

TIELU LINKE CHENGWUYUAN
GANGQIAN PEIXUN JIAOCAI



铁路临客乘务员 岗前培训教材

策划◎刘 福

主编◎武优善

主审◎李有智

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

铁路临客乘务员岗前培训教材

策划:刘 福

主编:武优善

主审:李有智

中国铁道出版社

2010年 北京

内 容 简 介

本书主要内容包括铁路临客运输特点、铁路乘务相关常识、旅客列车车辆设施、旅客运输安全与事故处理、旅客列车防火防危、铁路旅客运输合同、乘务作业、旅客列车服务礼仪、路风事件防范与处理等内容,编入了300多个典型案例和相关资料,属案例式培训教材。

本书适用于铁路临客乘务人员岗前培训,还可供在岗乘务人员日常培训学习,也可做添乘干部、新入路大中专毕业生培训和自学参考资料。

图书在版编目(CIP)数据

铁路临客乘务员岗前培训教材/武优善主编. —北京:
中国铁道出版社,2010.12

ISBN 978-7-113-12436-6

I. ①铁… II. ①武… III. ①铁路运输:旅客运输—
乘务人员—技术培训—教材 IV. ①U293.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 258099 号

书 名:铁路临客乘务员岗前培训教材
作 者:武优善 主编

责任编辑:聂宏伟

封面设计:崔 欣

责任校对:张玉华

责任印制: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:<http://www.tdpress.com>

印 刷:北京市昌平开拓印刷厂

版 次:2011年1月第1版 2011年1月第1次印刷

开 本:880 mm×1 230 mm 1/32 印张:9.375 字数:280 千

书 号:ISBN 978-7-113-12436-6

定 价:24.00 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

前 言

铁路临客运输主要集中在春节和暑运，春暑运是全年铁路旅客运输中最为繁忙、最为重要的时期。由于客流量巨大，人员情况复杂，要求担当临客运输任务的铁路员工能以良好的精神风貌和娴熟的业务素质对待工作，为旅客提供优质的服务，树立良好的服务形象。

由于铁路临客乘务员一部分来自于学校及复退军人，一部分来自于铁路其他部门，上岗之前需要进行规范化培训，全面掌握乘务相关技术业务知识。这些人员上岗后多数参加临客乘务工作，少数人员则增加到其他图定列车乘务班组之中；既要面对旅客做好服务工作，还要与本车列车长、乘警、车辆乘检以及车站工作人员全面配合开展工作。鉴此，针对铁路临客培训缺少专业和安全专项培训教材的现状，我们组织生产一线具有临客培训工作经验的专兼职教师和兰州铁路局职工培训站专职教师编写了《铁路临客乘务员岗前培训教材》，主要内容包括铁路临客运输特点、铁路乘务相关常识、旅客列车车辆设施、铁路运输安全与事故处理、旅客列车防火防灾、铁路旅客运输合同、乘务作业、旅客列车服务礼仪、路风事件防范与处理等内容，还编入了大量典型案例。以上内容不仅适用铁路临客乘务人员岗前培训，还可供在岗乘务人员日常培训学习，也可做添乘干部自学参考资料。

《铁路临客乘务员岗前培训教材》策划刘福，主编武优善，主审李有智，参与编写人员有谢万鹏、张玉祥（第一章），朱惠英、谢小庆（第二章），陶宗信、杨乐（第三章），李忠贤、李晓农（第四章），朱雅玲、白长林（第五章），宋薇、张立翠（第六章），李红、袁卓（第七章），肖志英、张立英（第八章），高风莲、张军（第九章）等同志。在编写过程中得到了兰州铁路局职教处孙家骏处长以及兰州客运段、银川客运段领导的大力支持，在此表示感谢。

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

2010年12月16日

目 录

第一章 铁路临客运输特点	1
第一节 铁路客流特点	1
第二节 旅客运输计划与组织	2
第三节 春运防寒工作	4
第四节 列车防暑工作	6
第五节 棉农运输特点	7
第六节 新老兵运输特点	8
第七节 旅客乘车心理特点	10
第八节 旅途精神病症分析	11
第九节 旅途精神病防范与处理	15
第二章 铁路乘务相关常识	21
第一节 铁路线路	21
第二节 铁路车站	25
第三节 车站线路及股道、道岔编号原则	27
第四节 上下行列车识别与车厢次序	29
第五节 客车车辆标记	31
第六节 旅客列车分类	35
第七节 铁路信号	39
第八节 联锁及闭塞设备	46
第九节 铁路机车	49
第十节 动车组介绍	51
第十一节 铁道供电	53
第三章 旅客列车车辆设施	59
第一节 车辆设备用品	59
第二节 客车车辆分类	60

