

郑州车站客运组织 作业指导书

郑州铁路局郑州车站 编



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

郑州车站客运组织作业指导书

郑州铁路局郑州车站 编

中国铁道出版社

2013年·北京

内容简介

本书遵循“实际、实用”的原则,贴近现场工作实际,具有较强的现场操作指导性。全书共分为十个部分,包括客运基础知识,行李、包裹运输,客运岗位作业程序,郑州车站客运岗位职责及作业标准,郑州车站客运质量服务标准,客运记录案例,实作题,郑州车站突发情况应急预案,客运服务礼仪和客运服务英语等内容。

本书是一本专业性较强的培训教材,可供客运管理干部及客运岗位人员培训、学习使用。

图书在版编目(CIP)数据

郑州车站客运组织作业指导书/郑州铁路局郑州车

站编. —北京:中国铁道出版社,2013. 11

ISBN 978-7-113-17455-2

I. ①郑… II. ①郑… III. ①铁路运输—旅客运输—
运输组织—职业培训—教材 IV. ①U293.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 245562 号

书 名:郑州车站客运组织作业指导书

作 者:郑州铁路局郑州车站

责任编辑:薛丽娜

编辑部电话:010-51873055

电子信箱:tdxuelina@163.com

封面设计:王镜夷

责任校对:马 丽

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:北京鑫正大印刷有限公司

版 次:2013年11月第1版 2013年11月第1次印刷

开 本:880 mm×1 230 mm 1/32 印张:7.75 字数:231 千

书 号:ISBN 978-7-113-17455-2

定 价:22.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书,如有印制质量问题,请与本社读者服务部联系调换。

电话:(010)51873174(发行部)

打击盗版举报电话:市电(010)51873659,路电(021)73659,传真(010)63549480



编
写
委
员
会

主 任:任保国 牛剑锋

副 主 任:杨 光 赵立炜

主 编:廖晓江 冯思润 程 飞

编审人员:王静涛 高现军 冯 卫

何少杰 赵 伟 张巧云

梁 腾 闫 林 郑 瑾

参加人员:段连利 侯文娟 郭建军

陶 凯 孔 维

前 言

FOREWORD

随着郑州铁路局安全风险管理及安全生产标准化建设的深入推进,为落实郑州车站“三办两立即两处置”安全管理理念,本着正常作业标准清、非正常情况会处置及促进“三基两标”建设的目的,进一步强化干部、职工基础知识及能力,郑州车站组织编写了这本《郑州车站客运组织作业指导书》。

本书遵循“实际、实用”的原则,贴近现场工作实际,具有较强的现场操作指导性。全书共分为十个部分,包括客运基础知识,行李、包裹运输,客运岗位作业程序,郑州车站客运岗位职责及作业标准,郑州车站客运服务质量服务标准,客运记录案例,实作题,郑州车站突发情况应急预案,客运服务礼仪和客运服务英语等内容。本书是一本专业性较强的培训教材,可供客运管理干部及客运岗位人员培训、学习使用。

由于现场设备及有关规章制度不断变化,大家在学习时一定要注意,这仅仅是一本学习参考资料,使用本书时,注意结合实际及时更新和参照具体规定。

由于时间仓促,编者水平有限,在使用过程中发现有遗漏和不当之处,敬请批评指正。

编者

2013年9月

目 录

CONTENTS

第一部分	客运基本知识	1
第一节	铁路客运运价	1
第二节	旅客运输	5
第二部分	行李、包裹运输	26
第一节	行李、包裹运输合同	26
第二节	行李、包裹的范围	27
第三节	行李、包裹的托运、承运、包装和货签	28
第四节	行李、包裹运到期限和交货物运输	29
第五节	行李、包裹的到达、交付	30
第六节	特殊情况的处理	31
第三部分	客运岗位作业程序	33
第一节	郑州车站客运岗位作业程序	33
第二节	京广高铁许昌东站客运岗位作业程序	41
第三节	行包车间各岗位作业程序	46
第四部分	郑州车站客运岗位职责及作业标准	58
第一节	客运岗位职责及作业标准	58
第二节	售票岗位职责及作业标准	66

