

铁路客运人员技能考试必读

客 运 值 班 员

杜五一 刘敬杪 主编

中 国 铁 道 出 版 社

2 0 0 2 年·北京

(京)新登字 063 号

图书在版编目(CIP)数据

客运值班员/杜五一,刘敬杪主编. —北京:
中国铁道出版社,2001.11

(铁路客运人员技能考试必读)

ISBN 7-113-04514-6

I. 客... II. ①杜...②刘... III. 铁路运输:
旅客运输—行车组织—技术培训—教材
IV. U293.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第
098915 号

书 名: 铁路客运人员技能考试必读
 客运值班员

作 者 杜五一 刘敬杪

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

封面设计:冯龙彬 市电(010)51873044

印 刷:中国铁道出版社印刷厂

开 本:787×960 1/32 印张:11 字数:176千

版 本:2002年2月第1版 2002年2月第1次印刷

印 数:1~4 000册

书 号:ISBN 7-113-04514-6/U·1258

定 价:18.00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。

《客运值班员》编委会

主 编 杜五一 刘敬杪
副主编 李石岩 殷志刚 郝锁强
参 编 王道垠 郝锁强 杨 杰
方华祥 李卫东 集春山
杨植朴 卢玉敏 冯 晖
梁文杰 张书波 廉 红
薛国政 刘 培 李 伟
纪淑景 李 艳 薛静玉
王秀江 宋玉民 赵林昌
周洪祥 孙金香

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路行业工种特点,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》等铁路运输法律、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。

目 录

第一章 客运值班员技能鉴定基本要求.....	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、考核时限	2
第二章 基本知识.....	3
第一节 旅客运输.....	3
一、旅客票价、运价的计算.....	3
二、各类票据的填写.....	16
三、各类报表的填写.....	32
四、各类票据、报表的保存	56
五、旅客运输组织.....	59
六、车票的发售规定.....	60
七、车票有效期.....	80
八、车票签证.....	83
九、站台票.....	84
第二节 行李、包裹运输有关规定.....	86
一、行李、包裹运输合同	86
二、行李、包裹运输组织原则	86

三、行李、包裹的范围	86
四、行包的托运和承运.....	88
第三节 旅客运输管理工作	88
一、旅客运输管理工作基本原则.....	88
二、旅客运输组织分级管理及 各级的主要任务.....	88
第四节 客运设备	90
一、车站环境卫生.....	90
二、客运设备.....	92
* 三、客运设备的主要技术要求.....	92
第五节 其他	95
* 一、安全管理.....	95
* 二、乘降组织	100
三、乘运职工职业道德要求	102
第三章 专业知识.....	107
第一节 一般规定.....	107
一、检票、验票和收票.....	107
二、乘车条件	111
三、不符合乘车条件的处理	112
四、越站和分乘	124
五、变更	124
六、误售、误购车票和误乘的处理.....	133
七、退票及丢失车票	137
第二节 旅客携带品及遗失品.....	145
一、携带品	145
二、旅客遗失物品的处理	161

第三节	铁路乘车证.....	162
一、	铁路乘车证的有关规定	162
二、	违章使用乘车证的处理	167
第四节	路内运输.....	179
第五节	特殊情况的处理.....	181
一、	对精神病旅客的处理	181
二、	押运犯人乘车的规定	181
三、	铁路旅客发生人身意外伤害 的有关规定	182
四、	旅客发生急病、死亡的处理.....	192
五、	车站发生 3 人以上食物中毒 时的处理	193
六、	路外伤亡事故	193
七、	线路中断对旅客的安排	193
八、	运输中发生意外对旅客 车票的处理规定	194
* 第六节	行李、包裹运输	202
一、	行李、包裹逾期到达的处理.....	202
二、	行李、包裹伪报或夹带危险品、 禁运品或限制运输物品的处理 ...	213
三、	重量不符的处理	223
四、	无票运输的处理	226
五、	无法交付物品的处理	229
六、	线路中断对行李、包裹的安排.....	230
七、	行李、包裹事故的种类和等级.....	244
第七节	旅客计划运输.....	262
一、	工作原则	262

二、旅客运输计划的分类及主要内容	262
三、客流调查的目的和主要形式	263
四、票额分配计划的依据	266
五、超员率的规定	266
六、列车定员计算	267
七、乘车人数通知单	268
第八节 军运.....	271
一、军事运输等级	271
二、军运计费付费办法	271
三、新、老兵运输.....	274
第四章 相关知识.....	275
第一节 国际联运.....	275
一、乘车票据	275
二、我国铁路国际旅客联运站示意图	278
* 第二节 特定运输.....	279
一、包车	279
二、租车	292
三、租车及自备车的挂运和行驶	293
* 第三节 旅客运输收入.....	299
一、客货运输票据管理	299
二、运输收入范围	300
三、客运杂费	302
四、运输收入事故的分类	304
五、运价里程的含义及有关规定	305

六、接算站的含义及作用	306
七、车票起码票价里程	307
八、特定运价的含义	307
九、多、少收款的处理.....	307
第四节 其他.....	308
一、列车运行图的含义	308
二、旅客列车等级划分及旅客列车 车次编定	308
三、列车上下行划分的规定	310
四、常用客车的类型标记	310
五、铁路信号的种类和颜色	312
第五章 考核模拟试卷及参考答案.....	313
一、中级客运值班员知识考核 模拟试卷	313
二、高级客运值班员知识考核 模拟试卷	317
三、中级客运值班员技能考核 模拟试卷	321
四、高级客运值班员技能考核 模拟试卷	322
五、中级客运值班员知识考核模拟 试卷参考答案	323
六、高级客运值班员知识考核模拟 试卷参考答案	327
七、中级客运值班员技能考核模拟 试卷参考答案	331

