

客运乘务组织

林名清 编

中国铁道出版社

目 录

第一章 列车服务基本要素	1
第一节 列车乘务组的职责	1
第二节 服务礼貌	3
第三节 常用礼貌用语	10
第四节 列车形象	16
第五节 服务环境	19
第六节 列车饮用水的供应	25
第二章 客运安全	28
第一节 客运安全的重要性	28
第二节 旅客运输安全	30
第三节 列车治安工作	34
第四节 乘务员人身安全	37
第五节 站车结合部安全	39
第六节 安全操作及发生事故的处理	43
第三章 “四车”管理	51
第一节 硬卧车的服务与管理	51
第二节 软卧车的服务与管理	54
第三节 行李车管理	58
第四节 餐车经营与管理	65
第四章 服务技法探讨	80
第一节 重点对象服务	80
第二节 华侨、港澳台旅客的服务	82
第三节 外宾的服务	84
第四节 春节旅客运输	87

第五节 节假日客运服务	91
第六节 长途列车和超员情况下的服务	93
第七节 列车延伸服务	96
第五章 列车业务管理	101
第一节 列车长办公席的任务	101
第二节 计划运输	102
第三节 客运记录	118
第四节 铁路电报	123
第六章 客运班组管理	127
第一节 乘务班组的特点	127
第二节 班组业务建设	129
第三节 班组思想建设	132
第四节 班组人员管理	136
第五节 班组管理要点	141
第七章 乘务管理	145
第一节 乘务管理概述	145
第二节 乘务工作标准	147
第三节 服务全过程管理	151
第四节 乘务目标	155
第五节 乘务工作的考核	159
第八章 “三乘”结合部管理	164
第一节 推行结合部管理的必要性	164
第二节 结合部的主要内容	165
第三节 结合部管理的实施	167
第九章 客运站及有关设施	171
第一节 站 房	171
第二节 站场客运设施	176

第三节	客车整备所.....	181
第四节	信号、通信及行车闭塞	183
第十章	客 车	191
第一节	客车的类型.....	191
第二节	客车通用设施.....	192
第三节	客车的分类设施.....	204
第四节	旅客列车编组及车辆检修.....	216
附录 1	进京、进沪、进穗直通旅客快车社会主义	
	劳动竞赛评比条件	219
附录 2	旅客列车实行优质优价条件	226

第一章 列车服务基本要素

第一节 列车乘务组的职责

旅客列车乘务组专为旅客乘车途中的服务接待而设立。乘务组由客运人员、公安乘警和车辆(车电、空调)乘务员组成。其主要职责是保证广大旅客乘车安全,包括列车运行安全正点和旅客生命财产的安全;提供良好的服务,包括解答问讯,旅客饮用水和饮食的供应,重点旅客的特殊照顾,创造较为舒适的旅行环境,让旅客准确便利到达目的地。

客运车班直接为旅客服务。列车长对内全面负责,对外代表铁路行驶职权,处理旅客有关事宜。各工种客运乘务员按照岗位分工,分别做好接待、服务、宣传、供水、饮食、安全保卫和行包输送工作。客运人员要以端庄、大方的仪容举止,整齐、美观的卧具、备品,整洁、雅致的车容车貌,给旅客提供美好的形象服务;以热情和蔼、谦虚的态度,给旅客提供礼貌的语言服务;以充足的饮用水,美味可口、价格合理的饭菜,清洁、舒适的环境,给旅客提供周到的物质服务;以富有特色的车容美化、餐厅陈列,甜美动听、健康、饶有情趣的广播宣传,文明和谐的车厢氛围,给旅客提供赏心悦目的文化服务;以对老弱病残等重点旅客无微不至的照顾,针对各种旅客的不同需求而设的服务项目,为旅客上车前到站后的方便而增添的服务内容,给旅客提供全方位的边缘服务和延伸服务。