第三节	供水岗位职责及作业标准	68
第四节	京广高铁许昌东站客运各岗位作业标准	70
第五节	行包车间各岗位作业标准	77
第五部分	郑州车站客运服务质量标准	95
第一节	车站服务质量要求	95
第二节	仪容标准	96
第三节	职业道德	98
第六部分	客运记录案例	100
【案例一】	移交旅客遗失物品	100
【案例二】	移交疾病旅客	102
【案例三】	移交先兆流产旅客	104
【案例四】	移交第三者伤害旅客	106
【案例五】	移交受伤旅客(列车责任)	108
【案例六】	移交误购车票旅客	110
【案例七】	移交摔伤旅客(自身责任)	112
【案例八】	移交摔伤旅客	114
【案例九】	移交误乘旅客	116
【案例十】	移交上访旅客	118
【案例十一】	移交烫伤旅客	120
【案例十二】	移交受伤儿童	122
【案例十三】	移交精神异常旅客	124
【案例十四】	移交越站旅客	126
【案例十五】	移交弃婴	128
【案例十六】	移交“三品”	130
第七部分	实作题	132
【案例一】	发售联程票	132
【案例二】	始发改签	132
【案例三】	中转签证	132

【案例四】 减价不符、始发改签	133
【案例五】 变径	134
【案例六】 误售误购	134
【案例七】 因病中途退票	135
【案例八】 因自然灾害线路中断中途退票	135
【案例九】 承运人责任到站退票	136
【案例十】 售、退团体票	136
【案例十一】 儿童超高	137
【案例十二】 超重、超大、危险品	137
【案例十三】 “挂失补”、越站	137
【案例十四】 使用卧铺不足 12 h	138
【案例十五】 借用乘车证	139
【案例十六】 包车、变更	139
【案例十七】 旅游专列	140
【案例十八】 计划兑现率	141
【案例十九】 计算标记定员、实际定员、超员率、上座率	141
第八部分 郑州车站突发情况应急预案	143
第一节 站内发生火灾、爆炸事故应急预案	143
第二节 车站大面积停电应急预案	147
第三节 车站旅客食物中毒应急预案	149
第四节 车站发现有攀扒客车人员时的应急预案	153
第五节 车站发生人员伤亡事件应急预案	154
第六节 车站查危仪发生故障应急预案	157
第七节 车站线路中断应急预案	159
第八节 旅客列车严重超员及弹簧压死应急预案	166
第九节 旅客或携带物品掉落高站台的应急处置办法	168
第十节 车站暴风雨雪雾等恶劣天气应急预案(暂行)	169
第十一节 车站大风天气旅客运输组织应急预案	176
第十二节 车站突发大客流及旅客列车大面积晚点应急 组织方案(暂行)	178

第十三节	车站实名制客流聚集应急预案·····	184
第十四节	车站旅客列车空调失效应急处置实施办法·····	187
第十五节	车站客票发售及预订和互联网售票系统应急预案·····	191
第十六节	郑州铁路局高速铁路旅客运输组织应急处置预案·····	197
第十七节	京广高铁许昌东站旅客或物品坠下高站台应急处置办法·····	199
第九部分	客运服务礼仪·····	201
第一节	售票处服务礼仪·····	201
第二节	候车厅服务礼仪·····	202
第三节	贵宾室服务礼仪·····	203
第四节	站台服务礼仪·····	206
第五节	出站口服务礼仪·····	207
第六节	其他部门礼仪规范·····	208
第十部分	客运服务英语·····	209
第一节	通知车次·····	209
第二节	回应旅客询问·····	210
第三节	订票购票Ⅰ·····	210
第四节	订票购票Ⅱ·····	211
第五节	列车出入站时间Ⅰ·····	212
第六节	列车出入站时间Ⅱ·····	213
第七节	列车站点情况·····	214
第八节	介绍广播通知内容·····	215
第九节	告诉旅客如何上车·····	215
第十节	检票上车·····	216
第十一节	托运行李·····	217
附录:铁路英语词汇	·····	219

