

模块式单项实作技能教材

列车员

◎ 呼和浩特铁路局职工教育处 编

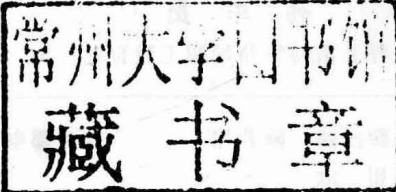


中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

模块式单项实作技能教材

列 车 员

呼和浩特铁路局职工教育处 编



中国铁道出版社

2014年·北京

图书在版编目(CIP)数据

列车员/呼和浩特铁路局职工教育处编. —北京:

中国铁道出版社, 2014. 12

模块式单项实作技能教材

ISBN 978-7-113-19576-2

I. ①列… II. ①呼… III. ①铁路运输—旅客运输—
乘务人员—技术培训—教材 IV. ①U293.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 273189 号

书 名: 模块式单项实作技能教材
列 车 员
作 者: 呼和浩特铁路局职工教育处 编

责任编辑: 薛丽娜 陈若伟

编辑部电话: 010-51873055

封面设计: 崔 欣

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: 2014 年 12 月第 1 版 2014 年 12 月第 1 次印刷

开 本: 700 mm×1 000 mm 1/16 印张: 8.75 字数: 155 千

书 号: ISBN 978-7-113-19576-2

定 价: 33.00 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

编写委员会

主 任：曹云明

副主任：李 森 谢 辉 郝高俊 刘东沈

吉 晶

主 编：安志博 武冬梅 魏秀琴 王建伟

田 楠

编 委：赵志强 温小平

前 言

为满足铁路快速发展对高技能人才的需求,积极探索一套符合现场岗位实作培训的教材,是提高教育培训质量的关键。为此,我们创新工作思路,在构建职工培训基础上,有针对性地开展职工教育培训工作,突破传统教学模式,实现“突出技能、模块培训、单项合成、岗位落标、动态评价”的培训目标,着力解决“重理论、轻实作,重课堂、轻现场”的问题,切实提高培训质量和效果,形成适合当前铁路职工培训工作的全新培训模式,呼和浩特铁路局组织专业人员编写了《模块式单项实作技能教材》系列丛书。

本系列丛书以《铁路职业技能培训规范》为依据,遵循模块教学的特点,突出各岗位实作技能,通过单项的合理组合,形成各岗位不同职业技能等级所需的知识和能力结构,具有针对性、灵活性、实用性的特点,可有效地提高职工的操作技能水平和应急处理能力,为职工开展岗位实作技能训练提供有力保障。

本系列丛书在内容上分为资格性培训和适应性培训两部分,每部分按照不同技能等级本着高级涵盖低级培训内容的原则,由低级向高级分成若干等级模块,每个等级模块又分若干实作单项,每个实作单项按照单项介绍、作业过程、安全风险点、总结分析、事故案例、拓展提高、思考题等内容进行编写。作为职工日常实作培训的基本教材,该系列丛书的内容既明确了培训对象,突出了培训内容,简化了培训程序,又能满足职工自主学习的要求。

本系列丛书第一次编写六个工种,本次编写八个工种,其他工种后期将陆续编写。该系列丛书在编写、审定过程中,得到了中国铁道出版社等有关单位的大力支持,在此表示感谢!由于编写水平有限,教材中不足之处在所难免,恳请广大读者提出宝贵意见。

