



铁路客运业务系列图书

*Dongchezu Liecheyuan*  
*Suzhi Yu Fuwu Jineng*

# 动车组列车员 素质与服务技能

文 邦◎编著



中国铁道出版社  
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

铁路客运业务系列图书

# 动车组列车员素质与服务技能

文 邦 编著

中国铁道出版社

2013年·北京

## 内 容 简 介

本书是根据铁路客运规章和动车组列车员岗位要求编写的,详细介绍了动车组列车员做好列车服务工作,保证运输安全应具备的心理素质、技术业务知识、服务技能、应急处理、人际关系等培训要求,是一本既讲工作方法,又讲个人修养提高的职工培训教材,对提高职工素质,提高服务水平有一定的帮助。

本书适用于动车组列车员岗位培训与自学,也可作为职业教育客运专业培训教材。

### 图书在版编目(CIP)数据

动车组列车员素质与服务技能/文邦编著. —北京:  
中国铁道出版社, 2013. 12  
ISBN 978-7-113-16942-8

I. ①动… II. ①文… III. ①高速动车—乘务人员  
—岗位培训—教材 IV. ①U293.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 163913 号

铁路客运业务系列图书

书 名: 动车组列车员素质与服务技能  
作 者: 文 邦

---

责任编辑: 薛丽娜 编辑部电话: 010-51873055 电子信箱: tdxuelina@163. com  
编辑助理: 曹 旭  
封面设计: 崔 欣  
责任校对: 马 丽  
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: 三河市华丰印刷厂  
版 次: 2013 年 12 月第 1 版 2013 年 12 月第 1 次印刷  
开 本: 880 mm×1 230 mm 1/32 印张: 8.5 字数: 246 千  
印 数: 1~3 000 册  
书 号: ISBN 978-7-113-16942-8  
定 价: 23.00 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) 51873170 (发行部)  
打击盗版举报电话: 市电 (010) 63549504, 路电 (021) 73187

# 前言

## FOREWORD

我国铁路建设始于清朝末年,经过一个多世纪的建设和发展,拥有了仅次于美国和俄罗斯的全球第三大铁路网以及全球最大规模的高速铁路网。高速铁路动车组在祖国大地奔驰,成为铁道线上非常亮眼的风景线,而动车组设备设施先进,列车员以思想素质好、服务态度好、外部形象好的风采展示在人们面前,堪比空姐,为铁路企业塑造了良好的企业形象。

高水平服务必须有一支训练有素的高素质职工队伍来支撑。为此,依据铁路有关规章规定和为旅客服务的需要,按照科学、实用的原则编写了《动车组列车员素质与服务技能》一书,以便对职工进行系统、规范化培训。本书增加的心理学知识介绍,就是加强心理服务素质与技巧的培训,促使职工以健康的心态、良好的个人修养、高水平的心理服务技能以及熟练的操作技能为旅客服务,满足旅客的心理需求。列车员加强心理学知识的学习不仅是搞好列车服务工作的需要,而且对职工个人成熟、成长以及提高企业管理水平会有一定的促进作用。本书只是讲述心理学的一些基本知识,仍需职工结合具体情况去体验、理解和把握。

本书为使其知识系统化、条理化,在归类讲述方面力求做到概念准确、条理清晰、言简意赅、通俗易懂,便于教学和职工学习,如有错误之处,均以铁路规章为准。

由于动车组车型在不断改进,各单位的乘务组织(如乘务组人员配备不同,有的商务座有专职服务员,有的无乘警),工作要求不同,处置方式不同,因此本书现在编辑的内容或讲述的方法仅供培训时选用,不作规定培训内容。建议操作培训多采用实物对照或现场直观教学为宜。

需要说明的,动车组列车员是客运服务工作的执行者,不是管理者和决策者,因此本书对于不是列车员岗位工作权限范围内的、不能够做到的内容(如车辆设备构造、质量要求、旅客运输计划、运输组织、客车编挂甩、车站售票、互联网售票等内容)不列入讲述范围,但对属于在列车长统一指挥下的列车整体工作,以及列车员必须配合的相关工作,作了较详细的介绍。

成都铁路局重庆客运段重庆—成都动车组列车长蒋兆虹,列车员任莉丹、夏莹同志为本书提供了许多实际工作体会和经验,北京铁路局朱殿萍、李卫东、辛洪杰同志参与审定本书,并提出了宝贵的修改意见,在此致以衷心的感谢!

