



客运段品牌列车乘务指导手册



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE



客运段品牌列车乘务指导手册

《客运段品牌列车乘务指导手册》编委会

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

书 名：客运段品牌列车乘务指导手册
作 者：《客运段品牌列车乘务指导手册》编委会

策 划：熊安春
责任编辑：石建英 王洪钦 电话：010-51873179
责任校对：王 杰
封面设计：郑春鹏
责任印制：郭向伟

出版发行：中国铁道出版社（100054，北京市西城区右安门西街8号）
网 址：<http://www.tdpress.com>
印 刷：北京米开朗优威印刷有限责任公司
版 次：2015年7月第1版 2015年7月第1次印刷
开 本：880mm×1230mm 1/32 印张：3.25 字数：120千字
书 号：15113·4432（内部用书）
定 价：18.00元

编委会

策 划 李金海 杨忠民

主 编 王大林 蔡元军

副主编 王家丰 吴建军

编 委 刘茹英 郭红丽 杨文宝 张红霞
董春芬 杨 波 张广毅 姜玉昆



序

品牌，是展示企业形象的名片；品牌列车，是铁路向社会发出的邀请函。先进的服务理念、完善的服务体系、多样化的服务形态、个性化的服务内涵，成为推动品牌建设的孵化器，是推进铁路服务文化建设的重要组成部分。提升服务文化品质，对增强铁路发展软实力，建设市场化、专业化、职业化、现代化、国际化的一流企业具有重要的现实意义。

银川客运段抓住国家“一带一路”的发展机遇，按照兰州铁路局“敢于引领、争创一流、全面发展”的总体思路，以“立足新起点、展示新作为、助推新丝路、实现新发展”为品牌创建工作重点，以“一流的管理、一流的服务、一流的设备、一流的环境、一流的形象”为目标，积极创新服务品牌，着力规范基础管理，努力展示服务形象，在品牌列车创建工作中真抓实干、成效显著，真正把“人民铁路为人民”的服务宗旨和铁路总公司“三个出行”措施落到实处。

这套书从客运品牌创建工作的实际出发，通过完善品牌保障制度，规范乘务作业标准，对全局客运系统品牌列车建设起到积极的推动作用。该书内容丰富，涵盖面广，以图文并茂的形式，贴近工作实际，尽管还有一些需要改进之处，但不失为一套客运系统干部职工学习培训的实用教材。

今天，全局上下正在全力推进品牌建设，这需要大家共同的努力，希望全局客运系统的干部职工乘势而上，攻坚克难，落实路局品牌列车建设工作的部署，在提升服务品质、创新服务手段、展示服务形象上取得新的突破，作出新的贡献。

兰州铁路局局长 王峰

2105年7月16日

前言

按照兰州铁路局“敢于引领、争创一流、全面发展”的总体思路，银川客运段以“立足新起点、展示新作为、助推新丝路、实现新发展”为品牌创建工作重点，以“一流的管理、一流的服务、一流的设备、一流的环境、一流的形象”为目标，积极创新服务品牌，着力规范基础管理，努力实现旅客“三个出行”常态化措施的落实。围绕品牌列车建设的工作实际，根据《铁路旅客列车服务质量规范》的要求，本着易于学习、易于操作的原则，我们从品牌列车乘务作业标准、安全管理制度落实、职工教育培训工作等方面突出服务有品质、品牌有保障的特点，特制定《客运段品牌列车乘务指导手册》《客运段品牌列车保障体系》。

我们相信，通过构建“科学化、专业化、规范化、精细化”的乘务工作标准体系，全体职工在认真学习实践中，必将把我段的品牌列车建设推向一个新的高度！

品牌列车建设工作涉及范围较广，内容较多，许多工作尚处在探索之中，加之编者水平有限，编写时间仓促，书中难免有不当和错误之处，敬请广大干部、职工多提宝贵意见，以便及时修订、完善。

