



动车组列车

客运服务案例

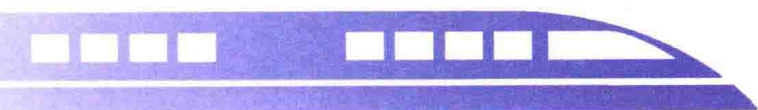
上海铁路局客运处 职工教育处 编



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

动车组列车 客运服务案例

上海铁路局客运处 职工教育处 编



中国铁道出版社

2015年·北京

图书在版编目(CIP)数据

动车组列车客运服务案例/上海铁路局客运处,上海铁路局
职工教育处编. —北京:中国铁道出版社,2015.3
ISBN 978-7-113-20019-0

I. ①动… II. ①上… ②上… III. ①动车—旅客运输—
客动服务—案例—中国 IV. ①U293.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 039089 号

书 名: 动车组列车客运服务案例

作 者: 上海铁路局 客 运 处
职工教育处

责任编辑: 薛丽娜 编辑部电话: 010-51873055

封面设计: 王镜夷

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: 2015年3月第1版 2015年3月第1次印刷

开 本: 880 mm×1 230 mm 1/32 印张: 7.75 字数: 182 千

书 号: ISBN 978-7-113-20019-0

定 价: 27.00 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



前 言

随着中国铁路现代化建设的不断推进,时速200~350公里的高速铁路营业里程不断增加,截至2014年年底突破1.6万公里。乘坐方便、舒适、快捷的动车组列车,是一种新的出行方式和旅行体验,对铁路客运服务质量也提出了新的、更高的要求。

根据中国铁路总公司开展的“服务旅客创先争优”和“三个出行”活动要求,引导广大客运职工增强“人民铁路为人民”的宗旨意识,坚持“让人民群众满意”的根本标准,树立“以服务为宗旨、待旅客如亲人”的服务理念,采取多种有效形式强化铁路客运乘务人员的教育培训,促进客运服务水平全面提升的要求,上海铁路局客运处、职工教育处共同组织编写了《动车组列车客运服务案例》。

本书收集整理了上海铁路局动车组列车开行以来列车工作人员亲身经历的一些真实事件,分为真诚服务、规范标准、业务娴熟、应急处置、设施设备、乘务日记、站车互助、他山之石8个板块,精编了



130 多个动车组列车客运服务典型案例、心路历程和思考体会等,内容丰富、短小精悍、通俗易懂、图文并茂。本书适用于动车组列车客运服务人员业务培训和日常学习借鉴,并帮助职工拓展思路、举一反三,促进职工进一步提升服务理念、掌握客运业务、执行服务标准、规范客运服务、做好应急处置,自觉“遵章守纪、按标作业”,把标准落实到每一项服务工作细节中,为旅客提供更快捷、更优质、更热情、更周到的服务,切实做到想旅客之所想,做旅客之所需,解旅客之所难,充分展示动车组列车的优质服务形象。

本书由上海铁路局从上芝、陈新钢组织策划;刘孝先、时建平主编;陈丽华、吴宏理、陈蓉娥、高峰、沈津兴、王丹凤、杨建卫、陈娟、窦立红、丁蓉、郭秋敏、朱珊珊、薛坚等参加编审。本书在编写过程中得到了上海铁路局所属客运站段的大力支持,在此表示衷心感谢。

由于编写时间仓促,本书不足之处在所难免,恳请广大读者提出宝贵意见。

编 者

2015 年 1 月



目 录

真诚服务

创先争优践诺行 老人含泪齐夸赞	3
救人于危难 感动众人心	5
沟通拉近距离 服务贵在用心	7
注重心灵沟通 微笑伴随旅途	8
践行服务宗旨 不忘为客解忧	10
一碗米粥显真情 归国侨胞泪满襟	11
心里装着责任 服务不分工种	12
遗忘巨款性命交关 失而复得感慨万分	13
回家养伤多不便 一路服务传真情	15
以情感人调换座位 爱在平时爱在身边	16
一幅帮扶的画面 一段感人的故事	18
宁波奶奶年龄大 途中全靠好姑娘	20
服务范围广 做好多面手	22
一路体贴照顾 母子平安抵沪	24
腿伤少年去京就医 细心小唐想得周到	25
行李相似阴差阳错 车长指挥千里追包	26
送上灿烂的笑容 留下暖暖的回忆	28
出门在外诸不便 点滴关爱总是情	30