为维护正常的运输秩序,客运车班要按规定查验车票,协助乘警查堵危险品,做好防火防爆、治安防范、爱车宣传和设

备保养工作,对各种违反铁路规章、破坏及违法行为,按照有关规定妥善处理。

公安乘警的职责是维护秩序,打击坏人,保卫旅客的乘车安全。根据需要,在某些区段部分列车,增派巡警,协助乘警工作。乘警(巡警)要以对国家、对人民高度负责的态度,认真做好各种安全检查、治安防范、防火防爆工作。遇有首长、外宾乘车,以及节假日、党和国家举行重大活动、重要会议期间,更要提高警惕,加强巡视,稳定秩序,确保安全。发生各种行车事故、火灾爆炸、路外伤亡、列车治安和刑事案件,要报告列车长,及时采取措施,防止事态扩大,必要时汇报上级,迅速妥善处理,尽快恢复正常秩序。

车辆乘务员负责车辆安全和上部设施的齐全好用。运行中要经常查看风表、制动阀、灭火车、轴温报警器等,并注意监听车辆走行部是否正常;到站停车时要检查车辆下部设施,包括轴箱、轮缘、弹簧、闸瓦、制动梁、三通阀、车钩、风管等,发现危及行车安全情况要及时汇报处理。车辆乘务组要保证为旅客服务的各种设施完好,如车门锁、翻板、连接处渡板、窗锁、水阀、冰箱(柜)、餐车炉灶、夜间(过山洞)的照明、夏天的风扇、冬天的取暖等,要做到随坏随修,一时修不好或配件不齐,应电告前方列检所支援。夏天配有空调的列车(车辆),空调乘务员要认真坚守岗位,并经常了解车厢温度和旅客反映,以保证设备运转正常,车厢温度适宜,旅客舒适满意。按照《标准轨铁路客车通用技术条件》(TB1531—84)规定,空调车厢的设计温度,夏季车外 35°C 时,车内 $24\sim 26^{\circ}\text{C}$;冬季车外 -14°C 时,车内 $18\sim 20^{\circ}\text{C}$ 。铁道部规定,实行全年空调、优质优价列车,车内温度,冬季不低于 16°C ,夏季车内与车外温差不少于 8°C 。

第二节 服务礼貌

我们伟大的祖国是有五千年历史的文明古国,中华民族素称“礼仪之邦”。自古以来的思想家、教育家都十分注重礼教。尊老爱幼,扶危济贫,礼贤下士,谦虚谨慎,是我们的祖先流传下来的美德。继承和发扬我们民族的优良传统,在建设社会主义物质文明的同时,建设高度的社会主义精神文明,这是加速实现四个现代化,使中华民族自立、自强于世界民族之林的伟大战略决策。

社会文明的程度是一个国家一个民族是否富强的标志之一。解放 40 多年来,特别是实行改革开放的政策以来,国家致力于建设,人民奋发图强,神州大地一派欣欣向荣的景象。国家日新月异的面貌,人民勃发向上的英姿,自豪地展现在世界面前,中国对世界的影响和在国际事务中所起的作用一天天增大。铁路是社会文明的“窗口”,铁路的建设与发展,铁路职工的精神风貌,从侧面反映了国家的巨大变化,是社会文明的一个缩影。

列车乘务人员和旅客朝夕相处,一举一动,一言一行,都要做到有文化、有礼貌,以体现社会主义的精神文明,体现中华民族的美德与风采。列车是个临时大家庭。这个大家庭要体现社会主义的风貌,除了车内环境布置得当、列车广播宣传以外,所有工作人员的举止言行,都应体现精神文明,这就要从以下几个方面去努力。

1. 要树立服务旅客服务社会的思想

铁路客运属于服务性行业,旅客从购买车票起,到下车出站、缴销车票止,铁路与旅客是服务与被服务的关系。旅客除了流动性以外,还具有广泛的社会性。不分年龄、职业、肤色、

国别,不论地域、贫富、亲疏、旅行目的,只要持票上车,就是铁路请来的客人,应以礼相待,以诚相待。旅客付出了代价,理应享受到应有的服务。客运部门为旅客服务,也就是为社会服务。服务工作的好坏,是对社会所做贡献大小的标志之一。乘务员要有甘为公仆献身社会的精神和不计名利豁达大度的胸怀,向雷锋学习,向徐虎学习,向各行各业各条战线的英雄模范人物学习,当好社会的勤务员。