第三节	车辆车体和底架	61
第四节	车辆走行部基本结构	63
第五节	车辆车钩缓冲装置	65
第六节	车辆制动装置	67
第七节	列车制动装置	74
第八节	客车电器设备	80
第九节	客车锅炉、茶炉、炉灶安全使用	82
第十节	客车电开水器的安全使用	85
第十一节	客车采暖和空调装置	87
第十二节	车门安全管理	91
第十三节	站台安全管理	100
第十四节	客车轴温报警器	103
第十五节	红外线轴温探测装置	109
第十六节	25 型车辆新技术应用介绍	111
第十七节	车辆安全技术	115
第四章	旅客运输安全与事故处理	118
第一节	列车乘务员日常安全	119
第二节	乘务作业自身安全	122
第三节	旅客安全	125
第四节	旅客伤害事故处理	130
第五节	旅客伤害事故责任与赔偿	139
第六节	旅客列车重大伤害事故回顾	144
第五章	旅客列车防火防危	156
第一节	旅客列车火灾特点	156
第二节	列车火灾事故解析	157
第三节	列车火灾防范	169
第四节	灭火器使用	171
第五节	旅客列车发生火灾应急处置	171
第六节	列车火灾分离方法	174

第七节 危险品的检查和处置	175
第六章 铁路旅客运输合同	177
第一节 旅客运输合同	177
第二节 铁路职工乘车证	182
第三节 车票及其发售规定	186
第四节 查验车票	191
第五节 旅客乘车条件	192
第六节 旅行变更的处理	193
第七节 旅客误购误乘的处理	195
第八节 对违章乘车的处理	196
第九节 旅客原因和承运人原因退票	198
第十节 旅客携带品的范围	199
第十一节 旅客遗失品处理	201
第七章 乘务作业	203
第一节 旅客列车乘务作业	203
第二节 车容及卫生	206
第三节 旅客列车服务	210
第四节 服务技能	213
第五节 列车员岗位规范和岗位纪律	213
第六节 列车乘务组职责	214
第七节 列车乘务室管理	215
第八节 宿营车管理	215
第八章 旅客列车服务礼仪	217
第一节 礼仪起源与发展	217
第二节 礼仪的特点	219
第三节 现代服务礼仪	221
第四节 服务形象塑造	222
第五节 仪容美	223

第六节	仪表美	225
第七节	仪态美	228
第八节	乘务用语礼仪规范	238
第九节	乘务常用礼仪	243
第十节	不同国家礼仪简介	252
第十一节	服务心态调整	260
第九章	路风事件防范与处理	271
第一节	路风问题的分类	271
第二节	路风问题等级划分	273
第三节	路风事件防范与处理	275
第四节	旅客投诉原因分析及处理	281
第五节	职业道德教育	287
第六节	法制教育	288

第一章 铁路临客运输特点

第一节 铁路客流特点

客流是指铁路某一方向上,一定时间内旅客的流量和流向,它由旅客运输的数量、行程和方向构成。铁路临客运输主要集中在春运、暑运,以农民工、学生、旅游旅客和其他探亲旅客构成主要客流。春暑运期间是全年铁路旅客运输任务最为繁重的时期,具有客流大、流向集中、时间性强、要求高的特点,春暑运期间也是单边客流的高峰期,临时旅客列车车厢内时有超员且达 50%,全国铁路日均发送旅客量达到 400 万~500 万人次。

近年来,每逢节假日,以学生流、民工流、探亲流和旅游流构成的主要客流前往武汉、广州、北京、上海、成都等方向,重点运输干线如京广、京九、京沪、京哈、陇海、兰新、沪昆、焦柳、襄渝、宝成、黔桂、川黔线运输任务繁忙、紧张。铁路部门抽调大量车体(机车、车辆)、人力(列车乘务员、公安干警及后勤保障人员等)保障运输安全和畅通。以下介绍构成客流高峰期几种客流:

