铁路客运人员技能考试必读

客运计划员

刘敬杪　殷志刚　杜五一　主编

中国铁道出版社
2001年·北京

需要全本请访问 www.er

(京)新登字 063 号

图书在版编目(CIP)数据

客运计划员/刘敬杪,殷志刚,杜五一主编 . -北京 :中国铁道出版社,2001.12
(铁路客运人员技能考试必读)
ISBN 7-113-04484-0
Ⅰ.客… Ⅱ.①刘 … ②殷… ③杜… Ⅲ.铁路运输 :旅客运输-运输计划-技术培训-教材
Ⅳ.U293.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 093883 号

书 名:铁路客运人员技能考试必读
客运计划员
作 者:刘敬杪 殷志刚 杜五一
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 编辑部电话:路电(021)73044
市电(021)51873044
封面设计:冯龙彬
印 刷:中国铁道出版社印刷厂
开 本:787×960 1/32 印张:2.75 字数:41 千
版 本:2001 年 12 月第 1 版 2001 年 12 月第 1 次印刷
印 数:1~3 000 册
书 号:ISBN 7-113-04484-0/U·1245
定 价:6.00 元

版权所有 盗印必究
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。

《客运计划员》编委会

主　编　刘敬杪　殷志刚　杜五一

副主编　李石岩　郝锁强　薛静玉

孙金香

参　编　方华祥　刘敬杪　王秀江

李卫东　周洪祥　卢玉敏

冯　晖　集春山　杨植朴

梁文杰　张书波　廉　红

薛国政　刘　培　李　伟

纪淑景　李　艳　宋玉民

赵林昌

前　言

当前旅客运输市场各种运输方式竞争日益激烈，各运输方式根据自身特点，依托自身优势，大力开展市场营销，以争夺更多的市场占有份额。为了提高职工技术业务能力，适应市场竞争，增强铁路客运在运输市场中的竞争力，铁路旅客运输生产就必须针对铁道行业工种特点，根据铁路发展、技术进步和加强劳动力科学管理的需要，加强铁路职业技能开发，完善职业技能鉴定这一适应现代运输需要的就业准入制度。为了客观、公正、科学、规范地评价铁路职工的技能，依据原劳动部《关于制定〈国家职业技能鉴定规范〉的通知》（劳部发[1994]185号）文件精神，以劳动和社会保障部、铁道部组织编制的铁路行业职业技能鉴定规范为蓝本，并吸取多年培训客运职工业务理论和技术比赛的经验，依据《中华人民共和国铁路法》、《中华人民共和国职业技能鉴定规范》、《铁路旅客运输规程》、《铁路客运运价规则》、《铁路旅客运输办理细则》、《铁路旅客运输管理规则》、《铁路技术管理规程》、《铁路危险货物运输管理规则》、《铁路运输收入管理规程》、《新、老兵运输规定》、《铁路旅客人身伤害及携带行李损失事故处理办

法》、《铁路旅客运输损害赔偿规定》、《铁路乘车证管理办法》、《客运规章汇编》、《铁路客运运价里程表》等铁路运输法规、规章、命令，特编写铁路客运人员技能考试必读丛书。本丛书突出职业培训，使用方便和易掌握的特点；本着科学适用，可操作性强，有关资料、内容规范、统一、不零散，相关知识集中、完整，不交叉分散的原则；理论知识条理清晰、易懂，实作内容切合实际易掌握，能较好地帮助职工从业务知识和技能水平上有明显提高。

本丛书以《中华人民共和国职业技能鉴定规范》（铁路行业）一书中所列客运部分的内容范围为限，书中所有题例均为虚构，所有使用的站名均以《铁路客运运价里程表》中所列站名为准，使用票价以 1995 年 10 月 1 日起实行的《旅客票价表》（甲种本）、车次以 2000 年 10 月 21 日实行的《全国列车时刻表》中公布车次为准。

