

高等职业教育高速铁路客运乘务专业系列教材
高等职业教育“十三五”规划教材——轨道交通类

高速铁路

客运乘务实训教程

GAOSU TIELU
KEYUN CHENGWU SHIXUN JIAOCHENG

主 编◎闫莹娜 王 慧 王 珏

主 审◎马长青

副主编◎陈 曦 陈思亦 李海蛟



西南交通大学出版社

CRH

高等职业教育高速铁路客运乘务专业系列教材
高等职业教育“十三五”规划教材——轨道交通类

高速铁路客运乘务实训教程

主 编 闫莹娜 王 慧 王 珏
主 审 马长青
副主编 陈 曦 陈思亦 李海蛟

西南交通大学出版社
· 成都 ·

图书在版编目 (C I P) 数据

高速铁路客运乘务实训教程 / 闫莹娜, 王慧, 王珏

主编. —成都: 西南交通大学出版社, 2017.8

高等职业教育高速铁路客运乘务专业系列教材 高等
职业教育“十三五”规划教材. 轨道交通类

ISBN 978-7-5643-5673-6

. 高... . 闫... 王... 王... . 高速铁
路 - 铁路运输 - 旅客运输 - 岗位培训 - 高等职业教育 - 教
材 . U293

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 203526 号

高等职业教育高速铁路客运乘务专业系列教材

高等职业教育“十三五”规划教材——轨道交通类

高速铁路客运乘务实训教程

主 编 / 闫莹娜 王 慧 王 珏

责任编辑 / 王 旻

助理编辑 / 宋浩田

封面设计 / 墨创文化

西南交通大学出版社出版发行

(四川省成都市二环路北一段 111 号西南交通大学创新大厦 21 楼 610031)

发行部电话: 028-87600564 028-87600533

网址: <http://www.xnjdcbs.com>

印刷: 四川煤田地地质制图印刷厂

成品尺寸 185 mm × 260 mm

印张 24.25 字数 637 千

版次 2017 年 8 月第 1 版 印次 2017 年 8 月第 1 次

书号 ISBN 978-7-5643-5673-6

定价 68.00 元

课件咨询电话: 028-87600533

图书如有印装质量问题 本社负责退换

版权所有 盗版必究 举报电话: 028-87600562

·前 言·

我国高铁搭乘“一带一路”倡议的东风走出国门后，不仅大大缩短了各个国家的空间距离，而且产生了巨大的辐射效应，带动建筑、旅游等相关产业，促进经济发展和产业升级。高铁在带来便捷、效益的同时，已成为中国崛起的最新象征。国内外社会对高铁的关注度也达到前所未有的高度。借此契机，特编写《高速铁路客运乘务实训教程》一书。

本实训教材的编写，填补了市场上缺乏高铁综合实训类教材的空白。在严格遵循《铁路旅客运输服务质量规范》《铁路旅客运输规程》《铁路旅客运输办理细则》《旅客票价表》《铁路客运运价规则》《行李包裹运价表》等客运资料的基础上，设计了十三个相关模块，分别为：动车组列车服务质量规范实训、票价计算训练、铁路非现金支付、旅客违章携带物品的处理、违章使用乘车证、列车编制客运记录、列车拍发铁路电报、实名制挂失补车票的处理、重点旅客服务实训、动车组列车应急处理实训、铁路红十字救护实训、客伤处理实训、高铁快运实训。其中包括设施设备及备品定位放置训练、乘务人员仪容着装规范训练、乘务人员标准姿态训练、动车组列车服务规范训练、投诉处理、动车组车票票价计算、车票退签改签的处理、误售误购误乘的处理、旅行变更处理、不符合乘车条件的处理、列车补票机的应用、中铁银通卡的使用、支付宝支付、旅客携带物品合规的判定、禁止携带物品的处理、常见票证真伪辨别、违章使用乘车证的处理、挂失补旅客乘车的处理、列车上旅客丢失车票证件的处理、误售误购误乘坐过站的处理、旅客因病下车的处理、无票乘车而又拒绝补票的处理、列车上发现危险品的处理、旅客遗失物品的处理、列车上旅客受伤害的处理、超员电报、旅客伤害电报、站车交接处理、列车班组客货票据明细填写、客运管理信息系统应用、站车无线交互系统应用、实名制挂失补车票处理、铁路失信处理、外籍旅客服务、重点旅客服务、列车接待工作、非正常情况下车门开启、防护网的挂放、应急梯的使用、应急渡板的使用、换乘热备动车组的应急处理、恶劣天气滞留处理、旅客发生意外应急处理、受伤旅客的救治、疾病旅客的救助、铁路旅客人身伤害的控制及处理、客伤资料处理、高铁快运业务、高铁快运集装

