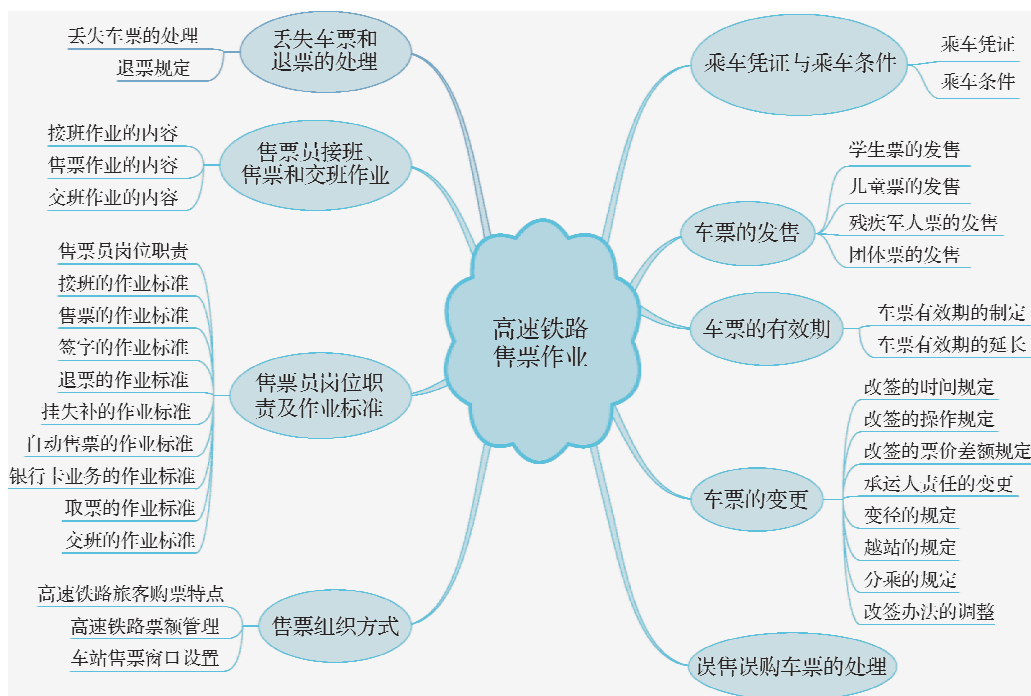


模块 3

高速铁路售票作业

知识框图



知识目标

- (1)了解高速铁路售票作业。
- (2)了解车票的种类。
- (3)了解丢失车票的处理办法。

技能目标

- (1)能够运用乘车凭证与乘车条件完成旅客乘车工作。
- (2)能够运用车票的发售完成车票发售作业。
- (3)能够运用车票的变更完成旅客车票变更工作。



3.1 乘车凭证与乘车条件

3.1.1 乘车凭证

1. 车票

(1)车票的作用。车票具有以下作用：

①旅客乘车的凭证。

②旅客和铁路缔结运输合同、发生运输关系的依据和基本凭证。旅客购票后即与铁路的运输合同关系成立，旅客进站检票后即是运输合同关系生效。旅客按票面规定运输结束出站，即旅客和铁路的运输合同履行完毕。旅客运输的运送期间自检票进站起至到站出站时止。

(2)车票票面载明的信息。车票票面(特殊票种除外)主要应当载明：

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。实名制车票应标明旅客购票时使用的有效身份证件号码，使用二代居民身份证时还应标明旅客姓名。

(3)车票票价。车票票价为旅客乘车日的适用票价。承运人调整票价时，已售出的车票不再补收或退还票价差额。

2. 车票的种类

(1) 车票按性质分类。

① 车票包括客票和附加票两部分。客票部分为软座客票和硬座客票。附加票部分为加快票、卧铺票和空调票。

② 附加票是客票的补充部分,可以与客票合并发售,但除儿童以外不能单独使用。

(2) 车票按形式分类。

车票按形式分为磁介质车票、薄纸式车票和电子式车票。

① 磁介质车票(见图 3-1)。磁介质车票票面长宽尺寸为 85.6 mm×53.98 mm,四角倒圆。票面以细微网格为基本底纹,票面主要背景图案为一列动车组列车从右向左快速行驶的画面。票面下方有一条由英文字母 CR 组成的微缩防伪线。票面左上角印有本张车票票号,票号为红色。票面整体颜色基调采用浅蓝色系。车票背面印有白色“铁路旅客乘车须知”。用于动车组列车时,票面右下角打印“和谐号”字样,用于其他列车时票面无此字样。



图 3-1 磁介质车票

磁介质车票主要适用于车站配备的自动检票机,自动检票机能识别当日当次车的车票,持磁介质车票的旅客可通过自动检票机检票后快速进出站,磁介质车票通过自动检票机,如果为当日当次车票,检票闸机会回写检票磁信息并打印进站标志(进站标志为▶,出站标志为覆盖进站标志的■)。

② 薄纸式车票。薄纸式车票又分为以下几种:

- 计算机票(见图 3-2)。计算机票的尺寸为 90 mm×90 mm,正面为粉红色,底纹是“中国铁路 CR”字迹,在字迹间横向有三角花纹对称图案,四周有 4 mm 宽的白边,背面为白色或者广告。票面上除左上角是红色油墨字迹的票号以外,其余均为黑色字迹,右上角是发售站,下面是到站、车次,再下面依次是乘车日期、发车时间、车厢号、座号(卧铺号)、票价、有效日期、条码、数字等内容,文字采用铁路专用的字库字体。

- 列车移动补票机出具的车补票。列车移动补票机出具的车补票由红色水纹线组成“中国铁路”和“CR”。票纸采用 120 g 白色热敏纸,尺寸为 58 mm×80 mm。

- 代用票。代用票为甲、乙、丙三页复写式,尺寸为 120 mm×185 mm。甲页为存根;乙



图 3-2 计算机票

页为旅客用,加印浅褐色底纹;丙页为报告页。代用票是站、车办理团体旅客票、包车及旅行变更等时使用的一种票据。

在事由栏填写的相应略语:客票为“客”,加快票为“普快”或“特快”,卧铺票为“卧”,客快联合票普快或特快分别为“客快”或“客特快”,客快卧联合票分别为“客快卧”或“客特快卧”,儿童超高为“超高”,丢失车票为“丢失”,变更座别、铺别、径路分别为“变座”“变铺”“变径”,无普快或无特快为“无快”或“无特快”,改乘高等级列车为“补价”,乘车日期、车次、径路不符为“不符”,误撕车票为“误撕”,不符合减价规定为“减价不符”,有效期终了为“过期”,退加快票为“退快”,退卧铺票为“退卧”,持站台票来不及下车为“送人”,空调、包车、无票、越席、误售、误购、分乘、团体按本项定语填写。

