

紅旗東訖州紅旗列車

鐵道部運輸總局客運處編

人民鐵道出版社

本書介紹了我国客运工作方面的紅旗車站和紅旗列車的經驗。內容新穎而具体，是一本很好的讀物。

它可供全路客运工作人員和鐵路學校師、生等学习參考。



紅旗車站与紅旗列車

鐵道部運輸总局客运处編

人民鐵道出版社出版

(北京市觀公府17号)

北京市書刊出版业營業許可証出字第010号

新华書店發行

人民鐵道出版社印刷厂印

書号 1529 开本 787×1092 1/32 印張 1-1/2 字数 39千

1959年12月第1版

1959年12月第1版第1次印刷

印数 0,001—1,000册

統一書号: 15043·1072 定价 (7) 0.13元

編者的話

在全路客运工作會議之后，全路的旅客站、旅客列車都以安全、正点、除四害、講卫生等为主要內容，开展了紅旗車站、紅旗列車竞赛运动。几个月来，大多数的車站和旅客列車組織了計劃运输，服务方法有了新的发展；清洁卫生工作的質量有所提高；站、車工作的管理制度也有了很大的改善。唯北京站、杭州站、北京列車段京安綫 27/28 次列車、天津列車段津哈綫 129/130 次列車工作做的更为出色，成績显著。为此，铁道部领导机关已分別評定了上述車站、列車为紅旗車站、紅旗列車。

为了使这些經驗能够更好地在全国铁路推广，特將紅旗車站、紅旗列車經驗編印成冊，供广大的铁路客运工作人员学习。

目 录

編者的話

北京站——車站客运工作的一面紅旗.....	1
出色的杭州車站客运工作.....	8
京安綫的紅旗列車.....	16
京安綫乘务組的服务經驗和工作制度.....	28
津哈綫 129/130 次列車乘务工作經驗.....	38

北京站——車站客运工作的一面紅旗

全路客运工作會議之后，北京站的全体职工在車站党委领导下，迅速的貫徹了全路客运工作會議的各项决定，掀起了一个广泛、深入的紅旗車站竞赛运动。

在加强运输組織工作方面，車站各部門实行了統一思想、統一計劃、統一調度，統一指揮的四統一制度，因而提高了計劃运输工作質量；在服务工作上实行了三包办法，做到了有文化、有礼貌的为旅客服务；售票工作方面实行了快穩結合的作业制度，減少了差錯，提高了售票效率；行包运输工作上实行了計劃运输，組織了行李車的巧装多載，快速承运，快速交付等办法，提高了行包运输工作質量；在站容整頓和清洁卫生方面，也能够保持經常整洁。

半年來，北京站由于积极改善了工作方法，整頓了制度，加强了管理，树立了正常的工作秩序，因而从實踐中取得了一些經驗。

一、加强运输組織工作，有計劃的組織旅客运输

加强运输組織工作，是經濟的使用运输能力和充分发挥設備效能的重要一环，不仅是解决了运能运量間不相适应的矛盾，也是做到安全、迅速、方便和提高服务質量的根本方法。由于过去在这方面認識不足，作的不够，因而曾出現过列車利用效率不均衡、站車預报不正确、区間客流組織不合理等現象。通过全路客运工作會議，进一步明确了只有作好运输組織工作，不断提高計劃質量，才能更好的为旅客服务。

在加强运输組織工作中，首先抓住了計劃运输这一个环节。除每年进行一次地区性的經濟調查，对市区人口、厂矿、企业、机关、学校发展情况作充分了解，掌握吸引地区車流产生与变化的規律之外，同时还加强了旅客发送日計劃与站車預报工作。