件的装载加固以及途中异常情况处置等 50 个项目。且每个项目又下设若干实训任务、实训案例。

本实训教材的特色之处有四点：第一，作为高速铁路客运乘务专业系列教材中的实训教材，在编写时打破传统铁路实训教材只关注计算训练的常态，设计的十三个模块涵盖高速铁路客运的多环节以及普铁客运的部分环节。第二，本实训教材内容涉及高铁多门课程及普铁的部分知识，与其他系列教材相互呼应，与相关前续课程相比具有更强的操作性、知识更具时效性。第三，在编写过程中，除了依托《铁路旅客运输服务质量规范》《铁路旅客运输规程》《铁路旅客运输办理细则》《旅客票价表》《铁路客运运价规则》《行李包裹运价表》等规章外，还注意结合 12306 网站，把握铁路最新的相关政策。第四，本实训教材每个模块后都配有大量相关技能训练题目，同时配有翔实的答案及电子课件。

本教材由天津铁道职业技术学院闫莹娜、王慧、王珏任主编，北京铁路局调度所副主任马长青主审。天津铁道职业技术学院陈曦、陈思亦、李海蛟任副主编。具体分工如下：

闫莹娜：负责编写模块二、模块八以及模块二、模块八的习题及答案，并负责全书的统稿、定稿；王慧：负责编写模块五、模块十三以及模块五、模块十三的习题及答案；王珏：负责编写模块三、模块四以及模块三、模块四的习题及答案；陈曦：负责编写模块一、模块九以及模块一、模块九的习题及答案；陈思亦：负责编写模块六、模块七以及模块六、模块七的习题及答案；李海蛟：负责编写模块十、模块十一、模块十二以及模块十、模块十一、模块十二的习题及答案。

本实训教材既可以配合系列教材使用，又可以单独使用；既适用于高速铁路客运乘务专业和铁路相关专业教学使用也适用于铁路相关专业职工的培训教材；也可作为包括自学人士在内的相关人员的学习教材。

本教材的写作和出版获得了众多人士的支持和帮助，在此感谢相关领域专家的具体指导，感谢各位编者的通力合作。此外本教材在编写过程中，引用了大量文献及网络图片，文中未能一一标明，在此一并表示感谢。

由于编者水平有限，书中不妥之处，敬请批评指正。

编者
2017 年 5 月

·目 录·

模块一 动车组列车服务质量规范实训	1
项目一 设施设备及备品定位放置训练	1
实训任务 1 设施设备定位放置	5
实训任务 2 餐车设施设备定位放置	6
实训任务 3 服务备品定位放置	7
实训任务 4 乘务人员手持设备配置	8
实训任务 5 整备作业训练	8
项目二 乘务人员仪容着装规范训练	13
实训任务 1 乘务人员标准发型	14
实训任务 2 乘务人员标准妆容	15
实训任务 3 乘务人员标准着装	15
实训任务 4 乘务人员标志佩戴	18
项目三 乘务人员标准姿态训练	18
实训任务 1 坐立行走姿态	18
实训任务 2 立岗姿态	22
项目四 动车组列车服务规范训练	22
实训任务 1 动车组列车服务语言	26
实训任务 2 商务座服务	28

