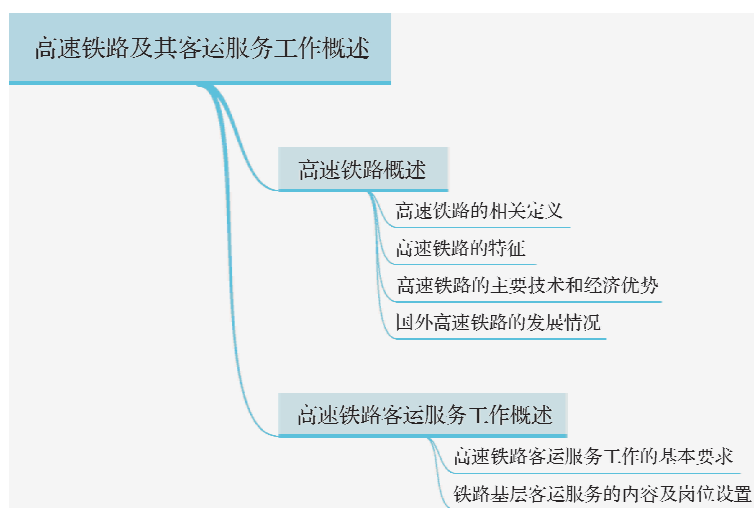




模块 1

高速铁路及其客运服务工作概述

知识框图





1.1 高速铁路概述

学习目标

- (1)了解高速铁路的相关定义。
- (2)熟悉高速铁路的特征。
- (3)掌握高速铁路的主要技术和经济优势。
- (4)了解国外高速铁路的发展情况。

学习重点

- (1)高速铁路的相关定义。
- (2)高速铁路的特征。
- (3)高速铁路的主要技术和经济优势。

1.1.1 高速铁路的相关定义

高速铁路简称高铁,高速是一个相对的概念,在不同国家、不同时代有不同的规定。

西欧最初把新建时速达 250~300 km、旧线改造时速达 200 km 的铁路定为高速铁路;1985 年,联合国欧洲经济委员会在日内瓦签署的国际铁路干线协议规定:新建客运列车专用型高速铁路时速为 350 km 以上,新建客货运列车混用型高速铁路时速为 250 km 以上。

作为世界上最早开始发展高速铁路的国家,日本在 1970 年发布第 71 号法令,制定全国新干线铁路发展的法律时,对高速铁路的定义是:凡一条铁路的主要区段,列车的最高运行速度达到 200 km/h 或以上者,可以称为高速铁路。

美国联邦铁路管理局曾将高速铁路定义为最高营运速度高于 145 km/h 的铁路,但从社会大众的角度,“高速铁路”一词在美国通常被用来指营运速度高于 160 km/h 的铁路,这是因为在当地除了阿西乐快线(最高速度为 240 km/h)以外,没有其他营运速度高于 128 km/h 的铁路客运服务。

中国国家铁路局将高速铁路定义为:新建设计开行 250 km/h(含预留)及以上动车组列车、初期运营速度不小于 200 km/h 的客运专线铁路。这个定义包括以下几个要素:

(1)将高速铁路限定于新建铁路。既有线改造提速是中国高速铁路的探索地、过渡点,不符合中国高速铁路的“新建”标准。另外,大量旧铁路扩改一般都规划为客货共线(保留原

来的客、货运两种功能)的快铁级别,不是高速铁路。

(2)要求高速铁路最低设计时速为 250 km(含预留),相关要求是运行动车组列车(否则时速达不到)。

(3)要求高速铁路初期运营速度不小于 200 km/h。

(4)要求是客运专线。

1.1.2 高速铁路的特征

高速铁路具有以下特征:

(1)非常平顺,保证了行车安全和舒适性。高速铁路都用无缝钢轨,而且时速在 300 km 以上的高速铁路采用的是无砟轨道,即用没有石子的整体式道床来保证平顺性。

(2)弯道少,弯道半径大,采用可动心高速道岔。

(3)大量采用高架桥梁和隧道来保证平顺性与缩短距离。

(4)接触网即火车顶上的电线悬挂方式也与普通铁路不同,可保证高速动车组的接触稳定性和耐久性。

(5)信号控制系统比普通铁路高级。因为高速铁路发车密度大、车速快,所以安全性一定要高。

1.1.3 高速铁路的主要技术和经济优势

高速铁路的主要技术和经济优势有以下几个方面:

(1)载客量高。与高速公路客运和航空客运相比,高速铁路的优点是载客量非常高。

(2)耗时少。除运行速度以外,旅客更关心的是旅行时间。以北京至上海为例,在正常天气情况下,乘坐飞机旅行的全程时间(含市区至机场、候检等全部时间)为 5 h 左右,而乘坐高速铁路的直达列车旅行的全程时间为 5~6 h,与飞机相当。

(3)输送力强。高速铁路所能承受的旅客运输能力非常强大。目前,各国高速铁路几乎都能满足最小行车间隔时间 4 min 及其以下(日本可达 3 min)的要求,扣除维修时间 4 h,则每天可开行的旅客列车约为 280 对;如果每列车平均乘坐 800 人,年均单向输送能力将达到 0.82 亿人;如果采用双联列车或改用双层客车,载客将高达 1.64 亿人。

(4)安全性好。高速铁路在全封闭环境中自动化运行,又有一系列完善的安全保障系统,因此其安全程度是任何交通工具都无法比拟的。

(5)正点率高。高速铁路全部采用自动化控制,可以全天候运营,除非发生地震。高速铁路系统设备的可靠性和较高的运输组织水平保障旅客列车拥有极高的正点率。西班牙规定高速列车晚点超过 5 min 就要退还旅客的全额车票费;日本规定到发时间超过 1 min 就算晚点,晚点超过 2 h 就要退还旅客的急行费。高速列车极高的准时性深得旅客信赖。

(6)舒适方便。高速列车座席宽敞舒适;走行性能好,运行非常平稳;减震、隔声性能好,车内很安静。因此,乘坐高速列车旅行几乎无不便之感,无异于愉快的享受。

(7)能耗较低。如果以“人/千米”单位能耗进行比较,高速铁路为1,则小轿车为5,大客车为2,飞机为7。高速列车利用电力牵引,不消耗宝贵的石油等液体燃料,可利用多种形式的能源。

1.1.4 国外高速铁路的发展情况

1. 高速铁路的诞生

在20世纪初,当时很少有火车最高速率超过时速200 km。直到1964年日本新干线开通,史上第一个实现营运速率高于时速200 km的高速铁路系统诞生。日本新干线列车由川崎重工建造,行驶在东京—名古屋—京都—大阪的东海道新干线上,营运速度为210 km/h,营运最高时速为300 km。

2. 国外高速铁路的发展历程

从1964年世界第一条高速铁路诞生到现在已经过去半个多世纪了。在这半个多世纪里,世界高速铁路的发展经历了以下三个阶段:

第一阶段从1964年至1990年。1959年4月5日,世界上第一条真正意义上的高速铁路东海道新干线在日本破土动工,经过5年的建设,于1964年3月全线完成铺轨,同年7月竣工,10月1日正式通车。东海道新干线从东京起始,途经名古屋、京都等地,终至(新)大阪,全长515.4 km,运营速度高达210 km/h,它的建成通车标志着世界高速铁路新纪元的到来。随后,法国、意大利、德国纷纷修建高速铁路。继东海道新干线之后,日本又修建了山阳、东北和上越新干线,法国修建了东南TGV线、大西洋TGV线,意大利修建了罗马至佛罗伦萨的高速铁路。

第二阶段从1990年至20世纪90年代中期。这期间,欧洲兴起了第二次修建高速铁路的热潮。相继修建高速铁路的国家从早期的日本、德国、法国、意大利扩展到西班牙、比利时和荷兰。修建高速铁路的方式一种是新建,另一种是改造既有线。

第三阶段从20世纪90年代中期至今。这期间,俄罗斯、韩国、美国、澳大利亚、英国等国掀起了第三次建设高速铁路的热潮。这主要体现在:一是修建高速铁路得到了各国政府的大力支持,一般都有了全国性的整体修建规划,并按照规划逐步实施;二是修建高速铁路的企业经济效益和社会效益得到了更广层面的共识,特别是高速铁路在能源利用、土地使用、环境污染、交通安全等方面的社会效益显著,以及能够促进沿线地区经济发展、加快产业结构调整等。



学习评价

学习本节后,请根据自己的学习所得,结合表 1-1 所列内容进行评价。

表 1-1 1.1 节学习评价表

评价内容	评价方式			评价等级
	自 评	小组评议	教师评议	
课前预习本节相关知识、相关资料				A. 充分 B. 一般 C. 不足
了解高速铁路的相关定义				A. 充分 B. 一般 C. 不足
熟悉高速铁路的特征				A. 充分 B. 一般 C. 不足
掌握高速铁路的主要技术和经济优势				A. 充分 B. 一般 C. 不足
了解国外高速铁路的发展情况				A. 充分 B. 一般 C. 不足
参与教学中的讨论和练习,并积极完成相关任务				A. 充分 B. 一般 C. 不足
善于与同学合作				A. 充分 B. 一般 C. 不足

(续表)

评价内容	评价方式			评价等级
	自 评	小组评议	教师评议	
学习态度和完成作业情况				A. 充分 B. 一般 C. 不足
总评				

思考与练习

1. 填空题

(1) 西欧最初把新建时速达 _____ km、旧线改造时速达 200 km 的铁路定为高速铁路。

(2) 中国国家铁路局将高速铁路定义为:新建设计开行 _____ km/h(含预留)及以上动车组列车、初期运营速度不小于 _____ km/h 的客运专线铁路。

(3) 高速铁路的信号控制系统比普通铁路高级。因为高速铁路发车密度大、车速快,所以 _____ 一定要高。

(4) 高速铁路全部采用 _____ 控制,可以全天候运营,除非发生地震。

(5) 从 1990 年到 20 世纪 90 年代中期,欧洲兴起了第 _____ 次修建高速铁路的热潮。

2. 简答题

(1) 中国国家铁路局对高速铁路是如何定义的?

(2) 中国国家铁路局对高速铁路的定义中包含哪几个要素?

(3) 高速铁路的特征有哪些?

(4) 高速铁路的主要技术和经济优势有哪些?

(5) 简述国外高速铁路发展的三个阶段。



1.2 高速铁路客运服务工作概述

学习目标

- (1)掌握高速铁路客运服务工作的基本要求。
- (2)熟悉铁路基层客运服务的内容及岗位设置。

学习重点

高速铁路客运服务工作的基本要求。

1.2.1 高速铁路客运服务工作的基本要求

1. 保证运输安全

保证安全是铁路运输最重要的指标之一。为此,要切实遵守各项安全制度,维护运输秩序,确保铁路旅客运输绝对安全。众所周知,整个运输生产过程是上百万人的联合劳动,在生产实践与作业过程中具有高度的连续性、联动性和准确性。这种联合劳动是在百分之百的空间、百分之百的时间、百分之百的职工中进行的。这个大联动机在运输生产过程中即使有一个环节、一道工序出现纰漏,都可能导致车毁人亡、中断运输生产。可见,安全是铁路运输系统得以稳定、正常运作的必要条件。为了确保安全,必须做到:教育每个职工发扬人民铁路为人民的光荣传统,遵纲守纪,顾全大局,在任何情况下都把保证铁路畅通、安全作为自己的职责;维护好站车秩序,做好危险品的查堵工作,并对所有用于旅客运输的设备定期检查、维修,确保旅客出行安全,落实旅客列车事故的一系列处理措施和办法,使旅客列车平安进出站、安全过区间,杜绝旅客列车事故。

2. 提高旅客列车运行速度

提高旅客列车运行速度是提高客运服务质量的新标志,是铁路发展的大趋势,也是广大旅客的迫切要求。随着经济发展和生活水平的提高及生活节奏的加快,人们的时间观念越来越强。速度成了人们选择客运交通方式的重要指标,将是今后不同客运交通方式在竞争中取胜的关键,同时是有效地加速机车车辆周转、提高运输能力和降低运输成本的重要手段。

为了满足旅客对缩短旅行时间的要求,我国旅客列车运行速度必须要有较大的提高,应采用因地制宜、区别对待、普遍提高与重点突破相结合的方针,用不同的方式加以解决。一是加快研究既有干线旅客列车提速,通过对线路的技术改造、动力的更新、运输组织的改革

