

铁路职业技能鉴定实作演练丛书

客 运 值 班 员

《铁路职业技能鉴定实作演练丛书》编委会 编

中 国 铁 道 出 版 社

2 0 0 3 年·北京

(京) 新登字 063 号

图书在版编目 (CIP) 数据

客运值班员/ 《铁路职业技能鉴定实作演练丛书》 编委会

—北京: 中国铁道出版社, 2003.5

(铁路职业技能鉴定实作演练丛书)

ISBN 7-113-05112-X

. 客... . 成... . 铁路运输: 旅客运输 - 行车组织 - 职业技能鉴定 - 自学参考资料 . U293.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 017713 号

书 名: 铁路职业技能鉴定实作演练丛书
客运值班员

作 者: 《铁路职业技能鉴定实作演练丛书》 编委会编

出版发行: 中国铁道出版社 (100054, 北京市宣武区右安门西街 8 号)

责任编辑: 黄 燕

印 刷: 中国铁道出版社印刷厂

开 本: 787 × 1092 1/32 印张: 5.5 字数: 121 千

版 本: 2003 年 4 月第 1 版 2003 年 4 月第 1 次印刷

印 数: 1 ~ 3 000 册

书 号: ISBN 7-113-05112-X/ U · 1455

定 价: 12.30 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版的图书, 如有缺页、倒页、脱页者, 请与本社发行部调换。

编辑部电话: 路电 (021) 73044 联系电话: 路电 (021) 73169

市电 (010) 51873044

市电 (010) 63545969

序 言

加强铁路职业教育，既是保证运输安全、提高服务质量的现实需要，也是实现铁路可持续发展的根本大计。对这项重要的基础性工作，部党组历来十分重视。2002年11月，铁道部召开了全路职业教育工作会议，认真贯彻全国职业教育工作会议精神，做出了《关于进一步加强铁路职业教育工作的决定》，明确提出，要以邓小平理论和江泽民同志“三个代表”重要思想为指导，认真贯彻《国务院关于大力推进职业教育改革与发展的决定》，积极推进铁路职业教育的体制创新、制度创新和教育教学改革，全面提高铁路职工队伍素质，为安全运输生产服务、为技术进步服务、为铁路改革发展服务。

这些年，随着“科教兴路”战略的全面落实，新技术、新材料、新工艺、新设备大量运用于生产实践，加之职业技能鉴定等工作的推进和职业教育工作出现的新变化，原有的职业教育教材已不适应新形势的需要。以创新的精神深化职业教育教学改革，加快职业教育教材建设，已成为加强和改进铁路职业教育和培训工作的紧迫任务。

非常高兴在全路职业教育工作会议召开后不久就看到了这套由成都铁路局组织编写、中国铁道出版社出版的《铁路职业技能鉴定实作演练丛书》。这套丛书以职业技能标准和鉴定规范为依据，详细讲解了作业标准和操作要求，较好地适应了职业技能鉴定和职业技能培训的需要。

希望看到有更多、更好反映新技术、新材料、新工艺、

新设备、具有职业教育特色、符合现场实际的培训教材问世，以适应铁路职业教育工作的需要。

彭开宙

2002.12.16

前 言

随着我国铁路现代化建设和发展，铁路运输生产管理技术含量的日益增加，尤其是近几年来全国铁路大提速，对职工的技能水平提出了更高的要求。强化培训，加强演练，迅速提高广大职工、尤其是行车主要工种职工的实际操作技能，对强化安全生产基础，提高企业素质，适应铁路的飞速发展，具有更加现实意义和直接作用。

大力开展职工操作技能的学习演练，提高技术工人在实际工作岗位的实作能力及灵活应用理论知识的能力，并按国家职业技能标准和签定规范对技术工人实施考核鉴定，是当前全路推进职工全员培训、素质达标和岗位达标的重要内容。针对当前职工培训和鉴定的迫切要求，我们以国家颁布的《职业技能标准》为依据，按照国家《职业技能鉴定规范》的要求，紧密结合各工种职业在运输生产岗位上的实际工作情况，组织编写了这套系列教材。

