

旅客
列车乘务
[工作导读]

北京铁路局 编

LVKELIECHE
CHENGWU
GongZuoDaoDu

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

旅客列车 乘务工作导读

北京铁路局 编

中国铁道出版社

2008年·北京

图书在版编目(CIP)数据

旅客列车乘务工作导读/北京铁路局编. —北京:中国铁道出版社, 2008. 7

ISBN 978-7-113-09072-2

I. 旅… II. 北… III. 铁路运输:旅客运输—乘务人员—工作—基本知识 IV. U293.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 110964 号

书 名:旅客列车乘务工作导读
作 者:北京铁路局

责任编辑:聂宏伟 黄 燕
封面设计:陈东山
责任校对:孙 玫
责任印制:金洪泽 陆 宁

出版发行:中国铁道出版社(100054 北京市宣武区右安门西街8号)
网 址:www.tdpress.com
印 刷:北京市彩桥印刷有限责任公司
版 次:2008年7月第1版 2008年7月第1次印刷
开 本:850 mm × 1 168 mm 1/32 印张:8.625 字数:311 千
印 数:1~6 000 册
书 号:ISBN 978-7-113-09072-2/U · 2272
定 价:14.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版的图书,如有缺页、倒页、脱页者,请与本社读者服务部调换。

电 话:市电(010)51873170 路电(021)73170(发行部)

打击盗版举报电话:市电(010)63549504 路电(021)73187

本书编审人员

主 编:朱殿萍 辛洪杰

主 审:李冰久 米志刚

参加编审人员:张德成 曹元枫 徐和平 郝钟翔

刘 培 许建英 李京平 刘 昕

薛 峰 孙景信 李 欢 李 燕

邓 洪 韩志强 穆 剑 王 群

辉 岩 刘建军 周 斌 孙 强

郝丽芸 王雪荣 李建莹 叶 娜

责 任 编 审:邓 洪 韩志强

前 言

为顺应铁路快速发展的需要,适应旅客不断增长的旅行需求,提高旅客列车乘务人员的业务水平、服务技巧和非正常应急处置能力,我们依据《中华人民共和国铁路法》、《铁路交通事故应急救援和调查处理条例》、《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》、《铁路旅客运输管理规则》、《铁路乘车证管理办法》、《铁路运输收入管理规程》等有关规定和要求,结合列车乘务工作的实际,组织编写了《旅客列车乘务工作导读》一书。

全书共分5章20节,主要包括:旅客列车乘务管理;旅客列车基本业务知识;旅客列车安全管理;非正常情况的应急处置;客运服务及服务技巧等内容。本书遵循“实际、实用、实效”的原则,通过大量案例,详细讲解旅客列车乘务工作各环节作业程序及标准,贴近铁路旅客列车现场工作实际,对规章制度进行融会贯通,以提高旅客列车乘务工作人员现场实际操作技能。

该书具有较强的针对性、实用性,内容重点突出、通俗易懂,可作为旅客列车客运乘务人员日常适应性培训教材,亦可作为职工自学用书。

本书由北京铁路局客运处、职工教育处组织编写,朱殿萍、辛洪杰主编,王群、辉岩、刘建军、周斌、孙强、郝丽芸、李欢等参加编写。全书经李冰久、米志刚、张德成、曹元枫、徐和平、郝钟翔、刘培、孙景信、许建英、李京平、刘昕、薛峰、李燕、邓洪、韩志强、穆剑、王雪荣、李建莹、叶娜等集体审定。

书中不妥之处,敬请读者指正。

编 者

2008年7月

目 录

第一章 旅客列车乘务管理	1
第一节 客运乘务服务工作	1
第二节 铁路旅客列车运输服务质量标准	17
第三节 动车组旅客运输乘务工作管理	27
第四节 铁路路风管理	31
第五节 班组管理	40
第二章 旅客列车基本业务知识	48
第一节 铁路旅客票价	48
第二节 车票的发售及变更	51
第三节 旅客携带品超过规定的处理	97
第四节 铁路乘车证	105
第五节 军事运输管理	114
第六节 旅客列车运输收入管理	124
第三章 旅客列车安全管理	138
第一节 旅客列车运输安全	138
第二节 发生旅客人身伤害事故的处理	163
第三节 赔偿金和保险金标准	170
第四章 非正常情况的应急处置	173
第一节 客运记录及电报	173
第二节 旅客列车非正常情景应急处置	179
第三节 非正常情景处置典型案例	204
第五章 客运服务及服务技巧	249
第一节 客运服务	249
第二节 涉外客运服务	262
第三节 列车应急服务技巧	264

