

春运客运乘务人员 培训教材

上海铁路局 编

CHUNYUN KEYUN
CHENGWURENYUAN
PEIXUN
JIAOCAI

春运客运乘务人员培训教材

上海铁路局 编

中 国 铁 道 出 版 社

2010年·北京

内 容 简 介

本书根据铁道部关于加强春运客运乘务人员培训的有关要求编写。针对春运客流高峰集中等特点,遵循“实际、实用、实效”的原则,突出岗位应知应会、客运安全、乘务纪律、路风要求和非正常应急处理等知识技能,内容丰富,图文并茂,通俗易懂,适用于春运临时助勤乘务人员的岗前培训,也可用于日常客运乘务人员的辅助学习培训。

书 名:春运客运乘务人员培训教材

作 者:上海铁路局 编

责任编辑:杨 哲 黄 燕 电话:(010)51873314

封面设计:薛小卉

责任校对:汤淑梅

责任印制:金洪泽

出版发行:中国铁道出版社(北京市宣武区右安门西街8号 邮政编码:100054)

印 刷:北京鑫正大印刷有限公司

版 次:2007年12月第1版 2010年11月第4次印刷

开 本:850 mm×1 168 mm 1/32 印张:4 字数:74千

印 数:25 001~30 000册

书 号:15113·2684

定 价:10.00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,请与本社读者服务部调换。

电 话:市电(010)63549495 路电(021)73170(发行部)

打击盗版举报电话:市电(010)63549504 路电(021)73187

前 言

根据铁道部关于加强春运客运乘务人员培训的有关要求,满足春运客运乘务人员培训考试需要,帮助提高春运客运乘务人员业务水平,把好春运准备工作中人员素质关,确保相关人员的职业道德和技术业务能力达到岗位要求的要求,为建设和谐春运提供人员素质保障。由上海铁路局职教处、客运处组织全局客运乘务系统有关专业技术人员编写了这本《春运客运乘务人员培训教材》。

本教材针对春运客流高峰集中等特点,遵循“实际、实用、实效”的原则,突出岗位应知应会、客运安全、乘务纪律、路风要求和非正常应急处理等知识技能,通俗易懂,内容丰富、注释详实,图文并茂,适用于春运临时助勤乘务人员的岗前培训,也可用于日常客运乘务人员的辅助学习培训。

《春运客运乘务人员培训教材》主编陶黎平,主审卫瑞明,策划陈新钢,参加编写的有从上芝、安静国、郭秋敏、宣怀久、杨建卫、宋荣霞等同志。在编写过程中,得到了中国铁道出版社的大力支持,在此表示感谢。

由于编写时间仓促,本书不足之处在所难免,恳请广大读者提出宝贵意见。

上海铁路局职工教育处

2007年9月

目 录

第一章 铁路春运旅客运输.....	1
第一节 铁路春运特点.....	3
第二节 春运工作基本要求.....	4
第三节 铁道部对铁路工作人员的要求.....	6
第四节 春运客运乘务人员要求.....	7
第二章 铁路基本知识.....	9
第一节 中国铁路概况.....	9
第二节 铁路运输常识	11
第三节 客车知识	23
第四节 信号知识	27
第三章 安全知识	29
第一节 乘务安全	29
第二节 人身安全	32
第三节 电气化安全	35
第四节 消防安全	37
第五节 车辆设备及电器安全	44

第四章 卫生知识	66
第一节 基本知识和个人卫生	66
第二节 客车卫生知识	67
第三节 疫情知识	69
第五章 规章和标准	71
第一节 《铁路旅客运输规程》摘录	71
第二节 《铁路旅客运输服务质量标准》 摘录	86
第三节 《上海铁路局旅客运输作业标准》 摘录	94
第六章 路风建设.....	103
第一节 职业道德.....	103
第二节 路风问题分类.....	104
第三节 路风问题定性.....	107
第四节 严重违章违纪处理的若干规定	110
第五节 乘务纪律.....	111
第七章 应急处理.....	112
第一节 安全方面的应急处理.....	112
第二节 业务方面的应急处理.....	114
第三节 其他方面的应急处理.....	121