为正确編制旅客发送日計劃，首先貫徹了始发站照顧中間站、大站照顧小站的原則，树立了一盘棋思想，并通过預售五日客票，掌握团体和集体突然增加的客流，了解社会活动情况、气候变化和列車編組增減等因素，作为編制日計劃的根据。由于有了比較細致的准备工作，目前旅客发送日計劃的正确程度达到90%以上。其次是做好乘客人数通知单的填記工作。車站乘車人数通知单的正确性，直接关系到旅客列車全程的运输組織工作。为了作到預报正确，檢票口实行了一唱一記的办法，即一个人檢票，一个人記数，这样做既使旅客进站迅速，又能統計正确。长途旅客檢一張念一張，不压数，不累記，防止漏記或重复；市郊列車記人数不記到站，五人一記或十人一記，并采取了呼唤应答，复唱复核制度。由于采取了上述措施，目前乘車人数通知单記載人数与列車实际人数相接近，已基本上正确。为了做好节假日运输的組織工作，北京站提出的口号是：“不詎旅客找我們，我們找旅客。”因此，組織一定人力，專門調查客流的流量、流向，以及旅行時間等。印发大批簡明票表、列車時間表进行宣傳，使旅客提前提出乘車計劃，并掌握先計劃內，后計劃外的运输原則。如今年暑期輸送的学生，有90%以上的学校事先提了計劃，提出計劃的学生占学生总乘車人数的80%。基本上作到了均衡运输。

大搞共产主义协作，是作好旅客运输組織工作的保証。北京站职工檢查了过去存在的問題，树立了共产主义的整体

观念。过去，車站運轉車間、車輛段、机務段各单位之間，客运、行李、運轉、售票工种之間协作得不够，考虑自己多，考虑別人少，以致工作中发生扯皮现象。車站運轉車間埋怨車輛段檢修車不拔紅旗，影响按时拉車底；車輛段反映車站運轉不重視檢修計劃，車送不到修車地点，影响及时檢修。为了機車出入庫，運轉車間、机務段双方互爭時間长短；客运行李車間只顧組織旅客乘降行包装卸，不重視列車正点；運轉車間對車底靠站時間掌握不准，时常影响旅客乘降及行包装卸，因而，影响了运行秩序和服务質量。通过大协作，各部門树立了全局一盘棋的观点，車站運轉、車輛段、机務段的指标，列入共同竞赛条件之内，因而部門与部門、工种与工种之間，掀起了互相打基础，互相創造条件的协作风气，并在这个基础上执行了四統一：

1. 統一思想。与車站有关各部門，建立了定期的會議制度，共同研究問題，提出改进工作的措施，統一了思想，統一了步調，从而保證了列車的正点和服务質量的提高。

2. 統一計劃。各单位、各工种，均以行車計劃为依据，結合本車間的任务制定出四小时作业計劃，以保證列車正点。運轉車間的四小时作业計劃是以車底提前靠站台，保證客运按时組織旅客乘降和行包装卸方便为內容；車站運轉的阶段計劃是与車輛檢修計劃及機車出入房時間相配合；車輛段、机務段部門阶段計劃，保證小運轉車底按时拉出、按时靠站台。

3. 統一調度。客票調度統一掌握列車定員，根据发送旅客日計劃分配票額，調撥票額。

4. 統一指揮。在車站的各單位，以車站为主成立了三个协作委员会。路內的包括車輛、机務、电務、列車段公安等部門；路外的有郵局、商亭、海關、交通大隊、三輪車工

会等十四个单位，定期召开会议，解决和保证车站安全作业、秩序和环境卫生等。

二、热情、诚恳、有文化有礼貌的为旅客服务

北京站的客运工作在1958年大跃进中，广大职工主动而热情地、千方百计地创造和积累了不少为旅客服务的经验与方法，博得了广大旅客的赞扬和好评。但是由于对车站的服务范围和应该采取的工作方法，掌握的不够，也出现了一些偏差。如过去一个时期经常给旅客送水和在候车室给旅客唱歌等，影响了车站卫生工作的质量和不能全面地做好旅客服务工作。在全路客运工作会议之后，贯彻了保证重点照顾一般的原則，掀起了提高服务质量的高潮。首先根据不同旅客的要求，按自站条件和旅客需要，在服务工作上实行三包服务方法。三包就是包服务、包安全、包卫生，服务员既要做好服务旅客的工作又要作好安全和清洁卫生工作。

