



列车员

LIECHEYUAN

岗位安全培训教材

GANGWEI ANQUAN PEIXUN JIAOCAI

兰州铁路局 组织编写

中国铁道出版社



列车员岗位安全培训教材

兰州铁路局 组织编写

中国铁道出版社

2006年·北京

内 容 简 介

本教材共计3章,主要包括:列车服务基本知识;客运记录及铁路电报;实作演练及应急处理。简明扼要,联系实际,具有较强的针对性、适用性。适合列车员等客运服务人员培训学习之用。

书 名:列车员岗位安全培训教材

作 者:兰州铁路局 组织编写

出版发行:中国铁道出版社(100054,北京市宣武区右安门西街8号)

策划编辑:王 健 周长青

责任编辑:黄 燕

加工编辑:于 秀

封面设计:马 利

印 刷:北京鑫正大印刷有限公司

开 本:787×960 1/32 印张:1.75 字数:25千

版 本:2006年11月第1版 2006年11月第1次印刷

印 数:1~4 000册

书 号:15113·2366

定 价:5.00元(内部用书)

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版的图书,如有缺页、倒页、脱页者,请与本社发行部调换。

编辑部电话:(路)(021)73044 发行部电话:(路)(021)73124

岗位安全培训教材编委会

主 编：王同军

副主编：孙家骏

委 员：邢 涛 李金海 金立新

张 宏 马宁旭 陈三新

孙 杰 赵文新 武优善

前 言

为了加强培训管理,规范培训教材,强化关键岗位人员的业务素质和应急处理的能力,提高职工岗位保安全的能力,兰州铁路局教材编审委员会组织有关人员编写了《列车员岗位安全培训教材》,解决生产一线职工培训教材不足,培训针对性不强的问题。

本系列教材主要内容为岗位基本知识、岗位操作技能、岗位应急处理能力三个方面的内容,主要结合兰州局各岗位工作特点编写而成,教材内容突出适用性和针对性。

本教材是在兰州路局领导的大力支持和指导下完成的,并经路局各业务处专业编审组的严格把关定稿完成,各单位教育部门的同志为之付出了辛勤的努力,在此表示感谢。

本教材主编人员:高凤莲、贾志英;审改人员:郭红艳、蒯萍、杨菊兰。

由于编写人员的知识水平有限,经验不足,加之时间仓促,所编内容难免有不足之处,恳请使用此教材的同行提出指正意见,并希望培训部门在教学过程中能结合实际生产,修订教材之不足。

兰州铁路局教材编审委员会

2006年8月20日

目 录

第一章 列车服务基本知识	1
第一节 作业安全	1
第二节 卫生作业及服务要求	6
第三节 旅客运输合同及车票	11
第四节 旅客携带品及违章处理	17
第五节 灭火器、轴温报警器、手制动机、 紧急制动阀	20
第六节 信号的基本颜色及显示方式	24
第七节 危险品	25
第八节 春、暑运及新老兵运输	28
第二章 客运记录及铁路电报	29
第一节 客运记录的用途、作用和要求	29
第二节 代用票及客运杂费	30
第三章 实作演练及应急处理	33
第一节 旅客违章携带物品处理	33
第二节 不符合乘车条件的处理	39
第三节 岗位应急处理	46

第一章 列车服务基本知识

第一节 作业安全

一、车门及安全管理

1. 车门管理

认真执行停车开门、车动关门加锁(锁闭车门严格执行四道程序:锁后加划,以防漏锁;锁后试拉,以防滑锁;相互检查,以防假锁;巡视检查,以防他人开锁)、出站台四门检查瞭望制度。

