

铁路临客 客运乘务员

■ 北京铁路局 编



TIELU LINKE
KEYUN CHENGWUYUAN

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

铁路临客客运乘务员

北京铁路局 编

中国铁道出版社

2006年·北京

内 容 简 介

本书主要讲述铁路临客列车乘务员、列车长、列车补票员、列车广播员及餐车管理人员的作业内容,以满足春、暑运客流增大和增开临客列车的需求,保证春、暑运临客列车的安全,维护路风路誉,提高客运服务质量。

本书重点突出、通俗易懂,可供担当临客乘务任务的人员培训、学习使用。

图书在版编目(CIP)数据

铁路临客客运乘务员/北京铁路局编. —北京:
中国铁道出版社, 2006. 11
ISBN 7-113-07545-2

I. 铁... II. 北... III. 铁路运输—旅客
运输—乘务员—基本知识 IV. U293.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 131309 号

书 名:铁路临客客运乘务员

作 者:北京铁路局 编

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)

责任编辑:武亚雯 金 锋

封面设计:崔丽芳

印 刷:三河国英印务有限公司

开 本:787mm×1092mm 1/32 印张:4.75 字数:101千

版 本:2006年11月第1版 2006年11月第1次印刷

书 号:ISBN 7-113-07545-2/U·1998

定 价:7.00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,请与本社发行部调换。

编辑部电话:(010)51873132 发行部电话:(010)51873124



本书编审人员

主	编：尚贵友	王德荣	
主	审：李冰久	米志刚	
参加编审人员：	曹元枫	朱殿萍	刘梦龙
	郝钟翔	许建英	薛峰
	钟彤	邓洪	侯宝宏
	韩志强	王宗利	魏金兰
	梁凤柱	李树明	张瑞玲
	要秋玲	张明印	庞景丽
	闫文安	王雪荣	王玉凤
	谢瑞刚	屈华敏	吴秀芝
责任编辑：	韩志强	朱殿萍	

前言

为保证春、暑运临客列车的安全,维护路风路誉,提高客运服务质量,保证旅客安全、迅速、准确、便利地旅行,满足春、暑运客流增大和增开临客列车的需求,我们依据《中华人民共和国铁路法》、《铁路技术管理规程》、《铁路运输安全保护条例》、《铁路旅客运输管理规则》、《铁路运输调度规则》、《铁路旅客运输安全检查管理办法》、《铁路旅客人身伤害及自带行李损失事故处理办法》等有关规定和要求,结合临客列车乘务员的实际,组织编写了《铁路临客客运乘务员》一书。

全书共分4章,主要包括:列车乘务员;列车长、补票员作业内容及相关业务;列车广播员;餐车管理(餐车长、厨师长)等内容。本书采用章节形式编写,重点突出,通俗易懂,供担当临客乘务人员的培训和学习之用。

本书在北京铁路局职工教育处、客运处主持下,由北京培训基地组织编写,尚贵友、王德荣主编,张瑞玲、要秋玲、张明印、庞景丽、闫文安等参加编写。全书经李冰久、米志刚、曹元枫、朱殿萍、刘梦龙、郝钟翔、许建英、薛峰、钟彤、邓洪、侯宝宏、韩志强、王宗利、魏金兰、梁凤柱、李树明、王雪荣、王玉凤、谢瑞刚、屈华敏、吴秀芝等集体审定。

书中不妥之处,敬请读者指正。

编 者

2006年10月

目 录

第一章 列车乘务员	1
第一节 安全	1
第二节 路风	10
第三节 列车服务	11
第四节 《铁路旅客运输规程》 有关规定	15
第五节 《铁路旅客运输管理规则》 有关规定	25
第二章 列车长、补票员作业内容 及相关业务	33
第一节 列车长作业内容	33
第二节 旅客列车发生意外 及特殊情况的处理	40
第三节 旅客发生意外及 特殊情况的处理	43
第四节 铁路旅客计划运输	48
第五节 铁路电报	56
第六节 代用票	65
第七节 列车收入有关规定	69