本书在编写过程中，得到了铁道部，北京、郑州、上海、昆明、济南等铁路局劳动工资、客运营销等部门，北京铁路局石家庄铁路运输学校、石家庄铁路分局职工培训中心以及石家庄客运段，石家庄、保定等站客运专家、老师们的大力支持和帮助并提供了大量资料，在此一并表示感谢。同时由于时间仓促等原因，本书中不妥之处，敬请大家批评指正。

需要全本请访问 www.er

目　　录

第一章　客运计划员技能鉴定的基本要求…… 1

一、申报条件 …… 1
二、鉴定方式 …… 1
三、考核场地 …… 2
四、考核评分 …… 2
五、考评时限 …… 2

第二章　中级客运计划员…… 3

第一节　基本知识…… 3
一、铁路客运规章的有关规定 …… 3
二、客运设备 …… 7
三、安全运输对跨越线路的要求 …… 8
第二节　专业知识…… 9
一、旅客运输计划 …… 9
二、客流调查…… 11
三、客流量预测…… 13
四、客流计划的编制…… 14
五、票额分配计划及票额管理…… 16
六、旅客运送日计划…… 20
七、车站客流信息传报…… 24

第三节　相关知识 …… 27
一、春运期限及其特点…… 27
二、暑运期限及其特点…… 28
三、新老兵铁路运输…… 28
第四节　操作技能 …… 31
一、客流…… 31
二、日常工作…… 31
第五节　安全及其他 …… 34
一、线路中断列车停止运行后对旅客的安排…… 34
二、默画全国铁路客运接算站示意图…… 35
三、作业标准…… 35

第三章　高级客运计划员 …… 38

（申报高级客运计划员时，应在全面掌握中级客运计划员考核内容的基础上掌握以下内容）
第一节　基本知识 …… 38
一、分级管理…… 38
二、旅客列车编组…… 40
第二节　专业知识 …… 41
一、旅客计划运输…… 41
二、旅客列车运行图…… 46
第三节　相关知识 …… 51
一、国际旅客联运的有关规定…… 51
二、特定运输的有关规定…… 51
第四节　操作技能 …… 52

一、客流调查…… 52
二、运输计划…… 54
第五节　安全及其他 …… 55
一、办理包车、租车、自备车辆的挂运和行驶…… 55
二、接待涉外旅客礼节的规定…… 56
三、涉外旅客运输逐级负责、分级管理的内容…… 56

第四章　模拟试卷及参考答案 …… 58

一、中、高级客运计划员技能考核模拟试卷及参考答案…… 58
二、中级客运计划员知识考核模拟试卷…… 61
三、中级客运计划员知识考核模拟试卷参考答案…… 66
四、高级客运计划员知识考核模拟试卷…… 69
五、高级客运计划员知识考核模拟试卷参考答案…… 73

