

TIELU LINKE KEYUN
CHENGWU GONGZUO SHOUC

铁路临客客运 乘务工作手册 (第三版)

北京铁路局 编

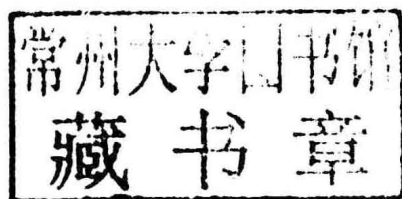


中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

铁路临客 客运乘务工作手册

(第三版)

北京铁路局 编



中国铁道出版社

2015年·北京

内 容 简 介

全书以岗位作业要求、安全、路风为重点,主要包括岗位作业流程、基本作业程序、安全基础知识、路风监察、安全路风关键点、客运基础知识、模拟情景、列车移动设备的使用与管理及岗前培训参考试题、试卷及答案等九部分内容。

本书可作为铁路临客客运乘务人员培训教材,特别是非乘务单位临客人员的培训,也可作为铁路干部、职工自学用书。

图书在版编目(CIP)数据

铁路临客客运乘务工作手册/北京铁路局编.—3版.—
北京:中国铁道出版社,2014.12(2015.1重印)

ISBN 978-7-113-19794-0

I. ①铁… II. ①北… III. ①铁路运输—旅客运输—
客运服务—手册 IV. ①U293.3—62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 302878 号

书 名: 铁路临客客运乘务工作手册(第三版)

作 者: 北京铁路局

责任编辑: 薛丽娜 编辑部电话: 010-51873055

封面设计: 崔丽芳

责任校对: 龚长江

责任印制: 陆 宁 高春晓

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: 中国铁道出版社印刷厂

版 次: 2011年10月第1版 2012年12月第2版

2014年12月第3版 2015年1月第2次印刷

开 本: 850 mm×1 168 mm 1/32 印张: 11 字数: 271 千

书 号: ISBN 978-7-113-19794-0

定 价: 24.80 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

编委会

主 任：高 峰

主 审：范英书 张居才

主 编：李卫东 刘梦龙

编审人员：韩立群 张永亮 王秀江

孙国杰 陈肖飞 李春霞

刘敬杪 梁丽红 唐述春

陈 铮 范路端 白舰兵

徐晓梅 王晓蕾 殷志刚

田春龙 孟 冰 杜永利

刘玉芹 季云凤

责任编辑：邓 洪 朱殿萍 韩志强

前言 (第三版)

PREFACE

为保证铁路旅客运输安全,提高客运服务质量,根据非乘务单位人员担当临客列车乘务岗位作业需要,我们依据新实行的《铁路技术管理规程》、《中国铁路总公司路风监察办法》、《铁路旅客运输服务质量规范》等规章和实际乘务工作需要,对《铁路临客客运乘务工作手册》(第二版)进行了修订,在第二版的基础上,结合临客乘务员工作实际,增加了列车移动设备的使用与管理等内容。

全书以岗位作业要求、安全、路风为重点,主要包括岗位作业流程、基本作业程序、安全基础知识、路风监察、安全路风关键点、客运基础知识、模拟情景、列车移动设备的使用和管理 and 岗前培训参考试题、试卷及答案等九部分内容。分别介绍了列车长、列车员、列车值班员、广播员、餐车长和行李员等工种岗位的作业流程。根据临客乘务任务中经常遇到的非正常情况,以模拟情景的方式,讲解了处理方法。本书采用问答形式编写,简明实用,通俗易懂,可操作性强,可供铁路临客乘务人员培训和学习之用。

本书由北京铁路局职工教育处和客运处组织编写,石家庄职工培训基地担任编写任务。李卫东、刘梦龙主编,韩立群、张永亮、

王秀江、孙国杰、陈肖飞、李春霞、刘敬杪、梁丽红等参加编写。全书经唐述春、陈铮、邓洪、朱殿萍、范路端、白舰兵、徐晓梅、韩志强、王晓蕾、殷志刚、田春龙、孟冰、杜永利、刘玉芹、季云凤等集体审定。