第三章 列车广播员	73
第一节 机械常识	73
第二节 理论常识	79
第四章 餐车管理	
(餐车长、厨师长)	103
第一节 餐车作业程序	
标准化	103
第二节 餐车管理	107
附录一 《铁路路风管理办法》	126
附录二 全路各铁路局旅客列车	
垃圾投放站名单	139
附录三 各铁路局客运调度	
专用电话	141

第一章 列车乘务员

第一节 安 全

一、安全工作的重要意义

安全生产是党和国家在铁路运输上的一贯方针。它是铁路企业经营管理的一项重要原则。发生事故会给人民生命财产造成损失,在政治上带来不良影响。确保安全,防止事故是全体铁路职工的职业道德,对每个客运职工来说,保证旅客和乘务员的生命财产安全是列车服务工作的首要职责,是衡量服务质量的重要标志。因此,必须认真贯彻执行《安全生产法》,树立“安全第一”的思想,落实各项安全制度,确保安全运输。

二、乘务员安全

1. 出乘前及途中或在外段公寓休息时,必须充分休息,保持精力充沛。严禁在接班前和工作中饮酒。

2. 值乘时,精力集中,坚守岗位,不串岗聊天,不干与工作无关的事,严禁打闹、玩笑,有事用传讯方法联系。

3. 通过线路时应走天桥、地道、平交道口,并严格执行“一停、二看、三通过”制度,不在线路中心行走、停留,不钻车和跨越车钩。顺线路行走时应走路肩,随时注意前后列车,不抢越线路,不得扒乘机车、车辆。乘务员须集体出入车站,在通过有机车、车辆停留的线路时,应在该机车车辆较远处

通过,并随时注意机车、车辆的动态。

4. 乘务中,不穿带铁钉、铁掌的鞋或高跟鞋。清扫车门、通过台时做到手不扶门缝、门边、风挡,脚不站渡板连接处。运行中严禁开门扫垃圾、倒污水、乘凉,车未停稳,严禁上、下,整理行李架或搬运行包时,要站稳、扶牢,注意列车晃动。

5. 协助补水时,指定专人负责,严禁钻车(下式水箱需要传管时要双人作业),警惕列车移动,不准靠邻线站立,随时注意通过列车,铃响停止补水,及时上车。

6. 行李货仓内严禁吸烟及与其他烟火接近,防止火灾。监装倒货时,注意检查危险品,行包码放要牢固,防止倒塌,不得在货堆上站立,防止碰伤、摔伤,二人作业要呼唤应答。

7. 汽车运送物品时,要码放牢固,随车要坐稳、扶牢、不抓车、跳车,装卸笨重物品时要呼唤应答。

8. 列车停留入库,应派足够人员看车,分班巡视,空送车底要专人值班看车,车底在本、外段停留,必须派人看车。看车人数:软硬卧、软座车各1人,餐车2人,硬座车1人(冬季采暖期间,硬座车每3辆或不足3辆1人),并加强巡视,确保安全。

9. 列车长、餐车主任、卧车列车员,要加强对票据和现金的保管,认真交接、清点,及时入柜加锁,防止丢失、被盗。

三、旅客运输安全

1. 安全宣传。列车运行中,应通过广播及乘务员口头宣传等形式,有针对性地宣传安全注意事项。做好“四防”(防火、防盗、防伤、防爆),严禁“三品”(易燃、易爆、有毒危险品)上车,并随时宣传旅行安全常识,到站前做好双边通告,防止旅客越站和误降。

2. 安全检查。列车始发、运行中和终到站应随时对车内的各种设备(车门、踏板、制动装置、消防器具)阴暗部位进行认真检查,发现异状立即采取措施,并汇报列车长。

3. 车门管理。加强车门管理,认真执行“停开、动关、锁,出站台四门检查瞭望”制度。列车进站,到岗试开车门,停稳开门,组织乘降,验票上车,扶老携幼。临时停车,坚守岗位,做好宣传,加强巡视,确保车门锁闭,严禁旅客上下车。遇有线路中断等非正常停车,按照上级主管部门的指令,坚守岗位,做好宣传解释工作,确保旅客生命财产安全。列车停站锁闭卧车端门、厨房后门,有专人管理与机车连接的客车前部端门、行李车端门。列车前、后部车厢端门及餐车后厨房边门有防护栏。乘务室、锅炉室、茶炉间人离加锁。