原票栏按收回的原票转记。

乘车区间栏填写发到站站名、经由、乘车里程。

人数栏分别全价、半价、儿童栏内用大写字体填写,不用栏用“#”划消。

票价栏按收费种别分别填写在适当栏内。其他费用应在空白栏内注明收费种别和款额,卧铺栏前加“上、中、下”,不用栏用斜线划消,合计栏为所收款总计。补收过程中有退款相冲抵时,退款金额前用减号表示。发生退款时在空白栏中注明退款种别,在合计栏的金额数前用减号表示退款额。

记事栏内记载下列事项:发售学生票时,记载“学”字;发售包车时,注明包车的车种、车号和定员数;办理团体票时,注明团体旅客证的起止号;在列车上发生退款时,应注明“到站净退××元”;其他需记载的事项。

票面填写禁止涂改,乙联按合计栏款额在相应的剪断线剪断后交旅客,其余随丙联上报。

(3)电子式车票。电子式车票又分为以下几种:

①乘车卡。为满足铁路旅客高速运输需要,为旅客提供方便、快捷的购票、乘车服务,铁路推出铁路乘车卡。铁路乘车卡是内装磁介质或者集成电路芯片,通过自动检票机记录旅客乘车信息的卡片式乘车凭证。铁路乘车卡可由铁路运输企业依法自行发行,也可由其他企业发行,但在实施前均须报经中国国家铁路集团有限公司批准。旅客使用铁路乘车卡时,

经进站自动检票机读卡确认进站,乘车至到站时经出站自动检票机读卡确认出站,为一次铁路旅客运输。自动检票机在读卡时所做的进站、出站记录分别为铁路旅客运输合同运送期间的起、止证明。

旅客向铁路运输企业购买铁路乘车卡时,铁路部门应当在旅客购卡时或者乘车后出具“客运运价杂费收据”,但只能选择其一。铁路运输企业可以对铁路乘车卡的使用范围(如乘车线路、乘车人数、列车等级、席别等)进行适当的限制,但应当事先告知旅客;旅客应当遵守。否则,超过规定人数的,超过的人数应当按无票旅客处理;擅自乘坐高于规定等级的列车或席别的,应当补交票价差额;擅自乘坐低于规定等级的列车或席别的,票价差额不予退还。旅客使用铁路乘车卡乘车时,车站不向旅客提供对应的指定座位,旅客应当使用列车预留席位或者空余席位,不得占用持有席位车票旅客的席位。

铁路运输企业可以根据车站站台与自动检票机之间的距离、各车站之间列车运行时间、列车实际运行情况等规定旅客进、出站所需的合理时间;对超出合理时间的,可以采取锁定乘车卡等措施,并按时间长短核收不同的费用。铁路运输企业发行的铁路乘车卡符合以下情形满一年的,按废卡处理,并按规定扣减相关费用后将卡内余额依法办理提存手续;未办理解锁手续的,自被锁定之次日起计算;超过有效期的,自有效期届满之次日起计算。

目前,我国的铁路运输企业为旅客提供的铁路乘车卡主要有广深铁路银行卡和中铁银通卡。广深铁路银行卡是由中国工商银行广东省分行和广深铁路股份有限公司合作发行的牡丹 IC 卡。2009 年 3 月 30 日,广深铁路银行卡在广深线“和谐号”动车组上开始全线启用。持卡旅客不需排队购票,直接刷 IC 卡就可以坐火车。旅客在闸机上直接刷牡丹 IC 卡进站,在车站配备的席位机上选好自己所需乘坐的车次和座席即可乘车,并可在出闸后进行发票打印,十分方便。中铁银通卡是由中铁银通支付有限公司发行,并与相关铁路局签订使用协议后,在指定线路上使用的铁路乘车卡。中铁银通卡内含联机账户和电子现金的双介质复合卡。卡背面印有持卡人的有效身份证件号码、姓名和照片。中铁银通卡分为金卡和银卡两种,金卡标识为 999,银卡标识为 998。中铁银通卡仅支持现金办理卡业务,联机账户金额不得超过 5 000 元,用于购买火车票;电子现金金额不得超过 1 000 元,用于直接刷卡进出站检票;联机账户和电子现金总金额不得超过 5 000 元。

持中铁银通卡的旅客可使用中铁银通卡在铁路安装有 POS 机的售票窗口、支持银行卡支付的自动售票机、中国铁路客户服务中心网站等渠道购买火车票,也可通过京津城际铁路、沪宁城际高铁、沪杭高速铁路等线路各车站的自动检票机直接刷卡进出站。金卡在刷卡进出闸机时按一等席扣款,可乘坐一等席的预留席位;银卡在刷卡进出闸机时按二等席扣款,可乘坐二等席的预留席位。旅客在购买中铁银通卡前应如实填写“中铁银通卡申请表”,并出示有效身份证件原件,具体为中华人民共和国二代居民身份证、港澳居民往来内地通行证、台湾居民来往大陆通行证、按规定可使用的护照。中铁银通卡丢失后,持卡人可通过中铁银通客服电话(4008-368-368)办理临时挂失,也可在中铁银通卡窗口办理正式挂失。

②电子客票。电子客票是以电子数据形式体现的铁路旅客运输合同。旅客在铁路客户服务中心网站使用第二代居民身份证购买铁路电子客票,并用购票时所使用的第二代居民

身份证在车站有识读功能的进出站自动检票机上识读后进出车站。电子客票与普通车票具有同等法律效力。

3. 特种乘车证

(1)全国铁路通用乘车证。全国铁路通用乘车证是根据国家安全、公安、司法和机要部门的特殊任务的需要制定的特种证件。持此证可优先进站和乘坐全国各线、各次旅客列车(国际列车、广九直通车及联运车厢除外)软、硬座席和卧铺,但持证人应出示相应的工作身份证件,发现不符的,站、车工作人员应收回该证件并上报铁路主管部门。

(2)中央和各省、市、自治区机要部门使用的软席乘车证。中共中央办公厅机要交通局和各省、市、自治区党委机要交通部门利用火车传递机要文件时,铁路局应拨给软卧包房一间,无软卧包房时也可拨给其他席位。传递机要文件的人员应持有“软席乘车证”,限乘指定的乘车位置。

(3)邮政部门使用的机要通信人员免费乘车证。机要通信人员包括押运员和检查员;持有“机要通信押运人员免费乘车证”,只限乘坐邮车及铁路指定的位置;邮政部门运送机要文件单独租用或使用邮车及固定容间时,机要通信押运员每次列车限两人。搭乘邮车及使用固定容间时,须持有“机要通信押运人员免费乘车证”。

(4)邮局押运人员免费乘车证。邮政部门挂运专运车厢和使用固定容间及加挂车、运邮车时,均应派员押运。邮局押运员出乘时,应持有列车编组担当铁路局加盖公章的“押运员免费乘车证”,只限乘坐邮车及铁路指定的位置。

(5)邮局视导员免费乘车证。邮政主管部门及各省、市、自治区邮政局和派押邮局视导人员凭当地铁路局盖章的“邮局火车邮运视导员免费乘车证”,随车检查所辖各线邮运工作,只限乘坐邮车及铁路指定的位置。