第一章 铁路春运旅客运输

以春节为界,节前 15 天,节后 25 天,共 40 天,由国家经贸委统一发布(每年起止时间略有不同),铁道部、交通部、民航总局按此进行专门运输安排的全国性交通运输高峰叫做春运。春运是我国特有的、在春节前后集中运送旅客出行的现象,是中国传统文化习俗与现代社会经济发展相互交织渗透的产物。随着国民经济的健康发展,区域间经济交往和人员往来进一步增加;经济生活的改善,使旅游出行成为时尚;各大高校继续扩招,学生客流不断增长;国家加强劳动保障措施,务工客流持续增长;国家重点工程建设也带动了全社会客运量的增加;春运期间,商务流、旅游流、学生流、探亲流、务工流交织,大流量、长时间、不均衡的客流高峰冲击使得节前、节后春运工作均面临极大考验。“春运”被誉为人类历史上规模最大的、周期性的人类大迁徙。在 40 天左右的时间里,将有 20 多亿人次的人口流动,占世界人口的 1/3!

随着我国全面建设小康社会步伐的加快,春运在统筹区域和城乡发展,促进社会和谐进步,建设社会主义新农村等方面,承载着越来越重要的责任。一年一度的春运,已成为党和政府集中部署的重点工作。铁路作为大众化、大能力的交通工具,成为人们春运出行的首选。由

于铁路春运涉及面广、持续时间长,与国家发展稳定、人民群众生活密切相关,每年春运,铁路运输是重中之重,长期以来受到社会普遍关注。

据查,从1954年起,铁道部就有春运记录,但客流与现在相差很大。20世纪80年代以后,大量民工外出,春运成为社会热点。近年来随着国民经济和区域经济持续快速发展,日趋庞大的商务流、务工流、旅游流与传统的探亲流、学生流,在春运期间相互交织,使春运成为全年铁路旅客运输中最为繁忙、重要的时期。春运期间,铁道部实行特殊运行图,优化运输组织,加开大量临时客车,最大限度缓解运能运量矛盾,尽可能满足人民群众在春运期间乘坐火车出行的需求。

在春运这一特殊的时段,广大铁路职工以良好的精神风貌和娴熟的业务技能,适应大客流的运输需求,把以人为本的理念与建设“和谐春运”的要求贯穿于春运全过程,将春节浓郁的亲情文化融入春运,为广大旅客提供解困服务、温馨服务、特色服务、品牌服务,真情奉献旅客,最大限度地维护广大旅客的根本利益,满足人民群众多元化的出行需求,使旅客不仅走得了,而且尽可能走得好,实现了“确保安全、满足重点、平稳有序、良好服务”的春运目标,树立起了良好的铁路信誉和企业形象。

第一节 铁路春运特点

一、客流来势猛

春节回家过年是中国人延续了千百年的传统,与流动人口爆发式增长的转型期叠加到一起,造就了一个庞大的阶段性“规模效应”,给铁路运输带来了巨大的压力。由于铁路运输具有相对价格优势,因而中长途旅客对铁路十分依赖。作为中国最平民化的长途运输工具,铁路肩负着担当春运“战役”主力军的重要使命。

二、高峰时间长

从对历年春运每天的客流发送统计和分析数据表明,在春运的40天里,“春节”即大年初一的前四五天以及节后第7天和第15天左右是客流高峰期,其时间集中、规律性强的特征明显是其他季节旅客运输所没有的。春运期间旅客出行方向、流量不均,往往会出现单一方向、同一时段内客流的爆发式增长。同一春运期间,高峰期客流高度集中,高峰日和低谷日的客流相差悬殊、不平衡,基本上为一倍左右,同时直通客流增长幅度也在不断增大。近年来由于节后学生流、务工流、探亲流等客流高度叠加,在短期内便出现形成快、势头猛、持续久的客流高峰。2007年铁路春运,节前和节后的3次客流高峰中,不仅客流峰值高,且高峰持续时间长。如节后有9天发送旅客在450万人次以上的高水平,其中正月初七客