等,使旅客列车运行速度达到 140~160 km/h,主要干线及广深线采用动车组列车最高运行速度达到 200 km/h,次繁忙干线运行速度提高到 100~120 km/h,其他干线的运行速度也有一定幅度的提高;二是新建干线的技术标准应满足旅客列车运行速度的要求;三是京沪高速铁路二线建设要加快步伐;四是合理布局旅客列车停车站,重新核定技术作业标准,重新制定客车停车标准。通过提速增强运输市场的竞争能力,中国铁路旅客运输步入世界先进行列。

3. 加强计划运输,组织旅客有序流动

有计划地组织旅客运输,是保证完成旅客运输任务的基础,要经济、合理地使用机车车辆和其他技术设备,安全正点地完成运输工作。要较好地完成以上工作,必须在客流调查的基础上正确编制旅客运输计划,组织均衡运输。特别是要加强对客流信息的了解、掌握、传递、反馈和处理,把客票销售计划和运能安排紧密地结合起来。对主要客运大站和重点车次,每日要进行客流分析,及时掌握客流变化情况。了解客流的构成、特点及其波动性,用科学的市场预测方法对不同时期的客流情况进行预测和分析,以提高编制运输计划的科学性和准确性。

为了组织旅客有序流动,还应灵活组织列车开行方案。旅客列车的开行必须遵循“有流即开、无流停开、流多增开、流少减开”的灵活机动的运输原则,动态地组织旅客列车开行对数及编挂辆数;在时间安排上,尽量满足中、短途旅客当日往返的需求;在运输组织上,黄金时间段里尽可能组织客车按追踪间隔运行,减少不同列车间的速度差造成的运行图能力损失,应着力进行计算机运行图编制与调整系统的开发,做到一图(基本运行图)多备(准备若干套适用于不同情况的分号运行图),满足旅客列车开行方案及时调整的需要。

4. 提高服务质量,营造舒适的旅行环境

服务质量直接影响铁路运输企业的生命力,所以优质服务是铁路进入市场的“入场券”。服务观念不但是一个经济观念,而且是一个文化观念。优质服务能够增加运输产品的文化含量,增加新产品的文化附加值和形象附加值,满足旅客的精神需要,实现与旅客情感和心灵的沟通,成为吸引旅客、开拓市场的有效手段。为此,要强化客运队伍的技术培训,使服务操作规范化、上水平,对客运员工要实行优胜劣汰、竞争上岗,并要求全体员工努力工作,将站、车建设成为一个温馨的“旅客之家”。

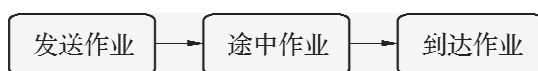
为完成上述旅客运输任务及达到上述基本要求,必须遵守《铁路旅客运输规程》、《铁路客运运价规则》(以下简称《客规》)、《铁路旅客运输办理细则》、《铁路旅客运输管理规则》等相关规章。这些客运规章是搞好铁路客运工作的准绳,全体客运员工都应该努力学习、深刻理解、认真执行。

1.2.2 铁路基层客运服务的内容及岗位设置

我国提出加强人才队伍建设,实施人才强路战略,紧紧抓住培养、吸引和用好人才三个

环节,以经营管理人才、专业技术人才、技能人才三支队伍建设为重点,构建多层次、多渠道的教育培训体系,形成完善的铁路人才培养、选拔任用、考核评价、激励保障和合理流动机制,造就高素质的铁路人才队伍。

铁路客运是铁路运输生产的重要部分,随着近年来旅客列车的提速和高速铁路的开通运营,铁路的客运业务增长非常迅速。铁路旅客运输过程是一个多部门、多岗位相互协调联动的过程,车站和列车作为铁路客运的主要部门在客运服务方面扮演着重要的角色,旅客运输的基本作业过程如下:



其中,发送作业包括问询、售票、候车室服务、检票和上车作业;途中作业包括中转签证、列车服务工作等;到达作业包括下车作业、验票。

以上的作业内容由许多不同岗位的客运人员来完成,主要包括基层的操作岗位和管理岗位。

(1)铁路基层客运的主要操作岗位包括综控室客运员、进款员、票据管理员、售票员、给水员、行李员、行李计划员、行李安全员、列车员、列车值班员、列车广播员、餐车长和配餐员。

(2)铁路基层客运管理岗位包括客运值班员、售票值班员、给水值班员、行李值班员和列车长。



学习评价

学习本节后,请根据自己的学习所得,结合表 1-2 所列的内容进行评价。

表 1-2 1.2 节学习评价表

评价内容	评价方式			评价等级
	自 评	小组评议	教师评议	
课前预习本节相关知识、相关资料				A. 充分 B. 一般 C. 不足
掌握高速铁路客运服务工作的基本要求				A. 充分 B. 一般 C. 不足

(续表)

评价内容	评价方式			评价等级
	自 评	小组评议	教师评议	
熟悉铁路基层客运服务的内容及岗位设置				A. 充分 B. 一般 C. 不足
参与教学中的讨论和练习,并积极完成相关任务				A. 充分 B. 一般 C. 不足
善于与同学合作				A. 充分 B. 一般 C. 不足
学习态度和完成作业情况				A. 充分 B. 一般 C. 不足
总评				

思考与练习

1. 填空题

- (1)_____是铁路运输最重要的指标之一。
- (2)_____是提高客运服务质量的新标志,是铁路发展的大趋势,也是广大旅客的迫切要求。
- (3)为了满足旅客对缩短旅行时间的要求,我国旅客列车运行速度必须要有较大的提高,应采用_____、_____、_____与重点突破相结合的方针,用不同的方式加以解决。
- (4)_____直接影响铁路运输企业的生命力,所以优质服务是铁路进入市场的“入场券”。
- (5)_____是铁路运输生产的重要部分,随着近年来旅客列车的提速和高速铁路的开

通运营,铁路的客运业务增长非常迅速。

2. 简答题

- (1)我国高速铁路客运服务工作的基本要求包括哪几个方面?
- (2)铁路基层客运的主要操作岗位包括哪些?
- (3)铁路基层客运管理岗位包括哪些?

模块 2

高速铁路客运基本规章

知识框图





2.1 高速铁路客运运价

学习目标

- (1) 熟悉旅客票价的制作方法 and 规则。
- (2) 掌握高速铁路旅客票价的制作方法 and 规则。
- (3) 熟悉旅客票价表的运用。

学习重点

- (1) 旅客票价的制定。
- (2) 高速铁路旅客票价的制定。
- (3) 旅客票价表的运用。

2.1.1 旅客票价制定的依据

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。其基本票价率由国务院铁路主管部门拟定,报国务院批准。

铁路旅客运输是直接为广大城乡人民服务的,其中个人旅行占相当大的比重。旅客票价在一定程度上体现了国家与个人之间的交换和分配关系,在这里,价值规律起一定的调节作用,旅客票价对旅客流量、乘车座别及客运量在各种运输方式之间的分配都有一定的影响。在确定旅客票价时,必须考虑人们的生活水平,妥善处理国家积累与照顾人们的生活需要的关系,以及各种运输工具的合理利用。

旅客票价根据列车种类、车辆类型、设备条件、客票的使用期限及减收票价的有关规定分为两大类:一是客票票价,包括硬座客票票价和软座客票票价;二是附加票票价,包括加快票票价、卧铺票票价和空调票票价。

旅客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础,按照规定的旅客票价里程区段,采取递远递减的办法确定的;保险费按硬座客票基本票价的2%计算,作为旅客旅行中发生意外伤害时支付保险费的基金。

1. 旅客票价构成要素

(1) 基本票价率与票价比例关系。硬座客票票价率是旅客票价的基础,是决定全部旅客票价水平最重要的因素。

在制定硬座客票基本票价率时,应认真执行党和国家的方针、政策,根据旅客运输成本,

考虑人们的生活水平和旅行需要,并参照其他运输方式的旅客票价,在调查研究的基础上通过核算加以确定。当硬座客票基本票价率确定后,其他各种票价率就按其加成或减成比例计算。现行各种票价率的比例关系如表 2-1 所示。

表 2-1 现行各种票价率的比例关系

票 种			票价率/[元·(人·千米) ⁻¹]	比例/%
硬座客票			0.058 61	100
软座客票			0.117 22	200
加快票	普快		0.011 72	20
	快速		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
高级软卧票	上铺		0.123 08	210
	下铺		0.134 80	230
空调票			0.014 65	25

(2) 旅客票价里程区段。计算旅客票价时,并不是完全按运输里程一一计算的,而是考虑旅客较合理地支付票价,将运输里程分为若干区段,对同一里程区段核收同一票价。旅客票价里程区段应适当地划分,使旅客支付票价既合理又简便。现行旅客票价里程区段如表 2-2 所示。

表 2-2 现行旅客票价里程区段

里程区段/km	每小区段里程/km	区段数/个
1~200	10	20
201~400	20	10
401~700	30	10
701~1 100	40	10
1 101~1 600	50	10

(续表)

里程区段/km	每小区段里程/km	区段数/个
1 601~2 200	60	10
2 201~2 900	70	10
2 901~3 700	80	10
3 701~4 600	90	10
4 601 以上	100	10

计算旅客票价除实行票价区段外,同时考虑运输成本及分流的问题,对票价的计算规定了起码里程:客票为 20 km,加快票为 100 km,卧铺票为 400 km(特殊区段另有规定者除外)。

(3)递远递减率。由于运输成本随运距增加而相应降低,因此,对旅客票价采取递远递减的办法进行计算,以减轻长途旅客的经济负担,特别是照顾边远地区的居民同其他地区的联系。国家铁路的旅客票价以 5 角为计算单位,不足 5 角的尾数按 2.5 角以下舍去、2.5 角及以上进为 5 角处理。

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 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)

区段/km	递减率/%	票价率/ [元·(人·千米) ⁻¹]	各区段全程票价/元	区段累计票价/元
1~200	1	0.058 61	11.722	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

旅客基本票价构成的三要素——票价率与票价比例关系、票价里程区段、递远递减率具备以后,即可计算旅客基本票价。

旅客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,其余各区段均分别按其区段里程计算。将根据各区段的递减票价率求出的各区段

的全程票价和最后一个区段按中间里程求出的票价加总,即为基本票价。

2.1.2 高速铁路旅客票价制定的方法

1. 基本规定与票价计算方式

对于高铁票价,按《国家计委关于高等级软座快速列车票价问题的复函》的规定,旅行速度达到每小时 110 km 以上的动车组列车软座票价基准价:一等座车为每人千米 0.336 6 元,二等座车为每人千米 0.280 5 元,可上下浮动 10%。

$$\text{一等座车公布票价} = 0.336\ 6 \times (1 + 10\%) \times \text{运价里程}$$

$$\text{二等座车公布票价} = 0.280\ 5 \times (1 + 10\%) \times \text{运价里程}$$

另外,票价按规定加收按硬座基准价的 2% 计算的强制保险。现行高铁票价约为每千米人次 0.47 元。

按《国家计委关于广深铁路运价的复函》(计价管[1996]261 号)的规定,广深线开行的动车组列车票价可在以国铁统一运价为中准价上下浮动 50% 的基础上再上下浮动 50%,由企业自主定价。

广深线上的动车组列车公布票价由企业在规定水平内自行确定。动车组票价可按公布票价打折,但应符合下列条件:根据不同区域、不同季节、不同时段的市场需求,实行不同形式的打折票价;二等座车公布票价打折后不得低于相同运价里程的新空软座票价。在短途,公布票价低于新空软座票价时按公布票价执行。70 km 及以下运价里程的动车组不进行任何形式的打折优惠,一律按公布票价执行;经过相同径路、相同站间、相同时段,不同车次应执行同一票价;同一车次,各经停站的票价在里程上不能倒挂;一等座车与二等座车的比价为 1:1.25~1:1.2。

2. 调整后的票价制度

2008 年以来,部分高铁动车组实行铁路运输企业自主制定试行票价,市场运行总体平稳,对促进旅客运输市场竞争、提升铁路客运服务水平、方便群众快捷舒适出行、吸引社会资本投入铁路建设等发挥了重要作用。依据《中华人民共和国价格法》(以下简称《价格法》)、《中华人民共和国铁路法》(以下简称《铁路法》)、《中共中央国务院关于推进价格机制改革的若干意见》(中发[2015]28 号)和《中央定价目录》等规定,高铁动车组旅客票价调整如下:

对在中央管理企业全资及控股铁路上开行的设计时速 200 km 以上的高铁动车组列车一、二等座旅客票价,由铁路运输企业依据价格法律法规自主制定;商务座、特等座、动卧等票价,以及社会资本投资控股新建铁路客运专线旅客票价继续实行市场调节,由铁路运输企

