



客运段品牌列车保障体系

KEYUNDUAN PINPAI LIECHE BAOZHANG TIXI



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE



客运段品牌列车保障体系

《客运段品牌列车保障体系》编委会

中国铁道出版社

CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

书 名：客运段品牌列车保障体系
作 者：《客运段品牌列车保障体系》编委会

策 划：熊安春

责任编辑：石建英 王洪钦

电话：010-51873179

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：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：2.25 字数：100千字

书 号：15113·4431（内部用书）

定 价：13.00元

敢于引领 争创一流 全面发展





段徽释义

“两只交握的手”表示“服务、沟通、交流”。“黄色的手”同时也是字母“T”的意象，是“运输、科技、关怀”的英文首字母。

“两手中间部分”显示黄河流经宁夏，寓意银客人如黄河一样服务宁夏经济发展。“红色的手”同时也是拼音“Y”，“第一条蓝色线条与红色手”形成抽象字母“K”，是“银客”拼音首字母。“蓝色部分”：代表“速度”，是现代铁路的代名词；是抽象的“动车”，预示银客的发展目标；是一只抽象的“凤凰”，代表凤城银川。

编 委 会

策 划 李金海 杨忠民

主 编 王大林 蔡元军

副主编 贾存彪 王家丰 吴建军

田仲胜 姜培盛 尹建军

编 委 刘茹英 孟仿军 姜 顺 赵建华

甘秀玲 赵菊花 谢玉林 郭红丽

杨文宝 张广毅



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，攻艰克难，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

品牌列车安全管理办法



品牌列车安全管理办法

第一章 总 则

第一条 为深入贯彻落实铁路总公司“三个出行”及兰州铁路局“敢于引领、争创一流、全面发展”的总体要求、深化安全风险“三化”“四预”管理，为我段创建品牌列车“安全可靠、方便快捷”的新时空理念，提供安全保障措施，确保列车的绝对安全，依据《铁路安全管理条例》、《技规》、《行规》、《铁路旅客运输服务质量规范》等规章以及段相关安全管理基本管控制度，结合段及车队具体实际制定。

第二条 本办法适用于银川客运段担当的品牌列车及相关科室、车队、车间。

第二章 安全专业管理考核评价办法

第三条 安全考评组织机构及职责

段成立品牌列车安全专业管理考核评价领导小组。

组 长：副段长（分管安全、路风、信息技术），与副段长（分管职教、后勤）互补。

组 员：由安全路风科科长、车队队长、党总支书记、武装保卫科长及安全路风科、乘务科、职教科等各专职岗位人员构成。



1. 安全考核评价组织机构职责：在段安全考核工作领导小组的领导下，负责牵头组织对品牌列车开展安全专业管理考核评价工作。下设考核评价办公室，由安全路风科负责日常考评工作，安全路风科科长兼任办公室主任。

2. 安全考核办公室职责：全面掌握品牌列车安全风险“三化”“四预”管理工作推进及安全生产管理情况，并做好相关考核资料、数据汇总、梳理及分析工作，确保安全专业管理考核评价质量，并持续优化和完善安全管理保障措施。

3. 成立车队领导班子成员构成的安全专业管理考核评价组织机构，按照管理权限负责推进落实各项安全管理保障措施、基本管控制度，全面提升安全管控水平，并负责组织开展对品牌列车各班组安全专业管理考核评价工作。

第四条 考评依据及目标

以《银川客运段季度安全考评奖励实施细则（试行）》（银客劳〔2014〕50号）为基本依据，结合品牌列车及车队具体实际，制定考核评价项点，建立安全专业管理常态化考核评价机制。通过对车队安全风险管控、干部履责、安全过程管控、应急处置等安全保障措施的定期评估，实现品牌列车安全管理制度规范、设备设施质量优质、安全防护体系完备、应急处置迅速有序的目标。

第五条 考评范围及周期

1. 考核周期为月度自我考评、季度综合考评排序。
2. 段品牌列车安全专业管理考核评价领导小组每半年、年度开展安全专业管理考核评价。

第六条 考评方式及流程

1. 月度、季度安全专业管理考核评价。由车队安全管理考评组织机构对品牌列车各班组安全管理和安全生产情况，每月底进行一

次自我考评，填报《安全专业管理考评写实表》（附件1），以车队每月安全分析会议的形式公布月度考评结果；每季度进行一次综合考评，形成《安全专业管理考评写实报告》，公布季度考评结果及排序。

工作要求：品牌车队必须于每月3日前提报上月《安全专业管理考评写实表》（段、车队、班组各留存一份）、每季末次月3日前提报《安全专业管理考评写实报告》。为确保安全管理考核评价质量，增、减分项点要分别明确具体原因，提报的相关信息、安全问题必须做到准确、真实，不得隐瞒、虚报。《安全专业管理考评写实报告》内容必须要有自我评价、考评写实、考核排序及尾数班组帮促措施。

2. 半年、年度安全专业管理考核评价。段品牌列车安全专业管理考核评价领导小组，分半年、年度两次对安全管理、安全生产、应急处置、安全过程控制等进行全面的检查考评，形成《安全专业管理考评写实报告》，提交段考核工作领导小组。经审核后，分别于7月5日、次年1月5日前以专题通报的形式公布考评结果。