第一章 旅客列车乘务管理

第一节 客运乘务服务工作

铁路旅客运输是整个铁路运输的重要组成部分。它的基本任务是:最大限度地满足广大人民在旅行上的需要;安全、迅速、准确、便利地运送旅客、行李、包裹和邮件;努力为旅客创造舒适愉快的旅行环境和细心周到的服务。而旅客旅行大部分时间是在列车上度过的,列车乘务工作是旅客运输的重要环节,列车乘务服务工作的好坏直接影响到铁路旅客运输的声誉、形象。为不断提高服务质量,满足旅客不断提高的旅行需求,顺应旅客运输市场竞争的需要,铁道部、铁路局高度重视列车乘务管理工作,已经形成了宏观控制—决策与管理—组织实施的分层次的乘务管理体制。

铁道部运输局客运营销处的主要任务是:依据国家政策、法令,制定、修改有关规章、运价、标准等;审批公布新线(含跨局临管线)营业里程,开办或封闭营业站;收集国际铁路及国内其他交通工具运送旅客的有关信息;制定铁路旅客运输经营、管理及采用新技术的中、远期发展规划;培训客运领导干部;编制和调整直通旅客列车运行图、票额分配方案,临时直通旅客列车的加开、停运;编制跨三局以上列车的行包运输方案;掌握直通旅客列车的运行、客车加挂;审批路用车的跨局使用;审批特、一等站的客运站修建方案以及大型客运设备的更新改造、新技术的引进方案;组织完成国家下达的旅客运输计划,检查旅客运输中各项工作质量,仲裁跨局旅客及行包责任事故。

铁路局(集团总公司)客运营销处(客运处)的主要任务是:贯彻执行铁道部命令、指示、规章制度,制定有关补充规定或细则;审批公布管内临管线营业里程;申报营业站的开办和封闭,审批旅客乘降所开办和封闭;编制和调整管内旅客列车运行图、票额分配,

跨两局直通列车和管内列车的行包运输方案;掌握管内临时客车的加开、停运;掌握管内旅客列车运行,客车加挂;掌握管内客车配属;审批二、三等客运站的修建方案以及较大客运设备的更新改造、新技术引进方案;培训、考核客运干部;组织完成旅客运输生产任务,检查管内旅客运输各项工作质量;编写广播资料;审批旅客及行包重大事故的赔偿;仲裁局管内旅客、行包责任事故。

客运段的主要任务是:贯彻执行上级规章、命令、指示;制定客运工作的管理细则、作业过程和实施措施;培训、考核客运职工;管好、用好客运设备;处理旅客及行包事故;确保质量良好地完成旅客和行包运输任务。铁路客运管理系统见图 1-1。

一、旅客列车乘务组

旅客列车乘务组由客运、车辆、公安乘务人员组成。列车的乘务工作由列车长统一领导,车辆、公安乘务人员按照各自的职责规定,配合列车长共同搞好乘务工作。

客运(列车)段应根据具体情况,制定各次列车的作业过程,并建立以岗位责任制为中心的各项管理制度。

列车乘务(包乘、轮乘)制度的确定,应有利于服务质量的提高、车辆设备的保养及劳力合理使用。

列车乘务员工时按列车实际运行时间,另加出勤、退勤、双班作业、库内清扫、看车时间计算。月工时规定为 166.6 h。

乘务组的主要工作是:

1. 使车内经常保持整齐清洁、设备良好、温度适宜、照明充足;
2. 通告站名,组织旅客安全乘降,及时妥善安排旅客座席、铺位;
3. 对老、弱、病、残、孕等重点旅客做到重点照顾;
4. 维护车内秩序,保证安全、正点;
5. 做好饮食供应工作。

乘务员在本段出乘时,要按规定时间由列车长带队到派班室

报到,听取派班员传达有关事项。列车长应摘抄有关电报、命令、指示。到达折返站或由折返站出乘时,列车长必须向当地客运(列车)段派班室报告乘务工作,接受任务。每次乘务终了,列车长应召开班组会议,总结并向派班室汇报往返乘务工作情况,提出书面乘务报告。

列车长每次出乘前应编制趟计划。趟计划在乘务报告中显示,其主要内容有:

1. 本次乘务工作中的重点工作安排;
2. 对贯彻上级规章、命令、指示、通知的具体措施;
3. 上次乘务工作中的优缺点及改进措施;
4. 针对接车所发现的问题,应采取的措施。

二、列车长接待汇报

旅客列车在运行中遇有铁道部长、运输局长、铁路局长以及客运系统监察人员乘车时,列车长应提出乘务报告,汇报工作,接受指导。遇有部、局车辆、公安、卫生、安全监察、收入部门领导乘车时,列车长应口头汇报工作,接受指导。运行在外局时,应接受所在局的检查指导,服从调度指挥。遇有上级领导检查指导工作时,列车长应及时提交乘务组人员名单。

遇有铁道部长、运输局长、铁路局长以及客运系统监察人员乘车时,重点汇报以下内容:(1)乘务组人员及组织概况;(2)当前客流及行包运输情况;(3)餐车供应及经营情况;(4)贯彻落实上级有关文件精神 and 当前中心活动落实措施效果情况;(5)职工思想精神面貌;(6)旅客的反映和要求;(7)班组当前存在的主要问题及今后的打算;(8)征求领导对工作指示要求;(9)“三乘一体”配合情况;(10)站、车及有关部门配合情况。

遇有部、局车辆、公安、卫生、安全监察、收入部门领导乘车时,列车长应汇报:(1)所属段、组;(2)列车编组及客流情况;(3)当前中心工作及落实情况(视不同对象各有侧重);(4)征求对乘务工作的意见。

遇有地方省、市领导乘车时,列车长应汇报:(1)列车所属局、段;(2)列车编组情况;(3)列车所经境内旅客流量流向;(4)感谢省、市有关部门对列车工作给予的大力支持;(5)征求对列车工作的意见和要求。

列车长汇报过程中必须做到:(1)向领导汇报时(在向部、局领导汇报及必要时应请乘警班长、检车乘务长参加),应先敬礼自我介绍,称领导职务,待领导示意后再面向领导坐下汇报;(2)汇报时要仪表整洁、姿势端正,不吸烟,不指手划脚;(3)汇报力求简明扼要、突出重点、条理清楚,时间掌握在 20 min 以内;(4)反映存在问题要客观,不埋怨,属于部门之间的问题,要说明情况,不指责,不提本职范围以外的问题;(5)领导对班组工作进行评价、提出要求时,应详细记录,回段向领导全面汇报,以便及时改进工作;(6)遇有高级领导乘车时,应事先与随行人员联系汇报事宜。

