



石家莊鐵道大學
SHIJIAZHUANG TIEDAO UNIVERSITY

在线开放课程

铁路客运站工作组织

客运业务组织

主讲：张天伟

目录



在线开放课程

- 售票组织
- 乘降组织
- 客运服务
- 行包运输



- **售票工作**是客运站的一项重要工作，通过售票，将众多的旅客按日期、车次、方向有计划地组织起来，纳入车站旅客运送计划。
- 车站通过售票，能对每天各次列车的乘车人数，做到心中有数，按照售票情况，组织旅客乘车，安排整个客运站的工作。
- **售票工作**也是客运站为旅客提供优质服务的一项重要内容。

售票组织

- 售票窗口：铁路免票、中转签证、学生票、军人、团体、市郊客票等。
- 售票方式：窗口售票、电话订票、网络售票、自动售票等。

- 旅客乘降工作组织的基本要求：为上下车旅客选择最短的站内通道；做好进站检票、出站收票和站台服务工作；保证旅客安全乘降和维持好车站秩序。
- 旅客上车工作组织—主要做好检票工作，组织旅客安全快速上车，避免错乘漏乘。
- 旅客下车工作组织：组织旅客尽快的离开站台，通过天桥、地道出站，避免滞留车站，

- **问询处服务工作**：应设在旅客比较集中的站前广场、广厅、售票厅、候车室等显眼易见的地点。正确、迅速解答旅客有关购票、托运和换取行包、候车、中转签证等问题。
- **随身携带品暂存处工作**：一般三等站以上的车站都有小件寄存处。
- **候车室服务工作**：候车室内应设有座椅，供应饮用水，要求室内整洁，空气流通。

- **行包运送原则**：先行李，后包裹；先中转，后始发；长短途列车分工；始发站照顾中途站；大站照顾小站的运输组织原则。
- **任务**：保证行李、包裹，安全、迅速、准确、便利地运到目的地。
- **行包发送作业过程**：承运→保管→装车作业。
- **行包到达作业过程**：卸车→保管→交付作业。

小结



在线开放课程

- 售票组织
- 乘降组织
- 客运服务
- 行包运输

