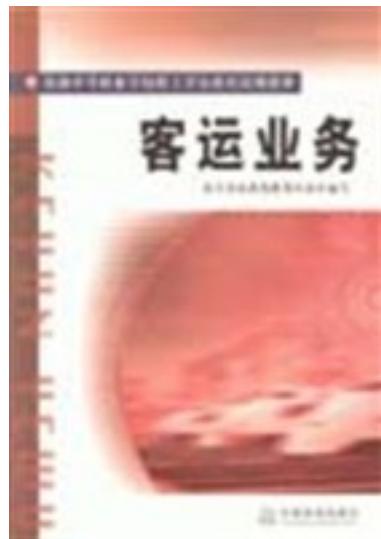


客运业务



[客运业务_下载链接1](#)

著者:石波

出版者:中国铁道出版社

出版时间:2005-01-01

装帧:简裝本

isbn:9787113061333

作者介绍:

本书共分为十章，主要包括客运运价、旅客运输、行李包裹运输、路内运输、安全应急及事故处理、运输组织、运输收入管理、客运设施设备、客运服务管理和餐饮保洁及卫生防疫，可供广大客运干部职工和有关人员学习、工作参考，也可作为客运学习培训的教学参考书。

目录

第一章客运运价

第一节运价里程

第二节旅客票价

第三节行李、包裹运价

第四节特定运价

第五节客运杂费

第二章旅客运输

第一节车票

第二节售票与购票

第三节旅客乘车条件

第四节退票

第五节不符合乘车条件的处理

第六节误购、误乘及丢失车票的处理

第七节旅客旅行变更

第八节旅客携带品

第三章行李、包裹运输

第一节行李、包裹运输组织与要求

第二节行李、包裹范围

第三节行李、包裹的托运和承运

第四节行李、包裹的运送和变更

第五节行李、包裹违章运输的处理

第六节行李、包裹的交付

第四章路内运输

第一节铁路职工乘车证

第二节路外人员使用乘车证及特种乘车证

第三节违章填用和使用乘车证的处理

第四节路用品的运送和携带

第五章安全应急及事故处理

第一节安全运输

第二节动车组列车安全管理

第三节旅客运输阻碍的处理

第四节旅客发生意外伤害的处理

第五节事故责任的划分

第六节旅客人身伤亡及携带品损失的赔偿

第七节行李、包裹事故的处理

第六章运输组织

第一节铁路旅客运输的任务及要求

第二节铁路旅客运输组织系统

第三节运输计划

第四节客流调查及客流统计

第五节票额分配及票额管理

第六节站车客流信息传报

第七章运输收入管理

第一节运输收入及其构成

第二节票据的管理

第三节运输费用的核收与结算

第四节车站客运进款管理

第五节列车收入管理

第六节运输收入事故处理

第八章客运设备设施

第一节客运站主要设备及布置要求

第二节客技站和动车所主要设备

第三节客运机车车辆

第四节高速铁路客运站服务设备

第五节高速铁路列车设备设施

第九章客运服务管理

第一节服务标准

第二节动车组列车服务规范

第三节旅客运输服务工作技巧

第四节客运服务质量问题处理

第十章餐饮保洁及卫生防疫

第一节饮食供应

第二节站车卫生

第三节动车组列车环境卫生

第四节铁路交通检疫

目录:

[客运业务_下载链接1](#)

标签

评论

[客运业务_下载链接1](#)

书评

[客运业务_下载链接1](#)