



怎样做个人民列车员

北京列车段职工集体编写

前 言

1958年我们编写该书时，是根据当时服务工作的先进经验，以及其它有关材料编写的。经过这几年，旅客列车上的服务工作有了进一步发展，各种规章制度和先进工作方法，也进一步健全和完善了。因此，在原书的基础上，由张贵安、张伯训两同志，在内容上重新做了修改补充，作为列车员和新参加铁路做列车员工作的同志学习参考。

本书这次修改重点放在旅客列车乘务工作组织，列车员的职责，了解旅客的心理，有文化有礼貌的全心全意为旅客服务；保证旅客在旅行中的安全和列车上的环境卫生；列车员在值乘中的作业程序，以及应具备的业务知识等方面。修改时，考虑到书籍内容简练实用，列车员携带和阅读方便，故对全

路共同性的问题，叙述较详细，对地区性的服务特点只作了很简单的说明。

由于编者的水平所限，书中缺点和错误在所难免，敬希读者提出批评指正。

編 者

1964年3月

目 录

第一章 旅客列车乘务工作组织和各工种的职责	1
第二章 有文化有礼貌的全心全意为旅客服务	7
第一节 为旅客服务的意义	7
第二节 服务礼貌	10
第三章 旅客心理	15
第一节 旅客的一般心理	15
第二节 各阶层旅客的心理活动和要求	19
第四章 安全运输	27
第一节 有关保证旅客安全的事项	27
第二节 合理组织旅客安全乘车	31
第三节 保证列车员本身安全注意事项	36
第四节 有关电气化地区的安全事项	39
第五节 其他安全注意事项	41
第五章 列车上的清洁卫生工作	43

第一节	清洁卫生的内容和要求	43
第二节	清扫方法	47
第三节	列车清洁卫生的鉴定	50
第六章	列车员值乘作业程序	51
第一节	在始发站上的作业过程	51
第二节	在列车运行途中作业过程	54
第三节	在折返站上的作业过程	59
第四节	在旅客列车返回编组站后的 作业过程	60
第七章	列车员应具备的其他业务 知识	61
第一节	客车一般设备及其运用	61
第二节	有关客运规则方面的简单知识	70
第三节	特殊情况的处理	79
第四节	其他	81

第一章 旅客列車乘务工作 組織和各工种的职责

旅客列车是实现运输旅客的主要工具，旅客运输是人民铁路运输业务的一个重要組成部份。旅客列车乘务人员直接担负着运输旅客的任务。在运输旅客的过程中，负有妥善组织旅客乘车，为旅客旅行提供必要的物质和文化生活，将旅客安全、准确、舒适、方便地运送到目的地。

旅客列车乘务工作是由客运乘务组、机车乘务组、检电乘务组、客运车长以及公安人员共同担任的。他们在为旅客服务的过程中，其主要任务是：

客运乘务组的主要任务：

1. 全体乘务工作人员应贯彻“全面服务、重点照顾”的服务原则，作到主动、热

情、有文化、有礼貌地为旅客服务。

2. 坚决执行安全措施，认真贯彻群众性的安全监察制度，保证旅客、行李包裹运输绝对安全。

3. 掌握旅客列车运行情况，加强与司机、检车员、客运车长、车站值班员、调度员等有机配合和密切联系，保证列车安全正点运行。如遇到列车晚点，应采取有效措施恢复正点。

4. 掌握客流和行李包裹输送情况，正确统计车内旅客人数和行李包裹件数，准确及时地进行预报，配合车站有计划地组织均衡运输。

5. 组织好旅途饮食供应工作，保证旅客在旅途中吃到饭、喝到水，充分满足旅客旅途生活的需要。

6. 经常保持旅客列车的清洁卫生，空气新鲜，温度适宜，为旅客旅行提供一个舒适、愉快的旅行环境。

7. 保持车内采暖、通风、照明、给水以及紧急制动阀等一切设备、备品的完整和良好使用。

机车乘务组的主要任务是：负责保养、使用机车、使旅客列车保证按规定的时刻运行。在冬季并负责供给旅客车辆暖气，使车内达到规定的温度。

检电乘务组的主要任务是：负责客车车辆的运行安全，到站检查车辆走行部份是否有不安全现象，如有，则应迅速采取措施进行处理；在运行中负责维修车厢内部的通风、给水、采暖、电气照明等各项设备，保证旅客不间断地使用。

