

客票的预售和送达

В·В·郭尔琴科

Н·Д·古明紐克 合著

А·П·查連科

人民鐵道出版社

在这本小冊子里叙述莫斯科客运站庫爾斯克旅客站客票預訂室預售客票的工作經驗；描寫該旅客站各售票处預售客票以及憑電話、信件和電報承訂和送達客票的工作組織。

这本小冊子是为售票員、客票預訂室主任、旅客站站長以及从事組織旅客服务的铁路其他員工参考之用。

譯稿由鐵道部旅客局請專家工作室校閱。

客票的預售和送達

ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ
ПРОДАЖА И ДОСТАВКА
ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ
БИЛЕТОВ НА ДОМ

В. В. ГОРДИЕНКО
苏联 Н. Д. ГУМЕНЮК 合著
А. П. ЦАРЕНКО

苏联國家鐵路運輸出版社（一九五四年莫斯科俄文版）

ТРАНСЖЕЛДОРИЗДАТ

МОСКВА 1954

鐵道部旅客局 譯

責任編輯：董蔭先

人民鐵道出版社出版（北京市霞公府十七號）

北京市書刊出版營業許可証出字第零壹零號

新華書店發行

人民鐵道出版社印刷厂印（北京市建國門外七聖廟）

一九五六年七月初版第一次印刷 平裝印 1—2,085冊

書號：590 開本：850×1168 1/32 印張1 3/4 30千字 定價（10）0.23元

目 錄

序言.....	2
概論.....	3
客票預售处的工作組織.....	4
憑電話承訂客票.....	8
憑明信片承訂客票.....	10
憑集体申請書承訂客票.....	23
直通旅客客票的承訂.....	24
客票退訂办法.....	25
报表的編造.....	27
客票預訂室的工作統計.....	32
客票預訂室房間的設備.....	33
送票的优点.....	36

序 言

共產黨和蘇聯政府不斷地關懷充分滿足我國勞動人民經常增長的物質和文化需要。

隨着蘇聯人民物質福利和文化水平的提高，鐵路旅客運輸量也大大地增加了。因此，擺在運輸工作者面前的重要任務，是進一步提高旅客服務的水平並顯著地改進旅客運輸工作的質量。

全國鐵路許多旅客站的工作人員，追隨着雅爾、奧遼爾等車站員工的榜樣改善了生產過程，採用了先進工作方法，因而在改善旅客服務方面得到了一定的成就。旅客服務的重要環節之一乃是組織鐵路客票的預售，並將通過電話、明信片、書信、電報所承訂的客票送到旅客住所。

這本小冊子所介紹的是莫斯科客運站庫爾斯克旅客站全體員工預售鐵路客票和往住所送票的工作經驗。

概 論

莫斯科客运站庫爾斯克旅客站發送的旅客，大部分是往高加索和克里木療養所去的，所以每当夏天，这个站的旅客人数就顯著增加；在夏季的个别日子里，該站每天發送的長途和地方旅客达兩万人以上。

發送这样多的旅客是很不容易的，因此，經常擺在該站全体員工面前的任务，就是不断改進工作，使旅客服务的質量不僅不降低，而且不断地提高，这是十分顯著的。

旅客站很好地为旅客服务的重要環節之一，便是正确地組織售票处的工作，以消除旅客在購買客票上的困难。庫爾斯克旅客站从前約有七十个售票处，並廣泛地採用預售客票和游动售票員（送票員）在列車上为直通旅客簽証客票的办法，虽然如此，在很長时期內仍沒能克服在售票窗口排隊的現象。

为了給旅客創造最便利的条件，庫爾斯克旅客站的員工，在几年前就組織了憑電話預訂來發售客票和往住所送票的工作。为此目的，在旅客站設備了專用的房間，在这个房間里裝設五部電話，以后根据業務需要增加至十部。

工作經驗証明，这种預售客票及送票办法，还不能夠完全滿足旅客預購客票的要求，因为要打通客票預訂室的電話是十分困难的。

虽然列車中的席位大部份是由客票預訂室來發售，但是預售客票的主要窗口仍發生排大隊的現象。

当时有必要想办法在旅客与旅客站之間建立新的联系方法。結果，这种新的联系方法終於被找到了。

旅客站的全体員工決定根據書信預訂來辦理送票業務。政治部、車站黨組織和管理局客運處的工程技術人員對該旅客站全體員工這種創舉表示贊許，並在貫徹這一新的方法時給予了極大的幫助。