2. 要破除旧的观念

现代社会只有分工不同,并无高低贵贱之分。从广义上讲,无论那种职业都是服务于人,服务于社会。有人认为客运工作是侍候人的,在为旅客服务中,旅客坐着,他站着;旅客吃着,他看着;旅客玩着,他干着,不平等,不合理。因此,产生了自卑思想,工作中也常有抱怨情绪。殊不知这种现象在人类社会生活中是很普遍的,也是正常的。乘务员在工作中所付出的劳动,当他乘飞机、汽车,上理发店理发,看戏看电影,外出住宾馆饭店,也从别人的“站、看、干”中得到了补偿。随着科技的发展和财富的涌流,从事生产、耕作、技术管理的人日渐减少,许多事情都可由机器或电脑所替代。而许多服务性工作非机械所能代替,服务行业的队伍会越来越大。社会分工都是相互依存相互补充的,人们在这种关系中不断丰富和完善自己。因此,客运乘务人员应有文化有礼貌地去为旅客服务,用自己的辛勤劳动,去给旅客创造幸福。

3. 要不断提高自身的素养

文明服务,礼貌待客,要求乘务人员一要加强思想修养和政治学习,培养良好的职业道德,视旅客为亲人,热情、友好、真诚,不以衣帽取人,说话办事讲究信誉;二要努力学习文化科学知识,研究各地风土人情,掌握服务本领,丰富头脑,拓宽

视野,提高自身文化水平;三要讲究说话的艺术性,富有幽默感,言词恳切,态度和蔼。即使是纠正违章,也要以礼相待,语意明确,表达委婉,让人信服;四要研究旅客心理,探索服务规律,针对旅客的各种需求,做好服务工作。

乘务员礼节礼貌基本要求如下:

一、仪 容

乘务员出乘时应穿规定制服,扣好衣扣,服饰整齐、清洁。臂章、胸章,按铁道部规定佩戴。男同志胡须要刮干净,不留长发型;女同志严禁穿高跟鞋,发型大方雅致,小辫不过肩,烫发(长发)不披散。出乘前要剪指甲,修饰面容,可略施淡妆,但切忌浓妆艳抹,不戴金银珠宝等饰物出乘。列队时,按高矮顺序成双行,列车长队前队尾各一位,左手拎包(或左肩挎包),精神抖擞,端庄大方。

乘务员出乘前应休息好,保持精力充沛。出乘前8小时及乘务中,不准喝酒,不吃带有刺激性气味的菜类(蒜、葱、韭菜等)。乘务中弄脏了衣服鞋帽要随时整理,接触了异味物品注意洗手。

二、举 止

站门岗放客,乘务员要面朝车站检票口(天桥、地道),两腿成立正姿势,两手自然下垂,不背手,不叉腰,不抱胸,不插裤袋,不挽袖,不靠脚。做到姿势端正、精神振作、态度温和,给旅客以亲切感。

乘务员在车厢行走应稳步慢行,不准横冲直撞。遇到旅客主动让路,侧身站立一旁,手朝旅客前进方向轻轻一挥,示意“请先行”。有事通过餐车,若碰上旅客用餐应小心在意,不要

与餐车外台(服务员)相撞,碰倒了茶饭菜汤,而又飞洒在旅客身上,是最不礼貌的事情。进餐车后,轻轻将门关好,稍稍低头,目不斜视慢慢通过。切忌戴着臂章(尤其是列车长、乘警)向餐桌上东张西望。首长外宾用餐时,更不能坐在餐车观看。遇有熟人仅只点头示意,不要停留在餐车内寒暄。夜间或午休时间进入卧铺车时,速度要慢,做到“四轻”(走路轻、说话轻、关门轻、动作轻)。列车长找卧车列车员有事时,最好在乘务员室或洗脸间,以保持卧铺的安静,不干扰旅客的休息。进入包房时,要轻轻敲门,第一遍未听到,第二遍敲门可稍重,经允许后再进去,办完事后退出房间,轻轻将门拉上。不能拍打、猛锤包房门或用力关门。

乘务员不得在旅客面前抽烟、吃零食。不要在旅客面前嘻笑打闹,更不准当着旅客剔牙、挖鼻孔、掏耳朵、擤鼻涕、打喷嚏、搔痒,这是极不礼貌的。乘务员室是供乘务员存放工作备品和工作间休的处所,一般情况下不得代为旅客保管物品或招呼旅客乘坐。乘务员间休时,不得看书、打毛线或做与工作无关的其他事,不得关门。两人以上在乘务员室交谈工作时,应轻声慢语,避免喧哗。非工作需要,异性不得同时停留在乘务员室。