本书在编写的过程中,参考并吸收了相关教材、资料 and 文件,特此说明,并致以衷心的感谢!

由于编写水平有限,书中的缺点和疏漏之处在所难免,恳请读者给予批评指正。

编 者

2013年2月

# 目 录

## CONTENTS

|                        |    |
|------------------------|----|
| 第一章 动车组列车员素质与录用 .....  | 1  |
| 第一节 动车组列车员素质要求 .....   | 1  |
| 第二节 动车组列车员录用与培训 .....  | 6  |
| 第二章 铁路旅客运输工作概述 .....   | 11 |
| 第一节 铁路运输企业简介 .....     | 11 |
| 第二节 铁路工人队伍 .....       | 14 |
| 第三节 铁路企业对客运职工的要求 ..... | 15 |
| 第四节 铁路旅客运输的法律意识 .....  | 18 |
| 第五节 铁路的职业纪律 .....      | 22 |
| 第三章 高速铁路运输概述 .....     | 27 |
| 第一节 高速铁路简介 .....       | 27 |
| 第二节 动车组列车 .....        | 31 |
| 第四章 动车组旅客运输服务工作 .....  | 38 |
| 第一节 铁路旅客运输服务工作 .....   | 38 |
| 第二节 动车组列车员岗位工作职责 ..... | 40 |

|                                             |            |
|---------------------------------------------|------------|
| 第三节 动车组客运服务质量要求 .....                       | 42         |
| <b>第五章 列车员心理素质与培养 .....</b>                 | <b>49</b>  |
| 第一节 心理学一般知识 .....                           | 49         |
| 第二节 心理品质培养 .....                            | 61         |
| 第三节 良好个性的培养 .....                           | 66         |
| 第四节 列车员的自我修炼 .....                          | 74         |
| 第五节 列车员服务工作的个性表现 .....                      | 84         |
| <b>第六章 业务知识 with 岗位作业要求 .....</b>           | <b>88</b>  |
| 第一节 铁路运输相关知识 .....                          | 88         |
| 第二节 动车组车票票价计算 .....                         | 93         |
| 第三节 车票的识别及其使用条件 .....                       | 96         |
| 第四节 铁路乘车证的识别及使用条件 .....                     | 99         |
| 第五节 旅客乘坐动车组的要求 .....                        | 101        |
| <b>第七章 动车组车内设备操作 .....</b>                  | <b>105</b> |
| 第一节 CRH <sub>1</sub> 型动车组车内设备及操作 .....      | 105        |
| 第二节 CRH <sub>2</sub> 型动车组车内设备及操作 .....      | 109        |
| 第三节 CRH <sub>3</sub> 型动车组车内设备及操作 .....      | 114        |
| 第四节 CRH <sub>5</sub> 型动车组车内设备及操作 .....      | 116        |
| 第五节 CRH <sub>2</sub> 型长编组卧车动车组车内设备及操作 ..... | 121        |
| 第六节 CRH <sub>380A</sub> 型动车组车内设备及操作 .....   | 125        |
| 第七节 CRH <sub>380B</sub> 型动车组车内设备及操作 .....   | 128        |
| 第八节 应急梯、防护网操作 .....                         | 131        |
| 第九节 动车组设备安全操作 .....                         | 134        |

