

春运临客

客运乘务员速成教材

铁道部运输局 编



中国铁道出版社

前 言

随着社会经济发展和人民生活水平的不断提高,人们的出行也不断频繁起来,对旅行的质量要求也不断提高。为适应社会发展和旅客的需求,不断提高运输服务质量,必须不断提高客运职工的技术业务素质。

本教材针对铁路运输中“旅客”这一特定运输对象对服务需求的特殊性,在强调规章的同时,还特别强调了服务工作要体现“以人为本”的服务理念,为旅客提供周到便捷的服务。在执行规章中要充分体现对旅客的尊重,对旅客在旅行中遇到的特殊困难和具体情况,要区别对待,处理问题要分寸适当。

同时,本教材还在旅客安全上倾注了较大的篇幅,目的在于使乘务员要特别树立“安全第一”、“旅客至上”的思想,要在执行工作中本着“珍爱生命”、“尊重生命健康权”的精神,做到“手勤、眼勤、嘴勤”,“多看一眼、多说一句、多走一步”,对可能影响旅客安全的环节尽提示和关照义务,确保旅客生命财产安全。

为适应“春运”这一时期开行临客较多,而担当临

客值乘任务的乘务员有些为临时抽调的助勤人员的问题,本教材还注重筛选了乘务工作中最基本的业务知识,采用答题的方式并力求条理清晰,语言简明,通俗易懂,使乘务员便于学习、便于理解、便于记忆。

受时间和水平所限,本教材可能还存在针对性不够强、观点不够鲜明等问题,敬请广大客运干部和职工多提宝贵意见,使本教材不断得以完善。

参与本书编写的人员有:铁道部运输局崔艳;哈尔滨铁路局张新民;沈阳铁路局栾宁;北京铁路局郝忠翔;济南铁路局刘群慧;上海铁路局吉志荣;广铁(集团)公司李平;成都铁路局周毅;兰州铁路局李震。各铁路局主管客运规章的同志参与了本书的编审工作。

铁道部运输局

目 录

第一章 铁路春节旅客运输	1
第一节 春运的特点	1
第二节 对运输企业的基本要求	2
第二章 运输安全	4
第一节 职工安全	4
第二节 旅客安全	6
第三章 设备设施	14
第一节 信 号	15
第二节 紧急制动阀和手制动机	17
第三节 电器设备	19
第四节 轴温报警器	20
第五节 自动塞拉门	21
第六节 灭火器	24
第四章 旅客运输合同	26
第一节 铁路旅客运输合同概述	26
第二节 车 票	29
第三节 其他乘车凭证	30
第四节 车票发售	32
第五节 车票的有效期	36
第六节 乘车条件	37

第七节 变 更	38
第八节 误售、误购、误乘的处理	40
第九节 丢失车票的处理	41
第五章 不符合乘车条件的处理	42
第一节 无有效乘车凭证乘车	42
第二节 乘车凭证不符	43
第六章 退 票	45
第一节 旅客原因退票	45
第二节 承运人原因退票	46
第七章 旅客携带品	48
第一节 旅客携带品的范围	48
第二节 旅客遗失品	51
第八章 旅客运输组织	54
第一节 旅客运输组织原则	54
第二节 列车秩序	55
第三节 线路中断对旅客的安排	56
第九章 列车服务卫生	58
第一节 服 务	58
第二节 卫 生	60
第十章 事故及处理	62
第一节 旅客伤害事故	62
第二节 事故处理	65

第一章 铁路春节旅客运输

春运是全年铁路旅客运输中最为繁忙、重要的时期。其所以重要,源于客流的变化是因中国人民的传统节日“春节”引起。“回家过年,与家人团聚”是中国人的传统习俗。这期间,人们带着亲情和思乡之情,从四面八方、甚至异国他乡赶回家探望亲人,然后又匆匆返回自己的岗位,从而形成中国特有的、蔚为壮观的人口大流动。在这时,铁路运输企业为旅客提供优质便捷的服务,员工以良好的精神风貌和娴熟的业务对待工作,对建立良好的信誉和树立良好的企业形象至关重要。