接待领导时的安排:(1)列车前进方向靠窗为 1 号位,主要领导就座;(2)列车反方向靠窗为 2 号位,次要领导就坐;(3)列车长汇报时,应坐到主要领导对面。

三、旅行服务

旅行服务工作的任务是满足旅客在旅行中吃、住、行、购、娱等多方面的需求。旅行服务要向多元化、多功能、多层次的一条龙服务发展。

旅行服务工作由主管旅行服务的客运部门统一实行专业化管理,财务单独核算。厨师、餐车长、餐厅主任、服务员等工种的技术等级采用国家规定标准。

旅行服务工作应面向市场,采取灵活的经营方式,参与市场竞争,以满足旅客不同消费水平的需求,实现良好的社会效益和经济效益。

站、车饮食供应应发展具有特色的快餐。快餐饭盒须回收或采用易于降解的材料,以保护铁路沿线的环境。

铁路站、车饮食供应自制品加成本率由铁路局根据市场状况进

行管理,依据国家政策法令,铁道部有限定最高毛利率的权利。加成率的计算公式为:加成率=(售价-成本)÷售价。

加成率按四部委计价费(1996)2723号文件的规定执行。列车、轮船上的餐饮价格,自制的主食、冷热菜、酒水、饮料等食品的综合毛利率最高不能超过55%。其中制作简单、不提供就餐场所的盒饭等饮食品毛利率最高不超过45%。包装价格进行单独计算,不计入原材料成本。外购食品、饮料、酒水等食品的差价率不得超过50%。

值乘的乘务人员在餐车就餐时,餐车应提供乘务工作餐。乘务工作餐只按成本收费,但邮政押运员加收30%的加成率。根据铁运函(1997)171号《关于调整列车乘务饭价格的通知》的规定,乘务饭正餐(午、晚)每份售价3.00元,早餐(夜宵)每份1.50元。邮政乘务员饭每份售价5.00元(含核收30%的加收)。机车便乘乘务人员用工作餐时,应交验司机报单和有关证件。

要扩大车下加工能力,尽量为餐车提供成品或半成品餐料,减少餐车操作程序。

站、车饮食供应要认真执行“全面服务、重点照顾”的原则,尊重少数民族和外籍旅客的饮食习惯、禁忌避讳。

直接接触食品的工作人员要定期进行健康检查,取得“健康证”并持证上岗。

饮食供应工作要认真贯彻执行《食品卫生法》,加强食品采购、保管、加工、销售等各环节的管理,认真落实采购进货索证索票制度,确保食品卫生安全,杜绝食物中毒。

饮食卫生“五四”制。“四过关”内容是:一洗;二刷;三冲;四消毒(蒸汽或开水)。“四定”内容是:定人、定物、定时间、定质量,划片分工,包干负责。“四勤”内容是:勤洗手、剪指甲;勤洗澡、理发;勤洗衣服、被褥;勤换工作服。“四不”内容是:采购员不买腐烂变质的原料;保管员、验收员不收腐烂变质的原料;加工人员(厨师)不用腐烂变质的原料;营业员(服务员)不卖腐烂变质的食品。“四隔离”内容是:生与熟隔离;成品与半成品隔离;食品与杂

物、药物隔离;食品与天然冰隔离。

四、业务资料管理及人员培训

客运段、列车各营业和生产管理处所应有完备的业务资料并做到修订及时。

客运段、列车各处所的票据、表报、账簿应按规定填写完整,字迹清楚、规范,装订成册,加盖公章并按规定年限保管。

客运段应有系统的业务培训计划,对各工种应建立技术业务考核档案。

列车客运各工种的定职、升职均应按国家规定的工人技术标准执行。遵循先培训,后考核,再上岗的原则。未经考试合格的不得上岗、定职。

五、列车环境卫生

车容标准:庄重美观、整洁卫生、设备齐全、标志鲜明。车上业务宣传要内容准确。其他标语口号、宣传画应位置适当。列车的广告,要安全牢固,内容健康、真实。广告不得在列车外皮和方向牌上设置,不得直接涂写在建筑物或客运设施上。根据《关于全路客运站车深化“树标塑形”活动的指导意见》(铁运函[2007]558号),列车设置广告软、硬座车每车不超过6块,卧铺每车不超过4块,广告内容与列车旅行环境相协调。站车广告设置不影响站车应有的服务功能。

列车要积极宣传、大力开展爱国卫生运动,建立健全卫生负责制,并做到按质量标准定期检查。

卫生标准:窗明地净、四壁无尘、内外清洁、消灭“四害”。

为保证列车外皮清洁,车厢外皮的彻底清洗一般在配属客技站进行,始发、终到均不入配属客技站的,应在由铁路局指定的客技站清洗。在折返站,入客技站的旅客列车一律由客技站内清扫人员洗刷车皮。