业根据市场供求和竞争状况等因素自主制定。

铁路运输企业制定高铁动车组一、二等座旅客票价时,应当制定无折扣的公布票价(以下简称“公布票价”),同时可根据运输市场竞争状况、服务设施条件差异、客流分布变化规律、旅客承受能力和需求特点等实行一定折扣,确定实际执行票价。公布票价和实际执行票价要按照明码标价制度规定,及时通过网络和售票窗口等渠道告知旅客。制定公布票价应当在售票前对外公告,调整公布票价应当提前 30 天对外公告。

对符合《中华人民共和国警察法》《军人抚恤优待条例》规定条件的伤残军人、人民警察及符合《铁路旅客运输规程》规定条件的学生,继续分别按照现行规定幅度实行票价优惠。

铁路运输企业要依据《价格法》《铁路法》等法律法规规定,按照合法、公平、诚信原则,建立健全高铁动车组票价内部管理制度,明确制定、调整公布票价、执行票价的办法;要建立健全高铁动车组运输成本核算制度,强化内部成本管理,自觉规范定价行为。

铁路运输企业要完善运输组织,保证与高铁动车组同方向的其他旅客列车种类不减少,并合理安排运力投入;要加强管理,优化客票销售、旅客进出站等服务流程,切实提升服务质量,不断满足广大旅客出行需要。

中国国家铁路集团有限公司根据对高铁动车组票价和运输市场供求变化的监测分析,建立统计分析制度和评估体系,按季度将高铁动车组公布票价、执行票价、各区段旅客运量、旅客运输周转量和票价收入变动情况书面报告国家发展和改革委员会。中国国家铁路集团有限公司要加强对所属铁路运输企业、客票销售代理单位的信用管理,研究推动建立企业信用信息共享平台,及时主动公开信用记录,接受社会监督。

各级价格主管部门要加强对铁路运输企业价格行为的监督检查,依法查处价格欺诈、标价外另行收费、不执行优惠票价政策、不执行明码标价规定等各类价格违法行为,维护市场正常价格秩序。鼓励社会共同参与价格监督,认真、及时查处群众举报。

2.1.3 旅客票价表的运用

车站在发售车票时,实际上不必要也不可能按上述票价制定的方法进行运算,而是根据计算机打印的软票票面的票价核收。遇特殊情况则根据发、到站间客运运价里程(不足起码里程按起码里程计算),依据《旅客票价表》进行计算。旅客票价的查找步骤如下:

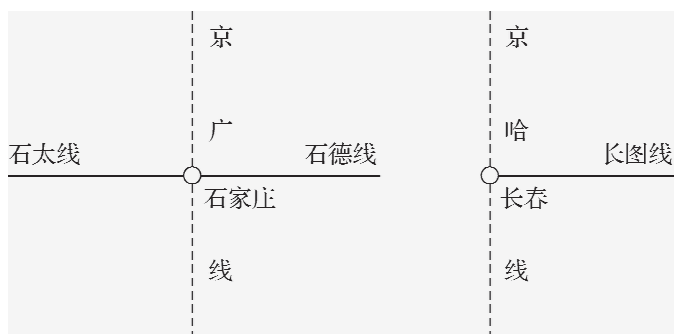
1. 确定运价里程

运价里程是指计算运价所应用的里程,包括客运运价里程和货运运价里程。中国国家铁路集团有限公司的客运运价里程可在《铁路客运运价里程表》内查到,可以通过《铁路客运运价里程表》、依据相关规定对客运运价进行计算。《铁路客运运价里程表》是用以计

算旅客票价及行李、包裹运价里程的依据,是用以查找和确认车站有无营业办理限制的
依据。

根据规定的或旅客制定的乘车径路和乘坐列车车次,从《铁路客运运价里程表》中查出
乘车里程,或分段计算出全部乘车里程;若发、到站在同一线路上,用两站到本线路起点或终
点的里程相减,即可求出两站间的里程;若发、到站跨及两条及以上线路,应按规定的接算站
接算。接算站就是为了将发、到站间跨及两条及以上不同的线路衔接起来进行里程加总,计
算票价和运价所规定的接算衔接点。

大多数接算站是两条及以上线路相互衔接的接轨站。此类接算站,查找、计算里程都较
为方便,如下所示:



(1)部分接算站是接轨站附近的城市所在站。由于接轨站线路设置、车站设备、列车开
行等都受到一定的限制,同时多数旅客从附近大站乘车,因此,为了铁路工作及旅客乘车的
方便,指定城市站为接算站。凡是这样的接算站,接轨站和城市站相互间要往返乘车,这部
分往返里程已被列入里程表中,在确定运价里程时不再另计。例如,京哈线与魏塔线的接轨
点为塔山站,但接算站规定为锦州站;又如,京哈线与京广线的接轨点为丰台站,但接算站规
定为北京站。

(2)个别接算站是在同一城市无线路衔接的车站(由于城市建设的关系,相互间未能铺
轨连接),为了计算里程的方便,特定该两站为同一的接算站。例如,昆明站与昆明北站,中
间相隔约 5 km,即视昆明站和昆明北站相互衔接,并指定为同一的接算站。

在确定里程时,还应考虑一些特殊规定:国际旅客联运经由国境线时,应另加算国境站
至国境线的里程;经轮渡时,应另加算轮渡里程。

2. 查找旅客票价

旅客票价根据发、到站间的运价里程和不同的车辆设备及旅客所购票种,从相应的旅客
票价表有关栏内直接查得该票种应收的票价。



学习评价

学习本节后,请根据自己的学习所得,结合表 2-4 所列内容进行评价。

表 2-4 2.1 节学习评价表

评价内容	评价方式			评价等级
	自 评	小组评议	教师评议	
课前预习本节相关知识、相关资料				A. 充分 B. 一般 C. 不足
熟悉旅客票价的制作方法 and 规则				A. 充分 B. 一般 C. 不足
掌握高速铁路旅客票价的制作方法 and 规则				A. 充分 B. 一般 C. 不足
熟悉旅客票价表的运用				A. 充分 B. 一般 C. 不足
参与教学中的讨论和练习,并积极完成相关任务				A. 充分 B. 一般 C. 不足
善于与同学合作				A. 充分 B. 一般 C. 不足

(续表)

评价内容	评价方式			评价等级
	自 评	小组评议	教师评议	
学习态度和完成作业情况				A. 充分 B. 一般 C. 不足
总评				

思考与练习

1. 填空题

- (1)_____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。
- (2)铁路旅客运输是直接为广大城乡人民服务的,其中_____占相当大的比重。
- (3)旅客客票票价包括_____和_____两部分。
- (4)铁路运输企业制定高铁动车组一、二等座旅客票价时,应当制定无折扣的_____。
- (5)车站在发售车票时,实际上不必要也不可能按票价制定的方法进行运算,而是根据_____打印的软票票面的票价核收。

2. 简答题

- (1)旅客票价根据列车种类、车辆类型、设备条件、客票的使用期限及减收票价的有关规定分为哪两类?
- (2)什么是基本票价?
- (3)什么是保险费?
- (4)旅客基本票价构成的三要素有哪些?
- (5)如何运用旅客票价表?



2.2 铁路旅客运输规程

学习目标

- (1) 了解旅客的基本权利和义务。
- (2) 熟悉承运人的基本权利和义务。
- (3) 熟悉售票与购票的相关规定。
- (4) 知道车票有效期的规定。
- (5) 掌握检票、验票和收票的相关规定。
- (6) 牢记误售、误购、误乘的处理规定。
- (7) 牢记携带品的相关规定。
- (8) 熟悉行李、包裹运输的相关规定。
- (9) 了解特定运输的相关规定。
- (10) 了解运输事故处理的相关规定。

学习重点

- (1) 旅客的基本权利和义务。
- (2) 承运人的基本权利和义务。
- (3) 售票与购票。
- (4) 检票、验票和收票。
- (5) 携带品。
- (6) 行李、包裹运输。
- (7) 特定运输。

2.2.1 相关术语

《铁路旅客运输规程》中的相关术语说明如下：

(1) 承运人：与旅客或托运人签有运输合同的铁路运输企业。铁路车站、列车及与运营有关人员在执行职务中的行为代表承运人。

(2) 旅客：持有铁路有效乘车凭证的人和同行的免费乘车儿童。根据铁路货物运输合同

押运货物的人视为旅客。

(3) 托运人: 委托承运人运输行李或小件货物并与其签有行李包裹运输合同的人。

(4) 收货人: 凭有效领取凭证领收行李、包裹的人。

(5) 直达票: 从发站至到站不需中转换乘的车票。

(6) 通票: 从发站至到站需中转换乘的车票。

(7) 改签: 旅客变更乘车日期、车次、席(铺)位时需办理的签证手续。

(8) 等级: 同等距离以承运人提供的乘车条件不同确定。

(9) 动车组: 运行速度在 200 km 及以上的列车。

(10) 客运记录: 在旅客或行李、包裹运输过程中因特殊情况, 承运人与旅客、托运人、收货人之间需记载某种事项或车站与列车之间办理业务交接的文字凭证。

(11) 时间: 以北京时间为准, 从零时起计算, 实行 24 h 制。

(12) 以上、以下、以前、以后、以内、以外: 均含本数。

在不违反本规程原则的前提下, 铁路运输企业可根据具体情况制定补充规定在本企业管辖范围内实行并报国务院铁路主管部门备案。

铁路旅客运输合同是明确承运人与旅客之间权利义务关系的协议。起运地承运人依据本规程订立的旅客运输合同对所涉及的承运人具有同等约束力。

铁路旅客运输合同的基本凭证是车票。

铁路旅客运输合同从售出车票时起成立, 至按票面规定运输结束旅客出站时止, 为合同履行完毕。旅客运输的运送期间自检票进站起至到站出站时止计算。

2.2.2 旅客的基本权利和义务

1. 权利

(1) 依据车票票面记载的内容乘车。

(2) 要求承运人提供与车票等级相适应的服务并保障其旅行安全。

(3) 对运送期间发生的身体损害有权要求承运人赔偿。

(4) 对运送期间因承运人过错造成的随身携带物品损失有权要求承运人赔偿。

2. 义务

(1) 支付运输费用, 当场核对票、款, 妥善保管车票, 保持票面信息完整可识别。

(2) 遵守国家法令和铁路运输规章制度, 听从铁路车站、列车工作人员的引导, 按照车站的引导标志进、出站。

(3) 爱护铁路设备、设施, 维护公共秩序和运输安全。

(4) 对造成铁路或者其他旅客的损失予以赔偿。

2.2.3 承运人的基本权利和义务

1. 权利

- (1) 依照规定收取运输费用。
- (2) 要求旅客遵守国家法令和铁路规章制度,保证安全。
- (3) 对损害他人利益和铁路设备、设施的行为有权制止、消除危险和要求赔偿。

2. 义务

- (1) 确保旅客运输安全正点。
- (2) 为旅客提供良好的旅行环境和服务设施,不断提高服务质量,文明礼貌地为旅客服务。
- (3) 对运送期间发生的旅客身体损害予以赔偿。
- (4) 对运送期间因承运人过错造成的旅客随身携带物品损失予以赔偿。

2.2.4 车票

车票票面(特殊票种除外)主要应当载明以下内容:

- (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。

车票中包括客票和附加票两部分。客票部分为软座、硬座。附加票部分为加快票、卧铺票、空调票。

附加票是客票的补充部分,可以与客票合并发售,但除儿童外不能单独使用。

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。

2.2.5 售票与购票

车票应在承运人或销售代理人的售票处购买。在有运输能力的情况下,承运人或销售

代理人应按购票人的要求发售车票。

承运人可以开办往返票、联程票(指在购票地能够买到换乘地或返回地带有席位、铺位号的车票)、定期、不定期、储值、定额等多种售票业务,以便于购票人购票和使用。

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。

动车组列车车票最远只发售至本次列车终点站。

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有同等级快车始发的车站。

旅客购买卧铺票时,卧铺票的到站、座别必须与客票的到站、座别相同,但对持通票的旅客,卧铺票只发售到中转站。

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。

承运人一般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 1.2~1.5 m 的儿童,应当购买儿童票;超过 1.5 m 时应买全价票。每一成人旅客可免费携带 1 名身高不足 1.2 m 的儿童,超过 1 名时,超过的人数应买儿童票。

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。

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。

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一城市时,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。

华侨学生和港澳台学生按照上述规定同样办理。

发售学生票时应以近径路或换乘次数少的列车发售。

下列情况不能发售学生票:

- (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”以及“学生火车票优惠卡”不能识别或者与学生证记载不