(1)学生客流。春暑运期间正值学校放长假,学生客流与其他客流交织构成客流高峰。

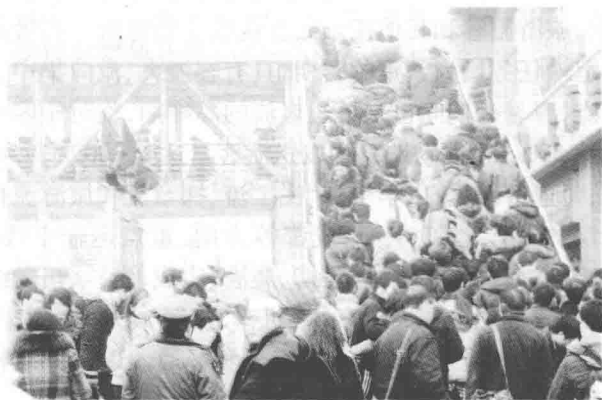
(2)旅游客流。旅游客流包括分散型的群体和个人客流,以及由旅游公司等部门承包开行的旅游专列客流。

(3)探亲客流。探亲客流是构成春运高峰期客流的重要部分。

(4)民工客流。春运期间,民工客流是构成高峰期客流的主要部分,约占全部客流的 30%~40%,在民工客流发源地或集中地区,最高可达 80% 以上。另外,在一些特别季节,民工客流量激增,如每年夏、秋季进疆和返疆以摘棉花为主的棉农。

客流高峰期旅客运输有以下特点:一是客流有地域性特点。外出打工的民工流,节假日期间旅游客流涌向旅游胜地,这些客流的发源地和聚集地都具有鲜明的地域性。二是客流有方向性特点。高峰期客流的地域特性,使客流具有相对稳定的方向性,往往节前、节后形成正反向客流高峰。三是客流有时间性。高峰期主要集中在元旦、春节、“清

明”、“五一”、“端午节”、“十一”、中秋节等节日期间和学生放长假初和开学初,有相对固定的规律。另外,由于雨雪等自然灾害,一旦出现公路或航运中断后,大量客流常涌入铁路。虽然客流高峰期处于动态之中,但也有规律可循,为此,一方面铁路部门加大可利用车体输送旅客,另外还可通过政府行为引导旅客有组织出行(如棉农出入疆),缓解高峰期紧张状况,还可通过新闻报道、电视、广播等手段引导旅客选择合适的出行时机。



春运期间拥挤的旅客

客流高峰期间,由于旅客流量巨大,人员情况复杂,广大群众对铁路运输的要求更高。铁路部门集中力量为旅客提供更加方便、更加顺畅的旅行服务,增开临时旅客列车,这要求担当临客运输任务的铁路员工要以良好的精神风貌和娴熟的业务技术对待工作,落实“人民铁路为人民”的服务宗旨,按职责要求为旅客提供良好的服务,圆满地完成旅客运输任务,共同营造和谐社会大氛围。

第二节 旅客运输计划与组织

旅客运输计划是旅客计划运输组织工作的前提,是确定客运设备、客运机车车辆修造计划及客运运营支出计划的重要依据。旅客计划运输组织工作要立足全局,做好长短途旅客列车合理分工,充分发挥旅客运输能力的最佳效能,均衡地运送旅客。

旅客运输计划按执行期限的不同,可分为长远计划、年度计划、日常计划三种形式,其中日常计划是日常旅客运输的工作计划,编制时根据年度计划任务,结合日常和节假日客流波动而编制。编制旅客运输计划时考虑的主要内容有:一定时期内旅客运输量(客运量)、旅客发送量、旅客周转量和旅客平均行程等。长远计划、年度计划由铁道部编制,所需客流资料由各铁路局统计部门提供。客流调查一般以车站为主,在车站吸引区范围内进行。调查形式分为综合调查、节假日调查、日常调查三种,以日常调查为主。

根据铁路客货运输统计规则和铁道部运输、统计部门的要求,由各局统计部门向客运部门提供客流月的直通、管内分区段的客流资料,按日均数绘制客流图。根据客流汇总资料,与过去几年同期实际资料相比,并预计可能的发展,推算计划期间客流的增长率,编制客流计划。按干、支线分区段汇总成客流计划表,并编制计划客流密度与现行运行图规定的旅客列车能力比较表,即可提供编制列车运行图所需的资料,编制新运行图,合理分配票额。票额分配计划是旅客运输能力的运用计划,于新列车运行图实行前编制并与新运行图同时实行。实行过程中,可视客流变化,图定列车数量、编组、运行区段变化情况进行局部调整。分配依据:①指定月份的管内、直通客流图及主要站旅客交流表;②旅客密度表,分车次整理的软、硬卧和硬座的实际人数,各次列车超员、虚糜情况的分析;③主要站分车次、区段的上车人数和分车次的下车人数。