为了作好“三包”工作，服务员分区负责，主动接近旅客解答问题，帮助解决困难，职工们积极钻研不同旅客的不同心理采用相应的服务方法，通过工作实践，我们摸索出以下的一些经验：

1. 一般机关工作人员，文化程度较高，有一定的旅行常识，对他们解答问题要简捷、清楚，言语不要噜嗦。

2. 军人，大都是出差和回家探亲，旅行有一定时间期限，因此在问明去向之后，要介绍最近列车的开车时间和买票、办理行李的事情。

3. 农民和老年人，一般出门较少，因此在解答问题上要详细耐心，指给他们等车地点或帮助安排座位，送到等车地点。说话时要用通俗语言。

4. 携带小孩的妇女，一般心里怕买不到票，怕不好上

車，怕上車沒有座位，帶着孩子旅行的旅客攜帶的東西比一般旅客要多些，因此應該採取一切方法為母子旅客創造方便條件，保證她們及時買到票、上去車。

5. 對候車時間長的旅客要向他們介紹市內名勝古蹟，特別是靠近車站的天安門、人民英雄紀念碑、文化宮和中山公園等名勝，組織旅客們去游覽。這樣既解決了旅客等車的寂寞，又緩和了候車室內的擁擠。對一些等候換乘的旅客，早晨要介紹車站洗臉室的地點，並適時地介紹早上、午間、晚間吃飯的地點。

6. 對老弱病殘和帶小孩的旅客，都給予優先照顧。對這些重點照顧的對象，使他們優先進站，然後再請一般旅客進站。這樣，就能夠保證重點旅客上車有座。

7. 北京車站是中蘇、中蒙、中越、中朝聯運的始發和終點站，每日來往外賓很多，有文化，有禮貌的為旅客服務，有着重大的政治意義。

8. 北京車站的服務員在工作中注意五要和五不要：

五 要：（1）解答旅客問題要站好解答；

（2）擦抹旅客坐的椅子要先打招呼；

（3）旅客到辦公室內聯繫事情要先訖座；

（4）服裝要整齊清潔；

（5）外賓、首長檢票時要請先進站。

五不要：（1）解答旅客問事不要邊走邊答；

（2）在旅客前不要背手叉腰，指手劃腳；

（3）旅客在面對面談話，不要由當中通過；

（4）拿着笤帚、抹布不要從旅客頭上或身上通過；

（5）當班不要吃蔥蒜。

站容整潔美觀，布置藝術大方，為旅客創造愉快的候車

环境，是为旅客服务的重要一环，使旅客一进入车站就有样样整齐处处清洁的感觉。

经常保持站内的环境卫生，关系着国家的文明和旅客的身体健康。实践证明，坚持突击与经常保持相结合，宣传与随脏随扫相结合，是保证卫生工作质量的有效措施。日常清扫工作，根据列车间隔时间长短，进行大小清扫。如列车间隔时间长，就实行大扫；间隔时间短就实行小扫，以保证了清洁卫生工作的经常化。

三、快速准确的组织售票工作， 提高了售票工作质量

北京站售票处每日平均售出客票为 13000 张，加以开行列车多，长途客流比重大的特点，因此在改善售票工作中强调快速和安全并重，以达到快与稳相结合的要求。针对部分职工存在的，“要快不能稳、要稳不能快”的思想认识，组织职工进行辩论并树立标兵，找出典型开展万吨无事故竞赛，总结和介绍长期不发生赔溢和差错的售票员王汉瓚的经验。通过真人真事的教育，售票职工明确了速度是效率问题，安全是质量问题，两者并无矛盾，因而在售票员中树立了提高速度保证安全的思想基础。

为了加强工作计划性，建立了提前做作业计划的制度，由班内核心小组人员提前半小时上班制定班计划。班计划的制定，主要按照上班及本班客流变化，列车票额多少，职工思想情况等找出当日关键，在班内统一认识，达到心中有数，以便质量良好的完成任务。为了做到售票速度快，实行了二十四小时不间断的售票办法，开展了联劳代售，平时口口互助，客流突增时班班联劳，在联劳代售中，专卖主要站客票，中转旅客集中时口口售票加快，市郊旅客多时口口售市

郊客票，在交班、間休、吃飯的時間，都可以做到不停止售票。

為保證安全無差錯，班內組織業務學習小組，提高業務水平以防止錯算票價和辦理錯誤，並結合陳劍秋安全快速售票經驗，制定了保證安全的作業制度。

通過以上各項措施，半年來，有 120 名售票員取得了售票萬張無差錯的成績，同時，售票速度也有了顯著提高。在業務量較 1958 年增加 30% 的情況下，作到了旅客買票不拥挤，隨到隨買，使旅客感到方便。

四、有計劃的組織行包運輸工作

北京站是行包中轉的作業站，行李發送件數占行包發送件數的 85%，中轉行李占中轉行包總件數的 86%。因此，北京站作好行包運輸工作的關鍵，是組織好行李運輸。

日班計劃是組織行包工作的基礎，是指導日常工作的有效依據。因此，必須作好日班計劃工作。日班計劃的最主要內容，是安排好作業計劃，正確地計劃運輸量與運輸能力，以及勞力等準備工作。為了提高行李車的裝載能力，在裝車時，做到輕重配裝、中轉始發合裝、沿站分裝。

裝車的具体作法是，雙批碼垛、重貨打底、重不壓輕、大不壓小，並實行行李見縫塞縫，見空塞空等辦法。這樣作，既裝的穩，又裝的多。

為了迅速地承運旅客行李，將過去承運四道手續合為一道手續。實行後，由過去承運一件行李需要 30~40 分鐘，壓縮至 2~3 分鐘，大大地縮短了旅客辦理手續時間。此外，對大批行李實行了連車帶貨一同上磅的方法，減少了搬貨過磅的作業程序，提高了托運行李速度。

為了縮短交付旅客行李時間，加速了行李搬運的組織工作，卸車時分出到達本站和中轉的行包，對到達的行李，先

組織入庫。過去，交付旅客行李，需要在列車到達40分鐘以後，現在壓縮至20分鐘左右，大大的提高了工作效率，保證了旅客領取行李的方便和及時。

出色的杭州車站客運工作

全路客運工作會議以後，杭州車站的全體客運職工在黨總支的領導下，積極的貫徹了全路客運工作會議的各項決定，並迅速的掀起了一个安全、正點、除四害、講衛生為內容的紅旗車站競賽運動。

在加強運輸組織方面，實行了客流計劃、售票統計和填發乘車人數通知單進行“三核對”的辦法，提高了計劃輸送工作的質量，在售票工作上，認真地學習推廣了陳劍秋快速、正確的售票經驗，開展了售票萬張無差錯的競賽，因而大大地提高了售票工作質量，在服務工作上，實行了“候車分區包干制”，服務員實行了“包服務、包清潔衛生綠化、包解答旅客問訊、包安全秩序、包政治業務宣傳”的五包辦法，改善了對旅客的服務工作，在行包運輸工作上實行了“一摸、二查、三排、四組織”的組織輸送方法，簡化了辦理作業手續，提高了作業速度和計劃輸送質量，消滅了行包事故。

半年來，杭州車站由於踏踏實實地根據全路客運工作的精神進行整改，積極改善服務方法，健全制度，加強管理，因而勝利的完成了上半年的旅客運輸任務，並取得了一些經驗：

一、組織鳴放辯論、統一思想認識、 統一步調是改進工作的唯一保證

車站黨總支在貫徹全路客運工作會議各項決定時，部分

客運員工認識頗不一致。對加強運輸組織工作，認為實行計劃運輸不是為旅客服務，而是限制旅客“費時不小，作用不大，可有可無”；有人認為：“不給旅客送茶送水就表現不出為旅客熱情的服務”；有人認為：“售票要快就不可能正確，正確就不能快，快速與正確對立的矛盾是不可能解決的”。在行包運輸上也有“有貨就運，計劃沒啥作用”等等的錯誤認識。

車站黨總支針對以上情況，作了分析研究，認為貫徹好全路客運工作會議的決定，首先要解決羣眾的思想問題沒有統一的明確的認識，工作就會受到阻礙，因此，召開了各工種的專業會議，進行了一連串細致的政治思想工作，特別是組織服務員、售票員等，對“計劃運輸要不要”、“什麼叫做有文化，有禮貌地為旅客服務”、“全面服務，重點照顧對不對”、“售票安全與速度有沒有矛盾”等問題進行了辯論。通過辯論和實踐，統一了思想，統一了認識。如以部分職工認為售票要快就不安全，要安全就不能快的問題為例，進行了辯論，一些工齡較長的老售票員認為票檔多，收款多是出錯的根源，為了解決這個問題，他們實行了輪換擔當窗口的辦法，把三個入路只有三個月的新售票員調三號窗口代替有幾年經驗的老售票員，三號窗口有300多個票檔票種複雜，進款多，過去賠溢款較多的。新售票員由於肯學肯幹，非但消滅了賠溢，並且還創造了杭州車站從來未有過的售票萬張無差錯的記錄，有的售票員甚至達到三萬張無差錯的成績。這一來把某些人的認為安全與效率、數量與質量有矛盾的論點駁倒了。有效的批判了一些人的保守思想，同時也教育了大家。

二、整頓制度，大力加强运输組織工作， 全面提高为旅客服务质量

車站全体职工在党总支的领导下，针对加强运输組織、全面提高服务质量、整頓站容、除四害讲卫生等关键問題，提出了加强运输組織工作的“三核对”做好服务工作的“五包”，改进行包輸送的“四組織”等一系列的措施。

1. 加强运输組織工作。

杭州站每日平均发送旅客人数为6000人，下車人数約相等，其中去上海北方等方向的占48%，去浙贛綫下行方向的客流占32%，去蕭穿綫宁波方向的占20%，由于杭州地处沿海和农民旅客较多等特点，因此气候变化和农民季节性活动等因素，对客流波动影响較大。如颶风下雨，附近农村的短途客流就会显著减少，宁波海輪停航时，上行客流就会增加；在游覽季节里，客流要比平时增加到5%农忙农閒季节客流相差30%。春节时客流較平日增加四至五倍。掌握以上这些客流規律，加以日常研究分析客流資料，就能指导計划运输工作不断地改进与完善，更好地为旅客服务。

編制与执行发送旅客日計划，是計划运输上的重要一环，这是組織平衡輸送旅客的基础。杭州站在学习了无錫站編制发送旅客日計划的經驗后，制定了一些制度和考核分析的具体办法。

(1) 組織領導：編制发送旅客日計划，以值班員为主，售票房主任参加，編制計划草案經客運站长审核报客調批准后，再由值班員下达各单位执行；

(2) 編制发送旅客日計划的原則和根据：为了平衡各次列車的乘車人数，避免超員过多或虛糜車輛，按照长途旅

客乘坐长途車，短途旅客坐短途車的原則組織旅客乘車，并考虑沿途各中間站的上車人数，預留一定的席位，在編制日計劃时还要考虑前日完成实績、团体、大型會議、庙会燒香等客流、中轉客流、气候变化等等情况，使日計劃建立在切实可靠的基础上；

(3) 日計劃的分析考核：为了提高日計劃的准确性，有力的指导各方面的工作，就必须作好分析研究，在此要求上建立了“三核对”制度：日計劃发送人数与实际上車人数相核对；分配各售票窗口的售票額与实际售票数相核对；重点車次上車人数与計劃相核对。通过了三核对，就提高了計劃統計质量。

正确的填記乘車人数通知单是做好計劃运输的基础。杭州站做到了“一人剪票，一人記数，唱报清楚，填写不漏”的要求，为了提高剪票效率，实行在候車室預剪車票的办法。由于工作認真細致，乘車人数通知单的正确程度达到了90%以上，这給今后有計劃的組織旅客运输工作提供了条件；并搞好了車站关系，清除了长时期以来存在着的双方互不信任的現象。

2. 全面提高服务质量，做到有文化、有礼貌地为旅客服务。

(1) 实行对候車旅客的五包办法：根据“全面服务、重点照顧”的原則，在候車室实行了“五包”的服务方法。包服务、包清洁卫生綠化、包解答旅客問訊、包安全秩序、包政治业务宣傳。

旅客走进候車室，服务员就主动打招呼，对已购票的旅客問清去向、到站、車次安排到規定的候車室候車；对未购票的旅客，介紹售票窗口，要托运行李时，告知行李房地点；对老幼妇女、伤残旅客貫徹重点照顧精神，进行重点訪

問，想办法解决旅客的困难。

(2) 綠化站容讲究卫生，为旅客安排一个舒适的候车环境：杭州站是西湖风景区的門面，国际友人、各地来宾往来很多，国内旅客来杭游覽的也不少。因此必須搞好車站的环境卫生、美化站容，才能与秀丽的城市相称。全站划分六个綠化区，栽植花木 18364 株，培植各种盆景 4044 盆，建立了花坛 45 个，站前广场也作了艺术的布置，使旅客一踏进車站就有整齐幽雅的感觉。他們采取的主要方法，是总体规划，分类設計，按照不同的位置与条件，依据人力、物力，分別輕重緩急，使綠化站容工作按计划进行。

綠化站容工作只依靠少数人是搞不起来的。必須采取大搞羣众运动与专人管理相結合的办法，实行分区包干、包种、包养、包活并积极取得城市园林管理部門和有关单位的支持，才能不断提高綠化工作的质量。

保持車站环境的有效方法是采取突击与經常保持相結合的方法。清洁卫生工作必須坚持貫徹分区包干、联劳协作、定期清扫、清洁交班等制度。为了給經常清洁打基础，每月进行四次彻底大清扫，全站职工人人动手，着重清刷天棚、高玻璃、四壁、两棚及地道等平时不易清扫的地方。为了改进高空清扫保障安全、还改善了一些工具，如高空升降梯等。为了不断提高清洁卫生工作的质量，建立了鑑定評比組織檢查等制度。对卫生搞得好的单位挂上“清洁卫生良好”的木牌以示鼓励，对不及格的单位給予批評，并要求及时改进。

三、改进售票方法，提高售票質量

使旅客迅速、正确地买到車票，是对售票員最基本的要求，杭州站在学习了陈劍秋“快速、正确”先进售票經驗

后，售票工作有了很大的提高。过去一个很长的时期，有些售票員认为售票的速度和安全有矛盾，要保证不发生差错，就不能提高售票速度。通过学习陈劍秋同志快速、正确的售票經驗，并经过实验以后，才打破了保守思想，并建立了有效的制度：

- (1) 售票时思想集中，做到心算与算盘相结合；
- (2) 确认票面进行复唱；
- (3) 收款隔离，錢、票一齐給旅客。

目前售票速度大为提高，基本上消灭了旅客排队购票的现象。安全情况也大有好转，上半年旅客发送量較去年同时期增加66%，但賠溢款数相反降低了4%，并有三个售票員达到售票二万張，有六个售票員达到售票一万張无差错的成績，这些都是該站前所未有的新记录。

为了便利旅客购票，根据地区特点委托游览旅客較多的风景区和大的旅館代售客票，为了加强管理，掌握售票数量，使代售单位的售票量纳入计划以内，对代售单位进行了整顿和必要的调整。将原有的11个售票点调整为五个点，同时建立了检查、管理制度。在整顿过程中普遍的加强了责任制度，糾正了过去忽视規章制度，疏于管理的现象。

四、加强行李计划运输，提高作业速度，改进行李包裹輸送

杭州站的行李作业量不大，每日平均400件左右，为旅客发送量的6.7%。包裹以蔬菜、水果、土特产品为主；因而季节性的包裹运量波动很大，在这种情况下，为了加强包裹运输工作，主要在于摸清貨源和加强組織工作。因此采取了一摸二查、三排、四組織的工作方法：(1)“摸”就是定期的、不定期的进行貨源摸底工作，摸清一定时期内地区