量良好地完成各项工作

(3) 认真负责,团结协作,严格执行规章制度、作业标准、作业程序

(4) 着装规范,仪容整洁,按规定佩戴职务标志

(5) 文明服务,形象良好,杜绝一切不良反映

(6) 刻苦学习,钻研业务,努力提高综合素质和服务技能

(7) 爱护设备设施和工具备品

2.2 基础知识

2.2.1 基本知识

(1) 计算机售票操作基础知识

(2) 客运职工礼仪规范

(3) 旅客运输售票组织工作规定

- (4) 现金、票据管理和运输收入有关知识
- (5) 发售车票, 办理退票、改签、运输变更等业务有关知识
- (6) 全国铁路客运运价里程接算站示意图
- (7) 车站各次旅客列车到开时刻、运行区间、运行日期, 主要站票价, 快车停车站和慢车不停车站站名
- (8) 客运安全有关知识、规定
- (9) 消防设施设施位置、性能、使用方法
- (10) 铁路旅客运输作业标准有关规定
- (11) 区分易混站名
- (12) 本职非正常情况下应急处理预案主要工作内容
- (13) 特种乘车证有关知识
- (14) 里程表、运价表、票价表
- (15) 计算机售票操作手册

2.2.2 相关法律、法规和规章知识

- (1) 《中华人民共和国劳动法》相关知识
- (2) 《中华人民共和国安全生产法》相关知识
- (3) 《中华人民共和国铁路法》相关知识
- (4) 《铁路运输安全保护条例》有关规定
- (5) 《铁路技术管理规程》有关规定
- (6) 《铁路旅客运输规程》有关规定
- (7) 《铁路旅客运输办理细则》有关规定
- (8) 《铁路客运运价规则》有关规定
- (9) 《铁路旅客运输管理规则》有关规定
- (10) 《铁路乘车证管理办法》有关规定

- (11)《铁路旅客运输服务质量标准》有关规定
- (12)《铁路军事运输管理办法》有关规定
- (13)《铁路运输收入管理规程》有关规定

3. 工作要求

3.1 中级

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、售票作业	(一) 工作交接	1. 能办理列车运行、客流变化、加开临客、甩挂车辆情况的交接 2. 能办理电报、命令交接 3. 能办理售票设备、资料备品、票据、现金(备用金)、账目、岗位卫生情况的交接 4. 能交接票据、碳带、找零金等 5. 能填写日班工作日志	1. 工作交接的规定及要求 2. 售票设备、备品的保管、使用、维护办法 3. 票据、现金、账目保管、交接的要求 4. 岗位卫生要求 5. 日班工作日志的内容和填写要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、售票作业	(二) 正常售票	1. 能根据票据使用量,请领票据 2. 能按计算机操作规程进行售票正常作业 3. 能处理因设备故障等特殊情况产生的废票	1. 《铁路旅客运输规程》、《铁路旅客运输办理细则》关于车票、售票与购票乘车条件的规定 2. 《铁路客运运价规则》有关旅客票价、运价里程、客运杂费的规定
	(三) 非正常售票	1. 能在计算机故障时,发售区段票、定额票、代用票 2. 能填写票据	1. 发售区段票、定额票、代用票的规定 2. 铁路运输收入管理规程》关于现金、票据管理、运输收入管理和票据填写的有关规定
二、退票作业	(一) 正常退票	1. 能办理计算机退票 2. 能办理手工退票 3. 能填写退票报告	《铁路旅客运输规程》、《铁路旅客运输办理细则》关于正常退票的规定

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
二、退票作业	(二) 非正常退票	1. 能办理因线路中断或铁路责任造成的旅客退票 2. 能办理团体旅客的退票	1. 因线路中断或铁路责任造成旅客退票的规定 2. 团体旅客退票的规定
三、签证作业	(一) 正常签证、改签	1. 能根据旅客乘车需求、车次票额计划和运能利用情况,安排旅客乘车改签 2. 能办理中转签证手续,核收补价票款	1. 《铁路旅客运输规程》、《铁路旅客运输办理细则》关于车票有效期、乘车条件改签的规定 2. 《铁路乘车证管理办法》关于签证的规定
	(二) 非正常签证、改签	能办理客车超员、线路中断、旅客因病等特殊情况的车票签证、改签	非正常情况下车票签证、改签的规定

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
四、结账作业	(一) 售票结账	1. 能按规定退出售票模块,清点票款,留好备用金,填写交款单,加盖名章后将票款交给进款人员 2. 能将废票规范整理,做好交接工作。将结账与后台打印出本口二号表进行核对,发生赔款,及时补齐	《铁路运输收入管理规程》、铁路局《运输进款管理细则》有关售票结账、交款和废票处理的规定
	(二) 退票结账	能清点现金、手续费收据,登记上账、填写交款单,所退车票捆扎粘贴后做好交接,达到票款当班清	《铁路运输收入管理规程》、铁路局《运输进款管理细则》有关退票结账的规定

4. 比重表

4.1 理论知识

项 目		中 级 (%)
基本 要求	职业道德	5
	基础知识	20
相关知识	售票作业	30
	退票作业	25
	签证作业	10
	结账作业	10
合 计		100