現在，凡是希望購到客票的旅客，可以在出發前十天往旅客站客票預訂室寄明信片，在明信片上寫明：乘車日期、到站、列車車次和所需要的車輛席別。

客票預訂室收到明信片以後，按其中所指出的住址送票。

此外，客票預訂室還可以為旅客辦理行李託運手續，為此旅客應聲明行李的重量，由客票預訂室將行李票和客票一併送交旅客。

由於採用這種辦法，使利用客票預訂室的旅客人數增加一倍多。

庫爾斯克旅客站於一九五二年首先採用這個辦法。從那時起，旅客站全體員工就必須多想辦法，以便正確地組織這種利用明信片、書信和電報來承訂客票和送票。

考慮到旅客的需要和希望，在庫爾斯克旅客站上，對經由該站的直通旅客也組織了憑信件和電報承訂客票的工作。

為使客票預訂室的客票承訂工作更加準確，該站在制定客票預訂室工作技術作業過程方面作了很大的工作。

現在，在旅客站上預售客票的辦法已獲得廣泛的推廣，每天發售的客票在四千張以上。

客票預售處的工作組織

旅客站指定出專門的售票處來進行客票預售工作。這種售票處稱為客票預售處。

旅客可於出發前七天在這些客票預售處購得一切旅客列車和不換乘車輛的客票（該車站對於這些列車和車輛來說，或者是始發站，或者是折返站）以及直通旅客列車的客票（這種直通列車均為該站留有一定數目的席位）。

此外，客票預售處還根據預訂客票的電話和信件辦理乘車票據的手續。

所有這些售票處都設在另一個廣廳里，廣廳內裝有無線電並為旅客備有必要的參考資料。

售票處的工作時間應由旅客站站長考慮如何能給旅客創造最大的便利來規定。工作經驗證明，根據庫爾斯克旅客站的情況，由八時到二十二時是售票處最適當的工作時間。

客票預售處和客票預訂室所攤得的席位數目佔交通部計劃內所規定的席位總定額的百分之四十。但是，這個數量並不是固定的，可由旅客站站長或旅客站副站站長根據客流的变化情況加以調整。

所攤得的預售席位，根據各個專門客票預售處（軍人，一般及其他等）的需要加以分配，這種需要量則根據各個售票處每日工作的分析資料和電話與明信片預訂加以確定。

各售票處間分配的席位數，每天要經過領導售票處的旅客站副站站長審查和批准。每經過兩小時還要調整各售票處所分得的席位數，也就是將旅客購票少的某一個專門售票處的席位數撥給那些感到席位不夠用的其他售票處。

分配的席位數由值班的客票管理員來調整，他備有通向各個售票處的電話，並經常用電話檢查各售票處有無空余席位。為使旅客不耗費時間就能知道有無空余席位，各個售票處窗口旁邊均掛有專用的通告板，板上的數字每兩小時改正一次。

客票預售處於列車出發前二十四小時停止辦理乘車票據的業務，將所有剩余的席位移交給晝夜發售客票的售票處。

售票處的專門化 為了給旅客創造更大的便利，庫爾斯克旅客站客票預售處是按方向、列車和旅客總數實行專門化的。

按規定方向專門化：設有高加索、克里木、高爾基城等方向的售票處，並為地方旅客設立售票處。

每一售票處經辦固定的二——三列列車的售票工作。

最後，還要按旅客總數分設出差者、療養者及其他旅客的專門

售票处。此外，又分設專門發售一切列車中軟席和不換乘客票的售票处。

售票員工作地点的組織 售票处的修建及其内部設備品的佈置，应能为售票員創造最便利的工作条件为目标，以便縮短办理乘車票据手續的时间，並正确地完成發售和簽証客票的業務。

售票处里面靠近售票窗口設有售票員用的棹子。在棹子上，售票員的左側設軋票机。棹子和售票窗口的位置，应使售票員不離原位就能和旅客談話。

售票处里面設有保存客票的旋轉式票櫃，存放票款和錢款單据的鐵匣，第四号和第五号运价指南，經路指南，客運指南，苏联鐵路交通掛圖，各种一覽表和輔助資料，全套戳子，算盤，剪子，墨水壺，全套文具。