呼和浩特铁路局职工教育处

2014年8月

目 录

列车员模块式单项实作技能培训学时表	1
-------------------	---

资格性培训

新职人员(其他人员)	5
------------	---

模块一 安全管理	5
----------	---

单项 1 车门管理	5
-----------	---

单项 2 宣传安全乘车规定	11
---------------	----

单项 3 识别常见危险品	15
--------------	----

单项 4 消防安全	17
-----------	----

单项 5 使用紧急制动阀和人力制动机	20
--------------------	----

单项 6 使用电器设备	23
-------------	----

模块二 旅行服务	26
----------	----

单项 1 语言服务	26
-----------	----

单项 2 重点旅客服务	32
-------------	----

单项 3 供水服务	35
-----------	----

单项 4 指导旅客使用服务设施	36
-----------------	----

单项 5 识别乘车凭证	38
-------------	----

模块三 车容卫生	50
----------	----

单项 1 卫生清洁	50
-----------	----

单项 2 整理车容	54
-----------	----

单项 3 备品工具定位	56
-------------	----

单项 4 保管使用卧具	60
-------------	----

模块四 应急处理	62
----------	----

单项 1 发生初期火灾的处理	62
----------------	----

单项 2 发生石击列车处理	63
---------------	----

单项 3 旅客人身伤害初步处理	65
-----------------	----

单项 4 列车超员的处理	66
--------------	----

单项 5	空调设备故障	68
单项 6	对精神异常旅客的处理	70
单项 7	列车晚点处理	72
单项 8	列车不停靠站台的处理	76
新职人员(中职及以上毕业生)		79
模块一	安全管理	79
单项 1	车门管理	79
单项 2	宣传安全乘车规定	79
单项 3	识别常见危险品	79
单项 4	消防安全	79
单项 5	使用紧急制动阀和人力制动机	79
单项 6	使用电器设备	79
模块二	旅行服务	80
单项 1	语言服务	80
单项 2	重点旅客服务	80
单项 3	供水服务	80
单项 4	指导旅客使用服务设施	80
单项 5	识别各种票证	80
模块三	车容卫生	81
单项 1	卫生清洁	81
单项 2	整理车容	81
单项 3	备品工具定位	81
单项 4	保管使用卧具	81
模块四	应急处理	82
单项 1	发生火灾、爆炸时的应急处理	82
单项 2	石击列车处理	84
单项 3	旅客人身伤害初步处理	84
单项 4	列车超员的处理	84
单项 5	空调设备故障	84
单项 6	对精神异常旅客的处理	84
单项 7	列车晚点处理	85
单项 8	列车不停靠站台的处理	85

单项 9 临时停车的处理	85
单项 10 线路中断的处理	86
单项 11 突然停电的处理	87
单项 12 发生旅客食物中毒的处理	89
单项 13 旅客突发疾病的处理	92
单项 14 发生扒车、跳车的处理	93
初 级 工	97
模块一 安全管理	97
单项 1 车门管理	97
单项 2 应急处置	101
模块二 旅行服务	102
单项 1 处理旅客投诉	102
单项 2 重点旅客服务	103
模块三 应急处理	106
单项 1 发生火灾、爆炸时的应急处理	106
单项 2 发生石击列车处理	106
单项 3 旅客人身伤害初步处理	106
单项 4 列车超员的处理	106
单项 5 空调设备故障	106
单项 6 对精神异常旅客的处理	106
单项 7 列车晚点处理	106
单项 8 列车不停靠站台的处理	107
单项 9 临时停车的处理	107
单项 10 线路中断的处理	107
单项 11 突然停电的处理	107
单项 12 发生旅客食物中毒的处理	107
单项 13 旅客突发疾病的处理	107

适应性培训

初级工阶段	111
模块一 常规培训	111
单项 1 车门管理	111

单项 2	服务语言	112
单项 3	重点旅客服务	112
单项 4	供水服务	112
单项 5	卫生清扫	114
单项 6	备品管理	114
模块二	应急处理	115
单项 1	发生火灾、爆炸时的应急处理	115
单项 2	发生石击列车处理	115
单项 3	旅客人身伤害初步处理	115
单项 4	列车超员的处理	115
单项 5	空调设备故障	115
单项 6	对精神异常旅客的处理	115
单项 7	列车晚点处理	115
单项 8	列车不停靠站台的处理	116
中级工阶段		117
模块一	常规培训	117
单项 1	安全管理	117
单项 2	旅行服务	124
模块二	非正常情况下应急能力	128
单项 1	线路中断的处理	128
单项 2	突然停电的处理	128
单项 3	发生旅客食物中毒的处理	128
单项 4	旅客突发疾病的处理	128
单项 5	发生扒车、跳车的处理	128

列车员模块化单项实操技能培训学时表

资格性 培训 学时	新职人员		初级工	中级工
	其他人员	中职及以上学历生		
	模块一(6个单项)	模块一(6个单项)		
	模块二(5个单项)	模块二(5个单项)		
	模块三(4个单项)	模块三(4个单项)		
	模块四(8个单项)	模块四(14个单项)	模块三(13个单项)	
	110	110		
合计			60	
适应性 培训 学时	新职人员		初级工	中级工
	其他人员	中职及以上学历生		
合计			30	30

资格性培训



新职人员(其他人员)

模块一 安全管理

单项 1 车门管理

【单项介绍】

车门管理是旅客列车安全管理中的一项重要内容,主要包含车门开启、关闭、锁闭、开锁、检查、车门口验票、组织乘降、临时停车等确保旅客安全的一系列内容,是旅客列车乘务工作中最基本的一项作业。

【作业过程】

车门管理做到停开、动关、锁,出站台四门检查瞭望。车站开车铃声结束、旅客乘降完毕后上车放下脚踏板,在车门口值守做好关门准备,车动关闭车门;进站提前到岗,确认站台,试开车门(塞拉门除外),停稳开门,卡牢翻板,无旅客从背面车门下车。试开车门时开启车门缝隙不超过 10 cm,确认车门状态良好后立即关闭。始发、终到客流较大时双开车门组织乘降,一人值乘多个车厢时,由车站负责值守增开的车门。

