

铁路客运人员技能考试必读

列车值班员

杜五一 殷志刚 主编

中国铁道出版社

2002年·北京

(京)新登字 063 号

图书在版编目(CIP)数据

列车值班员/杜五一、殷志刚主编. —北京:
中国铁道出版社, 2002

(铁路客运人员技能考试必读)

ISBN 7-113-04513-8

I. 列... II. 杜... 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 098916 号

书 名: 铁路客运人员技能考试必读
列车值班员

作 者: 杜五一 殷志刚

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: 9 字数: 143 千

版 本: 2002 年 2 月第 1 版 2002 年 2 月第 1 次印刷

印 数: 1~3 000 册

书 号: ISBN 7-113-04513-8/U·1257

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。

《列车值班员》编委会

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

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率。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 中级列车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	1
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、《客规》制定的依据及使用范围	3
二、旅客运输组织原则	3
三、车票的种类、票面颜色、规格、 样式	3
四、发售客票、加快票、卧铺票、 空调票的规定	5
五、发售半(减)价票的规定	9
六、旅客乘车条件.....	15
七、旅客中途上下车的规定.....	17
八、旅客遗失物品的处理.....	18
九、旅客携带品范围和超过范围	

的处理.....	18
十、团体旅客的乘车方法.....	23
十一、误售、误购、误乘、越站的 规定.....	27
十二、变更运输的规定.....	37
十三、不符合乘车条件的规定.....	44
十四、旅客丢失车票的处理.....	67
十五、退票的规定.....	70
十六、区段票和代用票的规定.....	71
十七、行李、包裹的范围	75
十八、行李、包裹运输组织	76
十九、行李、包裹的托运与承运	77
二十、保价运输.....	77
二十一、押运、带运包裹的规定	78
二十二、运输责任的划分及赔偿.....	79
二十三、线路中断列车停止运行后， 对旅客的安排及服务的规定.....	81
.....	81
第二节 旅客运输管理	85
一、旅客计划运输.....	85
二、乘务管理.....	87
三、铁路客运职工的职业道德.....	90
四、客运职工礼仪规范.....	90
五、乘务工时的计算.....	91
六、旅客运输安全.....	92
七、客运职工安全.....	94
八、旅客列车卫生基本要求.....	95

九、旅客列车服务设备设施.....	95
十、路用品的携带和运送.....	97
十一、旅客列车分类和车次规定.....	98
十二、机车乘务员便乘的规定	100
十三、精神病人、犯人乘车的规定.....	101
第三节 国际联运.....	102
一、国际铁路旅客联运	102
二、乘车票据	102
三、列车中席位的提供	105
四、国际旅客联运票据的发售和 填写	106
五、乘车条件	117
六、客票的查验	121
七、携带品的规定	122
第四节 其他规定.....	124
一、客运职工守则	124
二、管理旅客列车作业标准 和作业程序	125
三、边境管理地区购票和乘车 的规定	130
四、票据管理及运输收入报表格式 的规定	131
五、铁路乘车证	133
第三章 专业知识.....	144
第一节 《客运规章汇编》相关知识.....	144
一、一般知识	144

二、运输组织	158
三、特定运输	160
四、安全运输	165
五、卫生防疫	169
六、运输限制	173
七、军事运输	173
八、路内运输	175
九、客运杂费	177
十、保险保价	178
十一、收入管理	179
十二、其他	182
第二节 运费计算.....	189
一、旅客票价	189
二、行李、包裹运费.....	195
三、客运杂费	201
第三节 有效期的计算.....	203
一、车票有效期的计算	203
二、行李、包裹运到期限的计算.....	204
第四节 列车定员、超员率、	
“三报一表”.....	204
一、列车定员的计算	204
二、超员率的规定	205
三、“三报一表”的规定	206
第五节 事故处理.....	220
一、人员事故的处理	220
二、《行李包裹事故处理规则》的	
有关规定	225

第六节 客运记录、铁路电报	228
一、客运记录	228
二、铁路电报	233
第七节 《铁路技术管理规程》相关 规定.....	241
一、铁路信号	241
二、铁路直线轨距	243
三、铁路线路分类	244
四、信号装置分类	244
五、车辆分类	244
六、车辆标记	245
七、列车时刻	245
八、列车方向	245
九、列车分类和等级	246
十、其他	246
第八节 常见危险品的识别及 处理规定.....	248
第四章 相关知识.....	249
第一节 列车饮食供应规定及要求.....	249
一、饮食供应的要求	249
二、列车餐饮价格	250
三、饮食卫生“五四制”	251
第二节 班组管理.....	251
一、班组长的地位、权利、职责	251
二、班组长的素质和能力	256
三、班组民主管理的组织体系	256

