

项目一 客运基础知识

任务一 客运规章知识

在铁路运输中与旅客或托运人签有运输合同的铁路运输企业，其铁路车站、列车及与运营有关的人员在执行职务中的行为代表了承运人；而持有铁路有效乘车凭证的人和同行的免费乘车儿童，或根据铁路货物运输合同押运货物的人被视为旅客。二者之间相辅相成，在铁路客运运输过程中缺一不可。

(1) 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《铁路旅客运输规程》订立的旅客运输合同对所涉及的承运人具有同等约束力。

(2) 铁路旅客运输合同的基本凭证是车票。

(3) 其他凭证还有铁路乘车证和特种乘车证。

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为合同履行完毕。旅客运输的运送期间按自检票进站起至到站出站时止计算。

任务二 铁路客运运输中常见票务知识

1. 客运记录

客运记录指在旅客或行李、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。

2. 异地直达票

异地直达票不仅在异地能按照始发站上车，还可以在中途列车经停站上车。

3. 站、车间发生纠纷时的处理原则

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、原则不明时，站、车双方均不得以任何理由阻碍开车，造成列车晚点。

4. 卧铺票的发售规定

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，但对于持通票的旅客，卧铺票只发售到中转站。

5. 测量儿童身高的标准线的设置地点

在车站售票窗口、检票口、出站口及列车端门口都设有测量儿童身高的标准线。

6. 伤残军人和警察的证件名称以及减价票的发售规定

因伤致残的军人（简称伤残军人）证件名称为“中华人民共和国残疾军人证”，因公致残的人民警察证件名称为“中华人民共和国伤残人民警察证”。“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，铁路运输企业有权对其进行核对。

伤残军人票可享受客票和附加票方面的优惠，伤残军人票票价按相应客票和附加票票价

的 50% 计算。享受优惠的伤残军人乘坐市郊、棚车时，仍按硬座半价计算，不再减价。

7. 学生票发售规定

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。

8. 发售学生票时间及席别限制

(1) 时间限制：发售学生票的时间为暑假自 6 月 1 日至 9 月 30 日，寒假自 12 月 1 日至 3 月 31 日。

(2) 席别限制：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。动车组列车只能享受二等座 75% 票价的减价票。持学生票乘车的学生使用硬卧时，应另收全价硬卧票价。享受优惠的学生乘坐市郊、棚车时，仍按硬座半价计算，不再减价。

因特殊原因中途下车的直达票，经站车证实只能办理退票，不能办理有效期延长。

9. 列车验票规定

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。对于持用减价票和铁路签发的各种乘车证的旅客，验票时应核查减价凭证和规定的相应证件。

10. 旅客乘车的基本条件

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。

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

11. 旅客要求越站乘车时以及中途站或列车发现误售、误购车票的处理办法

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。

在中途站、原票到站或列车内发现误售、误购，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。

12. 列车发现旅客误乘需返回时以及因误售、误购、误乘免费送回时的办理方法以及送回途中下车的处理办法

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。

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，对于往返乘车的免费区间，按往返所乘列车等级分别核收往返区间的票价，核收一次手续费。

13. 旅客在列车上丢失车票时以及旅客在列车上丢失车票另行补票后又找

到原票时的处理办法

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。

14. 铁路对不符合乘车条件旅客的处理原则

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、车同意上车的人员和儿童，只补收票价，核收手续费。

15. 无票或持用失效车票乘车时的处理办法

无票乘车时，补收自乘车站（不能判明时自始发站）起至到站止的车票票价，加收已乘区间应补票价的 50% 的票款，核收手续费。持失效车票乘车的按无票处理。

京铁客（2014）502 号规定：对于被发现的无票乘车人员（含越站乘车）除按规定补收票款外，由车站给其发出《无票乘车告知确认书》，一式两份，乘车人签字后，一份交乘车人，一份车站留存，并实名录入到“无票乘车诚信管理子系统”。对发现借用、冒用、伪造、涂改身份证件的人员，交由公安部门进行处理。