八、高级客运值班员技能考核模拟

试卷参考答案 335

注：目录前带有“*”号的章、节为中级客运值班员不看内容。

第一章 客运值班员技能 鉴定基本要求

一、申报条件

1. 中级客运值班员

(1)文化程度:初中毕业及以上。

(2)现有等级证书:初级(晋升)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。

2. 高级客运值班员

(1)文化程度:初中毕业及以上。

(2)现有等级证书:中级(晋升)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核。

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 2 名考评员 ,按 2 名配设 ;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、考核时限

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 ,但考试时限一般不少于 60 min。

第二章 基本知识

第一节 旅客运输

一、旅客票价、运价的计算

(一) 旅客票价

1. 旅客票价的制定

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,是由国家统一制定的一种计划价格。

旅客票价根据列车种类、车辆类型、设备条件等因素分为客票票价和附加票票价。客票票价分为软座、硬座客票票价,附加票票价分为加快、卧铺和空调票票价。

客票票价包括基本票价和保险费两部分。基本票价是以每人每千米的票价率为基数,按照规定的旅客票价里程区段,采取递远递减的办法确定。保险费按硬座基本票价的2%计算,尾数以角为单位,不足1角的尾数进整为1角。

(1) 旅客票价构成要素

基本票价率与票价比例关系:

旅客票价以硬座票价率为基础,其他各种票价率均以它为基数制定。在制定硬座基本票

价率时,应执行国家的方针、政策,考虑市场需求、铁路运输成本及其他交通运输方式的旅客票价,调查研究,通过核算加以制定。其他各种票价率均在硬座票价率的基础上加成或减成比例计算。现行基本票价率与票价比例关系如表 2—1 所示。

表 2—1 各种票价率及比例关系

票 种		票 价 率 (元/人·km)	比例(%)	
硬 座 客 票		0.058 61	100	
软 座 客 票		0.117 22	200	
市郊 客票	单 程	0.049 82	85	
	月 票	按市郊单程票价率 18 回计算		
	季 票	按市郊单程票价率 40 回计算		
棚 车 客 票		按硬座客票半价计算		
加 快 票	普 快	0.011 72	20	
	特 快	按普快票价 2 倍计算		
硬 卧 票	开 放 式	上铺	0.064 47	110
		中铺	0.070 33	120
		下铺	0.076 19	130
	包 房 式	上铺	按开放式硬卧中铺票价另加 30% 计算	
		下铺	按开放式硬卧下铺票价另加 30% 计算	
软 卧 票	上 铺	0.102 57	175	
	下 铺	0.114 29	195	
高卧 软 级票	上 铺	0.123 08	210	
	下 铺	0.134 80	230	
空 调 票		0.014 65	25	

为减轻市郊旅客和通勤职工、通勤学生的经济负担,对市郊客票规定了优待票价。

(2) 旅客票价里程区段

计算旅客票价时,将运输里程分为若干区段,对同一里程区段核收同一票价。现行旅客票价里程区段如表 2—2 所示。

表 2—2 旅客票价里程区段

里程区段 (km)	每小 区段 里程 (km)	区段数	里程区段 (km)	每小 区段 里程 (km)	区段数
1~200	10	20	1 601~ 2 200	60	10
201~400	20	10	2 201~ 2 900	70	10
401~700	30	10	2 901~ 3 700	80	10
701~ 1 100	40	10	3 701~ 4 600	90	10
1 101~ 1 600	50	10	4 601 以上	100	

(3) 递远递减率

为减轻长途旅客的经济负担,并照顾边远地区的旅客与其他地区的往来,以及由于运输成本随着距离增加而相应降低的原理,旅客票价采取递远递减的办法进行计算。

旅客票价从 201 km 起实行递远递减。现行各里程区段的递远递减率和递减票价率(以硬座票价为例)如表 2—3 所示。

表 2—3 旅客票价递减率和递减票价率
(以硬座票价为例)

区 段 (km)	递减率 (%)	票价率 (元/人·km)	各区段全程 票价(元)	区段累计 票价(元)
1~200	0	0.058 61	11.722	
201~500	10	0.052 749	15.824 7	27.546 7
501~1 000	20	0.046 888	23.444	50.990 7
1 001~1 500	30	0.041 027	20.513 5	71.504 2
1 501~2 500	40	0.035 166	35.166	106.670 2
2 501 以上	50	0.029 305		

2. 旅客票价理论计算

基本票价的计算,除初始区段不足起码里程按起码里程和最后一个区段按中间里程计算外,其余各区段分别按其区段里程计算。根据各该区段的递减票价率求出各该区段的全程票价和最后一个区段的按中间里程求出的票价加总,即为基本票价。

中间里程按区段里程推算外,也可按下列公式求算:

$$L_{\text{中间}} = L_{\text{基}} + (n \pm 0.5)L_{\text{段}}$$

式中 $L_{\text{中间}}$ ——区段中间里程;

$L_{\text{基}}$ ——基数里程;

n ——小区段数,其值为:

$$n = \frac{L_{\text{实}} - L_{\text{基}}}{L_{\text{段}}} \quad (\text{尾数四舍五入,舍去前式取})$$