书中不妥之处,敬请读者指正。

编 者

2014 年 11 月

目 录

CONTENTS

第一部分 岗位作业流程

一、列车长作业流程	3
1. 如何做好服务临时旅客列车(以下简称“临客”)的 准备工作?	3
2. 列车长如何制定作业流程?	3
3. 如何安排乘务员的分工?	3
4. 如何领取票据、表报?	3
5. 临客开行前如何做好备品的领取工作?	4
6. 出乘前列车长应做哪些工作?	4
7. 接车后应做哪些工作?	4
8. 列车出库卫生应达到什么标准?	5
9. 列车始发前如何开好三乘“碰头会”?	5
10. 始发站开车后列车长应做哪些工作?	5
11. 中途停站时列车长应做哪些工作?	5
12. 列车长中途巡视及检查内容是什么?	5
13. 折返站终到前列车长该做哪些工作?	6
14. 折返站终到后列车长应做哪些工作?	6
15. 列车长在折返站应做哪些工作?	6
16. 返程终到列车长应做哪些工作?	6
17. 如何办理交接和退乘?	7

铁路临客客运乘务工作手册(第三版)

18. 独暖锅炉点火交接有什么要求?	7
19. 如何做好始发前供水准备工作?	7
20. 如何保证车内标识明显?	7
21. 列车长如何组织乘务员做好旅客乘降工作?	7
22. 超员情况下应采取哪些安全措施组织乘降?	7
23. 如何防止旅客坐过站?	8
24. 列车长如何做好卧铺车的管理?	8
25. 遇有领导乘车或检查时,列车长如何做好汇报工作? ...	8
26. 列车长应掌握的电话号码有哪些?	10
27. 列车专项检查组如何分类,各专项检查组所持的 证件及检查内容是什么?	10
28. 遇有检查组上车应提前做好哪些工作?	13
二、列车值班员作业流程	14
1. 列车值班员出乘前应请领哪些物品?	14
2. 列车值班员出乘前应做好哪些准备工作?	14
3. 列车值班员接车应做哪些工作?	14
4. 列车值班员库内作业应做哪些工作?	14
5. 列车始发前列车值班员应做哪些工作?	15
6. 列车运行中列车值班员应做哪些工作?	15
7. 返程终到列车值班员应做哪些工作?	15
三、列车员作业流程	15
1. 列车员出乘有何规定?	15
2. 列车员库内应做哪些工作?	16
3. 如何清理车内卫生?	16
4. 如何进行卧具整备?	16
5. 列车员出库前应做哪些工作?	16
6. 列车出库时列车员应做好哪些工作?	17

目 录

7. 旅客放行时列车员应注意哪些方面?	17
8. 开车后列车员应做哪些工作?	17
9. 中途到站前列车员应做哪些工作?	18
10. 停站时列车员应做哪些工作?	18
11. 列车运行中列车员应做哪些工作?	18
12. 列车员夜间作业包括哪些内容?	18
13. 列车员晨起作业包括哪些内容?	19
14. 列车员交接班前应做哪些工作?	19
15. 列车终到列车员应做哪些工作?	19
四、广播员作业流程	20
1. 出乘前广播员应做哪些工作?	20
2. 列车始发前广播员应做哪些工作?	20
3. 列车运行中广播员应做哪些工作?	20
4. 列车终到时广播员应做哪些工作?	21
5. 广播员工作要求及注意事项有哪些?	21
五、供水员(安全员)作业流程	21
1. 供水员(安全员)在列车始发前应做哪些工作?	21
2. 供水员(安全员)在列车运行中应做哪些工作?	21
3. 供水员(安全员)在列车终到时应做哪些工作?	22
4. 茶炉车的编挂要求是什么?	22
六、餐车人员作业流程	22
1. 接车前餐车人员的准备工作有哪些?	22
2. 列车入库餐车人员应做哪些工作?	22
3. 列车运行中餐车人员需要做哪些工作?	23
4. 列车终到时餐车人员需要做哪些工作?	23
5. 餐车应准备的备品有哪些?	23

