

铁路客运业务 实作题解

北京铁路局 编



中国铁道出版社

铁路客运业务实作题解

北京铁路局 编



中国铁道出版社

2012年·北京

内容简介

本书通过列举模拟情景、叙述规章依据、讲述作业方法来解析客运业务实作中典型案例。全书共分为4章,分别是旅客运输、特定运输、线路中断和特殊情况处理。

本书可作为铁路客运系统技术业务培训及职业技能竞赛参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

铁路客运业务实作题解/北京铁路局编。

—北京:中国铁道出版社,2012.10

ISBN 978-7-113-15371-7

I. ①铁… II. ①北… III. ①铁路运输—旅客运输—
技术培训—题解 IV. ①U293-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 234307 号

书 名:铁路客运业务实作题解

作 者:北京铁路局

责任编辑:薛丽娜 电 话:010—51873055

封面设计:郑春鹏

责任校对:张玉华

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:北京铭成印刷有限公司

版 次:2012年10月第1版 *2012年10月第1次印刷

开 本:880 mm×1 230 mm 1/32 印张:8 字数:202 千

印 数:1~6 000 册

书 号:ISBN 978-7-113-15371-7

定 价:17.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书,如有缺页、倒页、脱页者,请与本社读者服务部联系调换。

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

前 言

为了进一步提高铁路客运干部、职工正确理解规章、掌握规章、运用规章解决技术业务实际问题的能力,我们依据铁道部2010年12月1日起施行的《铁路旅客运输规程》及相关要求,综合多年来在客运工作中遇到的实际问题,组织编写了《铁路客运业务实作题解》一书。

全书分为4章,从旅客运输、特定运输、线路中断和特殊情况处理等方面列举了66类模拟作业情景,主要包括车票发售、车票签证、退票、旅行变更、违章携带品处理、旅游列车、线路中断绕道运输、旅客伤害事故处理等方面内容。本书紧密结合工作实际,列举问题情景,讲述作业方法,叙述规章依据,对车站、列车客运干部、职工提高实际操作能力,起到很好的指导作用。本书可作为客运系统技术业务培训及职业技能竞赛参考用书。

本书由北京铁路局客运处、职工教育处组织编写,石家庄职工培训基地等单位担任编写任务。刘敬杪主编,李卫东、辛洪杰、王记明、李彦军、周斌、于景媛、马会先、王艳丽等参加编写,全书经任斌、曹元枫、朱殿萍、解恩慧、万千、张卫军、王群、

柴雅丽、程金亮、杨志权、赵棠、邓洪、韩志强等集体审定。

书中不妥之处，敬请读者指正。

编 者

2012 年 8 月

目 录

第 1 章 旅客运输

1.1 车票发售	1
1.1.1 直达客快卧票发售	1
1.1.2 客、快到站不同的通票发售	1
1.1.3 客、卧到站不同的通票发售	2
1.1.4 普通旅客在列车上要求购买通票	3
1.1.5 残疾军人软座直达票发售	3
1.1.6 不同席别通票的发售	4
1.1.7 儿童通票的发售	5
1.1.8 团体旅客优惠票发售	6
1.1.9 乘降所上车补票	7
1.1.10 包房硬卧车票发售	7
1.1.11 儿童单独使用卧铺车票发售	9
1.2 车票签证	9
1.2.1 高票价改低票价始发改签	9
1.2.2 低票价改高票价始发改签	13
1.2.3 相同票价始发改签	16
1.2.4 互联网车票车站办理改签	16
1.2.5 低票价改高票价中转签证	18
1.2.6 高票价改低票价中转签证	19
1.2.7 相同票价中转签证	20

1.3 退票	20
1.3.1 旅客原因发站退票	20
1.3.2 旅客原因中途站退票	23
1.3.3 承运人责任发站退票	24
1.3.4 承运人责任中途站退票	25
1.3.5 承运人责任到站退票	27
1.3.6 自然灾害始发站退票	34
1.3.7 自然灾害中途站退票	34
1.3.8 误售、误购退票	36
1.4 乘车条件不符	37
1.4.1 上车补票	37
1.4.2 等级不符乘车	41
1.4.3 日期、车次不符	45
1.4.4 超高	46
1.4.5 减价不符	48
1.4.6 到站补票	49
1.5 车票丢失、过期及误售误购	51
1.5.1 丢失车票	51
1.5.2 车票中途过期	54
1.5.3 误售误购	55
1.6 旅行变更	62
1.6.1 变更席别	62
1.6.2 变更径路	65
1.6.3 越站	68
1.6.4 分乘	70
1.6.5 多种变更	73
1.7 违章使用乘车证的处理	105
1.7.1 借用乘车证的处理	105
1.7.2 过期乘车证处理	106