一致的。

中国人民解放军和中国人民武装警察部队因伤致残的军人凭“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”购买残疾军人优待票（以下简称残疾军人票）。

“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。

到站台上迎送旅客的人员应买站台票。站台票当日使用一次有效。对经常进站接送旅客的单位，车站可根据需要发售定期站台票。随同成人进站并且身高不足 1.2 m 的儿童及特殊情况经车站同意进站人员可不买站台票。未经车站同意无站台票进站时，加倍补收站台票款。遇特殊情况，站长可决定暂停发售站台票。

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；如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。

在无人售票的乘降所上车的人员，可在列车内购票，不收手续费。

2.2.6 车票的有效期

直达票当日当次有效，但下列情形除外：

- (1) 全程在铁路运输企业管内运行的动车组列车车票有效期由企业自定。
- (2) 有效期有不同规定的其他票种。

通票的有效期按乘车里程计算：1 000 km 为 2 日，超过 1 000 km 的，每增加 1 000 km 增加 1 日，不足 1 000 km 的尾数按 1 日计算；自指定乘车日起至有效期最后一日的 24 时止。

遇有下列情况可延长通票的有效期：

(1) 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站时，车站可视实际需要延长通票的有效期。延长日数从通票有效期终了的次日起计算。

(2) 旅客因病中途下车、恢复旅行时，在通票有效期内，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；卧铺票不办理延长，可办理退票手续；同行人员同样办理。

2.2.7 检票、验票和收票

车站对进出站的旅客和人员应检票，列车对乘车旅客应验票。对必须持证购买的减价票和各种乘车证的旅客应当核对相应的证件，验票应打查验标记。

车站应当在开车前提前停止检票，但应当在本站营业场所通告停止检票的提前时间。

铁路稽查人员凭稽查证件、佩带稽查臂章可以在车内验票。

2.2.8 乘车条件

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。

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,核收手续费。定期票可按有效使用至到站。

对乘坐卧铺的旅客,列车可以收取车票并予集中保管。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。

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

烈性传染病患者、精神病患者或健康状况危及他人安全的旅客,站、车可以不予运送;已购车票按旅客退票的有关规定处理。

2.2.9 车票变更

旅客不能按票面指定的日期、车次乘车时,应当在票面指定的日期、车次开车前办理一次提前或推迟乘车签证手续,特殊情况经站长同意可在开车后 2 h 内办理。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。团体旅客不应晚于开车前 48 h。

在车站售票预售期内且有运输能力的前提下,车站应予办理,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(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。

必要时,铁路运输企业可以临时调整改签办法。

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。

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。

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;原票价高于或相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。

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。

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。办理时按分票的张数核收手续费。

2.2.10 误售、误购、误乘及丢失车票的处理

发生车票误售、误购时,在发站应换发新票。在中途站、原票到站或列车内应补收票价时,换发代用票,补收票价差额。应退还票价时,站、车应编制客运记录交旅客,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。

因误售、误购或误乘需送回时,承运人应免费将旅客送回。在免费送回区间,旅客不得中途下车。如中途下车,对往返乘车区间补收票价,核收手续费。

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

旅客丢失车票应另行购票。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。旅客补票后又找到原票时,列车长应编制客运记录交旅客,作为在到站出站前向到站要求退还后补票价的依据。退票核收退票费。

2.2.11 不符合乘车条件的处理

1. 加收已乘区间应补票价 50% 的票款的行为

有下列行为时,除按规定补票,核收手续费以外,铁路运输企业有权对其身份进行登记,并须加收已乘区间应补票价 50% 的票款:

(1) 无票乘车时,补收自乘车站(不能判明时自始发站)起至到站止车票票价。持失效车票乘车按无票处理。

(2) 持用伪造或涂改的车票乘车时,除按无票处理外并送交公安部门处理。

(3) 持站台票上车并在开车 20 min 后仍不声明时,按无票处理。

(4) 持用低等级的车票乘坐高等级列车、铺位、座席时,补收所乘区间的票价差额。

(5)旅客持儿童票、学生票、残疾军人票没有规定的减价凭证或不符合减价条件时,按照全价票价补收票价差额。

2. 补收票价且核收手续费的情况

有下列情况时补收票价,核收手续费:

- (1)应买票而未买票的儿童按《铁路旅客运输规程》第十九条规定补收票价。身高超过1.5 m的儿童使用儿童票乘车时,应补收儿童票价与全价票价的差额。
- (2)持站台票上车送客未下车但及时声明时,补收至前方下车站的票款。
- (3)主动补票或者经站、车同意上车补票的。

3. 只核收手续费的情况

下列情况只核收手续费,但已经使用至到站的除外:

- (1)旅客在票面指定的日期、车次开车前乘车的,应补签。
- (2)旅客所持车票日期、车次相符但未经车站剪口的,应补剪。
- (3)持通票的旅客中转换乘应签证而未签证的,应补签。

2.2.12 拒绝运送和运输合同的终止

对无票乘车而又拒绝补票的人,列车长可责令其下车并应编制客运记录交县、市所在地车站或三等以上车站处理(其到站近于上述到站时应交到站处理)。车站对列车移交或本站发现的上述人员应追补应收和加收的票款,核收手续费。

对违反国家法律、法规,在站内、列车内寻衅滋事、扰乱公共秩序的人,站、车均可拒绝其上车或责令其下车;情节严重的送交公安部门处理;对未使用至到站的票价不予退还,并在票背面做相应的记载,运输合同即行终止。

2.2.13 退票

1. 退票核收手续费的情况

旅客要求退票时,按下列规定办理,核收退票费:

- (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。团体旅客必须在开车前48 h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。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 ㊟ 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)站台票售出不退。

市郊票、定期票、定额票的退票办法由铁路运输企业自定。

必要时,铁路运输企业可以临时调整退票办法。

2. 不收退票费的情况

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。

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。线路中断系承运人的责任时,按《铁路旅客运输规程》第四十九条处理。

2.2.14 携带品

旅客携带品由乘客自己负责看管。每人免费携带品的重量和体积是:儿童(含免费儿童)10 kg,外交人员 35 kg,其他旅客 20 kg。每件物品外部尺寸长、宽、高之和不超过 160 cm,杆状物品不超过 200 cm,但乘坐动车组列车不超过 130 cm;重量不超过 20 kg。

残疾人旅行时代步的折叠式轮椅可免费携带并不计入上述范围。

1. 禁止带入车内的物品

下列物品不得带入车内:

(1)国家禁止或限制运输的物品。

(2)法律、法规、规章中规定的危险品、弹药和承运人不能判明性质的化工产品。

(3)动物及妨碍公共卫生(包括有恶臭等异味)的物品。

(4)能够损坏或污染车辆的物品。

(5)规格或重量超过《铁路旅客运输规程》第五十一条规定的物品。

2. 限量携带的物品

为方便旅客的旅行生活,限量携带下列物品:

(1)气体打火机 5 个,安全火柴 20 小盒。

(2)不超过 20 mL 的指甲油、去光剂、染发剂。不超过 100 mL 的酒精、冷烫精。不超过 600 mL 的摩丝、发胶、卫生杀虫剂、空气清新剂。

(3)军人、武警、公安人员、民兵、猎人凭法规规定的持枪证明佩带的枪支子弹。

(4)初生雏 20 只。

3. 违章携带物品的处理规定

旅客违章携带物品按下列规定处理：

(1)在发站禁止进站上车。

(2)在车内或下车站，对超过免费重量的物品，其超重部分应补收四类包裹运费。对不可分拆的整件超重、超大物品、动物，按该件全部重量补收上车站至下车站四类包裹运费。

(3)发现危险品或国家禁止、限制运输的物品，妨碍公共卫生的物品，损坏或污染车辆的物品，按该件全部重量加倍补收乘车站至下车站四类包裹运费。危险物品交前方停车站处理，必要时移交公安部门处理。对有必要就地销毁的危险品应就地销毁，使之不能为害并不承担任何赔偿责任。

没收危险品时，应向被没收人出具书面证明。

(4)旅客超重、超大的物品价值低于运费时，可按物品价值的 50%核收运费。

(5)补收运费时，不得超过本次列车的始发和终点站。

车站开展携带品搬运、暂存服务业务时，可核收搬运、暂存费。

对旅客的遗失物品应设法归还原主。如旅客已经下车，应编制客运记录，注明品名、件数等移交下车站。不能判明时，移交列车终点站。

客流量较大的车站应设失物招领处。失物招领处对旅客遗失物品应妥善保管，正确交付。遗失物品需通过铁路向失主所在站转送时，物品在 5 kg 以内的免费转送；超过 5 kg 时，到站按品类补收运费；但对《铁路旅客运输规程》第五十二条中所列物品及食品不办理转送。

2.2.15 行李、包裹运输

1. 行李、包裹运输合同

铁路行李包裹运输合同是指承运人与托运人、收货人之间明确行李、包裹运输权利和义务关系的协议。

行李、包裹运输合同的基本凭证是行李票、包裹票。

行李票、包裹票主要应当载明以下几点：

(1)发站和到站。

(2)托运人、收货人的姓名、地址、联系电话、邮政编码。

(3)行李和包裹的品名、包装、件数、重量。

(4)运费。

(5)声明价格。

(6)承运日期、运到期限、承运站站名戳及经办人员名章。

行李、包裹运输合同自承运人接收行李、包裹并填发行李票、包裹票时起成立,到行李、包裹运至到站交付给收货人止履行完毕。

2. 行李的范围

行李是指旅客自用的被褥、衣服、个人阅读的书籍、残疾人车和其他旅行必需品。

行李中不得夹带货币、证券、珍贵文物、金银珠宝、档案材料等贵重物品和国家禁止、限制运输的物品、危险品。

行李每件的最大重量为 50 kg。体积以适于装入行李车为限,但最小不得小于 0.01 m³。行李应随旅客所乘列车运送或提前运送。

3. 包裹的范围

包裹是指适合在旅客列车行李车内运输的小件货物。包裹分为以下四类:

(1)一类包裹:自发刊日起 5 日以内的报纸,中央、省级政府宣传用非卖品,新闻图片和中、小学生课本。

(2)二类包裹:抢险救灾物资,书刊,鲜或冻鱼介类、肉、蛋、奶类、果蔬类。

(3)三类包裹:不属于一、二、四类包裹的物品。

(4)四类包裹。

①一级运输包装的放射性同位素、油样箱、摩托车。

②泡沫塑料及其制品。

③国务院铁路主管部门指定的其他需要特殊运输条件的物品。

包裹每件体积、重量与行李相同。

运输超过包裹规定重量和四类包裹中三项品名的物品时,应经调度命令或上级书面运输命令批准。铁路运输企业可制定管内包裹运输的范围。

不能按包裹运输的物品有以下几种:

(1)尸体、尸骨、骨灰、灵柩及易于污染、损坏车辆的物品。

(2)蛇、猛兽和每头超过 20 kg 的活动物(警犬和运输命令指定运输的动物除外)。

(3)国务院及国务院铁路主管部门颁发的有关危险品管理规定中规定的危险品、弹药以及承运人不明性质的化工产品。

(4)国家禁止运输的物品和不适于装入行李车的物品。

4. 行李、包裹的托运与承运

旅客在乘车区间内凭有效客票每张可托运一次行李,残疾人车不限次数。

托运下列物品时,托运人应提供规定部门签发的运输证明:

- (1)金银珠宝、珍贵文物、货币、证券、枪支。
- (2)警犬和国家法律保护的动物。
- (3)省级以上政府宣传用非卖品。
- (4)国家有关部门规定的免检物品。
- (5)国家限制运输的物品。
- (6)承运人认为应提供证明的其他物品。

托运动、植物时应有动、植物检疫部门的检疫证明。

托运放射性物品、油样箱时,应按照国家铁路主管部门的规定提出剂量证明书、油样箱使用证。

2.2.16 特定运输

1. 包车

凡要求单独使用加挂车辆或加开专用列车时,均按包车办理。包车人应先向承运人提出全程路程单。

经协商同意,包车人应与承运人签订包车合同。包车合同主要载明以下几点:

- (1)包车人、承运人的名称、地址、联系人姓名、电话。
- (2)包用车辆种类、数量。
- (3)发站和到站站名。
- (4)时间。
- (5)包车运输费用。
- (6)违约责任。
- (7)双方商定的其他事项。

签订包车合同的同时,包车人应缴付定金。

包车人改变或取消用车计划时,应向承运人缴付延期使用费或停止使用费;因包用车辆自其他站向用车站调运车辆产生空驶时,还应缴付空驶费。承运人违约时应双倍返还定金。

包车人在中途站、折返站要求停留时,应缴付停留费。请求延长使用时,由中途变更站报请上一级主管部门批准后核收运输费用。缩短使用时,已收费用不退。

2. 租车及自备车辆的挂运与行驶

向承运人租用车辆时,租用单位应与承运人签订租车合同。租车合同主要载明:

- (1)承租人和承运人名称、地址、联系人姓名、电话。
- (2)租用车辆种类、数量。

(3)租车费用。

(4)违约责任。

(5)双方商定的其他事项。

企业自备车辆或租用车利用铁路动力、线路运行时,应向承运人提出书面要求,经协商同意并对机车车辆的技术状态检查合格后才能办理,核收挂运费或行驶费。长期挂运或行驶时,承运人应与企业或承租人签订合同。

2.2.17 运输事故的处理

1. 线路中断对旅客的安排

线路中断,列车不能继续运行时,应妥善安排被阻旅客。车站应将停办营业和恢复营业的信息及时向旅客公告。

线路中断,旅客可以要求在地等候通车、返回发站、中途站退票或按照承运人的安排绕道旅行。

停止运行站或列车应在旅客车票背面注明原因、日期、返回××站并加盖站名章或列车长名章,作为旅客免费返回发站、中途站办理退票、换车或延长有效期的凭证。

旅客持票等候通车后继续旅行时,可凭原票在通车 10 日内恢复旅行。车站应予办理签证手续,通票还应根据旅客候车日数延长车票有效期。卧铺票应办理退票。

铁路组织原列车绕道运输时,旅客原票不补不退,但中途下车即行失效。

旅客自行绕道按变径办理。

线路中断后,旅客买票绕道乘车时,按实际径路计算票价。

2. 线路中断对行李、包裹的安排

对发站已承运的行李、包裹应妥善保管,铁路组织绕道运输时,运费不补不退。对滞留中途站的鲜活包裹应及时变卖处理。

收货人在中途站要求领取时,应退还已收运费与发站至领取站应收运费的差额。不足起码运费按起码运费核收。对要求运回发站取消托运的,退还全部运费。

旅客在发站或中途站停止旅行,而托运的行李已运至到站,要求将行李运回发站或中途站,运费不补不退。如要求将行李仍运至到站,补收行李和包裹运费的差额。

3. 现场处理

发生旅客人身伤害或急病时,车站或列车应会同公安人员勘查现场,收集旁证、物证,调查事故发生原因,编制客运记录或旅客伤亡事故记录并积极采取抢救措施,按照旅客人身伤害或疾病处理的有关规定办理。

4. 赔偿责任和免责范围

承运人应当对铁路运送期间发生的旅客人身伤亡承担损害赔偿责任;但伤亡是不可抗力、旅客自身健康原因造成的或者承运人证明伤亡是旅客故意、重大过失造成的,承运人不承担责任。

在铁路旅客运送期间因第三人原因造成旅客人身损害的,由第三人承担赔偿责任。承运人有过错的,应当在能够防止或者制止损害的范围内承担相应的补充赔偿责任。承运人承担补充赔偿责任后,有权向第三人追偿。

在铁路旅客运送期间发生旅客携带品毁损、灭失时,承运人有过错的,应当承担损害赔偿责任。

旅客证明其确已携带进站乘车,且能够确定携带品价值的,按下列规定赔偿:

(1)旅客出具发票(或者其他有效证明)证明购买价格时,以扣除物品合理折旧、损耗后的净值赔偿。

(2)以处理单位所在地物价部门或价格评估机构确定的物品价值赔偿。

承运人应当对承运的行李、包裹自接受承运时起到交付时止发生的灭失、短少、变质、污染或者损坏,承担赔偿责任。

对下列原因造成的行李、包裹损失,承运人不承担责任:

(1)不可抗力。

(2)物品本身的自然属性或合理损耗。

(3)包装方法或容器不良,从外部观察不能发现或无规定的安全标志时。

(4)托运人自己押运的包裹(铁路责任除外)。

(5)托运人、收货人违反铁路规章或其他自身的过错。

行李、包裹事故赔偿标准如下:

(1)按保价运输办理的物品全部灭失时按实际损失赔偿,但最高不超过声明价格。部分损失时,按损失部分所占的比例赔偿。分件保价的物品按所灭失该件的实际损失赔偿,最高不超过该件的声明价格。

(2)未按保价运输的物品按实际损失赔偿,但最高连同包装重量每千克不超过 15 元。承运人故意或重大过失造成的,不受上述赔偿限额的限制,按实际损失赔偿。

(3)行李、包裹全部或部分灭失时,退还全部或部分运费。

5. 事故赔偿、索赔时效及纠纷处理

发生旅客伤害事故时,旅客可向事故发生站或处理站请求赔偿。

旅客在车站发现携带品损失时,应当在离开车站前向发生站声明;在列车上发现时,应在下车前声明,由列车长开具客运记录交到站处理。

发生行李、包裹事故时,车站应会同有关人员编制行李、包裹事故记录交收货人作为请

求赔偿的依据。事故赔偿一般应在到站办理,特殊情况也可由发站办理。

发生事故,收货人要求赔偿时,应在规定的期限内提出并应附下列文字材料:

- (1)行李票或包裹票。
- (2)行李、包裹事故记录。
- (3)证明物品内容和价格的凭证。

丢失的旅客携带品、行李、包裹找到后,承运人应迅速通知旅客、托运人或收货人领取,撤销一切赔偿手续,收回全部赔款。旅客、托运人或收货人不同意领取时,按无法交付物品处理。发现有欺诈行为不肯退回赔款时,可通过行政或法律手段追索。

暂存物品发生丢失、损坏时,应参照行李、包裹事故赔偿有关规定办理。赔偿款额协商确定。

承运人与旅客、托运人、收货人因合同纠纷产生索赔或互相间要求办理退补费用的有效期为一年。有效期从下列日期起计算:

- (1)身体损害和随身携带品损失时,为发生事故的次日。
- (2)行李、包裹全部损失时为运到期终了的次日,部分损失时为交付的次日。
- (3)给铁路造成损失时,为发生事故的次日。
- (4)多收或少收运输费用时,为核收该项费用的次日。

责任方自接到赔偿要求书的次日起,一般应于 30 天内向赔偿要求人做出答复并尽快办理赔偿。多收或少收时应于 30 天内退补完毕。



学习评价

学习本节后,请根据自己的学习所得,结合表 2-5 所列内容进行评价。

表 2-5 2.2 节学习评价表

评价内容	评价方式			评价等级
	自 评	小组评议	教师评议	
课前预习本节相关知识、相关资料				A. 充分 B. 一般 C. 不足
了解旅客的基本权利和义务				A. 充分 B. 一般 C. 不足

(续表)

评价内容	评价方式			评价等级
	自 评	小组评议	教师评议	
熟悉承运人的基本权利和义务				A. 充分 B. 一般 C. 不足
熟悉车票				A. 充分 B. 一般 C. 不足
熟悉售票与购票的相关规定				A. 充分 B. 一般 C. 不足
知道车票有效期的相关规定				A. 充分 B. 一般 C. 不足
掌握检票、验票和收票的相关规定				A. 充分 B. 一般 C. 不足
熟悉乘车条件的相关规定				A. 充分 B. 一般 C. 不足
掌握车票变更的相关规定				A. 充分 B. 一般 C. 不足

(续表)

评价内容	评价方式			评价等级
	自 评	小组评议	教师评议	
牢记误售、误购、误乘及丢失车票的处理规定				A. 充分 B. 一般 C. 不足
掌握不符合乘车条件的处理规定				A. 充分 B. 一般 C. 不足
熟悉拒绝运送和运输合同终止的相关规定				A. 充分 B. 一般 C. 不足
掌握退票的相关规定				A. 充分 B. 一般 C. 不足
牢记携带品的相关规定				A. 充分 B. 一般 C. 不足
熟悉行李、包裹运输的相关规定				A. 充分 B. 一般 C. 不足
了解特定运输的相关规定				A. 充分 B. 一般 C. 不足

(续表)

评价内容	评价方式			评价等级
	自 评	小组评议	教师评议	
了解运输事故处理的相关规定				A. 充分 B. 一般 C. 不足
参与教学中的讨论和练习,并积极完成相关任务				A. 充分 B. 一般 C. 不足
善于与同学合作				A. 充分 B. 一般 C. 不足
学习态度和完成作业情况				A. 充分 B. 一般 C. 不足
总评				

思考与练习

1. 填空题

- (1)持有铁路有效乘车凭证的人和同行的免费乘车儿童称为_____。
- (2)_____是指运行速度在 200 km 及以上的列车。
- (3)车票中包括_____和_____两部分。
- (4)车票应在_____或销售代理人的售票处购买。
- (5)发生车票误售、误购时,在发站应_____。

2. 简答题

- (1) 什么是承运人?
- (2) 什么是托运人?
- (3) 简述旅客的基本权利和义务。
- (4) 简述承运人的基本权利和义务。
- (5) 禁止带入车内的物品包括哪些?



2.3 铁路旅客运输办理细则

学习目标

- (1) 了解旅客运输的相关规定。
- (2) 掌握售票与购票的相关规定。
- (3) 熟悉车票变更的相关规定。
- (4) 了解特殊情况处理的相关规定。
- (5) 熟悉行李、包裹运输的相关规定。
- (6) 了解特定运输的相关规定。
- (7) 了解运输事故处理的相关规定。

学习重点

- (1) 旅客运输。
- (2) 售票与购票。
- (3) 车票变更。
- (4) 特殊情况的处理。
- (5) 行李、包裹运输。

2.3.1 旅客运输

1. 铁路旅客运输组织

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,发现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。

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。

站车服务设施和引导标志应采用《标志用公共信息图形符号 第3部分:客运货运符号》(GB/T 10001.3—2011)或国家标准规定的图形标志。标准没有规定时,自行设计的标志应易于识别并附加汉字。

2. 车票和其他乘车凭证

车票是旅客乘车的凭证。

除车票外,还可以持铁路乘车证和特种乘车证乘车。特种乘车证包括:

- (1)全国铁路通用乘车证。
- (2)中央和各省、市、自治区机要部门使用的软席乘车证(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,包括押运员、检查员(只限乘坐邮车及铁路指定的位置)。
- (4)邮局押运人员免费乘车证(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(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。
- (7)我国铁路邀请的外国铁路代表团使用的中华人民共和国铁路免费乘车证。
- (8)用于到外站装卸作业及抢险的调度命令。

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”可乘坐除国际列车以外各种等级、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。

2.3.2 售票与购票

车票由车站或铁路运输企业设立的其他售票处所发售。为了方便旅客,也可委托其他部门代售车票。

有计算机售票设备的车站,除系统设备故障等特殊情况外,不得发售手工车票。发售车票按以下规定办理:

- (1)车站发售客票时,不能使用到站不同但票价相同的车票互相代替。
- (2)在软卧车有空余包房的条件下,车站可根据列车长的预报发售软座车票。发站给中途站预留的包房,可利用其发售最远至预留站的软座车票,但涉及夜间(20时至次日7时)乘车,不得超过2 h。

(3)发售去边境地区的车票时,应要求旅客出示国务院铁路主管部门、公安部规定的边境居民证、身份证或边境通行证。

发售加快票时,应在符合《客规》规定的前提下,其发到站之间全程都应有快车运行。如中间有无快车运行的区段,则不能发售全程加快票。

购买卧铺票的旅客要求在中途站开始乘车时,售票员须在客票背面签注某站上车,加盖站名戳,并在“中途预留卧铺通知单”上注明,以便通知列车预留。

为测量儿童的身高,在售票窗口、检票口、出站口、列车端门口应涂有测量儿童身高的标准线。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。

发售学生票除要求出示相应的证件外,还应按如下原则发售:

(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、学期和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、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。能够确认有工资收入的学生持减价优待证购票时,车站可以拒绝发售学生票,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)学生每年仅限于购买四次单程减价票,当年未使用的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)在乘降所上车的学生(其减价优待证上注明上车地点为乘降所),可以在列车上售给全程学生票,并在减价优待证相当栏内,由列车长注明“×年×月×日乘××列车”,加盖名章,作为登记一次乘车次数。

(7)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。

(8)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。

(9)华侨学生和港澳台学生回家时,车票发售至边境车站。

(10)符合减价优待条件的学生无票乘车时,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。

“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。持有其他抚恤证的人员,如革命工作人员残废证,参战民兵、民工残废证等,均不能享受减价待遇。

