



第六章 铁路客运站工作组织



主要内容

- 第一节 客运站的生产管理
- 第二节 客运站的技术管理
- 第三节 客车整备所对车底和客车的技术作业
- 第四节 客运站各部门的协调及其技术作业过程与列车运行图的配合
- 第五节 客运站的财务管理



客运站是指专门办理旅客运输业务的车站，素有“城市的大门”之称；客货运站是兼办客货运运输业务的车站。

客运站的工作组织主要包括生产销售管理、技术管理和财务管理三方面。



第一节 客运站的生产管理

铁路旅客运输生产是指铁路旅客运输企业利用运输工具完成旅客或行李包裹由甲地至乙地的生产过程。

铁路客运站生产销售管理工作组织主要包括售票、旅客乘降、客运服务和行包运输工作组织等。



一、售票工作组织

(一) 铁路客票销售的发展

过去，我国铁路客票销售渠道以车站窗口手工售票为主。从1995年开始，铁道部进行了铁路客票发售和预定系统的建设，经过10多年的发展，目前建设完成铁道部客票中心1个，地区客票中心24个，计算机售票车站2000多个，其中有1000多个车站实现了联网售票。目前，已建成了一个覆盖全路的联网售票系统，从信息技术、管理水平和经营理念等多方面推进了铁路客票营销工作的现代化。



(二) 售票工作组织

1. 车站售票组织管理人员职责

- (1) 负责客流调查和分析预测，掌握本站票额基本计划，根据客流及列车超欠员情况安排好日常各项列车无座计划。
- (2) 经常进站上车检查，与列车联系，了解列车超欠员情况，及时向路局反映。
- (3) 做好车站售票统计，按规定及时提报18点速报及“乘车人数通知单（客统3）”。
- (4) 执行客调命令和与售票相关的文、电处理、核对停运、甩挂车、欠定员、调整票价等与票额有关的数据。
- (5) 及时做好公告旅客的工作。



2. 预订、预售及窗口售票管理

- (1) 一般联网售票窗口在春运、暑运、“五一”、“十一”黄金周期间，不办理团体票，只限于窗口排队旅客购票，对卧铺、硬座每人每次准购数设限。
- (2) 大站计划窗口预留的“本站预售”票额，要保证合同单位用票，严禁占用计划票额。
- (3) 严格审批会议、旅游等团体预订票，团体订票要出示订票单位介绍信。
- (4) 大型会议、活动、旅游、民工等团体预订票，车站能力不足，不能保证需求时，提前向客票中心提出申请，经研究协调，采取加开临客、加挂客车等方式解决。
- (5) 对学生流、民工流等售票组织工作的重点，要做好客流调查和分析预测，提前向铁路局申请能力计划。