第一章　客运计划员技能鉴定的基本要求

一、申报条件

(一)中级客运计划员

1. 文化程度：初中毕业及以上；
2. 现有等级证书：初级技术等级证书；
3. 工作年限：4 年；
4. 身体状况：能胜任本工种工作要求。

(二)高级客运计划员

1. 文化程度：初中毕业及以上；
2. 现有等级证书：中级技术等级证书；
3. 工作年限：5 年；
4. 身体状况：能胜任本工种工作要求。

二、鉴定方式

1. 知识考核：闭卷笔试。

题型及配分为：填空题 20%，判断题 20%；选择题 20%，简答题 20%，综合题 20%。

2. 技能考核：实际操作。对实际操作和操作成果进行考评。

三、考核场地

1. 知识考核：室内；采光好，桌椅布置合理。

2. 技能考核：作业现场或演练场；场地条件及工具、量具、仪表等应满足实际操作的需要，必要时可酌情配设辅助操作人员。

四、考核评分

1. 知识考核：每 10 名考生配 1 名考评员，不足两名考评员按两名考评员配设；按标准答案和试卷规定配分评定得分；满分 100 分，60 分为及格。

2. 技能考核：2 名以上的考评员对 1 名考生；按实际操作规定配分，各自独立进行评分，取平均分为评定得分；满分 100 分，60 分为及格。

3. 知识、技能考核成绩按一定比例折算综合评分。

五、考评时限

1. 知识考核：120 min。

2. 技能考核：按实际需要和考核项目确定时间和配分比，但考核时限一般不少于60 min。

第二章　中级客运计划员

第一节　基本知识

一、铁路客运规章的有关规定

1. 旅客运输组织原则

旅客运输组织工作要从方便旅客出发，全面安排，按照长短途列车分工、换乘优先、保证重点的原则，合理、经济地使用运输能力，均衡地组织运输。

2. 车票的分类及作用

车票的分类：

(1)形式上分为：卡片式车票、软纸车票两种。

卡片式：常备车票；

软纸式：计算机票、代用票、区段票。

(2)按用途分：客票和附加票。

客票分为：软座、硬座。

附加票分为：加快票、卧铺票、空调票。附加票是客票的补充部分，除儿童外，不能单独使用。

车票的作用：车票是旅客乘车的凭证，同时也是旅客加入铁路旅客意外伤害强制保险的凭证。

需要全本请访问 www.er

3. 售票组织

(1)车站应根据旅客运输组织原则和票额分配计划组织售票,做到减少旅客排队,正确发售车票。

(2)车站根据旅客发送量,开设足够的售票窗口。客流量较大的车站还应开设军人、中转签证、加快及重点服务等窗口。

(3)客流量较大的车站,应昼夜不间断地售票,并积极采取预售车票、电函订票、送票和流动售票、车站间代售车票等多种形式,方便旅客购票。客流量较小的车站,应固定售票时间,并向旅客公告。

(4)车票票额由车站客运计划室集中统一管理、分配。车站各售票处(所)在窗口发售的车票数量,应向旅客公布。

(5)售票员应按日计划和限售区段发售车票,并做好统计,除市郊列车外,三等及以上车站应贴条售票,票额小条应办理交接。印刷售票小条的费用由运营费支出,对购买两张或两张以上卧铺票的旅客,应发售相应数量的上、中、下铺。

(6)团体旅客购票优惠办法:

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。

购票优惠办法:凡符合《客规》规定的团体旅客购票时,满 20 个人时,给予免收 1 个人票价的优惠,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（起止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。

对团体旅客乘车时，车站在编制旅客月计划时应优先安排。

（7）学生票售票期限：

学生票限定在寒假（12 月 1 日至 3 月 31 日）、暑假（6 月 1 日至 9 月 30 日）期间发售，其他时间不再发售学生票。

（8）淡旺季票额方案的实行时间：

根据铁道部规定，直通旅客列车实行旺季方案的时间为春运、暑运、“五一”和“十一”期间，旺季期限为：春运为节前 20 日，节后 30 日，共计 50 日；暑运为 7 月 1 日至 9 月 10 日，共计 72 日；“五一”为 4 月 26 日至 5 月 10 日，共计 15 日；“十一”为 9 月 26 日至 10 月 10 日，共计 15 日。其余时间实行淡季方案。

4. 客车运用

（1）车次的划分

①特别旅客快车	T1—T998
其中：跨局	T1—T298
管内	T301—T998
②快速旅客列车	K1—K998
其中：跨局	K1—K398
管内	K401—K998
③普通旅客列车	1001—8998

a. 普通旅客快车　1001—5998

其中 跨局　1001—3998

跨三局及其以上　1001—1998

跨两局　2001—3998

管内　4001—5998

b. 普通旅客慢车　6001—8998

其中 跨局　6001—6198

管内　6201—8998

④临时旅客列车　L1—L998

其中 跨局　L1—L498

管内　L501—L998

⑤临时旅游列车　Y1—Y998

其中 跨局　Y1—Y498

管内　Y501—Y998

⑥因故中途折返旅客列车 原车次前冠“0”