各售票处內均裝有内部通信用的電話，使售票員能够和值班的客票管理員、主任售票員及其他售票处联系。有了这种通信設備，使售票員不用离开售票处就能解决任何問題。

售票处的准备工作 在啓开售票处窗口以前，售票員要办理下列各項作業：

1. 檢查存放客票的匣子和旋轉式票櫃的外鎖和鉛封是否完整無缺；
2. 查点售票处的裝備和备品；
3. 准备找零基金；
4. 檢查軋票机的作用和排字字符是否齐备；
5. 領取乘車券；
6. 准备到达常賣到站各种車輛票價一覽表。

完成上述各項准备工作以后，售票員在售票窗口上掛起自己的姓名牌，並在專用的黑板上記出关于有無空余席位的事項。然后再啓开售票处窗口，开始售票。

出售客票 出售客票以前，售票員須向旅客詢問：旅客到站，乘何次列車，車輛席別（軟席，包房，臥鋪，吸烟或不吸烟車，兒童車）。

然后，查明該次列車是否在該站停車，把票價通知旅客並準備客票。

售票員於交付客票時，應告訴旅客所收取的款額和所找出的零錢，以及列車車次，列車出發的日期和時間。

售票員在工作中應利用一系列的輔助表冊，使有關乘車票據的作業極容易而且迅速地進行。這類表冊包括：

1. 到達常賣到站的票價一覽表；
2. 硬席票價一覽表；
3. 軟席和直通運輸臥車票價一覽表；
4. 憑免票乘車時補加費一覽表；
5. 站名索引及其他。

通信組織 所有客票預售處均設有內部通信用的電話，為此，在旅客站設有專用的電話總機。

有了這種通信設備，使值班的客票管理員能夠經常掌握售票處空餘的席位數和售票窗口附近旅客人數的確切資料，這樣就為正確而有效地領導售票處工作造成有利的條件，並且能保證及時地在各售票處之間調整席位數。

例如，當療養者售票處附近旅客眾多，席位不夠時，這個售票處的售票員應立刻用電話將售票處所缺少的票數報告值班的客票管理員。

值班的客票管理員即與該方向其餘各售票處聯繫，了解那個售票處有剩餘的客票，就命令立刻將其移交給療養者售票處。

常有這樣的現象，就是出差人員售票處和同一方向的一般售票處都留有席位。但是，一般售票處附近旅客很多，而出差人員售票處附近幾乎無人等候。售票員便用電話將這些情況報告值班的客票管理員，值班的客票管理員即可決定使一般售票處附近的旅客的一部份轉赴出差人員售票處窗口等候。把這個決定用無線電通知旅客。利用這種措施，就可以避免售票處附近排大隊的現象。

憑電話承訂客票

憑電話承訂客票的工作由客票預訂室具有售票員資格的員工來承擔。

目前，有十名售票員辦理憑電話承訂客票工作。他們在接班



圖一 憑電話承訂客票

时，要仔細准备自己的工作地點：檢查現存的乘車券，預訂客票的登記簿並預先准备好信封。

承訂客票和办理承訂客票手續时要完成下列作業。售票員取下電話耳机后要仔細听取和答复旅客的問題，並确定：旅客需要預訂至何站的客票，列車車次，席位數，車輛席別和乘車日期。有了这些資料以后，再查看售票处有無旅客所需要的席位以及該次列車是否在旅客到站停車。然后，再着手填寫信封。

在信封上書寫：旅客的住址，姓名，利用某种交通工具到旅客的家里和電話號碼（如果旅客有電話時），到站，列車車次，席位數和車輛席別，乘車日期，送票日期和預訂號碼。

售票員填寫信封以后，复誦有关旅客預訂客票的資料，同时將这些資料登入預訂客票登記簿內，並通知旅客預訂號碼和送票日期（圖一）。

電話預訂客票登記簿的樣式如第一表所示。

第一表

日 期	預 訂 號 碼	席 位 數 和	車 輛 席 別	乘 車 日 期	到 站	列 車 車 次	車 輛 號 碼	席 位 號 碼	送 票 時 間	旅 客 姓 名	和 住 址