6. 餐车现金管理有何要求?	24
----------------------	----

第二部分 基本作业程序

一、乘务员一般作业程序	27
1. 集体登车作业程序是什么?	27
2. 集体下车作业程序是什么?	27
3. 单人登车作业程序是什么?	27
4. 高站台开门下车作业程序是什么?	27
5. 低站台开门下车作业程序是什么?	28
6. 始发站立岗迎客作业程序是什么?	28
7. 中途站立岗迎送作业程序是什么?	28
8. 低站台上车关闭车门作业程序是什么?	28
9. 高站台上车关闭车门作业程序是什么?	29
10. 车门自互检作业程序是什么?	29
11. 放收渡板作业程序是什么?	29
12. 挂收警示带作业程序是什么?	30
13. 检查灭火器作业程序是什么?	30
14. 送水作业程序是什么?	30
15. 去向登记作业程序是什么?	31
16. 锁闭厕所作业程序是什么?	31
17. 到站前通告作业程序是什么?	31
18. 锁闭活动车窗作业程序是什么?	31
19. 整理行李架作业程序是什么?	32
20. 整理座套作业程序是什么?	32
21. 检查翻板作业程序是什么?	32
22. 大桥安全作业程序是什么?	32
23. 清擦地面作业程序是什么?	33
24. 关启塞拉门作业程序是什么?	33
25. 整理窗帘作业程序是什么?	33

目 录

26. 检查危险品作业程序是什么?	33
27. 检查电茶炉作业程序是什么?	34
28. 卧车收票作业程序是什么?	34
29. 卧车换票作业程序是什么?	34
30. 清整卧具作业程序是什么?	35
二、非正常情况作业程序	35
1. 降雪天气作业程序是什么?	35
2. 降雨天气作业程序是什么?	36
3. 突然断电作业程序是什么?	36
4. 遇有初起火灾作业程序是什么?	36
5. 遇有空调故障作业程序是什么?	36
6. 遇有电采暖故障作业程序是什么?	37
7. 遇有晚点情况作业程序是什么?	37
8. 遇有门锁故障作业程序是什么?	37
9. 遇有疑似重大病情作业程序是什么?	37
10. 遇飞石击窗作业程序是什么?	38
11. 发现旅客携带危险品作业程序是什么?	38

第三部分 安全基础知识

一、作业安全	41
1. 列车车门安全管理有什么规定?	41
2. 《铁路旅客运输安全检查管理办法》中危险品是如何定义的?	42
3. 什么是旅客意外伤害事故?	42
4. 造成客车火灾的原因有哪些?	42
5. 防止火灾基本措施是什么?	42
6. 遇到哪些情形时必须使用紧急制动阀?	42
7. 独暖锅炉如何防止火灾?	42

8. 乘务员冬季作业时如何保证安全? 43
9. 集中供电列车采暖期间“四个一”安全卡控措施的内容是什么? 43

二、人身作业安全..... 43

1. 为确保人身安全,乘务人员上岗前、工作中必须遵守哪些规定? 43
2. 横越线路时如何保证安全? 43
3. 沿线路行走时如何保证安全? 43
4. 取送开水时如何保证安全? 44
5. 列车行李架物品摆放有何要求? 44
6. 乘务员在上、下车及运行中如何保证安全? 44
7. 发生旅客人身伤害时收集证人证言有何要求? 44
8. 哪些旅客伤害属于列车责任? 45