(6)口岸站的海关、边防军、银行使用的往返免费乘车书面证明。国境站、海关、边防军及银行办理进出国境站旅客、行李查验及兑换货币等工作,在停车时间内来不及完成上述工作时,国境站根据海关、边防军、银行的要求可填发国境站与最近停车站之间往返免费乘车书面证明,在国内区段随车工作,并准许利用乘务员房间,完成工作后随最近列车返回国境站,将免费乘车证明交车站注销。

(7)我国铁路邀请的外国铁路代表使用的中华人民共和国铁路免费乘车证。“中华人民共和国铁路免费乘车证”由国务院铁路主管部门签发,供邀请的外宾在国内使用,可乘坐我国铁路担当的各次旅客列车的软、硬席和卧铺。该证用后不收回,赠送与外宾留念。陪同外宾的我国工作人员凭注有“陪同”字样的“中华人民共和国铁路免费乘车证”和工作证及批准证明享受上述同等待遇,但用后应立即交回。

(8)用于到外站装卸作业及抢险的调度命令。事故救援与抢险救灾时间紧迫,来不及填发乘车证明的可凭调度命令乘车,一次乘车有效。装卸工(包括外委装卸)到外站装卸车,可按货运有关部门规定使用铁路局调度命令乘车。

此外,为了加强对铁路运输企业执行国家政策法令的监督,国务院铁路主管部门邀请的其他政府部门和新闻单位检查铁路工作时,凭“中国铁路免费乘车证”可乘国际列车以外的

各种等级、席别的列车。“中国铁路免费乘车证”由国务院铁路主管部门制发和管理。

3.1.2 乘车条件

1. 旅客乘车基本条件

旅客须按票面载明的日期、车次、席别乘车,并在票面规定有效期内到达到站。持通票的旅客中转换乘时,应当办理中转签证手续。

2. 车票中途失效

持通票的旅客在乘车途中有效期终了、要求继续乘车时,应自有效期终了站或最近前方停车站起另行补票,补交手续费。定期票可按有效期使用至到站。

3. 乘坐卧铺的规定

对乘坐卧铺的旅客,列车可以收取车票并予以集中保管。收取车票时,应当换发卧铺证;旅客下车前,凭卧铺证换回车票。成人带儿童或儿童与儿童可共用一个卧铺。软卧动车组列车客运乘务人员配备少、列车停站少,一般不执行车票收取集中保管的规定,旅客车票由旅客自行保管。

4. 高票价车厢管理

除特殊情况并经列车长同意的,持低票价席别车票的旅客不能在高票价席别的车厢停留。

5. 非正常旅客乘车限制

车站发现无人护送的精神病旅客,应严禁乘车。对有人护送的精神病旅客,车站应通知列车长,协助护送人员,防止发生意外事故。车站对列车上交下的无人护送的精神病旅客,由车站客运人员、公安人员共同负责妥善处理。精神病旅客需继续乘车时,车站客运人员、公安人员共同派人护送至到站转地方处理,无直通车时,送至第一个换车站,由换车站继续转送。车站发现患有烈性传染病旅客或健康状况危及他人安全的旅客,可以不予运送,已购车票按旅客退票的有关规定办理。车站发现患有烈性传染病旅客时应及时通知卫生防疫部门,并做好对患病旅客的隔离措施。对患有烈性传染病旅客的活动区域,卫生防疫部门负责进行全面的消毒。



3.2 车票的发售

3.2.1 学生票的发售

在普通大专院校(含国家教育主管部门批准有学历教育资格的民办大学),军事院校,

中、小学和中等专业学校、技工学校就读,没有工资收入的学生、研究生,家庭居住地和学校不在同城市时,凭附有加盖院校公章的减价优待证的学生证(小学生凭书面证明),每年可购买家庭至院校(实习地点)之间四次单程的学生票。新生凭录取通知书、毕业生凭学校书面证明可买一次学生票。学生票限于使用普通旅客列车硬座和动车组列车二等座,使用普通旅客列车硬卧时应当补收票价差额。学生票可享受硬座客票、加快票和空调票的优惠,学生票票价按相应客票和附加票票价的50%计算。持学生票乘车的学生使用硬卧时应另收全价硬卧票价,有空调时还应另收半价空调票票价。学生票的发售遵循以下办法:

(1)普通大、专院校,中、小学和中等专业学校、技工学校是指符合政府教育部门所规定的年限、学期、课程等制度并经相应级别的教育机关注册的院校,不包括各类职工大学、电视大学、业余广播大学和函授学校。

(2)没有工资收入的学生是指没有固定工资收入的学生。学生有无工资收入由学校确定,铁路凭学校发给的减价优待证售票。车站能确认有工资收入的学生持减价优待证购票时可拒绝售票,并通知学校处理。

(3)学生父母都不在学校所在地,并分两处居住时,由学生选择其中一处,并登记在学生减价优待证上。学生父母迁居时,根据学生申请,经学校确认,可将学生减价优待证上的乘车区间更改并加盖公章或更换新证。学生回家后,院校迁移或调整,也可凭学校证明和学生减价优待证,发售从家庭所在地到院校新所在地的学生票。

(4)发售学生票的期间为:寒假,12月1日至次年3月31日;暑假,6月1日至9月30日。当年未使用的购票次数不能留作下年使用。

(5)学生票应接近径路发售,但有直达列车或换乘次数少的远径路也可发售。学生购买联程票或乘车区间涉及动车组列车的,可分段购票。学生票分段发售时,由发售第一段车票的车站在学生优惠卡中划消次数,中转站凭上一段车票售票,不再划消乘车次数。

(6)减价优待证记载的车站是没有快车或直通车停靠的车站时,离该站最近的大站(可以超过减价优待证规定的区间)可以发售学生票。

(7)超过减价优待证上记载的区间乘车时,对超过区间按一般旅客办理,核收全价。

(8)华侨学生和港澳台学生回家时,车票发售至边境车站。

(9)符合减价优待条件的学生无票乘车时,对其除补收票款外,同时应在减价优待证上登记盖章,作为登记一次乘车次数。

(10)学生持学生票要求使用硬卧时,应另行购买全价的硬卧票;要求使用软席时,应购买全价票,不再享受减价待遇。

(11)在购票站能够买到中转换乘站或折返站有席位或铺位的车票时,学生联程票才可分段发售。除此之外,学生票不得分段发售。发售学生往返票的车站须在学生减价优待证上同时加盖两个站名章,在第二个站名章后注明“返”字。

(12)下列情况下不能发售学生票:

- ①学校所在地有学生父或母其中一方时。
- ②学生因休学、复学、转学、退学时。

- ③学生往返于学校与实习地点时。
- ④学生证未按时办理学校注册的。
- ⑤学生证优惠乘车区间更改但未加盖学校公章的。
- ⑥没有“学生火车票优惠卡”，“学生火车票优惠卡”不能识别或者与学生证记载不一致的。