本教材精选各工种典型的作业项目和操作程序作为讲解题目，按照操作技能学习和演练的特点和规律，包括了工具设备，材料场地，劳动组织，操作程序，工序流程，操作要领，安全要求，规章制度，作业时间，质量及误差要求，工种等级，评分标准等方方面面的内容，其实用性尤为突出。因此，本教材是在总结过去操作技能培训演练经验的基础上所作的一种创新尝试。它既适合广大技术工人进行操作技能学习和演练使用，也可以作为培训单位进行考核时的参考题目。本系列教材，由于时间紧，涉及面广，编写人员水平及条件的局限性还

存在许多不完善之处,我们希望广大读者提出宝贵意见。

《铁路职业技能鉴定实作演练丛书》编委会

2003年4月

《铁路职业技能鉴定实作演练丛书》编委会

主任委员:王守增

执行主任委员:刘世勋

副主任委员:安银发

费敏

委	员:李翠华	张富成	林小平	司晓路
	童建明	肖	梁景新	陈孝明
	张保全	余建文	熊秉云	吕祖灸
	赵宇	袭著俊	黄玉明	邱玉田
	伍文学	熊海方	丁学文	苏秀中
	席庆明	张福保	胡继煜	王红
	祝恒林	袁杰	汤洪宝	宋建全
	罗祖强	周萍	陈杨林	吴中鹰
	侯辽源	陈润宝	彭克辉	钟和喜
	陈怡平	刘惠	包月琴	安云
	查良川	叶岱辉	苟宝成	白瑜
	寿忠明	骆玲	马时英	程建中
	杨茂君	李银寿	江秉远	冉瑞友

目 录

中中级客运值班员操作技能实例级客运值班员操作技

- 第 1 题 持失效票乘车及携带危险品的处理 (2)
- 第 2 题 减价不符、越站、危险品处理及办理
代用票 (6)
- 第 3 题 旅客途中意外伤亡处理 (11)
- 第 4 题 违规使用公用乘车证、越站处理 (17)
- 第 5 题 鲜活包裹运输中途受阻处理、办理绕道
运输 (23)
- 第 6 题 办理团体优惠票、无票儿童、超高儿童及
危险品处理 (33)
- 第 7 题 行包托运、丢失及因病中途停止旅行处理 ... (39)
- 第 8 题 旅客携带低值超重、超大、动物等物品的处理、
办理分乘 (51)
- 第 9 题 车票有效期中途终止及列车交下重病旅客的
处理 (56)
- 第 10 题 持失效票乘车及包裹运输、包裹丢失
处理..... (61)
- 第 11 题 画接算站示意图、线路中断客票处理..... (72)

高级客运值班员操作技能实例

- 第 1 题 危险品查处、行包逾期到达及旅客
意外伤害处理 (78)
- 第 2 题 无手续托运 (含危险品)、减价不符、

	精神病旅客处理	(88)
第 3 题	无票乘车、因病退票、包裹变更、行李 逾期到达处理	(93)
第 4 题	误购、包裹丢失、旅客重伤处理.....	(105)
第 5 题	越站、线路中断退票、行包品名不符 处理.....	(113)
第 6 题	携免费儿童超数量、误售票免费返回中途下车、 取消行李托运处理.....	(122)
第 7 题	超重（不可拆分）、危险品、误购、违章 使用公用乘车证的处理.....	(131)
第 8 题	低值超重、超重物不可分拆、危险品、包裹逾 期到达及客流量猛增的处理.....	(139)
第 9 题	持失效票乘车并携带危险品、误购及旅客或 无票人员急病、死亡的处理.....	(145)
第 10 题	行李超重及超大、越级乘车、未办托运手续、 线路中断退票处理	(151)
第 11 题	行李品名不符、包裹丢失及无法交付物品的 处理	(159)