旅客列车应实行垃圾装袋,在指定处理站集中处理。垃圾袋

及垃圾处理设施所需费用纳入客运段年度支出计划。

运用中的客车每季度消毒、杀虫、灭鼠一次,夏季应增加次数,公务车、代用客车每次使用前消毒、杀虫、灭鼠一次。发生传染病和发现“四害”时,应随时消毒、杀虫、灭鼠。消毒、杀虫、灭鼠由卫生防疫部门负责组织实施,客运部门配合。此项费用由客运(列车)段列入年度支出计划。

根据《铁路站车卫生监督检查办法》,各铁路局卫生主管部门采取网络监督和专项检查制度,对始发、途经、中途列车采取检罚合一的监督办法。根据检查情况填写《卫生监督检查表》,还可填发《旅客列车卫生监督现场处罚书》、《餐车卫生监督现场处罚书》。检查中发现以下事项,发生一件即为不合格:

1. 列车:(1)无有效卫生许可证;(2)无有效健康合格证明;(3)茶具未消毒;(4)随意倾倒垃圾污水;(5)未按规定锁闭厕所;(6)便池有积便;(7)座式便器未消毒或未配一次性垫圈;(8)卧具未按规定更换;(9)卧具配备不足;(10)卧具整备落地;(11)卧具不洁、有破损;(12)蝇、鼠、蟑超过标准要求。

2. 餐车:(1)无有效食品卫生许可证;(2)无有效健康合格证明;(3)食品腐败变质;(4)食品超过保质期;(5)食品无出厂日期、保质期;(6)待加工与直接入口食品交叉污染;(7)餐具未消毒;(8)餐具洗净度不合格;(9)违章倾倒垃圾污水。

根据《关于在公共交通工具及其等候室禁止吸烟的规定》,全程运行时间4 h以内的空调旅客列车内为禁止吸烟场所;全程运行时间超过4 h旅客列车两车厢之间连接处为旅客吸烟场所;运行超过24 h旅客列车除两车厢之间连接处为旅客吸烟场所外,经铁路局爱卫会批准,餐车可暂定为吸烟场所,并张贴或悬挂标志明示。

六、礼仪规范

铁路客运人员在工作中,应穿着规定的统一服装,佩戴规定的标志,仪容整洁,精神饱满。禁止浓妆艳抹、佩戴首饰。

对旅客讲话时应态度和蔼,音量适宜,称呼恰当,语言表达得体准确。听旅客讲话时应认真倾听,不得随意打断。正在行走,遇有旅客问话时,应停下来回答。夜间在卧车不得喧哗。

走行、站立姿态要端正,在旅客多的地方走路时,要先打招呼,不得硬挤硬撞,夜间在卧车作业、走路、关门要轻。

在旅客面前不得吸烟、吃东西、剔牙齿和出现其他不文明、不礼貌的动作。

组织旅客上、下车时,不得强拉硬拽。清扫时,不得将清扫工具碰触旅客、物品。移动旅客物品时,应事先征得旅客同意并对旅客的配合表示谢意。

旅客为自己让路时,应表示谢意。进包房要先敲门,应允后方可进入。离开时,应退步出包房。

对旅客应一视同仁,热情友好,不卑不亢,不该问的不问,不该说的不说。

遇有工作失误之处,应向旅客表示歉意,不得强词夺理。

七、列车广播

列车广播应根据铁路特点和旅客运输的需要,认真做好旅行常识、安全、治安、服务、卫生、沿线名胜古迹、史迹等方面的宣传工作,安排好文艺节目,组织、协调客运工作人员按程序作业。广播要坚持计划性、针对性、思想性、知识性相统一的原则。

列车广播宣传口径要以中央报刊文章和中央人民广播电台、中央电视台的稿件为准。广播资料由铁路局统一编写。宣传部门负责政治内容以及沿线风光、名胜古迹、革命纪念地、城市概况部分的编写审定;业务内容由客运部门编写审定;基层站段负责配合各时期工作重点的稿件、专题节目的编写审定;列车运行途中的临时性稿件由列车长审定。