实训任务 3	特、一等座服务	28
实训任务 4	车内巡视作业	29
实训任务 5	其他服务	30
项目五	投诉处理	34
实训任务	动车组列车服务质量投诉处理	36
模块二	票价计算训练	47
项目一	动车组车票票价计算	47
实训任务 1	动车组列车一等座票价计算	48
实训任务 2	动车组列车二等座票价计算	48
实训任务 3	动车组列车软卧票价计算	49
实训任务 4	动车组列车高级软卧票价计算	49
实训任务 5	动车组列车学生票票价计算	49
实训任务 6	动车组列车儿童票票价计算	50
实训任务 7	动车组列车伤残军人票价计算	51
实训任务 8	动车组列车定员计算	51
项目二	车票退票、改签的处理	52
实训任务 1	退票的处理	54
实训任务 2	改签的处理	55
项目三	误售、误购、误乘的处理	56
实训任务 1	误售、误购处理	57
实训任务 2	误乘处理	58
项目四	旅行变更处理	59

实训任务 1	越站处理	60
实训任务 2	变更径路处理	60
实训任务 3	分乘处理	61
实训任务 4	过期处理	61
项目五	不符合乘车条件的处理	63
实训任务 1	无票乘车的处理	64
实训任务 2	越站乘车的处理	64
实训任务 3	持用低等级车票乘坐高等级列车、座位的处理	65
实训任务 4	持不符合减价条件车票乘车的处理	65
项目六	列车补票机的应用	66
实训任务 1	补票机办理应用	67
实训任务 2	在线补票补票机常见问题	68
模块三	铁路非现金支付	86
项目一	中铁银通卡的使用	86
实训任务 1	中铁银通卡的认知	90
实训任务 2	中铁银通卡的使用	91
实训任务 3	中铁银通卡的申购手续	94
实训任务 4	中铁银通卡账户充值	96
实训任务 5	中铁银通卡换卡、退卡、挂失及补卡	98
项目二	支付宝支付	99
实训任务 1	售票窗口使用支付宝支付	100

实训任务 2	自动售票机购票使用支付宝支付	101
模块四	旅客违章携带物品的处理	105
项目一	旅客携带物品合规的判定	105
实训任务 1	旅客可免费携带物品的判定	106
实训任务 2	旅客可限量携带物品的判定	107
项目二	禁止携带物品的处理	108
实训任务 1	携带超重物品的处理	109
实训任务 2	携带超大物品的处理	110
实训任务 3	携带物品品类违章的处理	112
模块五	违章使用乘车证	119
项目一	常见票证真伪辨别	119
实训任务 1	铁路乘车证种类	122
实训任务 2	铁路乘车证及其他相关证件的查验	128
项目二	违章使用乘车证的处理	133
实训任务 1	借用乘车证的处理	134
实训任务 2	使用过期乘车证的处理	136
实训任务 3	超过乘车证有效区间的处理	138
实训任务 4	使用乘车证中途下车的处理	138
实训任务 5	伪造乘车证乘车的处理	138
模块六	列车编制客运记录	142
项目一	挂失补旅客乘车的处理	142
实训任务 1	持挂失补车票正常到站乘车	144
实训任务 2	持挂失补车票越站乘车	145

	实训任务 3 持挂失补车票中途下车	147
项目二	列车上旅客丢失车票、证件的处理	148
	实训任务 1 列车上纸质车票丢失后又找到原票	148
	实训任务 2 列车上持电子客票乘车丢失二代居民身份证后 又找到二代居民身份证	150
项目三	误售、误购、误乘、坐过站的处理	151
	实训任务 1 误售车票	151
	实训任务 2 误购车票	153
	实训任务 3 误乘列车	154
	实训任务 4 坐过站	155
项目四	旅客因病下车的处理	156
	实训任务 旅客因病下车的处理	156
项目五	无票乘车而又拒绝补票的处理	159
	实训任务 无票乘车而又拒绝补票的处理	159
项目六	列车上发现危险品的处理	160
	实训任务 列车上发现危险品的处理	161
项目七	旅客遗失物品的处理	162
	实训任务 旅客遗失物品的处理	163
项目八	列车上旅客受伤害的处理	165
	实训任务 列车上旅客受伤害的处理	168
模块七	列车拍发铁路电报	176
项目一	超员电报	176
	实训任务 超员电报	179
项目二	旅客伤害电报	180