二、旅客乘降工作组织

(一) 根据车站设备条件记列车占用线路来划分旅客在站内的通路。

(二) 旅客上车前检票，应在检票口的明显处设置列车车次、去向和开车时间指示牌。

(三) 旅客下车组织，应在列车到达前及时将到达列车的接车线路、站台和到达时刻通报客运服务人员及迎接旅客者，清除出站通路上的障碍物。



三、客运服务工作

1. 问询处服务工作

问询处应设在旅客集中的站前广场，光厅、售票厅、候车室等地。车站应通过问询处正确、迅速解答旅客有关购票、托运和提取行李、候车、中转等问题。

2. 随身携带品暂存处工作

随身携带品暂存处是为旅客临时寄存物品的地方，最好能使旅客顺路办理暂存手续，给上车前和下车后的旅客创造便利条件。

3. 候车室服务工作

候车室是旅客大量聚集等候上车的地方，室内应设有一定数量的座椅，并有足够的通路，保持室内整洁，空气流通。



四、行包运输工作组织

行包运输组织的原则是：**先行李，后包裹；先中转，后始发；保证行包安全、迅速、准确、便利地运到目的地。**

客运站行的行包运输工作分为发送作业、到达作业和中转作业。



1. 行包发送作业

(1) 承运。承运是铁路承担运输责任的开始，行包的品名、包装、标签和票据必须符合规定要求。

(2) 保管。承运以后，将行李按方向、区段、到站或车次运至发送仓库货位，保证行包的安全。

(3) 装车。车站对行包装运数量应与前一日上报铁路局客调，有客调平衡后，再按车次编制下达客运站和区段的行包装运计划，各站按装运计划及列车预报组织装车。



2. 行包到达作业

(1)卸车。行李员于列车到达前应了解行李预报情况，组织劳动力至车站站台，按票卸车。

(2)保管。行包入库后，业务量小的车站可按仓库具体情况堆放。业务量大的车站可采用不同形式堆放。

- ①按线分区。
- ②按件分区。
- ③按运输报单尾号分区。
- ④按到达日期分区。



3. 行包中转作业

中转作业是指行包在中转站卸下后，装入另外的旅客列车行李车继续运送的作业。

中转站应根据站、车预报做好快速中转工作，使中转行包随最近列车装运，不得积压。



第二节 客运站的技术管理

一、客运站技术作业过程的特点及其内容

客运站技术作业的特点如下：

- (1)旅客列车绝大部分都是每天固定运行，其行车量及行车时刻比较固定。
- (2)旅客列车编组内容比较固定，一般无须对整个车底进行编解调车作业。
- (3)客运站行车作业必须与客运列车车辆整备作业相配合，与客运工作相配合。
- (4)旅客列车车底的洗刷、检修等整备作业一般在客车整备所进行。



客运站的技术作业内容有以下几部分组成：

- (1) 车站的技术生产特征。
- (2) 车场、线路和站台的专门化。
- (3) 车底及车辆的技术作业，调车工作组织。
- (4) 客运站行车工作计划。
- (5) 客运站行车工作指标。



二. 客运站车场及线路的专门化

1. 按运行方向专门化
2. 按邻接线路专门化
3. 按列车种类专门化



三. 旅客列车的技术作业

1. 通过旅客列车的技术作业过程

(1) 无改编通过旅客列车的技术作业过程。

通过旅客列车在到达客运站后，立即换挂机车进行试风，同时进行技术检查、列车上水、行包邮件装卸、旅客上下及运转车长接受列车并发车。

(2) 变更运行方向通过旅客列车的技术作业。

变更运行方向的通过旅客列车，如只在一端挂有行李车、邮政车时，列车到达后，将到达机车及行李车、邮政车同时摘下，换挂于列车尾部，然后换挂机车并试风，列车的技术检查、上水、旅客上下可平行进行，行包及邮件装卸须在调车以后进行。



2. 始发旅客列车的技术作业过程

直通和管内旅客列车车底由客车整备所调入客运站到发线后，即进行技术检查，旅客上车，装载行包、邮件，运转车长接受列车，挂车及试风。

3. 终到旅客列车的技术作业过程

终到旅客列车各项作业可以平行进行，行包、邮件卸车完毕和旅客全部下车后，车底可由本务机车或调车机车调送至客车整备所。

四. 客运站行车工作计划



第三节 客车整备所对车底和客车的技术作业

客车整备所对客车车底的主要整备作业为：

- (1) 清除泥垢及技术检查；
- (2) 车底改编；
- (3) 车底外部及内部清扫、洗刷、修理、上燃料、上水等；
- (4) 有关乘务组接收车列，车底等待送往旅客站。



车底在客车整备所进行各项作业的方式：

1. 定位作业方式的技术作业

旅客列车车底由旅客站送至客车整备所后，除改编作业外，一直停在同一条整备线上进行检修和整备，并且在该线等待送往旅客站。

2. 流水作业方式的技术作业

流水作业方式的技术作业是客车车底由旅客站送至客车整备所后，按作业顺序分别在到发场进行客车整备，在整备场进行整备。



第四节 客运站各部门的协调及其技术 作业过程与列车运行图的配合

从客运站的工作和列车运行图的协调原则来看，为了在“高峰”时刻列车无阻碍地到达车站，必须遵守下列条件：

$$t_{\text{占}} \leq I_{\text{到}} \prod_{\text{到发}} (\text{min})$$

式中 $I_{\text{到}}$: 列车到达间隔, min;
 $\prod_{\text{到发}}$: 车站到发线数量, 条;
 $t_{\text{占}}$: 列车占用线路时间, min, 且