4. 防止危险品上车。随时宣传严禁把易燃、易爆危险品带上车的规定,采取“看、闻、问、摸、检”的方法,尽可能把危险品堵截在车下。如在车内发现时要妥善处置,及时汇报列车长,按有关规定处理。

5. 防止“挤、烫、砸、摔”,开关车门时,要做到“扶、拉、转、看、关”,经常注意并向旅客宣传不要把手、脚放在车窗外、门边踏板及渡板连接处,防止挤伤。大水壶加套加锁,小水壶戴帽,放置适当,倒水时做到“五不倒”,即过道岔不倒、不站稳不倒、不带桶不倒、不接杯不倒、小孩端杯不倒,防止烫伤。

行李摆放要重下轻上,长顺短横,铁木器具类和过重物品放在座席下边,做到平稳牢固。停车时注意踏板卡簧有无失灵,防止砸伤、碰伤。运行中,风挡处不准放置物品,不要让小孩坐在小桌上及在车厢内跑跳。冬季要及时清除车门、车梯、风挡连接处的冰雪,防止摔伤。行李车遇有押运人员

乘车要介绍注意事项,加强车门管理,防止意外伤害。

6. 严格执行茶炉、锅炉和炉灶的操作规程和管理交接制度。炉室内保持清洁,禁放易燃物品。

要经常检查锅炉、茶炉的气压、储水量,炉内开水不应放尽,注意炉火燃烧状态。

对吸烟的旅客要加强宣传,把吸剩下的烟头熄灭后放在烟灰盒内。电气设备发生异常情况和故障时,要及时通知检车人员修理。

餐车在运行中禁止炼油。油炸食物使用前进方向的第一个灶眼,用油量不超过容器的三分之一,餐车灶台、排烟罩(道)清理及时,无油垢。

饮水要开、洁、足。夏季要及时通风换气,防止中暑。

列车运行中,发生爆炸、火灾事故,严格按照 10 条 40 字应急方案进行处理,把人员伤亡、财产毁损降低到最小限度:

(1)立即停车;(2)疏散旅客;(3)迅速扑救;(4)切断火源;(5)设置防护;(6)报告救援;(7)抢救伤员;(8)保护现场;(9)协助查访;(10)认真取证。

立即停车就是要使用紧急制动阀停车,使列车停在安全地带,但必须严格遵守紧急制动阀使用时机和办法。

遇有下列危及行车和人身安全情形时,可使用紧急制动阀停车:

(1)车辆燃轴或重要部件损坏。

(2)列车发生火灾。

(3)有人从列车上坠落或线路内有人死伤(特快旅客列车不危及本列车运行安全时除外)。

(4)能判明司机不顾停车信号,列车继续运行。

(5)列车无任何信号指示,进入不应进入的地段或车站。

(6)其他危及行车和人身安全必须紧急停车时。

紧急制动阀使用方法:使用车辆紧急制动阀,不必先行破封,立即将阀手把向全开位置拉动,直到全开为止,不得停顿和关闭。遇弹簧手把时,在列车完全停车以前,不得松手。在长大下坡道上,必须先看压力表,如压力表指针已由定压下降 100 kPa 时,不得再行使用紧急制动阀(遇折角塞门关闭时除外)。

7. 精神病患者和犯人乘车,要向护送人员和押运人员介绍安全注意事项,并通知乘警和列车长,安置在指定车厢座位处,外层车窗半开,入厕时半开厕门,由押运人员监视,以免发生意外,在列车内发现无人护送的精神病患者时,列车长应指定专人负责看护,公安人员应予协助,编写客运记录,移交到站或中转站,不得转交中途站。

8. 安全保卫。外宾、首长乘车时要做好安全、保卫和保密工作。不该问的不问,不该说的不说,下车时要及时检查有无遗失物品。包房、乘务室、广播室、锅炉房、茶炉房、储藏室要人离加锁。入夜前、大站停车时卧车要加锁隔离。

列车通过大桥、隧道时应锁闭厕所,动员旅客关闭车窗,注意旅客动态,加强车内巡视。

9. 保证列车正点。列车长应加强与司机、运转车长、值班员联系,加强旅客乘降和行包装卸的组织工作,保证列车正点。遇到列车晚点时,除积极组织赶点外,并要及时通告旅客晚点时间,确保旅客乘降安全。