第一部分 客运基本知识

第一节 铁路客运运价

客运运价包括旅客票价和行李、包裹运价。客运运价与客运杂费构成全部运输费用。

一、运价里程

旅客和行李、包裹的票、运价里程,以国务院铁路主管部门公布的《铁路客运运价里程表》为计算依据。发到站间跨及两条及两条以上线路时,应按规定的接算站接算。

(1)行李运价里程,按行李实际运送的径路计算,旅客要求行李由近径路运送时,如有直达列车可接近径路计算。超过车票终到站以远的行李计费径路比照包裹计费径路办理。

(2)包裹运价里程按最短径路计算,有指定径路时,按指定径路计算。带运、押运包裹的运价里程按实际径路计算。

有直达列车的(指挂有行李车,下同)按直达列车径路计算,有多条直达列车径路的,按其中最短径路计算。

没有直达列车的,按中转次数最少的列车径路计算,中转次数相同的,按最短列车径路计算。

(3)计算旅客票价的起码里程为:客票 20 km;空调票 20 km;加快票 100 km;卧铺票 400 km(特殊区段另有规定者除外)。

(4)计算行李、包裹运价的起码里程为:行李 20 km;包裹 100 km。

(5)接算站:是为了将发、到站跨及两条及其以上不同的线路衔接起来,进行里程加总计算票价和运价所规定的接算衔接点。其形式有:

①大多数接算站是两条及其以上线路相互衔接的接轨站,如郑州、石家庄等。

②部分接算站是接轨站附近的城市所在站。如石长线与益永线的接轨点为益阳东站,但接算站规定为益阳站。

③个别接算站是在同一城市无线路衔接的车站,为了计算里程的方便,而特定该两站为同一的接算站。如昆明站和昆明北站。

(6) 国际旅客联运经由国境线时,应另加国境站至国境线的里程;如经轮渡时,应另加轮渡里程。

二、铁路旅客票价

铁路旅客票价,是铁路旅客运输产品的销售价格,是国民经济价格体系的组成部分,其基本票价率由国务院铁路主管部门拟定,报国务院批准。

1. 旅客票价的构成

旅客票价分为两部分:一是客票票价,包括软座、硬座;二是附加票票价,包括加快、卧铺、空调票票价。

2. 旅客票价的确定

旅客票价是以每人每公里的票价率为基础,按照旅客旅行的距离和不同的列车设备条件,采取递远递减的办法确定。具体票价以国务院铁路主管部门公布的票价表为准。

3. 旅客票价的单位及尾数保留

国家铁路的旅客票价客运运价,以5角为计算单位,不足5角的尾数按2.5角以下舍去、2.5角及以上进为5角处理。

三、行李、包裹运价

1. 行李、包裹的运价率

(1) 行李运价率为硬座客票票价率的1%,即每100 kg·km的行李运价率等于1人·km的硬座客票基本票价率。

(2) 包裹票价率是以三类包裹运价率为基数,其他各类包裹运价率按三类包裹的运价率加成或减成的比例确定。

2. 行李、包裹运价的计算

《行李包裹运价表》给出各个里程段上的每千克的运价,计算运费时用该运价乘以行包重量。

行李、包裹运价是根据规定的运价区段,以每千克每千米的运价率乘

以通过递远递减后而确定的计价里程,再乘以 1 kg,即得 1 kg 为运价基数。行李、包裹起码重量为 5 kg。

3. 行李、包裹运价的单位及尾数保留

行李、包裹重量以 kg 为单位,不足 1 kg 进为 1 kg,行李、包裹起码重量为 5 kg,每张行李、包裹的起码运费为 1 元。行李、包裹运费以元为单位,尾数保留到角。

4. 行李、包裹的计价重量的相关规定

(1) 行李、包裹运价的计价重量以 kg 为单位,不足 1 kg 进为 1 kg 计算。

(2) 行李、包裹起码重量为 5 kg,每张行李、包裹票起码运费为 1 元。

(3) 行李、包裹均按物品重量计算运价,但有规定计价重量的物品按规定重量计价,见表 1-1。

表 1-1 行李、包裹规定计价重量

物品名称	计价单位	规定计价重量(kg)	备 注
残疾人用车	每辆	25	以包裹托运时,按实际重量计算
自行车	每辆	25	
助力自行车	每辆	40	含机动自行车
两轮轻型摩托车	每辆	50	①含轻骑; ②汽缸容量 50 cm ³ 以下时
两轮重型摩托车	每辆	按汽缸容量 1 cm ³ 折合 1 kg 计算	汽缸容量超过 50 cm ³ 时
警犬、猎犬	每头	20	超重时,按实际重量计算

(4) 旅客可凭客票办理一次行李托运。托运的行李在 50 kg 以内,按行李运价计算,超过 50 kg 时(行李中有残疾人用车时为 75 kg),对超过部分按行李运价加倍计算。

(5) 运价不同的物品混装为一件时,按其中运价高的计算。

四、客运杂费

客运杂费是指在铁路运输过程中,除去旅客车票票价、行李包裹运价以外,铁路运输企业向旅客、托运人、收货人提供的辅助作业、劳务及物料等所收的费用。

客运杂费的收费项目和收费标准由国务院铁路主管部门制定,统一规定的部分杂费收费标准见表 1-2。

表 1-2 客运杂费收费项目及收费标准

收费项目		计费条件	收费标准			备 注
1	站台票		1 元/张			
2	手续费	列车上补卧铺	5 元/人次			同时发生时 按最高标准核 收一次手续费
		其他	2 元/人次			
3	退票费	按每张车票面额 计算	5%	票面乘车站开车时间 前 48 h 以上	尾数 以 5 角为单位,尾 数小于 2.5 角 的 舍 去、 2.5 角 以 上 且 小 于 7.5 角 计 为 5 角、 7.5 角 以 上 的 进 为 1 元	最低按 2 元 计收
			10%	票面乘车站开车时间 前 24 h 以上, 不足 48 h		
			20%	票面乘车站开车时间 前不足 24 h		
4	送票费	送到集中取票点	3 元/人次			
		送到旅客所在地	5 元/人次			
5	标签费	货签费	0.25 元/个			
		安全标志费	0.2 元/个			
6	行李、包裹 变更手续费	装运前	5 元/票次			
		装运后	10 元/票次			
7	行李、包裹 查询费	行李、包裹交付 后,旅客或收货人还 要求查询时	5 元/票次			
8	行李、包裹 装卸费	从行李房收货地点 至装上行李车,或从行 李车卸下至交付地点, 各为一次装卸作业	2 元/件次			超过每件规 定重量的,按其 超重倍数增收
9	行李、包裹 保管费	超过免费保管期 限,每日核收	3 元/件			超过每件规 定重量的,按其 超重倍数增收

续上表

收费项目		计费条件	收费标准	备 注
10	行李、包裹 搬运费	从车站广场停车地点搬运至行包房办理处或从行包交付处搬运至广场停车地点各为一次搬运作业;由汽车搬上、搬下时,每搬一次,另计一次搬运作业	1 元/件次	超过每件规定重量的,按其超重倍数增收
11	行李、包裹 接取送达费	接取、送达各为一次作业 每 5 km (不足 5 km 按 5 km 计算) 核收	5 元/件次	超过每件规定重量的,按其超重倍数增收
12	携带品 暂存费		3 元/件	每件重量以 20 kg 为限,超重时按其超重倍数增收
13	携带品 搬运费	从广场停车地点搬运至站台或从站台搬运至广场停车地点各为一次搬运作业;由火车、汽车搬上、搬下时,每搬一次,另计一次搬运作业	2 元/件次	每件重量以 20 kg 为限,超重时按其超重倍数增收