宝典在手 遇事无忧	31
列车员像妈妈 笑呵呵真美丽	33
舒缓疲劳操 旅途更轻松	34
发现问题 及时解决	35
硬件不足 软件弥补	36
列车天使 盲人福音	37
视车票为请柬 待旅客如亲人	38
调解一分为二 处理有理有节	39
一封感谢信 满腹感激情	40
奶奶乐开怀 孙女拍手笑	41
关爱如春风 车厢起笑声	43
春运故事多 难忘此一幕	44
热情待旅客 不负有心人	46
真情解难 感动旅客	47
待旅客如亲人 为高铁添光彩	48
你是我的旅客 我是你的眼睛	49
神奇小红花 一片炽热情	50
察言观色巧服务 真诚沟通解矛盾	52
以情动人 以礼服人	54
真诚沟通 礼貌待人	56
细致服务 化解不满	58
细微服务 温暖人心	59
及时处理 取得谅解	60
帮助重点旅客 人人主动热情	61
创先争优见行动 服务不分你我他	62



做好解释 用心服务	63
凡事都有辩证法 主动承担坏变好	65
双手传递爱心 车厢涌动真情	66

规范标准

标准不走样 技能是支撑	71
标准化管理 人性化服务	75
微笑耐心 难事不难	77
心中有标准 落实在行动	79
以理服人 纠正违章	80
为走失小女孩 动车晚发一分钟	82
巧妙用语 维护路收	83
顾此不失彼 安排要合理	84

业务娴熟

行李遗落站台 车长帮助找回	89
快速行动 感动台胞	90
有序处理故障 心系千万旅客	91
赠人玫瑰 手留余香	92
观察表情听声音 热情服务细入微	94
车票有误 耐心处理	96
拾金不昧 职业操守	98
车外寒风阵阵 车内温暖如春	100
爱在人间 爱在高铁	102
千里行程 最美动姐	104



老伴走散急煞人 车长遥控接续行	105
吸烟旅客漏乘落巨款 列车长细心帮送还	106
外籍友人“盲”赶路 来龙去脉笔帮忙	107
功夫不负有心人 手提电脑失而复得	108
联系失主被冤枉 诚心所致金石开	110
老吾老以及人之老	112
宗旨践诺行 无愧新时代	113
标准牢记心 遇事稳应对	115
态度和蔼可亲 业务处理过硬	116
业务娴熟 应对自如	118

应急处置

冷静思考 妥善处置	123
从容应对 正确处理	125
轻重缓急 有序兼顾	127
应急措施要快 后续处置要稳	128
应急有条理 处置须按章	130
勇于担当 团结为本	131
以情动人 以理服人	132
致歉诚意真 旅客终谅解	133
反应敏捷 遇事不慌	135
离群学生终找到 父女相拥泪满襟	136
车上紧急五分钟 全靠平时基本功	138
泡面不慎烫伤 列车传递关爱	140
女孩离家出走 列车送其回家	141



火灾险情处理 沉着冷静有序	143
应急预案在心中 启动热备不慌乱	145
遇事不慌不乱 应对有板有眼	147
浓浓的人情 深深的爱意	149
想方设法 排忧解难	150
少年负气离家出走 高姐细心劝说回家	151
轮椅跑得欢 奶奶乐开怀	152
沉着应对 理智处置	153
大度面对委屈 坦诚打动旅客	154
熟知设备性能 遇事心中有招	155
应急措施有序 协调配合不乱	156
女孩发烧泪涟涟 车长阿姨像妈妈	158
途中输液有点难 心系旅客就不难	160
时间就是生命 抢救一路接力	161
带着一车爱 幸福一路行	162
一群可爱的人 唱响青春之歌	164
以理劝说双方 服务化解矛盾	165
大爷坐错车着急 车长来帮忙 OK	167
精神异常旅客半途下车 列车长闻讯妥善处理	169
为赶飞机女士着急 车长体谅竭尽全力	171
双手传递爱心 真情感动旅客	173
细致入微 情系弃儿	175
设备故障 服务弥补	177
换车底入座遇难题 解难题责任是关键	179
站车联动 为客解难	181



家庭琐事气出病 急救宽心解心结	182
-----------------------	-----

设施设备

设备出现问题 处置及时到位	187
旅客感到不便 服务弥补不足	189
若遇空调故障 莫忘预案落实	190
车门故障不慌乱 落实预案五确认	191

乘务日记

为高铁奉献 让路徽闪光	195
感悟《心术》 触类旁通	197
在热心中体现爱心 在岗位上锤炼素质	199
在实战中锻炼 在历练中成长	201

站车互助

小小服务台 温暖老人心	207
守望心灵之约 自觉服务旅客	208
服务热情周到 待老人如亲人	210
短暂十分钟 一生泰州情	212
老大爷遇到麻烦 检票员热情相助	214
小小售票口 服务大舞台	216