列车进站时提前到岗试开车门,停稳后下车组织旅客乘降(有进站口的车站,立岗时面对旅客进站口;无进站口的车站,立岗时面对旅客进站方向)。

上岗姿势:挺胸、收腹,两脚跟并拢,脚尖略分开,双手自然垂直。

主要工作:维护车门口秩序,验票上车,扶老携幼,安全宣传,严禁旅客背面下车。

作业时要讲好三句话:请排好队;请先下后上;请出示车票。

旅客乘降完毕,铃响站安全线,铃止上

车。注意五个部位：开门注意翻板；关门注意门缝；人多注意连接处；人少注意端门；旅客上下注意车梯。

遇临时停车坚守岗位，做好宣传，加强巡视，确保车门锁闭，严禁旅客上下车；遇线路中断等非正常停车，要做好宣传、服务工作，确保旅客生命财产安全；列车停站锁闭卧车端门。餐车走廊边门、厨房后门锁闭并有专人管理。与机车连接的车厢前部风挡门、端门和列车尾部风挡门锁闭。列车前、后部车厢风挡处及餐车后厨边门有防护栏。

2. 安全管理

严格执行锅炉、茶炉等操作规定，炉室内严禁堆放杂物，离人加锁。水位表、水温表指示准确，严禁缺水焚火，炉灰浸水降温后装垃圾袋投放。出入库和运行途中，锅炉、茶炉等有检查、有交接、有记录。

乘务员对防火安全要做到“三懂三会”：懂本岗位的火灾危险性；懂预防火灾的措施；懂火灾的扑救方法；会使用紧急制动阀；会使用消防器材；会扑救初起火灾。

配电室（箱）锁闭，保持干净整洁，严禁存放和搭挂其他物品。乘务间（不准旅客乘坐）要保持整洁、干净，不能在配电柜上摆放物品、挂放衣物等，禁止私拉电线。

查堵危险品做到八个字：“宣、看、问、闻、摸、开、查、处”。发现危险品，由值乘的公安人员妥善保管，对鞭炮、发令纸、摔炮、拉炮等应立即浸湿处理，由乘警或列车长编制客运记录交最近前方停车站处理。

对软卧旅客进行登记。

二、人身及作业安全

1. 人身安全

在接班前要充分休息，保持精力充沛，严禁在接班前和工作中饮酒。

通过线路时，应走天桥、地道、平过道，严格执行“一停、二看、三通过”制度。不在线路中心行走、停留，不钻车和跨越车钩，顺线路行走时走路肩，不走轨心、轨面和轨枕头，随时警觉前后列车，不抢越线路。

作业中：上下车要紧握扶手，不飞乘飞降，运行中严禁开车门乘凉和扫倒垃圾，电气化区段不准登高作业和用水冲刷车皮，人员和携带的物品与接触网设备带电部分应保持2 m以上距离。

特殊情况遇背面作业时，执行“一看、二下、三瞭望”制度。

高空作业时，要身系安全带，梯子有人扶，物品不下掷，严禁摸黑开关电器设备。

2. 作业安全

给旅客倒水要做到站稳、接杯、不倒满。取送开水时要勤打招呼,稳步慢行;要壶有套,嘴有帽,暖水瓶有防倒圈(架),保温桶加锁。

行李架上的物品要摆放平稳、牢固,较重物品、锐器、杆状物品、玻璃制品等放在座位下面,整理行李架做到“五不”:大不压小;重不压轻;远不压近;方不压圆;长顺短横不突出。

列车通过大桥、隧道时动员旅客关闭车窗并巡视车厢,发现问题及时报告列车长。

开启车窗时,要将车窗两侧的卡簧卡牢,以免车窗脱落。

要经常向旅客宣传安全常识,劝阻旅客不要站在车辆连接处,不要手扶门框、风挡,不要将头、手伸出窗外,以免挤伤、碰伤、砸伤,严禁从车窗向外抛物。

发现无人护送的精神病患者,报告列车长指定专人看护;有人护送的,应向护送人介绍安全注意事项,并应予协助。遇疑似传染病病人时,应按有关规定,采取隔离、消毒等措施。

三、燃煤锅炉的使用

1. 燃煤锅炉采暖装置必须由经过训练并经考试合格的人员操作,其他人员不得使用或看管。

2. 锅炉室应及时清理炉灰,经常保持清洁;不得堆放煤灰、与焚火无关的杂物和清扫用具;锅炉室离人加锁,以免发生意外。

3. 独立焚火采暖的客车,在采暖前由车辆段点火试验,循环良好与客运(列车)段办理交接。交接时,客运人员应认真检查水位,确认锅炉各部配件状态是否齐全良好,温度表、水位表及管路循环系统是否正常。