第二节 旅客运输

铁路要本着旅客至上的原则,坚持人民铁路为人民的服务宗旨,周到热情地为旅客服务。安全、准确、迅速、便利地将旅客运送到旅行目的地。因铁路责任给旅客身体或物品造成损失时,铁路应予以赔偿。

旅客乘车应按规定购买车票,并按票面所记载的内容乘车,遵守国家法令和铁路规章制度,听从铁路工作人员的引导,不得损害他人的利益和铁路设备、备品,对所造成的铁路及其他旅客的损失予以赔偿。

一、车票的作用

1. 车票是铁路旅客运输合同的基本凭证

铁路旅客运输合同从售出车票起成立,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。

2. 车票是旅客乘车的凭证

车票票面(特殊票种除外)主要应当载明:发站和到站站名、座别、卧别、径路、票价、车次、乘车日期、有效期。

二、车票的种类

1. 按性质分

车票包括客票和附加票两部分。

(1)客票:分为软座、硬座。

(2)附加票:分为加快票、卧铺票、空调票。

2. 按乘车情况分

车票包括直达票和通票。

(1)直达票:从发站至到站不需中转换乘的车票。

(2)通票:从发站至到站需中转换乘的车票。

3. 按形式分

车票包括卡片式、薄纸式和电子票。

(1)卡片式:磁介质车票(图 1-1)、铁路乘车卡等。在一些大的客运站通过电子计算机等高科技设备发售。



图 1-1 磁介质车票

铁路乘车卡内装磁介质或集成电路芯片,通过自动检票机(闸机)检验旅客乘车信息,如中铁银通卡,如图 1-2 所示。

(2) 薄纸式:包括电子售票机打印的软纸票(图 1-3)以及根据需要临时填发的代用票。

(3) 电子票:以电子数据形式体现的旅客乘车信息。购票人凭有效身份证件,通过售票窗口、自助终端(自动售票机或互联网)、代售点发售。



图 1-2 中铁银通卡



图 1-3 软纸票

三、售票与购票

为了方便旅客,目前售票渠道主要有车站窗口售票、铁路客票代售处窗口售票、车站自助售票机售票、互联网售票、电话订票等,全部实行实名制购票。

承运人可以开办往返票、联程票(指在购票地能够买到换乘地或返回地带有席位、铺位号的车票)、定期、不定期、储值、定额等多种售票业务,以便于购票人购票和使用。

1. 售票口售票

售票是一项细致的工作,既要有较快的速度,又要保证票款准确,同时还要解答旅客问询,因此,售票员应有熟练的售票技术和良好的工作态度。

在有运输能力的情况下,一般应按旅客要求售票,售票过程执行六字售票法:问、输、收、做、核、交。

问:问清旅客乘车日期、车次、到站、席别、票种、张数、经由,正确选择售票方式(直达票、通票、签证、进站补票等)。

输:输入旅客乘车日期、车次,选择发到站、票种、张数、席别等相关信息。

收:收取旅客购票款额后,认真店庆,向旅客唱报,将所收款额输入微机实收款栏。

做:打印车票(打印前要再次与旅客核对相关内容)。

核:核对车票的上下票号、票价、票面信息及找零款,发现票号不一致应及时更改。

交:将车票和找零款交给旅客,同时唱报车票发到站、张数、席别、找零,遇到非本车站始发列车应进行重点提示。

2. 互联网售票

铁路互联网售票是指通过中国铁路客户服务中心网站(www.12306.cn,以下简称12306.cn网站)销售铁路电子客票及其改签、退票等业务。

铁路互联网售票范围、购票方式以及铁路电子客票的使用范围、使用方式、办理铁路电子客票业务的售票窗口等事项以12306.cn网站和车站公告为准。

铁路电子客票是以电子数据形式体现的铁路旅客运输合同,与纸质车票具有同等法律效力。

在12306.cn网站购票可使用的有效身份证件包括:

(1)中华人民共和国居民身份证。