列车运行图是铁路运输工作的综合性计划和行车组织的基础,是铁路调度指挥的必备资料。列车运行图的具体编制,应先编制运行方案,重点优化旅客列车开行方案,再根据运行方案具体编制列车运行图。编制列车运行图时,一般先铺画旅客列车运行线,然后再在这个基础上铺画货物列车运行线。在铺画旅客列车运行线和货物列车运行线时,需要安排好整个方向上的列车运行线,以提高运行图的编制质量。“列车运行图”是铁路内部使用,将某个区间所有列车用坐标图(横坐标是时间,纵坐标是车站,列车是斜线)形式表示。图表上面标有到发时刻。从“列车运行图”上可一目了然地看出某个区间在某个时段有几趟列车在运行。

旅客列车运行图编完以后,应根据运行图规定的车次、运行区段、停车地点、到发时分以及列车编组等事项编制旅客列车时刻表。列车时刻

表是铁路部门将各次列车运行经过各站站名及停开时刻以表格的形式汇总（主要为旅客服务）。

旅客运输日常组织工作。旅客运输日常组织工作是旅客计划运输组织工作的重要组成部分。做好旅客运输日常组织工作,可以使每日之间,各次列车之间,各站发送客流量和旅客列车运能之间互相配合,达到均衡运输。

春、暑运等繁忙期间,铁路企业一般坚持“以客为主,客货双赢;南客北货,南车北调;统筹安排,确保重点;适度屯车,应急有备;车辆挖潜,停短保长;有流开车,无流停运”的原则,在抓好旅客运输的同时打好时间差、地区差,提前启动“南车北调”工作,统筹兼顾好货物运输。铁道部根据客流饱满方向开行直达临客,压缩运行时间,加快车底周转,并且扩大旅客列车编组,缓解干线运输压力。各铁路局通过采取车体套用、将餐车和行李车换挂载客车辆、硬卧代硬座等措施,大力挖掘车辆潜力,适应临客增开的需要。除了发行临客,增开图定列车也是解决繁忙旅客运输的主要方法。同时,针对春、暑运期间重点线路通过能力紧张、运用客车严重不足的实际,铁路部门充分利用客运专线、高速铁路增加客运能力,优化动车组列车开行方案(如:动车组列车重联开行后,运输能力接近原来的两倍,每列车定员为1 200至1 400人),增加了动车组列车停站,提高车辆运用效率。

第三节 春运防寒工作

历年来,在春运期间客流量最大,日均发送旅客量近500万人次,发送的临客列车最多。春运的客流,集中在节前探亲和节后学生返校、农民工返回原工作地点及其他旅客返回工作岗位的一段时间。统计和分析表明,在春运的40天里,春节前的两三天是节前客流的最高峰;节后第4天后(如正月)及正月十五前后分别出现两次高峰,春运的高峰期客流一般均比日常客流要增长30%左右,最高时甚至超过50%。在同一春运期间,高峰日和低谷日相差悬殊,基本上为一倍左右。其时间集中、规律性强的特征明显是其他季节运输所没有的。春运启动日期受传统春节(农历日期)及客流量变化情况而变化,铁路春运一般在春节前15天和节后25天(约在1月25日到3月5日前后)。近年来春运发运旅客数量见表1-1。

表 1-1 近年来春运发送旅客数量一览表

年 份	春运发送旅客(为期 40 天)	年 份	春运发送旅客(为期 40 天)
2005	1.45 亿人次	2008	1.79 亿人次
2006	1.44 亿人次	2009	1.88 亿人次
2007	1.55 亿人次	2010	2.1 亿人次

列车车辆进入冬季前(10 月份前)均进行过防寒整备,在临时使用客车体前,也进行全面防寒整备。机务、车辆部门实施了防寒补强方案,防止大部件断裂、油水管路冻结,对给水装置防寒、煤炉采暖装置防寒;工务系统采取仪器探伤和手工检查相结合的方式加强巡查,保障线路设备质量良好;客运系统对上岗位人员进行防寒安全培训,重点加强茶炉、开水炉及餐车炉灶安全检查,加强运行中列车的采暖保温工作,做好运行到站列车车门防冻应急处理工作,保持车内相对稳定的温度,执行部、局客车采暖管理标准,加强对列车采暖锅炉的焚烧工作,保持炉清火旺,四管烫手,在确保安全的情况下炉温要达到 $80^{\circ}\text{C} \sim 90^{\circ}\text{C}$,做到车温达标、锅炉水满、车内温度适宜。有些局对部分北方运行的列车配备棉制挡风帘,对列车车窗密闭状态不好的车厢用粘条封闭,杜绝跑风漏气。及时清理风挡连接处、边门、车梯的积冰和积雪。按规定保证冬季车内的温度,普通列车其车内温度冬季不低于 16°C ;新型空调车冬季保持在 $18^{\circ}\text{C} \sim 20^{\circ}\text{C}$ 。

