

铁路客运人员技能考试必读

铁路客运员

黄 燕 杜五一 主编

中国铁道出版社

2001年·北京

(京)新登字 063 号

图书在版编目(CIP)数据

铁路客运员/黄燕,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 7-113-04485-9

I. 铁... II. ①黄...②杜... III. 铁路运输 旅客运输-作业-技术培训-教材 IV. U293.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 093882 号

书 名: 铁路客运人员技能考试必读
铁路客运员

作 者: 黄 燕 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(010)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:5.125 字数:84千

版 本:2001年12月第1版 2001年12月第1次印刷

印 数:1~12 000册

书 号:ISBN 7-113-04485-9/U·1234

定 价:9.50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。

《铁路客运员》编委会

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

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》、《铁道部客运规章汇编》、《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 铁路客运员技能鉴定的基本 要求.....	1
一、申报条件	1
二、鉴定方式	1
三、考核场地	1
四、考核评分	2
五、考评时限	2
第二章 基本知识.....	3
第一节 旅客运输.....	3
一、旅客运输组织	3
* 二、旅客计划运输	3
第二节 客运职工要求	11
一、客运职工职业道德要求.....	11
二、客运职工安全.....	14
第三节 铁路基本知识	15
* 一、车站环境卫生.....	15
二、客运设备.....	16
三、列车运行图的涵义.....	17
四、旅客列车等级划分及旅客列车 车次编定.....	18

五、列车上下行划分的规定.....	20
六、常用客车的类型标记.....	20
七、铁路信号的种类及颜色.....	22
第三章 专业知识	23
第一节 旅客运输	23
一、车票的作用及种类.....	23
二、车票的发售规定.....	26
三、站台票的发售.....	34
四、车票有效期.....	36
五、检票、验票和收票	37
六、乘车条件.....	42
七、误售、误购、误乘的处理.....	43
八、丢失车票的处理.....	49
九、不符合乘车条件的处理.....	52
第二节 旅客携带品及遗失品	64
一、携带品.....	64
二、旅客遗失物品的处理.....	84
第三节 铁路乘车证	85
一、铁路乘车证的有关规定.....	85
二、违章使用乘车证的处理.....	90
第四节 路内运输及旅客组织.....	101
一、路内有关单位携带和运送路用 品时的规定	101
* 二、旅客组织	101
* 第五节 特殊情况的处理.....	102
一、对精神病旅客的处理	102

二、押运犯人乘车的规定	103
三、铁路旅客发生人身意外伤害的 有关规定	103
四、旅客发生急病、死亡的处理.....	109
五、车站发生 3 人以上食物中毒 时的处理	110
六、铁路中断对旅客的安排	111
七、路外伤亡	120
八、熟记本站各次列车到开时刻、 停靠站台及编组顺序	120
九、掌握各次列车的始发、终到 时间及主要停车站站名	121
* 十、默画全国铁路客运接算站 示意图	121
* 十一、分析总结客运工作并提出 改进意见	121
第四章 相关知识.....	122
* 第一节 军 运.....	122
一、军事运输等级	122
二、军运计费付费办法	122
三、新、老兵运输.....	125
* 第二节 国际联运.....	126
一、乘车票据	126
二、我国铁路国际旅客联运站 示意图	129
* 第三节 行包运输有关规定.....	129

一、行李、包裹运输合同.....	129
二、行李、包裹运输组织原则.....	130
三、行李、包裹的范围.....	130
第五章 模拟试卷及参考答案.....	132
一、初级铁路客运员知识考核	
模拟试卷	132
二、中级铁路客运员知识考核	
模拟试卷	136
三、初级铁路客运员技能考核	
模拟试卷	140
四、中级铁路客运员技能考核	
模拟试卷	141
五、初级铁路客运员知识考核	
模拟试卷参考答案	142
六、中级铁路客运员知识考核	
模拟试卷参考答案	146
七、初级铁路客运员技能考核模拟试卷	
参考答案	149
八、中级铁路客运员技能考核模拟试卷	
参考答案	152
注 :目录前带有“ * ”号的章、节为初级客运	
员不看内容	

第一章 铁路客运员技能鉴定的基本要求

一、申报条件

(一)初级铁路客运员

1. 文化程度 :初中毕业及以上。
2. 工作年限 :1 年。
3. 身体状况 :能胜任本工种工作要求。

(二)中级铁路客运员

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、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 基本知识

第一节 旅客运输

一、旅客运输组织

(一)旅客运输组织原则

旅客运输组织要从方便旅客出发,全面安排,按照长短途列车分工,换乘优先,保证重点的原则。合理地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开车,造成列车晚点。

(二)旅客运输组织的宗旨

要本着旅客至上的原则,坚持人民铁路为人民的服务宗旨,周到热情为旅客服务。对旅客在旅行中发生的困难应千方百计予以解决。

* 二、旅客计划运输

(一)工作原则

旅客计划运输是铁路旅客运输的基础工作之一,其目的是为了充分挖掘运输潜力,组织旅

客均衡运输,提高客运服务质量,保证旅客安全、迅速、准确、便利地旅行。

旅客计划运输组织工作要从全局出发,认真贯彻执行始发局(站)兼顾中间局(站),大站兼顾小站;先中转、后始发,先长途、后短途及保证重点的运输原则,达到长短途列车合理分工,站、车密切配合,保证均衡运输。