三、作 业

乘务员在工作中,时时处处都要讲究礼貌。为旅客冲开水时,应将杯子接过来,而不能让旅客拿在手中。杯子原来放在小茶桌上的,可拿着杯把,冲至七分满后放回茶桌,将杯把朝向旅客易拿的方向。从旅客手中接杯,一般托着杯底或拿着杯身下部,冲完后递给旅客时将把移至旅客手边。遇开水过烫时,拿着杯把冲,应将杯子送到小茶桌上让旅客自取,以免烫

了旅客的手。注意不要将水溅出,尤其不要溅到旅客身上。整理行李架、清理车内通道,需要移动旅客的物品时,应先打招呼,征得旅客同意。需登上座席、靠背、卧铺脚梯时,应先请附近旅客暂时起身,垫上一块干净布,整理完毕,应对旅客的协作表示谢意。搞卫生时,动作要准,注意先给旅客打招呼。将垃圾收进小畚箕后,通过旅客身边时应低拿,避免纸屑灰尘散落在旅客身上。在车厢工作遇到旅客要通过时,应暂时停下工作让旅客过去,而不能认为自己在干活,旅客反正没事,耽误一下不要紧。在车厢为旅客冲开水或打扫卫生遇急事需暂时离开时,应将用具和工具挪至乘务员室或车厢一端隐蔽处,以免影响旅客乘坐和通行。

旅客询问有关事项时,乘务员若正在工作或在行进中,应停步解答,坐在乘务员室时应起立解答。做到有问必答,答必正确。回答应当是肯定的,知道多少答多少,不知道可以询问列车长或其他同志,再答复旅客。不能用“也许”、“可能”、“大约”、“大概”、“差不多”、“好像是”一类模棱两可、含混不清的词句,也不要不懂装懂,否则会影响旅客旅行。和旅客交谈时,不要靠得过近,保持一段距离,不要正对着脸,防止唾沫飞溅。同时要注意精力集中,不要东张西望、心不在焉,那也是不礼貌的表现。

除了解答旅客提出的有关旅行方面的问题外,不要和旅客坐在一起高谈阔论。如果旅客一定要求座谈或解答问题时,应事先弄清楚所谈的问题,在不涉及党和国家机密和不影响本职工作情况下,可以座谈和解答,回答问题要实事求是。不索要小费,不套换外汇,不能接受旅客送给的食物水果等,更不能主动向旅客索取或示意赠送物品。

四、语 言

服务中要讲普通话,语言准确、流利,内容健康、丰富、生动。乘务员见到旅客要主动打招呼“您好”,讲话时“请”字在先,“谢谢”在后,请旅客协助或向旅客表示歉意讲声“对不起”,旅客离开时道声“再见”。禁止说粗话、脏话,语言生硬,油腔滑调,言辞轻浮都是不好的。乘务员之间亦应养成讲文明讲礼貌的好习惯,互相用敬语,不准叫外号或戏称。每进行一项服务,每做一件事情,都要做宣传,一方面让旅客明白你要做的工作,自动给以协作,这样工作也容易开展;另一方面,一句亲切的话语,一句热情的问候,能增进同旅客的感情,活跃车厢的气氛,减轻旅途的疲劳。如“请大家排好队,先下后上”;“请不要挤,让这位老大爷先上”;“请把车票拿出来”;“旅客们辛苦了,请喝杯水”;“请给这位老大娘让个座”;“对不起,请不要坐在洗脸池上”;“请不要将头、手伸出窗外,注意安全”;“请看看管好自己的东西”;“请照看好自己的小朋友”;“对不起,请不要躺在铺位上吸烟”;“卧铺现在停止会客,请您回到客车去”;“对不起,请您补张票”;“您的行李超重了,请补交运费”;“现在售餐券,请大家准备好零钱”;“请将这盒饭递给那位同志”。有急事需要通过车厢时——“劳驾,请让一下”,“借个光”。旅客有要求不能马上满足时——“对不起,请稍等一下”。旅客有困难,十分发愁时——“请别着急,我们想办法”。整理车容时——“请把衣帽钩上的那只包拿下来”;“请把行李架上的那根扁担拿下来放到座位下边”。打扫卫生时——“请抬抬脚”;“请把您的包挪动一下”。旅客对我们的工作给以协助以后,说声“谢谢”;“对不起,打搅您了”。乘务员做错了事或有失检点处,应表示歉意——“真对不起,把您的鞋弄脏了,我给您