对于雨雪冰冻雾霾等恶劣天气,部、局及时下发调度命令进行应急处置,各铁路局领导班子成员、各运输站段主要领导分头深入到行车一线指挥运输。列车调度员精心调度,及时、准确下达列车运行计划。全国铁路车务、机务、工务、电务、车辆、客运等系统干部职工认真落实恶劣天气应急处理预案,严格执行作业标准和规程,加强行车组织、设备整治、线路巡查。对信号、道岔、接触网等主要行车设备实行专人包保,轮流值守,确保运用状态良好。为防止旅客滑倒,各车站对飘落在站台上的雪花随下随扫,并在天桥、地道和楼梯等关键部位撒上沙子、铺上草垫,派出专人值勤守护。面对寒潮及暴风雪等恶劣天气带来的不利影响,重要区段组织好除雪队伍,配备刨冰扫雪机,确保行车安全和运输畅通。



冬季大雪时场景

第四节 列车防暑工作

暑运期间客流流向集中、时间段强。暑运的客流高峰期则集中在学生暑假开始及假期临近结束的两头,以学生客流和旅游客流为主。铁路暑运一般从每年7月1日至8月31日,为期两月62天。暑运期间,全国铁路发送旅客预计达到2.5亿人次,日均发送旅客量近400万人次。由于放假或开学的学生流与旅游的旅客流交织在一起,铁道



部组织开行临时旅客列车,以缓解铁路运输压力。

暑运期间,列车超载,车厢拥挤,气温高,地表温度高,加上车体长时间在阳光下曝晒,车内高温和污浊的空气对旅客健康带来危害,另外,又由于旅客上车前长期处于高温和拥挤的环境,旅客长途疲劳乘车,长时间无睡眠,精神已十分疲劳,所以,上车后常发生中暑现象,列车乘务人员也时有中暑现象。还有一些旅客由于有精神病史或在生活中遇到重大挫折、精神负担过重,特别是那些不常出远门并带有大量现金的旅客,旅行中精神压力过大,易诱发突发性精神病。列车突发精神病在医学上叫突发抑郁分裂症,铁路上称它为“旅途综合征”。

在暑运期间,应加强旅客列车卫生管理,保持良好的通风状态。列车工作人员应及时清理垃圾,保持车内地面和厕所清洁,保证列车通风,空气清新,动员旅客节约用水,保持自身和旅客多饮用开水,尽可能营造安全、舒服的乘车环境。按规定保持车内合适的温度,即:普通列车其车内温度超过 28°C 时要开电扇;新型空调车保持在 $24^{\circ}\text{C} \sim 28^{\circ}\text{C}$ 。

第五节 棉农运输特点

九月份是新疆棉花成熟的季节,由于采摘棉花主要依赖人力,新疆需由内地引进大量摘棉农民工。来自全国各地近百万农民工奔赴新疆摘棉。近年来,进入8月份以后,来自甘肃、河南、安徽、陕西、四川、贵州等地的农民工自发或有组织地涌入新疆摘棉打工,从10月中旬至于12月初这批客流出疆,而其中有95%以上的棉农是乘坐火车进疆和返乡的。因此,确保棉农专列旅途中的乘降安全就成了铁路部门的重要任务。

承担进疆摘棉农民工运输任务的主要是郑州、济南、上海、呼和浩特、南昌、兰州、成都、武汉、乌鲁木齐等铁路局,各局每年都制定周密的摘棉农民工运输方案,做好临客车底整备和乘务人员的培训工作,落实服务标准,确保临客及时顺利开行;临客编组以绿皮硬座车为主,每组不少于18辆;严格控制列车超员,做好餐饮供应工作。有些铁路局及车站与地方政府部门共同组织摘棉农民工乘