$$t_{\text{占}} = t_{\text{到}} + t_{\text{停}} + t_{\text{发}}$$

其中

$t_{\text{停}}$ — 列车停留延续时间

$t_{\text{发}}$ — 从列车出发时刻开始至该线路全部腾空为止的时间

$t_{\text{到}}$ — 准备进路必要时间和列车通过进站点距离时间

为了使列车有配属站或折返站按运行图及时出发，应使列车在站作业停留总时间符合列车到发间隔时间的要求，即

$$I_{\text{到发}} \leq T_{\text{技术}} \quad (\text{min})$$

式中 $I_{\text{到发}}$ — 列车到达车站至出发的间隔时间

$T_{\text{技术}}$ — 从到站时刻至出发所完成的列车技术作业时间



旅客列车在终点站到发时刻应和车站技术作业过程相联系，如果遵守下列条件，就可从客车整备所无阻碍地调入车列以便旅客上车，并保证列车按运行图及时发车。

$$t_{\text{占}}^{\text{发}} \leq I_{\text{发}} \Pi_{\text{到发}} \quad (\text{min})$$

式中

$I_{\text{发}}$ — 列车出发间隔时间;

$\Pi_{\text{到发}}$ — 到发线数量;

$t_{\text{占}}^{\text{发}}$ — 列车出发时占用线路的时间,

这项时间在车列配属站或折返站时其值为

$$t_{\text{占}}^{\text{发}} = t_{\text{交}} + t_{\text{停}} + t_{\text{发}} \quad (\text{min})$$

其中 $t_{\text{交}}$ — 车列由车整备所交至发车线路的时间。



如果改变牵出线和列出运行图在工作中相互协调的条件得到遵守，就可保证车列改编进度符合车列到达进度，即

$$t_{\text{编}} \leq I_{\text{到}} K_{\text{牵}} \alpha_{\text{利}} \quad (\text{min})$$

式中 $t_{\text{编}}$ — 车列改编所需时间；

$K_{\text{牵}}$ — 牵出线数量；

$\alpha_{\text{利}}$ — 牵出线或调车机车利用系数。

考虑到一昼夜乘务组换班及机车整备时间，以及由于敌对进路所造成的作业中断，那么

$$\alpha_{\text{利}} = \frac{1440 - \sum t_{\text{中断}}}{1440}$$



另外，车列整备作业进度还须与车列改编作业进度进一步协调，以免车列改编完了不能及时送入整备线作业，产生等待时间，影响后来车列的改编。

$$t_{\text{整备}} \leq \frac{t_{\text{编}} \Pi_{\text{整}}}{K_{\text{牵}} \alpha_{\text{利}}} \quad (\text{min})$$

式中 $t_{\text{整备}}$ —— 车列整备作业延续时间；

$\Pi_{\text{整备}}$ —— 整备线路数量。

如果不能符合这一要求，就应在一定时间内采取加速整备作业的措施。



第五节 客运站的财务管理

客运站的财务管理包括：固定资产管理、流动资产资金管理、成本管理、运输收入管理、运输进款管理和专用基金管理。

一、客运站财务管理的主要任务和应遵循的基本原则

客运站财务管理的主要任务是：组织好基金的筹集和供应；监督客运站的生产经营活动，提高经济效益；维护财经纪律，保护国家财产完整。

客运站财务管理应遵循的基本原则是：实行计划管理，即根据批准的生产计划，制定财务收支计划。



二、客运站的经济核算制

可与站有自己的生产财务计划，并拥有局转拨的固定资金和流动资金，在银行开立结算账户，直接与有关企业签订经济合同并发生往来，对自己的支出进行核算，并按照一定办法与铁路局进行清算，并获得拨款作为再生产所需的资金。



三、客运站运输收入管理

客运站的客运收入包括：

- (1) 旅客票价收入。
- (2) 行李运费收入。
- (3) 包裹运费收入。
- (4) 行李、包裹保价费。
- (5) 客运其他收入。主要包括：①车站补收无票旅客的票价；②补收旅客随身携带品超重、超限的运费；③退票费；④补剪手续费；⑤补签手续费；⑥行李、包裹变更手续费等。