三、消防安全..... 45

1. “三懂三会”的内容是什么? 45
2. 为确保客车安全,对配电室、箱使用有何规定? 45
3. 餐车油炸食品有何规定? 45
4. 餐车油垢清理有何要求? 45
5. 旅客列车发生火灾时应急处置“四十字”的具体内容是什么? 45
6. 手提式水雾灭火器的特点、适用范围是什么? 46
7. 手提式干粉灭火器的特点、适用范围是什么? 47
8. 如何使用灭火器? 47
9. 旅客列车义务消防队的组成是如何规定的? 47
10. 旅客列车消防台账的内容主要包括哪些? 47
11. 列车长的消防岗位职责是什么? 47
12. 列车员的消防岗位职责是什么? 48

目 录

13. 行李员(邮政工作人员)的消防岗位职责是什么?	48
14. 餐车人员的消防岗位职责是什么?	48
15. 列车乘务组如何做好火灾预防工作?	49
16. 客车灭火器配置是如何规定的?	50
四、客车“两炉一灶一电”管理	51
1. “两炉一灶一电”指的是什么?	51
2. 如何加强“两炉一灶一电”管理?	51
3. 如何使用验水阀检验锅炉是否缺水?	51
4. 如何向锅炉内补水?	51
5. 为什么锅炉在点火状态下,不允许由车下水井直接向 锅炉内注水?	52
6. 燃煤锅炉操作中应注意什么?	52
7. 茶炉在使用时应注意哪些事项?	53
8. 餐车燃煤炉灶使用注意事项是什么?	53
9. 使用餐车电气化厨房设备应注意什么?	54
10. 餐车电磁灶的安全使用要求有哪些?	54
11. 餐车电蒸饭箱的安全注意事项有哪些?	55
12. 使用餐车电开水炉的安全注意事项有哪些?	55
13. 电气化餐车设备用电安全卡控措施有哪些?	56
14. 保证集中供电列车安全的措施有哪些?	57
15. 使用电茶炉有什么规定?	57
五、食品安全管理	57
1. 如何办理餐饮服务(食品流通)许可证?	57
2. 餐车工作人员健康管理要求是什么?	57
3. 工作人员个人卫生有何要求?	58
4. 接触直接入口食品的工作人员,在哪些情况下应 洗手并消毒?	58

5. 餐车上料有何规定?	58
6. 食品储存有何规定?	58
7. 食品销售管理有何规定?	59
8. 食品加工过程有哪些重点卫生要求?	59
9. 预包装食品如何管理?	59
10. 餐用具清洗消毒有何规定?	59
六、安全应急处理	59
1. 发现有人抓车如何处理?	59
2. 中途临时停车如何处理?	60
3. 遇有列车严重超员,旅客上不来车时如何处理?	60
4. 列车严重超员和车门风挡处人多拥挤时如何处理?	60
5. 发现有人坠车应如何处理?	60
6. 列车火灾爆炸应急处理原则是什么?	60
7. 餐车发生火情时应如何处理?	61
8. 油锅着火时应如何处理?	61
9. 发生旅客食物中毒时应如何保护现场、收集证据?	61
10. 接到区间线路上发现坠车旅客的通报时应如何 处理?	61
11. 旅客在列车上分娩时如何处置?	61
12. 旅客发生急病时如何处置?	61
13. 电气化厨房设备故障应急预案是什么?	62
14. 空调客车电气设备冒烟时如何处理?	62
15. 旅客列车的晚点通报有哪些规定?	63
16. 遇旅客列车晚点时,列车长应做好哪些工作?	64
七、安全检查	64
1. 旅客列车上的安检工作小组是如何组成的?	64
2. 列车上实施安全检查有哪些注意事项?	64

