

铁路职业技能培训规范

TIELU ZHIYE JINENG PEIXUN GUIFAN

铁路客运员

TIELU KEYUNYUAN

中华人民共和国铁道部 发布

铁路职业技能培训规范

铁路客运员

中华人民共和国铁道部 发布

2010年·北京

铁路职业技能培训规范

铁路客运员

中华人民共和国铁道部 发布

*

中国铁道出版社出版发行

(北京市宣武区右安门西街8号 邮编:100054)

北京市兴顺印刷厂印

开本:850mm×1168mm 1/32 印张:1 字数:17千

2010年5月第1版 2010年9月第4次印刷

统一书号:15113·2898

定价:6.00元

读者服务部电话:010-63549493(市),021-73174(路)

发行部电话:010-51873172(市),021-73172(路)

出版社网址:<http://www.tdpress.com>

版权专有 侵权必究

铁道部文件

铁劳卫〔2010〕75 号

关于印发车站调度员等 67 个 铁路职业技能培训规范(试行)的通知

各铁路局、专业运输公司：

为适应开展大规模职工培训、建设高素质职工队伍的需要，增强职工培训的针对性、时效性，提高职工培训的质量和效果，铁道部依据铁道行业《国家职业标准》，组织编制了车站调度员等 67 个铁路职业技能培训规范（以下简称“培训规范”）。培训规范将由中国铁道出版社陆续出版，自印发之日起在全路试行。现就做好培训规范的贯彻落实工作通知如下：

一、统一思想，充分认识培训规范的重要意义

培训规范是铁路职工教育培训制度建设的重要组成部分，是对铁路特有职业（工种）人员组织培训的主要依据，是开展大规模职工培训工作的重要基础。在全路贯彻落实培训规范，是适应铁路快速发展、努力建设高素质职工队伍的需要，是规范职工培训管理工作、进一步提高培训质量的需要，是建立职工培训体系、实施大规模职工培训工作的基础。各铁路局要充分认识实施培训规范的重要性，认真抓好培训规范的实施工作。

二、制定措施,全面推进培训规范的贯彻落实

1. 做好落实培训规范的宣传教育。要通过各种形式,在铁路职工中大力宣传贯彻落实培训规范的重要意义,使广大职工了解培训规范与其职业生涯的密切联系,引导职工充分认识培训规范在加强队伍建设、提高技术业务素质中的重要作用,调动职工贯彻落实培训规范的自觉性和主动性。要组织各级职教管理干部培训,提高对培训规范的认识和了解;要分系统组织专兼职师资培训,围绕培训规范在各系统落实的具体情况开展研讨,转变教学观念,提高运用培训规范的能力。

2. 夯实落实培训规范的基础。一要做好培训规范的普及。铁路局要将培训规范发行到各合作院校、培训基地、基层站段、车间和班组,保证铁路特有职业(工种)人员人手一册本职业(工种)的培训规范,并确保铁路局、站段职教管理部门,车间、班组专兼职管理干部,培训基地(站)以及合作院校教学管理和师资人员用书。二要为培训规范的实施提供必要的条件保障。各单位要对照培训规范要求,配备理论学习和实训设施,为充分运用培训规范、开展大规模职工培训夯实基础。

3. 抓好培训规范的具体落实。各单位要根据培训规范的要求,结合职工队伍建设总体规划、相关教育培训专项规划和单位实际,制定贯彻落实培训规范的具体措施,落实责任分工,明确工作进度,抓好培训规范的贯彻落实工作,相关情况报铁道部劳动和卫生司备案;要对培训规范所涉及的铁路特有职业(工种)人员进行具体分析,合理安排年度

培训计划,组织相关培训工作;要根据人员实际情况,认真分析培训需求,研究制定具体培训项目工作方案,提高培训针对性,切实提高培训效果。各单位在开发适应性培训教材时,要依据培训规范的要求编写。

三、加强管理,强化对培训规范落实情况的考核

培训规范是对铁路局、站段组织特有职业(工种)人员培训工作进行检查和考核的依据。各铁路局要加强对所属培训基地、基层站段培训规范落实情况的检查和考核,并将检查结果纳入企业职工教育培训工作评估考核之中;要对与铁路企业合作的院校及其他培训实施机构落实培训规范的工作情况加强监督,确保培训规范贯彻落实。合作院校和培训机构要严格按照培训规范的有关要求,组织好相关培训。