客运车长的主要任务是：负责列车行车的安全，保证列车按规定时刻运行。

公安人员的主要任务是：负责维持旅客列车的秩序。调解旅客中的纠纷，保证旅客在旅行中的绝对安全。

客运乘务组的主要任务是：

列车长：是本旅客列车行政、业务负责人，直接组织客运乘务组全体乘务人员不断提高政治业务水平，保证客运乘务组的上述七项主要任务高质量、高标准地完成。

列车行李员：负责行李、包裹、信件的输送工作。其主要职责：保证沿站所装卸的行李、包裹、信件件数相符，不漏卸，不错装，货件完整不损坏，安全、正确、及时地输送至到达站。

列车广播员：负责向广大旅客进行旅行常识和政治时事宣传，有文化的为旅客服务。其主要职责：使用保管广播机及其备品，宣传政治时事新闻。根据客流对象广播文艺节目，活跃旅客旅途生活；及时通告列车运行时刻、到达站名、中转换乘车次、沿途名胜古迹以及安全卫生等旅行常识。

列车员：由于列车员直接接触广大旅客，必须做好为旅客服务工作，其主要职责：

1. 出乘时,必须穿着规定的制服、佩带胸章、携带规定用具,按时向乘务组报到。

2. 接车时,检查车内设备备品、紧急制动阀、手制动机、消火器、播音器、采暖、照明、给水、通风等设备。办理交接手续,并负有使用保管的责任。

3. 旅客上车前,做好清扫整备工作,在运行中,经常保持车内清洁卫生的旅行环境,适宜的溫度,良好的照明,充足的用水。

4. 开车后,锁闭车门,劝阻旅客不要在通过台站立,并严守工作岗位,注意旅客动态,妥善地安排重点旅客,保证旅客旅行安全。

5. 推选旅客安全代表,协助列车长做好旅客旅行安全工作,进行组织宣传,介绍旅行常识,检查危险品。

6. 主动热情有文化有礼貌的为旅客服务,做到态度和藹亲切,解答问题清楚正

确，服务周到，并尊重外宾、少数民族的风俗习惯，照顾老、弱、病、残、妇幼等旅客的旅行生活。

7. 准备充足的开水，供给旅客饮用，在列车始发，饭前饭后以及给重点旅客主动送水，并协助餐车（售货员）做好食品供应工作，满足旅客旅行生活需要。

8. 卧车列车员应引导旅客按号使用卧铺，并收回卧铺票，妥善保管。供给旅客卧具，在到站前半小时，交还卧铺票，收回卧具（软卧除外）通知旅客下车。

9. 掌握车内旅客的人数及去向，做为核对旅客密度表的依据。

10. 设有独立暖房或火炉客车的列车员应充分准备燃料，做好取暖工作并保证安全。

11. 负责烧水送水的列车员，应该使用管理茶炉茶具和对茶具消毒，做好饮水供应，保证水开，水足，送到及时。

12. 到站前，及时通告站名、停车时间、组织旅客做好下车准备。列车停稳后，双开车门，先下后上，保证列车正点运行。

13. 对停靠五分钟以上的车站（包括始发站终到站），在到站前锁闭厕所，保证车站环境卫生。

14. 发现车内有旅客违章乘车或携带危险品时，应会同列车长处理。

第二章 有文化有礼貌的 全心全意为旅客服务

第一节 为旅客服务的意义

社会主义社会的旅客运输，其服务的直接对象就是广大劳动人民。随着我国社会主义建设事业的发展，劳动人民在旅行上的需要，必将进一步增加，而顺利地完运输旅客的任务，则是客运工作人员的光荣职责。因此，在运输旅客的过程中，妥善地组

织旅客乘车，为旅客旅行提供必要的物质和文化生活条件，将旅客安全、准确、舒适、方便地运送到目的地，就必须不断地提高服务质量，千方百计地满足旅客在旅行上的需要，以适应人民物质文化生活水平的不断提高。