流最高峰更达到创记录的 490.4 万人次,创铁路春运单日发送旅客的最高水平。

三、工作难度高

由于我国铁路的建设速度明显滞后于经济发展和人口流动的速度,运输需求远远大于运能供给。目前我国每万人拥有铁路在世界上排 100 名以后,每万平方公里国土拥有铁路在世界上排 60 名以后。铁路总体发展比较滞后,路网密度低、运能紧张,到了春运就更加凸显出来。增开的临时客车越来越多、投入的人力物力越来越多、服务时间越来越长,但运能与运量的矛盾却依然无法解决,旅客“买票难”、“坐车难”的问题突出,加之春运期间天气寒冷,有些运用车设备条件一般,旅客候车、乘车的环境相对较差,保持良好的运输秩序、提供优质的客运服务难度很高,增加了对铁路运输的考验。

第二节 春运工作基本要求

一、树立高度的责任心

在春运这一特殊的时段,适应大客流的运输需求,为社会提供良好的旅客运输服务,着力构建“和谐春运”,正是铁路部门落实建设和谐社会要求的一项重要行动。要实现“和谐春运”目标,就要求铁路运输企业必须确保广大旅客的生命财产安全,必须坚持以人为本提供良好的运输服务,必须最大限度地维护广大旅客的根本利益。

在目前硬件条件有限的情况下,要求铁路职工要有对旅客生命财产高度负责的精神,克服困难,认真、努力工作,钻研业务,确保安全,全力为旅客提供细致、真诚、良好的服务,让旅客们一路开开心心回家过年和返回岗位工作,构建和谐春运。

二、掌握岗位业务技能

要精通本职业务,练好岗位基本功,熟练掌握劳动安全、行车安全、设备操作、消防知识、服务规范、客运业务、作业纪律、路风建设、卫生防疫、应急处理等各项知识技能,坚持“一心一意为旅客服务,一举一动对旅客负责,一言一行让旅客满意”,切实把和谐春运的理念落实在具体的行动中,为广大旅客提供安全、优质、便捷的服务,展示当代铁路职工良好的思想品质和综合素质。

三、满足旅客基本出行要求

春运期间,面对激增的客流,铁路运能不足的矛盾更加突出。客运乘务人员要结合旅客乘车心理特点,体谅旅客心情,有意识地“先旅客之想而想”,积极从旅客角度去发现列车服务中的问题,尽力满足旅客的出行需求,组织旅客安全上下车,提供开水和饮食供应,保持车厢和厕所卫生。并适时推出导向服务、自助服务、特色服务、应需服务、细微服务等一系列的服务品类,尽力让旅客有一个愉快、温馨的旅程,不断提高服务质量。

第三节 铁道部对铁路工作人员的要求

一、对铁路行车有关人员,在任职、提职、改职前以及任职期内的要求

铁路行车有关人员,在任职、提职、改职前,必须经过拟任职业的任职资格培训,并经职业技能鉴定,岗位任职资格考试合格,取得相应等级的职业资格证书和相关岗位任职资格后方可任职。

在任职期间,应按规定周期参加任职岗位适应性培训和业务考试,考试不合格的,不得上岗作业。(《铁路技术管理规程》(以下简称《技规》)第385条)

铁路行车有关人员,在任职前必须经过健康检查,身体条件不符合拟任岗位职务要求的,不得上岗作业。

在任职期间,要定期进行身体检查,身体条件不符合任职岗位要求的,应调整工作岗位。(《技规》第386条)

对行车有关人员,应加强日常安全生产知识和劳动纪律的教育、考核,并有计划地组织好在职人员的日常政治和技术业务学习。(《技规》第387条)

二、铁路行车有关人员在执行职务时的穿着规定

铁路行车有关人员在执行职务时,必须坚守岗位,穿着规定的服装,佩戴易于识别的证章或携带相应证件,讲普通话。(《技规》第389条)

三、铁路行车有关人员接班前注意事项

铁路行车有关人员,接班前须充分休息,严禁饮酒,如有违反,立即停止其所承担的任务。(《技规》第 390 条)

四、对铁路职工严格遵守和执行《技规》的规定

铁路职工必须严格遵守和执行《技规》的规定,在自己的职务范围内,以对国家和人民极端负责的态度,保证安全生产。(《技规》第 392 条)