编 者

2015年7月



目 录

品牌列车安全职责	1
品牌列车着装规范	13
品牌列车仪容规范	19
品牌列车服务规范	33
品牌列车特色服务	75
品牌列车重点应急工作流程	87

品牌列车安全职责



列车长安全职责

1. 贯彻落实段安全风险管理工作总体部署和要求，牢固树立“安全第一、预防为主”的思想，全面负责班组的安全基础管理工作，严格执行客运红线预防管理措施。

2. 及时掌握、传达上级各项要求和命令，组织开展安全业务培训和劳动安全教育。

3. 根据银川客运段自控型班组建设有关要求和乘务组织管理，严格执行“三乘检查”“防火巡检”等安全管理制度，认真落实岗位作业标准。

4. 建立健全旅客列车义务消防组织，落实防火岗位责任制，妥善处理各类突发问题。

5. 定期召开班组安全分析会，针对突出问题制定整改措施，对典型问题按照“四不放过”原则处理。

6. 严格落实收入管理制度，做好列车堵漏保收工作，按规定组织查验车票、核对铺位使用情况。

7. 加强对餐车和列车售货管理，严防食物中毒等事故。

8. 做好班组民主管理工作，关心职工生活，确保职工队伍稳定。

列车值班员安全职责

1. 落实段安全风险管理工作总体部署和要求，严格执行客运红线预防卡控措施。

2. 按规定办理补票业务，负责站车无线交互系统数据接收和传递工作及其他相关工作。

3. 精通本职业务，协助列车长抓好班组日常业务、安全教育和班组建设等安全基础管理工作。

4. 及时准确摘抄填写各项资料、台账，做好班组相关资料的留存、保管工作。

5. 协助列车长抓好堵漏保收工作，严格落实收入管理制度，加强票据现金的安全管理。

6. 严格遵守消防安全相关管理规定，认真落实防火岗位责任制，做好危险品的查堵及不吸烟车厢管理工作。

7. 协助列车长做好班组民主管理工作；严格执行劳动安全“十不准”。

列车广播员安全职责

1. 落实段安全风险管理工作总体部署和要求，在列车长的领导下，负责列车广播宣传，按规定播放安全常识；严格执行客运红线预防卡控措施。

2. 负责列车广播室的安全管理，拒绝闲杂人员进入广播室，离开广播室要关机切断电源，锁闭好车窗。

3. 严格执行广播设备操作规程，做好广播设备的日常维护、保养及检查工作，发现故障及时报告，确保设备状态良好。

4. 列车发生突发情况时，按照列车长部署，做好广播宣传和通告。

5. 严格执行劳动安全“十不准”。

6. 按时参加业务培训、技术比武、岗位练兵等活动，提高业务技能和非正常情况下的应急处置能力。



列车员安全职责

1. 落实段关于安全风险管理工作总体部署和要求，在列车长的领导下，认真落实各项规章制度，严格执行客运红线预防卡控措施。

2. 认真落实岗位责任制，严格执行作业标准，组织旅客安全乘降，加强车厢巡视，做好安全宣传，维护车内秩序。

3. 熟练掌握车门及消防器材的使用方法，加强对设备设施的巡视检查，发现故障及时报告。

4. 严格执行劳动安全制度，确保自身安全。

5. 及时掌握本车厢旅客动态，落实“首问首诉”负责制，遇有突发情况及时向列车长汇报。

6. 参加业务培训、技术比武、岗位练兵等活动，提高业务技能和非正常情况下的应急处置能力。

看车组长安全职责

1. 落实段关于安全风险管理工作总体部署和要求，带领看车组成员良好完成库内看车任务；严格执行客运红线预防卡控措施。
2. 认真落实库停列车各项安全卡控措施，及时巡视车厢，负责终到后和库停列车的“三乘检查”“防火巡查”工作。
3. 加强对保洁人员的安全宣传，认真盯控库内保洁人员按标准作业。
4. 做好列车库停期间突发情况的应急处置工作。
5. 爱护车厢设施、备品，加强备品管理。
6. 组织看车组人员做好交接工作；严格执行劳动安全“十不准”。



看车组员安全职责

1. 落实段关于安全风险管理工作总体部署和要求，服从看车组组长的领导，认真完成库内看车任务；严格执行客运红线预防卡控措施。

2. 认真落实库停列车各项安全卡控措施，及时巡视车厢，严格执行劳动安全“十不准”。

3. 加强对保洁人员的安全宣传，认真盯控库内保洁人员按标准作业。

4. 协助看车组组长做好列车库停期间突发情况的应急处置工作。

5. 爱护车厢设施、备品，加强备品管理。

6. 认真做好交接工作。