|                              |            |
|------------------------------|------------|
| 第十节 旅客信息系统和影音系统操作·····       | 138        |
| <b>第八章 服务理念与服务技能·····</b>    | <b>144</b> |
| 第一节 列车服务理念·····              | 144        |
| 第二节 旅客旅行心理活动分析·····          | 146        |
| 第三节 客运服务的仪容仪表·····           | 152        |
| 第四节 列车服务的语言艺术·····           | 156        |
| 第五节 客运服务的体态语言·····           | 170        |
| 第六节 服务技巧·····                | 174        |
| <b>第九章 涉外旅客运输服务 ·····</b>    | <b>179</b> |
| 第一节 涉外旅客服务纪律要求·····          | 179        |
| 第二节 部分国家的礼仪与禁忌·····          | 181        |
| <b>第十章 发生非正常情况的应急处理·····</b> | <b>185</b> |
| 第一节 列车空调发生故障的应急处理·····       | 185        |
| 第二节 发生火情火灾的应急处理·····         | 187        |
| 第三节 电气化铁路发生安全问题的应急处理·····    | 192        |
| 第四节 线路中断、列车晚点的应急处理 ·····     | 192        |
| 第五节 旅客需要医疗救助的应急处理·····       | 195        |
| 第六节 设备发生故障的应急处理·····         | 203        |
| 第七节 列车发生旅客伤害的应急处理·····       | 206        |
| 第八节 列车发生治安刑事事件的应急处理·····     | 209        |
| 第九节 动车组发生故障组织旅客换乘的应急处理·····  | 211        |
| 第十节 动车组车门发生故障的应急处理·····      | 213        |
| 第十一节 列车发现危险品及其他方面的应急处理·····  | 215        |

|                             |            |
|-----------------------------|------------|
| 第十二节 客运异常情况发生的应急处理·····     | 217        |
| <b>第十一章 动车组列车安全运输·····</b>  | <b>220</b> |
| 第一节 安全运输概述·····             | 220        |
| 第二节 列车安全管理·····             | 223        |
| 第三节 列车消防安全·····             | 227        |
| 第四节 旅客列车安全控制·····           | 229        |
| 第五节 事故分类与处理·····            | 233        |
| <b>第十二章 端正路风维护铁路形象·····</b> | <b>238</b> |
| 第一节 列车员岗位形象与职业道德·····       | 238        |
| 第二节 树立良好路风·····             | 241        |
| 第三节 路风问题判定及处罚·····          | 244        |
| 第四节 客运服务质量的判定及处罚·····       | 246        |
| 第五节 违反铁路运输收入纪律的处罚·····      | 249        |
| <b>第十三章 动车组列车工作与管理·····</b> | <b>251</b> |
| 第一节 动车组列车乘务工作·····          | 251        |
| 第二节 班组人际关系·····             | 256        |



## 第一章

# 动车组列车员素质与录用

高速铁路旅客运输为人们的出行带来快速、舒适、方便的同时,服务水平需要相应提高,因此必须有一支岗位形象好、综合素质高、训练有素的列车员队伍。

## 第一节 动车组列车员素质要求

由于动车组列车服务工作面广,面对不同国家和地区以及不同文化、职业、年龄、地位、风俗习惯的旅客,服务要求高,列车员要树立良好的形象,成为旅客旅行的好助手,其关键在于列车员的素质。

### 一、基本素质要求

#### 1. 思想素质

思想素质主要是指列车员的思想意识、思想方法和思想修养,这是做好客运服务工作的首要条件。具体表现在:有事业心、责任感,服务意识强;有锐意进取的精神;坚持原则,敢于负责,办事公道;先人后己,克己奉公;待人热情、坦诚;遵章守纪,热爱集体,抵御错误思想,识别美丑荣辱,自觉地维护企业、车班的利益和荣誉。

#### 2. 心理素质

心理素质主要是指心理过程和个性心理,如情感情绪、兴趣爱好、气质性格以及信念、意志、自尊、宽容心等方面的成熟程度和健康程度,这是

搞好服务工作、当好列车员的关键。客运职工的个性心理特征、生活条件、工作环境和实践(与旅客交往活动)所形成的心理品质:情感品质、意志品质、性格品质和个人修养是客运服务心理的基础。具体表现在:尊重旅客,真心、用心为旅客服务;尊重上级,主动汇报,接受监督,善于自我管理、自我调控行为,抑制负面影响。列车员还须懂得心理活动在安全生产中的作用。

### 3. 文化素质

文化素质主要是指列车员的文化知识水平,这是其他素质形成、发展的基础。目前要求具有中等职业教育文化程度。

### 4. 专业技术素质

专业技术素质主要是指列车员做好服务工作必须具备的专业知识和技能,这是当好列车员的必要条件。具体要求是:持证上岗;熟知本岗位业务知识和职责;熟知车厢内的设备操作规程;掌握客运服务心理和技能。

### 5. 身体素质

身体素质主要是指列车员应有良好的身体素质。动车组列车员工作服务的对象多,人员复杂,连续作业时间长,作业的强度远远超过空姐,如果没有一个健康的身体、充沛的精力,要做好优质服务工作是极为困难的。一个好的身体是搞好工作的基本保证。

以上是对列车员的基本要求,思想素质是当好列车员的首要条件,业务技术素质是当好列车员的必备条件,文化素质是当好列车员的起码要求,这也是其他素质形成、发展的基础,心理素质是当好列车员的关键因素,身体素质是做好服务工作的基本保证。

## 二、列车员应具备的专业工作能力

铁路旅客服务工作与其他服务工作不同,面向的对象为旅客群体,与旅客接触时间虽然不长,但是各种各样的事情都会发生,且复杂多变,突发事件时有发生,工作难度相当大,而且每一次出乘发生的事情都不一样,因此要求列车员不仅要具有熟练的业务技术能力、敬业精神、良好品质和个性修养,还要有相应岗位专业工作能力。

### 1. 细致的观察力

观察能力是指善于全面、深入、正确地发现事物各种典型特征的能力,即对事物能够进行分析和综合的能力。

良好的观察能力是客运服务人员的基本技能,是搞好优质服务的前提。在客运服务中,列车员要注意观察细小的事情,从中发现新情况、新问题,改进服务方式,或从细微的征兆中发现问题的本质,有效地防止各种事故的发生,从而保证旅客运输安全。

例如,观察旅客的面部表情,如惊恐、慌张、不自然等情形,从中发现旅客是否携带危险品上车或者其他情况要发生。

### 2. 良好的注意力

注意是心理活动对一定对象的指向和集中。注意具有选择、维持、整合、调节功能,其中选择功能是对有意义的、符合需要的和当前活动相一致的有关信息进行选择。注意的维持功能对于人的活动目的、兴趣、爱好等有着重要的影响作用。

根据产生和保持注意有无目的性和意志努力程度的不同,注意分为有意注意和无意注意。

无意注意也叫不随意注意,是事先没有预定的目的,也不需要作出意志努力的注意。引起无意注意的因素有两个:一是有刺激物件产生;二是人的内部状态,如需要、兴趣、情绪以及知识经验等方面。

有意注意也叫随意注意,是有预定目的、需要作一定努力的注意。它可以在实践活动中形成和发展。

有意注意和无意注意之间有区别,也可以相互转化。例如,一个人偶尔为某种活动所吸引而参与,后来对它逐步产生兴趣,于是自觉地投入到这种活动中去,即使遇到困难和干扰也仍保持对这种活动的注意,这就是无意注意转化为有意注意。刚开始从事某种活动,由于不太熟悉、没有产生兴趣,需要意志努力把注意保持在这项活动中,经过一段时间的努力,这项活动熟悉了,不需要意志努力把注意继续保持在这项活动中,这就是有意注意转化为无意注意。这种无意注意仍然是自觉的、有目的的,不需要意志努力就可以保持的注意,也叫做“有意后注意”。

注意力是随意注意的能力,即指一个人能够按照特定的目的,在特定

时间内把心理活动指向特定对象的能力。如果一个人缺乏有意注意的能力,是不可能在学习、工作上做出成绩的。

良好的注意力是列车员搞好服务工作的前提,特别是在服务周到方面表现出的职业敏感性,不动摇、不分心,集中注意到旅客旅行心理的需求上。

### 3. 良好的记忆力

记忆力是人脑贮存和重现过去知识经验的能力。记忆力好的人能够迅速而正确记住所学所见知识经验,又能迅速正确回忆这些知识经验。记忆力好的人就占有很大的优势,比别人积累的知识多,理解快,反应快。记忆力对每个人提高工作质量和工作效率来说,都是非常重要的。铁路员工多数是独立工作的,靠记规章制度要求指导自己的工作。列车员也是独立工作的岗位,必须牢记客运规章制度,牢记业务、技术理论和实际操作技能,并能灵活运用,才能搞好服务工作。不然,记不住规章,拿东忘西,回答不了旅客提问,工作吃力,效率不高,是无法赢得旅客、领导的赞誉的。所以,客运服务人员要从视觉、听觉、动作 3 个方面加强记忆力的培养,提高自己的工作能力和工作效率。

### 4. 清楚的表达力

列车上的一切活动,都离不开语言、文字表达。而语言、文字又是人们交流感情,表达思想,传递信息、相互沟通的工具,直接体现着一个人的学问、个性和生活经验。列车员同旅客进行语言交流,直接反映服务态度和服务水平,因此需要较强的口语表达能力,而口才又是人类生活中应用最普遍而最难能可贵的技术和艺术。

口才好的人,在回答旅客提问、进行宣传鼓动时,能够做到语言贴切、和谐、简洁、明确;能使许多原先不相识的人关系融洽;能使许多本来彼此不发生兴趣的人互相了解;能替人排解纠纷,消除人与人之间的误会;能安慰愁苦烦闷的人,鼓励悲观厌世的人树立起生活的信心。

形象生动、诚挚中肯、表情自然的表达能力富有感染力,受人欢迎,能够赢得旅客的赞誉。因此要求客运服务人员必须努力提高语言、文字表达能力。

随着对外开放的不断扩大,外国游客不断增多,因此列车员还要学会

一些客运服务外语,这样有了交流沟通的工具,才能做好外宾服务工作,让他们高兴而来,满意而归,同时增进友谊。

### 5. 灵敏的反应力

在紧急情况、危险出现时,能迅速冷静、果断做出应对措施,稳定旅客情绪,维护车内秩序。列车客运服务工作经常会出现意想不到的新情况、新问题,特别是对突发事件的判断能及时准确,才能预防或制止各种事故的发生,保证旅客运输安全。

### 6. 快速的理解力

“理解”简单地讲,就是对某事物运用已有的知识、经验去认识其各种关系、本质、规律的思维活动。只有理解了才能掌握运用。客运服务人员的理解能力有两个方面:一是表现在对铁路规章制度、操作技能知识的理解,理解透彻才能掌握运用;二是表现在尊重旅客,对旅客的心理需求多一分理解,才能有耐心、有热心去为旅客服务。所以客运人员的理解能力有别于其他工种,要求理解人的心理,这是客运服务人员必备的能力之一。

### 7. 较强的人际交往能力

人际交往能力,是指一个人在社会活动中与他人沟通思想、联络感情、增进友谊而建立一种社会关系的能力。人际交往能力在人的一生中占有很重要的位置。一个人能力再强、水平再高,如果不善于协调、处理方方面面的关系,工作就不可能做好,也达不到预期的目标,事业也难以获得成功。

旅客列车每天有各种各样的旅客,他们的性格、爱好、兴趣各不相同,旅行需求不同,列车员同他们处理好关系是十分重要的,因为它关系到对你的工作的评价,直接反映服务质量。如果与旅客发生争吵,不仅反映了一个人的工作能力不强,而且影响个人形象,也影响铁路的声誉。如果与班组成员的关系处理不好,闹不团结,心情不愉快,则工作便无法开展;如果与上级的关系处理不好,不能取得上级信任,同样无法搞好工作;如果与其他部门的关系处理不好,往往使自己孤立无援。由此可见,人际交往能力是生活和工作极为重要的必备能力。

以上能力是列车员职业的基本要求,可以通过专门培训和实际锻炼

提高。一个有作为的列车员,还应该有着深刻的思考能力、丰富的想象能力、熟练的业务技术能力、人际关系能力、处理突发事件的应变能力,这样工作起来就会得心应手,从容不迫。

列车员在为旅客服务中,记规章、细观察、能判断、快反应、善表达、会交往是做好服务工作的基本功。

## 第二节 动车组列车员录用与培训

动车组是高档次的旅客列车,服务的对象是中高层次的旅客,需要提供比其他旅客列车好的服务,因此对动车组列车员的仪容仪表、笑容、个性等素质要求比其他旅客列车列车员要高。

### 一、动车组列车员录用要求

根据动车组列车员岗位要求,以及各铁路局实际招聘情况,动车组列车员录用要求归纳为以下几点,供参考。

#### 1. 职业素养

热爱铁路,愿意从事列车员服务工作,有较强的服务意识和敬业精神;诚信,无不良记录;积极进取,思维敏捷,接受能力强;有责任心,吃苦耐劳;善于沟通,团结协作,富有亲和力;善于学习,提升自己能力,有感染力和控制能力。

#### 2. 文化素质

文化素质是其他素质形成、发展的基础。动车组列车员应具有高中、职业教育(中专、高职)以上文化程度和具有较好的语言、文字表达能力。有普通话水平测试证书,具备常用英语会话能力。

#### 3. 身体素质

身体健康,无传染疾病;身材匀称,动作协调,精神饱满;口齿清晰,听力正常;女性身高一般不低于1.60 m,男性身高不低于1.70 m;视力1.00以上;还有年龄、体重要求。

#### 4. 形象气质

要求列车员容貌端正,笑容可掬,举止端庄,有气质。人的面部是精

神上获得完整的整体美的关键。从面部最丰富的精神性表现中可以看出人的心灵变化,即感情变化,如愉快、憎恨等诸多感情,它是精神的直观表现,也是性格的象征,是给人最直接的第一印象和感受。

容貌端正,给人一种美的感受。

笑容可掬,给人一种亲的感觉。

举止端庄,给人一种好的印象。

有气质,给人一种“挺”的精神。

#### 5. 心理素质

要求列车员具有健康的心态,开朗的性格,有一定的心理承受能力。列车员工作是为旅客服务的,为人服务必须富有同情心和爱心,个性开朗、活跃、反应敏捷。良好的心理素质是做好旅客服务工作的基础。动车组列车员的主要工作就是了解和掌握人的心理特点、旅客的不同需求,掌握相应的服务技巧,对各种突发事件的发生能有较好的承受心理和应对能力,因此对心理素质有一定要求。

## 二、录用后的职业教育培训

根据用人单位录(使)用劳动者必须坚持“先培训、后就业,先培训、后上岗”的原则,职工经职业培训或职业技能培训,从事技术工种的需进行职业技能鉴定合格,取得培训合格证书或职业资格证书后,方可录(使)用。

入路前,没有经过学校专业培训的职工,入路后应按岗位职责和工作职责进行岗前培训,如安全教育、技术业务培训、乘务实习等,经考试合格取得上岗资格,由铁路局统一颁发上岗证,职工持证上岗。动车组列车员应进行下列内容的培训。

### 1. 铁路企业及铁路知识教育

从事铁路工作,必须对铁路企业的性质、特点有所了解和认识,明白铁路企业对职工的要求,铁路职工是一支有组织、守纪律、讲团结、听指挥、特别能战斗的半军事化队伍。

### 2. 思想素质教育

思想素质教育主要是对进行思想意识、思想方法和思想修养方面的

教育,树立正确的服务观,精神饱满,做到真心、用心地为旅客服务。

### 3. 心理素质教育

根据动车组列车服务工作要求,列车员必须有较好的心理服务素质,必须接受心理学一般知识教育,掌握客运服务心理和技能,在任何情况下都能保持冷静、冷静、再冷静,耐心、耐心、再耐心的心态,做到笑脸相迎、微笑服务。同时,懂得心理活动在保证安全生产中的作用。

### 4. 工作能力培养

能力是直接反映一个人工作效率的个性心理特征。从事列车员工作,除了有敬业精神,良好的情感品质、意志品质和个性修养外,还必须具备列车服务工作的职业能力:如观察力、注意力、记忆力、表达力、反应力等。

### 5. 职业道德教育

道德是调整人与人之间以及个人与社会之间的一种行为规范。职业道德是指一定的职业活动所要求人们遵守的行为规范。铁路是面向社会的窗口,列车员与旅客打交道,良好的职业道德是做好服务工作的关键之一。铁路企业对职工进行职业道德教育就是要求职工必须保持良好的职业道德和精神状态,不谋私利,热情周到地为旅客服务,使旅客感到满意。

### 6. 职业技能

职业技能是列车员做好服务工作必须具备的专业知识和技能,这是当好列车员的必要条件。通过培训熟知本岗位业务知识和职责;熟知车厢内的设备操作规程;具有规避事故的能力以及妥善处理突发事件的能力。

### 7. 职业纪律

铁路企业具有高度集中、大联动机、半军事化,各单位、各个部门、各个工作环节密切配合、协同动作的行业特点,铁路运输生产又关系到保护国家和人民生命财产安全的重大责任。因此要求每个职工必须具有高度的组织纪律性,严格遵守职业纪律,保证安全生产。铁路企业所制定的规章、规定、劳动纪律、作业纪律等要求是所有职工必须严格遵守的行为规范,就是铁路职业纪律。