16. 持用伪造或涂改的车票乘车时的处理办法

持用伪造或涂改的车票乘车时，除按无票处理并送交公安部门外，铁路运输企业有权对其身份进行登记。

17. 旅客自行持低等级车票乘坐高等级列车、铺位、席别时的处理办法

持用低等级车票乘坐高等级列车、铺位、席别时，补收所乘区间的票价差额。加收已乘区间应补票价 50% 的票款，核收手续费。必要时对其身份进行登记。

18. 发现儿童超高补收票价的方法以及针对身高超过 1.5 m 的儿童无票乘车的处理办法

(1) 身高超过 1.5 m 的儿童持用儿童票乘车，应补收全价票价与儿童票价的差额，核收手续费。

(2) 对于身高在 1.2 m 和 1.5 m 之间无票乘车的儿童，应补收儿童票价，核收手续费。

(3) 身高超过 1.5 m 的儿童无票乘车时补收全价票价，核收手续费。

19. 车站对无票乘车又拒绝补票的人的处理办法

对无票乘车而又拒绝补票的人，列车长可责令其下车并编制客运记录交县、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追补应收和加收的票款，核收手续费。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。

20. 购买和使用实名制车票的规定

购买实名制车票时，须凭乘车人有效身份证件购买车票，并持车票及购票时所使用的乘车人本人有效身份证件原件进站、乘车，但拥有免费乘车资格及持儿童票的儿童除外。

车票实名制的实行范围、售票及验证检票方式以车站公告为准，但使用学生优惠票、残疾军人或伤残人民警察优待票、残疾人专用票额的车票时均需出示乘车人的有效身份证件及

规定的证件。

同城车站均实行实名制时，临时身份证明可以通用。

一张有效身份证件在同一乘车日期内只能购买一张同一车次实名制车票。

实名制车票办理始发改签、中转签证时，无须出示有效身份证件。

21. 购买实名制车票的有效身份证件

有效身份证件包括：居民身份证、临时身份证、户口簿、中华人民共和国旅行证、中国人民解放军军人保障卡、军官证、武警警官证、士兵证、军队学员证、军队文职干部证、军队离退休干部证、按规定可使用的有效护照、港澳居民来往内地通行证、中华人民共和国往来港澳通行证、台湾居民来往大陆通行证、大陆居民往来台湾通行证、外国人居留证、外国人出入境证、外交官证、领事馆证、海员证、外交部开具的外国人身份证明、地方公安机关出入境管理部门开具的护照报失证明、铁路公安部门填发的乘坐旅客列车临时身份证明（以下简称“临时身份证明”）等 24 种。1.5 m 以上 16 岁以下未成年人有效身份证件还包括学生证。

22. 购买实名制减价优惠票的规定

须凭证购买的学生、残疾军人（警察）等减价优惠（待）票，在出示有效身份证件的同时，还应出示符合规定的减价优惠（待）凭证原件，经核实后，方可购票、乘车。学生票按规定核减次数。

23. 实名制车票乘车前丢失的处理

旅客在购票后丢失了车票的，符合以下条件时，可到车站售票窗口办理挂失补办手续：

(1) 提供购票时所使用的有效身份证件原件、原车票乘车日期和购票地车站名称。

(2) 不晚于票面发站停止检票时间前 20 min。

24. 以下情形实名制车票不办理挂失补办手续

(1) 超过规定时间提出的。

(2) 原车票已经退票的。

(3) 已经挂失补办的。

25. 实名制车票挂失补办手续的办理

车站确认旅客身份、车票等信息无误后，旅客应按原车票车次、席位、票价重新购买一张新车票。新车票票面标记“挂失补”字样。原车票已经改签的按改签后的车票办理挂失补办手续。

新车票发售后，原车票失效。新车票不能改签，但可以退票；退票时按规定核收补票的手续费。新车票退票后，原车票效力恢复。

旅客持新车票乘车时，应向列车工作人员声明。到站前，列车长已确认该席位使用正常的，开具客运记录交旅客作为到站退票的凭证。

旅客到站后 24 h 内，凭客运记录、新车票和购票时所使用的有效身份证件原件，至退票窗口办理新车票退票手续，按规定核收补票的手续费。

26. 铁路职工签证时哪些证件被视为有效身份证件

(1) 铁路全年定期乘车证和铁路通勤乘车证。

(2) 使用不带照片的铁路乘车证、各种特种乘车证和铁路专用定期票的，必须与工作证同时使用才被视为有效身份证件。