中级客运值班员操作技能实例

第 1 题 持失效票乘车及携带危险品的处理

一、准备通知单

1. 考场准备

同理论考试。

2. 工具、材料准备

(1) 考生自备钢笔或圆珠笔、《铁路客运运价里程表》、《全国旅客列车时刻表》、《旅客票价表》、《行李包裹运价表》、计算器。

(2) 鉴定站准备客运运价杂费收据 2 张。

二、考核要求

1. 考核形式：闭卷笔试。

2. 写出答题过程，填写票据字迹清晰，使用文字规范，不涂改，项目齐全，不用栏划斜线抹消。

三、考核内容

2002 年 9 月 20 日成都站到达昆明至西安 K166 次列车（拟定票价新空一档），发现有 3 名旅客持 9 月 18 日广通至成都 K114 次（拟定票价新空二档）客快速硬座票 3 张，票号 B15892 #、B15893 #、B15894 #，票价 327 元，同行有身高 1.12 m 小孩 1 名，并携带重 70 kg 建筑沙盘 1 件，另每成人携带重 5 kg、7 kg、8 kg 旅行包各 1 个，其中 8 kg 旅行包内装鞭炮 5 kg。成都站应如何处理？

四、答案及评分标准

1. 计 40 分

3 名旅客持 K114 失效车票乘坐 K166 次列车应重新补

票，开客运运价杂费收据补收票款（5分）。乘车里程 947 km（5分），3人票款为 351.00 元（5分）。1.12 m 小孩应购买小孩票 1 张（5分），票价 59.50 元（5分），手续费 4.00 元（5分）。

填写客运运价杂费收据，见票例 01（10分，站名、金额错扣 10分，其余每漏、错一处扣 2分）。

2. 计 30 分

携带建筑沙盘一件 70 kg 为整件不可分拆，以全重按四类包裹补收运费（10分）113.40 元（10分）。

填写客运运价杂费收据，见票例 02（10分，站名、金额错扣 10分，其余每漏、错一处扣 2分）。

3. 计 30 分

鞭炮为危险品（5分），装有鞭炮的 8 kg 旅行包，以客运杂费（见票例 02）按 10 kg 加倍补收四类包裹运费（5分）32.4 元（5分），共计核收 $351.00 + 59.50 + 113.40 + 32.40 + 4.00 = 560.30$ （元）（5分），危险品没收，开查没单据给旅客（5分）。

开查没单据（5分，查没单自定格式，品名、数量错扣 5分，叙述不清扣 3分，其余每错一处扣 1分）。



成都铁路局

客运运价杂费收据

2002年9月20日

(报告用)

原 票 据	种 别	日期	月 日 时到达、通知、变更		
	/	号码			
		发站			
		到站	核收保管费 日		
核 收 区 间			核 收 费 用		款 额
			种 别	件 数	
自 广 通 站			新空客快全价	3 人	硬座 351.00
至 成 都 站			新空客快儿童	1 人	硬座 59.50
经由 ()			手续费		4.00
座别 硬 人数 肆					/
			合 计		414.50
记 事	K114次下车持9月18日K166次车票，叁张全价，壹张儿童。				
成 都 站 经 办 人 x x x 印					

A 000000



成都铁路局

客运运价杂费收据

2002年9月20日

(报告用)

原 票 据	种 别	日期		月 日 时到达、通知、变更			
	/	号码	/	月 日 时 交 付			
	/	发站	/	核收保管费 日			
	/	到站	/				
核 收 区 间				核 收 费 用		款 额	
				种 别	件 数		重 量
自 <u>广 通</u> 站 至 <u>成 都</u> 站 经由 () 座别 <u> </u> 人数 <u>肆</u>				四类包裹	1	70	113.40
				加倍四类	1	8	32.40
							/
				合 计			145.80
记 事	携带建筑沙盘为整体不可分拆件 (70 kg), 手提包 8 kg 内装鞭炮 5 kg。						
<u>成 都</u> 站经办人 <u> x x x </u> 印							