	实训任务 旅客伤害电报	183
项目三	站车交接处理	190
	实训任务 1 列车向车站移交疾病、死亡旅客	193
	实训任务 2 列车向车站移交精神病患者、弃婴的处理	195
项目四	列车班组客货票据明细填写	195
	实训任务 列车班组客货票据明细填写	196
项目五	客运管理信息系统应用	200
	实训任务 客运管理信息系统应用	201
项目六	站车无线交互系统应用	211
	实训任务 站车无线交互系统应用	211
模块八	实名制挂失补车票的处理	235
项目一	实名制挂失补车票处理	235
	实训任务 1 乘车前丢失车票挂失补业务	236
	实训任务 2 列车办理丢失车票挂失补业务	240
	实训任务 3 出站检票前丢失车票挂失补业务	242
项目二	铁路失信处理	243
	实训任务 1 失信行为界定	244
	实训任务 2 失信行为处理	245
	实训任务 3 失信异议处理	246
模块九	重点旅客服务实训	251
项目一	外籍旅客服务	251
	实训任务 1 银通卡的申购及购票方法	252
	实训任务 2 国境站手续办理	255

	实训任务 3 高铁列车英语服务	259
项目二	重点旅客服务	271
	实训任务 1 一般重点旅客服务	273
	实训任务 2 特殊重点旅客服务	277
	实训任务 3 12306 预约的重点旅客服务	280
	实训任务 4 站车重点旅客服务交接	284
项目三	列车接待工作	286
	实训任务 1 接待对象及汇报工作内容	287
	实训任务 2 接待工作程序	288
模块十	动车组列车应急处理实训	293
项目一	非正常情况下车门开启	293
	实训任务 1 空调故障开车门	295
	实训任务 2 发生火灾爆炸开车门	296
	实训任务 3 动车组运行中车门发生故障	296
项目二	防护网的挂放	297
	实训任务 防护网的挂放	298
项目三	应急梯的使用	299
	实训任务 应急梯的使用	299
项目四	应急渡板的使用	300
	实训任务 应急渡板的使用	301
项目五	换乘热备动车组的应急处理	302
	实训任务 1 车站换乘	304
	实训任务 2 区间换乘	305
项目六	恶劣天气滞留	306

实训任务 恶劣天气滞留	308
项目七 旅客发生意外应急处理	309
实训任务 1 财物被盗	312
实训任务 2 旅客死亡	313
实训任务 3 旅客酗酒	313
实训任务 4 旅客携带危险品	314
实训任务 5 传染性疾病旅客处理	314
模块十一 铁路红十字救护实训	320
项目一 受伤旅客的救治	320
实训任务 1 烫伤旅客的救助	321
实训任务 2 流血旅客的救助	322
实训任务 3 骨折旅客的救助	323
项目二 疾病旅客的救助	326
实训任务 1 发烧旅客的救助	327
实训任务 2 晕车旅客的救助	329
实训任务 3 晕厥旅客的救助	329
实训任务 4 心梗旅客的救助	330
实训任务 5 中毒旅客的救助	334
实训任务 6 癫痫旅客的救助	335
实训任务 7 精神病旅客的救助	336
模块十二 客伤处理实训	339
项目一 铁路旅客人身伤害的控制及处理	339

实训任务 1 乘意险	340
实训任务 2 防止旅客伤害	341
项目二 客伤资料处理	342
实训任务 1 旁证资料收集	343
实训任务 2 谈话记录	344
实训任务 3 和解协议	347
模块十三 高铁快运实训	350
项目一 高铁快运业务	350
实训任务 1 高铁快运服务体系	351
实训任务 2 高铁快运操作流程	353
实训任务 3 高铁快运计价规则	364
实训任务 4 高铁快运单据的填写	365
项目二 高铁快运集装箱件的装载加固	367
实训任务 1 高铁快运集装箱件的尺寸及重量	368
实训任务 2 高铁快运集装箱容器的编号与条码	369
实训任务 3 高铁快运集装箱件的码放	369
项目三 途中异常情况处置	371
实训任务 1 运输途中异常情况处理	372
实训任务 2 高铁快运事故处理	377
参考文献	381