4. 在使用中要经常观察水位表,并使用验水阀确认锅炉是否缺水。需补水时,使用手动水泵,由车顶水箱或辅助水箱向锅炉补水。如果车顶水箱和辅助水箱均无水时,可由邻近车厢取水放进辅助水箱内补水。

5. 在锅炉正常燃烧时,严禁由注水管直接向锅炉内补水,避免炉温急剧下降发生意外。

6. 列车在运行中进行锅炉清灰时,应将炉灰浸水降温后装垃圾袋投放,在车站或库内清灰时应将炉灰倒在指定地点。

7. 锅炉内水温应在保持在 $70^{\circ}\text{C} \sim 90^{\circ}\text{C}$,

超过 90℃ 时,用手摇水泵或电动水泵加速温水循环,使水温下降。

四、使用电茶炉的注意事项

使用客车电茶炉时,要先补足水,然后再启动开关烧水。烧水期间要加强看管不得远离,缺水时要及时补水,无水时要及时关闭燃火器,防止着火。

第二节 卫生作业及服务要求

一、卫生、服务标准

1. 卫生标准

列车车容标准:庄重美观、整洁卫生、设备齐全、标志鲜明。

列车卫生标准:窗明地净、四壁无尘、内外清洁、消灭“四害”。

出库卫生:金属件光亮无尘;玻璃、陶瓷品洁净明亮;排水(汽)孔道畅通;三间一台(乘务间、厕所间、洗脸间、通过台)无杂物、无积水;座席(铺)缝无杂物;地面、暖管上下干净无死角。

途中做到随脏随扫,超员分片扫,交班全面扫,白天扫大面,夜间扫死角。卫生标准达到“三干、一无”:厕所、洗脸间、连接处通过

台干净无积水；大面无垃圾，站站擦扶手。垃圾处理做到装袋、封口，在指定站投放。站台有风雨棚的，垃圾袋放在就近的风雨棚立柱下，无风雨棚的放在安全线以外。

终到卫生：地面无垃圾、泥垢，窗台无杂物，“三间一台”无痰迹、积水，垃圾、污水、粪便三不带。

卫生作业重点：库内作业全面搞；途中作业重点搞；终到（折返站）作业彻底搞；卫生突击搞死角。

列车通过市区、大桥、隧道和 3 min 以上的停车站时锁闭厕所；对特殊情况急需使用厕所的旅客要提供容器。

2. 服务标准

坚持“人民铁路为人民”的宗旨，做到“全面服务，重点照顾”。全面服务做到三要、四心、五主动。三要：接待旅客要文明礼貌，纠正违章要态度和蔼，处理问题要实事求是。四心：接待旅客热心，解答问事耐心，接受意见虚心，工作认真细心。五主动：主动迎送旅客，主动扶老携幼，主动解决旅客困难，主动介绍旅客须知，主动征求旅客意见。重点照顾（老、幼、病、残、孕）做到三知、三有。三知：知座席、知到站、知困难。三有：有登记、有服务、有交接。

列车始发和进入夜间运行,做好去向登记,掌握乘车人数和旅客到站。列车到站前,要通告站名、到开时刻、站停时间,并提前组织重点旅客到车门口等候下车。贴身卧具(被套、小单、枕套或枕巾)的使用,做到一客一换,卧具到终点站收取。

新型空调车车内温度,冬季 $18^{\circ}\text{C} \sim 20^{\circ}\text{C}$,夏季 $24^{\circ}\text{C} \sim 28^{\circ}\text{C}$,普通列车车内温度冬季不低于 16°C ,夏季超过 28°C 开电扇。