A 000000

第 2 题 减价不符、越站、危险品 处理及办理代用票

一、准备通知单

1. 场地准备

同理论考试。

2. 工具、材料准备

(1) 考生自备钢笔或圆珠笔、《铁路客运运价里程表》、《旅客票价表》、计算器。

(2) 鉴定站在考场备墨水，代用票、客运杂费收据各 1 张。

二、考核要求

1. 考核形式：闭卷笔试。

2. 写出答题过程，填写票据字迹清晰，使用文字规范，不涂改，项目齐全，不用栏用斜线抹消。

3. 考核时限：70 min。

三、考核内容

2002 年 9 月 20 日重庆至北京西 T10 次（新空双优）终到北京西站，出站时北京西站发现有 8 名重庆大学机电系学生到石家庄机电动厂实习（其中有 2 名学生为伤残军人），同行带有教师小孩 2 名（1 名身高 1.41 m、1 名 1.42 m），车票到站为重庆至石家庄，代用票票号 A15983 #，票价 1 165 元（8 人学生票，2 人儿童票）。其中 1 名学生声称大手拇指被列车车厢门挤伤（没有列车长客运记录）。并在 10 月 2 日要求购当日北京至大连 T81 次（新空双优）代用票 1 张，其中学生票 8 人，儿童票 2 人，准备利用实习期间外出旅

游。如何办理？学生在进站时北京站发现学生带有管制刀具 3 把、雷管 2 根。北京西站、北京站应如何处理？

四、答案及评分标准

1. 计 45 分

学生往返于学校与实习地点不能购买学生票（4 分）。伤残军人可以享受半价软硬座客票和附加票（3 分）。小孩 2 名超高应补全价与小孩票差额（4 分）。越站区间应补票（4 分）。

减价不符：

重庆—石家庄 2 017 km (2 分)

全价客特快票价： $226.00 \times 8 = 1\ 808.00$ （元） (2 分)

半价客特快票价： $114.00 \times 8 = 912.00$ （元） (2 分)

全、半价客特快票价差：896.00 元 (2 分)

手续费按人核收，共 8.00 元 (2 分)

石家庄—北京西 277 km (2 分)

全价客特快票价： $42.00 \times 8 = 336.00$ （元） (2 分)

半价票价： $21.50 \times 2 = 43.00$ （元） (2 分)

北京西站应补收合计： $896.00 + 8.00 + 336.00 + 43.00$
 $= 1\ 283.00$ （元） (4 分)

填写客运运价杂费收据，见票例 03（10 分，站名、金额错扣 10 分，其余每漏、错一项扣 2 分）。

2. 计 10 分

旅客声称大拇指被车厢门挤伤（没有列车长记录）不能判定是铁路责任（5 分），北京西站不予处理（5 分）。

3. 计 25 分

学生 10 月 2 日购买北京至大连学生票已超过铁道部规定学生票的购票时间，并且是利用实习期间外出旅游更不能购买学生票（4 分）。超高小孩应购全价票（2 分）。学生中

有伤残军人 2 名可以享受伤残军人半价票 (2 分)。北京站应发售北京至大连 8 人硬座全价票和 2 人伤残军人半价票 (2 分)。

计算票价：

北京—大连 976 km (2 分)

硬座客票全价票价： $77.00 \times 8 = 616.00$ (元) (1 分)

硬座客票半价票价： $39.50 \times 2 = 79.00$ (元) (1 分)

特快全价票价： $30.00 \times 8 = 240.00$ (元) (1 分)

特快半价票价： $15.00 \times 2 = 30.00$ (元) (1 分)

空调费全票票价： $18.00 \times 8 = 144.00$ (元) (1 分)

空调费半价票价： $9.00 \times 2 = 18.00$ (元) (1 分)

北京站应收票款：1 127.00 (元) (2 分)

填写代用票，见票例 04 (5 分，站名、金额、剪断线错扣 5 分，其余每漏、错一处扣 1 分)。

4. 计 20 分

雷管 2 根、管制刀具 3 把属危险品 (5 分)，没收 (5 分)，开查没单据给旅客 (5 分)。

开查没单据 (5 分，查没单自定格式，品名、数量错扣 5 分，叙述不清扣 3 分，其余每错一处扣 1 分)。