擦一擦”；“对不起，把您的手给烫了，我去拿点药来”。列车到站了——“请下车”；“请您慢点走”；“下次旅行再见”，个别送客的人上车了——“有拿站台票送客的请赶快下车”。

我国人口众多，各地方言土语、风俗习惯都不一样，乘务员应逐步熟悉值乘区段常听到的方言、土语。如需要一个座位，有的说：“找个位子”，有的说：“找个窝”、“找个场”、“找个榻榻”；用餐一般都说：“请用早点”，“请用午餐”、“请用夜宵”，根据不同对象要说“吃早饭”、“过早”、“用晌午”、“消夜”。对旅客的称呼应根据地带不同，称呼“同志”、“小朋友”、“老大爷”、“大娘”、“大婶”、“大妈”、“先生”、“小姐”、“小师傅”、“老师傅”、“大姐”、“小弟弟”等，而不能称呼“喂”、“伙计”、“老头子”、“老太婆”、“小家伙”、“小姑娘”。此外，还有一些讳言忌语，在服务中尤其要注意。如对昆明一带旅客不能说“皮蛋”，要说成“包蛋”；对重庆旅客不能说“王大姐”；对上海旅客不能说“老阿姨”，对北方旅客不能说“老板娘”；对广州旅客忌说“姑娘”，要说成“大姐”、“小妹”，不能说“开水”，要说成“滚水”。对武汉旅客可询问“您的小伢(孩子)工作了吗？”对江西湖南旅客就不能问“您有几个伢”(爷同音，指父亲)；对江西旅客喊“老表”是受欢迎的，但东北各地就听不惯这个词；山东旅客喜听“老二”、“二哥”，而南方旅客忌“老二”的称呼。“吃豆腐”本来是一般饮食用语，但对上海旅客千万不可使用此语。这些例子举不胜举，乘务员在服务中应注意各地的习惯，喜欢什么，厌恶什么，掌握恰当的语言，有分寸的措词，避免引起旅客的反感。最近北京、上海、铁道部等单位联合提出了窗口行业普遍适用的 50 句“服务忌语”，列车服务人员应牢记“服务忌语”。各客运(列车)段可根据所处地理位置，担当乘务线路的地域，提出本段的“服务忌语”，以便乘务员掌握。

第三节 常用礼貌用语

一、通告用语

1. 始发站迎接旅客上车——各位旅客,请排好队,将车票拿在手上,危险品请不要带上车。

2. 中途站组织旅客上下——上车旅客请排好队,先下后上。请出示车票,危险品请不要带上车。

3. 为旅客冲开水——各位旅客,我现在开始为大家冲开水了,请把茶杯准备好。需要茶叶的旅客,请准备好零钱,这里有茶叶供应。茶叶每包×角。

4. 整理车容——旅客们,为了给大家创造一个较好的旅行环境,我们需要经常对车内物品进行整理。车容整理的要求是车厢内窗打成一条线,毛巾晾挂整齐,行李架不能放重的、易碎的、流质的物品,码放物品平稳、牢固、整齐,衣帽钩上只能挂衣服帽子。为了不妨碍其他旅客通行和用水,车门口、车厢走廊和洗脸间不能堆放物品,请大家给予协助。衷心感谢!