夜间运行硬卧车关闭顶灯,打开地灯,软、硬座车关闭半夜灯(始发、终点站及客流量大的停站除外)。

二、语言服务、仪容仪表、行为举止标准

1. 语言要求

以勤为主话当先,使用普通话,运用好“请、您好、谢谢、对不起、再见”十字用语。对旅客统一称呼时为“各位旅客”,个别称呼时为“同志、小朋友、先生、女士”等。

2. 仪容仪表要求

着装统一规范,整洁大方,佩戴职务标志。胸章佩戴在上衣左胸口袋上方正中,无口袋时,佩戴在相应的位置。要精神饱满,仪容整洁,举止大方,表情自然。

女乘务员淡妆上岗。不赤足穿鞋,不穿

高跟鞋、钉子鞋、拖鞋。不带首饰,不留长指甲,不染彩色指甲和头发。男不留胡须、长发,女发不过肩。行走、站立姿态端正。不背手、叉腰、抱膀、插兜,不高声喧哗、嬉笑打闹、勾肩搭背,不在旅客面前吃东西、吸烟、剔牙齿和出现其他不文明、不礼貌的动作。

3. 举止行为要求

举止端庄,谈吐文雅。

解答旅客询问时,要站稳面对旅客回答,清扫卫生时,要先和旅客打招呼,注意用具的拿放,不要触及旅客,工作中对旅客的配合和支持应表示感谢;遇有失误之处,向旅客表示歉意。在旅客多的地方行走时,要先打招呼,不与旅客抢道、并行,与旅客走对面要主动示意让路。

列车长在站台交接和接受检查时,行举手礼。

列车员在列车进出站时,面向站台致注目礼。进软卧包房要先敲门,经允许后方可进入,离开时,应退步出包房。运行中不得在软卧车洗脸间洗漱。夜间作业及走路做到走路轻,说话轻,关门轻。餐车供餐时,不得在餐车逗留、闲谈、占用座席,不得陪客人就餐。

在接班前和工作中不食用蒜、葱等异味食品。维护秩序时要说服动员旅客,不准推、

拉、顶、撞。处理违章,不准对旅客搜身或擅自扣压旅客物品。

三、岗位纪律、职业道德

1. 岗位纪律

严格遵守国家的政策、法令、规章制度,做到“五提倡”、“八不准”。

“五提倡”:提倡奉献精神,勤奋工作;提倡顾全大局,团结协作;提倡文明服务,礼貌待客;提倡文明装卸,爱护行包;提倡遵章守纪,见义勇为。

“八不准”:不准污辱、打骂、刁难旅客和粗暴待客;不准以车、以票谋私,敲诈勒索,索贿受贿;不准走私贩运,倒卖商品;不准私带无票旅客和违章捎带物品;不准乱涨价、乱收费、乱补乱罚;不准违章违纪,玩忽职守;不准偷拿、私分餐料,优亲厚友,特殊照顾。

2. 列车员的职业道德:勤恳敬业、廉洁奉公、顾全大局、遵章守纪、优质服务、礼貌待客、爱护行包。

勤恳敬业:做到工作勤奋,业务熟练;

廉洁奉公:做到公道正派,不徇私情;

顾全大局:做到团结协作,密切配合;

遵章守纪:做到服从命令,执行标准;

优质服务:做到主动热情,细心周到;

礼貌待客:做到行为端庄,举止文明;

爱护行包:做到文明装卸,认真负责。

第三节 旅客运输合同及车票

一、旅客运输合同、车票的作用和分类

1. 旅客

旅客指持有铁路有效乘车凭证的人和同行的免费乘车儿童。根据铁路货物运输合同押运货物的人。

2. 旅客运输合同

旅客运输合同指铁路运输企业与旅客之间签订的在旅客运输过程中双方的权利义务关系的协议。从售出车票时起成立,自旅客进站检验车票为合同履行开始,至按票面规定运输结束旅客出站缴销车票时止,为合同履行完毕。合同的基本凭证是车票。

3. 车票的作用

车票是旅客乘车的凭证;是旅客和铁路缔结运输合同发生运输关系的凭证;是旅客加入旅客意外伤害强制保险的凭证。车票票面主要应当载明发站、到站、径路、座别、卧别、票价、车次、乘车日期、有效期等内容。

4. 车票的分类

车票按形式可分为:卡片式车票、薄纸式