第一节 春运的特点

1. 时间集中

经过对历年春运每天的客流发送统计和分析表明,在春运的四十天里,“春节”即大年初一的前四、五天是节前客流的最高峰。节后第7天和第15天左右

右分别出现两次高峰,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。

2. 增长幅度大

春运客流增长幅度呈如下特点:一是与日常相比增幅大。春运的高峰客流一般均比日常客流要增长30%左右,最高时甚至超过40%。二是在同一春运期间,高峰日和低谷日相差悬殊,基本上为一倍左右。三是近年春运较前些年春运直通客流增长幅度大,如2001年春运直通客流较1993年增长33%,这种客流变化的突兀性对运能的调度使用提出了极高的要求。

3. 天气寒冷

春运期间跨及全年最寒冷的季节,客流暴涨使运能和候车能力紧张,有些运用车设备条件较差,这些都使得旅客乘车、候车的环境和乘务员工作环境相对日常要艰苦。

第二节 对运输企业的基本要求

1. 要有高度负责的精神

基于春运期间旅客旅行目的的特殊性,季节、条件的艰苦和因客流量猛增、有时需要增大员工的工作

量等特点,要求铁路员工要有对旅客生命财产高度负责的精神,克服困难,认真、努力工作,钻研业务,确保安全,为旅客提供良好的服务。

2. 要对本地区客流情况心中有数

要提前对本地区客流的流量、流向做好调查,提出运能需求计划。要针对这一时期旅客的旅行需求,做好准备工作,对可能发生的问题,制定出预防措施和应急预案。

3. 要有大局意识

春运期间,客流有局部和时间上的不均衡,对此,行业主管部门有时可能会根据全局的情况,采取“管内保直通,短途保长途”的原则,跨企业调用车辆,有时会使一些局部利益受到影响。因此,要求铁路运输企业要有大局意识,要树立团队精神,确保整个春运安全、畅通。

第二章 运输安全

安全是铁路旅客运输最为重要的工作质量。随着经济发展和社会进步,人们对生命和健康权的尊重越来越重视,生命无价、健康无价是对生命和健康的深刻认识。铁路旅客列车是高速行驶的交通工具,具有一定的危险性,这就要求铁路客运职工必须以对人民生命财产高度负责、珍爱生命的精神,严格执行规章制度,确保安全。

第一节 职工安全

1. 出乘前的纪律

客运人员在接班前,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. 进站和通过股道的安全

通过线路时,应走天桥、地道、平过道,并严格执行“一停、二看、三通过”制度,严禁钻爬车底、跨越车

钩。

顺线路行走时应走路肩,不走轨心、轨面和轨枕头,并随时警觉前后列车。禁止在运行中的机车、车辆前抢越线路。

3. 值乘时乘务员的人身安全

乘务员在上下车时,要紧握扶手,不飞乘飞降。列车运行中严禁开车门乘凉、探身瞭望及清扫垃圾。列车头、尾部风挡处和餐车厨房侧门处要安装安全防护栏。

4. 在电气化区段作业的安全

在电气化铁路上接触网及相连接的部件(包括导线承力索)都有25 kV 的高压电。因此,在电气化区段停站不得冲刷车皮,严禁攀登车顶作业。身体各部(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。