第四节 春运客运乘务人员要求

一、良好的身体条件

春运期间客流密集,乘务任务重,折返交路紧,工作时间长,运行距离远,休息时间短,劳动强度大,在严重超员的车厢里,组织乘降、清扫卫生、维持秩序、提供服务,这些都需要良好的身体素质条件。

二、吃苦耐劳的品质

要满足旅客春运期间的出行要求,乘务人员要付出辛勤的劳动,经常加班加点、连续作战,一日三餐不正常,工作条件差、作业时间长、体力消耗大等,需要乘务人员能承受压力,有吃苦精神,不怕脏和累,坚定为旅客服务的信念。

三、过硬的心理素质

春运期间,客流流量大,会遇到各种复杂情况和突发事件,在耐心细致工作的基础上,遇事保持头脑冷静,沉着应对,妥善处理、避免冲突,遇重大事件向列车长汇报,并自我保护。

四、严守纪律的作风

要树立大局意识,遵章守纪,服从安排,听从指挥,以实际行动确保春运各项任务的完成。

五、娴熟的业务技能

要熟悉和掌握车厢内各种设备的用途和操作,熟悉旅客运输规章、客运安全、路风知识,掌握各种应急处理的技巧和方法。

第二章 铁路基本知识

第一节 中国铁路概况

中国铁路迄今已有 100 多年的历史:从其第一条营业铁路——上海吴淞铁路 1876 年通车之时算起,有 131 年;从其自办的第一条铁路——唐胥铁路 1881 年通车之时算起,也有 126 年了。百余年来,中国的铁路事业经历了新旧两个根本性质不同的社会。旧中国的铁路事业,虽是史无前例的产业,但却带有半封建半殖民地的性质。它的建设、发展和经营都被控制在帝国主义、封建主义和官僚资本主义的手里,其发展之缓慢和经营之惨淡,自不待言。新中国的铁路事业虽以旧中国的铁路设备为其物质基础,但由于在共产党和人民政府领导下,一贯坚持自力更生、艰苦奋斗、勤俭建国的方针,20 世纪 70 年代后期以来又贯彻执行改革开放的政策,不仅迅速而彻底地改变了旧铁路的半封建半殖民地性质,而且取得了前所未有的辉煌成就。新中国的铁路事业在近 60 多年的发展历程中,经历了由小到大、由少到多和由弱变强的渐进过程,中国铁路自强不息、坚忍不拔、披荆斩棘、前赴后继,经过了曲折的变化和发展。近年来,铁道部用科学发展观统领铁路各项工作,认真贯彻落实党中央、国务院的

决策部署,抓住机遇,乘势而上,顽强拼搏,团结奋战,加快铁路建设,提升装备水平,深入推进改革,大力挖潜扩能,提高经济效益,强化安全基础,和谐铁路建设取得显著成绩,为我国经济社会又好又快发展作出了新的贡献。举世瞩目的青藏铁路开通运营、第六次大面积提速调图顺利实施,主要干线开行时速 200 km 及以上动车组,大面积开行 5 000 t 级货物列车和一大批先进技术装备投入运用,标志着我国既有线提速水平已跻身世界先进行列,中国铁路正式跨入高速时代。

截至 2006 年底,全国铁路营业里程达到 7.7 万 km,位居世界第三。其中国家铁路 6.34 万 km,合资铁路 0.89 万 km,地方铁路 0.47 万 km。全国铁路总延展里程达到 15.46 万 km。随着青藏铁路的开通,我国路网结构进一步完善,大陆所有省份均有铁路通达。全国铁路客货运量、国家铁路运输收入、运输生产主要指标再创历史新高。旅客周转量、货物发送量、换算周转量、运输密度位居世界第一,以占世界铁路 6% 的营业里程,完成了世界铁路约 1/4 的换算周转量。

中国铁路取得的成绩巨大,但也不能忽视问题的一面。至今铁路部门所面临的形势和任务,依然十分严峻和艰巨。一直处于发展中的中国铁路,始终存在着运量与运能之间的突出矛盾,铁路运输能力的增加和运输质量的提高以及运输方法的改善,仍然赶不上国民经济不断发展和人民生活日益提高的客观需要。铁路运输至今仍相当程度地制约着国民经济的快速发展,铁路仍是国