为便于进站接送旅客,车站应积极发售站台票。对确有需要的单位,可发售定期站台票。定期站台票可按实际需要分为季票和月票。季度站台票的式样和价格由国务院铁路主管部门统一制定。月度站台票的式样和价格由铁路局自定,价格应不少于每日一次。

对团体旅客乘车,车站在编制旅客日计划时应优先安排。

发售各种硬纸卡片式常备车票时,应在票面左端轧印乘车日期。发售卧铺票时,另在卧铺票背面添注车厢号和铺位号或粘贴印有车次、日期、车厢号、铺位号的小票。

用卡片式车票发售半价票时,应当在适当的剪断线处剪下票根。

发售区段票时,必须用墨汁、黑色墨水或圆珠笔填写并根据相应的运价里程以下的横线剪断(发售半价票时,其剪断线还应沿相应的栏向上剪断),剪下的上部交旅客,下部存根报缴。

发售代用票应按以下方法填写:

(1)在事由栏填写相应的略语。

①客票“客”。

②加快票“普快”或“特快”。

③卧铺票“卧”。

④客快联合票普快或特快分别为“客快”或“客特快”。

⑤客快卧联合票分别为“客快卧”或“客特快卧”。

⑥儿童超高“超高”。

⑦丢失车票“丢失”。

⑧变更座别、铺别、径路分别为“变座”“变铺”“变径”。

⑨无普快或无特快分别为“无快”或“无特快”。

⑩改乘高等级列车为“补价”。

⑪乘车日期、车次、径路不符“不符”。

⑫误撕车票“误撕”。

⑬不符合减价规定“减价不符”。

⑭有效期终了“过期”。

⑮退加快票“退快”。

⑯退卧铺票“退卧”。

⑰持站台票来不及下车“送人”。

⑱空调、包车、无票、越席、误售、误购、越站、分乘、团体按本项定语填写。

(2)原票栏按收回的原票转记。

(3)乘车区间栏填写发到站站名、经由、乘车里程。

(4)人数栏分别在全价、半价、儿童栏内用大写字体填写,不用栏用“#”划消。

(5)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注明退款种别,在合计栏的金额数前用减号表示退款额。

(6)记事栏内记载下列事项:

- ①发售学生票时,记载“学”字。
- ②发售包车时,注明包车的车种、车号和定员数。
- ③办理团体票时,注明团体旅客证的起止号。
- ④在列车上发生退款时,应注明“到站净退××元”。
- ⑤其他需记载的事项。

(7)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。

因列车满员或意外事件列车停止运行,旅客不能按票面指定的日期、车次乘车时,车站应积极为旅客办理签证及通票有效期延长手续。办理时,应在通票背面注明“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××车次”,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。

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

车站的检票口、出站口应有明显的标志。车站对进站人员持用的车票、站台票经确认后加剪(市郊定期客票、卧铺票不剪)。计算机票、代用票、区段票应销角后交给旅客。对出站人员的站台票,应将其副券撕下。误撕车票时,应换发代用票。

列车车门口验票由列车员负责;列车内的验票工作由列车长负责组织实施,由乘警、列车值班员等有关人员配合。验票原则上每400 km一次,运行全程不足400 km的列车应查验一次,特殊区段由列车长决定查验次数的增减。

铁路稽查执行任务时,应事先与列车长取得联系,遇特殊情况可先执行任务。列车长、乘警及其他列车工作人员对稽查的工作应予以配合。

对乘坐卧铺的旅客,卧车列车员应及时收票换发卧铺证。列车开车后,还应该通过广播提示持卧铺票的旅客及时到卧铺车换票。

列车员对保持卧铺车的良好秩序负有责任,对轮流使用卧铺的行为应予以制止。

有剩余卧铺时,列车员应及时通报列车长,列车长应在车内组织发售或预报前方站发售。

对烈性传染病患者(尤其是对人身健康危害严重、有爆发性流行可能的疾病患者),车站发现时应告之铁路规定并给予办理退票手续。列车上发现时,列车长编制客运记录交车站。

必要时,应通知铁路防疫部门处理污染现场。

2.3.3 车票变更

车票变更按以下规定处理:

(1)旅客在发站办理车票改签时,应收回原票换发新票,票面打印“始发改签”字样。计算票价时,在联合票价基础上计算。

旅客在中途站办理签证不需补差价时,只打印签证号;需补差价时,发售有价签证票。

(2)除售票系统设备故障等特殊情况下,不得手工改签车票。

旅客在列车上要求变更座位、铺位时,在列车有能力的情况下应当予以办理。需补收差价时,发售一张补价票,随同原票使用有效。

旅客要求变径需补收票价时,车站可使用常备专用补价票或计算机票补价。补价时,应收回原票。

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。

旅客在到站前要求越过到站继续旅行时,在列车有能力的情况下应予以办理。办理时核收越站区间的票价,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:

- (1)列车严重超员。
- (2)乘坐卧铺的旅客买的是给中途站预留的卧铺。
- (3)乘坐的回转车,途中需要甩车。

二人以上旅客使用一张代用票,要求分开乘车时,应收回原票,换发代用票。分乘与旅行变更同时发生时,按变更人数核收一次手续费。

因站名相似或口音不同发生误售、误购时,站、车均应积极主动处理。应补收时,补收正当到站票价与已收票价的差额,收回原票,换发代用票。应退还时,凭原票和客运记录乘车至到站退款。

旅客因误售、误购、误乘或坐过了站需送回时,列车长应编制客运记录交前方停车站。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,站车均应告之旅客不得自行中途下车。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。

2.3.4 特殊情况的处理

1. 丢失车票的处理

旅客丢失车票另行购票时,车站另发新票。列车上补票时,注明丢失。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。

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退还后补车票的依据。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,列车编制的客运记录随报告联一并上报。

2. 不符合乘车条件的处理

对不符合乘车条件的旅客、人员,站车均应了解原因,区别不同情况予以处理。对有意不履行义务的,应补收票款并加收票款。对主动补票并经站、车同意上车的人员或儿童,只补收票价,核收手续费。

对持定期客票违章需按往返及天数加收票价时,按下列公式计算:加收票价=单程应收票价 $\times 2 \times$ 天数。

对需补收票款差额的,办理时,发售补价票或收回原票,换发代用票。换发代用票时,补收的差额票价填写在代用票补收栏内,收回的原票随代用票丙联上报。

列车内发现旅客车票漏剪口时应补剪并核收手续费;如漏剪是由车站责任造成的,则列车补剪不收手续费。到站发现车票漏剪则不予追究。

旅客持票提前乘车并已经车站剪口时,列车应予补签,或者收回原票、换发代用票。代用票上记载实际乘车的日期、车次,原票栏按原票实际填写,原票随丙联上报。

3. 拒绝运送和运输合同的终止

列车上对拒绝补票的人,应编制客运记录交列车前方县、市三等以上车站处理,但不能超过无票人员的到站。车站对列车移交和本站发现的人员应按章追补票价,对当时无力补票的应设法通知其单位或家属帮助补交票款。

对于在列车内寻衅滋事,扰乱公共秩序被列车工作人员责令下车的旅客,列车应编制客运记录交车站。车站工作人员对在站内发现的和列车移交的上述旅客应带出站外,情节严重者应送交公安部门处理。对被站、车拒绝乘车和责令下车旅客的车票应在车票背面做相应记载,作为不予改签或退票的依据。

4. 退票

旅客要求退票时,按下列规定办理:

(1)在车站退还带有“⑥”字戳记车票时,应先将托运的行李取消托运或改按包裹托运。

(2)在列车上,旅客因病不能继续旅行时,列车长应编制客运记录交中途有医疗条件的车站,同行人同样办理。

铁路责任造成旅客退票时,无论在发站、中途站还是到站,均应积极为旅客办理,不得互相推诿,继续给旅客造成困难。同时产生应补收时不补收。不收退票费。

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。

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. 携带品

对旅客随身携带品应动员放在行李架上或座位下面,并做到平稳牢固,不妨碍其他旅客乘坐或通行。

对旅客按《客规》规定携带少量带有危险性质的物品或佩带枪支、子弹乘车时,应告之妥善保管,避免发生意外。

发现旅客违章携带物品(包括几人同时携带一件超重或超大物品)时,在车站,应拒绝进站或动员旅客办理托运;对已带入车内的,应补收运费,妥善安排,必要时可放入行李车内。

对已带入车内的猫、狗、猴等宠物,应安排在列车通过台由旅客自己照看,宠物发生意外或伤害其他旅客时,由携带者负责。

对违章携带的物品补收运费时,一律填写客运运价杂费收据,注明日期、发到站、车次、事由、件数、重量。在具体处理过程中,应本着实事求是的态度,区别不同的违章情况,妥善处理。对携带品超重不足 5 kg 时,应免收运费。

三等及其以上车站应设携带品暂存处。暂存处应公布收费标准和注意事项。暂存物品需包装良好,箱袋必须加锁,包装不良的,不予存放。办理暂存手续时,必须填写暂存票,注明品名、包装、日期、件数等。提取时还应注明提取日期、寄存日数和核收款额,并在暂存票乙票上加盖戳记后交给旅客。暂存票应按顺号装订,保管一年。

客流量较大的车站应开展旅客携带品搬运业务。搬运员必须穿着统一制服,佩戴标志。搬运车辆应有明显标记,易于识别。收费时应给旅客收费凭证,搬运服务不得违反铁路规章。车站对非车站人员进站经营搬运业务的应予以制止和清理。

6. 旅客遗失物品的处理

对旅客遗失物品应设法归还失主。如失主已经下车,应编制客运记录,详细注明品名、件数等移交下车站,不能判明失主下车站时,移交列车终点站。

车站对本站发现或列车移交的遗失物品,应在遗失物品登记簿上详细登记,注明日期、地点、移交车次、品名、包装及内含物品、数量、重量、交物人、经办人、处理结果等内容。

客流量较大的车站应设遗失物品招领处,遗失物品招领处应有明显的招领揭示。对遗失物品应妥善保管,正确交付。失主来领取时,应查验身份证,核对时间、地点、车次、品名、件数、重量,确认无误后,由失主签收,并记录身份证号码。

拾到现金应开具“客货运价杂费收据”(以下简称“客杂”)上交,并在登记簿上注明“客杂”收据号码,当失主来领取时,开具退款证明书办理退款。

遗失物品需要通过铁路向失主所在站转送时,内附清单,物品加封,填写客运记录和行李、包裹交接证,交列车行李员签收。

遗失物品中的危险品、国家禁止或限制运输的物品、机要文件应立即移交公安机关或有关部门处理,不办理转送。

鲜活易腐物品和食品不负责保管和转送。

2.3.5 行李、包裹运输

1. 行李、包裹运输组织

对行李、包裹运输,承运人应采取送货上门、多式联运、快运等多种方式,以满足托运人不同的需求。车站行包房应为旅客、托运人提供填单、打包等必需服务。

行李、包裹运输应按照先行李后包裹、先中转后始发和长短途列车分工、安全、经济的原则,合理、均衡地组织运输。

行李应随旅客所乘列车装运或提前装运,包裹应尽量以直达列车或中转次数少的列车装运。对抢险救灾物资、急救药品、零星支农物资应优先安排装运。

2. 行李的范围

行李仅指为方便旅客的旅行生活所限定的少量物品和残疾旅客代步所用的残疾人车。超过规定范围应按包裹运输。

行李中不得夹带的物品一般是指:

- (1)货币:含各币种的纸币和金属辅币。
- (2)证券:含股票、彩券、国库券及具有支付、清偿功能的票据等。
- (3)珍贵文物:指具有一定年代的有收藏、研究或观赏价值的物品。
- (4)档案材料:指人事、技术档案,组织关系,户口簿或户籍关系,各种证件、证书、合同、契约等。
- (5)危险品:指国务院铁路主管部门公布的《危险货物品名表》内的品名。对其性质有怀疑的物品也按危险品处理。

3. 包裹的范围

包裹中下列品名是指:

报纸为有国务院或省级新闻出版管理部门的统一刊号(CN×××)的报纸。宣传用非卖品为中央、省级政府(含国务院各部委和解放军各大军区)宣传国家政策、法律、法规的挂图、图片、图板等。中、小学生课本仅为教育部门规定的教学课本,不含各种教学参考书。杂志、书籍应为有国家规定的统一书刊号的各种刊物、著作、工具书以及内部发行的规章等。

国务院铁路主管部门可以调度命令或运输命令特许运输某种物品。

不能按行李、包裹运输的物品范围主要为:妨碍公共卫生和安全的物品,国家政策法令规定禁止运输的物品。国家禁止和限制运输的物品以国务院及各部委颁发的文件为准。活动物中能够主动攻击伤害人的猛兽、猛禽和蛇、蝎子、蜈蚣、蜂等以及大动物不能承运。