10. 做好事故处理。发生事故要做到及早发现,处理得当,原因清楚,措施得力,责任分明。

交接时,认真介绍车内有关安全事项,做到件件落实有

依据。

各次列车应携带急救药箱,配备规定的药品,并有专人负责。

四、电气化铁路区段安全知识

1. 电气化铁路区段接触网最高工作电压为 27.5 kV,瞬时最大值为 29 kV,最低工作电压为 20 kV,非正常情况下,不得低于 19 kV。

2. 为保证人身安全,除专业人员执行有关规定外,其他人员(包括所携带的物件)与牵引供电设备带电部分的距离不得少于 2 000 mm。在设有接触网的线路上,严禁攀登车顶及在装载货物的车辆上作业。

3. 客运人员在电气化区段要做到:

(1)严禁登上机车、车辆的车顶或翻越车顶通过线路。

(2)严禁登上车顶击打餐车、茶炉、燃煤锅炉的烟筒,也不能用长杆去接触车顶任何部位。

(3)严禁用水冲刷车皮,上水时注意先插胶管后开水阀。

4. 电气化铁路附近发生火灾时的处理方法:

(1)必须立即通知列车调度员、电力调度员或接触网工区值班人员。

(2)用水或一般灭火器浇灭离接触网带电部分不足 4 m 的燃着物体时,接触网必须停电。若使用沙土灭火时,距接触网在 2 m 以上时,可不停电。

(3)距接触网超过 4 m 的燃着物体,可以不停电用水浇,但必须特别注意使水流不向接触网的方向喷射,并保持水流与带电部分的距离在 2 m 以上。

5. 各种车辆和行人通过电气化铁路平交道口时的规定:

(1)通过平交道口的车辆,货物装载高度(从地面算起)不得超过 4.2 m 或触动道口限界架的横板。

(2)通过道口时,在装载高度超过 2 m 的货物上严禁坐人。

(3)当行人持有木棒、竹竿、彩旗、鱼竿和皮鞭等高长物件过道口,接近接触网时,不准高举挥动。

6. 发现接触网断线及其部件损坏或在接触网上挂有线头、绳索等物处理方法:

(1)均不准与之接触,要立即通知附近的接触网工区或电力调度派人处理。

(2)在接触网检修人员到达以前,将该处加以防护,任何人员均应距已断导线接地处所 10 m 以外。

五、取暖锅炉使用及注意事项

1. 列车取暖锅炉初次点火前应做好的准备

(1)检查锅炉是否注满了水,发现缺水应及时补水。

(2)检查循环管路上的各阀门及塞门是否在正常位置。

(3)搞好锅炉室内外卫生,严禁堆放杂物。

2. 检查锅炉水位的方法

(1)看水位表。红针固定不动,黑针与红针重合为水满;黑针低于红针为缺水。

(2)用验水管。打开验水阀 3~5 s 后,仍继续不断流水为水满,反之为缺水。

3. 点火后,禁止由车下水井向炉内直接注水的原因

(1)因地下水井压力大,水量足,会使锅炉内大量温水由溢水管排出,降低管路内水的温度,影响车内取暖。

(2)会产生锅炉冷热不均,造成法兰盘处漏水,严重的会使锅炉壁破裂或炉内加热管损坏。

4. 取暖锅炉的补水方法

(1)利用上水箱的水补水。首先打开上水箱与水泵之间管阀,再打开水泵与锅炉间管阀,利用手动水泵进行补水,补至溢水管溢水为止。

(2)利用辅助水箱的水补水:打开辅助水箱与水泵之间管阀,再打开水泵与锅炉间管阀,利用手动水泵进行补水,补至溢水管溢水为止。

(3)利用外界水源补水:当上水箱、辅助水箱均无水时,可用容器另找水源,将辅助水箱注满水后,再打开辅助水箱与水泵之间管阀,再打开水泵与锅炉间管阀,利用手动水泵进行补水,补至溢水管溢水为止。