第二表

受 理				總 計		車 輛 席 別				
日 期	送票(收現款)		公 務 免 票		預訂單	空 票	普通	臥舖	包房	軟席
	預訂單	客票	預訂單	免票						

售票員完成上述作業后，將乘車券放入信封內，並在信封的背

面加蓋本人的工作號碼。

將准备好了的这些信封集中起來，交給另一个人按地区加以区分並填寫送票單，然后，將这些預訂單送交另一个人以便准备客票。

憑電話承訂客票作業圖載於圖二。

作 業 名 稱	時 間 (分)					
	0	1	2	3	4	5
取下電話耳機和答复旅客	0.5					
查閱參考資料和挑選席位	0.5					
承訂客票和填寫信封			2.5			
复誦承訂並登入預訂客票登記簿內					1.5	
各項作業總延續時間			5.0			

圖二 憑電話承訂客票作業圖

售票員工作結束後，在預訂客票登記簿上結出總數，並將該簿送交組長。

組長每天結算各售票員預訂客票登記簿中的總計數字並將其登入預訂客票總登記簿內，其樣式如第二表所示。

憑明信片承訂客票

憑明信片及電報承訂客票和辦理送票手續時，應完成下列各項作業。

檢視信件 所收到的信件由兩個人來檢視（圖三）。檢視收到的信件時，要仔細看每張明信片、每封信和每件電報，並用色鉛筆標出重點：旅客乘車日期，到站，列車車次，席位數和車輛席別，

送票地址，旅客姓名，電話號碼（如果註明時），送票日期及明信片中所載其他事項。

这样可以加速完成以后各項作業。在明信片的背面加蓋有關處理預訂手續的戳記（第三表）。

把这样处理的明信片按列車出發日期和列車車次加以分類后，放在專用的櫃子里。有了这种櫃子，可以大大地加速和簡化選擇席位的工作，而且有助於承訂客票工作的正確完成。



圖三 檢視信件

客票預訂室每天於八時和十七時接收和檢視信件兩次。信件檢視完畢並將所有明信片分放在專用櫃的各格里以后，再開始根據明信片中的要求來挑選席位。

第三表

預 訂 號 碼	列 車 車 次	席 位 數 車 輛 號 碼 和 席 別	列 車 出 發 日 期	送 票 日 期 及 時 間

每天寄到客票預訂室的明信片和書信平均為九百至一千件。

挑選席位 在旅客出發前八九天辦理挑選席位的工作。例如，預訂二十五日的客票，應於十六日辦理挑選席位的工作，二十六日的在十七日辦理，二十七日的在十八日辦理，其他類推。因此，便