模块一 动车组列车服务质量规范实训

【模块介绍】

本模块主要训练动车组设施设备及备品的定型、乘务人员仪容着装和标准姿态、动车组列车服务规范以及如何处理旅客投诉，以达到为旅客提供优质服务的目标。

项目一 设施设备及备品定位放置训练

【训练目标】

熟悉动车组列车设施设备的构成和使用方法，掌握动车组整备作业操作标准，达到动车组列车服务质量要求。

【训练准备】

动车组列车服务质量规范、乘务人员对讲机、手持终端、动车组车厢内服务图形标志、动车组卧具、电茶炉、垃圾箱、擦手纸、售货车、芳香盒、毛巾、眼罩、耳机、托盘、咖啡壶等动车组相关备品。

【训练内容】

实训任务	实训依据（规章内容提炼）	备注（实训依据来源）
设施设备 定位放置	1. 乘务员室、监控室、多功能室、洗脸间、厕所、电气控制柜、备品柜、储藏柜、清洁柜、衣帽柜、大件行李存放处、软卧会客室等不挪作他用或改变用途。多功能室用于照顾重点旅客。 2. 车辆外观整洁，内外部油漆无剥落、褪色、流坠；车内顶棚不漏水，内外墙板及车内地板无破损、无塌陷、不鼓泡；渡板及各部位压条、压板、螺栓不松动、无翘起；脚踏安装牢固，无腐蚀破损；手把杆无破损、松动。各部位金属部件无锈蚀。 3. 广播、空调、电茶炉、饮水机、照明灯具、电子显示屏、电视机、车载视频监控终端、控制面板、电源插座、车门、端门、儿童票标高线、地板、车窗、翻板、站台补偿器、窗帘、座椅、脚踏、小桌板、靠背网兜、茶桌、座席号牌、衣帽钩、行李架、垃圾箱、洗手盆、水龙头、梳妆台、面镜、便器、洗手液盒、一次性坐便垫盒、卫生纸盒、擦手纸盒、婴儿护理台、镜框、洗脸间门帘、干手器，商务座车小吧台、呼唤应答器、阅读灯，软卧车铺位号牌、包房号牌、卧铺栏杆、扶手、呼叫按钮、沙发、报刊栏，餐车侧门、餐桌、吧台、冰箱、展示柜、微波炉、电烤箱、售货车等服务设备设施齐全，作用良好，正常使用，外观整洁，故障、破损及时修复	动车组列车服务质量规范第4条

续表

实训任务	实训依据（规章内容提炼）	备注（实训依据来源）
设施设备定位放置	4. 车厢通过台外端门框旁设儿童票标高线。儿童票标高线宽 10 毫米、长 100 毫米，距地板面分别为 1.2 米和 1.5 米，以上缘为限，距内端门框约 100 毫米。 5. 车内各种服务图形标志型号一致，位置统一，安装牢固，齐全醒目，符合规定。 6. 车厢外部的电子显示屏显示列车运行区间、车次、车厢顺号等信息，车内电子显示屏显示列车运行区间、车次、车厢顺号、停站、运行速度、温度、中国铁路客户服务中心客户服务电话（区号 + 电话号码）、安全提示等信息，显示及时、准确	动车组列车服务质量规范第 4 条
餐车设施设备定位放置	餐车配置的微波炉、电烤箱、咖啡机等厨房电器符合规定数量、规格和额定功率，规范使用，使用中有人监管，用后清洁，餐车离人断电	动车组列车服务质量规范第 3.5 条
服务备品定位放置	1. 服务备品、材料等符合国家环保规定，质量符合要求，色调与车内环境相协调。 2. 服务备品齐全，干净整洁，定位摆放。布制、易耗备品备用充足，保证使用。布制备品按附录规定的时间使用和换洗，有启用时间（年、月）标志。 3. 软卧车（含高级软卧车） ——包房内有被套、被芯、枕套、枕芯、床单、垫毯、卧铺套、靠背套、茶几布、一次性拖鞋、衣架、不锈钢果皮盘、带盖垃圾桶、热水瓶、面巾纸盒及服务指南、免费读物。 ——备有托盘、热水瓶和一次性硬质塑料水杯。 4. 软卧代座车 ——包房内有卧铺套、靠背套、不锈钢果皮盘。 ——包房门框上原铺位号牌处有座席号牌。 ——备有热水瓶和一次性硬质塑料水杯。 5. 商务座车 ——提供小毛巾，就餐时提供餐巾纸、牙签。 ——有耳塞、靠垫、鞋套、一次性拖鞋、清洁袋和专项服务项目单、服务指南、免费读物。 ——备有防寒毯、耳机、眼罩、托盘、热水瓶和一次性硬质塑料水杯。 6. 特、一、二等座车 ——有清洁袋、免费读物和服务指南，放置在座椅靠背袋内或其他指定位置。 ——有座椅套、头枕片；特、一等座车座椅有头枕。 ——电茶炉配有纸杯架的，有一次性纸杯。 ——乘务组备有热水瓶、耳塞和一次性硬质塑料水杯。 7. 餐车 ——有座椅套。 ——有售货车、托盘、热水瓶、一次性硬质塑料水杯。 ——备有餐巾纸、牙签	动车组列车服务质量规范第 5 条