3. 旅客列车上对可疑物品的检查原则是什么?	65
4. 旅客列车上检查出危险品应如何处理?	65
5. 在动车组列车上发现吸烟旅客如何处理?	65

第四部分 路风监察

一、路风基础知识	69
1. 什么是路风?	69
2. 什么是路风问题?	69
3. 路风问题主要包括哪几类?	69
4. 路风问题分为哪几个等级?	69
5. 以车谋私包括哪些?	69
6. 以票谋私包括哪些?	70
7. 乱收费乱加价包括哪些?	70
8. 勒卡索要包括哪些?	70
9. 粗暴待客包括哪些?	71
10. 违规经营包括哪些?	71
11. 违规贩运包括哪些?	71
12. 路局“五严禁”纪律和“五必须”规定是什么?	71
13. 旅客列车工作人员的职业责任是什么?	72
14. 旅客列车工作人员的职业道德是什么?	72
15. 旅客列车工作人员的职业纪律是什么?	72
二、路风易发问题及处罚标准	72
1. 客车路风易发问题有哪些?	72
2. 客车路风易发问题的重点部位有哪些?	74
3. 《中国铁路总公司路风监察办法》的处罚标准 是什么?	74
4. 对路风问题管理责任人的责任追究有哪些?	75
5. 责任人员有哪些情形的,从轻或减轻责任追究?	76

6. 责任人员有哪些情形的,从重或加重责任追究? 76
7. 在一次检查或调查中,查出不同单位人员发生同类路风问题的,如何处理? 76
8. 旅客列车长时间长距离存在无票或越席人员,不能确定私带责任人的,如何处理? 76

第五部分 安全路风关键点

- 一、安全关键卡控要点 79
 1. 车门管理主要包括哪些内容? 79
 2. 车窗管理主要包括哪些内容? 79
 3. 三牌管理主要包括哪些内容? 80
 4. 防护栏管理主要包括哪些内容? 80
 5. 防火管理主要包括哪些内容? 80
 6. 防爆管理主要包括哪些内容? 82
 7. 食品安全管理主要包括哪些内容? 82
 8. 人身安全管理主要包括哪些内容? 83
- 二、路风关键卡控要点 84
 1. 乘务人员值乘时属于路风问题的行为有哪些? 84
 2. 列车车容方面属于路风问题的情况有哪些? 84

第六部分 客运基础知识

- 一、客运规章知识 87
 1. 什么是承运人? 87
 2. 什么是旅客? 87
 3. 客运记录有什么作用? 87
 4. 异地直达票是否能在中途列车经停站上车? 87
 5. 铁路旅客运输合同的含义,其基本凭证和其他凭证

目 录

有哪些?	87
6. 铁路旅客运输合同的时效怎样确定?	87
7. 站、车间发生纠纷时的处理原则是什么?	87
8. 卧铺票的发售有何规定?	88
9. 哪些地方应涂有测量儿童身高的标准线?	88
10. 伤残军人和警察的证件名称是什么?	88
11. 伤残军人和警察减价票的发售规定是什么?	88
12. 学生票发售规定是什么?	88
13. 发售学生票有没有时间和席别限制?	88
14. 旅客因特殊原因中途下车,其持有的直达票能否 办理有效期延长?	89
15. 列车验票有哪些规定?	89
16. 旅客乘车的基本条件是什么?	89
17. 持低席别车票旅客能否在高席别车厢停留?	89
18. 旅客要求越站乘车时如何处理?	89
19. 中途站或列车发现误售、误购车票如何处理?	90
20. 列车发现旅客误乘需返回时如何处理?	90
21. 因误售、误购、误乘免费送回时如何办理以及送回途中 下车如何处理?	90
22. 旅客在列车上丢失车票时如何处理?	90
23. 旅客在列车上丢失车票另行补票后又找到原票时 如何处理?	90
24. 铁路对不符合乘车条件旅客的处理原则是什么?	90
25. 无票或持用失效车票乘车时如何处理?	90
26. 持用伪造或涂改的车票乘车时如何处理?	91
27. 旅客自行持低等级车票乘坐高等级列车、铺位、席别时 如何处理?	91
28. 发现儿童超高应如何补收票价?	91
29. 身高超过 1.5 m 的儿童无票乘车时如何处理?	91