1.7.3	涂改、伪造乘车证的处理	112
1.7.4	超过乘车证有效使用区间处理	115
1.7.5	持用乘车证中途下车的处理	119
1.7.6	使用乘车证越席乘车的处理	121
1.7.7	违章使用乘车证票款不足的处理	124
1.8	违章携带品的处理	128
1.8.1	携带品超重	128
1.8.2	携带品超大	135
1.8.3	禁止携带物品	137

第 2 章 特定运输

2.1	包车	142
2.1.1	包车	142
2.1.2	包车变更	149
2.2	自备车挂运行驶	160
2.2.1	自备车挂运	160
2.2.2	自备车行驶	161
2.3	旅游列车	165
2.3.1	原路返回	165
2.3.2	非原路返回	170

第 3 章 线路中断

3.1	线路中断退票	173
3.1.1	发站退票	173
3.1.2	中途站退票	173
3.2	线路中断绕道运输	175
3.2.1	铁路组织绕道	175
3.2.2	旅客自行绕道	176

第 4 章 特殊情况处理

4.1 旅客伤害事故处理	178
4.1.1 车站旅客伤害处理	178
4.1.2 列车旅客伤害处理	182
4.2 其他情况处理	187
4.2.1 移交精神病旅客	187
4.2.2 旅客遗失物品处理	189
4.2.3 常用客运记录实例	189
4.2.4 铁路常用电报实例	221

第1章

旅客运输

1.1 车票发售

1.1.1 直达客快卧票发售

情景

2012年3月7日,北京西站一旅客要求购买次日新型空调1481次(包头经北京西至南昌)的硬卧票至郑州,假设3车6号下空闲,如何办理?

办理依据

1. 车票应在承运人或销售代理人的售票处购买。在有运输能力的情况下,承运人或销售代理人应按购票人的要求发售车票。

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。

3. 旅客购买卧铺票时,卧铺票的到站、座别必须与客票的到站、座别相同。

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。

计算过程

北京西—郑州 689 km

新空调硬座普快卧(下)票价:164.00元

1.1.2 客、快到站不同的通票发售

情景

2012年3月7日,在南昌站一旅客要求购买当日新型空调1454

次(南昌至北京西)的硬座到石家庄,如何办理?

办理依据

1. 车票应在承运人或销售代理人的售票处购买。在有运输能力的情况下,承运人或销售代理人应按购票人的要求发售车票。

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有同等级快车始发的车站。

3. 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。

计算过程

南昌—石家庄 1 293 km

硬座票价:66.00 元

南昌—衡水 1 175 km

补价票价: $132.00 - 61.00 = 71.00$ (元)

合计: $66.00 + 71.00 = 137.00$ (元)

1.1.3 客、卧到站不同的通票发售

情景

2012年3月7日,石家庄站一旅客要求购买当日1625次(银川经太原、石家庄至郑州)的硬卧车票到洛阳,3车6号下有票额,如何处理?(郑州有普快列车始发)

办理依据

1. 车票应在承运人或销售代理人的售票处购买。在有运输能力的情况下,承运人或销售代理人应按购票人的要求发售车票。

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有同等级快车始发的车站。

3. 旅客购买卧铺票时,卧铺票的到站、座别必须与客票的到站、座别相同,但对持通票的旅客,卧铺票只发售到中转站。

计算过程

石家庄—洛阳 536 km

硬座普快票价:38.00 元

石家庄—郑州 412 km

硬卧(下)票价:40.00 元

合计:38.00+40.00=78.00(元)

1.1.4 普通旅客在列车上要求购买通票

情景

2012年3月2日,新型空调 T151 次(北京西经郑州至西宁)石家庄开车后,一刚上车旅客找到列车长,要求补办到成都的硬座车票,如何办理?

办理依据

列车上发售车票不能超过本次列车终点站。

计算过程

石家庄—宝鸡 1 096 km

新空硬座特快票价:140.00 元

手续费:2.00 元

合计:140.00+2.00=142.00 元

1.1.5 残疾军人软座直达票发售

情景

2012年3月7日,石家庄站一旅客持有效残疾军人证,要求购买当日新型空调 1303 次(北京西经良乡至郑州)的软座车票到郑州,如何办理?

办理依据

1. 发售软座客票时最远至本次列车终点站。

2. 中国人民解放军和中国人民武装警察部队因伤致残的军人(以下简称伤残军人)凭“中华人民共和国残疾军人证”、因公致残的人民警察凭“中华人民共和国伤残人民警察证”享受半价的软座、硬座客票和附加票。

计算过程

石家庄—郑州 412 km

半价软座普快票价:27.00 元

1.1.6 不同席别通票的发售

情景 1 普通旅客

2012 年 3 月 7 日,石家庄站一旅客要求购买当日 1625 次(银川经太原、石家庄至郑州)的软座车票到洛阳,如何办理?

办理依据

1.《铁路旅客运输规程》(以下简称《客规》)第十五条 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有同等级快车始发的车站。

计算过程

石家庄—洛阳 536 km

硬座普快票价:38.00 元

石家庄—郑州 412 km

软硬座差票价: $48.00 - 26.00 = 22.00$ (元)

合计: $38.00 + 22.00 = 60.00$ (元)

情景 2 学生旅客

2012 年 3 月 12 日,2669 次(大同经华山至宝鸡)太原开车后,一旅客持山西大学有效学生证(优惠区间太原至成都),要求补软座票到

成都,如何处理?

办理依据

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有同等级快车始发的车站。

3. 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。

计算过程

太原—成都 1 493 km

半价硬座普快票价:45.00 元

太原—宝鸡 824 km

全价软座普快与半价硬座普快差:98.00—28.50=69.50(元)

手续费:2.00 元

合计:45.00+69.50+2.00=116.50(元)

1.1.7 儿童通票的发售

情景

2012年3月12日,新型空调T140次(西安经徐州至上海)郑州开车后,查票发现一旅客持当日当次郑州至杭州通票(新空上海止,特快至到站),携带1.4 m儿童一名,如何办理?

办理依据

1. 承运人一般不接受儿童单独旅行。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。

2. 有下列情况时补收票价,核收手续费:应买票而未买票的儿童按《客规》第十九条规定补收票价。

计算过程

郑州—杭州 1 201 km

半价硬座特快票价:45.00 元

郑州—上海 998 km

半价补价票价(新空调硬座特快与硬座特快票价差): $66.00 - 38.00 = 28.00$ (元)

手续费:2.00 元

合计: $45.00 + 28.00 + 2.00 = 75.00$ (元)

1.1.8 团体旅客优惠票发售

情景

2012 年 3 月 7 日,石家庄站一团体旅客 35 人,要求购买当日 1625 次(银川经太原、石家庄至郑州)的车票到郑州,要求两个带队的人员乘硬卧,其他人员乘硬座,如何办理?

办理依据

1. 20 人以上乘车日期、车次、到站、座别相同的旅客可作为团体旅客,承运人应优先安排。

2. 铁运函〔1998〕167 号关于实行《团体旅客购票优惠办法》的通知:凡符合《客规》规定的团体旅客购票时,满 20 人时,给予免收 1 个人票价优惠,20 人以上,每增加 10 人,再免收 1 个人的票价,但每年春运期间(起至日期以春运文件为准)不予优惠。团体旅客中有分别乘坐座、卧车或成人、儿童同一团体时,按其中票价高的免收。

计算过程

35 个人其中两个人免费,免票价高的硬卧。

石家庄—郑州 412 km

33 人硬座普快票价: $31.00 \times 33 = 1\,023.00$ (元)

1.1.9 乘降所上车补票

情景1 普通旅客

2012年3月23日,6417次(北京东至承德)六道河子站(公布里程的乘降所,无售票人员)上车一旅客,要求补票到上板城站,如何办理?

办理依据

车票应在承运人或销售代理人的售票处购买。在有运输能力的情况下,承运人或销售代理人应按购票人的要求发售车票。

计算过程

六道河子—上板城 102 km

硬座票价:7.00元

情景2 学生旅客

2012年2月23日,6418次(承德至北京东)六道河子站(公布里程的乘降所,无售票人员)上车一学生旅客,学生证记载乘车区间六道河子至石家庄,要求补票到石家庄站,如何办理?

办理依据

发售学生票除要求出示相应的证件外,还应按如下原则发售: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。

计算过程

六道河子—石家庄 418 km

半价硬座票价:14.00元

1.1.10 包房硬卧车票发售

情景1 普通旅客

2012年3月7日,石家庄站一旅客要求购买次日××××次(普

快等级)(包头经北京西、郑州至南昌)的包房硬卧票一张至郑州,设3车6号空闲,如何办理?

办理依据

1. 车票应在承运人或销售代理人的售票处购买。在有运输能力的情况下,承运人或销售代理人应按购票人的要求发售车票。

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。

3. 旅客购买卧铺票时,卧铺票的到站、座别必须与客票的到站、座别相同。

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。

5. 包房式硬卧票价分别按硬卧中、下铺另加30%计算。

计算过程

石家庄—郑州 412 km

硬座普快票价:31.00元

包房硬卧(上)票价: $(69.00 - 31.00) \times (1 + 30\%) = 49.00$ (元)

合计: $31.00 + 49.00 = 80.00$ (元)

情景2 特殊旅客

2012年3月7日,石家庄站一旅客携带身高1.3 m儿童,凭有效证件(中华人民共和国残疾军人证),要求购买次日×××次(包头经北京西、株洲至南昌)的包房硬卧票两张至郑州,设3车5、6号空闲,如何办理?

办理依据

1. 中国人民解放军和中国人民武装警察部队因伤致残的军人(以下简称伤残军人)凭“中华人民共和国残疾军人证”、因公致残的人民警察凭“中华人民共和国伤残人民警察证”享受半价的软座、硬座客票和附加票。

2. 承运人一般不接受儿童单独旅行。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。

3. 包房式硬卧票价分别按硬卧中、下铺另加30%计算。