续表

实训任务	实训依据（规章内容提炼）	备注（实训依据来源）
服务备品 定位放置	8. 洗脸间有洗手液、擦手纸（或干手器）。 9. 厕所内有芳香盒和水溶性好的卫生纸、擦手纸，坐便器有一次性坐便垫圈，小便池内放置芳香球。 10. 贴身卧具（被套、床单、枕套）和头枕片干燥、清洁、平整，无污渍、无破损，已使用与未使用的折叠整齐，分别装袋保管。卧具袋防水、耐磨，干净，无破损。贴身卧具与其他布质备品分类洗涤；洗涤、存储、装运及更换不落地、无污染。 11. 卧车垫毯、被芯、枕芯等非贴身卧具备品干燥、清洁，无污渍、无破损，定期晾晒。被芯、枕芯先加装包裹套，再使用被套、枕套。包裹套定期清洗，保持干燥整洁。 12. 布制备品定位存放在储物（藏）柜内。无储物（藏）柜或储物（藏）柜容量不足的，软卧车定位放置在3、7、11号卧铺下。 13. 有厕所专用清扫工具，与车内清扫工具分开定位存放在清洁柜内；无清洁柜的定位隐蔽存放。商务座、特等座、一等座车厢客室内不存放清洁工具。清扫工具、清洁剂材质符合规定。 14. 清洁袋质地、规格符合规定，具有防水、承重性能。 15. 每标准编组车底配备2辆垃圾小推车，垃圾小推车、垃圾箱（桶）内用垃圾袋，垃圾袋符合国家标准，印有使用单位标志，与垃圾箱（桶）规格匹配，厚度不小于0.025毫米	动车组列车服务质量规范第5条
乘务人员 手持设备配置	列车配有票剪、补票机、站车客运信息无线交互系统手持终端和 GSM-R 通讯设备；乘务人员配置手持电台，设备电量充足，作用良好。站车客运信息无线交互系统手持终端在始发前登录，途中及时更新信息	动车组列车服务质量规范第5.9条
整备作业训练	出库标准： 1. 车厢内外各部位整洁，窗明几净，四壁无尘，物见本色。 2. 外车皮、站台补偿器内外、窗门框及玻璃、扶手干净、无污渍。 3. 天花板（顶棚）、板壁、边角、地板、连接处、灯罩、座椅（铺位）、空调口、通风口、电茶炉、靠背袋网兜内等部位清洁卫生，无尘无垢无杂物。 4. 热水瓶、果皮盘、垃圾箱（桶）、洗脸间内外洁净。 5. 餐车橱、柜、箱干净无异味，分类标志清晰，商品、餐、饮品和备品等分类定位放置。 6. 厕所无积便、积垢、异味，地面干净无杂物。污物箱内污物排尽。 7. 深度保洁结合检修计划安排在白天作业，范围包括车厢天花板、板壁、遮阳板（窗帘）、灯罩、连接处、车梯、商务座椅表面、座椅（铺位）缝隙、座椅扶手及旋转器卡槽、小桌板脚踏板、暖气罩缝隙、洗手液盒、车厢边角，以及电茶炉、饮水机内部。 8. 布制品、消耗品和保洁工具等服务备品配备齐全，定位放置，定型统一	动车组列车服务质量规范第6条