(13)学生票优惠卡。针对社会上日益严重的学生证造假情况,2003年,原铁道部与教育部联合推出了以下学生票优惠卡相关管理规定:

- ①学生票优惠卡由教育部、原铁道部监制。
- ②学生票优惠卡采用“非接触式可读写集成电路芯片”标签,运用先进技术对其内部进行信息存储并加密,采用纸封装特制。优惠卡封装时带有强力不干胶,贴于学生证内空白部位,无空白处的贴在插入封皮页的任何一面,封皮遮挡无碍(封皮与内页分开的不能贴于封皮),但粘贴后不能揭下重贴。学生证仍由学校自行印制。
- ③从2003年暑假起,高等学校学生往返家庭与院校全部凭贴有优惠卡的学生证购买学生票。

3.2.2 儿童票的发售

为确保儿童旅行的安全,防止发生意外事故,承运人不接受儿童单独旅行(乘火车通学的学生和承运人同意在旅途中监护的除外)。随同成人旅行、身高为1.2~1.5 m的儿童应当购买儿童票,身高超过1.5 m的儿童应买全价票。儿童票可享受客票、加快票和空调票的优惠,儿童票票价按相应客票和附加票票价的50%计算。对免费乘车及持儿童票乘车的儿童单独使用卧铺时应另收全价卧铺票价,有空调时还应另收半价空调票票价。

儿童票的发售有以下办法:

(1)每个成人旅客可免费携带一名身高不足1.2 m的儿童,身高不足1.2 m的儿童超过一名时,超过的人数应买儿童票。

(2)儿童票的座别应与成人车票相同,其到站不得远于成人车票的到站。对免费乘车及持儿童票乘车的儿童单独使用卧铺时应当补收票价差额。

(3)通学的小学生不论身高多少,均按学生票办理。成人无论身高多少均应购买全价票。

(4)发售儿童票以身高作为标准也是有一个历史发展过程的。1960年以前,铁路发售儿童票是按儿童的年龄为标准,5~10周岁的儿童需要购买儿童票,但由于年龄不易判明,因此在实际工作中常常发生争执。后经有关部门建议,铁路将发售儿童票改为以身高作为标准。经调查当时全国儿童的平均身高,将儿童票的标准定为1.0~1.3 m。此标准一直执行到1989年,铁道部根据儿童健康发育情况又将标准提高到1.1~1.4 m。2010年12月,铁道部又正式将儿童票的身高标准提高至1.2~1.5 m。为了测量儿童的身高,在售票窗口、检票口、出站口、列车端门口都设有测量儿童身高的标准线。

3.2.3 残疾军人票的发售

因伤致残的军人凭“中华人民共和国残疾军人证”、因公致残的人民警察凭“中华人民共和国伤残人民警察证”购买优待票(以下简称残疾军人票)。残疾军人票可享受客票和附加票的优惠,残疾军人票票价按相应客票和附加票票价的 50% 计算。“中华人民共和国残疾军人证”和“中华人民共和国伤残人民警察证”由国家有关部门颁发,铁路运输企业有权进行核对。持有其他抚恤证(如革命工作人员残疾证,参战民兵、民工残疾证等)的人员均不能享受减价待遇。伤残军人、伤残警察乘坐棚车、市郊车时,客票不再减价。但棚车加快票价仍按普通加快票价的 50% 核收。“中华人民共和国残疾军人证”为大红色,采用有浮雕感的 CJJRZ 汉语拼音字母的水印底纹纸和彩虹印刷技术,证皮内侧图案及姓名、性别页的所有横线为 CJJRZ 汉语拼音字母的微缩印刷。“中华人民共和国伤残人民警察证”为深蓝色,采用上述相同的印刷技术,汉语拼音字母为 SCRMJCZ。新证印刷精致,有较强的防伪性。站、车在发售、查验残疾军人和伤残警察半价票时要认真核对证件,发现有疑问的证件应交驻站民警或列车乘警处理,站车工作人员不得收缴问题证件。

3.2.4 团体票的发售

20 人以上乘车日期、车次、到站、座别相同的旅客称为团体旅客。承运人对其应本着先团体后一般的原则优先安排,在填发代用票时,除代用票持票本人外,每人另发一张团体旅客证。自 1998 年 7 月 1 日起,为吸引客流,原铁道部出台团体旅客购票优惠办法,办法规定:

(1) 团体旅客购票时,满 20 人给予免收 1 个人票价的优惠。

(2) 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。团体旅客中分别有乘座席、卧铺或成人、儿童同一团体时,按其中票价高的免收。



3.3 车票的有效期

3.3.1 车票有效期的制定

车票有效期的计算是根据列车衔接和列车旅行速度等因素,在规定有效期内保证旅客能够到达到站的前提下制定的。车票的有效期按乘车里程计算,随着铁路的发展和列车的提速,有效期为:1 000 km 以内为 2 天;超过 1 000 km 时,每增加 1 000 km 增加 1 天,不足

1 000 km 的尾数也按 1 天计算。市郊票的有效期限由铁路运输企业自定。卧铺票按指定的乘车日期和车次使用有效,票面记载的是“限乘当日当次车”;其他附加票随客票使用有效。各种车票的有效期限从指定乘车日起至最后一日的 24 时止。改签后的客票提前乘车时,有效期从实际乘车日起计算;改晚乘车时,按原指定乘车日起计算。

变径后的客票有效期从办理站以后的里程重新计算。由于误售、误购、误乘,在原票有效期内不能到达正当到站时,应根据折返站至正当到站间的里程重新计算车票有效期。其他票种按票面规定的时间或要求使用有效。

3.3.2 车票有效期的延长

遇特殊情况时,车票的有效期也可以延长。列车满员、晚点、停运等原因使旅客在规定的有效期内不能到达到站时,车站可视实际需要延长车票的有效期。延长日数从车票有效期终了的次日起计算。另外,旅客因病确实不能正常出行时也可延长客票有效期。在客票有效期内,出具医疗单位证明或经车站证实时,可按医疗日数延长有效期,但最多不超过 10 天;卧铺票不办理有效期延长,可办理退票手续;同行人同样办理。列车因满员或意外事件而停止运行,在办理车票有效期延长时,应在车票背面注明“因××延长有效期×日”并加盖站名戳。旅客托运行李时,还应在行李票上签注“因××原因改乘×月×日××次车”,加盖站名戳,作为到站提取行李时计算免费保管日数的凭证。



3.4 车票的变更

旅客变更乘车日期、车次、席(铺)位时需办理签证手续。

3.4.1 改签的时间规定

旅客不能按票面指定的日期、车次乘车时,可以向铁路提出变更旅行计划的请求,但必须符合下列规定的条件:

- (1)旅客要求变更旅行计划时,应当在票面指定的日期、车次开车前办理提前或推迟乘车签证手续,旅行变更手续只能办理一次。
- (2)特殊情况经站长同意可在开车后 2 h 内办理变更手续。
- (3)持动车组列车车票的旅客改乘当日其他动车组列车时不受开车后 2 h 内限制。
- (4)团体旅客不应晚于开车前 48 h 办理变更手续。

3.4.2 改签的操作规定

在车站售票预售期内且有运输能力的前提下,车站对旅客提出的变更要求应予以办理。

办理时收回原车票,换发新车票,并在新车票票面注明“始发改签”字样(遇特殊情况,在开车后改签的注明“开车后改签不予退票”字样);原车票已托运行李的,在新车票背面注明“原票已托运行李”字样并加盖站名戳。

3.4.3 改签的票价差额规定

旅客在发站办理改签时,改签后的车次票价高于原票价时,核收票价差额;改签后的车次票价低于原票价时,退还票价差额。旅客办理中转签证或在列车上办理补签、变更席(铺)位时,签证或变更后的车次、席(铺)位票价高于原票价时,核收票价差额;签证或变更后的车次、席(铺)位票价低于原票价时,票价差额部分不予退还。除售票系统设备故障等特殊情况外,不得手工改签车票。

3.4.4 承运人责任的变更

因承运人责任使旅客不能按票面记载的日期、车次、座别、铺别乘车时,站、车应重新妥善安排。重新安排的列车、座席、铺位高于原票等级时,超过部分票价不予补收;低于原票等级时,应退还票价差额,不收退票费。

3.4.5 变径的规定

持通票的旅客在中转站和列车上要求变更径路时,必须在通票有效期能够到达站时方可办理。办理时,原票价低于变径后的票价时,应补收新旧径路里程票价差额,核收手续费;原票价高于或等于变更后的径路票价时,持原票乘车有效,差额部分(包括列车等级不符的差额)不予退还。符合使用原票乘车的规定时,可在原票背面注明“变更经由××站”,加盖站名戳或列车长名章,凭原票乘车。

3.4.6 越站的规定

旅客在车票到站前要求越过到站继续乘车时,在有运输能力的情况下列车应予以办理。核收越站区间的票价和手续费,不足起码里程时,按起码里程计算;旅客同时提出变更座别、铺别和越站时,应先办理越站,后办理变更,使用一张代用票,核收一次手续费。遇有下列情况不能办理越站:列车严重超员;乘坐卧铺的旅客买的是给中途站预留的卧铺;乘坐的回转车,途中需要甩车。

3.4.7 分乘的规定

两名以上旅客共持一张代用票要求办理分票手续时,站、车应予以办理。办理时,收回

原票,换发代用票,并按分票的张数核收手续费。分乘与旅行变更同时发生时,按变更人数核收一次手续。

3.4.8 改签办法的调整

必要时,铁路运输企业可以临时调整改签办法。



3.5 误售误购车票的处理

因站名相似,口音不同而发生车票误售、误购时,站、车都要积极主动处理。

(1)在发站发现误售、误购时,站、车应为旅客换发新票。

(2)在中途站、原票到站或列车内发现误售、误购时,如果旅客至正当到站票价高于已收票价,则应补收票价。补收时,换发代用票,补收票价差额。如果旅客至正当到站票价低于已收票价,则应退还票价。退还票价时,站、车应编制客运记录交给旅客,作为乘车至正当到站要求退还票价差额的凭证,并应以最方便的列车将旅客运送至正当到站,均不收取手续费或退票费。

(3)旅客因误售、误购、误乘或坐过了站需送回时,铁路应免费将旅客送回。车站应在车票背面注明“误乘”并加盖站名戳,指定最近列车免费返回。在免费送回区间,旅客不得中途下车。如中途下车,对往返乘车的免费区间,按返程所乘列车等级分别核收往返区间的票价,核收一次手续费。

(4)由于误售、误购、误乘或坐过了站在原通票有效期不能到达到站时,应根据折返站至正当到站间的里程重新计算通票有效期。



3.6 丢失车票和退票的处理

3.6.1 丢失车票的处理

1. 一般规定

旅客丢失车票应另行购票。另行购票时,车站另发新票。在列车上应自丢失站起(不能判明时从列车始发站起)补收票价,核收手续费。列车上补票时,注明丢失。旅客丢失车票另行补票后又找到原票时,列车长应编制客运记录,连同原票和后补车票一并交给旅客,作为旅客在到站出站前向到站要求退还后补车票的依据。退票时核收退票费。列车长与车站办理交接时,车站不得拒绝。处理站在办理时,填写退票报告,并核收退票费,列车长编制的

客运记录随报告联一并上报。由于站车工作人员工作失误,造成旅客车票丢失时,站、车均应填发代用票,在记事栏内注明“因某某原因丢失”,将款额剪断线全部剪下随丙联上报。

2. 实名制车票的挂失补办规定

旅客在乘车前丢失实名制车票时,可到车站售票窗口办理实名制车票挂失补办手续。

3.6.2 退票规定

1. 旅客退票的规定

旅客退票有以下规定:

- (1)旅客退票必须在购票地车站或票面发站办理。
- (2)在发站开车前,特殊情况也可在开车后 2 h 内退还全部票价,核收退票费。团体旅客必须在开车 48 h 以前办理。
- (3)旅客开始旅行后不能退票。但因伤、病不能继续旅行时,经站、车证实,可退还已收票价与已乘区间票价差额,核收退票费。已乘区间不足起码里程时,按起码里程计算;同行人员同样办理。
- (4)退还带有“行”字戳迹的车票时,应先办理行李变更手续。
- (5)因特殊情况经站长同意在开车后 2 h 内改签的车票不退。
- (6)市郊票、定期票、定额票的退票办法由铁路运输企业自定。
- (7)必要时,铁路运输企业可以临时调整退票办法。

2. 承运人责任致使旅客退票的规定

承运人责任致使旅客退票时按下列规定办理,不收退票费:

- (1)在发站,退还全部票价。
- (2)在中途站,退还已收票价与已乘区间票价差额,已乘区间不足起码里程时,退还全部票价。
- (3)在到站,退还已收票价与已使用部分票价差额。未使用部分不足起码里程按起码里程计算。
- (4)空调列车因空调设备故障在运行过程中不能修复时,应退还未使用区间的空调票价。
- (5)承运人责任造成旅客退票时,无论是发站、中途站还是到站,均应积极为旅客办理,不得互相推诿,继续给旅客造成困扰。同时产生应补收时不补收。不收退票费。

3. 线路中断退票的规定

发生线路中断时按以下规定退票:

- (1)发生线路中断旅客要求退票时,在发站(包括中断运输站返回发站的)退还全部票价,在中途站退还已收票价与已乘区间票价差额,不收退票费,但因违章加收的部分和已使用至到站的车票不退。线路中断是承运人责任时,按承运人责任导致旅客退票的规定处理。