各单位要不断总结经验,对培训规范试行过程中发现的问题,应及时报铁道部劳动和卫生司。

附件:67个铁路职业技能培训规范目录

中华人民共和国铁道部

二〇一〇年五月二十七日

主题词:教育 职业 培训规范 通知

抄送:部内各单位

铁道部办公厅

2010年5月27日印发

附件:

67 个铁路职业技能培训规范目录

序	系统	职业(工种)	序	系统	职业(工种)
1	运输系统	车站调度员	35	运输系统	行李值班员
2		调车区长	36		装卸值班员
3		调车长	37		叉车司机
4		连结员	38		装(卸)车机司机
5		制动员	39		装载机司机
6		扳道员	40		铁路装卸工
7		驼峰值班员	41	机务系统	动车组司机
8		调车指导	42		机车调度员
9		指导车长	43		机车检查保养员
10		运转车长	44		机车整备工
11		信号员	45		救援机械司机
12		车号员	46		救援机械副司机
13		驼峰调车长	47		内燃机车钳工
14		驼峰作业员	48		电力机车钳工
15		助理值班员	49		机车电工
16		交接员	50		救援起复工
17		货运调度员	51	工务系统	电力线路工
18		货运值班员	52		钢轨焊接工
19		货运计划员	53		轨道车司机
20		货运安全员	54		道岔钳工
21		货运核算员	55	电务系统	钢轨探伤工
22		篷布工	56		信号钳工
23		货运员	57	车辆系统	信号组调工
24		货运检查员	58		动车组机械师
25		列车值班员	59		轮轴装修工
26		餐车长	60		列车轴温检测员
27		售票值班员	61		车辆钳工
28		客运计划员	62		制动钳工
29		客运值班员	63	舟桥系列	发电车乘务员
30		列车员	64		车辆电工
31		铁路客运员	65		铁路舟桥工
32		铁路售票员	66		舟桥起重工
33		行李计划员	67		机动舟驾驶员
34		铁路行李员			

说 明

为了进一步强化新形势下铁路职工培训制度建设,规范职工资格性、适应性培训的内容及形式,按照《关于编制第二批铁路职业技能培训规范的通知》(劳卫教函〔2008〕11号)要求,铁道部组织有关专家,制定了《铁路职业技能培训规范 铁路客运员》(以下简称《规范》)。

一、本《规范》主要依据《国家职业标准 铁路客运员》以及铁道部颁发的《铁路技术管理规程》和检修、安全操作、标准化作业等有关规章、规范制定。

二、本《规范》由总表和分表两部分组成。总表依据职业标准,涵盖了铁路特有职业(工种)人员的职业资格晋升序列、年限及不同等级的培训要求,包括“职业资格晋升序列及年限”、“培训阶段”、“培训类别及对象”三部分;分表是对总表的细化和补充,对不同工种、不同培训阶段进行的不同类别培训提出具体要求。

三、具体问题的说明

(一)资格性培训

1. 资格性培训是按照国家职业标准要求取得定职资格、转职(岗)资格、晋升资格的培训。

2. 本职业新职人员分为中职及以上毕业生和其他人员两种不同情况组织培训。

3. 高等级培训内容与考核要求涵盖低等级培训内容与考核要求。

4. 各单位在组织资格性培训前,要研究制定各职业(工种)各类资格性培训的实施性培训计划和大纲。实施性培训计划和大纲制定时,培训学时不得少于培训规范总学时要求,并根据各类资格性培训特点,将学时进行具体分配;考核要按照国家职业标准要求进行,考核内容可根据培训内容确定,分理论、实作两部分进行。

(二)适应性培训

1. 适应性培训是指对在岗职工适应岗位生产要求和安全生产需要而进行的各种培训,是对基本知识和技能的巩固、强化、补充和提高,包括安全知识培训,季节性培训,基本功演练,新技术、新设备、新规章、新工艺和非正常情况下应急处理能力等培训。

2. 本《规范》将各类适应性培训归并为常规培训、非正常情况处理和“四新”知识培训三部分。适应性培训可采取脱产、半脱产、师带徒、非脱产自学等方式,但须确保每年脱产培训不少于 30 学时;安全知识培训、季节性培训等可采取非脱产培训,不计入脱产培训学时;“四新”知识培训根据需要确定。