工作要求：段品牌列车安全专业管理考核评价领导小组，根据车队提报的月度《安全专业管理考评写实表》、季度《安全专业管理考评写实报告》，以考核评价项点、安全重点工作落实及日常安全管理工作过程控制为主，结合车队日常现场检查、段以上检查组抽查及重点运输时期包保检查结果，对品牌列车安全专业管理工作进行综合考核与评价。

第七条 其他考评要求

考核周期内存在经段核定有效防止事故发生、段及以上专题通报表扬和典型经验在段及以上范围内推广等情况时，给予增分。发生考核评价表中未明确规定的事故或事件时，由段考核工作领导小组根据其性质严重程度、影响大小以及损失情况确定具体的减分分数。



第三章 安全包保检查措施

第八条 针对品牌列车安全检查采取以车队日常检查为主，段检查组重点抽查为辅两种方式。重点运输时期（指春、暑运，“五一”及“十一”等小长假）检查采取与干部包保班组全覆盖、无遗漏相结合的方式。

第九条 检查重点。日常检查及重点运输时期各级包保干部重点加强对安全风险管控制度、安全卡控措施、乘降组织安全、消防安全、查危防爆、劳动作业安全、票据票款安全、食品安全、职工“两纪一化”及应急处置等工作落实情况的监督检查，及时、准确上报检查信息。

第十条 段检查组按照段每月现场检查工作安排，采取分区段、分批次的重点抽查方式，加强品牌列车重点区段、关键作业时段及干部包保添乘质量的监督检查。段每月成立专业检查考核组，分别于上、中、下旬对各品牌旅客列车进行动态检查考核，覆盖率应达到各品牌旅客列车班组的50%及以上。北京、成都、杭州车队干部对包保班组全程添乘不少于一趟；西宁车队干部对包保班组全程添乘不少于二趟；车队干部对包保班组全程添乘不少于一趟对班组工作进行检查。

第十一条 段各科室要严格按照段每月干部包保班组工作安排，采取包保班组的方式添乘检查，强化对安全生产全要素、全时段、全过程的监督检查过程。

第十二条 车队干部采取“一对一、全覆盖、无遗漏”的包保的方式，车队长、党总支书记、主管安全、乘务副队长各包保一个班。

组，全面了解掌握包保班组安全生产情况，每月对所包保班组的安全基础管理、突发应急处置、安全过程控制等进行全面的工作写实，并作为车队日常考评依据。

第十三条 供应车间按照管理权限，采取跟班作业、日常盯控的方式，强化银川库内列车保洁作业人员作业安全及维护设施设备安全质量的监督检查。

第四章 日常安全检查项点

第十四条 安全标识

1. 安全标志和揭示揭挂设置齐全，有《铁路旅客乘车安全、旅行须知》和《客运服务质量标准摘要》。

2. 塞拉门要有“禁止依靠”标志；客室相应位置有“禁止吸烟”“请勿向窗外抛物”“当心烫伤”“当心夹手”“请勿接触”“禁止通行”“旅客止步”等安全标志，设置位置合理，内容准确，规格统一，符合标准。

第十五条 消防安全及查危防爆

1. 严格落实危险品检查制度，定时广播严禁携带危险品上车的安全宣传内容。发现旅客携带品可疑及无人认领的物品时，列车长通知乘警到场处理，对危险品做好登记、保管及现场处置，并交前方停车站（公安部门）处理。

2. 列车允许吸烟的处所有风挡连接处所标记的“吸烟处”，配备烟灰盒，车厢内各部位严禁吸烟。应通过图形标志、列车广播、电子显示屏、文字提示等方式加强禁烟宣传，发现有吸烟旅客，乘务人员应及时予以制止，并由公安机关依法查处。

3. 严禁任何人员违章私接电源、使用大功率电器及销售“充电



宝”，乘务人员加强对软、硬卧车厢开放电源插座的安全使用和巡视检查，发现旅客有超范围使用开放电源现象应及时予以制止。

4. 保洁作业时，严禁用水冲刷车内地板、墙板、连接处和车内电器设备。

第十六条 客服设施设备安全

1. 严格落实“三乘检查”制度，列车始发前及运行途中，列车长按照职责分工分别对列车上服务设备设施进行检查，发现问题填入“三乘检查记录”并通知车辆人员处置，涉及行车、人身安全的及时采取临时处置措施。列车终到前，对修复整改情况在“三乘检查记录”上标记，返程退乘后，提交车队汇总留存。

2. 列车乘务人员在列车运行中应当注意对列车安全设备的管理，及时制止搬动、触碰安全设备、倚靠车门及通过台散热器等不安全行为。

3. 严禁任何无关人员进入列车广播室、工程师室（集控室）。广播员进入广播室必须锁闭广播室门，间休或停机离开广播室必须关机，关闭总电源，锁闭广播室门。

第十七条 劳动作业安全

1. 按照路局及段劳动安全有关规定要求，突出安全关键环节卡控，规范职工作业行为和标准，防止人身伤害事故的发生。车队每月要对劳动安全控制措施落实情况进行对规检查，纳入每月安全分析例会和各级干部现场监督检查的重要内容，发现严重劳动安全隐患问题要及时纳入问题库管理，并采取有效安全防范措施，落实责任人，实时监控、整改销号。

2. 乘务人员进出车站和客技站时走指定通道，通过线路时走天桥、人行地道，走平交道时做到“一停二看三通过”，不横越线路，不钻爬车底，不跨越车钩，不与运行中的机车车辆抢行。进出车站时