5. 携带物件与接触网设备带电部分的距离

任何人员所携带的物件与接触网设备带电部分应保持2 m 以上距离。

6. 接触网断线时在断处的防护距离

接触网断线时要在断处10 m 以上进行防护。

7. 当接触网停电并在接地以前,电气化铁路上的各种车辆禁止进行下列作业

(1)攀登到车顶上或在车顶上进行任何作业(如检查车顶设备、上水、上冰等)。

(2)使用胶皮软管冲刷机车车辆上部。

8. 列车夜间运行中突然停电时的处理方法

客运乘务员应立即通知车辆乘务员到现场处理,要坚守岗位,必要时封闭两端车门,防止发生意外;严禁使用明火照明。

· 9. 乘务间配电柜注意事项

应保持乘务间清洁、干燥,不能在配电柜上摆放物品、挂放衣物等。

10. 运行中作业服务安全

高空作业时,要身系安全带,梯子有人扶,物品不下掷。严禁摸黑开关电器设备,防止触电。

第二节 旅客安全

1. 列车门窗的管理

(1)车门管理

列车乘务员要加强车门管理,认真执行停开、动开锁,出站台四门检查瞭望的制度,遇有临时停车和不办理客运业务的技术作业站,应看守车门。

客运列车中乘坐旅客的车辆,与机车、货车相连接的客车端门须加锁。

卧车停车端门加锁。严禁旅客背门下车。

(2)落放车窗的规定

列车通过大桥、隧道时,应动员旅客关闭车窗并巡视车厢。

(3)落放车窗的注意事项

开启车窗时,要将车窗两侧的卡簧卡牢,以免车窗脱落;落放车窗时,要注意车窗下是否有人和物品,防止挤伤、碰伤。

(4)严禁从车窗向外抛物

旅客列车在运行中,要加强对车门、车窗的管理,严禁打开车门、车窗向线路两侧抛扔杂物。列车乘务人员除经常广播、宣传外,要经常清扫,加强车厢巡视,严禁旅客向车外抛物。

2. 列车防火

(1)旅客吸烟与不吸烟车厢的管理

全程运行时间在4 h以内的空调旅客列车,全列车内为禁止吸烟场所;运行时间超过4 h的旅客列车,两节车厢之间的连接处为旅客吸烟场所;运行时间超

过24 h的旅客列车,除指定两节车厢之间的连接处为旅客吸烟场所外,经铁路分局(总公司)或铁路局爱卫会批准,餐车可暂定为吸烟场所,在列车允许吸烟的地点,应设置“吸烟处”的标志,并配置烟灰盒。

在禁止吸烟场所均应设有“禁止吸烟”的警示标志,旅客列车应设在车厢两端门上方和车厢中部,软卧可同时在包房的茶几上放置“禁止吸烟”的标牌。

(2)列车取暖锅炉、茶炉的管理

严格执行锅炉、茶炉等操作规定。炉室内严禁堆放易燃物品,锅炉门、茶炉门离人加锁。水位表、水温表指示准确,严禁缺水点火。清除炉灰时,应先用温水浸灭火后自排灰孔清灰。

(3)列车电器、电源的管理

列车电器、电源设备要保证配件齐全,作用良好,无烧损,保险容量符合规定。严格执行电器、电源管理的操作规程。乘务室、配电室禁止私拉电源,不准旅客乘坐,离人加锁(配电室禁止堆放物品)。电器、电源禁止搭挂衣物。

3. 列车防爆

(1)常见危险品的种类

①爆炸品:雷管、导火索、炸药、鞭炮、烟花、发令纸、摔炮、拉炮。

②易燃液体:酒精、松节油。

- ③易燃固体:硫磺、闪光粉、红磷。
- ④压缩气体:打火机气体、液化石油气。
- ⑤自燃物品:黄磷、油布及其制品。
- ⑥毒害品:砒霜、敌敌畏。
- ⑦腐蚀性物品:硫酸、盐酸、溴、双氧水。
- ⑧放射性物品:夜光粉、发光剂、放射性同位素。
- ⑨氧化剂:硫酸铵、氯化钾。
- ⑩遇水燃烧物品:金属钠、镁。

(2)国家和铁路对禁止携带危险品进站乘车的规定

铁路部门要切实加强客运安全工作。要广泛深入开展严禁旅客携带易燃、易爆危险品进站上车和违章托运的宣传教育。要密切配合做好查堵工作。对查出的易燃、易爆物品及时进行安全处理。