四、本《规范》主要编写人员:吉晶、薛梅、王萍、魏秀琴、杨春燕;主要审定人员:廉文彬、汪洪飞、赵万香、牛建华、朱殿萍、李卫东、任广鑫、万千。本《规范》在制定过程中得到了有关铁路局的大力支持,在此一并表示感谢。

— 目 录 —

铁路职业技能培训规范(总表)	1
铁路职业技能培训规范(分表)	
资格性培训	
新职人员	2
初 级 工	11
适应性培训	
初级工阶段	15
中级工阶段	18

铁路职业技能培训规范(总表)

工种名称:铁路客运员

职业资格 晋升序列 及年限				
培训阶段	对象	新职阶段	初级工阶段	中级工阶段
类别		新职人员	初级工	中级工
培训时间		1. 其他人员定职前 210 学时 2. 中职及以上毕业生定职前 210 学时	晋级前 120 学时	
培训层次		由铁路局统一组织 脱产(新职人员可根据需要采取脱产、师带徒相结合等形式) 按照国家职业标准要求进行考核		
培训形式				
考核要求				
培训周期 (时间)		每年 30 学时,“四新”知识培训根据需要确定 以基层单位为主,重要培训项目由铁道部、铁路局统一组织 脱产、半脱产、师带徒和非脱产自学等 根据铁道部、铁路局相关要求,结合实际情况,由培训组织单位确定考核方式及内容		
培训层次				
培训形式				
考核要求				

铁路职业技能培训规范(分表)

工种名称:铁路客运员

培训类别:资格性培训

培训对象:新职人员(其他人员、中职及以上毕业生)

培训目标:1. 其他人员通过培训达到铁路客运员初级(五级)职业标准
2. 中职及以上毕业生通过培训达到铁路客运员中级(四级)职业标准

培训时间	1. 其他人员定职前 210 学时 2. 中职及以上毕业生定职前 210 学时	
培训层次	由铁路局统一组织	
培训形式	脱产、师带徒相结合	
培 训 内 容	实作技能	理论知识
	第一部分:其他人员 (110 学时) 一、候车作业 1. 工作交接 (1) 交接列车运行、设备备品、服务设施、站容卫生、重点旅客及承办事项 (2) 交接记录、客运文电、命令、重点事项	第一部分:其他人员 (100 学时) 一、职业道德 1. 职业道德基本知识 2. 客运职工道德规范 3. 职业守则 二、法律法规和安全规章 1. 《中华人民共和国民法通则》相关知识

续上表

	续上表	
	实作技能	理论知识
培 训 内 容	2. 检查进站	2. 《中华人民共和国合同法》相关知识
	(1)对旅客携带品进行安全检查	3. 《中华人民共和国侵权责任法》相关知识
	(2)组织旅客验票进站	4. 《中华人民共和国铁路法》相关知识
	3. 候车服务	5. 《中华人民共和国合同法》相关知识
	(1)组织旅客凭票有序候车	6. 《中华人民共和国安全生产法》相关知识
	(2)介绍列车运行情况、安全注意事项和旅客常识等	7. 《中华人民共和国食品安全法》相关知识
	4. 检票乘车	8. 《铁路运输安全保护条例》有关规定
	(1)组织旅客排队,检票进站	9. 《铁路交通事故应急救援和调查处理条例》有关规定
	(2)处理乘车条件不符等情况	10. 《铁路技术管理规程》有关规定
	(3)按规定时间停止检票	11. 《铁路旅客运输规程》有关规定
	5. 遗失物品处理	12. 《铁路客运运价规则》有关规定
	(1)交接、保管旅客遗失物品	13. 《铁路旅客运输管理规则》有关规定
	(2)办理旅客遗失物品交接、交还	14. 《铁路运输收入管理规
	二、站台作业	
	(一)接发车作业	
	1. 组织站台人员站在安全线以内,有序乘降	