回送客车底：　001—00298

⑦行包专列　X1—X98

(2)《管规》中有关规定

客车实行固定配属管理。一切运营客车，根据分级管理的原则，由客调统一指挥、调动和使用。

外局客车、新造车、出入厂客车，须及时向所属局、厂、段回送。回送客车应由旅客列车加挂，当旅客列车满轴或不符合旅客列车编挂条件时，经铁路局、分局客调命令承认，可以挂在货物列车上，并将挂车命令传知邻局。

旅客列车和临时旅客列车，始发站应指定

专人抄收旅客列车编组,及时向分局和铁路局客调报告。

旅客列车临时加挂的客车,除指定者外,原则上应挂在列车尾部,由始发站挂到终到站时,可在列车编组中加挂。

二、客运设备

1. 旅客运输设备内容

旅客运输设备主要包括办理客运的车站、客技站和客运机车车辆及其附属设施。

2. 办理客运的车站的主要设施

①站房:应根据客运量设置为旅客服务和客运生产、管理、办公、生活及驻站单位使用的各类房舍和设施。如售票厅、票库、问询、候车、携带品暂存、行包承运和中转、交付等房舍。

②站场:应具备各类站线、站台、雨棚、天桥、地道、照明、给排水,栅栏(围墙),跨线路的平过道和垃圾处理等设施。

③站前广场。

3. 站台和客车到发线的有效长度

旅客列车到发线有效长应以能满足该区段旅客列车最大编组辆数长度及发展的需要,一般应不少于650 m。办理旅客乘降的车站和乘降所,应设置硬面化站台,车站站台的长度,一般应为550 m。乘降所站台应不少于350 m。

4. 站台的宽度和高度

旅客基本站台的宽度:特、一等站应不少于

20 m，二等站及县城所在地车站应不少于12 m，其他站应不少于6 m。中间站台的宽度，特、一等站应不少于12 m，二等站及县城所在地车站不应少于10 m，其他站台应不少于4 m。旅客站台的高度，特等站应采用1 100 mm 的高站台，一般车站，可适当采用 300～500 mm 的低站台。

5. 三等及其以上车站应设有地道或天桥

天桥与地道的宽度，应根据客流量确定，但不应小于4 m，地道净空高度应不低于2.5 m。

候车室的使用面积，除有特殊要求者外，一般应根据一月同一时间在站旅客最高集结量，按每一旅客占地 1.1～1.2 m^2 计算。

6. 熟知本站始发终到车底的运用交路

7. 熟知本站售票签证窗口和服务处所的业务范围

三、安全运输对跨越线路的要求

通过线路时，应走天桥、地道、平过道，并严格执行‘一停、二看、三通过’制度，严禁钻爬车底，跨越车钩。

顺着线路行走时应走路肩，不走轨心、轨面和轨枕头，并随时警觉前后列车。禁止在运行中的机车、车辆前抢越线路。小型机动车通过平过道时必须有人引导。

为保证人身安全，除专业人员按规定作业外，任何人员所携带的物件（包括长杆、导线等）

与接触网设备的带电部分需保持2 m 以上距离。

当行人持有木棒、竹杆、彩旗和皮鞭等高长物体，过道口走近接触网下，不准高举挥动，须使物件保持水平状态走过道口。

第二节　专业知识

一、旅客运输计划

1. 旅客运输计划的意义

铁路旅客运输计划是铁路运输计划的主要内容之一，是整个国民经济计划的一个组成部分，它不仅是编制旅客列车运行图的基础，是旅客计划运输组织工作的前提，同时也是确定客运设备、客运机车车辆修造计划及客运运营支出计划的重要依据。

2. 旅客运输计划的分类

旅客运输计划一般是指年度计划，但根据执行期间的不同，可分为如下 3 种：

(1)长远计划：一般为 5 年，10 年或更长时期的规划，是铁路运输的发展计划，通常根据国民经济计划的期间进行编制。

(2)年度计划：是旅客运输的任务计划，根据长远计划结合年度具体情况编制。

(3)日常计划：是日常旅客运输的工作计划，根据年度计划任务，结合日常和节假日客流波动而编制。

长远计划、年度计划由铁道部编制，所需客

需要全本请访问 www.er