(2)线路中断致使旅客中途退票时,应退还已收票价与已乘区间票价差额,已乘区间不足起码里程时,按起码里程计算,不收退票费。

4. 退票时起码里程计算规定

退还票价时,按客、快、卧起码里程分别计算。旅客需报销退票费时,应开具退票费报销凭证。

5. 动车组列车中途站退票计算

中途站办理动车组列车退票的公式为:应退票款=原票价-(原票价÷原票里程×已乘区间里程)。



3.7 售票员接班、售票和交班作业

3.7.1 接班作业的内容

接班作业有以下内容:

- (1)按时参加班前点名,了解列车运行情况及有关文电命令等业务事项。
- (2)检查确认窗口售票及相关设备状况良好。检查确认售票资料备品齐全定位,卫生清洁整齐,符合标准。
- (3)悬挂工号牌,按程序操作系统并确保准确无误。

3.7.2 售票作业的内容

售票作业有以下内容:

- (1)问清日期、车次、到站、票种及张数。
- (2)按旅客购票要求输入并告诉款数。
- (3)收取票款及相关证件,并认真核实、清点,输入计算机。
- (4)打印并取出软纸票。
- (5)核对票面上下号及票价、到站、车次、时间是否正确。
- (6)将车票及余额交给旅客。

3.7.3 交班作业的内容

交班作业有以下内容:

- (1)按规定时间进行结账作业,向旅客公示交接班时间。

- (2)分类清点票款,填写交款单,做到账款相符。
- (3)清理工作台面,整理资料,打扫卫生。
- (4)按规定时间完成交接班内容。



3.8 售票员岗位职责及作业标准

3.8.1 售票员岗位职责

售票员岗位有以下职责:

- (1)在售票值班员的领导下,根据旅客需求按规定发售车票,办理改签、退票等业务。
- (2)按时参加点名会,上岗前检查当日售票设备设施、仪容仪表等是否达到标准。
- (3)严格岗位作业标准,按规定时间上岗、开窗,坚守岗位。按售票作业程序切实做好窗口售票工作,正确、迅速地发售车票。
- (4)严格按照规定做好票据请领、保管、发放及使用工作。
- (5)按规定办理中转、签证,正确统计中转、签证的流量流向。
- (6)坚持全面服务、重点照顾原则,做好重点旅客中转签证,热情帮助旅客解决困难,耐心解答问题,语言规范,仪容整洁,标志明显。
- (7)负责做好铁路乘车卡的发售、充值、退卡等工作。
- (8)及时修改有关客运规章,按规定填写票据、报表,做到正确、清楚。
- (9)熟练操作售票设备,检查自动售票机等售票设备情况,对发生的故障及时上报。
- (10)熟练掌握非正常情况下应急售票流程,及时处理本岗位的突发情况。
- (11)严格执行交接制度,妥善保管票据、现金,正确结算账目,按时填报有关报表,做到票、款、账相符。
- (12)负责监督、检查作业区域的保洁工作质量。
- (13)严格执行交接制度,正确填写交接簿。
- (14)负责完成售票值班员交办的其他工作。

3.8.2 接班的作业标准

接班的作业标准有以下内容:

- (1)穿着统一制服,佩戴职务标志和胸卡,以淡妆上岗(女),保持仪容整洁。
- (2)按时参加点名会,听取班计划,接受上级命令、指示,掌握列车运行和客流情况,明确作业中的关键和重点事项。
- (3)请领票据和找零备用金,整理售票相关备品。

- (4)掌握当日生产任务、列车运行情况和车票预售情况。
- (5)熟知本岗位安全风险点及防控措施。
- (6)检查售票设备、备品、资料和岗位卫生情况。
- (7)做好票卷、票据、备用金交接。核对制票机中票卷起号与客票系统内票号是否相符,检查备用票据起止号、备用金是否正确,确认无误后在交接簿上签字盖章确认。

3.8.3 售票的作业标准

售票的作业标准有以下内容:

(1)核对窗口未售票卷起止号,点清储备票卷、备用金数量并进行登记,检查岗位卫生、设备、物品定位放置情况,发现设备故障时及时报告,签字确认。

(2)在窗口悬挂工牌号,开启售票计算机和制票机,进入售票程序,输入工号、密码,选择售票班次。核对制票机起票票号与售票程序显示票号是否一致。

(3)核对乘车旅客实名信息,购票人应持有效证件原件或复印件,如果购票人未携带证件,需在公安部门办理临时身份证。

(4)执行售票“六字”作业法,按旅客要求正确发售车票。

一问:问清旅客乘车日期、车次、发到站、席别、票种、张数(支付方式)等。

二输:输入旅客乘车日期、车次、发到站、票种、张数及席别。

三收:收取旅客购票款,认真清点并确认无假钞,将旅客购票款置于桌面(收取银行卡,确认真伪,按 Ctrl+4 组合键进入银行卡支付界面)。

四做:将旅客购票款输入计算机,并根据计算机找零显示点清找零款,打印软纸票(刷卡支付时,POS 机自动打印两联消费凭条,商户存根联交由旅客签字确认后由售票员收回,核对无误后打印软纸票)。

五核:一是核对票面信息,发现废票时及时作废,并加盖“废”字章;二是复核找零款与票价之和是否与旅客购票款相符。

六交:将车票及余款(银行卡、持卡人存根联消费凭条)交给旅客并唱收唱付,将购票款商户存根联放入售票抽屉归类存放。

(5)窗口暂停售票时,应向旅客公示,告知旅客等候或在其他窗口购票;离开窗口时应退出售票界面,将票据、票款入柜加锁;调整窗口功能屏信息,显示“暂停售票”。遇兼岗离窗时,应提前 10 min 对外告知。

3.8.4 签字的作业标准

(1)车票中转签字“五字”作业法。

①接,即接过票证,审核票种、日期、发到站、经由、有效期间、有无涂改,确认无误。

②问,即问清乘车日期、车次。

③输,即将旅客签证要求日期、车次、到站、票种、座别、张数输入计算机。

④取,即取出车票,复核票面、张数。

⑤交,即中转签字应将原票、附加票一并递交旅客使用,始发改签应在收回原票、附加票后将换发新票递交旅客使用,同时唱报到站、张数。

(2)“六字”始发签证法。

①接,即接过车票,审核原票是否有效。

②问,即问清旅客需改签的日期、车次、席别,确认是否符合改签条件。

③输,即扫描原票,还原票面信息,确认原票无误后输入新票的日期、车票、席别。

④做,即按系统提示退还或补收新旧车票票价差额,正确办理银行卡支付业务,打印软纸票。

⑤核,即一是核对新票票面信息,发现废票时及时作废,并加盖“废”字章(使用银行卡支付购买的车票始发改签后,新票不能作废,只能办理原退手续);二是复核票价差额与新票价之和是否与原票票款相符。