列车运行中,载客车厢连接端门不锁闭,车门及餐车厨房边门、走廊边门、厨房后门锁闭;行李车、发电车、邮政车端门锁闭,但与车厢连接端门锁闭后可用列车通用钥匙打开。到站前、开车后疏通通道。列车站停期间,卧车端门按照值乘范围锁闭相应车厢端门。

车门管理按照作业流程分为到站前作业、停车时作业、开车后作业。

1. 到站前作业

一通告:双通告前方到站站名、停车时间。

二锁闭:列车停站 3 min 及以上的非集便器列车锁闭厕所、卧车端门。

三组织:组织下车旅客往车厢两头端门走。

四帮助:帮助重点旅客提前做好下车前准备。

五试开:提前出场,试开车门是否灵活好用。(试开车门时,如车门临时发生故障应通过对讲机立即报告列车长,并通知检车人员修理。若马上到站已经来不及修理,采取封闭措施,开启邻车车门。)

2. 停车时作业

一开:列车停稳后开门。

二卡:卡牢翻板(高站台摆放安全渡板、悬挂安全警示带)。

三擦:擦拭手把杆(塞拉门列车擦拭车门口内部手把杆及翻板下部的把手)。

四作业:面向检票口(高站台站在靠车厢一侧)守门立岗[见图资新(其)1-1-1、图资新(其)1-1-2],按先后上顺序组织旅客乘降,扶老携幼[见图资新(其)1-1-3],验票上车,严禁旅客背面下车。



图资新(其)1-1-1 低站台守门立岗



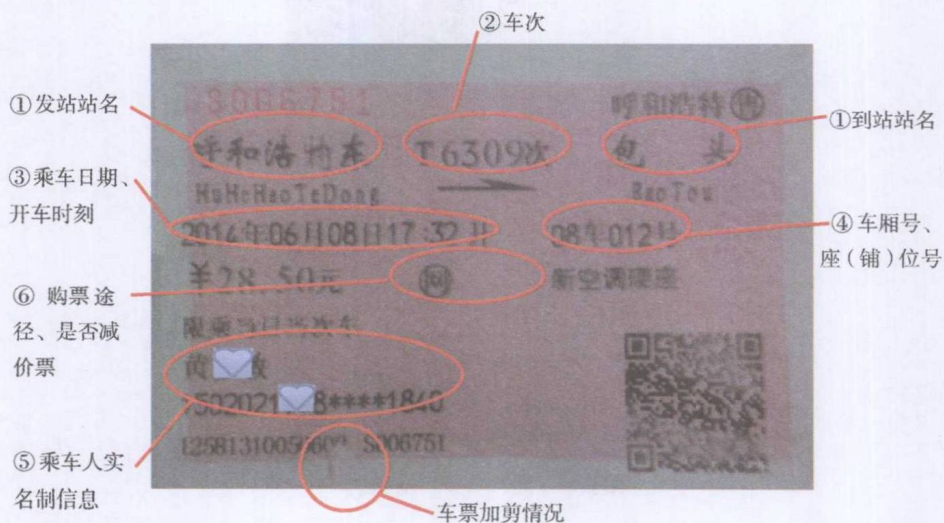
图资新(其)1-1-2 高站台守门立岗



图资新(其)1-1-3 扶老携幼

注:由于特殊情况,列车进入无站台股道乘降时,列车员确认站舍一侧邻线无列车通过,方可组织旅客下车。

对上车旅客查验车票要查验以下信息[见图资新(其)1-1-4]:①发站和到站站名;②车次;③乘车日期,开车时刻;④车厢号、座位号或铺位号;⑤乘车人实名制信息;⑥是否减价票(减价票核对减价凭证)。



图资新(其)1-1-4 查验车票所要查验的信息

五站白线:开车铃响站安全线[见图资新(其)1-1-5],铃止两步登车。



图资新(其)1-1-5 铃响站安全线

3. 开车后作业

一关门:列车启动立即关门。

注意事项:列车乘务人员在开关车门时一定要做到“扶、拉、转、看、关”,以免车门附近有旅客,挤伤旅客。

二锁门:关门即锁牢车门。

注意事项:普通列车车门使用上下锁双锁车门,双锁必须全部锁闭[见图资新(其)1-1-6],塞拉门按下图内操作指示进行操作[见图资新(其)1-1-7]。



图资新(其)1-1-6 双锁车门

三复查:复查车门有无漏锁,瞭望四门外是否有人抓车。

四启开:启开端门、厕所门。

五预告:双预告下一个停车站及区间运行时刻。双预告指的是先邻车再本车预告下一个停车站的站名、到达时刻,区间运行时间。