(3)发现危险品的处理

列车对查获的危险品,应依法予以没收并向被没收人出具“没收危险品决定书”,由值乘的公安人员妥善保管,其他列车乘务员予以协助,但鞭炮、发令纸、摔炮、拉炮等应立即浸湿处理,列车停车时,由乘警按公安站车交接程序向派出所移交。车站未设公安派出所的,由列车长编制客运记录交车站,由接受车站交公安部门处理。

4. 服务安全

(1)乘车不要手扶门缝、向外探头

应经常向旅客宣传安全常识,劝阻旅客不要站在车辆连接处,不要手扶门框、风挡,不要将头、手伸出窗外,以免挤伤、碰伤、砸伤。

(2)防止烫伤

取送开水时,要勤打招呼,稳步慢行,水桶(壶)应有相应的防烫、防溢措施,要壶加套,壶嘴加塞或帽,暖水瓶应有防倒圈(架)。倒开水时,应接杯、站稳,不倒过满。

(3)行李架物品摆放的安全

行李架上的物品应摆放得平稳、牢固,较重的物品、锐器、杆状物品、玻璃制品等应放在座位下面。

(4)特殊旅客的安全

列车内发现无人护送的精神病旅客,列车长应指派专人看护,公安人员应予协助,移交到站或换车站处理;发现无人护送的无票精神病患者,应交三等及以上车站处理。不得转交中途站。发现有人护送的精神病旅客,乘务员应向护送人介绍安全注意事项,并应予协助。

押运犯人乘车时,车站和押运人员应与列车长联系,安排在列车一端,公安人员应予协助。

(5)对烈性传染病人乘车的处理

列车上发现烈性传染病人乘车时,应立即将病人隔离在车厢一角,派人看护,下车后要对其座位进行消毒,乘务员应注意自身保护。

(6)对突发事件的处理

①客车发生火灾或爆炸时

应采取 10 句 40 字的应急方案。即：立即停车；疏散旅客；迅速扑救；切断火源；设置防护；报告救援；抢救伤员；保护现场；认真取证；协助调查。

②客车发生弹簧压死时

客车严重超员时，列车长必须组织车辆专业人员确认车辆转向架弹簧状态，发生弹簧压死时不准开车，并立即向所在分局客运调度报告，同时密切配合车站组织疏散旅客。经车辆专业人员检查确认弹簧恢复后，方可开车。

③客车轴温报警器报警时

在列车运行中发现车辆轴温报警器报警时，客运乘务员要立即通知车辆乘务员到场处理。

④乘务间配电柜注意事项

应保持乘务间清洁、干燥，不能在配电柜上摆放物品、挂放衣物等。

⑤客车夜间运行中突然停电时

A、客车夜间运行发生车厢照明突然停电时，客运乘务员要立即通知车辆乘务员到场处理。

B、列车长、乘警应及时到场，稳定车内秩序，加强治安管理。

C、停电车厢乘务员要坚守岗位，封闭两端车门，防止发生意外。

D、严禁使用明火照明。

⑥客车因线路中断停止运行时

A、线路中断，客车不能继续运行时，列车长应立即向所在地铁路分局客运调度报告。

B、列车长要妥善安排被阻旅客，保证旅客列车绝对安全。乘务员要坚守岗位，保证车内治安秩序良好。

C、餐车要保证旅客食品供应，如餐料不足时要及时与车站或所在地地方政府联系，组织采购，保证旅客的需要。

⑦客车在中间站变更到发线时

A、列车长要组织乘务人员认真进行车门瞭望，确认停靠站台方向。

B、要锁好背门，严禁旅客从背门下车。

C、列车员打开车门后先行下车立岗，组织旅客乘降，做好扶老携幼，保证旅客安全。

D、遇没有站台停车时，列车员要先确认邻线没有列车通过、没有危及人身安全障碍物后，方可组织旅客下车。

⑧客车发生旅客食物中毒时

A、客车发生旅客食物中毒时应立即向有关部门报告。主送所属铁路局卫生防疫站或前方铁路卫生防疫站，抄送分局客运、卫生分处及路局客运、卫生处。报告内容：旅客发病的时间、地点、人数和餐饮食