

内部文件

不得外传

# 广深股份公司深圳车站文件

深圳站客发〔2020〕115号

---

## 深圳车站 关于公布《深圳车站旅客运输管理 实施细则》的通知

各车间（站）：

根据《铁路旅客运输规程、铁路旅客运输办理细则》（铁运〔1997〕101号）、《中国铁路总公司关于印发<铁路旅客运输服务质量规范>的通知》（铁总运〔2016〕247号）、《铁路运输收入管理规程》、《中国铁路广州局集团有限公司关于发布<广铁集团客运规章补充规定>的通知》（广铁客发〔2018〕203号）等文件要求,结合车站实际,制定《深圳车站旅客运输管理实施细则》，请认真组织学习并贯彻执行。广深港跨境旅客运输

按中国铁路广州局集团有限公司《广深港跨境运输客运规章汇编》执行。前深北站客发文件同时作废。

附件一、《深圳车站车票实名制实施细则》

附件一-1：各类有效身份证件的证件形式和输入规则

附件二、《深圳车站旅客乘降组织办法》

附件二-1 集团微信平台座位临时变化查询流程图

附件二-2 铁路局客运营销辅助决策系统使用

附件三、《深圳车站售票组织管理实施细则》

附件三-1《窗口定义归类表》

附件三-2《特殊权限人员统计表》

附件三-3《窗口、操作员权限开通（变更）申请》

附件三-4 站段客票系统基础数据复核流程图

附件三-5 \_\_\_\_站基础数据核对确认单

附件三-6 POS机申请表

附件三-7 新站开通售票相关设备情况表

附件三-8 新站开通操作员工号权限分配表

附件三-9《新站开通售票相关人员联络表》

附件三-10《客票系统自动转用途定义表》

附件四、《深圳车站广深城际动车组运输管理细则》

附件四-1 报销凭证

附件四-2 广深铁路乘车和电子车票乘车处理登记表

附件四-3 广深铁路乘车和电子车票乘车费用冲减审批  
表

附件四-4 广深铁路乘车和电子车票旅客乘车须知

附件五、《深圳车站银行卡购票使用管理细则》

附件五-1 车票收回凭证（式样）

附件五-2 铁路受理退票凭证（式样）

附件六、《深圳车站互联网售票管理办法》

附件六-1 电子客票报销凭证

附件六-2 互联网购票、换票、改签、退票流程图

附件七、《深圳车站电话订票管理办法》

附件七-1 广铁（集团）公司电话订票操作流程

附件七-2 代售点电话订票取票管理协议（模板）

深圳车站

2020 年 7 月 26 日

附件一

## 深圳车站车票实名制实施细则

根据集团公司《关于发布<广铁（集团）公司车票实名制管理办法>的通知》（广客发〔2011〕255号）、《关于增加实名制售票有效身份证件的通知》（客电〔2012〕83号）、《广铁（集团）公司转发中国铁路总公司关于印发旅客声明丢失实名制车票挂失补办流程的通知》（广铁客发〔2016〕329号）、《关于修改<广铁（集团）公司车票实名制管理办法>部分内容的通知》（通话记录客运部〔2019〕68号）等文电规定，特制定本办法，前发《深圳车站关于重新公布<深圳车站实名制验证验票实施细则>的通知》（深圳站客发〔2015〕36号）及《关于修改<深圳车站实名制验证验票实施细则>部分内容的通知》（客运科业务通知[2019]13号）同时作废，请认真组织学习并遵照执行。

### 第一章 总 则

**第一条** 为做好车票实名制工作，确保旅客运输组织安全有序，特制定本办法。

**第二条** 本办法适用于深圳车站管辖内各车间（站）。

**第三条** 车票实名制的实行范围、售票及验证检票方式，

各车间（车站）根据集团公司决定，全面实行车票实名制。

## 第二章 职责分工

### 第四条 车站各部门及相关结合单位职责分工：

1.客运业务科：负责根据集团公司车票实名制总体方案细化指定本单位方案并组织实施。

2.信息技术所：负责实名制验证（人工口）终端设备（含实名制电脑、扫描枪、身份证识读设备及联网控制器等）及软件、实名制（人工口）设备电源和网络（含接入客票网网络布线和公安网机房接入交换机前端网络布线）及相关设备的调试、维护。

3.财务收入科：根据集团公司计划，负责预算审批及拨款；负责各售票处（含代售点）的收入检查和路风监督监察。

4.设备科：负责实名制验证桌（亭）、生活用电及视频设备的维护管理或委托维护管理。

5.驻站公安派出所：负责治安秩序维护、临时身份证明办理相关事务和虚假票、证的处理，公安网机房接入交换机及后端设备维护管理。

6.行政办（党委办）：负责实名制相关法律法规的配合工作；负责车票实名制的舆论监控和宣传报道。

## 第三章 售票及设备要求

**第五条** 购买实名制车票时，须凭乘车人有效身份证件购买，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，但免费乘车的儿童及持儿童票的儿童除外。

**第六条** 学生优惠票、残疾军人票、使用残疾人专用票额的车票均需乘车人的有效身份证件及规定的证件，即加盖院校公章的减价优待证的学生证（小学生凭书面证明，新生凭录取通知书、毕业生凭学校书面证明）；载明符合使用专用票额购票条件的残疾等级的中华人民共和国残疾军人证、伤残人民警察证、残疾人证。

残疾人旅客专用票额的购票条件为：

1. 持有中华人民共和国残疾人证，且载明视力、肢体或智力三类残疾，残疾等级为一级或二级的。
2. 持有中华人民共和国残疾军人证、伤残人民警察证，且载明残疾等级为一至六级的。

**第七条** 有效身份证件包括：居民身份证、临时身份证、户口簿、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、护照、港澳居民来往内地通行证、中华人民共和国旅行证、中华人民共和国来往港澳通行证、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。

1.5m以上16岁以下未成年人有效身份证件还包括学生证。

扩展的有效身份证件包括：机动车驾驶证、前往港澳通行证、港澳同胞回乡证、居住证、暂住证、救助机构为受救助人员购票开具的救助证明、刑满释放证明、中华人民共和国社会保障卡、医疗保险卡等共9种扩展证件。自2014年5月19日起扩展证件可用于购票、进站乘车及办理车票退改签手续。扩展证件仅供铁路内部操作时掌握，不对外公布。

**第八条** 购票人可以使用有效身份证件原件或复印件购买车票，也可以持乘车人的有效身份证件原件或复印件替乘车人代购车票。

电话订票和互联网购票仅受理居民身份证、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证、护照。

自动售票机可受理中华人民共和国居民身份证、港澳居民居住证、台湾居民居住证、外国人永久居留身份证、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证等可识读证件（以下简称可自动识读证件）的购票、取票业务。

各类有效身份证件的证件形式和输入规则见附件一-1。

**第九条** 一张有效身份证件同一乘车日期同一车次只能购买一张实名制车票（购买儿童票乘车的儿童和高铁动卧车票除外）。

**第十条** 配备居民身份证识读设备的售票窗口，必须由系

统通过居民身份证识读设备自动读取身份（含中华人民共和国居民身份证、港澳居民居住证、台湾居民居住证、外国人永久居留身份证，下同）信息。遇居民身份证无法自动识读、识读设备故障或者使用其他有效身份证件购票时，由售票员手工录入旅客身份信息。售票员应当认真核实旅客的有效身份证件，制票前应当提示旅客核实有效身份证件信息。

制票后交付时，旅客在人工售票窗口发生误售误购误改签，旅客当场发现时，在本窗口售出 30 分钟内，由窗口售票员使用“电子客票误售处理”功能为旅客办理原退、重新发售新票。旅客未当场核对票面信息，过后提出票面信息与有效证件信息不符的，自行负责。

**第十一条** 符合购买学生票、残疾军人票条件的旅客，应到车站指定售票窗口或自动售/取票机办理一次本人居民身份证件与学生优惠卡或残疾军人优惠证件的核验手续（学生票需每学年乘车前办理一次）。

对于先购票再前来办理核验手续的学生票，窗口售票员核实所购学生票符合有关优惠条件后，打印报销凭证并核减学生火车票优惠卡次数，为其完成本学年优惠资质核验工作。

对于先购票再前来办理核验手续的残疾军人票，窗口售票员核实所购残疾军人票符合有关优惠条件后，打印报销凭证，为其完成优惠资质核验工作。

大专院校新生、毕业生和中、小学生按现行规定购买电子客



票。

**第十二条** 实名制纸质车票在窗口办理始发改签时，无须出示有效身份证件；旅客使用电子支付方式通过车站售票窗口、自动售票机、铁路代售点和 12306.cn 网站购买的铁路电子客票，均可通过 12306.cn 网站或车站指定窗口办理改签、退票手续。在 12306.cn 网站注册且通过手机 APP 成功完成人脸身份核验的旅客，也可通过 12306.cn 网站办理其他人使用电子支付方式通过车站售票窗口、自动售票机、铁路代售点和 12306.cn 网站为其购买的电子客票改签、退票手续。

**第十三条** 旅客使用现金方式购买或已打印报销凭证的铁路电子客票，可到车站指定窗口办理改签、退票手续；或通过 12306.cn 网站先行办理退票，自网上办理退票成功之日起 180 天（含当日），凭乘车人身份证原件到铁路车站指定窗口办理退款手续。

已打印报销凭证的铁路电子客票办理改签、退票手续时，须收回报销凭证。如出现报销凭证遗失、污损、票面信息不完整等情况，车站不得办理退票、改签、退现金或返款。

**第十四条** 旅客办理铁路电子客票改签后，可重新打印报销凭证和“行程信息提示”凭条。

**第十五条** 车站窗口办理改签业务时，纸质车票改签后的新票仍为纸质车票。

**第十六条** 纸质车票办理退票时，需核实车票及其票面所

载明的有效身份证件原件的一致性；票、证一致的方予办理。在退票、改签过程中，遇二维条码识读设备不能扫描还原票面信息时，售票员可手工输入 21 位的车票识别码，按章办理改签、退票作业。

## **第十七条 设备要求**

1. 各车间（站）所有售票窗口和改签、退票窗口、自动售票机须安装居民身份证识读设备。各车间（站）的自动售票机须安装中华人民共和国居民身份证、港澳居民居住证、台湾居民居住证、外国人永久居留身份证、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证等可识读证件的读卡设备。

2. 有条件车站的应在允许售票员手工输入旅客身份信息在售票窗口对外安装售票信息显示屏，以便旅客确认售票员输入的信息是否正确。

3. 人工售票窗口配置电子客票“行程信息提示”凭条打印设备和凭条打印纸，配置新版 PSAM 卡。车站窗口选配旅客输入手机号码和信息确认装置。代售点可参照车站人工窗口配置“行程信息提示”凭条打印设备、旅客输入手机号码和信息确认装置等。

4. 车站可根据现场情况，优化自动取票机布局，将部分设备调整至候车区、出站口用于打印电子客票报销凭证。候车区内自动取票机增加电子客票购票信息查询功能，有条件的车站可配置客票席位自助办理终端。

5.车站进出站检票合理配置门式闸机、柱式检票机（半自助检票终端）。人工检票口配置柱式闸机（半自助检票终端）、车站手持检票终端辅助开展人工检票业务和应急使用。

**第十八条** 非实名制通票中转签证实名制车票时，按实名制售票办理。

**第十九条** 旅客购票后应当妥善保管购票时所使用的有效身份证件。

**第二十条** 旅客购票后，丢失购票有效身份证件的，按以下方式处理。

1.旅客在乘车前丢失证件的，应到该有效身份证件的发证机构办理身份证明，凭身份证明进出站乘车。

2.旅客在列车上、出站前丢失证件的，须先办理补票手续并按规定支付手续费。列车核验席位使用正常的，开具电子客运记录（特殊情况可开具纸质客运记录交旅客）；车站核验车票无出站检票记录的，开具客运记录。旅客应在乘车日期之日起30日内，凭该有效身份证件发证机构办理的身份证明和后补车票（如开具纸质客运记录，还应携带纸质客运记录），到列车的经停站退票窗口办理后补车票与原票乘车区间一致部分的退票手续。办理退票手续时，如核查原票已办理退票、改签或丢失证件有出站记录的，后补车票不予退票；原票购票记录有效且丢失证件无出站记录的，办理退票时，不收退票费，已核收的手续费不予退还。

非电子客票车站（代售点）售的非电子客票（广深港跨境列

车车票)挂失补办仍执行《广铁(集团)公司转发中国铁路总公司关于印发旅客声明丢失实名制车票挂失补办流程的通知》(广铁客发〔2016〕329号)中相关规定。由于旅客保管车票不当被他人使用,造成铁路经济损失,铁路部门有权追偿。

## 第四章 验证检票

### 第二十一条 持电子客票旅客的验证检票

1.使用中华人民共和国居民身份证、港澳居民居住证、台湾居民居住证、外国人永久居留身份证、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证等可识读证件(以下简称可自动识读证件)购买铁路电子客票的旅客,凭购票时所使用的有效身份证件原件,可通过实名制核验、检票闸机自助完成实名制验证、进出站检票手续。

2.使用其他证件购买铁路电子客票的旅客,凭购票时所使用的有效身份证件原件,通过人工通道完成实名制验证、进出站检票手续。

3.持儿童票的旅客乘车时,须凭购票时所使用的本人或同行成年人的有效身份证件原件,通过人工通道办理实名制验证、进出站检票手续。

4.遇不可自动识读证件时,进出站人工通道工作人员可通过柱式检票闸机或车站手持移动检票终端扫描“行程信息提示”凭

条或报销凭证上的二维码，或通过手工输入其购票时所使用的身份证件号码，检索旅客购票信息，并核对其购票证件后完成检票作业。

5.在12306.cn网站注册用户且通过铁路12306手机APP完成人脸身份核验的旅客，购买电子客票后可凭铁路12306手机APP生成的动态二维码，通过车站自动检票闸机办理进、出站检票手续。

## **第二十二条 持非电子客票旅客验证检票**

持纸质车票旅客须持车票和与票面所载身份信息相符的本人有效身份证件原件方可进站、乘车。各车间（站）客运人员对旅客、其所持车票和票面所载的有效身份证件进行查验。票、证、人不一致或无法出示有效身份证件原件的旅客，不得进站乘车。

**第二十三条** 无法出示有效身份证件原件或有效身份证件丢失的旅客，应到该有效身份证件的发证机构办理身份证明（车站铁路公安制证口可办理居民身份证的临时身份证明）后，方可进站乘车。

**第二十四条** 票、证、人不一致情况包括：拒不提供本人有效身份证原件；查验中票、证、人不一致；使用铁路电子客票或者铁路乘车卡，人证不一致；成年人旅客持儿童票。

成年人持儿童票的，视为票、证、人不一致。

**第二十五条** 持儿童票的儿童旅客不需要核对身份证件。旅客持铁路发行或铁路与银行合作发行的乘车卡乘车时，需查验

有效身份证件，卡、证、人不一致或无法出示有效身份证件原件的旅客，不得进站乘车。

**第二十六条** 符合购买学生票、残疾军人票条件且通过核验手续的旅客购买电子客票后可凭居民身份证自助办理实名制验证和进出站检票。

对于先购票再前来办理核验手续的学生票，窗口售票员核实所购学生票符合有关优惠条件后，打印报销凭证并核减学生火车票优惠卡次数，为其完成本学年优惠资质核验工作。核验通过后，旅客可凭购票时所使用的居民身份证自助完成实名制验证、进出站检票手续。

对于先购票再前来办理核验手续的残疾军人票，窗口售票员核实所购残疾军人票符合有关优惠条件后，打印报销凭证，为其完成优惠资质核验工作。核验通过后，旅客可凭购票时所使用的居民身份证自助完成实名制验证、进出站检票手续。

持减价优惠车票的旅客，各车间（站）工作人员须同时核对规定的减价优惠（待）凭证，如学生证、中华人民共和国残疾军人证、中华人民共和国伤残人民警察证等。

**第二十七条** 各车间（站）实行车票验证实名制期间，不发售站台票，但应为重点旅客提供进站上车和下车出站服务。

**第二十八条** 各车间（站）应当加强进、出站通道管理，及时清理站台，严禁无票、无证人员在站内逗留或进站上车。

## 第五章 制证规定

**第二十九条** 公安部门在车站合适地点设置旅客临时身份证明制证口，并做好旅客引导揭示，为无法出示有效居民身份证的旅客办理临时身份证明。

办理时，旅客提供其身份证号码并符合下列条件之一：

- 1.出具所在地公安机关的户籍证明信。
- 2.学生旅客出具所在学校的证明信。
- 3.中国人民解放军、武警部队现役军人持所在部队出具的证明信。
- 4.外籍旅客持当地使领馆出具的证明信。
- 5.凭其他有效证件购买车票的旅客持发证部门出具的证明信。
- 6.通过其他方式能够证明本人身份的。

临时身份证明不能代办，申请制证人必须为乘车人本人。

证明信内容必须包括旅客姓名、性别、出生年月、籍贯、有效身份证件号码等信息，并加盖证明单位公章。购票后丢失有效身份证件的，证明信内容应与车票票面记载的旅客身份信息一致。

各车间（站）制证口办理的临时身份证明一式两联，载明持有人姓名、性别、年龄、身份证件号码，一联为公安部门留存，一联供旅客购票、退票、中转签证、验证检票以及乘车使用，由

旅客自行妥善保管，站车不予收回。

安装有自助身份证办理机的车间（站），可引导旅客自行办理临时身份证明。

同城车站均实行实名制时，临时身份证明可以通用。

**第三十条** 设有派出所的车站，制证工作由公安人员办理；未设派出所的车站，制证工作由售票人员办理。

**第三十一条** 每个公安制证口设一个制证章号，每个制证员设一个工号，统一编号。制证员凭工号和密码登录。

制证口办理临时身份证明时，通过查询“铁路旅客临时身份证明管理系统”，核实乘车人身份后办理。

**第三十二条** 公安制证口还负责虚假票证等情况的处理。

## 第六章 铁路职工乘车规定

**第三十三条** 铁路职工乘车以下证件视为有效身份证件：

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方视为有效身份证件。
3. 持高铁登乘证检查工作、进站乘车时，须与工作证同时使用方为有效身份证件。

**第三十四条** 持铁路全年定期乘车证、铁路通勤乘车证、各种特种乘车证和铁路专用定期票，可不办理签证。其他铁路乘



车证（不带照片）需办理签证。办理铁路乘车证签证时，使用乘车证或工作证号码作为有效身份证件号码。

**第三十五条** 各车间（站）可视实际情况设专用通道，供通勤职工、乘务员、车站职工和需进站、上车工作的人员通行，进站时以上人员须主动出示规定的证件供车站查验，车站应认真核对持证人、证相关信息，人、证一致方可放行。铁路其他驻站单位和与车站签有服务合同的其他单位必须服从所在站的管理。

## **第七章 实名制信息管理**

**第三十六条** 车票实名制单位（部门）必须加强内部规章制度、验证检票系统、旅客身份等相关信息管理。

售票和订票的实名制信息，由铁科院客票总体组集中负责定期采集并按规定期限从集团公司客票系统中删除实名制数据。

联网验证检票数据由铁科院客票总体组集中采集和删除，终端验证检票程序和日志由集团公司客运部和信息部负责安排技术人员删除。

公安制证数据由铁科院客票总体组集中负责采集后，由铁路公安部门将公安制证系统中的数据删除，并指导信息技术人员将公安制证设备上的日志和程序删除。

**第三十七条** 凡接触车票实名制相关系统、信息的铁路干

部职工，必须保守相关信息，不得擅自存储、复制、外传相关信息，违者依法追究相关责任。

## **第八章 应急预案及特殊情况处理**

**第三十八条** 客票系统发生故障时，要及时按照《深圳车站关于重新修订<深圳车站客票发售和预订系统应急预案实施细则>的通知》及《深圳车站关于发布<深圳车站铁路旅客电子客票实施细则>的通知》的规定程序启动应急预案，采取离线售票方式发售当日无座席车票（仍按实名制售票），同时按规定做好有关处置工作，直至客票系统恢复正常为止。

遇突发情况等候购票旅客大量积压时，应增开窗口，加派人员到售票厅宣传疏导，必要时可动员旅客乘坐其他交通工具。

各车间（站）要提前做好应急人员及各项处置措施的准备工  
作，并加强有关人员的培训及应急演练，提高车间（站）使用应  
急售票系统的能力。

遇新老兵运输和专特运任务时，各车间（站）可按另行规定  
执行。

## **第九章 对外宣传**

**第三十九条** 各车间（站）必须根据集团公司的统一安排

和要求，在售票、客运场所通过公告栏、广播、显示屏、宣传材料等方式，广泛宣传集团公司统一下发的实名制宣传资料，任何单位不得自行对外宣传和公告。

**第四十条** 未经批准，各车间（站）不得擅自对外发布车票实名制的相关信息。

## **第十章 设备管理**

**第四十一条** 实行车票实名制的各车间（站）要加强设备管理，建立台帐，并指定专人负责管理。

**第四十二条** 各车间（站）要加强对所配置的实名制相关设备的日常维护和检查，确保设备良好，并服从深圳车站设备科及集团公司的统一调配。

## **第十一章 附 则**

**第四十三条** 本办法自发布之日起实行，由深圳车站客运业务科负责解释。

**第四十四条** 本办法未尽事项按现行有关规定办理。

## 附件一-1

### 各类有效身份证件的证件形式和输入规则

#### 一、居民身份证

##### 1. 证件形式

二代居民身份证：

二代身份证背面：



##### 2. 二代身份证的姓名和号码读取方式

持二代身份证购票的，用二代身份证识别器读取身份证号和姓名，并在票面上打印身份证号和姓名，在二维条码中加密姓名和身份证号，对于姓名超出 5 个汉字的，只打印和加密前 5 个汉字，对于姓名中存在生僻字的，票面上不打印。

#### 二、临时身份证

##### 1. 证件形式



##### 2. 号码输入方式

对于 18 位号码的临时身份证，则输入完整的 18 位。

### 三、户口簿

#### 1. 证件形式



#### 2. 号码输入方式

输入手工填写的身份证号。

### 四、中国人民解放军军人保障卡

#### 1. 证件形式

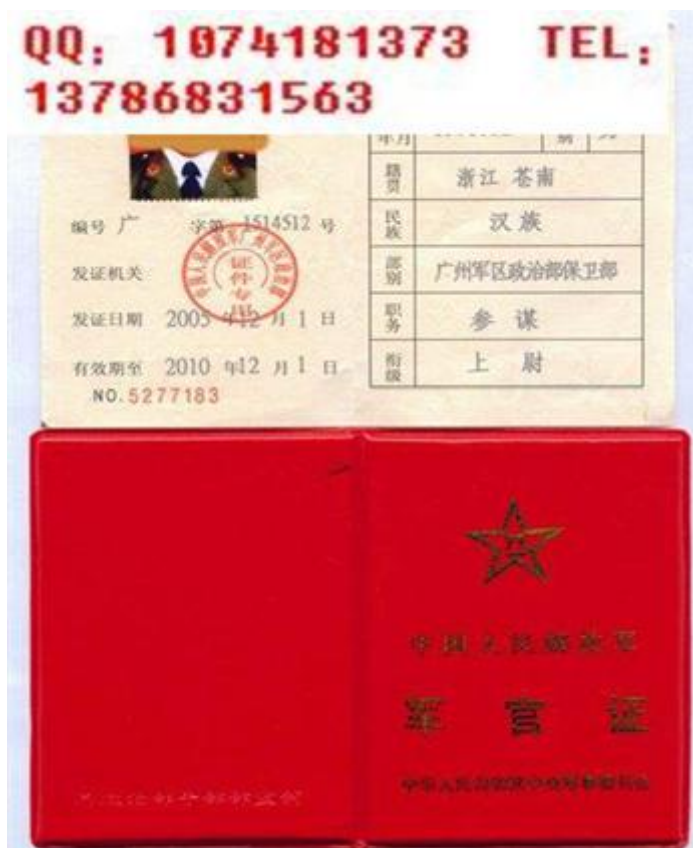


#### 2. 号码输入方式

输入卡正面的 18 位号码。

### 五、军官证

#### 1. 证件形式



## 2. 号码输入方式

输入“第 XXX 号”中的所有数字，7 位或 8 位。

## 六、武警警官证

### 1. 证件形式

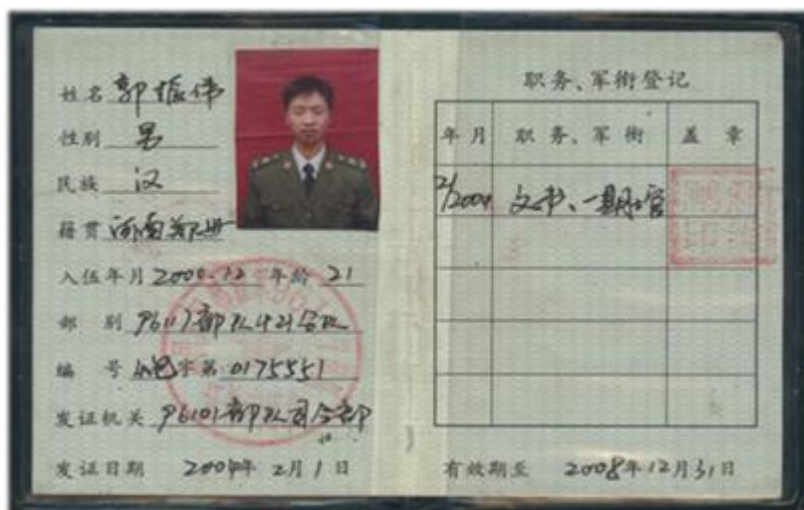


## 2. 号码输入方式

输 6 位数字。

## 七、士兵证

### 1. 证件形式



## 2. 号码输入方式

输入“ 字第 ”中的所有数字，一般为 7 位。

## 八、军队学员证

### 1. 证件形式



## 2. 号码输入方式

输入编号后数字部分。



九、军队文职干部证

1.证件形式



2.号码输入方式

输入“军职 号”中的所有数字，一般为 8 位。

十、军队离退休干部证

1.证件形式



2.号码输入方式

输入“第 XXX 号”中的所有数字，一般为 7 位。

十一、护照

1.证件形式







输入带照片页右上角的 10 位数字。

## 十五、大陆居民往来台湾通行证

## 1. 证件形式



## 2. 号码输入方式

输入带姓名页右上角的 8 位数字

## 十六、外国人居留证

## 1. 证件形式



## 2. 号码输入方式

输入带照片页右上方的后 12 位数字。

## 十七、外国人出入境证

### 1. 证件形式



## 2. 号码输入方式

输入封面页下方的第 XXX 号中的所有数字号码，一般为 7 位数字。

## 十八、外交官证（暂缺）

## 十九、领事馆证

### 1. 证件形式



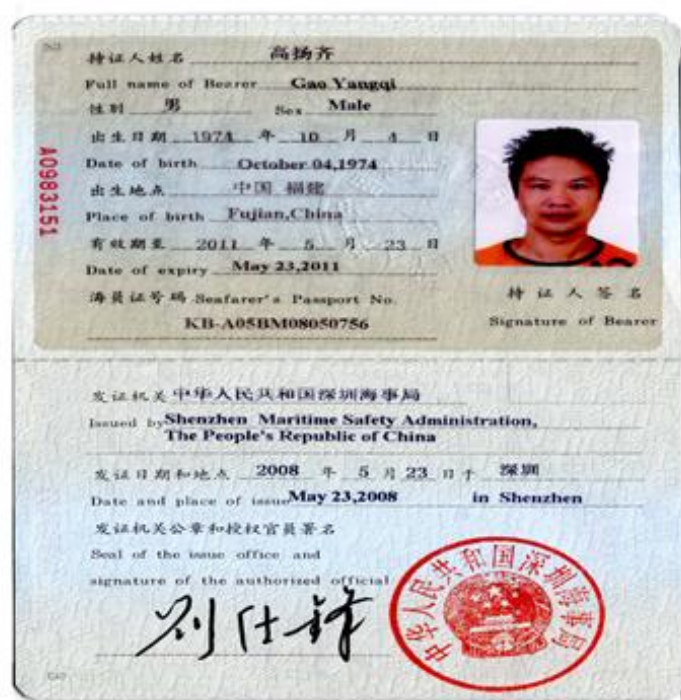
## 2. 号码输入方式



输入带证明书字样右下方的数字号码，一般为 12 位数字。

## 二十、海员证

### 1. 证件形式



### 2. 号码输入方式

输入带照片页的下方的后 8 位数字。

二十一、外交部开具的外国人身份证明（暂缺）

二十二、护照报失证明（暂缺）

二十三、铁路公安填发的临时身份证明

### 1. 证件形式

乘坐旅客列车

**临时身份证明**

XX铁路公安局

**注 意 事 项**

一、此证只限于乘坐旅客列车时有效。

二、相片上须加盖签发机关印章。

三、此证不得涂改、转借。

四、此证由铁路公安机关签发。

<p>此联留存</p> <p>姓 <input checked="" type="checkbox"/> 金</p> <p>性 <input checked="" type="checkbox"/> 男</p> <p>年 <input checked="" type="checkbox"/> 18</p> <p>证件号码 <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>申办人姓名</p> <p>填发人 <input checked="" type="checkbox"/> 系统自动打印</p> <p>填发日期</p> <p>No 1234567</p>	<p>此联交旅客</p> <p>姓 <input checked="" type="checkbox"/> 金</p> <p>性 <input checked="" type="checkbox"/> 男</p> <p>年 <input checked="" type="checkbox"/> 18</p> <p>证件号码 <input checked="" type="checkbox"/></p> <p><del>系统自动打印</del></p> <p>(住址)</p> <p>No 1234567</p>	<p>办证理由 <input checked="" type="checkbox"/> 丢失</p> <p>有效期</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 年 <input checked="" type="checkbox"/> 月 <input checked="" type="checkbox"/> 日起</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 年 <input checked="" type="checkbox"/> 月 <input checked="" type="checkbox"/> 日止</p> <p>签发机关 (专用章)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 年 <input checked="" type="checkbox"/> 月 <input checked="" type="checkbox"/> 日</p>
--	---	--