(二)旅客运输计划的形式及主要内容

1. 旅客运输计划的形式

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,是铁路旅客运输的发展计划,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。

2. 旅客运输计划的主要内容

(1)旅客运输量(客运量):一定时期内,车站为旅客始发和中转人数;分局、铁路局为始发、接运到达和接入通过的旅客人数;铁道部为全路各站始发的全部旅客人数和由国际联运、新线、地方铁路接运的旅客人数。

(2)旅客发送量:一定时期内,车站、分局、铁路局或全路始发的旅客人数,分别按直通、管

内、市郊计算,然后加总。

(3)旅客周转量:一定时期内,分局、铁路局或全路所完成的旅客人公里数。

(4)旅客平均行程:铁路运送的每一旅客的平均运输距离(km)。

(三)客流调查的目的和主要形式

1. 客流调查的目的

(1)客流

在一定时间和空间范围内发生的位移,形成客流。客流的主要组成要素是流量、流向和流程。

(2)目的

客流调查是编制旅客运输计划的基础。根据客流调查资料,可以掌握客运量的变化和发展情况。对于大批团体客流和节假日客流,可通过专门的客流调查直接确定流量、流向和流程,从而为编制旅客运输计划提供可靠的依据。

通过客流调查,并结合客运统计报告资料的分析,可了解掌握吸引地区客流产生与变化的一般规律,为编制旅客运输计划提供依据。

2. 客流调查的主要形式

客流调查分为综合调查、节假日调查、日常调查三种形式,一般以日常调查为主。调查对象为居民或旅客。客流调查一般以车站为单位,在车站吸引范围内进行,铁路分局和铁路局主要是重点调查、汇总并分析各站上报的调查资料,全路范围内的调查,由铁道部统一发文部

署。

(1) 综合调查

综合调查一般每两年进行一次。调查的主要内容是：

- ①吸引地区的一般情况。
- ②直接影响客流的各项因素。
- ③各种交通运输工具的分工情况。
- ④铁路旅客运输资料。

(2) 节假日调查

节假日调查主要是对“五一”劳动节、“十一”国庆节、元旦、春节这四大节日和暑期客流进行调查。前3项主要是管内和市郊客流增长较大，一般在节日运输前1个月左右进行。春节、暑期运输的客流调查应在春节、暑期运输前3~4个月内进行。调查的主要内容：

①重点工矿企业、政府机关团体的休假制度，社会经济活动及外地人员乘坐火车的流量、流向。

②学生客流重点调查本地区大中专学校数量，在校学生和外地学生人数，乘坐火车的流量、流向，放假和开学日期。

③民工流重点调查产生地的农业人口数量、乡镇企业发展情况和剩余劳动力数量及外出劳动力分布地区和数量，吸纳区用工部门、劳务市场已经或预计接纳的用工数量；中转站应建立健全民工旅客的流量、流向资料台账，加强分析和预测。

④其他交通运输工具与铁路衔接运能、运量的变化情况。

(3) 日常调查

车站客运计划人员应经常注意车站内和吸引地区客流情况,随时了解、掌握旅客流量、流向的变化,找出客流受季节、气候等因素影响的规律,分析客流增减数量、变化原因和延续时间等。

以上3种形式的具体调查方法可采用调查表调查、随车调查、专题调查、抽样调查、典型调查、开会座谈、发信函、电话询问等方法进行。

(四) 票额分配计划的依据

1. 指定月份的市郊、管内、直通客流图及主要站间旅客交流表等资料。

2. 列车的旅客密度表,分车次整理的软卧、硬卧和硬座实际人数,各次列车超员和虚糜的分析。

3. 主要站分车次、区段的上车人数和分车次的下车人数。

(五) 超员率的规定

1. 一般规定

在保证安全、正点和服务质量的前提下,容许列车硬座车厢超员运输,特别旅客快车始发不超员,途中准超员20%(全程对号除外);直通旅客列车始发准超员10%,途中准超员40%,管内旅客列车超员限度比照上述相同等级旅客列车的规定办理。

2. 旺季运输

特快列车、双优列车,按列车实际定员分配票额,运行全程不超员。为防止列车虚靡,始发站每节硬座车厢可增加3张无座号。非双优列车,按列车实际定员及各等级列车规定的超员率分配票额。始发快速和普快列车均不得超员,途中快速列车准超员20%,普快列车准超员30%;春、暑运期间如需增加超员率,以部发文电为准。

旺季期限为:春运为节前20天,节后30天,共计50天;暑运为7月1日至9月10日,共计72天;“五一”为4月26日至5月10日,共计15天;“十一”为9月26日至10月10日,共计15天。其余时间实行淡季方案。

(六)乘车人数通知单

乘车人数通知单的用途为:车站统计各次列车上车人数,积累客流资料的原始记录;列车填记旅客密度表的依据;车站考核日计划兑现率,检查售票、检票执行旅客输送日计划情况的依据。

1. 凡办理客运业务的停车站,都必须按到站或规定的区段,正确地统计旅客上车人数,做到真实可靠,正确率达到95%以上,并及时向列车提交“乘车人数通知单”。旅客快车按到站分别统计软、硬座乘车人数,慢车按规定的区段分别统计软、硬座乘车人数。无旅客上车时,车站也必须提交“乘车人数通知单”,并在人数栏