須从櫃子的第二十五，二十六，二十七号及其他格子里取出有关的明信片。

挑选席位时必须特别注意明信片中所载下列各项：

1. 旅客需要預訂某日的客票；
2. 到站；
3. 列車車次；
4. 席位数和車輛席別。

根据这些資料選擇乘車券，將乘車券連同明信片、書信或电报一併裝入信封里。所有这些信封均按旅客居住区域加以分类，並放在專用匣的格子里（圖四）。



圖四 挑选席位並按地区加以分类

所有訂票的旅客均要求售給他們下層的席位。因此，在挑选席位时，应特別注意於首先保証明信片中所提及的攜帶兒童、患病及年老的旅客得到下層席位。

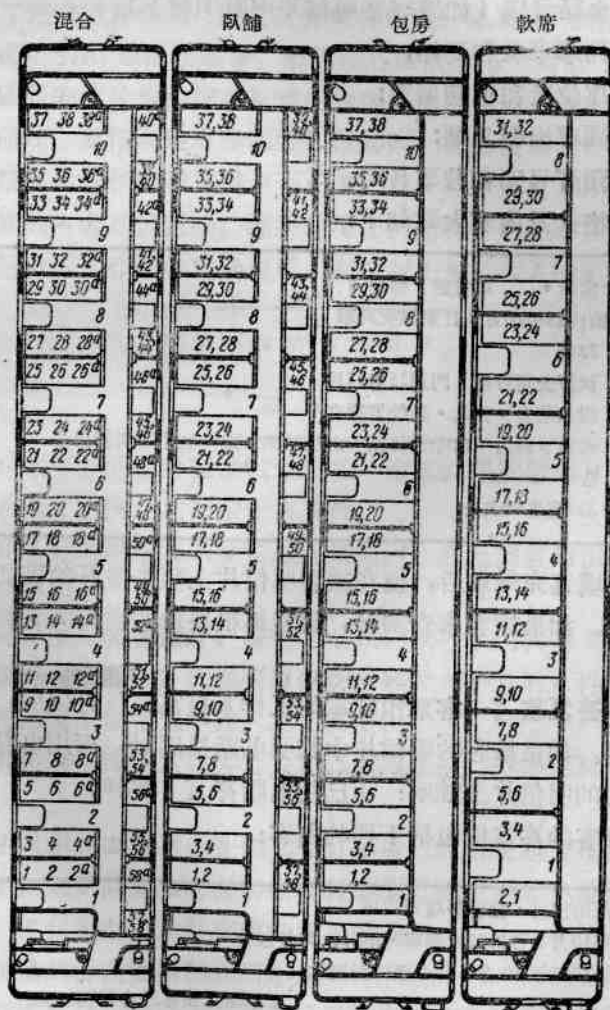
售票員挑选席位时要利用有席位號碼的車輛席位佈置圖（圖五）。

当客票預訂室沒有信件中指明的席位或預訂單中記載不明时，

应用电话（如明信片註明時）或用信件通知旅客。

上述各項作業完成以後，便开始填寫信封，並答复旅客。

填寫信封和准备答复 填寫信封時，要填寫下列各項：



圖五 車輛席位佈置圖

1. 預訂客票的送達地點；
2. 旅客姓名；
3. 送票員送票徑路；
4. 電話號碼（如旅客在明信片上註明時）；
5. 列車車次和到站；
6. 席位數和車輛席別；
7. 列車出發日期；
8. 預訂號碼和送票日期。

信封格式及內容大致如下：

到 站：索赤。 席位數：包房 2

乘1953年10月5日第23次列車

預訂號碼：2346

住 址：伏羅夫斯可街，門牌25號12戶

姓 名：謝爾基夫·伊凡·彼特羅維奇

送票徑路：乘地下鐵道至阿爾巴特站，由該站乘9路無軌電車至新房子

電 話：B9—43—72

票 價：22盧布50戈比

信封填寫完畢以後，便在旅客明信片上預先蓋好的戳記內填寫這些資料。如果旅客來查詢時，就能夠很快地按填寫的資料正確地答复。

准备答复旅客 客票預訂室的工作人員寫完信封以後，就准备答复旅客。如果旅客的明信片上註明電話號碼時，可用電話答复，並在旅客的明信片上註明：「已用電話答复」字樣。

對旅客的答复應包括下列的內容：

我們接受你的預訂，預訂號碼為2346

乘坐1953年10月5日第23次列車，第21、22號包房

客票保證於1953年10月1日9至17時送達

庫爾斯克旅客站客票預訂室

為了便於執行和迅速完成答复旅客的作業，可以專用的戳記蓋

在明信片上，其内容和口头答复一样。

挑选席位要特别注意，因为售票员是直接根据明信片办事，而不是直接与能提供补充资料的旅客办事。

为了完成这种作业，指定优秀的售票员：М.И.馬加洛瓦，Е.К.沃罗尼娜，В.А.加路比娜等。她们细心地检视每个明信片并保证首先把较好的席位售给携带儿童的旅客、残废的和有病的旅客。

明信片、复信和乘车券都装入信封内，交由检票员检查。

检票员检查信封填写得是否正确，以及根据预订单所准备的席位和答复的内容是否正确；如果发现任何错误，应立即设法纠正。

确认承订工作准备正确以后，在信封上加盖本人的戳记：

第三号客票预订室

检票员

装有乘车券的信封经过检查以后，检票员即按送票日期加以分类，装入卡片匣内，送交主任售票员。

把准备好的给旅客的复信送入信箱内；直通旅客的预订单放入单另的箱子内。

所有处理过的明信片、书信和电报均按列车出发日期分别整理，用细绳或线捆好，放在柜里保管；经过一个月后，再移交给档案室，在档案室保存至年终，然后焚燬。

用电话或信件答复旅客有关预订客票事项，不得迟于列车出发前五天。

主任售票员由检票员处接到预订单后，应检查是否按送票日期正确分类；对于直通旅客是否按交付客票日期正确分类并登记于憑明信片、书信和电报承订客票的登记簿内。

登记簿的样式如第四表所示。

承订客票登记簿登记完了后，将预订单交给组长，以便按地区进行分配并编造送票单。