4. 行李、包裹的托运与承运

承运行李应要求旅客出具车票。市郊定期客票不能托运行李,铁路乘车证不能免费托运行李。

下列物品应提供的运输证明为:

(1)托运金银珠宝、货币证券应提供中国人民银行的正式文件或当地铁路公安局(处)或公安分局(分处)的免检证明。

(2)托运枪支应提供运往地市(县)公安局的运输证明。

(3)托运警犬应提供公安部门的书面证明,国家法律保护的野生动物应提供国家林业主管部门的运输证明。

(4)托运免检物品应提供当地铁路公安局(处)、公安分局(分处)的免检证明。

(5)托运国家禁止或限制运输的物品应提供主管部门的运输证明。如精神和麻醉药品应提供国家卫生主管部门的运输证明。

(6)托运动、植物时应提供动、植物检疫证明。办理时,将检疫证明的二联附在运输报单上以便运输过程中查验。

(7)一批或一辆行李车内装载的件数不得超过 20 件,每件重量不得超过 50 kg,并不得与感光材料以及活动物配装,与食品配装需要隔开 2 m 以上的距离。

(8)托运油样箱时,必须使用铁路规定的专用油样箱并提供国务院铁路主管部门签发的油样箱使用证。到站后由收货人直接到行李车提取。

办理承运行李、包裹时,应确认品名、件数、包装并进行检查核对,正确检斤。承运加水、加冰的物品或途中喂养动物的饲料应单独检斤,作为到站因此产生减量或重量消失的依据。

车站在办理承运手续时应填写行李、包裹票,填写时应逐项正确填写,字迹清楚,使用规范文字,加盖规定印章。

下列情况应在行李、包裹票记事栏内填记有关内容:

(1)承运自行车、助力机动车、摩托车时,应注明车牌名、车牌号、车型、新或旧等车况。

(2)承运加冰、加水物品或喂养饲料时注明“加冰”“加水”或“附饲料”等。

(3) 承运经客调或部令批准的超重超大物品时,在包裹票记事栏内填记“×月×日经部令××号(客调××号命令)批准”。

(4) 承运需提出运输证明文件的物品时,应将运输证明文件附在包裹票运输报单上以便途中和到站查验,并在包裹票记事栏内注明“附××(机关)×月×日发××号文件”。

(5) 承运的包裹有人押运时,在包裹票注明“押运人×名”。

(6) 承运凭书面证明免费托运的铁路砵码和衡器配件时,应在包裹票记事栏内注明“衡器检修,免费”字样,收回书面证明报铁路局。

(7) 承运中国铁路文工团和中国铁道建筑总公司文工团开具的证明办理免费运送的演出服装、道具、布景时,按(6)办理。

(8) 其他需记载的事项。

5. 保价运输

对按保价运输办理的行李、包裹,除应检查其声明价格与实际价格是否相符外,必要时应施封。施封所需物品的费用列保价费支出。

按保价办理的行李、包裹所声明价格和重量分别填写,并对每件进行编号,在行李、包裹票和每件货签、包装上写明“总件数之几”字样。

6. 包装和货签

行李、包裹的包装必须完整牢固,不能有开口、破裂、短缺等现象。包装不符合要求时,应动员其改善包装。托运人拒绝改善包装的,车站可以拒绝承运。

货签的质量应符合国务院铁路主管部门规定的技术标准,不符合标准的货签不得使用。

行李、包裹上的铁路货签应与行李、包裹托运单及行李、包裹票有关内容相符,不得省略和使用代码、代号。货签上的行李、包裹票号栏应用号码机或号码戳打印,其他各栏填写时应整洁、清晰,使用规范的文字。如分件保价的物品还应在件数栏注明“总件数之几”字样。

承运后交付前发生包装破损、松散时,承运人应及时修整。修整后编制客运记录,详细记载破损原因、状况和整修后状态,并在行李、包裹运输报单的记事栏内注明“××站整修”,加盖站名戳。整修费用列车站运营成本。

7. 包裹的押运

托运金银珠宝、货币证券、文物、枪支、鱼苗、蚕种和途中需要饲养的动物,必须派人押运。对运输距离在 200 km 以内、不需要饲养的家禽、家畜,托运人提出不派人押运时,也可以办理托运。车站应向托运人说明并在托运单上注明“途中逃逸、死亡,铁路免责”。

押运的包裹应装行李车,由押运人自行看管,车站负责装车 and 卸车。在行李车押运时,列车行李员应将押运人姓名、人数、工作单位、住址和品名、件数、发到站登记在押运人员登记簿内,并向押运人员说明以下事项:

- (1)行李车内严禁吸烟。
- (2)不准打开车门乘凉。
- (3)不得移动车内备品、物件。
- (4)不要靠近放射性物品。

8. 运到期限

运到期限一般以运输里程计算,在运输过程中发生水灾、地震、飓风、雪害、冰雹、风沙等人力不能抗拒的灾害或疫情、战争、执法机关扣留等,发生的停留时间应加算在行李、包裹的运到期限内,由停留的车站或列车行李员在行李、包裹票背面注明“因××原因停留×天”,并加盖站名戳或规定的行李员名章。

行李、包裹超过规定的运到期限时,到站应凭行李、包裹票向收货人支付逾期运到的违约金。部分逾期时,到站应收回行李、包裹票,给收货人开具客运记录,作为领取部分逾期行李、包裹和要求支付违约金的依据。违约金按所收运费的百分比计算,不足 0.1 元的尾数按四舍五入处理到 0.1 元。

支付逾期违约金时,填写“退款证明书”。

旅客要求将逾期到达的行李运至新到站时,应分别按下述办理:

(1)行李逾期到达或逾期尚未到达,旅客需继续旅行,凭新购客票及原行李票要求铁路免费转运至新到站时,车站开具新行李票,新行李票运费栏划斜线抹消,记事栏填写“逾期到达,免费转运”字样。

(2)行李未到,当时又未超过运到期限,旅客需继续旅行并凭新购车票办理转运新到站的手续,交付运费之后,发现行李逾期到达原到站,车站应编制客运记录,随同运输报单一并送交新到站,作为退还已收转运区间运费的凭证,保价费不退。

(3)逾期行李办理免费转运的,不再支付违约金。逾期包裹不办免费转运。

9. 到达保管、通知和查询

行李、包裹到达到站后,在规定的免费保管期限内应在票面指定的到站行李房保管,不得易地保管。超过免费保管期限,行李房仓库没有能力时,包裹可以易地保管,易地保管产生的费用由铁路负责。

包裹到达后,应及时以明信片或电话等方式通知收货人领取。通知应以文字或录音等形式记录备查。

因事故或不可抗力等原因而延长车票有效期的行李,应按客票延期的日数延长行李免费保管的日数。超过免费保管日数,按规定核收保管费,出具保管费收据或填发客运运价杂费收据。遇特殊情况,车站站长有权减收保管费。

10. 装卸、交付和转运

除带运包裹由旅客自行装卸外,由行李房收货地点至行李车以及从行李车至行李房交

付地点的行李、包裹装卸工作由承运人负责。

向收货人办理交付时,应认真核对票货,确认票据号码、发站、到站、托运人、收货人、品名、件数、重量、包装无误后在运输报单上加盖“交付讫”戳予以交付,同时收回领取凭证。

对凭印鉴领取的包裹,车站应建立印鉴领取登记簿。领取包裹时认真核对印鉴,由领取人在登记簿上签字并加盖备案的印鉴交付。对要求凭传真件领取的包裹应认真核对记事栏内记载的内容,确认无误后,由领收人在运输报单上签注“凭传真件领取”并记录身份证号码、姓名。对凭印鉴和传真件领取的均不再给运输报单。

对丢失行李、包裹票的收货人,应要求其提供身份证和担保人的书面担保以及物品所有权的证明。车站应慎重审查担保人的担保资格。收货人提不出担保人时,可以出具押金自行担保。押金数额应与行李、包裹的价值相当,抵押时间由车站与收货人协商确定。车站收取押金应向收货人出具书面证明,书面证明的式样由车站自定。

收货人领取行李、包裹时,如提出包装有异状,车站应检斤复磅,必要时可开包检查。构成事故时,应编制事故记录交收货人作为要求赔偿的依据。

旅客继续旅行,要求将行李转运时,按照逾期转运的方式办理。

收货人向车站查找行李、包裹时,应认真予以查找。未到时,在行李、包裹票背面记载查询日期。如已逾期,应向有关站段发电报查询。如已经领取,应收取查询费。

11. 变更运输

行李、包裹变更,按下列办法办理:

(1)行李、包裹托运后至装车前,托运人要求取消托运时,车站应收回行李、包裹票注销,注明“取消托运”字样。办理时,另以车站退款证明书办理退款,收回的行李、包裹票报销联随车站退款证明书上报。因取消托运发生的各项杂费另填发“客杂”核收,并将“客杂”号码及核收的费用名称、金额填注在取消托运的行李、包裹票上。

取消托运的行李、包裹,已收运费低于变更手续和保管费时,运费不退也不再补收,收回原行李、包裹票,在报单页、旅客页和报销页注明“取消托运,运费不退”字样。旅客页贴在存根页上。

(2)行李、包裹装运后,收货人要求变更运输时,只能在发站、行李和包裹所在中转站、装运列车和中止旅行站提出。托运人在发站取消托运时,发站对要求运回发站的行李、包裹,应收回行李、包裹票,编制客运记录,写明原票内容,交托运人作为领取行李、包裹的凭证,并发电报通知有关站、车。

托运人在发站要求变更行李、包裹的到站时,车站在行李票、包裹票旅客页和报销页上注明“变更到××站”,更正到站站名及收货人单位、姓名,加盖站名戳,注明日期,交给托运人,作为在新到站领取行李、包裹和办理变更运输后产生运费差额的凭证,同时发电报通知有关车站和列车。

(3)旅客在发站或中途站停止旅行,要求将行李运至原到站时,凭原行李票运送,凭原行李票在到站提取行李。

(4)在中途站、原票到站或列车内处理误购、误售车票时,如果旅客还托运了行李,应同时编制客运记录或发电报通知行李所在站,将误办的行李运至正当到站。到站需要补收行李运费差额时,使用“客杂”核收,并在原行李票运输报单页、报销页和旅客页记事栏注明“误运”,报单页加盖“交付讫”戳交旅客报销;需要退款时,使用“退款证明书”退还,原行李票收回附在“退款证明书”的背面上报。

发站或新到站收到行李、包裹后,补收或退还已收运费与应收运费差额,核收变更手续费和保管费(保管费指行李、包裹运至发站、新到站超过3天,折返站1天或原到站自行李、包裹到达日起至收到电报日止产生的保管费。保管日数分别计算)。补收时以“客杂”核收,退还时使用“退款证明书”退款,原票随“客杂”或“退款证明书”报告页上报。

12. 品名重量不符及无票运输的处理

发现品名不符应区别性质,实事求是,正确处理。装车前应重新制票,装车后由到站处理。如将国家禁止、限制运输的物品或危险品伪报其他品名托运或在货件中夹带时,按下列规定处理:

(1)在发站停止装运,通知托运人领取,运费不退,将原票收回,在记事栏内注明“伪报品名,停止装运,运费不退”。将报销页交托运人做报销凭证。

(2)在中途站停止运送,发电报通知发站转告托运人领取,运费不退,并对品名不符货件按实际运送区间补收四类包裹运费。

(3)在到站,补收全程四类包裹运费。

(4)在列车上发现时,应编制客运记录,交前方停车站处理。

必要时还应交有关部门按国家有关规定处理。

到站发现行李、包裹重量不符,应退还时,开具退款证明书将多收款退还收货人;应补收时,开具“客杂”补收正当运费,同时开具客运记录附收回的行李、包裹票报铁路局收入部门,由铁路局收入部门列应收账款向检斤错误的车站再核收与应补运费等额的罚款。

发现无票运输行李、包裹,发站和列车应拒绝装运;列车已装运发现的,应编制客运记录,交到站处理。到站对列车移交和本站发现的无票运输行李、包裹,应加倍补收四类包裹运费。

以上补收运费、运费差额或保管费均用“客杂”核收,并在记事栏内注明核收事由。

13. 无法交付物品的处理

无法交付物品是指无主的行李、包裹,旅客的遗失物品和无人领取的暂存物品。车站对无法交付的物品,应按其开始日期、来源、品名、件数、重量、规格、特征等登入无法交付物品登记簿内,登记簿内的编号、移交收据的编号及物品上的编号应一致,以便查找。

