

29.6356
XTY 01

319084

客运工作问答

西安铁路局客运处 编

中国铁道出版社

客运工作问答

(修订本)

西安铁路局客运处编

中 国 铁 道 出 版 社

1982年·北京

内 容 简 介

本书是由西安铁路局客运处组织编写的。主要阐述了铁路客运工作的基本知识、旅客、行李包裹运输业务及一般服务工作。供旅客站及列车工作人员的工作和业务学习参考。

客 运 工 作 问 答

(修订本)

西安铁路局客运处编

中国铁道出版社出版

责任编辑 郭锦文

新华书店北京发行所发行

各地新华书店经售

中国铁道出版社印刷厂印

开本：787×1092 $\frac{1}{16}$ 印张：4 字数：78 千

1978年7月第1版

1982年5月第2版第2次印刷

印数：35,001-135,000册定价：0.35 元

前 言

铁路是当前我国人民最主要的交通工具，党和国家十分重视铁路旅客运输工作。为了安全、迅速、准确、便利地输送旅客和行李、包裹，铁道部制订了《旅客运输规程》和《管理规则》，并根据国家不同时期的方针政策颁发必要的补充规定、通知、命令。这些规程、规则、通知、命令是铁路旅客运输组织工作的基本依据。

为了使这些依据具体化、通俗化，便于广大客运干部、职工学习、掌握和在工作中运用执行，有助于提高大家的业务知识，也便于广大人民群众了解铁路客运业务和旅行常识，我们编写了这本《客运工作问答》。

本书主要执笔人是钱庆平、狄捷、周国祥，于1977年第1次出版。初版时曾得到铁道部运输局及北方交通大学运输系有关同志审定，这次，我们又根据新《客规》内容进行了修改、补充。修订后的《问答》共分四章一百多问，编写中充分注意了系统性和准确性；但是，由于我们水平不高，调查研究不够，加之编写时间仓促，书中难免有缺点和错误，希望广大读者批评指正。

西安铁路局客运处

目 录

第一章 基本知识	1
一、旅客运输的任务.....	1
1. 旅客运输的重要性是什么?	1
2. 旅客运输的任务是什么?	1
3. 旅客运输工作的基本原则是什么?	2
4. 对客运工作人员有哪些基本要求?	3
二、设备常识.....	4
5. 车站应有那些基本服务设备?	4
6. 客车有几种? 代号是什么?	5
7. 客车外部有哪些标记? 表示什么?	9
8. 客车内部有哪些主要设备?	10
9. 客车通风装置有几种? 如何使用?	10
10. 客车给水装置有几种? 如何使用?	11
11. 为什么客车上的阀门涂 有各种不同颜色?	13
12. 客车电灯、电扇如何使用?	13
13. 客车取暖装置有几种?	14
14. 手制动机有几种? 如何使用?	16
15. 什么是信号? 信号分几类?	19
16. 信号机的显示方式及意义如何?	19
17. 手信号的显示方式及意义如何?	23
18. 机车鸣笛方式及意义如何?	25

19. 号角、口笛鸣示方式及意义如何?29

三、旅客运输组织29

20. 旅客运输组织工作的原则是什么?29

21. 为什么要编制旅客运输计划?29

22. 旅客运输计划有几种?30

23. 什么叫客流? 客流分几种?31

24. 客流调查包括哪些内容?31

25. 怎样编制旅客输送日计划?34

26. 什么是站车预报? 如何处理?35

27. 怎样填报“乘车人数通知单”?37

28. 怎样填记“列车旅客密度记录”?39

29. 怎样填报“旅客区段密度通知单”?42

30. 怎样填报“分界站报通知单”?44

31. 如何处理列车预报?44

32. 怎样计算列车定员?46

四、列车运行47

33. 什么叫列车运行图? 为什么

要按图行车?47

34. 旅客列车分几种? 车次

是如何规定的?48

35. 列车编组是如何规定的?48

36. 旅客列车加挂车辆有哪些规定?50

37. 在什么情况下使用紧急制动阀?

如何使用?51

第二章 旅客运输53

一、站务组织53

1. 客运值班员的主要任务是什么?	53
2. 客运室应备有哪些服务资料?	55
3. 班计划包括哪些主要内容?	55
二、客票的发售工作	57
4. 车票的作用是什么?	57
5. 售票工作的重要意义是什么?	57
6. 售票员接班前应作哪些准备?	57
7. 怎样进行售票作业?	58
8. 售票员交班时应做哪些工作?	59
三、车票的发售条件	60
9. 车票有几种?	60
10. 发售普通客票的条件是什么?	60
11. 发售加快票的条件是什么?	63
12. 发售卧铺票的条件是什么?	63
13. 发售小孩票的条件是什么?	64
14. 发售学生半价硬座客票 的条件是什么?	65
15. 发售残废军人半价票的条件是什么?	67
16. 市郊客票如何办理?	68
17. 团体旅客票如何办理?	69
18. 包车、租车如何办理?	70
19. 丢失车票如何处理?	72
四、票价和杂费的计算	73
20. 运价里程如何计算?	73
21. 车票票价如何计算?	77
22. 杂费有几种? 如何计算?	79

23. 包车如何计费?	80
24. 包车变更时如何收费?	84
25. 租车如何收费?	85
五、车票填发及管理	87
26. 发售卡片式常备客票	
应注意哪些问题?	87
27. 填发车票有哪些要求和注意事项?	88
28. 市郊定期客票如何填发?	88
29. 区段客票如何填发?	89
30. 代用票如何填发?	90
31. 车票有效期怎样计算?	93
32. 哪些原因可以延长车票有效期?	94
33. 怎样请领车票、票据?	96
34. 怎样验收车票、票据?	100
35. 怎样保管车票、票据?	102
六、检票工作	109
36. 为什么要检票?	109
37. 车站剪票前应作哪些准备工作?	109
38. 检收票作业有哪些要求?	110
39. 哪些票证不能加剪?	111
40. 对回收的车票如何处理? 旅客要报销	
凭证时怎么办?	112
41. 对误撕、误剪车票如何处理?	112
42. 发现旅客未按规定乘车怎么处理?	113
七、旅客随身携带品	117
43. 对随身携带品有哪些规定?	117

44. 对超过规定重量的携带品如何处理? ...118
45. 发现旅客携带不符合规定的危险品
和限制运输物品如何处理?119
46. 旅客携带品暂存有哪些规定?120
- 八、车票签证及变更121
47. 旅客要求提前、改晚乘车怎么办?121
48. 旅客能否中途下车? 下车时
应办理哪些手续?121
49. 误购、误售、误乘如何处理?122
50. 变更座别、铺别、经路如何处理?123
51. 越站和分乘如何处理?125
52. 如何办理退票手续?127
- 九、发生意外的处理130
53. 线路中断后应采取什么措施?130
54. 线路中断列车停运后
对旅客如何安排?131
55. 列车停止运行对旅客
应办理哪些手续?133
56. 因绕道运输原票有效期不足时应
如何处理?133
57. 什么叫旅客意外伤害强制保险?134
58. 保险的有效期间是如何规定的?134
59. 哪些情况不能按意外伤害
保险规定处理?135
60. 旅客发生意外伤害时如何处理?136
61. 旅客伤亡事故分几类及处理时

应注意哪些问题？	139
十、乘务组织	140
62. 旅客列车乘务组的任务是什么？	140
63. 怎样编制趟计划？	142
64. 旅客上车前乘务员应做 哪些准备工作？	143
65. 折返站应做哪些主要工作？	144
66. 在终到站退乘前应做哪些工作？	145
第三章 行李、包裹运输	147
一、基本要求	147
1. 行包房应有哪些主要设备？	147
2. 行李、包裹运输组织工作的 原则是什么？	148
3. 车站行李员的基本任务是什么？	148
4. 如何作好行李、包裹的交接工作？	150
二、承运	151
5. 哪些物品可以按行李托运？	151
6. 哪些物品可以按包裹托运？	152
7. 如何办理行李托运手续？	154
8. 如何办理包裹托运手续？	156
9. 托运哪些包裹需要证明？	156
10. 承运行包的重量、件数有哪些限制？	160
11. 行李、包裹的包装有哪些要求？	161
12. 承运放射性物品有哪些规定？应注意 些什么？	162
13. 哪些物品需要办理押运和带运？	163

14. 行李、包裹运杂费如何计算？	164
三、装卸车	166
15. 装卸车作业范围如何规定？	166
16. 装卸车前应做好哪些准备工作？	167
17. 如何进行装卸车？	167
18. 装卸和搬运行李、包裹时应注意 些什么？	168
19. 如何作好行李、包裹的中转作业？	169
20. 增挂行李车有哪些规定？	170
四、列车行李员工作	171
21. 对列车行李员的基本要求是什么？	171
22. 出乘前应作哪些准备工作？	173
23. 怎样做好装车工作？	173
24. 怎样做好卸车工作？	174
25. 在列车运行途中应注意哪些 安全事项？	175
26. 怎样做好预报？	176
27. 怎样巧装满载？	176
五、到达催领、保管、交付和转运	177
28. 包裹到达后如何催领？	177
29. 行李、包裹保管期限如何规定？	178
30. 运到期限如何计算？	178
31. 如何办理行李转运手续？	179
32. 领取行李、包裹的凭证是什么？	181
33. 旅客或收货人要求报销凭证时如何处 理？	182

34. 品名不符如何处理？	182
35. 无法交付物品如何处理？	184
六、变更运输	186
36. 装车前取消托运如何处理？	186
37. 装车后要求变更如何处理？	187
38. 旅客停止旅行，要求把行李运至原到站如何处理？	189
39. 因误购、误售客票而误运的行李如何处理？	189
七、发生意外的处理	190
40. 线路中断列车停运后，已承运的行李、包裹如何处理？	190
41. 行李、包裹事故种类和等级如何划分？	194
42. 发生事故后如何进行报告？	195
43. 如何编制事故记录？	196
44. 怎样进行事故调查？	197
45. 办理赔偿时应注意些什么？	199
46. 赔偿批准权限如何规定？	202
47. 对丢失行包旅客要求补助棉布如何处理？	203
48. 丢失的行李、包裹找到后如何处理？	204
49. 行李、包裹事故案卷的保管有哪些规定？	204

第四章 服务工作206

一、服务要求206

1. 服务工作原则是什么?	206
2. 服务工作的基本要求是什么?	206
3. 服务工作中应注意哪些礼貌?	207
4. 怎样照顾重点旅客?	209
5. 旅客发生急病、死亡如何处理?	212
6. 如何安排旅客候车?	214
7. 问事处应备有哪些服务资料?	214
二、饮食供应	215
8. 饮食供应的基本要求是什么?	215
9. 饮食供应工作应如何管理?	215
10. 采取什么基本供应方法?	217
11. 什么是饮食卫生“五四制”?	219
12. 如何供应旅客饮水?	221
三、清洁卫生	221
13. 对车站卫生的基本要求是什么?	221
14. 对列车卫生的基本要求是什么?	223
15. 清扫时注意些什么?	225
四、站、车宣传	226
16. 宣传的基本内容有哪些?	226
17. 对站、车广播的基本要求是什么?	226
18. 车站上应有哪些必要的宣传揭示?	229
19. 列车上应有哪些必要的宣传揭示?	230
五、安全	230
20. 对安全工作有哪些基本要求?	230
21. 客运职工自身安全应注意哪些?	231
22. 车站应注意哪些安全?	233

- 23. 列车上应注意哪些安全?236
- 24. 列车被迫停车应如何处理?239
- 25. 列车发生火灾时, 应做哪些
 应急处理?240
- 26. 发生人员伤亡时, 应作哪些应急
 处理?241
- 27. 突遇线路病害如何处理?242

第一章 基本知识

一、旅客运输的任务

1. 旅客运输的重要性是什么？

铁路是我国主要交通工具，是国民经济的大动脉，每天运输着千百万国内外旅客，对他们的运输和服务质量的好坏，关系到党和国家在各方面进行政治联系，经济发展，文化交流，国防建设，劳力调配和满足广大人民群众在生产和生活上的旅行需要；对促进国内各民族的团结和国际间的友好往来，也起着重要作用。

2. 旅客运输的任务是什么？

旅客运输是直接为人民服务的。其基本任务是：

(1) 满足广大人民在旅行上的需

要；

(2) 安全、迅速、准确、便利地运送旅客和行李、包裹；

(3) 尽最大努力满足旅客在旅途中的物质生活需要和主动、热情、有文化、有礼貌地为旅客服务。

3. 旅客运输工作的基本原则是什么？

铁路旅客运输是整个铁路运输的重要组成部分，必须认真执行党和国家的方针政策，将旅客和行李、包裹安全、迅速、准确、便利地运到目的地。为工农业生产、国防建设和人民旅行的需要服务，为实现我国农业、工业、国防和科学技术现代化服务。

在工作中，要有全心全意为人民服务的观点；要正确处理好政治与业务，一般与特殊，需要与可能，全局与局部，国