以上三种方法补水后,应及时将各阀恢复原位。

5. 焚火时的注意事项

(1)添煤时应少添勤添,使用末煤不能一次添煤过多,以防将火压灭。

(2)随时清除炉灰及炉渣,灰门内不得堆积过多的炉灰,以免影响通风量。

(3)清除炉灰时应将残火熄灭,并用水浸湿,不得任意乱扔或堆积在锅炉室内地板上,以防发生火灾。

(4)独立暖房内除焚火工具外,禁放任何物品,保持清洁卫生,做到人离加锁。

(5)独立暖房因故熄灭需要再行点火时,只能就地点燃,严禁隔车取火。

6. 取暖锅炉缺水的危害

整个采暖系统,在使用中必须经常保持水量足,一旦缺水会造成以下危害:

(1)膨胀水箱的水位低于出水管的高度时,便中断温水

的循环,而不能继续取暖,中断时间较长时,会发生冻结,造成部件损坏。

(2) 水位过低时,空气会进入管路中,而影响温水循环。

(3) 缺水时,易使水温超过 90°C ,产生大量的蒸汽,如继续使用,能将锅炉烧损,甚至发生火灾。

7. 采暖期间温度要求

采暖期间客车内温度保持 $16\sim 20^{\circ}\text{C}$,列车在出库时温度不得低于 12°C 。

六、灭火器使用常识

1. 泡沫灭火器适用范围及使用方法

泡沫灭火器适用于扑救油类火灾。使用方法是倒过来稍加摇动,打开开关药剂即可喷出。

2. 干粉灭火器适用范围及使用方法

干粉灭火器适用于扑救石油、石油产品、油漆,有机溶剂和电气设备等火灾。使用方法是拔掉保险销,一手紧握喷嘴,一手将压把用力往下压,干粉即可喷出。喷嘴应对准火焰根部,并距其 $2\sim 3\text{ m}$ 。

3. 手提式水雾灭火器的适用范围及使用方法

手提式水雾灭火机可扑灭 A 类(可燃固体)、B 类(可燃液体)、C 类(可燃气体)及一般电器火灾。保质期 3 年。扑灭电器火灾时,灭火距离不少于 1 m 。灭火后处理现场时,必须切断电源。使用方法与干粉灭火器相同。

4. 职工消防知识“三懂”、“三会”的具体内容

“三懂”:懂得本岗位火灾危险性;懂得预防火灾的措施;懂得扑救火灾的方法。

“三会”:会报警;会使用消防器材;会扑救初起火灾。

第二节 路 风

一、路风问题的概念

我们通常说的路风问题,是专指铁路行业风气方面发生的问题。根据国务院纠风办关于行业不正之风的认定,结合铁路的行业实际,铁路路风问题主要有两个方面的表现:一方面是违背“人民铁路为人民”宗旨的行为,另一方面是凭借行业职权营私牟利的行为。我们通常所说的路风问题,也是指这两个方面直接产生或派生出来的问题。

从这个范畴和意义上说,我们可以给路风问题下个定义:路风问题系指铁路单位和职工背离“人民铁路为人民”的宗旨,凭借职权以车以票谋私、乱收费、乱加价,违背职业道德,粗暴待客,野蛮装卸,给旅客、货主造成经济损失、精神伤害,在路内外产生不良影响的行为。

所谓违背宗旨的行为,主要是违背“人民铁路为人民”的服务宗旨,粗暴对待旅客、货主,野蛮装卸行包、货物。在铁路走向市场和不断健全法制的新形势下,粗暴对待旅客、货主还不能单纯的理解为恶语伤人,或动手打人、动口骂人等直观侵害,也包括精神、道义、良心上的伤害。如旅客列车提前收取卧具、出售过期食品等,侵害了旅客的合法权益,亦属于违背宗旨、粗暴待客之列。为旅客货主服务好是铁路的重要职能,也是铁路的基本任务。

所谓营私牟利的行为,主要是指凭借铁路行业职权,即利用掌管的车皮、车票的权力或工作之便,敲诈勒索、营私牟利或乱加价、乱收费的行为。有的利用办理车皮、车票之机,勒索旅客、货主,收取好处费,有的私带无票旅客,或私运货物,长票短补、重货轻算,从中捞取好处,有的强行搭售物品、