⑥交,即将新票及余款(银行卡、持卡人存根联消费凭条)交给旅客,在原票上加盖印章,并将原票(商户存根联)收回放入抽屉归类存放。

(3)铁路乘车证签证时,按签证“四字法”作业。

①接,即接过旅客乘车证、工作证和出差证,审核证件、日期、发到站、经由和有效期。

②问,即问签证车次和日期。

③做,即输入车次信息,唱收票款,制票打印,核对票号和票面其他信息。

④交,即将车票和证件交给旅客。

此外,要做到“三无”,即无误签不停车站、无误签不同车种车票、无误签无效车票。

3.8.5 退票的作业标准

退票执行“五字”作业法:

(1)看,即看清票号、日期、车次、发到站、票价、有效期间、改签日期、有无“行”字样等事项,确认有效。注意车票有无挂失、涂改、伪造,发现问题要问清车票来历、票价及退票原因。

(2)盖,即在票面上加盖“退”字戳记。

(3)输,即输(填)确认无误后,输入计算机(填写)退票报告。

(4)收,即收回退票,防止误交给旅客。

(5)核,即按计算机(退票报告)净退款额,核清现款后将现款和退票凭证一并交给旅客;取退款时,按面额从大到小正反复点,交付旅客时唱报清楚。

3.8.6 挂失补的作业标准

挂失补的作业标准有以下内容:

(1)车票挂失补办应在不晚于车票票面发站停止检票时间前 20 min 办理,确认旅客身份、挂失车票信息,按原车票车次、席位、票价办理新票。

(2)在旅客到站后 24 h 内,根据旅客提供的客运记录、新车票、购票时所使用的有效身份证件原件办理新车票退票手续。

3.8.7 自动售票的作业标准

自动售票的作业标准有以下内容:

(1)班前准备。

①穿着统一制服,佩戴职务标志和胸卡,以淡妆上岗(女),保持仪容整洁。

②按时参加点名会,听取班计划,接受上级命令、指示,掌握列车运行和客流情况,明确作业中的关键和重点事项。请领票据、钱箱、找零备用金和凭条纸卷,准备相关备品。

(2)上岗作业。

①启动、调试自动售票机。做到操作正确,确保设备正常运行。

②加强对自动售票机的巡视,每小时要查看一次自动售票机后台管理系统,检查每台自动售票机的零币状态,及时补币并做好登记。引导旅客正确操作自动售票机,处理旅客在使用自动售票机过程中出现的问题。

③监控自动售票机的使用情况,及时更换钱箱、票卷和凭条纸卷。做到更换及时、操作正确,确保自动售票机正常使用。

④巡查自动售票机的工作状态,发现异常情况及时处理。当故障无法处理时,立即通知设备维护员并做好记录。做到巡查到位,处理及时,记录完整。

⑤按时对自动售票机进行结账盘点作业。用自动售票机结账时,应打开自动售票机后门,暂停售票服务,登录维护面板清币,取出入钞箱和找零箱内的票款与找零款,将准备好的找零款放入找零箱内,发出结账命令,打印结账凭条,将取出的票款和找零款以及废票和结账凭条收回进行结账处理,分类清点票款,留足备用金,填写交款单,将票款、交款单、回执单和作废票一并交售票值班员。做到操作正确,监控到位。

⑥监督、检查作业区域的保洁工作质量。做到检查到位,卫生达标。

3.8.8 银行卡业务的作业标准

银行卡业务的作业标准有以下内容:

(1)持银行卡购票时,售票员应确认 POS 机处于正常工作状态,并用本人工号(与售票系统工号一致)在 POS 机上签到;POS 机刷卡扣款成功后,打印两联消费凭条,一联由旅客签字确认后车站留存,另一联交给旅客。

(2)持银行卡办理改签时,始发改签后的新票票价低于原票票价时,按退票流程办理;始发改签后的车票票价高于原票票价时,必须先用银行卡支付全额票款,然后退还原票全额票款,打印出“消费凭条”和“退款凭条”,始发改签后的车票票价等于原票票价则不必刷卡。

(3)持银行卡办理退票时,售票员在POS机上刷卡,退款成功后,POS机打印两联退款凭条,一联由旅客签字确认后车站留存,另一联交给旅客。

3.8.9 取票的作业标准

取票的作业标准有以下内容:

(1)在人工窗口取网络订票时,应进入网络取票界面,持二代身份证可直接取票,持其他有效证件需输入订单号以及核对订票时所使用的有效证件原件或复印件可取票。

(2)在自动售票机取网络订票时,执行“三字”换票法:

一接:接过乘车人证件原件,确认真伪;进入互联网换票界面,读取二代身份证购票信息(或输入旅客购票证件号码及订单号,读取旅客购票信息)。

二核:核对票面信息,无误后打印车票(按规定收取异地票手续费或客票销售服务费)。

三交:将车票及证件交给旅客,并唱收唱付。

(3)在人工窗口办理电话取票时,售票员执行“五字”取票法:

一接:接过旅客的订票证件,确认真伪。进入电话订票取票界面,读取二代身份证订票信息(或输入旅客订票证件号码及订单号,读取旅客订票信息)。

二收:收取旅客购票款(或银行卡),认真清点,确认无假钞,将旅客购票款置于桌面。

三做:将旅客购票款输入计算机,并根据计算机找零显示点清找零款,打印软纸票(刷卡支付时,POS机自动打印两联消费凭条,商户存根联交由旅客签字确认后由售票员收回,核对无误后打印软纸票)。

四核:一是核对票面信息,发现废票时及时作废,并加盖“废”字章;二是复核找零款与票价之和是否与旅客购票款相符。

五交:将车票及余款(银行卡、持卡人存根联消费凭条)交给旅客并唱收唱付,将购票款(商户存根联)放入售票抽屉归类存放。

3.8.10 交班的作业标准

交班的作业标准有以下内容:

(1)售票窗口结账时,应提前向旅客公示,及时调整窗口功能屏信息,显示“暂停售票”;先封款后结账,输入封款金额,退出售票程序,整理作废票据,填写交接班簿,签字确认,将票款按时上交。

(2)退票窗口结账时,应登记交清退票费报销凭证,将所借票款、余额输入计算机,上传数据,结账退出。

(3)妥善保管已退车票,核对已退车票顺序;将所有退票附于退票报告页内并及时上交。日班时,负责捆扎前个日班及日班所退的票据,装订退票报告。

(4)按规定进行作废票处理。核对作废票并登记。按规定签字。

(5)做到岗位卫生良好,物品定置摆放,设施设备齐全。

(6)交清重点事项,认真填写交接班簿。执行“五字”交班法:

一关:关窗停止售票,并将关窗停售信息提前 15 min 以上向旅客公告。

二点:清点票款、票据,留好备用金。

三填:将售票款输入计算机,填写解款单,整理废票、退票、始发改签原票、持卡人存根联等,使用客票系统的“交班”功能退出售票和退票程序,并按操作程序关机(先关闭售票计算机,再关闭制票机、显示器、POS 机、二维码扫描器、二代身份证识读器、学生优惠卡识读器等其他设备)。