对无法交付物品应由专人分管,做到账物相符。物品在保管期间发生丢失、损坏时,可参照行李、包裹事故处理的有关规定办理。

铁路应指定设立无法交付物品集中处理站。对超过规定保管期限的物品报铁路局,经批准后交拍卖行拍卖。拍卖所得款冲抵发生的费用后填“客杂”上缴。拍卖后在规定的期限内物主来领取时,应认真审查所有权证明,填写“退款证明书”退还剩余款。

2.3.6 特定运输

1. 包车

包车人要求包车或单独使用加挂车辆时一般应于开车前 15 日,要求单独使用专用列车时应于开车前 30 日,与乘车站或其上级主管部门联系,并提交全程路程单,经同意后签订合同、交付定金。

车站接到包车单位提出的全程路程单后报请上级批准,批准命令应于开车前 4 天以调度命令形式下达车站。车站应于开车前 3 日通知包车人前来办理运输费用的交纳手续。包用专用列车的编组中做隔离或宿营的车辆不另计费,但用隔离车装运行李、包裹时则应按包车办理。

包车停留费是指包用人要求在发站、中途站、折返站停留时应付的费用。由于车辆换挂接续列车或铁路指定开车时间所产生的停留时间不收停留费。停留费按日计算,自 0 时起至 24 h 为一日,不足 12 h 按半日计算。停留时间以列车到达时刻至开车时刻为准。

空驶费是指在包用人指定日期内乘车站没有所需车辆,需从外站向乘车站调送车辆以及使用完后将车辆回送至原车辆所在站或单程使用后由到站回送车辆所在站所产生的费用。空驶费按最短径路并全程通算。

办理包车不受加挂列车终到站及往返乘车限制。车票有效期按所提路程单日期计算。

包车单位在未交付运费前取消用车计划时,定金不退。交付运费后取消用车计划时,应核收因调用车辆产生的空驶区间空驶费和停止使用费。应核收的空驶费和停止使用费均填写“客杂”。

包车单位在中途站请求变更到站、延长或缩短使用时,由中途变更站报请上级批准后,核收变更到站产生的已收和应收运费差额或延长使用区间的运输费用。缩短使用时,已收费用不退。

2. 租车及自备车辆的挂运和行驶

租车是指租用人租用铁路车辆自用,出租车辆核收租车费。

办理租车手续时,使用租车合同并按下列规定办理:

(1) 承运人租出的车辆必须技术状态良好,保证安全,符合列车运行条件,设备、配件应

齐全。租用时双方办理交接手续。

(2) 车辆交付租用人使用后,租用人责任造成车辆损坏修车所需费用由租用人负担。定检的车辆,由租用人提前提出计划,由路方进行定检,所发生的费用均由路方车辆配属段负担。

租用车或企业自备机车、车辆利用铁路线路运行时,按下列规定办理:

(1) 向所在地车站提出书面要求,注明挂车(开行)日期、区间、空车或重车,挂客车或货车以及挂车(开行)目的。自备动力运行时应注明日期和区间并注明按客运还是按货运办理。

(2) 车站接到租车人的书面要求后应报请铁路局,由铁路局与有关单位签订合同,并向车站下达调度命令。

(3) 车站接到挂车(开行)调度命令后应先办理收费手续。由货运办理时,货运负责收费、填写货票,票据由运转车长转交到站。随货物列车挂运的空客车如有随车押运人员,按货运押运人收费标准核收押运费;随客运列车挂运的空客车随车押运人员应购买所挂列车等级的硬座车票。

(4) 铁路机车车辆工厂(包括车辆研究所)新造车或检修车出厂在正式营业线上进行试验时,同样收取挂运费或行驶费。

(5) 军运、邮政部门租车和自备车辆挂运及行驶的收费办法,按军运和邮运有关规定办理。

2.3.7 运输事故的处理

1. 线路中断对旅客的安排

线路中断造成列车不能继续运行时,列车长应迅速了解停运的原因,组织列车工作人员稳定车内秩序。发生火灾爆炸等事故时,应组织旅客撤离现场,抢救伤员,扑救火灾(必要时应分解列车),调查取证并迅速与就近车站联系,向客调及上级有关领导报告情况。

列车停运且不能在短时间内恢复运行时,站车应做好服务工作,解决旅客的困难,做好饮食供应工作;必要时,向地方政府报告请求援助。

事故发生局还应向国务院铁路主管部门请求命令后向全路发出停办客运业务的电报。恢复通车时也照此办理。

对旅客车票按如下规定处理:

(1) 停止运行站和被阻列车应在车票背面注明“日期、原因、返回××站”字样或贴同样内容的小条,加盖站名戳或列车长名章,作为旅客免费返回发站或中途站办理退票或改签的凭证。

(2)在发站或由中途站返回发站停止旅行时,退还全部票价,其中包括在列车上补购的车票,但罚款、手续费和携带品超重、超大补收的费用不退。已使用至到站的车票不退。

(3)在停止运行站或返回中途站退票时,退还已收票价与发站至停止旅行站的票价差额,不足起码里程按起码里程计算。

(4)铁路组织已购票的被阻旅客乘原列车绕道运输时持原票有效。组织旅客换乘其他列车绕道运输,车站应为旅客办理签证手续,在车票背面注明“因××绕道××站(线)乘车”并加盖站名戳。绕道运输乘坐原座别、铺别时票价不补不退,变更座别、铺别时补收或退还差额。中途下车车票失效。

(5)旅客要求在发站或一个中途站(返回途中自行下车无效)等候继续旅行,凭原票在通车 10 日内可恢复旅行。旅客要求恢复旅行时,车站应办理签证手续。

(6)由于线路中断影响旅行,旅客要证明时,车站应开具文字证明,加盖站名戳。

2. 线路中断对行李、包裹的安排

线路中断后,对已承运行李、包裹按下列规定办理:

(1)未装运的行李、包裹留在发站待运或备托运人办理取消托运。

(2)已装运在途被阻的行李、包裹,列车折返时由折返局根据具体情况指定卸在折返站或临近较大车站(列车不折返、待命继续运行的不卸)。折返区段均为中间小站时,可与邻局协商,返回邻局较大的车站卸下保管。线路恢复后,应优先装运被阻的行李、包裹,并在票据记事栏注明被阻日数,加盖站名戳。

(3)根据托运人的要求,在发站和由中途站返回发站的行李、包裹取消托运时,收回行李、包裹票,在旅客页和报单页记事栏注明“线路中断,取消托运”,填开“退款证明书”退还全部运费,并将收回的行李、包裹票随“退款证明书”报告页上报。

(4)旅客或收货人、托运人在中途站领取时,收回行李、包裹票,填写“退款证明书”,退还已收运费与发站至领取站间的运费差额,不足起码里程按起码里程计算,并在行李、包裹票旅客页、报单页、记事栏注明“线路中断,中途提取”,随“退款证明书”报告页上报。

(5)旅客在发站停止旅行,行李已运至到站,要求将行李运回发站取消托运时,在行李票报销页加盖“交付讫”戳,在记事栏注明“因线路中断、行李运至到站返回,运费不退”,交旅客作为报销凭证。

(6)旅客在发站或中途站停止旅行,要求仍将行李运至到站时,补收全程或中止旅行站至到站的行李和包裹差价。

(7)包裹在中途被阻,托运人要求变更到站,补收或退还已收运费与发站至新到站的运费差额,不收变更手续费。在“客杂”或“退款证明书”记事栏注明“因××线路中断,变更到站”。

(8)鲜活包裹在运输途中被阻,卸车站应及时与发站联系,征求托运人处理意见。要求

返回发站或变更到站时,按上述办法处理。托运人要求铁路处理时,卸车站应处理,处理所得款填“客杂”上交,在记事栏内注明情况,并编制客运记录写明情况,附处理单据寄送发站,处理所得款由处理站所属铁路局收入部门汇付发站所属铁路局收入部门。发站凭记录和单据填写“退款证明书”退还已收运费与发站至处理站间运费差额和物品处理所得款。记录、处理单据及收回的包裹票随“退款证明书”报告页上报。

(9)组织行李、包裹绕道运输时,应在行李、包裹记事栏注明“线路中断,绕道运输被阻×日”并加盖站名戳,原车绕道时加盖列车行李员名章,到站根据实际运输里程加上被阻日数计算运到期限。

(10)线路中断后承运包裹,经铁路局批准,按实际经路计算运费。

3. 事故赔偿、索赔时效及纠纷处理

发生旅客人身伤害或急病时,站、车均应尽力救助。列车须向车站移交受伤旅客时,应开具客运记录与车站办理交接。

行李、包裹事故的立案调查和处理一般由到站办理。行李、包裹在发站装车前全部灭失、毁损时,由发站办理。

事故立案时,车站应会同有关人员编制行李、包裹事故记录一式三份,一份留站存查,一份调查用,一份交托运人或收货人作为提出赔偿要求书的凭证。

行李、包裹事故立案后,处理站应向有关站、段立即发出查询电报或事故查复书。有关站段接到电报或事故查复书后应立即调查并在规定的时间内答复处理站。不是本单位责任时,还应顺序向下一个运输环节查找。查询电报和事故查复书应抄送铁路局;跨铁路局时,应抄送有关铁路局。

行李、包裹事故经过调查能够确认是铁路运输企业需要承担责任范围的,不论责任单位是否确定,均应先行办理赔偿。

车站受理赔偿要求时,应审查赔偿要求人提出的有关资料和受偿资格。接受赔偿要求后应在赔偿要求书收据上加盖站名戳和经办人规定的名章,交给赔偿要求人,并抄知有关单位。

经确认责任不属铁路不予赔偿时,处理站应使用正式文件,说明理由和依据,连同全部赔偿材料(赔偿要求书除外)退给赔偿要求人,抄知有关单位。

行李、包裹事故案卷内应有如下内容:

- (1)行李、包裹票。
- (2)行李、包裹事故记录。
- (3)损失物品清单。
- (4)物品所有权证明。
- (5)查询电报或事故查复书。

(6)赔偿要求书。

(7)事故结论。

(8)赔偿通知书。

事故案卷一案一卷。协议赔偿案卷保存 3 年,诉讼案卷保存 4 年。



学习评价

学习本节后,请根据自己的学习所得,结合表 2-6 所列内容进行评价。

表 2-6 2.3 节学习评价表

评价内容	评价方式			评价等级
	自 评	小组评议	教师评议	
课前预习本节相关知识、相关资料				A. 充分 B. 一般 C. 不足
了解旅客运输的相关规定				A. 充分 B. 一般 C. 不足
掌握售票与购票的相关规定				A. 充分 B. 一般 C. 不足
熟悉车票变更的相关规定				A. 充分 B. 一般 C. 不足
了解特殊情况处理的相关规定				A. 充分 B. 一般 C. 不足

(续表)

评价内容	评价方式			评价等级
	自 评	小组评议	教师评议	
熟悉行李、包裹运输的相关规定				A. 充分 B. 一般 C. 不足
了解特定运输的相关规定				A. 充分 B. 一般 C. 不足
了解运输事故处理的相关规定				A. 充分 B. 一般 C. 不足
参与教学中的讨论和练习,并积极完成相关任务				A. 充分 B. 一般 C. 不足
善于与同学合作				A. 充分 B. 一般 C. 不足
学习态度和完成作业情况				A. 充分 B. 一般 C. 不足
总评				

思考与练习

1. 填空题

- (1) _____ 是旅客乘车的凭证。
- (2) “中国铁路免费乘车证”由 _____ 制发和管理。
- (3) 为测量儿童的身高,在售票窗口、检票口、出站口、列车端门口应涂有测量儿童身高的 _____。
- (4) 列车停运且不能在短时间内恢复运行时,站车应做好服务工作,解决旅客的困难,做好 _____ 工作。
- (5) 行李、包裹事故的立案调查和处理一般由 _____ 处理。

2. 简答题

- (1) 特种乘车证包括哪些?
- (2) 发售车票的规定有哪些?
- (3) 发售学生票除要求出示相应的证件外,还应按哪些原则进行?
- (4) 旅客要求退票时,应按哪些规定处理?
- (5) 行李、包裹事故案卷内应有哪些内容?



2.4 旅客列车服务质量规范

学习目标

- (1) 熟练掌握列车乘务人员劳动安全作业防护标准。
- (2) 掌握动车组列车服务质量规范。

学习重点

- (1) 列车乘务人员劳动安全作业防护标准。
- (2) 动车组列车服务质量规范。

2.4.1 列车乘务人员劳动安全作业防护标准

列车乘务人员劳动安全作业防护标准有以下内容: