

铁路客运安全概论

TIELU KEYUN
ANQUAN GAILUN

主编 王淑霞 柴英芳
主审 李连平

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

014042064

U293
03

铁路客运安全概论

王淑霞 柴英芳 主编
李连平 主审



U293
03

中国铁道出版社

2014年·北京



北航

C1731181

28051010

内 容 简 介

本书是一本关于铁路客运安全风险管理的知识读本,主要内容包括:铁路客运基本概况、铁路客运安全管理、铁路客运安全风险控制、铁路客运安全应急处置、铁路客运安全监督与评估、铁路客运安全管理信息系统。

本书可作为铁路客运相关岗位职工培训教材,也可用于交通运输、铁道运输专业本、专科院校的教学用书,对于直接从事铁路客运工作与管理人员具有参考价值。

图书在版编目(CIP)数据

铁路客运安全概论/王淑霞,柴英芳主编. —北京:

中国铁道出版社,2014.4

ISBN 978-7-113-18115-4

I. ①铁… II. ①王… ②柴… III. ①铁路运输—旅客运输—交通运输安全—职工培训—教材 IV. ①U293

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 037647 号

书 名: 铁路客运安全概论

作 者: 王淑霞 柴英芳 主编

责任编辑: 薛丽娜 编辑部电话: 010-51873055 电子信箱: tdxuelina@163.com

封面设计: 郑春鹏

责任校对: 胡明峰

责任印制: 陆 宁

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: 北京大兴县新魏印刷厂

版 次: 2014年4月第1版 2014年4月第1次印刷

开 本: 880 mm×1 230 mm 1/32 印张: 3.625 字数: 108千

书 号: ISBN 978-7-113-18115-4

定 价: 12.00元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书,如有印制质量问题,请与本社读者服务部联系调换。

电话: (010) 51873174 (发行部)

打击盗版举报电话: 市电 (010) 51873659, 路电 (021) 73659, 传真 (010) 63549480

Preface 前言

铁路旅客运输作为运送旅客和行李、包裹的高速运转的复杂动态系统,其安全问题尤为重要。铁路的安全问题,不仅关系到铁路自身的发展,而且事关人民群众生命财产安全,事关经济社会发展的保障能力。为了更好地阐述铁路客运安全风险管理的思想,增强客运职工安全风险防范意识,作者特编写本书,力图用简洁易懂的语言向铁路客运职工阐明安全风险管理工作的重要性,提高客运职工的风险意识和安全素质。

本书是一本关于铁路客运安全风险管理的知识读本,主要包括以下三部分内容:一是系统阐述了铁路旅客运输及其安全组织的基本知识和概念;二是按安全系统工程理论体系,介绍了铁路旅客运输系统安全分析方法及安全监督与评估理论;三是归纳了现代铁路旅客运输安全保障信息系统及应用,如客运站旅客安全监控管理系统(视频监控系统、旅客携带品及行包安全检查设施系统、火灾自动报警监控系统、防盗系统、铁路售票系统),旅客列车安全监控管理系统(机车信号及自动停车装置、列车速度控制系统、旅客列车轴温报警装置、旅客列车安全监控系统、动车组安全监控系统、烟雾报警系统)等,这是本书区别于同类教材的特色所在。本书力求做到表达准确、重点突出、结构严谨、切合实际。

全书由大秦铁路股份有限公司太原职工培训基地王淑霞、大秦铁路股份有限公司侯马车务段柴英芳主编,太原铁路局客运处客服中心主任李连平主审。王淑霞编写第一、二章,大秦铁路股份有限公司介休车务段冀丽琴编写第三、四章,大秦铁路股份有限公司太原站董雅敬编写第五章,柴英芳编写第六章,大秦铁路股份有限公司介休车务段武艳君编写第七章。本教材在编写过程中得到了太原铁路局客运处、大秦铁路股份有限公司介休车务段、侯马车务段、太原站的领导和同行的大力支持。在教材编写过程中,参考了许多有关的书刊和资料,在此也向作者一并表示衷心的感谢。

由于编者水平有限,不妥之处恳切希望广大读者批评指正。

编者

2014年2月

Contents 目录

第一章 铁路旅客运输系统概述	1
第一节 旅客运输的特点和任务	1
第二节 铁路旅客运输的基本要求	3
第三节 铁路旅客运输安全现状	7
第二章 铁路客运安全管理	12
第一节 铁路旅客运输安全特点	12
第二节 铁路旅客运输安全影响因素	15
第三节 铁路客运安全风险管理的的基本原则	21
第三章 铁路客运安全风险控制	23
第一节 旅客乘降安全风险控制	23
第二节 设施设备安全风险控制	25
第三节 售、检票系统安全风险控制	26
第四节 防火防爆安全风险控制	27
第五节 食品安全风险控制	29
第六节 高速铁路安全风险控制	30
第七节 行包运输安全风险控制	31
第八节 劳动安全风险控制	32

第四章 铁路客运安全应急处置	34
第一节 站、车突发大客流时的应急处置	34
第二节 旅客列车发生大面积晚点时的应急处置	40
第三节 旅客列车发生火灾时的现场应急处置	44
第四节 客运站、车突发公共卫生事件时的应急处置	46
第五节 线路中断时对被阻旅客、行包的应急处置	52
第六节 铁路客票发售和预订系统应急预案	54
第七节 旅客列车遇自然灾害途停危险区段的应急处置办法	63
第八节 旅客列车发生旅客人身伤害和急病应急处置预案	67
第五章 铁路客运安全监督与评估	69
第一节 铁路客运安全监督	69
第二节 铁路客运安全评估	75
第六章 铁路客运系统安全分析	80
第一节 铁路客运安全分析概述	80
第二节 现场调查分析法	80
第三节 因果图分析法	83
第四节 安全检查表分析法	87
第五节 事故树分析法	91
第七章 铁路客运安全管理信息系统	100
第一节 客运站旅客安全监控管理系统	100
第二节 旅客列车安全监控管理系统	105

第一章 铁路旅客运输系统概述

第一节 旅客运输的特点和任务

一、旅客运输的特点

旅客运输是现代交通体系的一个重要组成部分。旅客运输的目的是为人们进行经济、文化等社交活动和生活,提供必要的出行条件。旅客运输的特点:

(1)旅客运输的主要服务对象是旅客,其次是行李、包裹和邮件。通过售票工作,把旅客组织起来并最大限度地满足他们在旅行中的物质文化生活需求,集人、车、路、站于一体,主要以提供劳务的形式为旅客服务。

(2)旅客运输生产向社会提供的是无形产品,其核心产品是旅客的空间位移。它被旅客本身所消耗,其使用价值具有不确定性,其创造的社会经济效益远大于自身的经济效益。

(3)旅客运输在时间上有较大的波动性,季、月、周、日和一日内各小时之间常会出现急剧的起伏变化。为此,对客运技术设备、客运能力、车辆等必须留有一定的后备,在不同的客运量峰值期采用不同的客运组织方式。

(4)客运站舍的位置宜设在客流易于集散处,使旅客便于换乘不同的交通方式。

(5)旅客运输不同于货物运输,旅客在旅行中有不同的物质文化生活需求(如饮食、盥洗、休息、适宜的通风、照明、温度等),旅客运输企业不仅应满足这些需求,而且应积极改善,创造良好的旅行环境并提供优质的服务,使旅客心情愉悦。

世界各国的发展经验证明,发达的旅客运输可促进国民经济和社会的发展,且旅客运输必须超前发展,它在社会和经济发展中处于先行的地位。

二、旅客运输的任务

旅客运输是一项服务性很强的工作。在我国现有条件下,必须按照社会主义市场经济的基本发展规律,从一切为人民服务的立场出发,通过采用先进的技术装备和科学的管理方法,周密地组织旅客运输,以最大限度地满足人民群众的旅行需求,把旅客安全、迅速、便捷、舒适、经济地运送到目的地。旅客运输的主要任务:

(1)认真贯彻执行党和国家的有关方针、政策、法令及交通运输的各项规章制度,同时要通过客运工作与人民群众广泛接触的机会,热情宣传党和国家的各项方针政策。

(2)制订旅客运输发展规划,不断开辟、拓宽客运市场,建立和完善适应经济发展的客运市场。

(3)充分发挥现有的交通设施作业,合理配置运力,千方百计提高客运交通总供给。

(4)为旅客服务、对旅客负责,以旅客需求为导向,积极开展营销活动,努力提高客运服务质量,做到想旅客所想,急旅客所急,帮旅客所需,保证优质服务。

(5)组织不同客运方式间的联运,开展跨省跨区的联合经营,形成旅客直达运输。

(6)加强科学管理,提高经营水平,在搞好旅行服务的前提下,提高客运企业的经济效益,积极为铁路建设积累资金。

(7)根据党和国家在一定时期的中心工作以及国民经济发展的要求,完成各种临时性的紧急任务。

(8)加强对客运职工的政治思想教育及业务技术培训工作,不断提高职工素质和企业整体素质,为实现旅客运输系统的现代化而积极创造条件。

三、旅客运输工作的原则

我国是社会主义国家,社会主义的生产目的只能服从整个社会和人民的共同利益,满足人民不断增长的物质文化生活的需要。旅客运输为了保证质量,高效地完成各项任务,必须遵循以下几项原则:

(1)必须认真执行党和国家的各项方针政策。确保重点运输,安全、迅速、顺利地运送旅客和行李、包裹到达目的地,并保证各种运输方式之间有良好的配合,为实现我国工业、农业、国防及科学现代化服务。

(2)确保安全。旅客运输的服务对象主要是旅客,保证旅客在旅行中生命、财产的安全,是客运企业的基本职责。客运企业在进行运输活动时,要把安全摆在第一位。在运输工作中,要采取行之有效的措施,实现安全运输。

(3)以满足旅客需求为中心。不断转变服务理念,不断完善服务设施,落实服务标准,规范服务行为,不断深化“旅客永远都不错,我们永远有不足”的服务理念,为广大旅客提供安全、快捷、方便、准时、舒适的旅行服务。

(4)提高服务质量。以提高客运产品质量为中心,做到文明服务,礼貌待客,为旅客创造良好的旅行环境,最大限度地满足旅客的旅行需求,在规范大众化服务的基础上,努力追求服务的个性化,树立客运企业的美好形象。

(5)加强营销管理。随着旅客运输的长足发展,客运市场形成了结构性的买方市场,为此,企业必须加强市场营销管理。

(6)加强系统管理。旅客运输系统的整体性强,要使有限的人力、物力、财力充分发挥作用并提高效率,必须加强系统管理,使系统各部门能协调配合。特别是在不同运输方式之间要密切联系,搞好衔接,通过组织一体化服务、联运等方式,使需换乘的旅客及时中转,为旅客的旅行生活提供更多的方便。

第二节 铁路旅客运输的基本要求

在我国社会主义制度下,铁路既要质量良好地完成旅客运输任务,又要经济合理地使用机车、车辆和其他技术设备。

一、保证运输安全

保证安全是铁路运输最重要的指标之一。为此,要切实遵守各项安

全制度,维护运输秩序,确保铁路旅客运输绝对安全。众所周知,整个运输生产过程,是上百万人的联合劳动,在生产实践和作业过程中具有高度的连续性、联动性和准确性。这种联合劳动,是在百分之百的空间、百分之百的时间、百分之百的职工中进行的。这个大联动机在运输生产过程中,哪怕是有一个环节、一道工序出现纰漏,都可能导致车毁人亡、中断运输生产的结局。可见,安全是铁路运输这个大系统得以稳定正常运作的必要条件。为了确保安全,必须做到:教育每个职工发扬人民铁路为人民的光荣传统,模范遵章守纪,顾全大局,在任何情况下都要把安全作为自己的职责,保证铁路畅通;维护好站车秩序,做好危险品的查堵工作,并对所有用于旅客运输的设备定期检查、维修,确保旅客出行安全,行车安全要落实《围歼旅客列车事故安全技术组织措施》中的一系列措施和办法,使旅客列车平安进、出站,安全过区间,最大限度地消灭旅客列车行车事故。铁路的安全系数较其他交通工具均高,这是社会公认的,所以,应该继续保持并进一步做好。

二、提高旅客列车运行速度

提高旅客列车运行速度,是提高铁路客运服务质量的新标志,是铁路发展的大趋势,也是广大旅客的迫切要求。随着社会经济发展和生活水平的提高,人民生活节奏加快,时间观念增强,速度成了选择客运交通方式的重要指标,它也将是今后不同客运交通方式在竞争中决定成败的关键,同时,也是有效地加速机车、车辆周转,提高运输能力和降低运输成本的重要手段。

为了满足旅客对缩短旅行时间的要求,我国旅客列车运行速度必须要有较大的提高,应采用因地制宜、区别对待、普遍提高与重点突破相结合的方针,用不同的方式加以解决。

为此,原铁道部 2012 年印发《铁路“十二五”发展规划》(以下简称《规划》)。《规划》提出“十二五”铁路发展的基本原则是:坚持科学发展,有序推进铁路建设;坚持安全发展,确保安全持续稳定;坚持创新发展,全面推进铁路现代化;坚持可持续发展,重视铁路经营效益;坚持协调发展,实现综合效益最大化;坚持绿色发展,提高资源利用效率。

《规划》提出“十二五”铁路发展的目标是:到 2015 年全国铁路营业里

程达 12 万 km 左右,其中西部地区铁路 5 万 km 左右,复线率和电化率分别达到 50%和 60%左右,初步形成便捷、安全、经济、高效、绿色的铁路运输网络,基本适应经济社会发展需要。

《规划》就建设发达完善铁路网方面提出的主要任务:发展高速铁路,基本建成快速铁路网,营业里程达 4 万 km 以上,基本覆盖省会及 50 万人口以上城市,区域间时空距离大幅缩短,旅客出行更加便捷、高效和舒适;建设大能力区际干线和煤运通道进一步优化完善,煤炭运输能力达 30 亿 t 以上,重点物资和跨区域货运服务能力显著增强,大幅提升铁路对经济发展的支撑点和保障能力;加快构建与其他交通方式紧密衔接的综合交通枢纽及综合物流中心,提升服务效率,促进综合交通运输体系建设。

“十二五”期间,铁路新线投产总规模控制在 3 万 km,以高速铁路为主骨架的快速铁路网按三个速度等级建设,推广电话订票、互联网售票、电子客票、银行卡购票等购票方式。

“十二五”末全国铁路运营里程将增加到 12 万 km 左右,其中快速铁路 4.5 万 km 左右。以高速铁路为主骨架的快速铁路网按三个速度等级来建设:“四纵四横”主通道的高速铁路。按时速 300 km 建设;高速铁路延伸线、连接线及城际铁路按时速 200~250 km 建设;客货并重的铁路以及中西部大部分铁路按时速 200 km 以下建设。具体按 3 个模式来安排:

(1)在时速 300 km 的高速铁路上,同时开行时速 300 km 和时速 200~250 km 两种动车组列车。既开直达车,又有区段停车,增设更多的乘车点,提供两种票价选择,充分兼顾高速铁路沿线的广大人民群众乘车需求。

(2)在时速 200~250 km 的线路上,同时开行时速 200~250 km 动车组列车和时速 120~160 km 所谓普通客车,执行动车组和普通客车两种票价。

(3)在时速 200 km 及以下线路上,开行普通客车和货物列车,既适应山区和中西部地区人民群众需求,又兼顾货运,提高货运能力。通过提速增强运输市场的竞争能力,使中国铁路旅客运输步入世界先进行列。

三、加强计划运输,组织旅客有序流动

有计划地组织旅客运输,是保证完成旅客运输任务,经济合理地使用机车车辆和其他技术设备以及安全正点的重要措施。所以,必须在客流调查的基础上,正确编制旅客运输计划,组织均衡运输,特别是加强对客流信息的了解、掌握、传递、反馈、处理,把客票销售计划和运能安排紧密结合起来。对主要客运大站和重点车次,每日要进行客流分析,及时掌握客流变化情况,了解客流的构成、特点及其波动性,用科学的市场预测方法对不同时期的客流情况进行预测和分析,提高编制计划的科学性和准确性。

为了组织旅客有序流动,还应灵活组织列车开行方案。旅客列车的开行,必须遵循“有流即开、无流停开、流多增开、流少减开”的灵活机动的运输原则。动态地组织旅客列车开行对数及编挂辆数;在时间安排上,尽量满足中、短途旅客当日往返的需求;在运输组织上,黄金时间段里尽可能组织客车按追踪间隔运行,减少因不同列车间的速度差造成的运行图能力损失;应着力于进行计算机运行图编制与调整系统的开发,做到一图(基本运行图)多备(准备若干套适合于不同情况的分号运行图),满足旅客列车开行方案及时调整的需要。

四、提高服务质量,营造舒适的旅行环境

服务质量的优劣直接影响到铁路运输企业的生命力,所以优质服务是铁路进入市场的“入场券”。服务观念不仅是一个经济观念,而且更重要的是一个文化观念。优质服务能够增加运输产品的文化含量,增加新产品的文化附加值和形象的附加值,满足旅客的精神需要,实现与旅客情感和心灵的沟通,成为吸引旅客、开拓市场的有效手段。为此,要强化铁路客运人员的技术培训,使服务操作规范化、上水平,对客运工作人员要实行优胜劣汰、竞争上岗,并要求全体客运工作人员努力工作,将站、车建设成为一个温馨的“旅客之家”。

为完成上述旅客运输任务及达到上述基本要求,必须遵守国务院铁路运输主管部门制定的《铁路旅客运输规程》、《铁路客运运价规则》、《铁路旅客运输办理细则》、《铁路旅客运输服务质量标准》及《铁路旅客运输

管理规则》等。上述客运规章是搞好铁路客运工作的准绳,全体客运工作人员都应该努力学习,深刻理解,认真执行。

第三节 铁路旅客运输安全现状

在我国,铁路是国家重要的基础设施,是国民经济的大动脉,是现代化统一运输网中的骨干和中坚。随着国民经济的发展,铁路在运输组织、技术设备和服务水平方面有了长足的进步,但随着人民生活水平的提高,也对铁路旅客运输和安全生产工作提出了更高的要求。

一、铁路旅客运输现状

我国现代物流的主要运输方式有铁路运输、公路运输、航空运输、船舶运输、管道运输等,而铁路运输在五大交通运输方式中一直处于首要地位,尤其是旅客运输具有方便快捷、准时高效、安全可靠、价位合理等优点,因此乘坐火车出行尤其是节假日旅游乘坐火车是人们首选的方式。

近年来,铁路部门通过不断优化客货运输组织,大力开拓客货运输市场,铁路客货运输主要指标完成情况良好。据中国数据显示,2013年,国家铁路累计发送旅客 20.75 亿人,同比增长 10.7%;旅客周转量完成 10 420.66 亿人·km,同比增加 661.00 亿人·km,增长 6.8%。2013 年清明、五一、端午节和国庆节期间,全国铁路旅客发送量同比增幅分别为 8%、5.9%、11.6%和 13.8%,一系列客运指标均创新高。2013 年 10 月 1 日,全国铁路单日旅客发送量达到 1 032.7 万人,首次突破千万人大关,实现了铁路客运历史性突破。

铁路旅客运输各项指标的增长与国家积极发展高速铁路运输有着密不可分的关系。2013 年 7 月 1 日调图,铁路部门充分发挥了宁杭高速铁路、杭甬高速铁路等新开通线路对长三角地区客流的拉动作用;2013 年 12 月 28 日调图,既有线新增高速列车 19 对,充分挖掘了既有高速铁路线路的客运潜力和新开通高速铁路线路的运能。同时,铁路部门积极扩大高速列车开行范围。特别是宁杭高速铁路、杭甬高速铁路、盘营高速铁路、津秦高速铁路、厦深铁路、西宝高速铁路、渝利铁路、衡柳铁路等新线开行动车组,受到了沿线旅客的热捧。

在加强旅客运输的同时,铁路客运服务水平也得到大幅提升。2013年,铁路部门深入开展“旅客满意、货主满意”活动,全面强化服务“硬件”和“软件”建设,在实名制售票、网络售票、手机客户端售票、改善站车环境、加强信息服务等方面推出了一系列便民利民举措,客运服务水平明显提升。

二、客运安全面临的挑战

1. 铁路旅客运输任务日益繁重给客运安全带来较大压力

随着高速铁路大量开通,人们出行更多的选择乘坐火车,乘坐需求量的增加给铁路旅客运输安全带来很严峻的考验。中国高速铁路自开通运营以来,客流需求旺盛,运量持续增长。2007年动车组投入运营至2012年,全路动车组累计发送旅客15.7亿人次。动车组旅客发送量占全路比重由2007年的4.3%增长到目前的26.7%以上。与2007年相比,2012年全国铁路旅客发送量增加5.4亿人,增长39.6%。2014年1月16日至19日,全国铁路4天累计发送旅客2554.1万人,日均达638.5万人,同比增长24.6%。1月17日至19日,铁路客流连续3天增幅超25%。1月18日,全国铁路旅客发送量达664.4万人,超过2013年春节前客流峰值646.9万人,创历年节前春运单日旅客发送量最高纪录。也就是说,自2014年1月16日春运启动以来,全国铁路单日客流稳步攀升且持续在600万人以上高位运行,同比增幅显著。

由于客运需求量很大,铁路运输能力仍然存在较大缺口,必然会给铁路旅客运输安全带来较大的压力,这就要求铁路部门做到既要保证火车安全正点到达,又要保证不漏乘,还要确保作业人员和旅客的人身安全。

2. 高速列车的密集开行给铁路旅客运输安全带来较大压力

国家《中长期铁路网规划》实施10年来,至2013年全国铁路营业里程已达10.3万km,比2003年增加3万km;高速铁路更是从无到有,营业里程已超1万公里,“四纵四横”快速铁路网已初具规模。目前中国高速列车最高运营时速可达300km,发车最短间隔3min,世界最长高速铁路京广高速铁路2013年输送旅客近亿人。这就给站车组织、线路设备、车辆状况以及司机素质提出更高的要求。

在客运组织方面,要求车站相关人员掌握列车运行图和各次列车开行时间、及时掌握列车晚点相关调度命令,确保旅客不漏乘,同时加强站台乘降组织,确保旅客人身安全。

在线路设备方面,要求线路的空间曲线平滑,即平纵断面变化尽可能平缓,要求路基、轨道、桥梁具有高稳定性、高精度和小残余变形,要求建立严格的线路状态检测和保障轨道持久高平顺的科学管理系统。这就要求工务部门要加强巡检,发现线路异常情况及时处理,确保线路能保证高速列车密集安全开行的要求。

在车辆维修方面,高速列车的维修采用的是定期预防修制度,各修程规定的内容都以检查为主,这就要求动车段运用所对高速列车车辆的状况要认真检查,确保高速列车上线运行安全万无一失。

高速列车的运行对信号系统也提出更严格的要求,包括对列车运行控制系统(用于区间控制列车间隔)、联锁系统(用于车站控制进路)、调度集中系统(用于行车指挥)、专用通信设备等提出更高的要求。

在司机素质要求方面,必须经专业培训考试合格方可上岗,并具有较高的应急处理能力。

3. 铁路旅客运输服务水平仍面临着较大压力

铁路客运服务包括票务系统、旅客服务系统、市场营销策划系统、客运组织管理等。我国高速铁路客运服务系统的特点有以下4个方面。

(1)票务系统。该系统提供窗口、自助售票机、车上售票机、互联网、电话、代售点等多渠道订、售票服务,票种灵活多样,票价体系和定价策略体现市场化的要求,自动售、检(验)与人工售、检(验)票相结合。

(2)旅客服务系统。该系统以旅客为中心,提供旅客旅行计划、购票、进站、候车、乘车、换乘、出站等各环节全方位的实时信息服务。

(3)市场营销策划系统。该系统根据运营商市场经营目标,利用信息技术,提供高效的决策信息支持。

(4)客运组织管理。该系统提供先进的客运管理和客运服务理念。

我国铁路部门目前已能给旅客提供多种形式的购票途径,并能提供优质的进站、候车、换乘、出站等服务,但仍需提高市场营销策划水平和客运组织管理水平,为旅客“安全出行、方便出行、温馨出行”提供优质服务,为旅客平安出行创造良好的环境。

三、铁路旅客运输安全面临的问题

1. 基本作业制度落实不到位

【案例 1-1】 2014 年 1 月 7 日,深圳西开往太原站的 K238 次旅客列车在郑州铁路局焦柳线平顶山西站,因车辆乘务员违反作业纪律晚连接风管导致耽误列车,构成铁路交通一般 D 类事故。

这起事故是由于当班车辆乘务组未严格落实基本作业制度造成的。在现场旅客运输工作中,也存在作业人员责任意识不强,不能严格遵守当班作业纪律,如迟到、晚出场、早退场等问题,造成对当班重点事项、一次作业关键环节不能认真掌握,给旅客运输安全带来隐患。

要确保旅客运输的安全,各岗位作业人员一定要具备高度的责任心,严格遵守作业纪律,严格落实各项作业制度和工作标准,认真卡控作业中的每一个环节,才能从根本上保证旅客运输安全。

2. 客运组织管理不完善

【案例 1-2】 2014 年 1 月 14 日,南昌—北京西 T146 次正点应 22:16 到达汉口站,但由于该车惯性晚点(平常晚点 2 h 30 min 左右),客运值班员在收到 T146 次列车晚点 1 h 40 min 的通报后,凭经验擅自通知客运综控室值班人员将该次列车到达时间调整至 2014 年 1 月 15 日 0:30 到达,晚点 2 h 14 min,并通过广播和电子屏向旅客进行了公告,部分旅客认为时间还早,自行离开了指定的候车区域。结果列车实际到达时间为 2014 年 1 月 15 日 0:11,较预告时间提前了 19 min,0:13 列车开车,造成 46 名旅客漏乘。

该起事件充分暴露出车站客运组织工作中存在着责任意识不强、标准不落实、服务意识不高、干部盯控不力、应急处置不当等多方面的问题,正是这些问题的存在,导致了旅客漏乘。

这就要求在客运组织方面要严格落实站车乘降组织作业程序,各站客运与行车要加强协调配合,特别是客运作业班组长要动态掌握晚点列车运行信息,根据运行晚点情况及时调整相关作业。车站晚点公告应以行车部门提供的列车运行信息为准;行车与广播、售票与客运、检票与站台等岗位间要建立联控互控机制,加强信息沟通,杜绝旅客漏乘等问题的发生。