第五章 模拟试卷及参考答案.....	259
一、中级列车值班员基本知识考核模拟 试卷	259
二、中级列车值班员技能考核模拟 试卷	263
三、中级列车值班员基本知识考核模拟 试卷参考答案	264
四、中级列车值班员技能考核模拟 试卷参考答案	268
附件 1 不易判明的二类包裹 品名表	271
附件 2 常见危险品品名及 处理表	272

第一章 中级列车值班员 技能鉴定基本要求

一、申报条件

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。

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、《客规》制定的依据及使用范围

为了维护铁路旅客运输的正常秩序,保护铁路旅客运输合同各方当事人的合法权益,依据《中华人民共和国铁路法》制定《客规》。

《客规》适用于中华人民共和国境内的铁路旅客和行李、包裹等公共运输。

二、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。

站、车间应协调、配合,发生问题应本着以站保车的原则积极处理。站、车发生纠纷,在责任、原因不明时,站、车双方均不得以任何理由阻碍发车,造成列车晚点。

三、车票种类、票面颜色、规格、样式

1. 车票种类

(1)按形式分:

卡片式车票 :硬纸卡片票和磁卡储值票。

薄纸式车票 :计算机票、代用票、区段票。

(2)按用途分 :客票和附加票。

客票包括 :软座、硬座。

附加票包括 :加快票、卧铺票、空调票。

2. 票面颜色

卡片式常备车票票面底纹的颜色规定如下 :

(1)软座客票为浅蓝色。

(2)硬座客票为浅红色。

(3)各种附加票据均为白色无底纹。

(4)客快、客卧、客快卧、空调客快和空调客快卧联合票分别与软座、硬座客票相同。

3. 规格样式

卡片式常备车票的尺寸为 57 mm × 25 mm ,顺序号码由 0001~10000 号循环。每 1 万号附记汉语拼音字母 A、B、C……符号 ,并在发售站名前冠以铁路局局名首字。卡片式车票样式和加印事项见《铁路旅客运输办理细则》。

4. 车票票面(特种票种除外)主要载明事项

(1)发站和到站站名 ;

(2)座别、卧别 ;

(3)径路 ;

(4)票价 ;

(5)车次 ;

(6)乘车日期 ;

(7)有效期。

四、发售客票、加快票、卧铺票、空调票的规定

1. 发售软座客票时最远至本次列车终点站。旅客在乘车区间中,要求一段乘坐硬座车、一段乘坐软座车时,全程发售硬座客票。乘坐软座时,另收软座区间的软、硬座票价差额。

2. 旅客购买加快票必须有软座或硬座客票。发售加快票的到站,必须是所乘快车或特别快车的停车站。发售需要中转换车的加快票的中转站还必须是具有同等级快车始发的车站。

3. 旅客购买卧铺票必须有软座或硬座客票,乘坐快车时还应有加快票。卧铺票的到站、座别必须与客票的到站、座别相同。中转换车时,卧铺票只发售到旅客换车站。

购买卧铺票的旅客在中途站上车时,应在买票时说明,售票员应在车票背面注明××站上车。乘坐其他列车到中途站时,应另行购买发站至中途站的车票。

4. 旅客乘坐提供空调的列车时,应购买相应等级的车票或空调票。旅客在全部旅途中分别乘坐空调车和普通车时,可发售全程普通硬座车票,对乘坐空调车区段另行核收空调车与普通车的票价差额。

例 2.1 2000 年 2 月 15 日 ,1419 次(济南——广州)济南站开车前 ,一名旅客找到列车长声明因急事要上车补票 ,乘该车去广州 ,列车长同意其上车补票 ,应如何处理?列车运行至株洲站 ,该旅客要求补办卧铺 ,7 车 6 下空闲 ,列车长处理过程如下 :

①客快

济南——广州 2 156 km

硬座客票票价 :97.00 元

普快票价 :19.00 元

手续费 :1.00 元

合计 :117.00 元

②卧

株洲——广州 655 km

硬卧(下)票价 :55.00 元

手续费 :5.00 元

合计 :60.00 元

代用票填写式样见图 2—1、图 2—2。