在解放前，劳动人民被看成牛马，地主、资本家垄断了主要的生产资料，压迫与剥削广大劳动人民，铁路也是他们用来剥削广大工农群众的一个工具，根本不关心广大劳动人民在旅行上的需要，至于如何更好地为广大劳动人民服务那就更谈不到了。

解放后，在中国共产党领导下，劳动人民做了国家的主人，党和人民政府从各方面给予了广大劳动人民极大的关怀，铁路旅客运输也正是其中的一个方面。通过我们列车员、服务员热情周到地、有文化有礼貌的全心全意为旅客服务，充分体现了党和国家对广大劳动人民的无限关怀，体现了我们社会

主义制度的优越性，体现了人与人之间同志式的新型关系。事实正是如此，不少旅客在表扬列车员工作的诗篇中，歌颂我们的社会制度，感谢我们的党和毛主席，有些旅客还亲切而又尊敬地称我们的优秀列车员为“毛泽东的列车员”。由此可见，列车员的工作确实是平凡而又伟大。因此，在我们的工作中，就必须以无产阶级政治思想挂帅，向先进工作者学习，积极努力地去完成旅客运输任务。另外，只要我们把工作做好，还会促使旅客更加热爱新社会，更加鼓足革命干劲，努力工作。有不少旅客受了我们列车员模范事迹的感动，在意见簿上写道：要向××列车员学习，回到工作岗位上要更加努力，为建设祖国贡献出自己更大的力量。可见列车员的工作还起着宣传员的作用。因此，不少同志都以自己能作个人民的列车员而感到光荣和自豪。

第二节 服务礼貌

客运工作是一项直接为旅客服务的工作，为了满足人民在旅行上的需要，全体客运人员，尤其是列车员必须做到有文化，有礼貌的为旅客服务。

列车员应该随时随地虚心倾听旅客意见，改进工作。在工作中，应该热心照顾旅客，扶老携幼，把旅客的困难看成是自己的困难，做到有问必答，答必清楚正确。

列车员要热诚地为国际友人服务；了解国内外各民族的风俗习惯，以便更好地满足他们旅途生活需要。

列车员应该加强对政治、业务学习，熟悉各种规章制度以及办事手续，给旅客创造方便的条件。

一、在服务礼貌方面：

1. 在执行职务时，必须穿戴规定的制服、制帽，佩戴路徽、胸章，做到清洁整

齐，衣扣不漏扣，帽子不歪戴，不敞胸露怀，不赤足穿鞋。

2. 讲究个人卫生，经常保持手脸清洁。做到头发常理，鬍鬚常刮，指甲常剪。并注意公共卫生，不随地吐痰。

3. 在执行职务时，精神饱满，态度热情、诚恳、和蔼、大方，不急躁，对工作认真负责。

4. 在旅客面前，不抽烟，不修指甲，剔牙齿，掏鼻孔，挖耳朵、挖眼屎、搓泥垢、搔痒、搖腿、脫鞋、打饱噎、伸懶腰等；在不得已的情况下，打喷嚏、打呵欠时，应该用手绢掩住口鼻，面向一旁，避免发出声音或喷出唾沫。

5. 和旅客谈话，言语要清楚正确，要“請”字当先，音调适当，不说含混话，禁止用“大概”、“差不多”、“可能”、“也许”、“看看再说吧”等语，禁止用“为什么”、“干什么”等质问、命令、教

训人的言词。必须做到有问必答，答必正确，不能作具体答复时，要迅速了解清楚后，再作具体答复。

6. 与旅客谈话，必须站稳应答，不得一面走一面应答，或者没说完、没听清即转脸而去。谈话中不要左顾右盼，或看手表等显出不耐烦、不在意的样子并与旅客保持适当距离，以免将唾沫喷到旅客脸上。旅客主动伸手握手时，应该脱去手套相握，时间不可太长，与女同志握手应该轻轻的。

7. 在旅客面前，不准闲谈打闹或背手叉腰，不准指手划脚，或挥动笤帚抹布和大笑，不聚堆，不乱跑，不抢道，不把手插在衣兜里。

8. 旅客到乘务室或列车长办公席询问事情时，必须让坐。如没有座位时，自己站起来，接待应答。

9. 交给旅客东西或客票、钱款时，要诚恳亲切，注意力集中，不得有扔摔现象。