续上表

	实作技能	理论知识
培 训 内 容	2. 按规定接发列车,防止人员和旅客抓、扒、钻、跳车及横越线路	程》有关规定
	(二)站台服务	15. 《铁路危险货物运输管理规则》有关规定
	1. 组织旅客进入站台,维护站台秩序	16. 《铁路交通事故调查处理规则》有关规定
	2. 接发列车,组织旅客乘降	17. 《铁路交通事故应急救援规则》有关规定
	3. 清理站台积冰、积水、积雪及其他障碍物,清理闲杂人员和无关车辆	18. 《铁路旅客运输办理细则》有关规定
	三、问询解答	19. 《铁路旅客运输服务质量标准》有关规定
	掌握列车运行等情况,解答旅客问询	20. 《铁路旅客人身伤害及自带行李损失事故处理办法》有关规定
	四、验票补费	21. 《铁路旅客运输安全检查管理办法》有关规定
	1. 组织下车旅客出站,查验下车旅客车票	22. 《铁路路风管理办法》有关规定
	2. 对乘车条件不符等按章处理、填写票据	三、基本知识
	3. 收缴、销缴车票	1. 铁路客运概述
	五、非正常情况应急处理	(1)中国铁路概况
	1. 发生火灾、爆炸的处理	(2)中国铁路运输管理体制概况
	2. 旅客发生人身伤害的初步处理	2. 铁路客运服务 (1)铁路客运服务概述

续上表

培 训 内 容	实作技能	理论知识
	3. 精神异常旅客的处理 4. 旅客突发疾病的处理 5. 客流突增的处理 6. 突然断电的处理 7. 设备故障的报告 8. 食物中毒、客流突增的处理	(2) 铁路旅客运输服务质量标准 3. 客运设施设备 (1) 客运站基本设施设备 (2) 客运服务设施设备 (3) 客运服务图形标志 4. 旅客运输组织 (1) 旅客运输组织原则 (2) 旅客计划运输常识 (3) 旅客列车运行图常识 5. 旅客运输 (1) 旅客运输合同 (2) 车票和其他乘车凭证 (3) 车票的发售 (4) 车票有效期 (5) 检票、验票和收票 (6) 误售、误购、误乘的处理 (7) 旅客违章携带物品处理 (8) 遗失物品的处理 (9) 行李运输的有关规定 (10) 铁路乘车证的使用 6. 特定运输一般规定 7. 安全管理知识 (1) 旅客运输安全 (2) 客运职工安全 (3) 安全宣传和常见危险品识别

续上表

培 训 内 容	实作技能	理论知识
		(4) 消防安全知识 (5) 电气化铁路安全知识 四、专业知识 1. 作业程序及标准 2. 旅客乘降组织 3. 重点旅客服务 4. 全国铁路客货运价里程 接算站示意图基本知识 5. 台账、资料填写 6. 急救常识
	第二部分:中职及以上毕业生 (110 学时) 一、候车作业 1. 工作交接 (1) 交接列车运行、设备备 品、服务设施、站容卫生、 重点旅客及承办事项 (2) 交接记录、客运文电、命 令、重点事项 2. 检查进站 (1) 对旅客携带品进行安全 检查	第二部分:中职及以上毕业生 (100 学时) 一、职业道德 1. 职业道德基本知识 2. 客运职工道德规范 3. 职业守则 二、法律法规和安全规章 1. 《中华人民共和国民法 通则》相关知识 2. 《中华人民共和国合同法 法》相关知识

续上表

	实作技能	理论知识
培 训 内 容	(2)组织旅客有秩序验票进站	3. 《中华人民共和国侵权责任法》相关知识
	3. 候车服务	4. 《中华人民共和国铁路法》相关知识
	(1)组织旅客凭票有序候车	5. 《中华人民共和国合同法》相关知识
	(2)介绍列车运行情况、安全注意事项和旅客常识等	6. 《中华人民共和国安全生产法》相关知识
	4. 检票乘车	7. 《中华人民共和国食品安全法》相关知识
	(1)组织旅客排队,检票进站	8. 《铁路运输安全保护条例》有关规定
	(2)处理乘车条件不符等情况	9. 《铁路交通事故应急救援和调查处理条例》有关规定
	(3)按规定时间停止检票	10. 《铁路技术管理规程》有关规定
	5. 遗失物品处理	11. 《铁路旅客运输规程》有关规定
	(1)交接、保管旅客遗失物品	12. 《铁路客运运价规则》有关规定
	(2)办理旅客遗失物品交接、交还	13. 《铁路旅客运输管理规则》有关规定
	6. 应急处理	14. 《铁路运输收入管理规程》有关规定
	(1)旅客发生人身伤害的处理	15. 《铁路危险货物运输管理规则》有关规定
	(2)旅客发生急病、弃婴等处理	
	(3)发生火灾、爆炸的处理	
	(4)食物中毒、客流突增、突然断电等应急处理	