四封:将票款和解款单装入封袋,施封并签章。

五交:将票款及相关票据一同交给进款员签收。



3.9 售票组织方式

3.9.1 高速铁路旅客购票特点

1. 高铁车站窗口售票比例仍较高

车站售票窗口和自助售票机的工作量并没有因互联网售票而大幅减轻,车站售票窗口售票压力仍较大。

2. 高速铁路固定旅客群体已逐步形成

随着高速铁路给广大旅客带来的便捷出行,加之社会经济的快速发展、人员流动的频繁和异地就业方式的普遍,高速铁路旅客群特别是高速铁路短途旅客群已逐步形成较为稳定的旅客群。

3.9.2 高速铁路票额管理

高速铁路与既有线铁路最大的区别是旅客列车开行密度高,使得高速铁路旅客列车票额分配方式与普速列车存在极大不同。车站对列车票额分配的需求度也相对较低。

1. 列车票额不实行人工分配

针对高速铁路旅客列车高密度开行的特点,高速铁路旅客列车票额分配取消了原来普速铁路旅客列车人工各站固定分配票额的传统方式,采取将全列票额集中存放在始发站,并通过票额智能预分方式和票额共用、复用方式解决沿途车站运能问题。

2. 票额智能预分

票额自动预分策略是一种新的售票组织策略,是在对列车的历史客流和近期客流分析

的基础上,根据站间客流预测进行票额预先分配,在售票过程中与票额共用、复用策略相结合,从而达到对票额的科学、合理分配与运用。

(1)预分原则。旅客列车的客流形态具有可循规律的特点,尽管其有时存在一定的变性,但总体而言均有相对稳定的基础客流,因此在客流预测的基础上,以列车常态的基础稳定客流为基准,提前进行票额预分是合理可行的。

①票额自动预分采用“以下定上”的预分原则。

②按照乘车站站序由小至大、下车站站序由大至小的顺序进行预分。

③实践证明,票额自动预分分出去的票额数目为列车的基本稳定客流;预分时采取的以下定上原则保证了沿途需求较旺的短途客流,不会对始发票额造成冲击。

(2)预分流程。预分流程如下:

①铁路集团公司为预分列车公用用途票额设置共用定义。

②中国国家铁路集团有限公司营销系统分时期自动产生预分方案。

③预分方案于预售期前两天下发到各铁路集团公司中心。

④在预售期前一天凌晨,系统自动将席位进行预分,并将预分剩余的席位转到“共用”用途。

⑤在列车开车前 8 天,系统依据初次预分方案自动将席位进行二次预分,并将剩余席位转到“共用”用途。

(3)预分规则。预分规则如下:

①动车组列车“公用”用途席位全程共用时间不晚于始发站开车前 30 min;其他列车“公用”用途席位在始发站开车前 6 h 始发局管内共用,在始发局最后一个车站开车前 6 h 全程共用。

②客票营销系统首先在分析全路直通车客流状态的基础上将一年分为下述九个时期:春运、暑运、十一、元旦、清明、五一、端午、中秋、普通时期(区分日常与周末)。

③预分方案依照保证始发、兼顾沿途的原则对列车的各个席别票额进行预分。

④所有列车“共用”用途票额自预售期开始全程共用,该用途与“公用”用途关联,窗口不需赋权即可发售。

⑤新开行列车开行时间不足 2 个月、运行图发生较大变化的列车不自动产生预分方案,待开行满 2 个月后开始预分。

⑥预分席位时只自动分配“公用”用途所有范围的票额,对于车站已有的参与运能统计并且不参与预分的其他用途的有效票额算作本站固有票额,在进行预分时会从预分能力中减去该部分票额。

⑦预分票额的以远站与限售站保持一致。

⑧硬座席位预分时,会根据预分方案将指定区段的有座席位预分生成无座席位。

⑨席位预分时优先预分前 8 节车厢的席位;当前 8 节车厢的席位不满足预分需求时,会预分后面车厢的席位。

⑩复用后的席位均放入“共用”用途全路范围。

3.9.3 车站售票窗口设置

根据对高铁车站售票情况的分析和调研,目前高铁车站设售票窗口和自动售取票机的售票量仍占较高比例,这一现象对车站合理设置售票窗口、动态调整窗口作息班次提出较高要求。

1. 高铁车站售票处设置特点

受高铁车站站房布局影响,目前高铁车站的售票处设置大致分为多点设置和一点设置两种。其中,中小型高铁车站的售票处仍沿袭既有车站设置方式,即在站房一侧设置售票处,此类形式对售票组织安排相对简单,无调整变化余地。大型高铁车站的售票处则有别于中小型高铁车站,大多采取多点设置的做法,即在车站多个方向、多个层面(指到达层和出发层)设置多个售票处。

2. 大型高铁车站各售票处功能划分

由于高铁车站客运人员相对较少,因此要对各售票处的业务功能有一定的区分,以提高窗口的工作效率,如将到达层的售票处可全部作为售票窗口,不办理退票业务;出发层的售票处应设置全面的售票业务,包括售取票、改签、退票等。同时,为方便旅客快速办理改签业务,可考虑在车站候车大厅服务台设置快速改签窗口,减少旅客往返奔波。

3. 高铁车站售票作息设置

虽然高速铁路目前实行夜间停运、集中维修的运营方式,但大多数车站仍存在早上开始运营早、夜间结束运营晚的特点,加之车站客运作业人员数量较少的客观原因,需要在作息班次安排上采取夜班、白班、常日班、早中班等多种班次组合方式,以确保车站售票窗口在早晚时段和客流高峰时段能满足旅客购票需求。



实训分析

高速铁路售票作业实训分析

【训练目的】

- (1)了解乘车凭证、车票的发售及车票的有效期。
- (2)认识车票的变更、售票员岗位职责及作业标准等。
- (3)了解售票组织方式、丢失车票及退票的处理等。

【训练设备】

教学教具(计算机、多媒体),高铁站模拟训练中心。

【训练内容】

- (1)由教师介绍实训的目的、方式和要求,调动学生参与实训的积极性。
- (2)对学生进行分组,确定各小组的组长和人员分工、学习方式,制订小组学习计划,了解小组的活动内容和要达到的目的。

- (3)由教师介绍高速铁路售票作业和相关案例及要讨论的话题。
- (4)各小组对教师布置的问题进行讨论,并记录小组成员的发言。
- (5)根据小组讨论记录撰写讨论小结。
- (6)各组相互评议,最后教师给出点评和总结。

【注意事项】

- (1)分组观察,听从指挥,以认知为主。
- (2)上课时积极与教师配合,积极思考、发言。
- (3)认真阅读案例,积极参与小组讨论,以宽泛的思路分析问题,做到基本能完整分析案例,能结合所学理论知识解答问题。

复习思考题

- (1)简述车票的作用。
- (2)简述旅客乘车基本条件。
- (3)简述交班作业的内容。
- (4)简述售票员岗位职责。
- (5)简述售票的作业标准。