列车广播应按规定的作业程序。每一趟均应编制趟计划。计划要有播音项目、具体播出时间及节目内容。广播计划要经列车长批准。

客运(列车)段应设广播业务员或广播指导,负责列车广播员的技术业务工作。

广播员必须具备以下基本条件:

1. 思想品质好,具有高中及其以上文化程度;
2. 有一定阅读、分析、编写能力和欣赏水平,吐字发音准确;
3. 有2年以上客运服务工作实践。

广播员必须经过系统培训,获得机械操作合格证后方可上机。

要加强对列车广播员的日常培训工作。铁路局重点培训分管广播工作人员和客运(列车)段分管广播工作的广播指导、业务员及进京、进沪快车广播员;段负责对广播员进行日常培训考核。

八、路用品运输

路内有关单位携带和运送路用品时,按下列规定办理:

1. 铁路电务等维修人员乘坐管内旅客列车到各站检查、维修设备,凭铁路局发给的携带器材乘车凭证,可携带蓄电池(6伏组)8组、蓄电池和电池的电解液(装入特种容器)3瓶、轨道焊接线火柴(铁盒密封)5盒、焊药40包、防腐油10kg、机油1kg、煤油1kg、变压器油2kg、调合漆5kg、汽油(密封)0.5kg。乘车时应服从列车长安排,将携带品放在列车尾部,保证安全,并不影响车内秩序和运转车长作业。

2. 铁路衡器管理所检修工作人员,持证明到各站检定、修理衡器时,准许随身携带小型配件、调合漆5kg和标准砝码200kg。也可凭书面证明免费托运砝码和衡器配件。车站填发包裹票,在记事栏内注明“衡器检修”,收回书面证明报铁路局。

3. 中国铁路文工团到铁路基层单位慰问演出,对该团演出用的服装、道具、布景准予免费运输,并按下列规定办理托运手续:

需要托运的服装、道具、布景数量较大时,可以拨给行李车,如行李车不足,也可以拨给棚车代用。使用后,立即交还,不得停留占用。严禁用拨给的行李车或棚车装服装、道具和布景以外的物品。

少量的服装、道具、布景,可装在旅客列车编组中行李车内运送,不必另拨车辆。办理此项免费运输时,必须凭“中国铁路文工团”开具的证明文件,到车站办理托运手续。如要求拨给行李车或棚车时,应凭上述证明文件到有关铁路局办理拨车手续。

车站办理托运时,应填写包裹票,并在运价栏划斜线,在记事栏内注明“免费”字样,同时将证明文件收回,随同包裹票报告页一并报送铁路局。

托运的服装、道具、布景由车站装卸时,应按规定核收装卸费。

4. 中国铁路文工团电视剧部到基层单位拍、放电视片,准予凭中国铁路文工团书面证明,将摄像机、录像机、放像机免费带进客车,自行看管,重量不受 20 kg 限制。

监视器、投影机、录音机等附属品按规定办理托运手续,免费运输。

由车站负责装卸时,交纳规定的装卸费。

机车乘务员(不包括调车、小运转、出入厂机车的乘务员)在规定担当乘务区段内便乘时,凭日期、车次和一次单程乘车有效的便乘证和司机报单乘车。列车员在机车乘务员上车时,应收回便乘证进行登记并保管,于机车乘务员下车前在便乘证上加盖“已乘”戳后交还本人。

旅客列车(国际列车和直达特快列车除外)应预留 3 个铺(在宿营车安排),供便乘机车乘务员使用。机务段(或折返段)如同一次车,填发出 3 人的机车便乘证时,填发段应自第四人起加盖或注明“无卧铺”的字样。

凡不符合便乘规定者,均按无票处理,列车长应收回便乘证,编制客运记录,报所属局收入检查部门,通知有关单位追补票价。

5. 铁路客运列车运送公文办法

凡编挂行李车的客运列车(包括混合列车),均应承担公文运送任务。新建线路已开行工程列车的,由工程列车递送。

铁路公文是指铁路系统各单位为处理公务而形成并使用的文字材料或音像制品。铁路系统各单位指铁道部内各单位、部属