他山之石

办公室主任的应变绝招	221
服务员打翻饮料后	224
一张机票	226
餐桌旁的出色实习	228

真诚 服务





真诚服务

在孤寂和喧闹的每一刻，
列车员都是一片柔和的天空；
把旅客的寒意驱赶出门窗，
让阳光再折进每一双瞳孔——
丢钱的老人多了一份笑声，
童真的少年多了一个美梦，
病愈的姑娘多了一份婆色，
牵肠的侨胞多了一份感动……

谁也不知道你们的真实姓名，
呼闺女唤叔叔谓春风称雷锋。

随便叫一种——

你们，都会毫不犹豫地答应！



创先争优践诺行 老人含泪齐夸赞

故事一

草长莺飞，柳醉春烟。春天是个美妙和神奇的季节，令人神往，许多感人的故事会在春天里传诵。

20××年3月11日。

D288次列车放客时，10号车厢迎来了一个特殊的家庭。87岁高龄的父亲张正洪患老年痴呆，半瘫；母亲张秀兰83岁，全身瘫痪，两位老人均坐着轮椅，在年过花甲的儿子、女儿陪同下，前往上海求医。

轮椅不能进入车厢只好放在过道里，一对子女已发白背驼，如何背父母进车厢？

“车长，我来背吧！”餐车领班小戈主动请缨。他将老人背起，小心地放在座位上，“大爷，晚上到站有人接吗？”小戈问。

“没有，到站了还不知道怎么办呢？”老人的儿子面露难色，在一旁说。

“放心吧，晚上到站，我一定来。”小戈短短一句话，让老人们愁眉舒展。

22:48，列车正点到达上海虹桥站。

小戈先将轮椅放到站台上，再从座位上将老人背出车厢。

背上的张秀兰老奶奶感动不已：“我的孙子还没背过我呀，谢谢你小伙子。”

“我送你们出站吧，前面有直达电梯。”



“你真好，比我们做子女的还周到！”

四位老人热泪盈眶，相拥着，平安出了站。

故事二

一个为老年旅客服务的典型案例。那是5月28日，G7361次列车上海始发时，车站值班员扶着一位老大爷朝1号车厢走来，列车员小李即刻迎过去，走到跟前，小李傻了！

只见这位大爷拖着沉重的行李箱，步履维艰，颤颤巍巍，脸上缠着厚厚的纱布渗透着些许血迹。

小李：“大爷，家里有人陪您吗？”

老人没说话，只是摇摇头。

也许有难言之隐吧，小李没再问，搀着老人慢慢走进车厢，安排入座，调节好座椅的角度，随后送上热茶，嘱咐说：“大爷，您好好休息，有事尽管找我，到站时我会过来的。”

老人点点头，还是没说话。不多会儿，老人睡着了，小李悄悄让机械师将车厢的温度调高一点。

列车在隆隆地前进……

一个小时后，老人到站了，小李赶来叫醒他，扶他下车。

“你是个好姑娘。”老人终于开口了。

这是他途中说的唯一一句话，嘴角露出一丝笑，眼里闪着泪光，慢慢消失在月台深处……



救人于危难 感动众人心

20××年5月13日,初升的太阳把远处的山川、田野染上一层金黄,满载旅客的G135次列车飞驰在广袤大地……

突然,旅客的呼喊声打破了7号车厢的宁静。

“阿爹,你怎么啦?阿爹,快醒醒!”

“有人昏过去了,来人啊!”

“列车长在吗?列车长!”

只见一位六十多岁的老人,脸色惨白,瘫倒在车厢走廊上,任凭如何呼喊,老人都毫无反应。列车长小宋闻讯后迅速赶到7号车厢,一位旅客医生听到广播后也赶到现场,立即为老人进行检查,诊断为急性心脏病并伴有心脏衰竭迹象,需要马上吸氧。可列车上没有供氧设备,怎么办?

就在这时,小宋毫不犹豫跪在老人身边,从容淡定,轻轻扶正老人的脸,口对口为老人进行人工呼吸。按压15次,人工呼吸,再按压15次,再人工呼吸,如此反复数十次,豆大的汗珠从她稚嫩的脸庞轻轻滑落……

一位旅客用手机记录下了这感人的一幕。

很快,这感人的画面在网上流传,“最美高姐”成为网友关注的焦点。

这位22岁的年轻姑娘,感动了所有人。

其实,在我们身边有很多像小宋这样的高铁天使。

列车开车晃动时,帮助倒茶旅客接一把手;

巡视车厢时,多一句问候、一个微笑;



旅客中途转乘时,帮助查询时刻,帮助抱一下孩子、提一下行李,都会让人感动。

也许,他们所做的并非救人于危难,也没有惊天动地,但同样温暖于人。

也许,随着时间的推移他们已经遗忘,但会让曾经被他们感动的那个人记得很久,感谢很久。