## 2. 号码输入方式

输入 NO. 后的 7 位数字。

## 二十四、中华人民共和国旅行证

### 1. 证件形式



## 2. 号码输入方式

输入 T 及后面 8 位数字。

## 附件二

### 深圳车站旅客乘降组织办法

根据《中国铁路广州局集团有限公司关于发布<广州局集团公司铁路旅客电子客票实施细则>的通知》（广铁客发〔2020〕66号）、《广铁集团普速铁路旅客乘降组织办法》（广铁客发〔2013〕323号）、《广铁集团普速列车车门管理规定》（广铁客函〔2015〕626号）号、《广铁（集团）公司转发中国铁路总公司关于印发旅客声明丢失实名制车票挂失补办流程的通知》（广铁客发〔2016〕329号）、《关于加强实名制车票查验工作的通知》（客电〔2017〕236号）、《广铁（集团）公司关于统一动车组列车在终到站吸污、上水作业完毕关门作业流程的通知》（广铁客电〔2017〕620号）、《关于进一步强化旅客乘降组织工作的通知》（客电〔2019〕60号）、《广州局集团公司时速160公里动力集中动车组列车客运组织暂行办法》（集团办客发〔2019〕68号）、《关于做好动车组列车车底临时变更旅客席位调整处置工作的通知》（客电〔2016〕284号）、《关于做好列车运行方案临时调整应急处理的通知》（客电〔2016〕295号）、《关于规范旅客用轮椅车等滑行辅助器具安全管理的通知》（客电【2020】24号）文件要求，结合现场实际情况，制订此办法，前发《深圳车站关于重新发布<深圳车站旅客乘降组织办法>的通知》（深圳

站客发〔2016〕108号）作废，请组织认真学习并贯彻执行。

## **第一章 总 则**

**第一条** 为加强车站旅客乘降组织，进一步规范客运乘降管理，确保旅客安全和运输秩序，特制定本办法。

**第二条** 本办法适用于深圳车站管辖范围内所有普速车站、高铁（城际）车站。

## **第二章 基本要求**

**第三条** 各车间(站)应确保所有为旅客服务的候车乘降场地和设备设施状态良好，在验证验票处、进站大厅、候车室、进出站通道等位置设置各类规范、明显的引导揭示牌并确保悬挂牢固。

**第四条** 遇新列车运行图调整时，各车间(站)及时核对车站各次列车到开时刻、停站时分、沿途停靠站等相关信息，确保新列车运行图实施工作顺利进行。技术科编制运行图时，列车停站时间必须考虑旅客列车上下车人数，原则上应保证足够的时间组织旅客乘降。

**第五条** 列车应接入固定线路，有营业的列车临时变更接车股道或晚点时，深圳站客运车间、深圳东站由车站值班员提前



通知广播室，深圳北站综控室通知深圳北站客运车间客运值班员，广深港其他各站、厦深、梅汕线各站，由本站行车室或深圳北站综控室提前通知各站客运值班员做好准备工作。深圳站、深圳东站广播室（深圳北站综控室）做好引导揭示、广播计划的核对（或调整）。各中间站加强引导揭示、人工宣传组织。

**第六条** 各车间(站)落实站场封闭式管理，要严格实行凭票进站、检票上车制度，进站口按规定进行实名制验证，候车室检票口按规定检票，站台按规定做好两头堵卡工作，防止危险品和无票人员进站上车。

**第七条** 乘降组织原则：封闭管理、严格验证验票、分区候车，分批限量、排队上车，全面服务、重点照顾，乘降有序、应急有备。遇客流高峰期放客时应截流分段、举牌带队。

### **第三章 日常乘降组织**

**第八条** 日常开行列车的乘降组织工作，旅客候车区域及乘降通道应相对固定。遇调整运行图、节假日加开列车等情况，可根据候车区能力、客流流量和股道安排等实际合理调整候车场地和乘降通道。检票要提前广播并做好宣传，按照“先重点、后团体、再一般”的原则组织旅客上车，以确保旅客安全和乘降秩序良好，防止旅客漏乘、误乘。

各车间（站）务必掌握好本站的发车密集、售票客流及发送

客流较大等重点时间段，值班干部须亲自到现场做好客运组织的盯控工作。

**第九条** 组织旅客进站和出站时，电扶梯口应派人做好防护，提醒旅客站稳扶好，发现旅客摔倒等异常情况，及时按停电梯，做好旅客疏散组织，同时报告给客运值班员做好后续处理。携带大件行李、婴儿车及重点旅客引导其乘坐无障碍垂直电梯。

#### **第十条 中转换乘组织**

1.开设中转换乘通道的车间（站），中转换乘通道仅作为中转换乘旅客作为换乘使用，严禁非工作人员从候车室通过换乘口反向进入出站通廊及站台。

2.中转换乘检票口对持有联程票但前一段乘车区间无票或车票不符合乘车条件的旅客，应引导旅客前往到补间按规定补票后，出站口客运员引导其出站再通过规定的进站流程进站。

3.遇列车晚点持联程车票旅客无法赶上接续动车组时，在其它动车组有运能的情况下，中转换乘口客运员指引旅客至售票处办理改签手续。在其它动车组没有运能的情况下，中转换乘车站值班站长（客运值班员或指定客运员）联系其它车次的列车长尽量予以妥善安排，无法满足旅客需求或后续无同方向列车时，车站应耐心做好解释工作，动员旅客前去退票窗口退票。

### **第四章 实名验证组织**

**第十一条** 客运员在车站营运前开启验证设备，输入口令、密码，进入实名制验证界面。检查各设施设备、环境卫生是否良好，做好迎接旅客进站的准备。

**第十二条** 各车间（站）实行 100%实名制验票，严格落实实名制验证相关规定，确保证（票）、人一致方可放行。加强引导，严格查验票证，防止无票人员进站上车。

**第十三条 实名验证**

**1.自助实名验证**

使用中华人民共和国居民身份证、港澳居民居住证、台湾居民居住证、外国人永久居留身份证、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证等可识读证件（以下简称可自动识读证件）购买铁路电子客票的旅客，凭购票时所使用的有效身份证件原件，可通过自助实名制核验闸机自助完成实名制验证手续。

使用其他证件购买铁路电子客票的旅客，凭购票时所使用的有效身份证件原件，通过人工通道完成实名制验证手续。

持学生票的旅客每学年在任一车站指定售票窗口或自动售/取票机完成一次优惠资质采集关联工作后，可持身份证件通过自助实名制核验闸机自助完成实名制验证手续。

持伤残军人优惠票的旅客在购票、取票时，在任一车站指定售票窗口或自动售/取票机完成一次优惠资质采集关联工作后，可持身份证件通过自助实名制核验闸机自助完成实名制验证手续。

## 2.人工实名验证

(1) 对持“不可自动识读证件”、自助实名制核验闸机无法识别的证件或者持儿童票的旅客，凭购票时所使用的乘车人（儿童票凭购票时所使用的本人或同行成年人的）有效身份证件原件，通过人工通道实名制验证系统完成实名制验证手续。发现假证一律收缴，并立即通知公安部门处置。

(2) 对铁路乘车证的查验。持铁路乘车证出入车站、登乘列车时，应通过实名制验证系统对职工二代身份证或铁路乘车证进行核验，系统显示相关乘车证信息与工作证、职工一致，放行进站。未提供二代身份证的，人工核验铁路乘车证、工作证（离休证、退休证、家属医疗证或家属证）、出差证明（或与铁路乘车证使用类别相配套的有关证明），核查一致放行进站。

(3) 对持各类监察证件检查人员的查验。持客运监察证、安全监察证、站车卫生监察证、铁路乘车证监察证、收入稽查证以及路外各类执法监察证等证件，在进、出站时应主动出示，经核查与持证人一致后放行。监察证件仅为检查工作专用，均不能作为乘车凭证，无检查任务乘车时应同时核验乘车证（或车票）、身份证。

(4) 对其他各类检查人员的查验。持旅客列车广播添乘证、机车添（登）乘证、动车组司机室添（登）乘证、铁路服务保障专用添乘证等证件进、出车站及乘车均应按铁路乘车证乘车规定查验乘车证、工作证。

（5）对持登乘卡人员的查验。持登乘卡进站、乘车，客运员应严格查验，可通过扫描登乘卡上的二维码，将显示屏上显示的个人身份信息与居民身份证、有效证件或证明进行对比，码、证、人一致且在有效乘车日期内、乘车站在其乘车区间内允许进站乘车，否则按无票处理。因登乘卡弯折、残损造成二维码无法扫描的，均视为登乘卡失效，不得进站乘车。

持跨境或通勤登乘卡进站，劳务工须同时出示本人二代居民身份证，其他人员须同时出示本人工作证或二代居民身份证。持维保登乘卡进站，须同时出示本人二代居民身份证，在作业时间内可登乘列车。

（6）对特种乘车证的查验。特种乘车证持用人出入车站、登乘列车，需同时交验特种乘车证、本人身份证（护照或外籍人士在华居留证件）、本人工作证或上岗证（用于到外站装卸作业及抢险的调度命令除外）。

（7）对持“全国铁路通用乘车证”的查验。路外人员持全国铁路通用乘车证出入车站、登乘列车时，需同时查验本人工作证，核查一致后放行进站。

（8）对“中华人民共和国铁路行政执法证”的查验。“中华人民共和国铁路行政执法证”由国家铁路局制发，是铁路行政执法人员依法履行职责的资格凭证，持证人有权进入所辖区域内相关生产工作场所，有权添乘各种列车、机车及其他铁路车辆，执法人员从事行政执法活动时，应当主动出示证件，车站核查证

件与持证人一致后放行进站。

（9）对机车乘务员的查验。机车乘务员进站担当值乘任务时，严格遵守《关于设置机车乘务员进站快捷通道的通知》（运机运用函〔2017〕88号）文件要求，在验证口、检票口要按规定身着制服（佩戴标志），主动出示相关证件，凭工作证（或驾驶证）和司机报单，经车站工作人员核对无误进站。

（10）对车站客运、列车乘务人员的查验。车站客运、列车乘务人员（含车辆乘务员、乘警）按规定着制服（佩戴标志），主动出示工作证（岗位培训合格证），经车站工作人员核对无误进站。

（11）对保洁、商业、广告、安检等作业人员的查验。保洁、商业、广告、安检等作业人员进、出车站时，统一着装，由人工通道进入，车站工作人员要查验车站（委托单位）发放的进站作业证，核查一致后放行进站。

3. 旅客购票后，丢失购票有效身份证件或无法出示有效身份证件原件的，验证口客运员告知旅客应到该有效身份证件的发证机构办理身份证明，凭身份证明办理进站实名验证手续。中华人民共和国居民身份证可在公安制证窗（或临时身份证自助制证机）办理临时身份证明。凭身份证明办理实名验证手续。

4.票、证、人不一致情况包括：拒不提供本人有效身份证原件；查验中票、证、人不一致；使用铁路电子客票或者铁路乘车卡，人证不一致；成年人旅客持儿童票。

## 5.人工抽验

对通过车站便捷换乘通道进入候车室的旅客，再次乘车通过闸机时，闸机会报警提示，车站工作人员应对其进行人工抽验。

**第十四条** 在人工或自助验证设备故障的情况下，经集团公司客运部、信息技术所与客票总体组研判，可采用铁路局PSR验证模式和脱机验证模式，根据实际情况选择处理：

1.如是集团公司管内所有车站出现实名验证故障，由客票总体组与集团公司客运部、信息技术所将实名验证切换为铁路局PSR验证模式后，车站实名验证作业按正常状态进行。

2.如是个别车站出现实名验证故障，则报由客票总体组、集团公司客运部、信息技术所，将该站自助实名验证闸机切换为脱机验证模式，车站配合，仅进行“人、证”一致性核验；对于提供报销凭证或车票的旅客，人工实名核验窗口采用既有方式核验“票、证、人”一致性，对于无法提供报销凭证或车票的旅客，人工实名核验窗口仅进行“人、证”一致性核验。

**第十五条** 车站使用对外显示屏、扩音喇叭等设备对实名制验证及进站候车的相关要求进行对外宣传。

**第十六条** 各车间（站）客运值班员根据不同时期旅客进站人数，合理设置验证口，有序组织旅客排队，确保进站口秩序。

**第十七条** 进站口发现旅客携带超大、超限、超重物品或禁止携带、超过限制数量的物品时（特别是超限的自行车）应做好宣传解释，拒绝物品进站上车（有小件快运或行包业务的车站

可引导其办理托运）。

**第十八条** 各车间（站）均停售站台票，进站口、候车室应设置重点旅客服务点，做好重点旅客进出站帮扶等服务，做好对军人依法优先、消防救援人员优先服务工作。具体工作内容及要求参照《深圳车站重点旅客服务管理办法》执行。

**第十九条** 各站应根据实名制验证点到检票口（闸机口、验票口）的走行距离、所需安检时间，按照列车开车时间，合理设置人工实名验证、自助实名制验证闸机停止验证验票时间，并向客运业务科报备。

## 第五章 候车室旅客组织

**第二十条** 各车间(站)根据候车能力、客流和股道运用情况合理安排候车场地、乘降通道和各车次旅客进入候车室时间。

**第二十一条** 各车间（站）遇临时加开列车、客流变化较大或列车晚点时，根据客流实际情况调整候车区域安排，岗位客运员同时要加强组织引导。

**第二十二条** 安检通道应确保对进站旅客人人手检，行李件件过机检查，对检查出的可疑物品和人员交由公安民警处理。具体工作内容及要求参照《深圳车站客运安检查危管理办法》执行。

**第二十三条** 客运员要加强候车室内的巡视，引导旅客根



据电子屏显示的候车区域候车，认真观察旅客动态，解答旅客问询，虚心听取旅客意见，接受旅客监督。发现重点旅客要重点安排，重点照顾。遇有特殊重点旅客（指需要依靠辅助器具才能行动的重点旅客）及时汇报客运值班员（迎春花服务台），必要时主动询问，主动提供服务。客运值班员（迎春花服务台）送上车时，应填写《特殊重点旅客服务交接单》，包括姓名、发站、车次、到站、到达日期、车厢号和服务需求（轮椅、担架、救护车、人工服务）等内容，亲自与列车长办理交接签认，由列车做好后续服务。

**第二十四条** 客运员按标准立岗，客运员在组织旅客检票前，必须检查进出站通道是否通畅，各种引导、揭示是否及时显示、正确，验票闸机使用状态良好，发现问题及时妥善处理。根据客流情况及时调整自动检票机和人工检票开放数量并设置无障碍通道，确保旅客进站畅通。客运员进行人工检票时，提醒旅客限乘当日当次列车（广深城际当日使用一次有效），对持纸质车票的旅客核对票面信息无误后使用“M”型或右半“凸”型票剪加剪交还旅客，对不可自动识读证件、检票闸机无法识别的证件购买的电子客票应通过半自助检票终端（柱式检票机）、手持移动检票终端进行检票确认。

**第二十五条** 深圳站、深圳东站广播室加强与信号楼的联系，深圳北站综控室加强与深圳北站行车室联系，及时掌握列车运行情况（车底到达）、发车时间，特别是晚点列车（含出库晚

点的始发车及接续列车)的动态,及时将有关情况通知本站客运值班员及各岗位;高铁其他车站应密切关注列车到发、揭示引导系统,同时加强与深圳北站综控室、本站行车室联系,客运值班员按列车运行情况做好相关工作安排。

**第二十六条** 深圳站、深圳东普速列车由候车室客运值班员(客运员)对讲机通知广播室、站台客运员准备放客,广播室对每趟列车执行两次广播预告,提醒各岗位工作人员提前上岗。根据普速列车车底调入站台时间、列车上座率和进站通道占用情况合理安排放客时间,检票时间不晚于开车前30分钟,(直供电列车须挂好机车并保障空调和有关设备的用电需求后可组织放客,客运员原则上不早于开车前30分钟放客,遇节假日等客流高峰时段,可根据实际情况提前检票、放客,如提前放客时间超过50分钟必须报生产指挥中心,由生产指挥中心报集团公司客运主管部门同意)。

**第二十七条** 广深城际动车组列车折返时间短,在确保安全的前提下,列车到达后可利用旅客进、出站时间差组织平行作业。

**第二十八条** 深圳北站客运车间、福田站、惠州南车间、潮汕车间、梅州西车间各车间(站)、深圳站广深城际列车在列车开车前15~20分钟,引导旅客在进站闸机口黄色安全线排队候车,根据本车站实际情况在列车开车前10-15分钟认真检验旅客车票、维持旅客进站秩序、引导旅客通过闸机检票和人工检票

进站。客运员要适时地宣传安全注意事项，包括乘车站台、车厢对应地标、搭乘电梯安全等。

**第二十九条** 虎门车间光明城站、庆盛站目前采用先检后候的模式，应引导持开车前 2 小时内非电子客票的纸质车票、持不可识读有效购票证件购买的电子客票或 2 小时以上电子客票的旅客通过人工通道（自助检票终端）进入候车室，引导持开车前 2 小时内凭可识读有效证件购买电子客票的旅客通过闸机刷证进入候车室。开车前 10 分钟前，组织引导旅客通过候车室内的扶手电梯、楼梯或垂直电梯前往站台候乘列车。非检票上车时间候车室内的扶手电梯、楼梯及垂直电梯使用铁马或礼仪码隔离关闭，由候车室客运员做好相关巡视和安全防护。开始检票时，候车室客运员用对讲机通知站台客运员检票上车的车次，打开扶梯口铁马（礼仪码），利用手持喇叭宣传检票上车的车次和候车的站台等信息，进行二次验票，适时地宣传安全注意事项，包括乘车站台、车厢对应地标、搭乘电梯安全等，组织旅客上站台，做好扶梯防护。

**第三十条** 候车室客运值班员（客运员）按照“先重点再团体后一般”的原则组织旅客检票进站上车，以确保乘降秩序和安全。对因股道运用、交路问题导致混放时，客运员必须在分叉点设置明显的引导标志或派专人宣传引导，加强小喇叭宣传，防止旅客漏乘、误乘。

**第三十一条** 进站检票

1.使用中华人民共和国居民身份证、港澳居民居住证、台湾居民居住证、外国人永久居留身份证、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证等可识读证件(以下简称可自动识读证件)购买铁路电子客票的旅客,凭购票时所使用的有效身份证件原件,可通过检票闸机自助完成进站检票手续。

使用其他证件购买铁路电子客票的旅客,凭购票时所使用的有效身份证件原件,通过人工通道完成进站检票手续。

2.持儿童票的旅客乘车时,须凭购票时所使用的本人或同行成年人的有效身份证件原件,通过人工通道办理进站检票手续。

3.持学生票的旅客每学年在任一车站指定售票窗口或自动售/取票机完成一次优惠资质采集关联工作后,可持身份证件通过自助闸机自助完成进站手续。

4.持伤残军人优惠票的旅客在购票、取票时,在任一车站指定售票窗口或自动售/取票机完成一次优惠资质采集关联工作后,可持身份证件通过自助闸机自助完成进站手续。

5.遇不可自动识读证件时,进站人工通道工作人员可通过半自助检票终端(柱式检票机)或手持移动检票终端扫描“行程信息提示”凭条或报销凭证上的二维码,或通过手工输入其购票时所使用的身份证件号码,检索旅客购票信息,并核对其购票证件后完成检票作业。

6.在12306.cn网站注册用户且通过铁路12306手机APP完成人脸身份核验的旅客,购买电子客票后可凭铁路12306手机APP

生成的动态二维码，通过车站自动检票闸机办理进站检票手续。

7.自动检票闸机、半自助检票终端（柱式检票机）以及手持移动检票终端在识读旅客身份证件时所做的检票记录，分别作为铁路旅客运输合同运送期间的起、止。

8.持纸质车票旅客通过人工核验票、证、人的一致性办理检票手续。

**第三十二条** 候车室检票口（放客口）与站台客运员之间要加强呼唤应答作业，列车到站和停检时要及时相互通报。车站为确保旅客安全和列车正点运行的前提下，可根据检票口（放客口）至站台的距离，确定停止旅客检票进站时间。虎门车间管内各站开车前3分钟停止检票，深圳北站，福田车站，惠州南车间、潮汕车间管内各站，梅州西车间揭阳机场站、揭阳站、丰顺东站、建桥站、畚江北站开车前4分钟停止检票，梅州西车间梅州西站、深圳站、深圳东站候车室放客口、广深城际开车前5分钟停止检票，停检后，候车室客运员要通过对讲机向站台客运员通报。深圳北站综控室，深圳站、深圳东站广播室应对候车室和站台播放停止检票信息，并提醒工作人员做好安全防护，候车室放客口客运员应再次使用小喇叭（或小区广播）对旅客进行停检宣传，同时立即关闭检票进站通道停止放客，对因行动迟缓、到站台时间较晚的尾部旅客要重点盯控、安全引导，防止因追逐攀爬列车造成人身伤害，如有旅客强行冲卡，应做好劝阻，必要时及时通知站台客运员做好防护。

**第三十三条** 虎门车间虎门站对于同一站台面（不同站台）列车开车间隔 5-10 分钟的，候车室进行二次检票时，重点加强列车停靠站台的宣传，以免上错车。其他列车途径的中间站对于同一站台接续列车开车间隔为 10 分钟的，候车室客运员使用对讲机与站台客运员确认前趟列车关闭车门后，方组织后趟列车旅客上站台，站台加强停靠车次（运行方向）和安全宣传，避免旅客上错车或在站台上奔跑。

**第三十四条** 候车室客运员在旅客进站完毕后，应再次确认是否有旅客漏乘，如发现候车室有旅客遗失物品时，应积极与旅客取得联系，尽快归还；若无法联系到旅客，应及时通知客运值班员，按相关规定进行处理。遇旅客死亡、涉及违法犯罪以及发现弃婴、流浪乞讨人员时，及时报告（通知）公安机关。

**第三十五条** 对大客流列车客运值班员需到检票口协作。

**第三十六条** 相关车间（站）特、一等候车区、商务候车区、重点旅客候车区等客运员（作业人员）对本区域候车旅客情况做到心中有数。在列车到达前 20 分钟提醒旅客做好进站准备，并告之列车停靠站台。

## **第六章 站台乘降组织**

**第三十七条** 站台的行包牵引车、快件运输、保洁等作业车必须提前到达指定位置，所有进入站台的机动车、移动小机具、

小推车均不得影响站台乘降组织、不得拥堵通道和车门、不得与列车同时移动，不得侵入站台安全线内。

### **第三十八条 对旅客使用或携带轮椅等滑行辅助器具安全管理**

1.除轮椅外，旅客携带的轮式交通工具必须符合携带品尺寸和重量要求，不得在车站、列车内使用。自行车还必须使用纸箱等硬质包装物包装好方可进站乘车。旅客在站台使用轮椅时，应采取人力助力形式，不得使用自动力；如必须使用自动力，各车间（站）应指派专人看护盯控或向同行人员做好安全宣传告知其看护盯控好。

2.加强对乘坐轮椅旅客的安全卡控。各车间（站）必须指派专人负责组织单独旅行的轮椅旅客进出站乘车；坐轮椅旅客单独上站台时，各车间（站）要安排专人负责跟盯看护；在站台上等候列车进站期间，电动轮椅要断电改成人工辅助模式，轮椅要停在站台中部，轮子要与站台边缘保持平行并采取制动措施，不得与股道垂直停放，工作人员或同行人员手不能离开轮椅手把或靠背。

3.加强站台安全宣传引导。站台客运员在旅客上到站台后要做好站台安全宣传，提醒旅客按照地面车厢标识指引在安全线内候车，同时要特别留意乘坐轮椅、携带滑轮装置、使用拐杖、推行婴儿车、行李较多的老人小孩等重点旅客，着重提醒旅客对电动轮椅和婴儿车及时采取制动和断电措施且顺向站台停放，提醒

乘坐轮椅的旅客不要在身上放置行李或物品，提醒旅客收起滑板类玩具或器械，握紧带滑轮的行李物品或辅助出行工具。站台组织过程中，站台客运员应加强安全盯控，及时处置突发事件和制止旅客的危险行为。

**第三十九条** 站台客运员要熟知本站台列车作业到发时刻、列车出站方向及列车编组情况，正确引导旅客上下车。站台组织乘降时，对上车的旅客要宣传安全注意事项、车次对应的停靠站台、候车车厢标颜色(或位置)，提醒旅客站在安全线内（屏蔽门内）按相应的车次和车厢地标（位置）排队等候（上车），看护好老人、小孩，看管好行李等移动物品。同时加强瞭望，及时制止旅客跨越安全线，防止旅客或行李物品掉入股道，避免旅客抢行奔跑、大面积拥堵。

同一站台停靠两列车时，站台工作人员要提前到岗清理站台闲杂人员。做好车次宣传，防止旅客上错车，造成旅客误乘或漏乘。先组织完毕的站台客运员按规定时间通知列车长及时关闭车门。特殊情况两列车同时都有旅客乘降时，站台工作人员应与列车工作人员相互协作，充分利用口笛、小喇叭等工具加强车次信息和上下车组织等宣传引导，广播员（综控员）要加强旅客出站的秩序广播。

站台客运员要注意提醒旅客和接车人员不得侵入安全线。要宣传旅客排队上车，做到安全有序乘降。遇客流较大或进出站共用通道时，要有序引导旅客在通道进、出站，防止旅客盲目对流



发生踩踏、伤人事故。

**第四十条** 福田站站台客运员在列车到达前 10 分，到站台进行巡视，确认站台显示屏信息正确、站台屏蔽门锁闭情况正常、屏蔽门无故障或爆裂等异常、站台无异常和无闲杂人员。列车终到/开检前 5 分钟，站台客运员分别在 PSL 控制盘附近规定位置立岗接车，并兼顾做好站台电梯、楼梯的安全防护。

管内其他车间(站)站台客运员应在始发和途经列车闸机(放客口)开检前 5 分钟、终到列车到达前 5 分钟提前到岗，确认站台显示屏信息正确，检查站台、股道有无障碍物。深圳北、深圳站客运车间，深圳东站在广播预告接车后，对有给水、吸污作业的列车，监督给水人员沿规定路线到给水、吸污股道的规定位置立岗。

**第四十一条** 站台客运员听到预告接发车通知后，按照规定时间、到达规定位置接送车。在规定位置与列车长办理交接，接送车及交接位置：普速列车在列车中部，广深城际动车组在 5 号车厢，其它动车组列车短编组的在 4、5 号车厢之间、长编组的在 8、9 号车厢之间、重联动车组列车在到达列车运行前组第 7、8 号车之间）。原则上配有 1 名客运员时在规定车厢立岗，配有 2 名及以上客运员（站台客运值班员）时，应分散在座车（卧车）车厢不同位置立岗。空车底由站台客运员负责接送（非客运作业时段的过夜或入库动车组除外）。遇同站台列车交汇时，及时报告客运值班员另行安排人员立岗接车。

**第四十二条** 接送列车时，间距适当、足靠白色安全线内边缘、面向列车，目迎目送，应以列车进入站台开始，开出站台为止，随车转身。列车进站前和开车响铃（或吹哨）后，站台客运员应组织站台上的人员退到安全线（屏蔽门）以内，确保人身安全。

**第四十三条** 列车到达时，组织旅客先下后上、注意列车与站台之间的空隙，以免旅客掉入站台与列车间的空隙处。组织下车出站旅客走行在安全线内，由出站楼（电）梯、通道出站。途经站应及时宣传本站站名和进站列车的车次，提醒未到站旅客及时返回列车上，勿在站台逗留。

**第四十四条** 各车间（站）与接发旅客列车相关的客运人员相互间无线对讲设备通信频率均为457.725MHz并守候在本频率对应的频道（福田站因地下信号接收存在问题，本站内联控使用459.38125MHz频率对应频道，但与列车间的守候频率仍为457.725MHz对应频道）。需呼叫动车组司机、随车机械师时使用467.200频率对应的频道；需呼叫普速列车司机、车辆乘务员时使用457.700MHz频率；需呼叫动车组列车和普速列车列车长（员）时使用457.950MHz频率对应频道。各车间无线对讲设备相关频率所对应的频道设置以车站设备科发文为准。

**第四十五条** 列车终到作业

1.普速列车终到站由列车确认车上旅客下车完毕后，列车将带录音的对讲机转换至车站守候频道（频率457.725MHz）呼叫

车站：“××次××站客运作业完毕”，站台客运员回应：“××次客运作业完毕，××站明白”站台客运员在确认列车给水、吸污作业完毕后报告广播室；监装卸行李员确认行包装卸作业完毕后报告广播室，广播室收到旅客乘降、列车给水、吸污、行包装卸作业完毕后报告车站值班员；遇外局终到列车未主动呼叫车站的由站台客运员主动联系列车确认。

2.动车组列车终到站无需在站进行给水、吸污作业的，由列车确认车上旅客下车完毕、高铁快运、餐车物料卸车完毕后，列车将带录音的对讲机转换至车站守候频道（频率457.725MHz）呼叫车站：“××次××站客运作业完毕”，站台客运员回应：“××次客运作业完毕，××站明白”，站台客运员确认列车车门关闭、站台无闲杂人员且同一站台面不再有运营列车后即可撤岗；遇外局终到列车未主动呼叫车站的由站台客运员主动联系列车确认。

3.遇终到后在站进行给水、吸污作业的动车组列车时，在旅客乘降作业完毕，具备退乘条件时，列车长在退乘前要与车站站台客运人员做好联控，列车长通过无线对讲设备车站客运守候频道（频率 457.725MHz）通知站台客运员“××站，××次列车终到客运乘务作业完毕，准备退乘”，站台客运员通过对讲机应答“××次列车长，××次列车终到客运乘务作业完毕，××站收到”，方可组织退乘。站台客运员接到本列给水、吸污作业完毕汇报后，确认列车客运乘务组退乘完毕，确认列车给水、吸污

等作业完毕，在站台巡视查看全列车厢，确认车厢无滞留旅客或其他人员后，通过无线对讲设备动车组司机频道（467.200MHz频率）通知司机关闭车门，相关联控用语为：“××次（准备开车车次）司机，车站作业完毕，请关门”，动车组司机应答“××次司机明白”。

终到列车给水、吸污流程及岗位联控，按照车站给水、吸污有关规定执行。

#### **第四十六条 福田站站台屏蔽门作业**

1.站台客运员接送列车时，站在屏蔽门外间距适当位置。

##### **2.屏蔽门开关操作流程**

列车进站停稳后，站台客运员通过操作**PSL**（就地控制盘，以下统一简称**PSL**），用专用钥匙打开**PSL**上的操作允许开关，待列车停稳后，根据当班作业大表上标注的车型，确认无误后，在**PSL**控制盘相对应的按钮打开屏蔽门；站台客运员办理交接前，要确认旅客乘降完毕方可交接，交接后待列车车门关闭后，客运员用专用钥匙打开**PSL**上的操作允许开关，通过语音系统提醒其他人员退至安全线外，当列车司机驾驶员将车门关闭后，客运员可通过激光检测装置以及辅助肉眼观察来判断通道内是否有人（特别注意6/7站台确保站台屏蔽门与车门间通道旅客已全部上车，通道无闲杂人员和异物），在确认无人后，发出关门指令，用专用钥匙关闭**PSL**上的操作允许开关。

3.站台客运员要在调图过渡期（执行期间为连续三个班）或

临时接到车型、编组变化的调度命令时，对当日列车开行情况、引导显示、车厢地标颜色进行完成一列勾画一列标注，防止车型混淆，开错屏蔽门，影响旅客乘降。

4.客运值班员在接到变更股道或调整车型等调度命令后，要第一时间通知站台作业人员，及时根据调度命令调整当班作业大表，在表上进行标注，做好客运乘降组织工作。站台客运员需按照新作业计划做好屏蔽门开关工作。当日值班干部对重点、关键变化点进行重点盯控。

5.列车出站后，对站台进行全面检查，包括对站台屏蔽门是否全部关闭进行一次复检。

**第四十七条** 当对讲机频率受干扰或其他因素导致无法清晰留存站车交接语音信息时，站台客运值班员（客运员）应通过音视频记录仪留存站车交接情况。涉及事故或客伤的录音录像应留存一年。

**第四十八条** 站台作业时段，站台显示屏及时显示安全警示内容“请站在白色安全线以内，看管好自己的老人和小孩，并注意站台与列车之间的间隙，擅自跳入股道危险且违法，将追究法律责任”。安全警示内容和车次信息采用翻屏滚动显示方式，每屏显示10秒。

**第四十九条** 有给水、吸污作业的车间（站）要根据给水、吸污计划和列车停站时间，合理安排人员进行给水、吸污作业。给水、吸污作业后要确认给水（吸污）盖板锁闭到位。给水员要

掌握好作业时间，严格按开车前 3 分钟停止给水、吸污作业，并完成拔管。在给水、吸污作业完毕后，要与广播员（综控员）和相应站台客运员通报作业完毕情况。遇列车需要临时补水时，接到调度命令后，提前组织给水人员重点给水。

**第五十条** 在本站停留时间超过 1 小时的折返动车组列车，站台客运员确认旅客下车完毕、客运相关作业结束后，由列车长通知司机（按钮不在司机室的通知随车机械师）关闭车门。在放行折返旅客前，高铁有关站由综控员（广深和谐号由深圳站广播室）于列车开车前 20 分钟播放站台广播提醒列车打开车门，广播用语为：“××次列车乘务员你们好，乘坐××次列车的旅客即将检票进站，请您做好准备，打开车门，迎接旅客上车。Attendants,attention please! Passengers taking Train No. x will check in immediately. Please be ready for their boarding.”列车长通知司机（按钮不在司机室的由随车机械师）开门。站台客运员听到播放提醒列车开门的站台广播后，应在规定位置进行立岗作业，发现列车仍未开门时，应立即用对讲机通知列车长做好旅客上车准备并及时开启车门。

### **第五十一条 列车发车组织**

1.停止检票后，检票口客运员要与站台客运员做好呼叫应答。站台客运员听到开车铃响或吹哨后，加强小喇叭宣传，组织站台上所有人员退到安全线以内，立岗送车，发现危及安全的情况时，及时采取措施或通知广播室（深圳北站综控室）、客运值

班员，由广播室（深圳北站综控室）、客运值班员通知车站值班员，以确保行车、人身安全和客车的正点。

2.站台客运员站车交接要做到“四确认”，即：旅客乘降是否完毕、给水吸污作业是否完毕、快件运输（餐车物料装卸、行包装卸）作业是否完毕、是否有人或物件侵线（简称客运作业），“四确认”后方能与车长利用无线对讲设备进行当面对讲交接。

3.高铁各站、广深城际列车站台客运员（客运值班员）确认客运作业完毕后，使用录音对讲机与列车长在规定位置办理当面对讲交接，将录音的对讲机转换至指定频率（457.950MHz）呼叫列车：“××次××站客运作业完毕”，列车回应：“××次客运作业完毕，列车长明白”。

普速列车和时速160千米动力集中型动车组站台客运员（客运值班员）确认客运作业完毕后，应报告广播室，报告内容为“广播室，××次××站客运作业完毕”，广播室回应：“××次客运作业完毕，列车长明白”；如有行包装卸作业，普速列车监装卸行李员确认行包装卸作业完毕后报告广播室，广播室收到全部客运作业完毕后报告车站值班员。

开车时间前，普速列车通过广播系统响铃并播放送车词（含时速160千米动力集中型动车组）；广深城际动车组由站台客运员办理交接后吹哨，其他动车组列车开车时间前通过旅服系统响铃，提醒旅客按时上车或站在安全线以内，以示准备发车。

4.当列车启动后，站台客运员站在指定位置，面向列车，直

至列车开出站台为止。

5.认真实行“一列一清”制度。列车出站后，对站台进行全面清理，引导下车及送车旅客迅速出站，确保本站台无列车停靠时，站台上无闲杂人员、无可移动物品、遗失物品后，及时通知保洁做好站台清理工作。

## **第五十二条 地道（天桥）组织措施**

1.旅客通过地道（天桥）由客运员负责组织。提醒旅客上、下楼梯、乘坐电梯时注意安全，并告知站台客运员加强引导，如遇旅客不慎摔倒或队伍拥挤应立即截断队伍，整理好队型后方可放行。

2.遇两列或多列旅客列车同时进站、同时放客时，客运值班员要根据列车停点以及客流量做好岗位人员调整，进行合理安排。防止客流交叉，出现拥堵、误乘，在进、出站过程中，一定要注意安全宣传，切忌过分催促、队伍速度过快导致意外事件发生。

3.工作人员要加强巡视，随时对地道（天桥）地面以及楼梯口进行清理，确保无人员滞留。遇通道地面或楼梯上有积水时，及时通知保洁人员清除干净，防止旅客滑倒摔伤。

4.地道（天桥）端口客运员要及时引导出站旅客通过出站通道出站，防止发生旅客对流、滞留或经非出站通道出站。

**第五十三条** 深圳站售票车间需保留纸质《乘车人数通知单》的打印设备，遇网络通道调试、客票系统改造等情况造成站



车交互系统不能正常接收数据时，深圳站计划室要根据集团公司的通知临时恢复打印和递交纸质《乘车人数通知单》。

## 第七章 出站验票组织

**第五十四条** 按规定时间及时到岗，检查显示屏状态和内容，验证（票）闸机等设施设备使用状态良好。清理出站口闲杂人员及障碍物，严格执行有关规定，组织出站旅客排队，根据出站客流及时调整验票通道数量，保持出站通道畅通，确保旅客不拥堵，做到验票秩序良好。

**第五十五条** 无列车到达时，出站闸机、人工通道全部锁闭，并安排人员值守。在广播预报接车后，出站口客运员按规定到岗迎接旅客出站。遇客流较大的列车，客运值班员（或安排人员）到出站口协作，引导旅客有序出站，防止旅客拥挤而发生意外。

**第五十六条** 出站口客运员要认真检票、验票。遇无法通过闸机的旅客时，出站口客运员应引导旅客从人工通道进行查验。电子客票通过半自助检票终端（柱式检票机）、手持移动检票终端进行查验，纸质车票应人工核验票、证、人的一致性，核对无误后使用“○”型票剪加剪（剪口位置应不遮挡票面信息，挂失补车票除外）交还旅客。遇旅客不要纸质车票无法交还时，出站口客运员必须在当次列车旅客出站完毕后将遗留的车票销

毁。严禁出站口客运员以任何理由、任何方式私自留存出站车票。对伤残军人票、学生票等减价票应核对相应的减价有待凭证，持乘车证乘车的工作人员还要核对其工作证与乘车证信息，两证信息一致才可放行。

**第五十七条** 发现不符合乘车条件人员、超重超限物品，必须按章补票、补收运费，对补票旅客要态度和蔼，并主动做好铁路有关补票规定的宣传解释工作，按规定交给票据，做到计费正确，不乱补乱罚。对强行冲闸或多次引导动员仍拒不补票的无票人员交公安处理，必要时按规定录入征信系统。

**第五十八条** 旅客在列车上、出站前丢失购票有效证件的，须先办理补票手续并按规定支付手续费。列车核验席位使用正常的，开具电子客运记录（特殊情况可开具纸质客运记录交旅客）；车站核验车票无出站检票记录的，开具客运记录。旅客应在乘车日期之日起30日内，凭该有效身份证件发证机构办理的身份证明和后补车票（如开具纸质客运记录，还应携带纸质客运记录），到列车的经停站退票窗口办理后补车票与原票乘车区间一致部分的退票手续。办理退票手续时，如核查原票已办理退票、改签或丢失证件有出站记录的，后补车票不予退票；原票购票记录有效且丢失证件无出站记录的，办理退票时，不收退票费，已核收的手续费不予退还。

**第五十九条** 购买非电子客票的旅客在出站检票前丢失纸质车票的，出站口工作人员应为旅客办理到站挂失补办手续。办

理时，出站口应查询旅客购票记录（出站口不具备车票信息查询条件的，由车站安装有“综合查询”系统的售票电脑协助核查购票记录），有购票记录并且已购车票有效，乘车日期、车次相符，票证人一致，实际乘车区间未超过已购车票乘车区间，并且没有出站检票记录的，为旅客办理挂失补办服务，核收2元手续费，票面标注“车票丢失”字样。旅客凭该车票和购票时所使用的有效身份证原件出站。不符合前述条件的，须按规定补票后出站。

具有以下情形之一的，发站不予办理挂失补办手续，列车和到站按无票处理，并登记其身份信息。

- ①不能提供购票时所使用的有效身份证件原件的；
- ②没有购票记录的；
- ③所购原票已经失效、退票或有出站检票记录的；
- ④证、人、购票记录不一致的；
- ⑤乘车日期、车次不符的；
- ⑥实际乘车区间超过所购车票乘车区间的。

**第六十条** 各车间（站）要确保到补系统升级并使用正常，遇到补系统故障应使用《客运运价杂费收据》为持非电子客票旅客办理挂失补办手续，并在其记事栏内注明“车票丢失、仅本站出站有效、旅客购票时所使用的有效身份证号码（号码隐藏部分用\*代替）”。

**第六十一条** 到补房严格执行相关收入、安全管理规定，严禁闲杂人员进入，保证票据票款安全。

## 第八章 非正常乘降组织

**第六十二条** 在节假日、暑运、春运等客流高峰期，各车间(站)要强化封闭式管理，严格执行实名制验证验票制度，利用铁路局客运营销辅助决策系统（网址：<http://198.131.40.210:9300/yx/portal/login.jsp>，用户名：Q0000，密码：123456）（使用说明见附件二-2），掌握发送旅客人数。做好客流高峰期间，旅客进出站的地道口、楼梯及电（扶）梯口等关键部位的组织措施、岗位安排和职责分工。做好全面服务和重点照顾，加强引导和防护，防止旅客对流和发生挤压、踩踏事故，确保乘降有序、应急有备。

**第六十三条** 普速列车根据候车能力合理安排候车区域，防止大件超重行李进站上车，必要时设临时集结点，检票时采取提前预检、分批限量、截流分段、举牌带队、排队上车等措施组织旅客进站乘车，并通知车站派出所增派人力维持秩序。

**第六十四条** 春运期间，普速列车节前的始发列车硬座车厢必须坚持开双门、立双岗；在其他客流高峰期，当始发列车超员率达到或超过100%时，有必要开双门时，客运值班员应在检票前与列车长联系，通知列车硬座车厢开双门、立双岗，列车长根据出乘人员情况予以配合；遇始发终到列车1人值乘多个车厢、需双开车门时，站台客运员负责值守增开的车门。遇不办理客运业务临时停车的列车时，应加派人手做好站台盯控和防跳工作。

**第六十五条** 遇旅客列车临时变更接车股道（含启用热备车底、晚点造成股道变更）时，普速车站由车站值班员提前通知广播室，高铁车站由车站值班员提前通知本站客运值班员（深圳北站通知综控员/综控员通知深圳北站客运车间客运值班员）。

**第六十六条** 普速列车晚点30分钟（动车组列车晚点15分钟）以上需调整检票口（股道）时，根据调度通报，各车间（站）及时通过广播、电子显示屏向旅客公告列车变更股道、晚点信息（说明晚点原因、预计晚点时间并致歉）等情况。客运值班员收到命令后及时通知客运相关岗位做好相应的组织工作。候车室客运员加强巡视、宣传与值守工作。确认显示屏检票信息正确并引导旅客至变更后闸机口（检票口），做好进站检票工作，站台客运员按正常作业程序组织旅客工作。

**第六十七条** 对因列车超员严重旅客未能上车时，站台（候车室）客运员要及时做好解释和安抚工作，引导、组织旅客办理最近的后续列车的改签，并做好相关服务工作；来不及改签或无票改签时，客运值班员可直接组织旅客登乘最近的后续列车，并与列车长做好相关的站车交接工作，列车具备条件的须予以配合，不得拒绝旅客上车。持严重晚点列车车票的旅客不愿等候要求改乘同方向其他列车时，客运（售票）值班员可比照办理。对客流大且乘降难度大的列车，客运值班员组织专门力量协助列车工作人员到车厢连接处进行疏导，乘降完毕后协助列车关好车门。

**第六十八条** 遇旅客列车严重超员造成普速列车弹簧压死、动车组列车报警，出现列车超停时，站台客运员应立即报告给客运值班员，客运值班员及时报本站站长（或值班干部）。各中间站站长（或值班干部）立即赶赴现场亲自组织并报生产指挥中心，由生产指挥中心报值班站领导后根据情况报集团调度。

客运值班员立即组织人员协助列车员将车厢连接处或聚集密集的旅客疏散到临近人少的车厢，待普速列车检查员确认弹簧恢复、动车组列车司机确认列车不再报警时方可开车。

**第六十九条** 深圳站客运车间与深圳站售票车间及时联系沟通，掌握预售情况，遇广深城际动车组列车售票连续三趟超员时，深圳站计划室应将售票情况及时告知客运广播室，广播室接报后立即向客运值班员报告，客运值班员根据实际情况调整岗位部署，加强旅客候车、站台乘降组织，执行二次验票限乘当日当次，确保旅客乘降安全及列车正点始发。

**第七十条** 遇旅客列车大面积晚点等突发情况时，生产指挥中心及时了解原因后通报相关车间（站），并向车站值班领导汇报。造成旅客大量积压时，相关车间（站）要合理安排候车区，动车组（含城际）列车旅客采取凭票按车次限时候车、长途旅客采取分时段候车等措施，以控制候车室内旅客集结数量。

广深城际一楼候车室内有3个候车分区，负一层候车室内有2个候车分区，根据客流情况依次启用。候车室积压旅客较多时，由深圳站客运车间与深圳站售票车间协商并报请车站领导同意

后暂停窗口售票，并在长途候车室设广深城际应急候车区，组织旅客到长途候车室指定区域候车，上车时从长途候车室放客口到各站台乘车。

组织严重晚点列车旅客候车时，候车室必须保持有足够的客运人员在岗，及时掌握旅客动态，耐心解答旅客问询，安抚情绪激动和有过激行为的旅客，按规定派发免费食品。检票口（闸机口）检票作业时，卡控好旅客上车人数（动车组、城际列车执行当日当次乘车的规定），严格控制超员率。组织旅客乘降时，要合理安排进出站口、地道等通道处力量，加强引导，做到乘降有序，防止旅客对流和发生挤伤、踩踏事故。站台作业应随时注意旅客动态，利用小喇叭宣传安全注意事项，防止旅客盲目串跑、混乱拥挤的情况发生。

**第七十一条** 遇动车组列车停运需换乘其他车次时，客运值班员准确掌握列车上车人数、到站等情况，及时通知客运人员做好换乘准备。候车室客运员在闸机口处加强立岗，告知旅客席位调整情况并做好宣传、解释工作，对换乘旅客统一进行人工检票。站台客运员引导该批旅客至换乘车次相应车厢位置，在站台排队等候上车，向列车长递交客调命令（通话记录）、换乘通知单等内容，办理交接手续。

### **第七十二条** 临时变更旅客席位调整

1.接到“席位换乘通知单”后，深圳站、深圳东广播室应在开车前40分钟前利用广播、电子显示屏；各车间（站）在列车

开始检票前利用人工宣传等方式通知需调整席位的旅客。

有始发动车组列车的车间（站）还可告知旅客利用“广州铁路”微信公众号查询平台查询所换乘的新席位，必要时可在旅客所持票面标注所换乘席位。车站广播宣传词为：“【公告】因XX次列车车厢临时调整，您购买的该列车车票座位有可能变化，请您使用广铁集团微信平台‘座位临时变化查询功能’查询重新安排的车厢座位。感谢您的支持与配合！”。

检票口客运员检票时再次宣传席位换乘车次信息，必要时在检票口做好二次验票工作，当旅客到达站台后，站台客运员要及时向旅客宣传席位换乘信息，组织旅客到相应换乘车厢排队上车。

2.各车间（站）要加强对“广铁集团”微信公众号相关功能的学习了解（详见附件二-1），当微信平台查询功能发生异常时，计划室和相关车站应立即报北洋公司处理（057-32666）。

3.检票口检票组织工作。组织检票放客时，原则上应先行组织需调整的高等级席位旅客检票进站，保证高等级席位旅客优先上车。

4.站车交接工作。有始发列车的车站与列车交接“席位换乘通知单”时，由深圳站、深圳北站由计划室（其他站由客运值班员或指定人员）打印“席位换乘通知单”，深圳站由计划室（其他站由客运值班员或指定人员）提前交列车长，并办理有关席位



调整工作的交接。与列车长办理交接时，须将席位“换乘换乘通知单”交由列车长核对后在空白处签字（盖人名章）、日期、时间后回收，连同席位置换调度命令（文电）一并保存。

5.未置换席位旅客的服务。因临时更换车底定员小于原车底，导致部分旅客无席位时，各车间（站）应提前向相关旅客说明情况，有条件的，应根据旅客需求引导旅客办理改签、退票手续；对坚持旅行的旅客，应做好站车交接工作。

6.加强站台组织力量。遇组织置换席位的列车，各车间（站）要加强站台客运组织力量，站台客运人员在站台上做好引导工作，主动将旅客引导至正确车厢位置。

7.车底临时故障需置换的处置。遇旅客已检票上车后因车底故障需更换车底时，各车间（站）要配合列车做好席位调整工作，组织旅客换乘时，原则上应优先组织需席位调整车厢的旅客进行换乘，保证换乘秩序。各车间（站）要明确换乘组织方式和换乘流线，加强人手，确保换乘引导组织有序和安全。

8.席位置换通知单的交接与保管。所有跨班“席位换乘通知单”比照跨班调度命令办理传达交接。

列车长签认的换乘通知信息清单应保存在保存在客运值班室（深圳站保留在深圳站售票车间计划室），席位换乘调度命令（文件）一起保存，装订成册保管。保管期限比照客调命令保管期限。

**第七十三条** 遇列车晚点后较阶段计划点提前到达时，广播室（深圳北站综控室）要加大广播宣传力度，各车间（站）候车室客运员同时利用小喇叭在候车厅加强宣传力度，提醒旅客到相应检票口（闸机口）检票上车。站台客运员加强安全宣传引导工作，组织旅客上车。

**第七十四条** 发现屏蔽门停电、爆裂等异状时，按《深圳车站客运非正常情况应急处置办法》中相关场景做好现场处置。

**第七十五条** 由于列车晚点或其它客观原因造成列车给水时间紧张，深圳站、深圳东站给水员，深圳北站给水员必须分别通过广播室（综控室）联系信号楼（行车室）确认开车点，优先保证重点列车、重点车厢的给水需求，站台客运值班员（客运员）提前与列车长确认补水重点车厢号，通知给水员；给水作业完毕后立即向站台客运值班员（客运员）通报；如遇确实无法安排给水作业时，站台客运值班员（客运员）要与列车长办理交接，深圳站、深圳东站广播室、深圳北站综控室通知前方给水站。

**第七十六条** 组织列车立折时，要提前做好准备工作，普速列车必须在终到旅客下车完毕且车厢完成大面积卫生清扫工作后、动车组（含城际）列车必须在终到旅客下车完毕后方可组织旅客上车。候车室和站台客运员要加强联系，实行分段进站、有序引导，站台上要有足够的力量进行疏导和维持秩序，站车配合做好旅客安全快速乘降和扶老携幼工作。同时加强给水（吸污）作业、保洁作业及行包（高铁快件）装卸组织，尽量压缩站停时

间，积极组织列车正点开车。

**第七十七条** 在恶劣天气期间，各车间（站）要根据实际情况做好防雨防滑工作，保洁人员要及时清理积水。要利用广播、小喇叭等提醒旅客注意防滑，在地道、站台等关键岗位增派人手做好安全提醒和防护，确保旅客安全乘降。

**第七十八条** 遇车站引导系统设备故障时，应及时报驻站维保单位（湖南铁路联创中心、信息技术所深圳分所）进行维修，同时抽调人力在候车大厅设立引导岗位，改用临时车次导向做好引导工作，深圳站、深圳东站广播室、深圳北站综控室加强广播宣传和列车信息的公告，各车间（站）客运人员利用小喇叭宣传、积极引导，确保旅客正常候车和乘降秩序。

**第七十九条** 遇车站广播系统故障时，应及时报驻站维保单位（湖南铁路联创中心或信息技术所深圳分所）进行维修。深圳站、深圳东站广播室、深圳北站综控室、客运班组要主动联系信号楼、本站行车室，掌握列车运行、到发等情况，同时利用对讲机加强与各岗位之间的联系。客运员要充分利用电子导向揭示、手提喇叭等工具，及时向旅客通报列车运行、到发时间、候车室、站台（检票口）安排情况。客运人员要坚守岗位，同时加强人力对进站大厅、旅客集散区、售票厅、安检口、候车室、进出站口、通道、站台等处的宣传，确保旅客正确候车，有序乘降。

**第八十条** 遇进站口自动检票闸机故障，应及时报驻站维保单位（湖南铁路联创中心或信息技术所深圳分所）进行维修，

客运人员应立即实施人工验票，遇进、出站口检票闸机故障，客运人员应立即对纸质车票采用手工加剪方式，电子客票使用半自助检票终端（柱式检票机）、手持移动检票终端进行查验检票，站台客运值班员与列车长做好交接，深圳站、深圳东广播室，深圳北站综控室分别通知沿线各站加强出站口查验工作。

**第八十一条** 各车间（站）要严格按照规定抓好检票口检票作业，严禁旅客凭短信、报销凭证、或仅凭购票信息单、持非本次列车车票上车（车票当日使用一次有效的除外）。对持本次列车车票属于延后在中途上车的予以放行；属于提前乘车的原则上不予放行，但在客流淡季非热门车且旅客有特殊情况的除外。中途站验票发现异地乘车旅客较多时，车站应提前做好乘降准备，与列车配合迅速组织旅客乘降，确保旅客安全和列车正点。

**第八十二条** 普速列车遇部分载客车辆车门未停靠站台时，站台客运员立即向客运值班员、深圳站、深圳东广播室报告，广播室通知车站值班员，客运值班员得到汇报或车站值班员的通知后，应立即通过对讲机指定频道（频率457.950MHz）联系列车长，客运值班员及时赶到现场。客运值班员（客运员）确认全列车门关闭和站台安全防护到位后，分别通知广播员，由广播员报告车站值班员，车站值班员使用列车无线调度通信设备通知司机再次起动列车（普速车站可通知助理值班员向司机显示手信号），使列车停靠至规定位置。

如列车已开部分车门，客运值班员（客运员）与列车长（列

车员)应密切配合,立即停止旅客乘降,列车长确认全列关好车门(列车长下车门除外)后,通过对讲机指定频道(车站客运守候频道,频率457.725MHz)对讲确认“全列车门已关闭”,上车关好车门;客运值班员(客运员)组织站台客运人员做好相关防护后,通知广播员,由广播员报告车站值班员;车站值班员使用列车无线调度通信设备通知司机再次起动列车或通知助理值班员向司机显示手信号,使列车停靠至规定位置。

如无法再次移动列车,车站值班员做好列车进路防护,并通知广播员,由广播员向客运值班员汇报,客运值班员与列车长共同组织人员,有序引导旅客由停靠站台的车厢乘降,严禁旅客在未停靠站台的车厢乘降。

**第八十三条** 发生有票无车、一席位多票等问题时,属旅客伪造车票交公安处理,属售票系统故障造成时,站车共同向旅客做好宣传解释工作,及时协调处理。

1.站台客运员发现时立即报告客运值班员,客运值班员立即报告本站当天值班干部,值班干部立即向生产指挥中心汇报并按所属区域联系深圳站、深圳北站售票车间(计划室)。计划员立即到达现场登记重票的乘车日期、车次、车厢、席位和下票号,计划室向客运部客票管理所汇报,将重票的乘车日期、车次、车厢、席位和下票号(条码下面21位全代码)报客票管理所,以便有关人员迅速查明原因,合理安排剩余席位供列车长处置使用。

2.计划员事先发现时应立即向客运部客票管理所汇报,将重

票的乘车日期、车次、车厢、席位和下票号（条码下面21位全代码）报票管所，并安排剩余席位供车站或列车处置使用。计划室通知客运重票相关信息，当天由客运、售票共同向重票旅客做好宣传解释和安置工作。

**第八十四条** 旅客未乘降完毕列车启动时，站台客运员发现后，立即报告客运值班员、广播员，普速车站由广播员通知信号楼，信号楼立即通知司机停车；其他车间、站由客运员将录音无线对讲机调至司机频道后将情况报告给司机，同时报告本站行车室车站值班员，由车站值班员立即通知司机停车。紧急情况下站台客运员可将对讲机转至指定频道直接呼叫司机停车。客运值班员同时将情况报本车间（站）当日值班干部。站台客运人员要坚持“宁漏勿扒”的原则，立即劝阻疏散正在乘降的旅客到安全白线以内。

### **第八十五条 列车运行方案调整应急处置**

#### **1.列车往前调整开车时间**

（1）各车间（站）提前接到相关调整命令或通知后，应立即传达至各客运（售票）岗位。各岗位应做好学习传达并做好日历提示。深圳站、深圳北站售票车间计划室应及时与票管所联系预留相应时间点同方向同停站的列车席位供旅客改签使用。

（2）列车调整当天，各车间（站）值班干部应在点名会上对相关岗位进行重点布置，提醒各岗位客运人员对本趟车的旅客按照首问首诉负责制的原则妥善处理。

(3) 旅客按原时刻前来乘车时，客运人员应做好致歉和解释安抚工作，快速按照旅客要求办理退票或改签，退票不得收取退票费。

## 2. 列车往后调整开车时间

各车间（站）应统一口径及时将列车往后调整开车信息对外公布。在原时刻检票前，要利用广播（或人工宣传）向本车次旅客进行广播致歉和宣传。遇旅客询问本趟车信息时，客运人员应主动致歉并做好宣传解释，不得敷衍旅客。

## 3. 调整后旅客票价不一致

各车间（站）接到调整通知后，应立即将调整列车、调整原因、调整情况对外公布并在当天布置到各相关岗位，遇旅客询问时做好宣传解释。旅客可自主选择在票面发站办理车票退票、改签或继续乘车。各车间（站）为旅客办理退票手续不得收取退票费；对选择继续乘车的旅客，列车应妥善安排，旅客乘车实际票价高于原票价时超过部分不予补收；低于原票价时，列车应编制客运记录，到站退还票价差额。遇旅客询问票价不一致问题时，应按照统一口径做好致歉和宣传解释工作。根据列车应统计好的退差旅客人数通过客运记录办理站车交接。各车间（站）接收后应组织快速为旅客办理退差手续，不得收取退票费。

## 4 调整后列车经停车站发生变化

(1) 调整后不停靠旅客票面到站时，各车间（站）应立即将调整列车、调整原因、调整情况对外公布，深圳站、深圳北站

售票车间计划室联系票管所预留相应时间点同方向同停站的列车席位供旅客改签。各车间（站）必须在当天点名会上布置到各相关岗位，车站实名制验证口发现此类车票时应做好宣传解释并组织旅客改签。检票口，列车车门口应加强旅客验票及宣传，引导相关旅客办理退票、改签手续。各车间（站）对列车移交的此类旅客，应以最方便的列车送旅客至票面到站，或按照旅客要求退还下车站至旅客票面到站间的票价，不收退票费。

（2）调整后旅客到站为同城站时，比照办理。

## **第九章 附 则**

**第八十六条** 各车间（站）根据本办法细化本车间（站）乘降组织方案。

**第八十七条** 本办法自发布之日起实施，由深圳车站客运业务科负责解释。



## 附件二-1：微信平台座位临时变化查询流程图

### 一、关注“广州铁路”微信号

打开微信，打开通讯录中的服务号，点击右上角+号查找公众号（不同手机因微信版本不同，操作步骤可能略有不同）。输入“广州铁路”，关注下图中第一个带v标志的微信号。



### 二、查询入口

进入“广州铁路”微信号，点击客运服务菜单中的更多服务，再点击列表中的旅客换乘席位查询或者点击微首页中的座位临时变化查询，即可进入查询主界面。界面如下：



### 三、换乘席位功能主界面

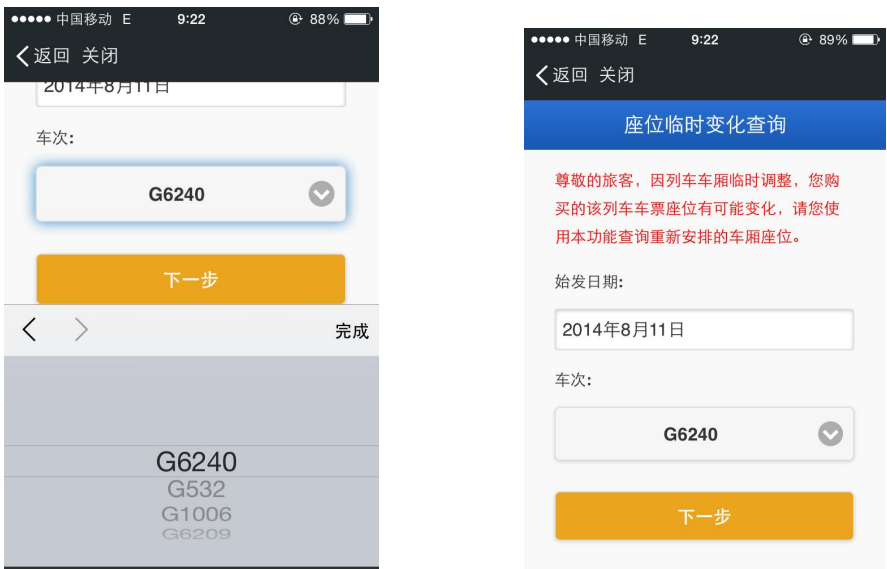
1. 进入主页面后会主动获取一次当天换乘数据（起到简化步骤与流程的作用）。界面如下：



2. 旅客也可以输入日期，查询特定日期的换乘数据。没有数据也会有相应提示。界面如下：



3. 查询到数据后在下拉框出现车次信息，旅客选择相应车次后点击下一步跳入该车次的席位查询页面。界面如下：



#### 四、席位查询

进入席位查询后选择自己的车厢号与席位号即可查询到换乘后的车次、车厢号、席位号与换乘站。界面如下：

中国移动 E 9:24 88%

< 返回 关闭

座位信息没有变化, 请您按票面座位信息入座。

票面车厢号

1

乘车站:

深圳北

票面座位号:

2A

查询

中国移动 E 9:33 84%

< 返回

座位信息没有变化, 请您按票面座位信息入座。

票面车厢号

1

乘车站:

深圳北

票面座位号:

1D

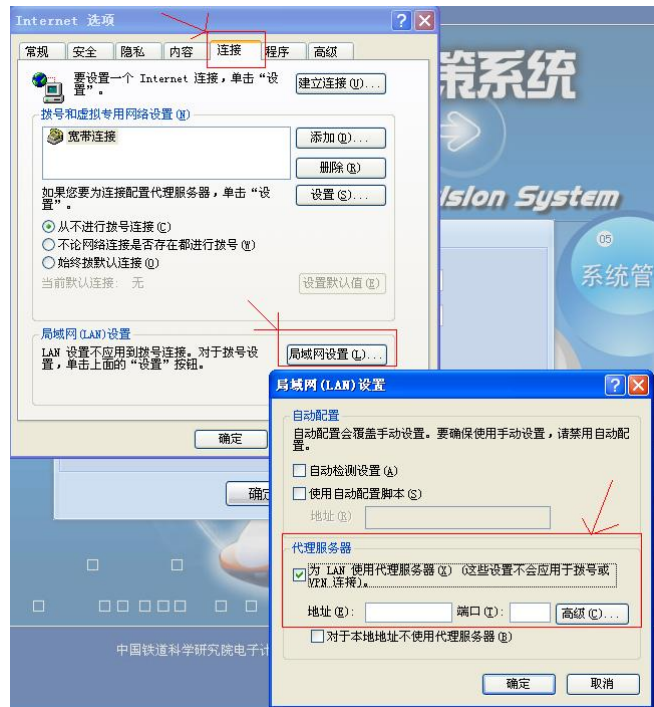
尊敬的旅客:  
您于20140810乘坐的D7339次列车座位信息变更为:  
3号车厢, 10D号座位  
请您按照变更后的车厢座位入座。  
对您的出行带来不便, 请多谅解。

查询

## 附件二-2 铁路局客运营销辅助决策系统使用

## 一、集团办公网首页局域网的转换

1. 打开集团办公网首页，进行如下设置，工具  $\bar{i}^a$  > internet选项  $\bar{i}^a$  > 连接  $\bar{i}^a$  > 局域网设置  $\bar{i}^a$  > 勾选  $\bar{i}^o$  代理服务器  $\bar{i}^{\pm}$ ， $\bar{i}^o$  地址  $\bar{i}^{\pm}$  输入：10.160.4.100，端口号：80后点  $\bar{i}^o$  确定  $\bar{i}^{\pm}$



## 二、登陆铁路局客运营销辅助决策系统

2. 在浏览器输入登陆地址：  
<http://198.131.40.210:9300/yx/portal/login.jsp>;  
用户名：Q0000, 密码：123456



### 三、进入“分析评价”

#### 3. 点击“分析评价”





#### 四、进入“专题分析”

##### 4. 选择“专题分析”



## 五、进入“旅客列车密度表”

5. 选择“1-2旅客列车实时密度表”，点击“网页格式”，进入“旅客列车密度表”



## 六、选择“上车日期” “车次” 查询

6. 选择“上车日期”（一般默认当天），输入车次并按“回车”，点击“完成”

旅客列车密度表

查询条件输入

上车日期：

20131117

选择日期，一般默认当天

站车次：

G6205

输入车次并按回车

席别：

☒全部

☐软卧

☐硬卧

☐软座

☐硬座

☐一等座

☐二等座

本站：

广州南

完成

点击“完成”

上车日期：20131121

站车次：

席别：

本站：

< 2013 年 11 月 >

日一二三四五六

272829303112

3456789

10111213141516

17181920212223

24252627282930

1234关闭

<<<Today>>>

### 说明：

- 1、本报表用于已开车和24小时内即将开车的列车，沿途各站查看经过各停靠站时的车内人数。
- 2、请输入上车日期（默认为查询当天）。
- 3、请输入站车次，按下回车键或当鼠标移开输入框时，本站列表表中会显示该车途径各站。
- 4、点击“完成”默认当前车站为始发站并刷新密度表；从“本站”列表中选中后方站后直接刷新报表（无需再点“完成”）。
- 5、可提供简易格式和专业格式两种报表视图，默认为专业格式。
- 6、本报表为实时数据，仅提供4天（含当日）的历史数据。
- 7、对于动车组列车，一等座包含一等座、一等软座、特等座、观光座和一等包座；二等座包含二等座、二等软座。且同一车厢可能会出现不同席别（车种）。

— 83 —

七、具体取数

7. 具体取数（列车开车后方可查询）

旅客列车密度表

专业格式 简易格式

旅客列车密度表-专业格式

D7412 次旅客列车密度表(全部席别)

制表人：

(实时数据)  
统计时间：2014-01-02 19:30:19

车次	日	到点	停	序	停靠站	站简称	下车数													
D7412	02	:	0	01	深圳北															
D7412	02	11:44	2	02	惠州南	28	惠	28												
D7412	02	12:12	2	03	鲘门	25	1	鲘	26											
D7412	02	12:28	2	04	汕尾	117	10	1	汕	128										
D7412	02	12:55	2	05	葵潭	71	4		1	葵	76									
D7412	02	13:11	2	06	普宁	189	6	2	1	2	普	200								
D7412	02	13:42	0	07	潮汕	254	10	2	2	4	5	潮	277							
上车人数小计						684	31	5	4	6	5	735								
车内人数						684	687	666	542	472	277									
上座率(车内人数/定员*100%)						107	108	104	85	74	43									

惠州南站下车人数

鲘门站下车人数

汕尾站下车人数

葵潭站下车人数

普宁站下车人数

潮汕站下车人数

### 附件三

## 深圳车站售票组织管理实施细则

根据集团公司《关于发布<广州铁路（集团）公司售票组织管理暂行办法>的通知》（广客发〔2007〕207号）、《关于进一步加强售票关键作业环节安全卡控的通知》（客电〔2015〕294号）和《关于进一步规范客票系统窗口和操作员权限管理的通知》（客电〔2015〕221号）结合车站实际情况，重新公布《深圳车站售票组织管理实施细则》，前发《深圳车站关于重新公布<深圳车站售票组织管理办法>的通知》（深圳站客发〔2015〕142号）同时废止，请认真组织学习并贯彻执行。

### 第一章 总 则

**第一条** 为做好车站售票组织管理工作，使客票发售更加科学化、制度化、规范化，坚持公平、公正、公开的售票原则，进一步完善售票关键作业环节的安全卡控，满足旅客快速、便捷、安全、优质的旅行服务需求，特制定本办法。

**第二条** 本办法适用于深圳车站管内深圳北站售票车间、深圳站售票车间、其他各中间站（含车间级车站）。

## 第二章 职责分工

### 第三条 客运业务科的职责：

1. 根据铁路总公司、集团公司各项售票管理办法、标准、制度和规定，制定车站售票组织管理实施细则、售票作业标准。
2. 对售票情况进行统计和营销分析，按规定向上级相关部门提供统计报表。
3. 做好管内车站及代售点售票相关业务的日常管理，将有关客票业务信息及时予以公告，每年按售票演练要求组织开展客票系统应急演练。
4. 负责售票窗口汉卡请领的审核、把关。
5. 根据不同时期客流变化规律，组织做好客流调查工作，及时向集团客运部提报售票组织、能力调整建议。
6. 做好定期统计分析或专题运输、客流调查，为运输生产和领导决策提供统计依据。
7. 对管内各车间（站）的客运统计工作进行监督检查，负责车站客运十八点统计工作的职能管理。

### 第四条 职工培训科的职责：

负责完成售票相关人员的业务培训及考核，定期组织实作演练。

### 第五条 财务收入科的职责：

1. 负责车站路风纪律，加强车站及代售点的收入管理。开

展普查和抽查工作。

2. 负责对车站票据及运输进款进行监管。

3. 负责代售网点的票务管理、运输进款核收、票卷押金日常管理。

#### **第六条** 深圳站、深圳北站售票车间职责：

1.做好售票相关业务的日常管理，严格售票纪律，维护售票秩序，方便旅客购票。

2.负责售票业务相关数据维护及核对工作，执行并核对有关文电及调度命令，将有关客票业务信息及时予以公告。

3.负责联系集团公司客票管理所做好本车间及各中间站的售票窗口权限、售票员工号的开通或调整。

4.负责本车间专用汉卡的日常管理登记。

5.落实团体、重点票的相关制度，做好团体票办理的资格审核和资料留存。

6.根据不同时期客流变化规律，做好客流调查、分析工作，及时向客运业务科提报售票组织、能力调整建议。

7.按要求逢春运、暑运、黄金周以及小长假前进行一次售票应急演练，互联网售票应急处置演练应与售票应急演练同步进行，每年所有票厅售票窗口须覆盖一次，相关岗位每年达到全员覆盖一次。

#### **第七条** 各中间站（含车间级车站）的职责：

1.做好售票相关业务的日常管理，严格售票纪律，维护售票

秩序，方便旅客购票。

2.负责本站专用汉卡的日常管理登记。

3.落实本站团体、重点票的相关制度，做好本站团体票办理的资格审核和资料留存。

4.根据不同时期客流变化规律，做好本站客流调查、分析工作，及时向客运业务科提报售票组织、能力调整建议。

5.按要求逢春运、暑运、黄金周以及小长假前进行一次售票应急演练，互联网售票应急处置演练应与售票应急演练同步进行，每年所有票厅售票窗口须覆盖一次，相关岗位每年达到全员覆盖一次。

#### **第八条 各部门协作职责**

1. 以售票为主，客运协助，共同完成车站与列车相关信息的传递。

2. 财务收入科、客运业务科、深圳北站售票车间、深圳站售票车间、其他各中间站（含车间级车站）负责对售票情况进行统计、分析，并按规定向相关部门提供统计报表。

3. 客运业务科、财务收入科、职工培训科、安全科（武装保卫科）、设备科负责对深圳北站售票车间、深圳站售票车间、其他各中间站（含车间级车站）售票组织相关工作进行指导、检查、考核。

### **第三章 客运业务数据管理**



**第九条** 为确保客票系统业务数据准确无误，深圳站、深圳北站售票车间计划室(以下简称计划室)要做到操作有依据(有关文电、通话记录、业务通知)、有记录(操作人、操作时间、操作方式)，核对有记录(核对人、核对时间、发现的问题)。

**第十条** 计划室根据相关文电(通话记录)、调度命令，主动与集团公司客运部客票管理所(以下简称“票管所”)联系，并结合客票系统中运行图的修改变更信息，及时做好相关数据维护和检查核对，发现问题要及时报票管所进行解决。

**第十一条** 当新增列车或运行图有变化时，计划室根据客票系统中列车基础数据修改信息，负责对本站及各中间站(含车间级车站)新增列车或变更后的列车信息进行认真核对(核对内容包括运行图有效期、列车运行区间、列车停靠站、开车时间、空调特征、编组、定员、席位库等)，并做好相关数据维护工作(如基本区间维护、车次方向别定义、车次区间维护、列车分类定义等)，在确认票面信息无误后，操作人员应在调度命令或文电上签名确认，通知售票窗口做好车票发售工作。

**第十二条** 因自然灾害或其它特殊情况造成列车临时晚点，需继续售票的，由计划室执行“晚点”调度命令完成。

**第十三条** 计划室要根据列车的空调特征以及计价方式，加强对列车票价信息的核对。客票系统中涉及计价的主要信息包括：车次目录中的列车等级、国铁计价方式、详细计价方式、特价线及相应的计价方式，列车停站时刻表中的分段里程，列车票

价维护中的空调上浮率表以及有关的辅助定义信息（含车次打折定义、按席别及票种上浮、季节上浮维护、转移计价及票价交路、一口价、卧铺起码价、免费折返段、特殊列车价率、按区段优惠、按预订时间优惠）。

## **第四章 售票关键作业环节安全卡控管理**

### **第一节 客票系统窗口管理制度**

**第十四条** 售票处编码分类和窗口号设置要求。计划室负责售票处编码和窗口号设置的维护管理，按不同售票方式及如下规定对客票系统中售票处编码进行统一分类，根据售票方式归属正确定义窗口售票处，按照窗口设置规则合理定义窗口号。售票处编码为7位数字，前5位为车站码，后2位为售票方式码：00-09为车站发售，10-19为预约预订，20-29为代售，30-39为自动售票（自动售票机用30、自动换票机用31代码），66-69为互联网，40-49为备用，90-98为管理，99为技术维护，各单位应同时，为有效区分售票和管理窗口，窗口设置规则为：1-200号窗口为售票、退票、预约预订窗口，201-255号窗口为管理窗口。

**第十五条** 窗口售票权限设置要求。计划室要严格按照窗口功能设置窗口的预售期，可售用途、可售票种、进班模式、可运行模块、可售张数、废票时间限制等售票权限。进行售票窗口

（除有机动、团体等票额用途的重点或团体窗口外）的参数定义时，日常必须将预售期、普通用途代码、可售席别、可售张数等售票权限设置一致，尤其是管辖内代售点窗口的有关权限必须统一。

**第十六条** 计划室负责权限管理、维护的人员，进行窗口定义设置时必须在窗口定义设置中的“窗口名称”和“客户机名称”栏将不同类型窗口标识清楚，具体分类原则按照《窗口定义归类表》（附件三-1）的设置要求在该两栏进行标注，规范窗口标识分类。

## 第二节 计划员岗前考试制度

**第十七条** 车站计划员实行岗前考试制度。从事售票计划工作的人员经过车站相关业务培训后，可通过以下 3 种方式取得客票系统计划员权限的工号：一是在集团公司级及以上的计划员业务技能竞赛中获得全能前三名的；二是参加集团公司组织的售票计划业务培训，通过考试取得 80 分及以上成绩的；三是参加票管所组织的业务考试取得 80 分及以上成绩的。

**第十八条** 进行计划员岗位人员调整时，须充分考虑新老交替，克服工作和学习安排之间的矛盾，提前准备，确保相关业务顺利交接。

### 第三节 客票系统操作员工号管理制度

**第十九条** 工号实名制要求。操作员工号定义必须确保实名录入,工号与操作员姓名必须唯一对应,不得设置如“值班员”、“管理员”、“测试”等通用操作员角色(自动售票机、培训的操作员除外)。

**第二十条** 计划员工号管理制度。申请计划员工号时,除3个月岗前跟班业务学习期外,任何计划员不得共用、套用工号,一经发现,除通报批评外,同时按集团公司安全质量管理考核办法进行考核。

**第二十一条** 工号权限设置要求。车站应严格按照工作岗位性质设定人员工号和赋权,特别须严格定义具有“计划管理”(权限码J)、“数据维护”(权限码M)、“管理监控”(权限码Z)、“综合查询”(权限码Q)、“特权售退”(权限码V)的操作员工号。

1. “计划管理”“数据维护”权限只能赋予计划员使用,车站新增计划员必须具有计划员资格证或经票管所考试合格方可赋权。日常如有客运(值班)人员需赋予计划权限但只限打印到、发站电子客票信息、席位置换通知单(目前只用于高铁车站)的,必须将计划用机的窗口号和使用人员工号报票管所,设置“打印相关信息通知单”的权限后方可使用。

2. “管理监控”权限只能授权给进行窗口和工号权限管理、

维护的人员，原则上不是直接操作有关权限新增或变更的人员不得随意赋权，避免发生问题。

3. “综合查询”权限只能授权给售票（客运）值班员、班长使用。

4. “特权售退”（权限码 V）权限具有对退票进行纠错、在开车后 2 小时内办理退票、改签等特权功能。因此，该权限原则上只能赋给售票（客运）值班员、班长或客运（售票）主任使用，不得赋予普通操作员使用。

有特殊业务需求需赋予普通操作员或其他客运岗位以上权限时，由相关车间报客运业务科审核同意后经计划室向票管所报批。

**第二十二条** 车站管理人员包括车站领导、深圳站、深圳北站售票车间主任或中间站站长（副站长）等需要定义操作员工号并赋予相关权限的，需分别由计划室报票管所备案。管理人员设置了工号但操作员标识仍然显示“首次登录”的必须立即启用并设置密码，如果没必要保留的应立即删除。

#### **第四节 客票系统窗口管理、操作员工号其它相关要求**

##### **第二十三条 定期清理闲置窗口和操作员工号定义**

1. 春运期间设置的部分临时窗口需要保留窗口号设置，但设备已闲置、汉卡已经交回集团公司的，各站（车间）应在春运后

一周内将此类临时窗口以书面形式报给计划室，由计划室将各自管辖的中间站（车间）窗口定义中的“窗口 IP 地址”、“汉卡序列号”清除，并将窗口定义中“可运行模块”栏的有关权限清空。

2.深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间级车站）对闲置的临时操作员和调离、退休人员具有售票（含到补）操作员工号等，应每月清理并以车间为单位于月底前将名单以书面形式报给计划室，由计划室负责及时清理各自管辖的中间站（车间）闲置的窗口和操作员工号定义。如未按时上报被查出或影响工作的，按相关要求对责任车间进行相应考核。

**第二十四条** 对赋予了“计划管理”、“数据维护”、“管理监控”、“综合查询”、“特权售退”权限的人员，各车间每月对管辖各站进行动态跟踪和排查清理，按《特殊权限人员统计表》（附件三-2）的格式填写有关资料，将变动情况于月底报计划室。

**第二十五条** 计划室必须指定专人负责客票系统管理监控中窗口、操作员权限和参数的定义，权限操作原则上必须由计划室负责，信息所等信息技术部门负责提供技术支持。如计划室人员名单、所属部门、联系电话（包括办公电话和手机）需发生变化时，及时将变化信息由计划室负责人向票管所报备，以便日常加强沟通和联系。

**第二十六条** 深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车

间级车站)日常新增、变更、删除窗口和操作员有关定义或参数(包括学生优惠卡识别器的定义校验)以及新增售票处时,必须按《窗口、操作员权限开通(变更)申请》(附件三-3)格式经车间负责人签字盖章后分别报计划室,由计划室报集团公司客运部批准后方可操作, 传真电话:020-27072, 联系电话:020-27132、21632、27122、21552。为保证售票秩序规范和作业公正,要严格按照窗口功能设置窗口的预售期、可售用途、可售票种、可售张数、废票时间限制等售票权限。

**第二十七条** 集团已将网购车票取票压单返库处理权限下移车站,计划室在设置“解压单”权限时,必须指定具有“综合查询”权限的窗口办理,不得随意设置在其它窗口;且操作人员必须是具有“特权售退”权限的售票(客运)值班员、班长和车站管理人员。

**第二十八条** 深圳站、深圳北站售票车间、各中间站(含车间级车站)应高度重视客票系统窗口和操作员有关权限的日常管理工作,定期对有关窗口和操作员权限进行清理和规范,特别是要按照第十六条规定落实窗口归类要求。集团公司将不定期通过后台监控和现场抽查的方式进行检查,发现未按要求设置、乱赋权限、乱设工号,除立即取消定义、设为无效外还将给予通报批评,并按集团公司安全质量考核办法考核。

**第二十九条** 客运业务科将不定期通过后台监控和现场抽查的方式进行检查,发现未按要求设置、乱赋权限、乱设工号,

除立即取消定义、设为无效外还将给予通报批评，并按集团公司安全质量考核办法考核。

## 第五节 客票系统基础数据复核

**第三十条** 深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间级车站）调度命令的接收、签认、分类、存档等严格按照《深圳车站调度命令管理办法》执行。

**第三十一条** 客运计划员（以下简称计划员）必须熟练掌握客票系统相关功能，严格按照客票系统基础数据复核要求，认真做好相关文电、调度命令的传达、复核等工作，做好相关台帐，具体要求如下：

### 1. 日常工作制度

（1）计划室接收调度命令后，传达至相关岗位时必须及时登记《调度命令登记传达簿》（广客记-14），实行签名确认交接，防止调度命令漏页、漏项，杜绝口头信用交接。

（2）计划员接收调度命令后，要对命令进行通读分解，与本站有关的内容要根据车底交路，按列车始发日期、车次、内容等在原令上注明，相关的内容用“√”、不相关的内容用“×”标识，取消时在原令用红笔标识并注明取消依据。遇列车加开、重联、换型、调整编组文件等处理时，要严格执行双人复核、签名确认制度，核对基础数据、票库生成情况、售票策略、命令存



根、执行日期是否准确。遇高铁动车组调整编组（单组变重联除外）时，深北售票车间计划室要及时将相关车次已预订但未制票的席位返库，要求在接到调度命令**20**分钟内处理完毕（车站需考虑夜间的人员安排），完成后立即向票管所汇报，以便票管所进行新旧编组席位置换，以免造成运能浪费。

票管所在客票系统中处理完调度命令后，计划室要及时复核调度命令的执行存根和结果，重点检查票库的状态（车厢、席别、空调特征、票额等）、调度命令执行日期是否准确，列车全列停运或区段停运时，还需复核相关车次的原退参数定义是否准确。遇临时加开列车或车次进行调图作业处理时，需同时对列车的停靠站、时刻、票价、售票策略等进行复核。另，还需对新增开或停靠站发生变化的直通高铁动车自动预分模板进行维护。原则上要求“日令日清”，即当日接收的调度命令当日处理、当日复核完毕（大型调图、节假日运输等特殊情况除外）。计划室要严格执行双人复核、签名确认制度，及时与票管所确认调度命令复核情况（高铁**057-22532**，普速**057-23652**），在原令上记录核对时间、核对人姓名，并跟盯有关车次车票的发售情况，由始发站核实售票业务正常后报所属计划室，由计划室致电票管所进行二次确认，发现异常时，及时向票管所汇报。具体操作流程见《站段客票系统基础数据复核流程图》（附件三-4）。

（3）计划室建立《调度命令（文电）复核登记簿》（广客记-22，以下简称命令大表）。凡调度命令中相关车次始发日期

最大日期与调度命令下达日期相距超过20天的(例如8月3日接收调度命令:8月20日至8月26日K814次甩硬卧3号车,始发日期最大日期8月26日与调度命令下达日期8月3日相距超过20天),必须在命令大表中按要求登记过表并由第二人复核过表内容(加开列车、加挂车厢用“√”标识,列车停运、甩车、减定员用“×”标识,取消命令时用红色横线划销)。预售期内的调度命令内容必须马上复核,预售期外的实行预售期前1天(即提前60天,不含当日,下同,如有变化另行通知)及开车前2天(不含当日,下同)的两次复核制度(预售期前1天复核无误时用“○”标识即⊗或⓪,开车前2天复核无误时用“\”标识即⊗\或⓪\),发现异常及时向票管所汇报。

对集团公司通过“广铁售票管理”微信群发布的关于控票的临时通知(例如工作单),计划室在微信群回复接收情况,做好客票系统相关操作的复核,并在命令大表中做好登记(应与调度命令、文电过表区分登记),同时通过售票程序取票测试进行控票确认,预售期内的立即确认,预售期外的于预售第1天进行确认(超过窗口预售期时应使用电话订票和互联网售票确认,注意不同车站的起售时间),确认相关车次车票完全受控。在收到恢复售票的通知时,需在命令大表上用红色横线划销,注明销号依据,并根据通知内容核对票管所的处理结果是否正确,对照核对恢复日期与受控日期是否对应、确认恢复日期能否正常售票、继续受控日期是否受控等。由计划室向票管所致电汇报确认情况,

发现异常时及时向票管所反馈。如开车前2天复核票库时发现没有恢复售票或票库没有席位售出时，计划员必须及时提醒票管所值班人员落实情况。复核确认完毕后，计划员做好登记。

（4）对与客票系统基础数据有关的文电、通话记录，计划室要参照上述第（1）、（2）、（3）点的要求和标准进行登记、操作、复核，并及时根据有关内容修改旅客列车技术资料，即基本运行图文件的附件7、8等。

（5）计划室必须建立《票库查询登记簿》（广客记-25），按要求对本站的票额（含有座、无座）做好登记，于预售期前1天进行核对，核对无误后需在相应作业大表划“√”并签名确认，发现异常及时向票管所汇报。高铁车站以及没有始发列车的车站可将《调度命令（文电）复核登记簿》与《票库查询登记簿》合并建立，并根据实际需要可对表格格式进行适当优化，但表格内容必须涵盖上述两个表格的所有项目，同时实行双复核制度。核对后填写《票库查询登记簿》（广客记-25），发现异常及时向票管所汇报。

（6）做好票额用途转网情况监控。计划员必须熟练掌握各票额用途的转网时间规则，利用计划管理模块中的“票库查询—剩余票查询”功能，提前1天20:00对本站、所管辖中间站有始发列车车站各用途票额进行监控，发现票额未按要求时间转公网或未售出一张车票时，及时向票管所汇报，避免席位虚糜。各中间站（含车间级车站）每日指定专人通过营销系统统计本站所

有停点列车次日售票情况在始发列车当日开检时如未售出一张车票或没有一名旅客上车时，应第一时间分别向计划室及本车间（站）值班干部汇报，由计划室迅速查明原因，出现异常时及时向票管所汇报。

## 2. 大型调图、节假日期间工作制度

（1）遇大型调图时，计划室按要求做好客票系统列车基础数据核对工作后，须在规定时间内填写《基础数据核对确认单》（附件三-5）汇报核对情况后传真至票管所（传真电话高铁057-27052，普铁057-24840），并致电确认（高铁057-22532，普速057-23652）。

（2）每逢小长假、黄金周、春运等旅客运输高峰期，集团公司会提前制定节假日售票组织策略，对集团公司始发列车实行差异化的售票组织策略，原则上要求在每个节假日运输期限首日车票预售前3天核对完毕（例如：7月28日发售9月25日车票，在7月25日前完成核对）。计划员需认真学习、掌握售票策略，检查核对有关售票组织策略（以远站、共用策略、短途控制等）的设置，按时完成并填写《基础数据核对确认单》信息互递至客运部票管所。高铁要根据客流情况（热门方向高峰期要重新维护自动预分模板，冷门方向可以继续执行日常的预分模板）及时做好直通高铁动车的自动预分模板维护工作。管内各车间、车站也要组织有关人员认真学习、掌握小长假售票组织策略，做好小长假售票工作。

计划室、各中间站（含车间级车站）要加强客流高峰期（大编组、重联列车和重点列车）的售票情况监控工作，对长编组、重联、售票张数较多或上座率高的列车进行重点盯控，如发现中间站、短途车票售票人数明显高于日常、始发站当次列车售票人数超过2000人时，要立即通报客运值班员、当日值班干部、客运业务科和车站值班领导，加强旅客乘降组织，必要时应及时提出书面申请报告经主管领导同意后报票管所，采取相应措施控制售票，确保旅客乘降组织安全有序。

**第三十二条** 计划室做好《列车编组调整核对情况记录簿》（广客记-06）的填记。遇新增列车或列车调整编组、甩挂车厢时，始发站须按列车车底交路，深圳站、深圳北站由计划室在空车车底到达站台时核对列车实际编组是否与售票编组一致，其他有始发列车的车站（如深圳东站、福田、深圳坪山、汕尾、陆丰、普宁、潮汕、饶平等）车间（中间站）由车站负责人、客运班组派员核对后上报所属计划室，新增列车或调整编组时核对天数根据车底组数确定，甩挂车厢时则需天天核对。高铁动车组重点核对重联或单组、车型，普速列车重点核对车厢、席别（是否卧代座）、定员、空调特征。例如海口至郑州 K458 次使用 4 组车底，该车次调整编组时，海口站必须连续 4 天派员核对列车实际编组。发现异常时车站应第一时间将情况向票管所汇报，如核对无误，可于当日将多趟列车的核对情况一并向票管所反馈。

**第三十三条** 深圳站、深圳北站售票车间要不定期检查文

件命令票库、工作单执行情况，如发现以下情况按规定考核：

- (1) 命令、文件、工作单未核对
- (2) 命令、文件、工作单未双人核对
- (3) 命令、文件、工作单核对未发现问题
- (4) 命令、文件、工作单复核未发现问题
- (5) 命令、文件、工作单发现问题未及时上报

检查发现问题后视情节严重情况给予相应的考核，如出现三次（含三次）类似的问题，将调离计划员岗位。

**第三十四条** 深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间级车站）必须建立对口交接班制度。将本班接收的调度命令、重点事项及需要交给下一班处理的事情记录在《客运岗位交接簿》（广客记-18-3）上，以方便下一班工作，防止漏操作，误操作。

## 第六节 客票营销分析

**第三十五条** 客票营销分析是指对客票业务数据的汇总、整理、统计和分析，是为车站提供生产情况，进行经营决策的重要依据。

**第三十六条** 深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间级车站）指定专人做好客运营销周分析、月总结。

**第三十七条** 熟练运用营销分析工具，利用好利用铁路局

客 运 营 销 辅 助 决 策 系 统 （ 网 址 ： <http://198.131.40.210:9300/yx/portal/login.jsp>， 用 户 名 ： Q0000， 密 码 ： 123456） 逐 日 逐 趟 分 析 各 次 列 车 的 售 票 情 况 ， 并 建 立 营 销 分 析 台 帐 存 档 。 并 上 报 客 运 营 销 周 分 析 、 客 运 营 销 月 总 结 至 客 运 业 务 科 邮 箱 ， 由 客 运 业 务 科 审 核 后 采 取 FTP 方 式 上 传 （ 在 资 源 管 理 器 地 址 栏 输 入 地 址 <ftp://10.160.4.70/>， 用 户 名 ： kyc） 至 客 运 部 ， 上 传 时 要 规 范 上 传 的 文 件 名 称 ， 如 ： “XX 站（段、公司）客运营销月总结（XXXX 年 X 月）”。具体要求如下：

1. 客运营销周分析、月总结上报时要规范上传的文件名称，如：“深圳车站客运营销分析周小结（XXXX 年 XX 月 XX 日—XXXX 年 XX 月 XX 日）”。

2. 日常分析的重点应包括造成列车客座率较高或较低的原因分析，增运增收营销措施以及向客运处提报的营销建议（调整共复用策略、限售区段、临时加开、停运、加挂和减编等）。

3. 月度总结应包括对上月旅客发送量和客票收入完成情况分析，任务指标完成同比增减变化和超欠计划的原因分析，以及影响客运市场变化的各种因素等，客运营销工作所取得的成效、主要做法和存在问题，下月工作重点和拟采取的措施和建议。文件名称统一为：“XX站客运营销分析月总结（XXXX年X月）”。

具体包括：①上月旅客发送量和客票收入完成情况分析，任务指标完成同比增减变化和超欠计划的原因分析，以及影响客运市场变化的各种因素等。②上月管内各站始发列车总体客座率同

比增减情况、原因分析和已采取的营销措施。③上月管内各站始发客座率低于 40%的直通列车，需进行逐趟分析，并提出相应的建议及调整措施（如：改点、增减停靠站、调整策略等），为下次调图提供依据。④客座率低于 60%且同比下降 5%直通列车分析，列车始发站需进行分析并提出相应的建议及调整措施。（客座率统计可参看路局营销系统—日常分析—列车分析—4.全程分析—1.旅客列车全程利用情况和4.旅客列车全程客座率对比统计）。⑤监控减价优惠票和异常售、退等情况。⑥下个月工作重点和拟采取的措施和建议。分析总结材料要求数据翔实，措施可行，建议得体，简明概要，并在总结最后附上联系人及联系电话，以便及时沟通联系。

4. 分析总结材料要求数据翔实，措施可行，建议得体，简明概要，并在总结最后附上联系人及联系电话，以便及时沟通联系。

**第三十八条** 客运业务科牵头按规定做好节假日、黄金周、春暑运及日常客流调查工作，根据旅客问卷调查，形成客流高峰期和阶段性客流调查分析报告。

## **第五章 新（线）站开通**

### **第三十九条** 新站开通售票业务有关事项

1.做好售票相关设备的申请和购置工作。客运业务科、设备



科应根据售票组织需要提前做好售票相关设备的申请。其中汉卡、学生优惠卡识别器、SAM卡须以书函形式向集团公司客运部提报购置申请。

2.相关车站至少提前 50 天向设备科、客运业务科、财务收入科申请所需的 POS 机设备数量(见《POS 机申请表》附件三-6)。客运业务科提前向集团公司客运部申请配备 POS 机设备。POS 机配置原则：人工售票至少有一个窗口安装 POS 机。退票、改签窗口按一拖二（即一个窗口安装两台 POS 机）配置，自动售票机可申请安装同一家银行 POS 机。

3.做好售票权限及参数定义工作。按集团公司通知要求，客运业务科牵头，由计划室负责在客票系统“管理监控”模块中对所辖车站窗口、班次、操作员工号、设备、预售期、售票组织等售票权限参数进行定义，报集团公司校验、审批。

4.相关车站提前将窗口功能、操作员工号及权限要求报客运业务科。

5.计划员负责根据新站开通文件做好客票系统数据和有关定义复核，确保售票数据准确无误。同时检查国家铁路局集团公司及广州局集团公司维护的有关定义（例如：新站所属公司、同城定义等是否与实际情况相符），避免出现因定义不准确影响正常售票和统计的情况。

6.车站应提前向财务收入科请领售票相关票据。

7.正式售票前，车站检查窗口的相关操作模块、售票设备，

测试人工窗口、自动售票机售票、退票、改签、补票业务等，自动检票系统的车站应测试售出车票是否可正常通过自助实名制验证设备、检票闸机，测试票比照正式票据进行管理。

#### **第四十条 新站开通所需资料**

新站开通前，车站应提前准备和掌握窗口功能、人员安排、设备等资料，具体如下：

1.新线开通调图文件及电报。

2.售票、后台、到补、自助售票设备等窗口号分配计划和相应的 IP 地址，汉卡号、学生读卡器号、二代身份证识读器等售票设备号安排，设备安排情况可按（《新站开通售票相关设备情况表》附件三-7）格式进行整理。

3.管理监控定义中所需定义的各窗口所需功能权限、具体操作人员名单和分工、班次定义安排等情况，具体分配情况可按（《新站开通操作员工号权限分配表》附件三-8）进行整理。

4.负责新站开通业务的车站负责人、客运、收入、技术人员（信息所、设备厂家、维保单位）联系方式，具体联络方式可按（《新站开通售票相关人员联络表》附件三-9）格式进行整理。

#### **第四十一条 具体要求**

1.车站应指定专人负责新站开通的具体事宜，及时与客运业务科对接，客运业务科对开站有关事项及时向集团客运部汇报反馈。

2.车站需提前与信息技术所沟通共同做好权限和窗口参数

定义等工作，协助车站完成相关工作。

## **第六章 票额管理**

**第四十二条** 旅客列车票额原则上是由票管所负责统一生成、管理和调配。计划室负责核对本站及各中间站（含车间级车站）席位的生成情况、核对有关调度命令的执行结果以及授权范围内调度命令的执行。

### **第一节 票额基本计划**

**第四十三条** 计划室根据客流情况向票管所提出票额分配方案建议；并根据票额分配方案，通过席位库认真核对集团在客票系统中编制的票额基本计划（包括无座席位），发现问题及时上报票管所。

**第四十四条** 计划室根据集团票管所的票额用途，在车站客票系统中设置对应的票额用途，并按规定授权给窗口使用。遇特殊情况需新增用途时，应书面上报票管所，经批准后方可使用。

**第四十五条** 计划室负责根据票额分配方案、日常席位投放原则及调度命令在票库生成之日检查生成席位库，并做好相关记录。各站视旅客购票需求变化如需调整票额基本计划时，分别由计划室在席位库生成前书面上报票管所，经批准予以调整后，

负责核对。

## 第二节 席位管理

**第四十六条** 计划室根据调度命令、有关文电或批件对席位调整进行复核，同时严格按计划运输有关规定负责做好调整席位后售票组织。

**第四十七条** 需调整路网票额时，计划室必须书面报票管所，经批准调整后，分别由计划室负责复核。

**第四十八条** 深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间级车站）售票窗口的预售期由分别由计划室根据各站提报的窗口权限按要求设定，原则上主渠道窗口预售期不得小于代售点窗口预售期。预售期天数以集团公司要求为准。统一或临时调整预售期时，及时做好售票场所的公告揭示以及代售点的信息发布，提前向旅客公告。

**第四十九条** 计划室根据集团客票系统自动转用途定义的原则核对票库是否及时转入“公用”用途，并分别在计划室管辖范围的车站（含本站、各中间站含车间级车站）票额转用途时监控有关席位的转换情况，发现问题及时报票管所解决。在日常售票组织工作中，集团客票系统自动转用途的时间由票管所定义。假设路网车票预售期为 T1，局网车票预售期为 T2。在日常售票组织工作中，集团客票系统自动转用途定义的一般原则为《客票

系统自动转用途定义表》（见附件三-10）。

计划室根据各用途退位时间，加强席位监控，认真检查各用途票额转网情况，一旦发现票库没有及时转入“公用”用途或本站、各中间站（含车间级车站）票额转用途时监控有关席位的转换情况出问题，应及时报票管所解决。特殊时期，票额自动转用途定义按集团公司下发的文电要求进行维护。

**第五十条** 计划室可根据客流淡、旺季，加强对各次列车上座率的分析，本着“增运增收”的原则，向票管所提出指定列车限售区段调整建议。

## **第七章 票额调整**

**第五十一条** 为提高旅客列车上座率，实现票额的有效利用和全路效益最大化，计划室应对车站的售票情况实时监控，及时向票管所提出票额调整建议。票额调整方式主要有：按用途调拨票额、站间调拨票额、席位复用、票额共用。

### **第一节 按用途调拨票额**

**第五十二条** 车站为了充分利用既有票额或满足重点旅客的购票需求，可在始发车站票额有剩余的情况下，由计划室书面向票管所提出按用途调拨票额的申请，经批准后，票管所负责在

客票系统中进行相关操作。由于铁路部门的原因造成旅客无法按指定车次、席位乘车，需临时改乘其它列车或调换席位时，为方便旅客，提高处理效率，计划室可直接向票管所提出口头调拨申请，票管所可视情况直接调拨，计划室必须做好有关记录备查。

**第五十三条** 为避免造成运能虚糜，计划室对被调拨票额的发售情况进行跟踪，不能以控制车票发售为目的而提出调拨申请。

**第五十四条** 计划室及时将集团调拨供旅客改乘的车次、票额数量及投放用途等信息传递给售票值班员，由售票值班员负责安排退票窗人员，组织好车票改签或换位等工作，处理完毕后应及时将信息反馈给计划室，由计划室负责通知票管所将剩余票额调拨到“公用”用途。

**第五十五条** 车站可用席位用途为“机动1”、“机动2”“机动3”、“团体”及其他特殊用途，因重点、军运、团体票等需求须按用途调拨票额，计划室应按规定申请将其他用途票额调拨到指定用途，并及时通知组织发售。“团体”售票管理工作严格按照《深圳车站重点团体用票管理办法》办理。

## **第二节 站间调拨票额**

**第五十六条** 在车站剩余票额无法满足旅客的购票需求，而其它管内停点站票额有富余的情况下，计划室可书面向票管所

提出站间调拨票额的申请，获批准后调拨票额，根据调度命令由票管理所负责调拨票额。

### 第三节 席位复用

**第五十七条** 席位复用是指客票系统中的席位售出后，再次生成从售到站至原限售站的新席位，使列车能力再次利用。席位复用分为一次复用和全程复用，均由票管所设置或执行。一次复用是指对席位复用一次后产生的新席位不再复用；全程复用是指对列车运行区间中的剩余区段进行多次复用。

**第五十八条** 席位复用后产生的新席位会出现在新席位乘车站所属地区中心的客票系统中，票额用途为“公用”，范围为“全路”。计划室应加强对实行席位复用列车的席位库监控，及时组织窗口发售席位复用产生的新席位。

### 第四节 票额共用

**第五十九条** 票额共用也称为票额共享，是指票额分配计划中固定预分给某一车站的票额和复用的票额，可以允许被同一列车途经前方站指定车站或全部车站共用（共享）发售。

**第六十条** 集团始发列车的票额共用，由集团公司客票管理所进行设置，根据列车客座率情况、日常、周末规律灵活调整

列车共用定义。深圳站、深圳北站售票车间计划室可根据客流情况和列车上座率情况经车站主管领导同意后向票管所提出申请或取消票额共用的建议。计划室应充分利用客运营销辅助决策系统，对旅客列车密度表进行认真分析，加强对共用票额的组织发售。

## **第八章 售票业务管理**

### **第一节 窗口组织管理**

**第六十一条** 深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间级车站）售票窗口和自动售（取）票机设置、开放的数量适应客流量，日常窗口排队高铁不超过 20 人、普速车站不超过 20 人（节假日除外）。

**第六十二条** 深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间级车站）负责主渠道窗口的组织管理（即：车站范围内的售票窗口及自动售取票机）。设立售票、退票（含退保）、改签、取报销凭证等窗口，发售学生票、残疾军人票、乘车证签证等各种车票，支持现金、银行卡、微信、支付宝等支付方式。窗口要标识显著，各站根据实际需求可将窗口相关功能合并整合，实现一窗多功能，提高岗位人员的利用效率。遇特殊情况，由各车间（站）视情况分别调整退票、改签和售票窗口。



**第六十三条** 各售票窗口设置明显的分工标识，并向旅客公告。标识内容包括：窗口号、窗口功能、预售期、售票时间、交接班时间、用餐时间及发售方向等信息。特殊功能窗口（如无障碍窗、优先退票等）要标识显著。工作时间内暂停售票时设有提示，用餐或交接班时间实行错时暂停售票。

**第六十四条** 深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间级车站）按《深圳车站专用制票汉卡管理实施细则》要求，加强售票窗口专用制票汉卡的日常管理登记，做好汉卡请领、回收、报废、清查工作，建立汉卡发放、使用登记台帐。

## 第二节 作业管理

**第六十五条** 深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间级车站）应遵守铁路旅客运输有关规定制度，严格执行售票岗位作业标准。

**第六十六条** 深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间级车站）向票管所提报的书面业务申请，必须经主管站领导签字并加盖公章。

**第六十七条** 车站应以“方便旅客购票、增运增收”为基本原则，按旅客的实际需求发售车票，计划室人员要加强对各次列车发售情况的监控分析，对发售情况不理想的列车要有针对性进行组织售票。同时应加强对窗口的监督管理，不得利用售票或

预订程序压票，以达到控制车票发售的目的。

**第六十八条** 深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间级车站）在接到列车开行、票额变化等业务通知后，应及时通知各窗口，做好售票组织工作。

**第六十九条** 深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间级车站）严格控制窗口售票差错率不超过千分之三点五，溢赔率不超过五万分之一，对出现溢、短款的售票员，除按实际数额赔付外，给予相应经济考核。

**第七十条** 深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间级车站）要严格按有关规定做好各类票据请领、财收结账等工作，严禁私自修改存根记录，确保做到账账相符、账实相符。

**第七十一条** 深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间级车站）在确保旅客安全和动车组正点运行的前提下，可根据售票厅（区）至站台的距离，确定停止售票时间，停售时间以开车前10-15分钟为宜。

**第七十二条** 自动售（取）票机及时补充票据、零钞和凭条。设备故障等异常状况应及时报修并积极处理。

**第七十三条** 深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间级车站）充分利用电子显示屏等形式动态显示动车组列车开行区间、时刻、票价、剩余票额等信息，并可在主要售票场所提供动车组列车时刻表、宣传手册等资料，方便旅客掌握购票信息。

**第七十四条** 客运业务科应建立非正常条件下的售票应急

预案。职工培训科应加强对有关人员的培训。深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间级车站）应定期做好应急演练。遇突发事件时，深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间级车站）要及时做好售票方案调整及退票、改签、解释等工作。

### **第三节 站车交接**

**第七十五条** 遇网络通道调试、客票系统改造等情况造成站车交互系统不能正常接收数据时，普速车站仍需保留现有纸质《乘车人数通知单》打印设备，根据集团公司的通知临时恢复打印和递交纸质《乘车人数通知单》。

**第七十六条** 列车开车前，如发现由于铁路原因（如系统重票、减定员、甩车等）造成旅客无法按票面指定席位乘车时，客运应及时通知所属计划室，计划室应及时向票管所反映有关情况，并将票管所预留的本次列车同等数量席位（供旅客换位使用）及时通知列车长，由列车长负责组织做好旅客的换位工作。如本次列车剩余席位无法完全满足旅客的换位需求时，计划室应及时将预留其他列车席位信息通知所管辖站售票窗口及客运，售票窗口做好旅客改签其它列车的解释工作，客运做好旅客揭示引导工作，旅客确定要继续旅行的应协调列车妥善安排。

**第七十七条** 列车上如发现由于铁路原因造成旅客无法按票面指定席位乘车时，计划员应向列车长了解有关情况（应包括

乘车日期、车次、票号、售票站、发到站、车厢号、席位号等主要信息），汇总后由计划室向集团公司票管所反映有关情况。

## **第九章 客票系统运行管理**

**第七十八条** 信息技术所负责窗口售票设备的维护管理；深圳北站售票车间、高铁其他各中间站，深圳站售票车间、深圳东站电脑维修员负责窗口售票设备的管理，确保窗口实名制、学生票等售票设备齐全，退票窗、改签窗配备扫描仪；确保专机专用，不安装非客票系统软件；确保窗口机软驱、光驱、USB口贴上封条，控制移动介质使用；及时处理故障，保证窗口机运行状态良好；定期对售票设备进行维护并做好记录。

**第七十九条** 深圳北站售票车间、高铁其他各中间站联合信息技术所，深圳站售票车间、深圳东站电脑维修人员每天定期巡视设备，确保网络正常，遇网络故障要及时与信息所联系，跟踪修复情况。

**第八十条** 深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间级车站）要配合信息技术所做好相关业务的升级、变更等工作，认真复核升级、变更情况并做好登记。

## **第十章 附 则**

**第八十一条** 本办法自公布之日起执行，由客运业务科负责解释。

## 附件三-1

### 客票系统自动转用途定义表

序号	窗口名称	客户机名称
1	XX 主渠道：售票、退票（签证）、订票主渠道等，如一机多用统称为“售退主渠道”；培训机统称为“售票培训窗”。	1. 票厅 X 窗（标注实际对外窗口号，如电脑窗口号 10，对外窗口 1，标注为“票厅 1 窗”，下同）。 2. 售票培训机定义为“培训 X 窗”。 3. 春运临时用机按“临时地点”缩写+“窗口号”标注：如长沙行包广场 10 号窗写成“行包 10 窗”。
2	重点（或团体）窗：一机多用可统称重点团体窗。	1. 设置在票厅则标注“票厅 X 窗”。 2. 设置在其它地方以“具体地址”+对外“窗口号”标注：如广州站白云路 35 号窗，对外为 1 号窗则标注成“白云路 1 窗”。
3	代售点：填写代售点名称（多元代售点须在代售点名称前加字母“D”），如长沙站 51 号代售点：长沙市联运物流有限公司客票联售处标注成“联运物流”字样，广州南站 1 号代售点广东铁青国际旅行社有限责任公司标成“D 广铁青旅”。	标注代售点地址：按详细地址缩写成最多五位，如长沙站“芙蓉八一路”、广州站“环市西路”等。
4	XX 管理：计划、财收、值班、票卷、维护（电算人员用机）管理等，如一机多用统称为“后台管理”。	按管理职责和管理科室标注具体地址：如计划室、电脑房（科开室、计算机室等）、站长室等。

## 附件三-2

## 特殊权限人员统计表

单位:

填表人：

联系电话:

[illegible]

注：1. “权限”栏请填写赋予操作员的权限代码，例如赋予“计划管理”权限，即填写“J”。

2. “备注”栏填写操作员职名，例如售票值班员、售票班长。

附件三-3

窗口、操作员权限开通（变更）申请

联系人：

联系电话：

原因：

权限开通（变更）内容：

主管签字：

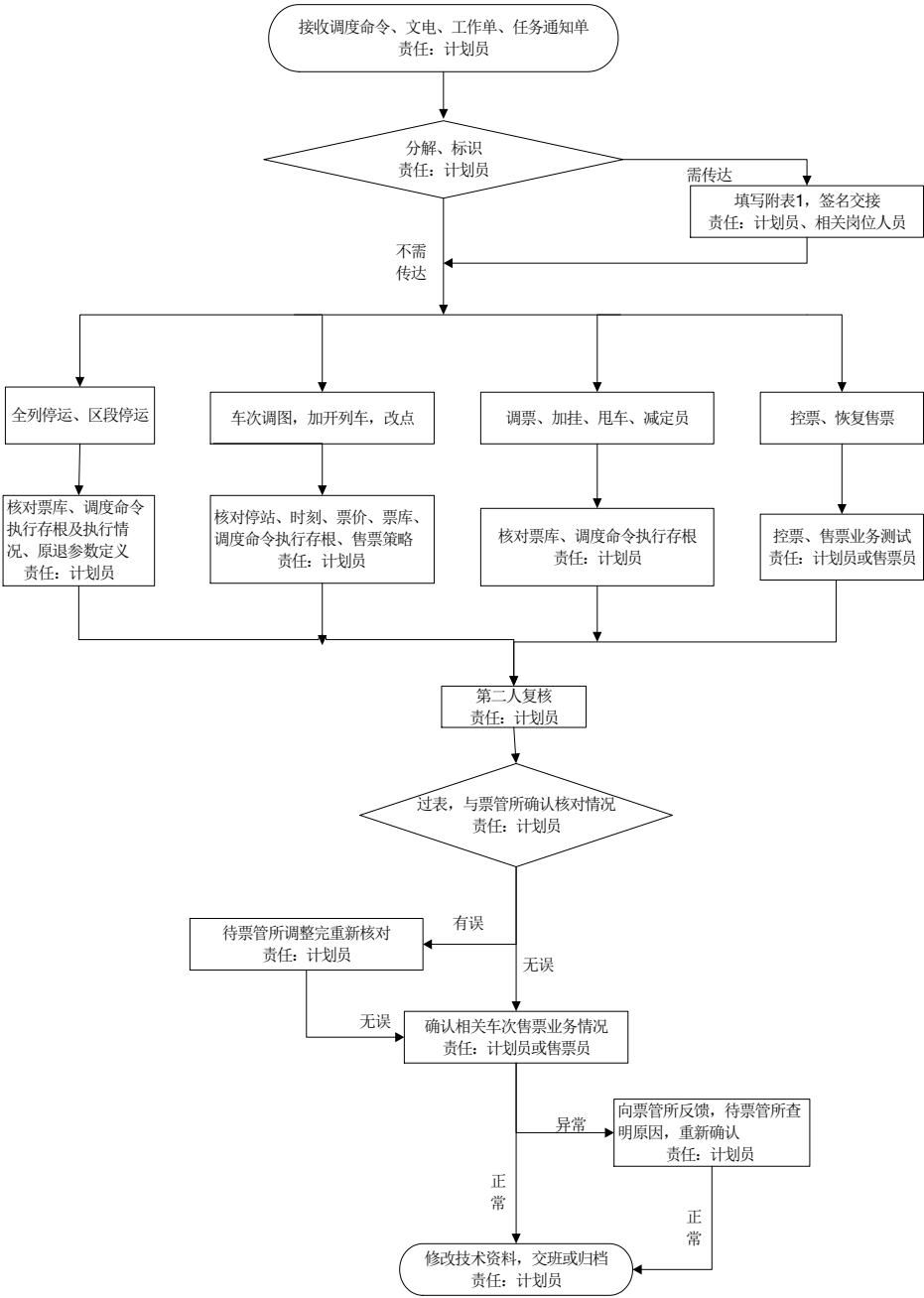
（公章）

二〇      年    月    日



附件三-4

站段客票系统基础数据复核流程图



### 附件三-5

#### \_\_\_\_\_站基础数据核对确认单

集团公司客票管理所：

根据《文电名》（文电号）的内容，我们已经将本站有关客票系统列车基础数据（或者售票策略）核对完毕，现将核对情况汇报如下：

准确无误，未发现问题（或者将发现的问题描述清楚）。

可附有关建议。

核对人：

负责人：

联系电话：区号+铁路电话，例如 057-24840

年      月      日

## 附件三-6

## POS 机申请表

记录编号:

申请日期：20 年 月 日

请领人		职务		电话	
请领单位 (盖章)			单位负责人 (签字)		
请领理由					
请领数量			实发数量		
申请安装实际情况					
窗口号	地理位置		银行名称	POS 机终端编号	
客运部意见			财务部 (收入部) 意见		

附件三-7

新站开通售票相关设备情况表

序号	设备名称	设备号	设备位置	备注
1	汉卡	S1234567	售票厅 1 号窗口	
小计				
1	学生优惠卡识读器	123456	售票厅 1 号窗口	
总计				

附件三-8

新站开通操作员工号权限分配表

单位：                                  填表人：                                  联系电话：

售票处	姓 名	工 号	职 名	权限（代码）	备 注

注：1. “权限”栏请填写赋予操作员的权限代码，例如赋予“计划管理”权限，即填写“J”。

新站开通窗口权限分配表

售票处号	窗口号	窗口位置	IP 地址	可运行模块	备 注

附注：车站可根据窗口功能分配情况增加所需项目列。

附件三-9

新站开通售票相关人员联络表

序号	部 门	职 务	姓 名	联系电话

## 附件三-10

客票系统自动转用途定义表

用途名称	转公用时间	备注
核对 3	开车前 (T1-1) 日 7: 00	
核对 1 核对 2 联程 1 超员率 1	开车前 (T2-1) 日 7: 00	
控 轴	开车前一日 11:00	
团 体 往返 1	开车前 (T2-3) 日 7: 00	
机动 3 香港中铁 超员率 3	开车前二日 7:00	
机动 2	开车前一日 12:00	
中转签证	开车前一日 20: 00	
机动 1	开车前 6 小时	
公 用 垃圾箱 禁 售 专 运 机 要 军 运 新 兵		原则上不转入其它用途
超员率 2		由车站负责控制，需要用手动方式转入“公用”用途。

## 附件四

# 深圳车站广深城际动车组旅客运输管理细则

根据《中国铁路广州局集团有限公司办公室关于发布<广州局集团公司广深城际动车组旅客运输管理办法>的通知》（集团办客发〔2019〕63号）的有关要求，现重新修订《深圳车站广深城际动车组旅客运输管理细则》，请认真学习并遵照执行。前发《深圳车站广深城际动车组旅客运输管理细则》（深圳站客发〔2020〕14号）同时废止。

## 第一章 总 则

**第一条** 为满足旅客旅行需要，提供更方便、快捷的购票和乘车服务，同时规范铁路乘车卡以及支付宝、微信乘车码等在广深城际线的使用和管理，根据国铁集团及集团公司相关要求，特制定本细则。

**第二条** 本细则适用于深圳车站广深本线动车组列车旅客运输。

## 第二章 职 责



**第三条** 客运业务科负责广深城际动车组列车旅客运输的客运业务日常管理、规则的制定、修改及引导揭示工作，售票人数统计工作；财务收入科负责广深城际动车组列车旅客运输的收入管理及使用检查、稽核系统内部控制管理,并指导票据库做好相关票证的计划、请领、发放、保管；职工培训科负责人工处置窗作业人员有关业务及其他相关业务的操作培训。

**第四条** 深圳站客运车间负责广深城际动车组列车旅客的进站、候车、检票、乘降、出站的相关客运组织及非正常情况处置工作；负责进出站闸机、责任区内银联自助注册机的设备报修、日常管理及相关票证的请领、安装。

**第五条** 深圳站售票车间负责站内自动售（取）票机、责任区内银联自助注册机的设备报修、日常管理及相关票证的请领、安装；负责非正常情况的旅客扣款冲减业务。

**第六条** 信息技术所深圳分所负责深圳站售票车间售票窗口系统维护、系统安全、相关设备的安装、维修保养工作；湖南铁路联创科技发展有限公司驻站办负责深圳站售票车间自动售（取）票机、进出站检票闸机、银联自助注册机的维护保养工作。

### **第三章 车 票**

**第七条** 广深城际动车组列车车票按其载体形式分为铁路电子车票和铁路乘车卡。

**第八条** 铁路电子车票是指以电子数据形式载明乘车日期、车次、发站和到站站名、票价等铁路运输合同主要内容车票，包括互联网电子客票、支付宝乘车码和微信乘车码。

**第九条** 互联网电子客票是指旅客使用规定的有效身份证件通过12306.cn网站（含手机APP）购买的车票，其使用规则按照互联网售票管理办法相关规定执行。

**第十条** 支付宝乘车码是指支付宝（中国）网络技术有限公司发行的、具备支付功能的付款二维码。

**第十一条** 微信乘车码是指腾讯科技（深圳）有限公司发行的、具有支付功能的付款二维码。

**第十二条** 铁路乘车卡是指内装磁介质或者集成电路芯片、通过自动检票机（闸机）记录旅客乘车信息的车票。包括银联支付卡、广深铁路金融IC卡。

**第十三条** 银联支付卡是指在境内外发行的具备闪付功能的银联卡及银联移动支付，包括银联IC卡闪付、银联手机闪付和银联二维码支付。

**第十四条** 广深铁路金融IC卡（简称“金融卡”，下同）是广深铁路股份有限公司与合作银行共同制作、由合作银行通过其营业网点比照普通贷记卡或借记卡的方式发行，旅客自行到相应银行网点办理的乘车卡。金融卡的换卡和退卡由旅客自行到相应银行网点按照银行相关规定办理。

## 第四章 检票与乘车

**第十五条** 旅客持广深城际车票当日使用一次并在规定时间内完成旅行有效，不需改签；小长假、黄金周运输期限内广深本线动车组列车车票限乘当日当次车。

**第十六条** 使用中华人民共和国居民身份证、港澳居民居住证、台湾居民居住证、外国人永久居留身份证、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证等可识读证件（以下简称可自动识读证件）购买铁路电子客票的旅客，凭购票时所使用的有效身份证件原件，可通过实名制核验、检票闸机自助完成实名制验证、进出站检票手续。

使用其他证件购买铁路电子客票的旅客，凭购票时所使用的有效身份证件原件，通过人工通道的半自助检票终端（柱式检票机）和手持移动检票终端，完成实名制验证、进出站检票手续。

**第十七条** 在12306.cn网站注册用户且通过“铁路12306”手机APP成功完成人脸身份核验的旅客，购买广深城际动车组列车电子客票后可凭“铁路12306”手机APP生成的动态二维码，直接通过车站自动检票闸机办理进、出站检票手续。

**第十八条** 持儿童票的旅客乘车时，须凭购票时所使用的本人或同行成年人的有效身份证件原件，通过人工通道办理实名制验证、进出站检票手续。

**第十九条** 旅客如购票后、乘车前丢失购票时使用的有效

身份证件，应到该有效身份证件的发证机构办理身份证明（中华人民共和国居民身份证可到车站铁路公安制证口或自助制证机办理临时身份证明），凭身份证明进出站乘车。深圳站所有售票厅内均设有自助制证机，人工制证窗设在长途售票厅18号窗口。

**第二十条** 持铁路乘车证的人员乘坐动车组时，应实名签证后方可乘车。长途售票厅12号窗口设为公免办理窗，办理签证时须核对乘车人的“三证”（工作证、乘车证、出差证明），同时核对乘车人的身份证，相符时，予以签证，“三证”不全或不符的，不予以签证；办理签证时应做好登记，台账按月汇总装订保存一年。

**第二十一条** 支付宝用户须使用本人支付宝账户，在支付宝小程序“广深城际扫码通”上进行实名认证、人证比对等注册操作，成功注册后方可使用支付宝乘车码直接刷码进出站，乘坐广深城际动车组。

**第二十二条** 微信用户须使用本人微信账户，在微信小程序“广深城际通”上进行实名认证、人证比对等注册操作，成功注册后方可使用微信乘车码直接刷码进出站，乘坐广深城际动车组。

**第二十三条** 银联支付卡用户须持本人二代居民身份证及银联卡，在车站自助注册终端上进行实名认证、人证比对的注册操作，成功注册后方可使用银联支付卡直接刷卡进出站，乘坐广深城际动车组。

**第二十四条** 支付宝乘车码、微信乘车码（简称电子车票，下同）、银联支付卡、金融卡（简称乘车卡，下同）仅限持卡人本人使用，每趟次一人使用有效，不得出租、转借，因出租、转借、遗失、被盗等原因被他人使用的，一切后果由持卡人承担，已乘车区段费用不退。

**第二十五条** 持乘车卡和电子车票直接刷卡（码）乘车时仅适用于普通成人票，不适用于优惠票，需要享受优惠时应提前购票乘车。旅客可乘坐车内空余二等座，乘坐空余一等座时，须在列车上办理补差手续。

**第二十六条** 旅客刷卡（码）进站时，支付宝、微信、银联支付卡、金融卡账号可支付额度不得少于所乘列车始发站至终到站全程二等座的全价票款，可支付额度不足时不能刷卡（码）进站。

**第二十七条** 旅客使用乘车卡和电子车票进站时，经闸机刷卡（码）确认办理进站检票手续，乘车至到站后，经闸机刷卡（码）确认办理出站检票手续并扣除相应区间的全价票款。闸机在读、刷卡（码）时所作的进站、出站记录分别为铁路旅客运输合同运送期间的起、止站证明。

**第二十八条** 旅客刷卡（码）进闸后，必须在3小时内刷卡（码）出闸，系统根据旅客正常的进、出闸记录，扣除相应的乘车费用。

**第二十九条** 使用支付宝、微信乘车码乘车的旅客，可使

用“行程预约”功能预约乘车车次，并可不早于开车前30分钟取消行程。180天内累计三次未兑现行程计划的人员，限制其180天内不得使用“行程预约”功能。

**第三十条** 持乘车卡和电子车票的旅客乘车到站出闸后，可于30天内按规定换取报销凭证（见附件四-1）。超过30天换取报销凭证的，拨打12306客服电话办理。

**第三十一条** 深圳站配备银联自助注册机（支持微信、支付宝乘车码及铁路乘车卡打印三个月内最近10条乘车记录的报销凭证）、自动售（取）票机（支持电子客票）以供旅客打印报销凭证。

## **第五章 不符合乘车条件的处置**

**第三十二条** 对伪造乘车卡和电子车票乘车的，按无票处理，并加收已乘区间应补票价50%的票款，核收手续费，同时移交公安部门处理。

**第三十三条** 对使用他人乘车卡和电子车票乘车的，按无票处理，并加收已乘区间应补票价50%的票款，核收手续费。

## **第六章 非正常情况处置**

**第三十四条** 持乘车卡和电子车票的旅客进闸后临时取消

行程，在同一车站出闸时，须到广深城际售票厅2（B1F）的58号、广深城际售票厅1（1F）号窗人工处置窗处理，按以下规则办理：

1.30分钟以内的，经客运值班员确认未乘车的，不扣除费用。

2.超过30分钟、1小时以内的，按广深城际线进闸车站至异地城市最近到站的票价扣除。

3.超过1小时、3小时以内的，按广深城际线进闸车站至最远到站的票价扣除。

4.超过3小时的，按广深城际线全程票价扣除。

5.因铁路责任或不可抗力因素时，不扣除费用。

**第三十五条** 持乘车卡和电子车票的旅客进站时，不能经闸机读卡（码）确认的，应当另行购买车票；未经进站闸机读卡（码）确认且不能出示其他有效车票的，出站闸机不放行，按无票处理，补收已乘区间应补票价，核收手续费。

**第三十六条** 持乘车卡和电子车票的旅客进闸后，超过一次全程旅行有效期并从其他车站出闸时，按以下规则办理：

1.因旅客个人原因，闸机不放行，须到出站口补票房处理，按广深城际线全程票价扣除。

2.因铁路责任或不可抗力因素导致列车延误时，车站站长（或授权人）可临时决定由旅客自行刷卡（码）出站，按正常票价扣除，出站口做好相关登记；遇闸机不放行时，出站口客运员通过补票房的银联处置系统，按正常票价扣除。

**第三十七条** 旅客持乘车卡和电子车票乘车时，未完成一次“进闸—出闸”刷卡（码）流程的，当日不能再次刷卡（码）进闸乘车，须到广深城际售票厅2（B1F）58号、广深城际售票厅1（1F）号窗人工处置窗处置后方可再次刷卡（码）乘车，扣除票价标准按以下规则执行：

1.处置站与进闸站为同一车站时，参照第三十七条执行。

2.处置站与进闸站为不同车站时，1小时以内的，按进闸站至广深城际线异地城市最近到站的票价扣除；超过1小时、3小时以内的，按广深城际线进闸车站至最远到站的票价扣除；超过3小时的，按广深城际线全程票价扣除。

**第三十八条** 持乘车卡和电子车票的旅客有进闸记录，且当日列车运营结束后无出闸记录的，按广深城际线全程票价扣除。

**第三十九条** 持乘车卡和电子车票的旅客在列车上丢失手机（银联卡、金融卡）的，须先办理补票手续，补票时所使用的有效身份证件应与支付宝账户、微信账号实名认证以及办理银联卡、金融卡的证件一致，经列车核验使用正常后，列车长开具客运记录交旅客。

旅客到站后24小时内，凭客运记录、后补车票和购票时所使用的有效身份证件原件，到退票窗口由车站工作人员核实旅客身份信息、乘车卡和电子车票使用情况、后补车票信息后，办理后补车票的退票手续，不收退票费，核收手续费，收回客运记录，



乘车卡和电子车票按实际乘车区间扣除票价。如乘车卡和电子车票无进闸记录、已有出闸记录或旅客信息不符的，后补车票不予退票。

**第四十条** 持乘车卡或电子车票的旅客在下车后出站前丢失手机（银联卡、金融卡）、出站时无法读取乘车卡、电子车票信息时，到出站口补票房办理核验手续。出站口根据旅客的有效身份证件原件核实旅客的身份信息以及乘车卡、电子车票使用情况。经核查，旅客人、证一致、乘车卡和电子车票进闸记录有效且无出闸记录，按实际乘车区间扣除票价后，安排旅客出站。如乘车卡和电子车票无进闸记录、已有出闸记录或旅客信息不符的，按无票处理。

**第四十一条** 遇乘车卡和电子车票系统或进站闸机故障时，现场客运员应及时报告客运值班员，客运值班员通知（信息技术所深圳分所或湖南铁路联创技术发展有限公司驻站办）对故障进行排查处理。故障影响范围较大的，逐级上报，客运业务科请示集团公司客运部，同时做好揭示及时对外公告，暂停刷卡（码）进站业务，做好旅客解释工作，并引导旅客提前购买车票通过人工或人工通道的半自助检票终端（柱式检票机）和手持移动检票终端进站乘车。

**第四十二条** 遇出站闸机故障时，出站口应组织持乘车卡和电子车票出站旅客到出站口补票房处理，由出站口填写《广深铁路乘车卡和电子车票乘车处理登记表》（见附件四-2），并在

系统中补录旅客出闸记录并扣款，旅客持窗口打印的扣款凭条出站。

**第四十三条** 旅客使用乘车卡和电子车票进站乘坐非广深本线动车组列车时，出站口按无票处理。

**第四十四条** 遇特殊情况，车站站长可决定启用乘车卡和电子车票入闸限流，在限流时段内没有提前进行行程预约的用户将禁止入闸。

1.遇特殊情况需要对乘车卡和电子车票直接入闸乘车业务进行限流时，必须报客运部批准方可执行。

2.车站决定对广深城际乘车卡和电子车票进行限流时，要在进站口和检票口及时做好对外揭示公告和宣传解释，引导旅客提前预约行程或购买车票后再进站乘车，通过集团网登录<http://198.140.125.112/admin>中的“预约限流管理”模块设定限流时间段，同时上报集团公司客运部客服中心（值班电话：057-25532）。

**第四十五条** 旅客购票后又使用乘车卡或电子车票刷卡（码）进闸的，开车前在乘车站可办理乘车卡和电子车票退款，开车后提出的不予办理。

## 第七章 改签退票

**第四十六条** 旅客持广深动车组电子客票前来退票或改签

时，在符合规定的退票或改签条件下，车站必须核实该车票是否已经乘车。除符合第三十四条情况按规定办理外，电子客票有进闸记录的不予办理退票改签。

## 第八章 日常管理

**第四十七条** 广深城际售票厅2（B1F）的58号、广深城际售票厅1（1F）号窗口、东出站口补票房设置为深圳站人工处置窗口，负责广深城际动车组旅客运输非正常情况的现场业务受理与处置。

1.人工处置窗客运员（售票员）上岗前须接受广深城际动车组旅客运输业务培训，熟练掌握业务规则及操作流程，经考核合格后方可上岗。作业人员须遵守保密制度，不得对外泄露旅客信息。

2.提供广深城际动车组旅客运输的业务知识咨询服务。

3.深圳站售票车间负责旅客电子支付等扣款冲减业务。费用冲减须填写《广深铁路乘车卡和电子车票乘车费用冲减审批表》（见附件四-3），经车间主任核实批准后，由58号窗口售票员执行费用冲减工作。可通过多元支付工单报表系统<http://198.140.125.112/workorder>查询并审批支付运营商提交的费用冲减单。

**第四十八条** 微信、支付宝客服转来的网络工单，由深圳

站值班站长负责审核、回复，深圳站客运车间、售票车间须指定一名车间管理人员配合调查、审核，如对旅客退款申请有疑义的，值班站长及时反馈至客运业务科、财务收入科审核。客运业务科、财务收入科须指定专人负责日常监督检查微信、支付宝网络工单处理情况，如有违反客运规章，按规定给予考核。

**第四十九条** 广深城际乘车卡和电子车票乘车系统及设备维护保养按照集团公司高速及城际铁路技术设备管理分工办法相关规定执行，即广深城际乘车卡和电子车票乘车系统及设备有关服务器、网络、终端等由信息技术所深圳分所负责，其他硬件故障由湖南铁路联创科技发展有限公司负责。

**第五十条** 深圳站售票车间每天根据出闸记录所记载的乘车信息，18点统计乘车人数，24点统计票款收入。

## **第九章 附 则**

**第五十一条** 本办法自发布之日起施行。由深圳车站客运业务科、财务收入科负责解释。

**第五十二条** 客运业务科应在进出站口检票闸机旁显著位置张贴《广深铁路乘车卡和电子车票旅客乘车须知》(附件四-4)。

**第五十三条** 本办法自发布之日起实施。

#### 附件四-1

微信和支付宝乘车码、银联卡、金融卡乘车报销凭证



电子客票报销凭证



附件四-2

广深铁路乘车卡和电子车票乘车处理登记表

车站：\_\_\_\_\_窗口：\_\_\_\_\_ 办理时间：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

卡类型：	卡号：	出闸时间：	时	分	发站：	到站：
旅客姓名：	身份证号码：				联系电话：	
事由：						
处理意见：						

\_\_\_\_\_操作员：

注：1. 卡类型可填项为：银联卡、金融卡、支付宝、微信；  
2. 身份证号码为必填选项。

附件四-3

广深铁路乘车卡和电子车票乘车费用冲减审批表

车站：\_\_窗口：      操作员：年 月 日 时 分      卡类型：

卡（帐） 号		姓 名		身份 证号		联系 方式	
补票 凭证号				补票 日期		始 发 站	
申请冲 减金额		审 核 金 额				终 到 站	
事项说明：							
车 间 审 核	审核人：（签章） 日期：			车 站 审 核	审核人：（签章） 日期：		

- 注：1. 本表一式三份，一份交旅客，一份审批后留存。
2. 本表需联同申办人《广深铁路乘车卡和电子车票乘车处理登记表》、补票凭证（或复印件）、乘车卡和电子车票扣款记录详单、身份证复印件一并呈报。
3. 卡类型可填项为：银联卡、金融卡、支付宝、微信。
4. 身份证号码为必填选项。

## 附件四-4

### 广深铁路乘车卡和电子车票旅客乘车须知

1. 乘坐广深城际动车组的旅客须使用本人支付宝账户，在支付宝小程序“广深城际扫码通”上进行实名认证、人证比对等注册操作，成功注册后方可使用支付宝乘车码进出站和乘车。

2. 乘坐广深城际动车组的旅客须使用本人微信账户，在微信小程序“广深城际通”上进行实名认证、人证比对等注册操作，成功注册后方可使用微信乘车码进出站和乘车。

3. 银联支付卡用户须持本人二代居民身份证及银联卡，在广深城际线车站自助注册终端上进行实名认证、人证比对的注册操作，成功注册后方可使用银联支付卡直接刷卡进出站，乘坐广深城际动车组。

4. 银联支付卡、金融卡统称乘车卡，支付宝乘车码、微信乘车码统称电子车票，以下同。乘车卡和电子车票仅限持卡（支付宝账户）人本人使用，每趟次一人使用有效，不得出租、转借，因出租、转借、遗失、被盗等原因被他人使用的，一切后果由持卡（码）人承担，已乘车区段费用不退。

5. 持乘车卡和电子车票直接刷卡（码）乘车时仅适用于普通成人票，不适用于优惠票，需要享受优惠时应提前购票乘车。



旅客可乘坐车内空余二等座，乘坐空余一等座时，须在列车上办理补差手续。

6. 旅客刷卡（码）进站时，银联支付卡、金融卡、支付宝、微信账号可支付额度不得少于所乘列车始发站至终到站全程二等座的全价票款，可支付额度不足时不能刷卡（码）进站。

7. 旅客使用乘车卡和电子车票进站时经闸机写卡（码）确认办理进站检票手续，乘车至到站后，经闸机写卡（码）确认办理出站检票手续并扣除相应区间的全价票款。闸机在读、写卡（码）时所作的进站、出站记录分别为铁路旅客运输合同运送期间的起、止站证明。

8. 旅客刷卡（码）进闸后，必须在3小时内刷卡（码）出闸，系统根据旅客正常的进、出闸记录，扣除相应的乘车费用。

9. 持乘车卡和电子车票刷闸进站乘车的旅客需在列车中途或终到站中转换乘，而中转换乘站不具备刷卡（码）直接换乘条件时，必须先刷卡（码）出站再凭后续车票进站换乘。

10. 使用电子车票乘车的旅客，可使用“行程预约”功能，预约乘车车次，并可于开车前30分钟取消行程。180天内累计三次未兑现行程计划的人员，限制其180天内不得使用“行程预约”功能。

11. 列车有权对使用乘车卡和电子车票进站乘车的旅客进行查验，核对旅客实名认证时所使用的有效身份证件，核验人、证是否一致。如无进闸记录或旅客信息不符的，按无票处理。

12. 软纸票、磁介质车票可直接作为报销凭证。持乘车卡和电子车票的旅客乘车到站出闸后，可于30天内按规定换取报销凭证。超过30天换取报销凭证的，拨打12306客服电话办理。

13. 对伪造乘车卡和电子车票乘车的，按无票处理，并加收已乘区间应补票价50%的票款，核收手续费，同时移交公安部门处理。

14. 对使用他人乘车卡和电子车票乘车的，按无票处理，并加收已乘区间应补票价50%的票款，核收手续费。

15. 旅客进闸后临时取消行程，在同一车站出闸时，须到车站指定人工窗口处理，按以下规则办理：

（1）30 分钟以内的，经客运值班员确认未乘车的，不扣除费用。

（2）超过 30 分钟、1 小时以内的，按广深城际线进闸车站至异地城市最近到站的票价扣除。

（3）超过 1 小时、3 小时以内的，按广深城际线进闸车站至最远到站的票价扣除。

（4）超过 3 小时的，按广深城际线全程票价扣除。

（5）因铁路责任或不可抗力因素时，不扣除费用。

16. 持乘车卡和电子车票的旅客进站时，不能经闸机读卡（码）确认的，应当另行购买车票；未经进站闸机读卡（码）确认且不能出示其他有效车票的，出站闸机不放行，按无票处理。

17. 旅客进闸后，超过一次全程旅行有效期并从其他车站出闸时，按以下规则办理：

（1）因旅客个人原因，闸机不放行，须到车站指定人工窗口处理，按广深城际线全程票价扣除。

（2）因铁路责任或不可抗力因素导致列车延误时，车站站长（或授权人）可临时决定由旅客自行刷卡（码）出站，按正常票价扣除，车站做好相关登记；遇闸机不放行时，到车站人工窗口处理，按正常票价扣除。

18. 旅客持乘车卡和电子车票乘车时，未完成一次“进闸一出闸”刷卡（码）流程的，当日不能再次刷卡（码）进闸乘车，须到车站人工窗口处置后方可再次刷卡（码）乘车，扣除票价标准按以下规则执行：

（1）处置站与进闸站为同一车站时，参照第 15 点执行；

（2）处置站与进闸站为不同车站时，1 小时以内的，按进闸站至广深城际线异地城市最近到站的票价扣除；超过 1 小时、3 小时以内的，按广深城际线进闸车站至最远到站的票价扣除；超过 3 小时的，按广深城际线全程票价扣除。

19. 旅客有进闸记录，且当日列车运营结束后无出闸记录的，按广深城际线全程票价扣除。

20. 旅客在列车上丢失手机（银联卡、金融卡）的，须先办理补票手续，补票时所使用的有效身份证件应与支付宝或微信账户实名认证以及办理银联卡、金融卡的证件一致，经列车

核验使用正常后，列车长开具客运记录交旅客。

旅客到站后24小时内，凭客运记录、后补车票和购票时所使用的有效身份证件原件，到退票窗口由车站工作人员核实旅客身份信息、乘车卡和电子车票使用情况、后补车票信息后，办理后补车票的退票手续，不收退票费，核收手续费，收回客运记录，乘车卡和电子车票按实际乘车区间扣除票价。如乘车卡和电子车票无进闸记录、已有出闸记录或旅客信息不符的，后补车票不予退票。

21. 旅客在下车后出站前丢失手机（银联卡、金融卡）、出站时无法读取乘车卡和电子车票时，到车站人工窗口办理核验手续。车站根据旅客的有效身份证件原件核实旅客的身份信息以及乘车卡和电子车票使用情况。经核查，旅客人、证一致、乘车卡和电子车票进闸记录有效且无出闸记录，按实际乘车区间扣除票价后，车站安排旅客出站。如乘车卡和电子车票无进闸记录、已有出闸记录或旅客信息不符的，按无票处理。

22. 遇乘车卡和电子车票系统或进站闸机故障时，旅客应提前购买车票进站乘车；遇出站闸机故障时，持卡（码）出站旅客应到人工窗口处理，并持窗口打印的扣款凭条出站。

23. 旅客使用乘车卡和电子车票进站乘坐非广深本线动车组列车时，列车及到站按无票处理。

24. 遇特殊情况，车站站长可决定启用乘车卡和电子车票入闸限流，在限流时段内没有提前进行行程预约的用户将禁止

入闸。

25. 旅客购票后又使用乘车卡和电子车票刷卡（码）进闸的，开车前可在乘车站办理乘车卡和电子车票退款，开车后提出的不予办理。

26. 旅客应妥善保管乘车卡和电子车票信息及注册时所使用的有效身份证件，因保管不当导致信息被盗用，铁路将不承担任何责任。

27. 旅客在使用乘车卡和电子车票乘坐广深城际动车组时，如有疑问，可拨打相应运营商的客服电话（支付宝：95188，微信：95017，银联卡：95516、金融卡：95588）咨询、办理。

28. 本须知中提及的广深城际动车组、广深本线动车组均指列车运行区段为广州至深圳间的动车组列车。

## 附件五

# 深圳车站银行卡购票使用管理细则

根据集团客运部《关于发布<广铁（集团）公司银行卡购票使用管理细则>的通知》（广客发[2011]88号）的相关规定，现将《深圳车站银行卡购票使用管理细则》发给你们，请组织学习并认真贯彻落实。

## 第一章 总 则

**第一条** 为方便旅客使用银行卡购票，确保操作规范、交易及时、信息完整、资金安全，根据铁道部《关于印发<铁路旅客使用银行卡购票管理试行办法>的通知》（铁运[2011]9号）和《广铁（集团）公司银行卡购票使用管理细则》（广客发[2011]88号）等相关规定，结合深圳北站实际情况，制定本细则。

**第二条** 本细则适用于深圳车站管内实施银行卡购票的深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间级车站）。

## 第二章 总体要求

**第三条** 银行卡购票渠道包含安装了银行POS机（以下简称银行POS机）的售票窗口（含代售点窗口，下同）及安装了银行

读卡器和密码键盘的自动售票机（以下简称TVM机）等。

#### **第四条** 受理银行卡的种类：

1. 售票窗口POS机可以使用本行所有银行卡，以及带银联标识的其他银行卡和支付卡；

2. TVM机上可使用标识银行的所有银行卡，以及带银联标识的其他银行借记卡和支付卡。

**第五条** 深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间级车站）开办银行卡购票时，必须在售票大厅明显位置张贴“旅客银行卡购票须知”。

各电子支付窗口应摆放由银行提供的“银联”标识。

TVM机应贴有“银联”标识，TVM机上方的电子显示屏应固定显示“欢迎使用工商银行（或农业银行、中国银行）卡”。

**第六条** 深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间级车站）应妥善保管银行卡购票业务信息，不得泄露持银行卡购票旅客的任何信息，并妥善保管银行卡购票交易过程中所产生的一切凭证。

**第七条** 旅客采用银行卡购票支付方式购买车票时，同一批次可以同时购买多张车票，但必须使用一张银行卡支付全部票款，不得部分票款使用银行卡、部分票款使用现金或者使用两张以上银行卡支付。不同批次可以使用不同支付方式购票。

**第八条** 旅客采用银行卡支付方式购买的车票，正面印有收

单银行标记：如中国银行为<sup>①</sup>、工商银行<sup>②</sup>、农业银行为<sup>③</sup>。各站在办理退票、改签、废票业务时应根据票面印制的收单银行标记使用或由客票系统自动关联相同银行的POS机办理相关业务。

**第九条** 银行卡购买的车票变更产生退款的返还，按银行规定时限退还至旅客购票时使用的银行卡账户中。因故障需支付平台退款的，支付平台于次月通知银行将退款返还旅客银行卡内。

### 第三章 窗口银行卡购票

**第十条** 售票员开班时，必须确认POS机处于正常工作状态，并用本人工号（与售票系统工号一致）在POS机上签到。

**第十一条** 窗口售票制票前，售票员在POS机上刷卡后要核验旅客递交的银行卡卡号是否与POS界面显示的卡号一致，不一致时可拒绝旅客刷卡购票；一致时由旅客确认金额（有密码的旅客输入密码后按确认键，没有密码的直接按确认键），扣款成功后，POS机具自动打印“消费凭条”。凭条一式两联，一联（商户存根）交由旅客签字确认后各站留存，另一联（持卡人）存根交旅客。

**第十二条** 使用银行卡发售车票时，原则上只发售本站车票和已开办电子支付业务车站的异地车票，不得发售未开办电子支



付业务车站的异地车票；遇旅客确有需要时,必须向旅客申明未开办电子支付业务车站不能办理车票的退票、改签业务。

**第十三条** 窗口售票扣款过程发生故障，按以下方式办理：

1. 扣款成功，POS凭条打出，或旅客收到银行扣款成功信息，但POS机凭条未打出，系统未制出“行程信息提示”凭条，售票员在安装有“综合查询”系统的电脑查询是否购票成功，如购票成功，重新打印“行程信息提示”凭条；如购票不成功，售票员告知旅客，重新刷卡或改用现金支付，并按银行规定时限查询消费和退款信息，支付平台处理后续业务。

2. 扣款成功，POS凭条打出，客票系统收到成功信息，制票机打印报销凭证故障时，售票员根据售票系统故障处理提示，自动将故障报销凭证作废，同时自动生成新报销凭证制出，不需要再次刷卡。

3. 扣款成功，POS凭条打出，因客票系统故障（如瞬间断电），导致部分报销凭证未制出时，售票员需重启售票终端补制报销凭证，不需要再次刷卡。

客票系统自动记录以上三种情况的故障信息，提供给铁路收入部门和电子支付平台。

4. 扣款不成功，POS凭条未打出时，客票系统收到不成功信息，售票员告知旅客，重新刷卡或改用现金支付。

**第十四条** 发生误购误售时，售票窗口需在本窗口售出30

分钟内，由窗口售票员使用“电子客票误售处理”功能为旅客办理原退、重新发售新票。POS机进行退款交易：

1. 退款成功时，POS机打印“退款凭条”。售票终端接收到信息时，自动完成车票业务处理；若售票终端未收到成功信息，则售票员根据客票系统提示记录退款故障信息，退票业务照常办理。“退款凭条”一式两联，一联（商户存根）交由旅客签字确认后车站留存，另一联（持卡人）存根交旅客。

2. 退款不成功时，POS机未打印“退款凭条”，售票员根据客票系统提示记录退款故障信息，车票业务照常办理，POS机打印“退款受理凭条”一式两联，第一联（商户存根联）交由旅客签字确认后车站留存，另一联（持卡人存根联）交旅客，告知旅客联系发卡行查询消费记录，后续退款由支付平台处理。

## 第四章 自动售票机购票

**第十五条** 旅客在自动售票机上采用银行卡购买车票时，根据系统提示正确操作，并可以选择打印“消费凭条”客户存根联。

**第十六条** 电子客票支付成功，旅客打印报销凭证但未制出报销凭证时，自动售票机不提示“暂停”，自动售票管理系统（以下简称SCM）提示“记电子存根失败，票款未返还”（或自动售票机提示“暂停”），旅客联系自动售管理员，管理员通过系统

查询旅客订票是否成功，购票成功则由自动售管理员处理故障并给旅客再次打印报销凭证，同时告知旅客凭购票时使用的有效证件乘车；购票不成功，告知旅客联系发卡行客服中心查消费记录，后续退款由支付平台处理，旅客重新购票乘车。

电子客票支付成功，“行程信息提示”凭条打印机故障，旅客打印“行程信息提示”凭条不成功，自动售票机“不暂停”，旅客联系自动售管理员（或自动售票机后台监控到打印机故障），管理员通过系统查询旅客订票是否成功，购票成功则由自动售管理员处理故障并给旅客再次打印“行程信息提示”凭条，同时告知旅客凭购票时使用的有效证件乘车；购票不成功，告知旅客联系发卡行客服中心查消费记录，后续退款由支付平台处理，旅客重新购票乘车。

**第十七条** 支付成功，制出的报销凭证票面不清或票纸残缺时，旅客可在出票后30分钟内作废报销凭证，重新为旅客打印一张有效的报销凭证。如第二次打印仍未成功，则引导旅客到人工窗口补打报销凭证。

**第十八条** 由于设备原因无法退还旅客银行卡时，深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间级车站）自动售票机管理员根据视频录像或后台双人检查及时处理。

## 第五章 车票变更

**第十九条** 改签后的新票票价低于原票票价的,按规定进行退款,POS机打印“退款凭条”。改签后的车票票价高于原票票价的,必须先用银行卡支付新票全额票款,再退还原票全额票款,POS机打印“消费凭条”和“退款凭条”。

**第二十条** 误改签时,不能作废,售票窗口需在本窗口售出30分钟内,由窗口售票员使用“电子客票误售处理”功能为旅客办理原退,POS机打印“退款凭条”,并为旅客办理重新购票流程。

**第二十一条** 退票时,按客规规定进行退款,POS机打印“退款凭条”。

**第二十二条** 改签和退票退款不成功时,按照第十四条第2点处理。

**第二十三条** 使用电子支付购买的车票不办理退票时的退还现金业务。

## **第六章 结 帐**

**第二十四条** 窗口售票员交班或结帐时,必须在POS机具上输入本人工号签退,POS机具自动打印当班的汇总“结算总计单”,售票员根据结算总计单分售票、退票业务分别汇总正确填

制“票据进款交接单”，连同旅客签字的各种凭条交账。

**第二十五条** 自动售票机每日自动结账时，自动售票机自动打印“结算总计单”。

**第二十六条** 各站每日结账时，结账人员须核实结账报表与上缴“结算总计单”中银行卡支付款额的一致性，出现不一致时，客票系统结账会提示该窗口电子支付交易数据有偏差，由收入后台据实登记入账，并上报集团财务部（收入部）审核室，由财务部（收入部）查询后按规定处理。若偏差较大时，还需向车站财务收入科报备。

**第二十七条** 银行卡支付的客票不允许后台作废。

**第二十八条** 深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间级车站）收回的商户存根联、车票收回凭证应及时交售票后台，商户存根联由售票后台保存，保存期为1年，车票收回凭证随所退车票交集团收入部。

## **第七章 设备维护和管理**

**第二十九条** 深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间级车站）需要开办电子支付业务时，应先向客运业务科提出申请，由客运业务科统一向集团客运部申请。

**第三十条** 深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间

级车站)指定专人负责,将请领的POS机纳入客票设备管理,建立请领、使用、保管、故障档案。

**第三十一条** 深圳站、深圳北站售票车间、各中间站(含车间级车站)负责POS机和自动售票机的银行读卡器、密码键盘的日常管理,POS机发生丢失、损坏和故障等情况时,应及时联系相关银行并报财务收入科、客运科,自动售票机的银行读卡器、密码键盘等发生丢失、损坏和故障等情况时,按《深圳车站客运设施设备管理办法》执行。

**第三十二条** POS机、TVM机银行凭条由相关车间、各中间站(含车间级车站)负责请领、发放。

**第三十三条** 为方便使用和维修,一家银行只使用一种型号的POS机。

**第三十四条** 由财务收入科报集团公司收入稽查部统筹确定车站POS机的所属银行和安装数量并建立POS机相关台账,做好与集团公司收入管理部门的联系对接。

## **第八章 应急处置**

**第三十五条** POS机不能正常使用时,深圳站、深圳北站售票车间、各中间站(含车间级车站)要及时联系银行更换或暂停使用,不得延误正常售票工作。

**第三十六条** 自动售票机或窗口支付故障后，相关车间、各中间站（含车间级车站）无法处理时，应及时报告车站财务收入科、客运业务科，由财务收入科向上级收入部门报告，由客运业务科上报客运部备案。

**第三十七条** 因电子支付故障延误旅客开车前改签，旅客需要退票时，经相关车间主任、中间站站长核实后予以全退。

**第三十八条** 自动售票机银行卡购票故障问题处理

一、故障处置步骤

遇自动售管理系统(以下简称SCM)提示某台自动售票机运行服务状态为“暂停”时，应先认真检查SCM中该设备的“历史状态”，根据提示信息及时进行处置。处置包括自动售票机现场处置和后台处置两个步骤，处置时需两人以上在场。

步骤一:自动售票机现场处量

1.SCM “历史状态”提示信息为“制票失败，票号不符”

(1)打开自动售票机维护门，通过维护面板查当前客票系统票号、本地票号和机内在用票卷的物理票号。

(2)当遇票卷物理票号、本地票号和客票系统票号三者不一致时，首先调整本地票号与客票系统票号一致后，在人工剪除多出的票号票纸，使票卷物理票号、本地票号和客票系统票号一致。

(3)通过维护面板恢复售票，此时如出现“有车票被回收”的提

示信息时，必须确认提示票号的应回收报销凭证已全部回收后才能恢复售票。

## 2.SCM“历史状态”提示信息为“车票送出失败”

(1)打开自动售票机维护门，检查送票机构和票机打印通道，人工查找自动送出失败的车票，查询“报销凭证”存根，如是“正常存根”的报销凭证，应登记在“自动售票机异常报销凭证登记表”上，按结账日期上交收入后台。

(2)通过维护面板恢复售票，此时如出现“有车票被回收”的提示信息时，必须确认提示票号的应回收报销凭证已全部回收后才能恢复售票。

### 步骤二:后台处置

自动售票机的回收报销凭证必须及时按以下流程进行后台处置：

1.运行车站“收入结账”程序的“查存根”功能，逐一检查自动售票机内已回收的报销凭证和人工剪除报销凭证的存根状态。

2.如果存根为“废票存根”，则在票面对角打“x”并加盖“作废”章，经办人签字后按结账日期交收入后台。如存根状态仍为“正常存根”且票面空白，属于售出后30分钟内的故障凭证，且旅客需要“报销凭证”的，经车间（站）负责人同意后，可由自动售管理员通过SCM后台作废，旅客可重新打印“报销凭证”；



售出后超过30分钟的故障凭证，经车间（站）负责人同意后，由自动售管理员到人工退票窗口按“原退”程序办理退票，退票款自动返回旅客原支付账户，旅客重新购票乘车。

## 二、处置有关要求

1.车站应派专人密切掌握每台自动售票机运行服务状态，遇故障造成服务暂停时，应及时进行处置。

2.处理“制票失败，票号不符”、“车票送出失败”等故障时，自动售管理员必须登陆故障机器的控制面板程序，查询核验故障凭证状态和张数，并确保所有应回收报销凭证均已回收。不得未经过登陆故障机器的控制面板程序，未查询核验盲目违规操作。

3.自动售票机应回收报销凭证经过核实，客票系统显示存根为“正常存根”后方可交给旅客。如因误交造成短款的，由责任人负责赔款。

4.要硬件或系统故障，车站无法自行处置时，应及时联系设备厂商和系统技术支持单位。

## 三、日常注意事项

车站对自动售票机每日自动结账或手工结账后，要逐台核查自动售票机报销凭证回收情况，确认实际回收报销凭证张数。

1.需检查自动售票机内是否还遗留“报销凭证”。

2.遇车站“收入结账”程序中的“废票条数”小于实际回收报销

凭证张数，需通过“收入结账”程序“查存根”功能，逐一检查已实际回收报销凭证的存根状态，将已收回但状态仍为“正常”的报销凭证登记在“自动售票机异常报销凭证登记表”上，按结账日期交收入后台。。

**第三十九条** 遇有不可抗力或POS机故障、网络故障、支付平台故障等原因无法给旅客退款时，按照第十四条第2点处理。

**第四十条** 遇有不可抗力、铁路责任、旅客伤病或客票系统故障等原因，导致无法给旅客办理电子支付车票联机退票时，纸质车票由售票员收回车票，给旅客手工开具“车票收回凭证”（见附件五-1）；电子客票由售票员给旅客手工开具“铁路受理退票凭证”（见附件五-2）（均注明退票费率）并加盖站名戳一式两联，旅客签字后一联交旅客，一联随原票交车站留存，待联机退票条件具备后，售票值班员（售票小班长）授权后，由售票窗口将收回车票依次扫描（或输入旅客订单号、身份证号），与“车票收回凭证”“铁路受理退票凭证”核对后退票，退款信息自动上传支付平台后转银行，银行完成退款处理。

**第四十一条** 遇有不可抗力、铁路责任、旅客伤病等特殊情况导致旅客需要在没有开通银行卡购票的车站改签退票时，纸质车票由售票员收回车票，给旅客手工开具“车票收回凭证”（旅客伤病应注明退票费率、改签时间）并加盖站名戳一式两联，旅

客签字后一联交旅客，一联随原票一同复印，车票、“车票收回凭证”复印件留存车站，“车票收回凭证”原件和车票、客运记录复印件通过行包挂号公文快递途径递至购票站，由购票站按照客规处理。

电子客票由售票员给旅客手工开具“铁路受理退票凭证”（旅客伤病应注明退票费率、改签时间）并加盖站名戳一式两联，旅客签字后一联交旅客，一联复印，“铁路受理退票凭证”复印件留存车站，“铁路受理退票凭证”原件和客运记录复印件通过行包公文挂号快递至购票站，由购票站按照客规处理。

**第四十二条** “车票收回凭证”“铁路受理退票凭证”由深圳站、深圳北站售票车间票据管理员通过“运输收入票据管理系统”按票据请领方式向收入部门请领。

**第四十三条** 旅客购买车票后，应当场取回银行卡、车票（购票信息单、报销凭证）及相关凭条。银行卡丢失的按发卡行有关规定办理；车票（购票证件原件）丢失的按《广铁（集团）公司转发中国铁路总公司关于印发旅客声明丢失实名制车票挂失补办流程的通知》（广铁客发〔2016〕329号）、《中国铁路广州局集团有限公司关于发布<广州局集团公司铁路旅客电子客票实施细则>的通知》（广铁客发〔2020〕66号）办理；相关凭条丢失的按铁路运输企业相关规定处理。

**第四十四条** 遇网络或设备故障、误操作等原因造成旅客返

款未在规定时间内到账时，相关车间、各中间站（含车间级车站）报集团客服中心或铁总客票总体组查询处理。

## **第九章 附 则**

**第四十五条** 铁路客票电子支付的收、退款等其他未尽的有关事项按照持卡人与发卡机构之间签订的银行卡合同处理。

**第四十六条** 收入管理未尽事宜按《广铁（集团）公司POS机及TVM机售票收入管理细则（试行）》（广收发〔2011〕29号）有关规定执行。

**第四十七条** 本办法由客运业务科负责解释，自发布之日起实行。

## 附件五-1

### 车票收回凭证（式样）

## 车票收回凭证

凭证号: X X X X X X

车票票号: \_\_\_\_\_ 卡号: \_\_\_\_\_

车次: \_\_\_\_\_ 乘车区间: \_\_\_\_\_ — \_\_\_\_\_

收回原因：

注：本凭证仅证明车站已将持证人所持的上述车票收回。应退款项按购票所用银行卡发卡银行规定的时间退回卡内。请及时自行查询银行卡内余额。

日期：	经办人：	车站：	（戳/章）
-----	------	-----	-------

附件五-2

铁路受理退票凭证

## 铁路受理退票凭证

凭证号：

购票证件类型：

购票证件号：

订单号：

受理时间： 年 月 日 时 分

乘车日期：

年

月

日

车次：

到站：

旅客签字：

车站经办人：

值班主任：

车站：

（戳/章）

说明：

1. 此凭证仅证明旅客在车站办理过上述电子客票退票手续，一式三份，由旅客签字、车站盖章后有效。
2. 使用非现金支付的，办理退票成功后，应退款项按照旅客购票原支付方式退回。使用现金支付或已打印报销凭证的，请旅客自即日起 30 日内携带本凭证、购票所使用的身份证件和报销凭证前往就近车站办理退票手续。
3. 退票费按铁路有关规定收取。
4. 旅客可登陆 12306 网站查询退票情况。

附件六

# 深圳车站互联网售票管理办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为规范深圳车站互联网售票工作，根据《广铁集团互联网售票管理办法》广铁客函〔2015〕603号）和《广铁（集团）公司转发中国铁路总公司关于印发旅客声明丢失实名制车票挂失补办流程的通知》（广铁客发〔2016〕329号）等有关规定，制定本办法。

**第二条** 铁路互联网售票是指通过中国铁路客户服务中心网站 [www.12306.cn](http://www.12306.cn) 或手机客户端（以下简称“12306.cn 网站”），购买铁路电子客票以及相关的换票、改签、退票、检票等业务。

**第三条** 铁路电子客票是以电子数据形式体现的铁路旅客运输合同，与纸质车票具有同等法律效力。

**第四条** 在 12306.cn 网站，可以购买铁路客票系统发售的成人、儿童、学生、残疾军人（含伤残人民警察）四种各车次、各席别的直达票。购买学生、残疾军人票的旅客须在核验、换票（报销凭证）、进站、乘车、出站时出示相应的减价优惠（待）凭证。

**第五条** 在 12306.cn 网站，购买铁路电子客票以确认交易成功的时间作为铁路旅客运输合同生效的时间，退票以网站确认交易成功的时间作为铁路旅客运输合同终止的时间，改签所涉及



的原车票退票、换（购）新票分别按照退票、购票处理。

**第六条** 旅客或购票人应当妥善保管铁路电子客票信息及购票时所使用的有效身份证件。

## 第二章 售票

**第七条** 在 12306.cn 网站购买铁路电子客票时，应当注册并准确提供乘车人的有效身份证件信息，并通过购票身份信息核验。

**第八条** 12306.cn 网站购票可使用的有效身份证件包括：中华人民共和国居民身份证、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证、按规定可使用的有效护照。

**第九条** 购买儿童票的乘车儿童没有办理有效身份证件的，应当使用同行成年人的有效身份证件信息。

**第十条** 一张有效身份证件同一乘车日期同一车次只能购买一张车票，但第九条规定的和高铁动卧车票除外。

**第十一条** 在 12306.cn 网站购买学生优惠票（以下简称“学生票”）、残疾军人或伤残人民警察优待票（以下简称“残疾军人票”）时，应符合规定的减价优惠（待）条件，并持有规定的减价优惠（待）凭证。学生证应附有有效的能识读的“学生火车票优惠卡”。

**第十二条** 在 12306.cn 网站购票应当在车票预售期内且不

得晚于开车前 25 分钟，并在规定的支付时间内完成网上支付。

**第十三条** 网上支付应使用 12306.cn 网站接受的银行卡或网上支付工具。网上支付交易由 12306.cn 网站跳转（链接）至购票人选择的银行卡或网上支付工具交易网站进行。

**第十四条** 12306.cn 网站收到银行网站支付成功的信息，确认购票交易；收到银行网站支付失败的信息或超过规定的支付时间未收到银行网站支付成功信息的，取消购票交易。

**第十五条** 12306.cn 网站确认购票、改签、退票等交易成功后，根据注册用户提供的手机、电子邮箱信息，以短信、电子邮件等方式发送交易通知。交易通知不作为乘车凭证。

**第十六条** 在 12306.cn 网站购票后，车站管内各站（福田-香港西九龙区段除外）已实施电子客票，无须换票。

**第十七条** 实施电子客票的车站（区段），符合购买学生票、残疾军人票条件的旅客，乘车前应到车站指定售票窗口或自动售票机办理一次本人居民身份证件与学生优惠卡或残疾军人优惠证件的核验手续（学生票需在每学年乘车前办理一次），通过核验手续的旅客购票后可凭居民身份证件自助办理实名制验证和进出站检票手续。

对于先购票再前来办理核验手续的学生票，窗口售票员核实所购学生票符合有关优惠条件后，打印报销凭证并核减学生火车票优惠卡次数，为其完成本学年优惠资质核验工作。核验通过后，旅客可凭购票时所使用的居民身份证自助完成实名制验证、进出

站检票手续。

对于先购票再前来办理核验手续的残疾军人票，窗口售票员核实所购残疾军人票符合有关优惠条件后，打印报销凭证，为其完成优惠资质核验工作。核验通过后，旅客可凭购票时所使用的居民身份证自助完成实名制验证、进出站检票手续。

**第十八条** 未实施电子客票的车站（区段）旅客购票后在换票前丢失有效身份证件，旅客购票后，丢失购票有效身份证件或无法出示有效身份证件原件的，应到该有效身份证件的发证机构办理身份证明，中华人民共和国居民身份证可在公安制证窗或临时身份证自助制证机办理临时身份证明。凭身份证明办理换票手续。

**第十九条** 办理临时乘车身份证明时，须符合下列条件之一：

1. 出具所在地公安机关的户籍证明信。
2. 学生出具所在学校的证明信。
3. 中国人民解放军、武警部队现役军人持所在部队出具的证明信。
4. 外籍旅客持当地使领馆出具的证明信。
5. 凭其他有效证件购买车票的旅客持发证部门出具的证明信。
6. 通过其他方式能够证明本人身份的。

前款证明（信）的内容应包括旅客姓名、性别、出生年月、

籍贯、身份证件号码等信息，与购票所使用的有效身份证件信息一致，并加盖证明单位公章。

车站铁路公安部门办理的临时身份证明一式两联，载明旅客姓名、性别、年龄、有效身份证件类型和号码等内容，一联为公安部门留存，一联供旅客换票、改签、退票、验证、检票以及乘车使用，由旅客自行妥善保管，站车不予收回。

**第二十条** 纸质车票票面载明购票时所使用的乘车人姓名和有效身份证件号码（部分隐藏），并标记“网”字。

**第二十一条** 旅客丢失未实施电子客票车站（区段）的实名制纸质车票后可办理挂失补办手续：

1.旅客在检票进站前丢失实名制车票

（1）丢失车票的旅客，须在车票票面发站停止售票前，到车站售票厅办理挂失补办服务。办理时，须提供购票时使用的有效身份证件原件，同时提供购票地（取票地）车站名称、乘车日期、车次、发到站信息。车站售票厅指定窗口办理挂失补办服务。

（2）车站售票厅指定窗口确认旅客身份、车票等信息无误后，旅客须按原车票车次、席位、票价重新购买一张新车票。新车票票面信息与原车票一致，并加注“挂失补”字样。

（3）“挂失补车票”仅限于乘坐原乘车日期、车次和席位的列车，只能办理一次，且不能改签、变更到站。原车票已经退票的不能挂失；原车票已经改签的，只能对改签后的车票办理挂失；出具“挂失补车票”后，原车票失效，不能作为实名制验证、

改签、变更到站、退票及乘车的凭证。“挂失补车票”的退票手续应在票面列车的发站、到站或经停站办理。

(4) 持“挂失补车票”的旅客上车后，须主动向列车工作人员声明，乘坐动车组时主动向列车长声明，乘坐普速客车时主动向本车厢列车员声明。列车应核验“挂失补车票”、购票时所使用的有效身份证件原件与旅客一致性。到站前，列车经查验未发现原车票被他人使用的，站车交互系统的“电子客运记录”正常时，点击“电子客运记录”；否则列车长开具纸质客运记录交旅客，与“挂失补车票”一并作为退票的凭证。

(5) 持“挂失补车票”的旅客到站后，须主动向出站口车站工作人员声明，并配合车站工作人员进行查验。

(6) 旅客须在到站后 24 小时内办理退票手续。车站售票厅办理时，凭客运记录、“挂失补车票”和购票时所使用的有效身份证件原件退回“挂失补车票”票款，不收退票费，核收 2 元手续费，并收回“挂失补车票”和客运记录。

2.在列车上丢失实名制车票的旅客到站后，须主动向出站口车站工作人员声明，并配合车站工作人员进行查验。列车查询到已购车票的旅客，凭票面标注“车票丢失”字样车票、客运记录和购票时所使用的有效身份证件原件办理出站检票手续，车站收回客运记录，列车核收的 2 元手续费不予退还。列车未查询到购票信息而补票的旅客，应在到站后 24 小时内，凭客运记录、后补车票和购票时所使用的有效身份证件原件，至退票窗口，车站

核实旅客身份信息及乘车日期、车次等原票、后补购票信息，以及有购票记录，已购车票有效后，退还后补车票与原票乘车区间一致部分的票价和列车补票手续费，并核收 2 元手续费，收回客运记录。

### 3.旅客在出站检票前丢失实名制车票

（1）旅客在出站检票前丢失车票的，须主动向车站声明，并配合车站工作人员进行查验。出站口具备车票信息查询条件的，当场核查购票记录；出站口不具备车票信息查询条件的，由车站安装有“综合查询”系统的售票电脑协助核查购票记录。

（2）经核查，有购票记录，已购车票有效，乘车日期、车次相符，票证人一致，实际乘车区间未超过已购车票乘车区间，并且没有出站检票记录的，办理挂失补办服务，核收 2 元手续费，票面标注“车票丢失”字样。旅客凭该车票和购票时所使用的有效身份证件原件出站。不符合前述条件的，须按规定补票后出站。

**第二十二条** 旅客应当妥善保管纸质车票，保持票面信息清晰、可识读，并妥善保管票面身份信息。丢失纸质车票应当依法承担相应的责任。为了避免旅客和铁路经济损失，旅客丢失纸质实名制车票时应当及时主动向铁路部门声明。由于旅客保管纸质车票不当被他人使用，造成铁路经济损失，铁路部门有权追偿。旅客或购票人应当妥善保管铁路电子客票信息及购票时所使用的有效身份证件，因保管不当导致信息被盗用，铁路不承担任何责任。

**第二十三条** 铁路部门建立丢失纸质车票旅客信息库，对声称丢失车票的旅客，具有以下情形之一的，发站不予办理挂失补办手续，列车和到站按无票处理，并登记其身份信息。

- (1) 不能提供购票时所使用的有效身份证件原件的；
- (2) 没有购票记录的；
- (3) 所购原票已经失效、退票或有出站检票记录的；
- (4) 证、人、购票记录不一致的；
- (5) 乘车日期、车次不符的；
- (6) 实际乘车区间超过所购车票乘车区间的。

**第二十四条** 实施电子客票的车站（区段），旅客丢失购票时所使用的有效身份证件的处理。

(1) 旅客购票后，丢失购票有效身份证件或无法出示有效身份证件原件的，验证口客运员告知旅客应到该有效身份证件的发证机构办理身份证明，凭身份证明办理进站实名验证手续。中华人民共和国居民身份证可在公安制证窗（或临时身份证自助制证机）办理临时身份证明。凭身份证明办理实名验证、进出站手续。

(2) 旅客在列车上、出站前丢失证件的，须先办理补票手续并按规定支付手续费。列车核验席位使用正常的，开具电子客运记录（特殊情况可开具纸质客运记录交旅客）；车站核验车票无出站检票记录的，开具客运记录。旅客应在乘车日期之日起30日内，凭该有效身份证件发证机构办理的身份证明和后补车

票（如开具纸质客运记录，还应携带纸质客运记录），到列车的经停站退票窗口办理后补车票与原票乘车区间一致部分的退票手续。办理退票手续时，如核查原票已办理退票、改签或丢失证件有出站记录的，后补车票不予退票；原票购票记录有效且丢失证件无出站记录的，办理退票时，不收退票费，已核收的手续费不予退还。

### 第三章 进站乘车

**第二十五条** 使用中华人民共和国居民身份证、港澳居民居住证、台湾居民居住证、外国人永久居留身份证、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证等可识读证件（以下简称可自动识读证件）购买铁路电子客票的旅客，凭购票时所使用的有效身份证件原件，可通过实名制核验、检票闸机自助完成实名制验证、进出站检票手续。

使用其他证件购买铁路电子客票的旅客，凭购票时所使用的有效身份证件原件，通过人工通道完成实名制验证、进出站检票手续。

**第二十六条** 持儿童票的旅客乘车时，须凭购票时所使用的本人或同行成年人的有效身份证件原件，通过人工通道办理实名制验证、进出站检票手续。

**第二十七条** 遇不可自动识读证件时，进出站人工通道工



作人员可通过半自助检票闸机（柱式检票闸机）或车站手持移动检票终端扫描“行程信息提示”凭条或报销凭证上的二维码，或通过手工输入其购票时所使用的身份证件号码，检索旅客购票信息，并核对其购票证件后完成检票作业。

**第二十八条** 在 12306.cn 网站注册用户且通过铁路 12306 手机 APP 完成人脸身份核验的旅客，购买电子客票后可凭铁路 12306 手机 APP 生成的动态二维码，通过车站自动检票闸机办理进、出站检票手续。

**第二十九条** 自动检票闸机、半自助检票闸机（柱式检票闸机）以及车站手持移动检票终端在识读旅客身份证件时所做的检票记录，分别作为铁路旅客运输合同运送期间的起、止。

**第三十条** 自动检票机、半自助检票闸机（柱式检票闸机）及手持移动检票终端不能确认车票信息的，不予放行乘车。

**第三十一条** 旅客在所购车票乘车区间中途站出站的，自动检票机识读身份并确认或半自助检票终端（柱式检票机）核验有效购票信息并确认后，予以放行。

**第三十二条** 列车验票时，旅客因购票时所使用的有效身份证件丢失、补票后，又找到购票时所使用的有效身份证件的，列车确认后开具客运记录交旅客，旅客持客运记录和购票时所使用的有效身份证件原件到下车站退票窗口退还后补车票票款，不收退票费。

客运记录应填写旅客购票时所使用的有效身份证件号码、姓

名、席位等有关内容。

**第三十三条** 到站检票时，确认旅客没有铁路电子客票信息的，应当按规定补票。

**第三十四条** 旅客如需报销凭证，应在开车前或乘车日期之日起 30 日内，凭购票时所使用的有效身份证件原件，到车站售票窗口、自动售/取票机换取报销凭证（样式见附件六-1）；超过 30 日时通过铁路 12306 客服办理。

1.报销凭证超过乘车日期 30 日但不超过 60 日未换取。客服中心接到旅客要求换取报销凭证电话时，应告知旅客可自乘车日期之日起不超过 60 日内到票面发站或到站，凭乘车人身份证件原件和订单号换取报销凭证（无法提供订单号的旅客，客服可根据旅客提供乘车人身份证号码、姓名、注册人手机号码，核对一致后告之旅客订单号）。票面发站或到站人工售票窗口应根据乘车人有效身份证件原件和订单号，为旅客换取日期超过 30 日但不超过 60 日的报销凭证。

客服中心答复用语：“旅客您好！请您于乘车日期之日起 60 日内（含 60 日），到所购车票票面发站或到站的人工售票窗口，凭乘车人有效身份证件原件和订单号换取报销凭证。”

2.报销凭证超过乘车日期 60 日未换取。客服中心接到旅客要求换取报销凭证电话时，核对旅客提供的订单号、乘车人身份信息后，通过客服综合查询平台的领取凭证功能为旅客办理领取确认业务。同时，告之旅客三日内到票面发站或到站，凭乘车人

身份证件原件和订单号换取报销凭证（无法提供订单号的旅客，客服可根据旅客提供乘车人身份证号码、姓名、注册人手机号码，核对一致后告之旅客订单号）。票面发站或到站人工售票窗口应根据乘车人有效身份证件原件和订单号，为旅客换取超过乘车日期 60 日的报销凭证。

客服中心答复用语：“旅客您好！请您在拨打电话后三日内，到所购车票票面发站或到站人工售票窗口，凭乘车人有效身份证件原件和订单号换取报销凭证。”

旅客通过 12306.cn 网站购买非电子客票后，要求超期换取纸质车票时，比照上述流程办理。

**第三十五条** 使用购票时所使用的有效身份证件作为乘车凭证的旅客，在车站、列车发生意外伤害事故的，站车工作人员应当在客运记录中记录其购票时所使用的有效身份证件号码等身份信息，事故案卷中应附有购票时所使用的有效身份证件复印件。

## 第四章 改签和退票

**第三十六条** 铁路电子客票可以在 12306.cn 网站或车站改签退票窗口办理改签、退票手续。

**第三十七条** 在 12306.cn 网站购买未实施电子客票车站（区段）的车票后，没有换取纸质车票的，可以在 12306.cn 网

站办理铁路电子客票改签、退票手续，但应不晚于开车前 25 分钟；已经换取纸质车票或者在开车前 25 分钟以内的，只能在车站办理改签、退票手续。

**第三十八条** 在 12306.cn 网站（含手机客户端）购买实施电子客票车站（区段）的车票后，且未领取报销凭证的旅客在线办理退票手续，票款将退回旅客支付账户，完成退票手续；已领取报销凭证的旅客先行在线办理退票手续（具体办理流程按网站提示操作），自办理之日起 180 天内，持购票时使用的乘车人身份证件原件，前往铁路任一火车站窗口办理退款手续，同时交回报销凭证。应退票款将退回旅客原支付账户。

旅客应妥善保管报销凭证，如有遗失、污损、票面不完整等情况，铁路部门将无法返款。

**第三十九条** 旅客在车站办理铁路电子客票（含已换取纸质车票的）改签、退票手续时，应当在安装有银行 POS 机的车站改签、退票窗口按照相关规定办理。

**第四十条** 旅客办理改签时，新车票的票价高于原车票，需补收票价差额的，应当使用银行卡（在 12306.cn 网站改签时，还可使用 12306.cn 网站接受的网上支付工具）支付新车票的全额票款，原车票票款退回购票时所使用的银行卡或网上支付工具帐户。

改签时新车票的票价低于原车票或办理退票时，应退票价差额或票款退回购票时所使用的银行卡或网上支付工具帐户。

**第四十一条** 各车站窗口办理改签业务时，网购纸质车票改签后的新票仍为纸质车票。

**第四十二条** 在 12306.cn 网站办理未取报销凭证（纸质车票）的电子客票（非电子客票）的退票/改签手续后，需要退票费报销凭证的，应当凭乘车人的有效身份证件原件自退票/改签之日起 180 日内（含当日）到铁路车站窗口领取。在网站先行办理的已领取报销凭证的电子客票的退票手续的，到车站窗口办理返款手续成功时即可领取退票费报销凭证。

## **第五章 附 则**

**第四十三条** 本办法所称“开车前”为车票载明的发站开车时间以前。

车站为了确保铁路旅客运输安全，根据售票厅、检票口至站台的走行距离，设定提前停止售票时间或提前停止检票时间的，应当在售票厅、候车室等醒目位置，公告本站设定的提前停止售票时间和提前停止检票时间。

**第四十四条** 使用银行卡或网上支付工具时，有关收、退款等交易事项按照银行卡或网上支付工具发行单位的相关使用、管理规则以及相关法律规定处理。

**第四十五条** 深圳站、深圳北站售票车间，各中间站（含车间级车站）应在售票区醒目位置将互联网购票、换票、改签、

退票流程图（见附件六-2）予以发布，以便广大旅客及时了解有关互联网售票、换票、改签、退票、检票、乘车等信息。

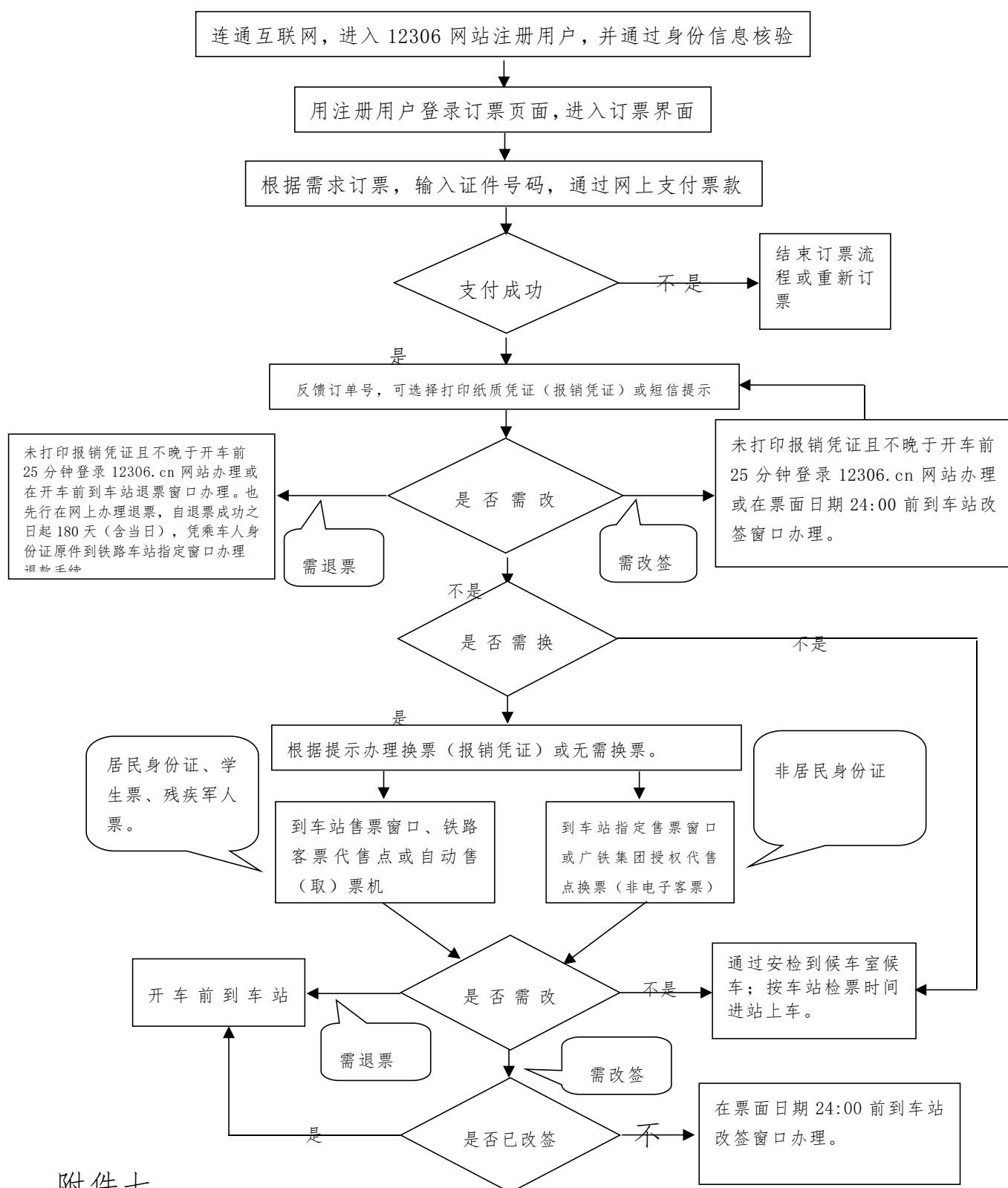
**第四十六条** 本办法由车站客运业务科负责解释。

附件六-1

电子客票报销凭证式样



附件六-2 互联网购票、换票、改签、退票流程图



附件七



# 深圳车站电话订票管理办法

根据集团公司《关于发布<广州铁路集团公司电话订票管理办法（修订）>的通知》（广客发〔2011〕266号）文件要求，结合车站实际情况，制定《深圳车站电话订票管理办法》，请认真组织学习并贯彻执行。前发《深圳车站关于重新公布<深圳车站电话订票管理办法（修订）>的通知》（深圳站客发〔2014〕148号）同时作废。

## 第一章 总 则

**第一条** 为规范电话订票的组织和管理，根据《关于发布<广州铁路集团公司电话订票管理办法（修订）>的通知》（广客发〔2011〕266号）等有关规定，特制定本办法。

**第二条** 电话订票是指旅客通过语音平台自助预订车票的一种购票方式，不允许人工接听电话办理订票业务。

**第三条** 本办法适用于深圳车站深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间级车站）。

## 第二章 职责分工

**第四条** 为明确相关业务部门、深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间级车站）的职责，分工如下：

客运业务科：负责制订和完善车站电话订票组织管理办法，负责相关业务问题的收集，负责协调各相关部门、深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间级车站）共同开展电话订票工作等。

行政办（党委办）：负责电话订票取票宣传信息的发布和宣传工作总体部署。

财务收入科：负责电话订票内部票务监督工作的组织管理，加大监督检查力度，注重内部盯控防范，保证监督检查效果。

信息技术所深圳分所：负责电话订票系统的技术支持工作，电话订票相关业务数据的维护，确保电话订票系统正常运作。

深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间级车站）：负责电话订票取票、应急处置窗口和功能、权限定义；订票取票窗口及人员的安排；订取票数量的查询和票额投放的核对；妥善做好订取票的应急处理和数据分析工作。

深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间级车站）所属派出所：负责票务监督。加强电话取票窗口的监督、检查，严厉打击代售点自订自取、内外勾结以及其他利用电话订票屯票占票、加价倒卖等以票谋私等违法犯罪行为。

### **第三章 业务管理**

**第五条** 电话订票电话为95105105（铁通）、96020088（网通），具体操作流程见附件七-1。

**第六条** 电话订票的预订期应优先于窗口预售期，不办理3天（含当天）以内车票的电话订票业务，系统开放时间原则上为06:00—23:00，并根据集团规定实行阶梯式开放，具体时间以集团临时电报（或文件）公布为准，相关部门不得人为提早或推迟。

**第七条** 电话订票有效证件为中华人民共和国居民身份证，港澳居民来往内地通行证，台湾居民来往大陆通行证，可使用的有效护照。

**第八条** 电话订票原则上实行集团管内通订通取，车站售票窗口和代售点均可取电话订票车票。

**第九条** 电话订票取票张数原则上与普通售票窗口保持一致，日常订票不限次数，特殊期间按集团有关文电办理。

**第十条** 电话订票可订全票、儿童票、学生票、残军票，不办理改签和退票业务。需要办理改签和退票业务时，旅客应到票面乘车站或购票站，车站按退票相关规定办理。

**第十一条** 电话订票可订票额为“公用”用途票额（包括有座席位和无座席位），投放比例严格按照铁路总公司有关规定执行，开车前3天（含当天）的车票原则上不再投入电话订票。

**第十二条** 旅客订票成功后凭电话订票系统提供的流水号

和有效身份证件原件或复印件到车站售票窗口或代售点办理取票业务。

学生票凭订票时所使用的有效身份证件和附有学生火车票优惠卡的学生证（均为原件）；伤残军人（警察）优待票凭订票时所使用的有效身份证件和“中华人民共和国残疾军人证”、“中华人民共和国伤残人民警察证”（均为原件）；儿童票凭订票时使用的身份证件及取票人员的身份证件原件，到车站售票窗口或代售点办理取票业务。

**第十三条** 深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间级车站）售票窗口和所挂靠代售点均可办理取票业务，深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间级车站）和代售点根据客流情况采取增开窗口（或设置专窗）、优先取票的举措方便旅客快速取票。代售点遵守《代售点电话订票取票管理协议（模板）》（见附件七-2），如有违规行为按协议条款处理。

**第十四条** 办理电话订票取票时间原则上为每日8:00—24:00，代售点以本点营业时间为准。特殊时期，可根据实际订票情况适当延长，必要时实行24小时取票，具体时间以集团有关电报（或文件）公布为准。

**第十五条** 旅客办理电话订票取票时间：当日12点前预订的车票应在当日24点前取票，当日12点后预订的车票应当在次日12点前取票，未取车票将取消订票，其票额自动返回公共网再次发售。日常取票时间变化以电报（或文件）公布为准。

**第十六条** 深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间级车站）应建立电话订票取票情况分析制度，根据集团公司客运营销网提供的数据、报表及自己掌握的情况对电话订票的票额使用、订取票率、取票旅客成分进行分析、归类；对发生的问题事后要及时分析原因、总结解决问题的方法并按问题的性质分类进行列表并报车站客运业务科。涉及电话订票资料保管期为一年，对涉及旅客信息的资料不得对外使用。

## **第四章 应急处置**

**第十七条** 深圳站、深圳北站、中间站售票车间（含车间级车站）票厅应设置应急处置窗口，负责及时处理电话订取票过程中发生的问题，无法解决时及时向车站生产指挥中心、信息技术所深圳分所、集团客运部、客运业务科汇报，以便及时妥善处理问题。

处置人员名单和工号由深圳站、深圳北站计划室报集团公司客运部审批同意，并由计划室对窗口和处置人员工号赋权后方可使用。

应急处置窗口安装处置程序，主要功能为订单查询，可按流水号、证件号码和电话号码查询旅客订单具体情况。

**第十八条** 深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间级车站）应急处置窗口必须指定专人负责，原则上应由当班班长

负责使用（特殊情况下可指定专人负责）。应急处置窗口操作员必须经过集团公司的统一培训，熟练掌握处置程序的使用。应急处置窗口工号及密码要求严格保密，未经班长许可，其他工作人员不得擅自使用应急处置窗口进行任何操作，特别是不得私自查询旅客订单信息。

### **第十九条 应急处置窗口的适用范围**

1. 因电话订票系统原因造成旅客所订车票无法取出或所订车票数量与取票数量不符。
2. 旅客忘记流水号。
3. 车票被冒取及旅客重复取票。
4. 电话订票业务咨询。
5. 电话订票系统造成的其他故障问题。

### **第二十条 应急处置流程**

1. 深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间级车站）发现问题应及时处理，遇难以处理时应在5分钟之内向车间主任（主管副主任）、中间站主管站长汇报。

2. 车间主任（主管副主任）、中间站主管站长应立即分析，逐级向客运业务科、信息技术所深圳分所、车站所属派出所汇报；遇重大问题时（大面积不能订取车票；发生严重治安事件；发现大量车票被倒卖。下同）应在5分钟之内向车站生产指挥中心（电话：057-83111，0755-61383111）汇报，车站生产指挥中心立即向主管领导汇报，遇难以处理时，应在10分钟之内由车站生产指

挥中心向集团公司客运部汇报。

## **第二十一条 应急处置要求**

1. 发生问题时，深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间级车站）应积极、耐心做好宣传解释工作，遇判断2小时内无法处理完毕时，应立即张贴公告，做好宣传解释工作，联系车站所属派出所要积极介入，组织人力维护秩序，如需暂停电话订票时，行政办（党委办）要做好相关宣传工作，同时做好防止负面报道工作。

2. 遇车票因证件丢失被取走或冒取时，深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间级车站）应耐心解释，对故意重复取票、故意刁难工作人员、直接影响取票秩序的行为，应及时向车站派出所报告。

**第二十二条** 深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间级车站）应急处置窗口负责旅客取票异常的处理和解释，建立处置台帐，分类汇总，详细记录问题的处理时间、经过以及结果，并于每月5日前报车站客运业务科，由客运业务科上报集团公司客运部。以便协调有关部门逐步解决、不断完善电话订票系统。客运业务科负责不定期检查深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间级车站）应急处置台帐，督促做好应急处置工作。

## **第五章 技术支持和维护**

**第二十三条** 信息技术所深圳分所按照集团要求做好电话订票售取票点技术支持及应急处理工作，制定相应的故障处理流程，并通知相关售取票点（包括代售点）。

## **第六章 票务监督和纪律要求**

**第二十四条** 日常票务监督由车站所属派出所、财务收入科、客运业务科等部门组织人员进行不定期抽查，春运期间严格按春运规定执行。

**第二十五条** 深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间级车站）要强化售票等工作人员的路风意识和纪律意识教育，要将各项工作实行定人、定点、定责，要做到分工明确，逐级负责。

**第二十六条** 深圳站、深圳北站售票车间、各中间站（含车间级车站）相关人员必须严格遵法守纪，遵守铁路的有关规章制度，有下列行为都属违纪：

1.没有验证旅客身份证原件或为证件不全，手续不完备的旅客办理取票。

2.不按旅客提供的有效电话订票信息出票，故意少给或不给旅客车票（行程信息单凭条）。

3.应急处置窗口工作人员使用应急处置功能随意查询有关电话订票信息或利用该功能泄漏有关电话订票的资料，造成车票



被冒领或流入炒票分子手中。

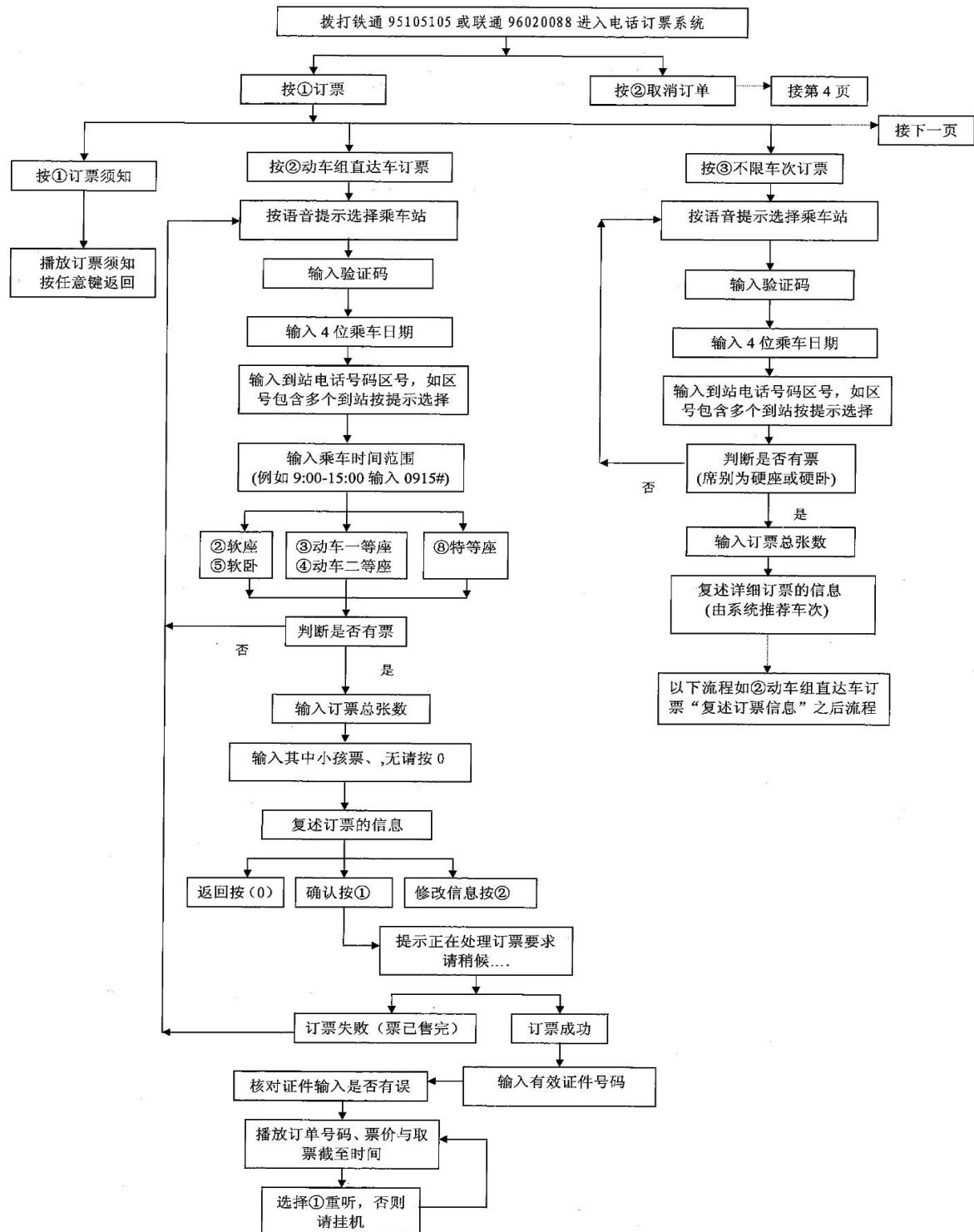
**第二十七条** 凡违反本办法第二十六条1—3项规定的,按有关规定予以相应考核。

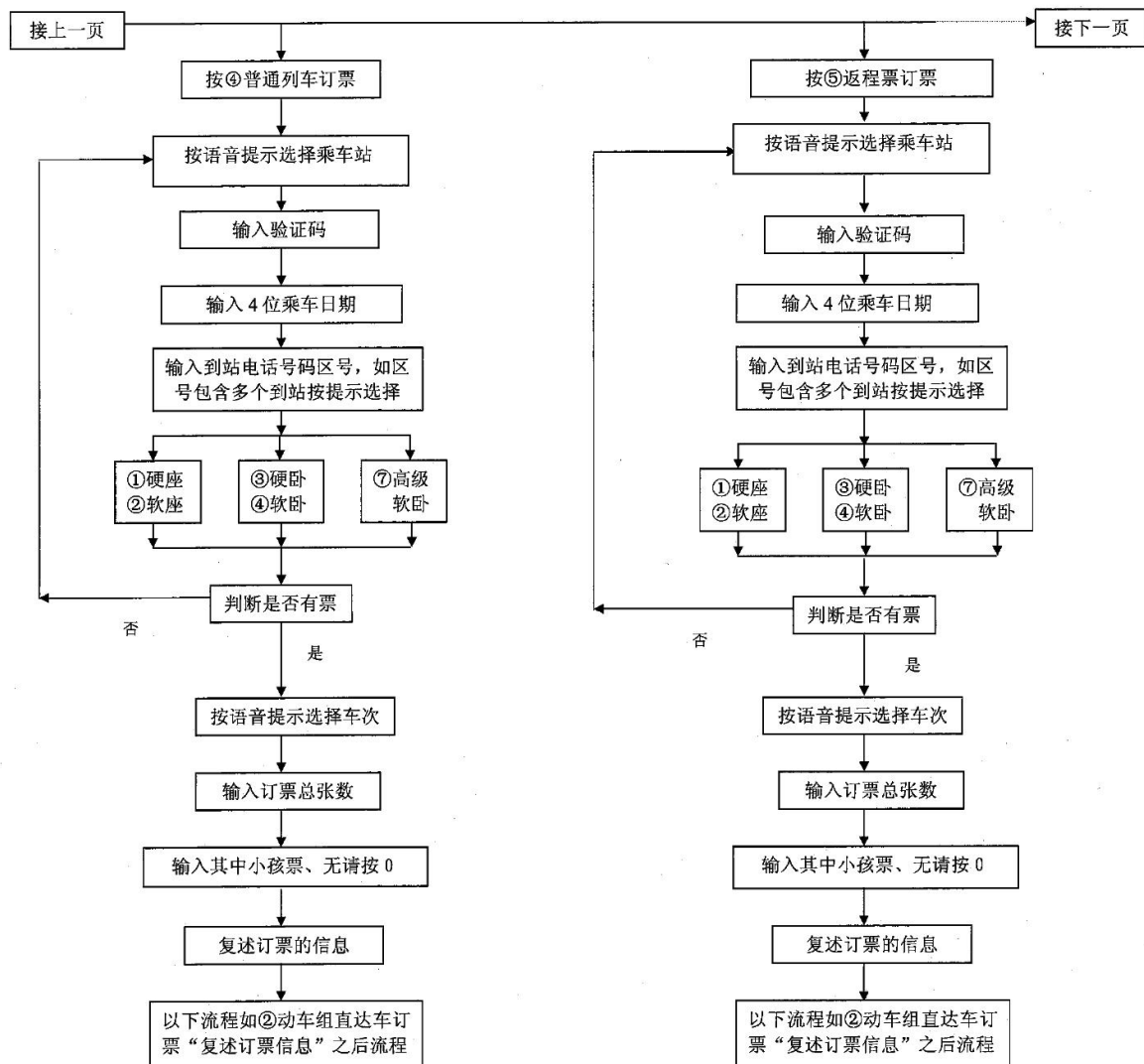
## 第七章 附 则

**第二十八条** 本办法由深圳车站客运业务科负责解释。遇春运等客流高峰期,集团公司对电话订票有关规定进行调整时,按春运有关文电执行。

**第二十九条** 本办法自发布之日起执行。

# 广铁（集团）公司电话订票操作流程





## 代售点电话订票取票管理协议（模板）

甲方：铁路单位（站段）名称

乙方：代售点名称

为搞好代售点办理除二代身份证外的其他各类有效身份证件的电话取票工作，广州铁路（集团）公司×××站（段）（以下称甲方）与×××（单位）（以下称乙方）通过协商，签订本管理协议。

第一条 乙方（代售点）开通办理除二代身份证外的其他有效身份证件的电话取票功能必须具备如下条件：

1. 具备双向人流通道，有保障旅客安全排队取票的场地。
2. 取票操作员必须经过铁路部门培训，取得上岗证书。
3. 发生问题时有应急措施和处理突发事件的能力。

### 第二条 双方的权利和义务

#### （一）甲方的权利、义务

1. 对符合条件的代售点按规定的时间开通电话订票取票功能。

2. 按铁路规章、制度和有关规定组织、指导、监督、检查乙方办理电话订票取票业务情况，并加强对取票情况的监管，如发现违规情况有权予以制止，责令其立即整改、停机整顿、直至取消代售资格。

3. 甲方负责向乙方提供电话订票取票的业务培训。

4. 及时向乙方传达有关铁路电话订票取票业务的相关信息。

5. 根据乙方的申请及时处理铁路电话订票系统发生的问题。

## （二）乙方的权利、义务

1. 根据《关于规范铁路客票销售服务收费有关问题的通知》（计价格〔2000〕146号）、《关于依法查处代售代办铁路客票非法加价和倒卖铁路客票违法犯罪活动的通知》（铁办函〔2006〕81号）有关规定收取每张5元火车票销售服务费。

2. 采取积极有效措施，维护好取票秩序，保障取票旅客人身的绝对安全。

3. 按照铁路规定的时间，严格按旅客提供的有效订票信息和验证身份证原件为旅客办理取票业务。

4. 向旅客收取票款，并按规定及时向甲方解缴票款。

5. 遵守国家法律、法规、政策，遵守铁路订票取票的有关规定。

6. 按甲方的通知及时对外公告订票取票的有关规定及信息。

## 第三条 违约责任

1. 甲方未按规定的时间为乙方开通电话订票取票功能而影响旅客取票，并由此带来的后果，责任均由甲方负责。

2. 因铁路电话订票取票系统发生故障造成旅客取不到票，

责任由甲方负责，乙方应向旅客做好解释工作。

3. 有下列情况之一时，属乙方违约并承担相应的法律责任。

(1) 没有验证旅客身份证件，随意给旅客取票，造成炒票的，一经查实，视情节轻重采取停机整顿或取消代售火车票资格。

(2) 利用电话订票系统大量预订、囤积车票的（对现存车票10张以上，不能说明车票去向的，一律视为囤积车票），造成炒票的，交公安机关按倒卖车票论处，并取消其代售火车票资格。

(3) 不按旅客提供的有效电话订票信息出票，故意少给或不给旅客车票的，从查证之日起停机整顿3个月，性质恶劣影响极坏的取消其代售资格。

(4) 乙方安全措施不得力或处置不当，造成旅客伤害的。

(5) 不按规定时间解缴票款的。

(6) 不公布服务费收费标准、收费不给凭证、不挂牌服务的。

(7) 不按计划价格〔2000〕146号、铁办函〔2006〕81号文件标准收取车票销售服务费的。

(8) 违反国家法律、法规、政策以及铁路规章制度等有关要求出售车票及搭售其他业务的。

违反第（4）项的由乙方与旅客协商解决或通过法律途径

解决。违反第（5）、（6）、（7）、（8）项的按《广州铁路（集团）公司火车票代售点管理办法》（广客发〔2010〕147号）相关条款处理。

第四条 因不可抗力、铁路行车事故中断造成列车绕道或停运，造成乙方不能正常为旅客取票，甲乙双方均不承担违约责任。

第五条 因不可预见原因造成的任何事故，通过法律途径解决。

第六条 争议的解决方式

甲乙双方因履行本协议发生纠纷时，应协商解决。协商不成，任何一方可向铁路运输法院提起诉讼。

第七条 其它约定事项

1. 代售点除遵守本协议还必须遵守《广州铁路（集团）公司火车票代售点管理办法》的相关条款。

2. 售票时票款发生漏收和差错，由乙方负责。

3. 本协议自 年 月 日至 年 月 日有效。

4. 本协议未尽事宜，按《合同法》、《铁路法》、《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》和铁路有关规章制度办理。

5. 本协议经双方签字盖章后生效，本协议一式二份，双方各执一份。

甲方：（章）

单位地址：

法定代表人：

电 话：

年 月 日

乙方：（章）

单位地址：

法定代表人：

电 话：

年 月 日



---

抄送：集团公司客运部，深圳公安处，惠州公安处，信息技术所，  
湖南铁路联创技术发展有限公司，车站各科室。

---

深圳车站办公室

2020 年 7 月 26 日发

---