车事宜,提前调查摸清摘棉农民工人数和去向,为进疆摘棉农民工提供方便,对进疆摘棉农民工实行“行李优先办理,优先进站上车,优先检票,优先候车”,一些大的车站开设进疆摘棉农民工签证专口,提前办理团体订票业务,缓解了其他旅客与摘棉农民工一起进站的拥挤情况,并开设应急进站口,派专人进行引导,作为摘棉农民工进站上车的专用绿色通道,组织棉农有序上车,甚至每趟摘棉农民工专列都有干部添乘,保证摘棉农民工候车、进站、上车整个过程有条不紊,确保摘棉农民工安全、顺利、及时地到达乌鲁木齐站、石河子站等目的地。山东、安徽、陕西、重庆等省市及新疆生产建设兵团,每年给铁道部送锦旗,感谢铁道部多年来为中国农民工着想,办了一件大好事。

同时,暑运后期“学生流”、“旅游流”也进入高峰期,给紧张的暑运又增加了巨大压力。往年,许多棉农为了节省路费,在不懂得铁路常识的情况下扒乘货物列车甚至旅客列车进出疆,而当前陇海线、兰新线已大部分完成电气化改造,主要区段接触网都已带电,人身安全问题凸现;他们所带行李多,不听劝戒,偷着吸烟,尤其易引燃棉被(花),在列车运输期间发生过火灾及人身伤亡事故,影响正常行车,给铁路运输造成极大的安全隐患。列车人员尤其要对返程棉农携带棉包安全重点盯控,合理摆放棉包,做到棉包不落地,棉包与电源和火源隔离。由于许多棉农来自偏远地区,出门旅行经验缺乏,现金都带在身上,精神高度紧张,易发生旅途间歇精神病和幻觉,他们还有可能成为不法分子侵害的对象。

第六节 新老兵运输特点

全国新老兵运输期限依照国务院、中央军委的命令和指示确定。通常情况下,全国新老兵运输工作于每年11月25日开始,12月31日前结束。其中,老兵铁路运输工作从11月25日开始,新兵铁路运输工作从12月10日开始。铁路部门长期以来重视新老兵运输工作,各铁路局成立新老兵运输领导小组和办公室,完善新老兵运输工作责任制度。相关部门加大退伍老兵运输组织力度,预留充足的票额、车辆,保证列车正点。各客运段指派添乘干部担当新老兵运输任务,对新老兵乘车去向(发到站、车厢号、乘车人数)按照调度命令核对,将尊重和爱护子弟兵的感情融入新老兵运输工作的每个环节中,以保证新老兵乘车期间安全平稳、环境

舒适。

为给新老兵提供细致周到的站车服务,铁路部门认真执行新老兵购票、行李托运、进出站和中转换乘“四优先”的原则,为新老兵排忧解难、提供方便;积极安排好新老兵中转换乘、在站候车各项服务工作,做好新老兵运输途中的饮食供应工作;搞好站车宣传工作,利用广播、标语、电视丰富新老兵的旅途生活,有条件的车班还准备一些文艺节目与新老兵开展联谊活动,使新老兵在旅途中感受铁路旅客列车的亲切关怀和温暖。客运能力异常紧张时,经铁道部运输部门和总后勤部军事交通运输部共同批准,可使用客车加开临客组织整列运输。临客编组不得少于15辆(按铁路客运规定配备茶炉车、餐车、广播车、宿营车和隔离车),并保证供应水、电和暖气。老兵免费携带物品重量为:乘火车、轮船限35 kg(其他铁路旅客免费携带物品重量不能超过20 kg),乘飞机、汽车限20 kg。超量部分应当办理托运并按规定交纳托运费。车站、港口一律免收老兵行李保管费。

运送新老兵和接送兵干部时,应注意其携带或托运的物品是否符合铁路运输管理规定,禁止新老兵和接送兵干部携带或托运武器、弹药、雷管、导火索、管制刀具及其他易燃、易爆、危险品上车,保证新老兵运输工作安全。餐车合理供应饮食,餐车及车上不准出售白酒、瓶装啤酒,限量供应罐装啤酒。

送老兵返家工作,需要有一定的工作经验,老兵对部队和战友的情节重,刚离开部队,没有部队严格的约束和管理,返家旅途中情绪易冲动,所以,运送新老兵工作,车队添乘干部及列车长要加强同负责接送兵的带兵干部沟通,重点对行军人身安全、设备安全、不吸烟车厢规定、旅行常识等问题进行沟通和介绍,依靠带兵干部有效管理和服务新老兵,以保持文明良好的秩序,共同营造军民鱼水情深的乘车氛围。