5. 查堵危险品——旅客们,为了认真贯彻国家经委文件,确保大家的生命财产和列车运行的安全,列车上严禁携带易燃、易爆等危险物品。如汽油、煤油、香蕉水、鞭炮、摔炮、打火纸,雷管、炸药、导火索等,有已经带上车的,请主动交给我们,以便妥善处理。我们马上就要全面检查了,发现夹带危险品上车的,将按照规定,给予没收、罚款甚至拘留处理。请旅客们给予支持,谢谢大家。

6. 查验车票——旅客们,为了维护列车上的正常秩序,帮助大家掌握旅行情况,我们要查验车票了,请大家将车票准备好,接受查验。来不及买车票的旅客,请抓紧时间到列车服务

台办理补票手续，一经查出，将按无票加倍补收票款。

7. 列车员中途通报站名——旅客们，××车站快到了。有到××下车的旅客，请收拾好行李物品，准备下车。列车在站停车×分钟，请别着急。站上有××、××供应，需要购买的旅客，请准备好零钱，等列车停稳再下车。

8. 列车员通报被评为文明(红旗)车厢——旅客们，由于大家的支持和帮助，我们车厢被评为文明(红旗)车厢，这是全体旅客的光荣。我决心进一步做好服务工作，以保持荣誉称号，欢迎大家监督。谢谢！

9. 夜间卧铺停止会客——旅客们，列车已进入夜间行车，为了不影响大家休息，现在停止会客。凡是没有卧铺票的旅客，请回到客车去，我们会照顾好您的亲友的，请放心。

10. 餐车开早餐——旅客们，早餐是一日中必不可少的，常言道，早餐要吃饱。本次列车从×点××分至×点××分供应早餐，早餐供应的品种有盒饭、面条、稀饭、馒头、花卷、包子、蛋糕、面包、牛奶、咖啡。……其中盒饭送到各车厢，每客×元×角，旅客们可在座位上等候购买；其他早点在餐车供应，有需要的旅客，请准备好零钱，前往餐车选购。愿您能称心。

11. 餐车开午(晚)餐——旅客们，用餐是维持生命摄取营养的需要，旅行中用餐可品尝各地风味，是一次难得的享受机会。本次列车从××点××分供应午(晚)餐，供应品种有：×××，××××，×××，××××，主食有米饭、面条，……还备有低度白酒、啤酒、饮料供应。其中×××成本为×元×角×分，售价为×元×角；×××成本为××元×角×分，售价为××元×角×分(注：分别主、副食品全部介绍)；×酒每瓶××元×角×分，啤酒×元×角×分，××饮料×元×角×分。盒饭将直接送到各车厢，炒菜、卤菜和饮料酒类在餐车供

应。需用午(晚)餐旅客,请准备零钱购买。愿您吃得可口,吃得满意!

12. 餐车开夜宵——旅客们,进入夜间行车,需要舒展身体,补充营养,本次列车从××点××分至××点××分供应夜宵,供应品种有冷盘、啤酒、低度白酒、各种饮料、点心、面条、汤类,还可欣赏轻音乐。有需要用夜宵的旅客,请到餐车挑选。美酒佳肴伴君乐,春满列车渡良宵,愿您能过一个愉快的夜晚。

13. 列车超员——各位旅客,本次列车现在已经超员了,部分旅客没有座位。请大家发扬风格,3人座位暂时坐4人,2人座位暂时坐3人,并请给老人、病人和带小孩的妇女让个坐,拜托了!

14. 列车晚点组织赶点——旅客们,本次列车现在晚点×小时××分。上级通知,前方组织赶点,有下车的旅客,请提前做好准备,带上行李物品,到车门口等候下车,谢谢合作。

15. 讲卫生通告——旅客们,讲究公共卫生,遵守公德是每个公民应尽的义务,相信也是大家的共同心愿。列车卫生除了我们及时清扫外,还需要大家共同维护。请旅客们不要随地吐痰,乱扔瓜皮、果壳、烟蒂、饭盒,有痰吐在废纸里,和果壳等一起放在果壳盘内或小茶桌上,我们工作人员会及时清理。旅客们喝剩的茶叶渣请倒在铅桶内,不要倒在洗脸间或洗脸池里,以免堵塞;带小孩的旅客,小孩需要大小便时,请带到厕所去,不要随地大小便。谢谢各位合作!

16. 无烟车厢禁止吸烟——旅客们,本车厢是“无烟车厢”。为了保持车内空气清新,维护大家的身心健康,有要吸烟的旅客请到车厢两头的通过台去,那里设有吸烟处,备有烟灰盒。有在车内吸烟者,将按规定予以罚款。请旅客们大力协助。

谢谢！

17. 节约用水——各位旅客，由于××××原因，现在用水紧张，列车已电告前方站抓紧上水。请大家发扬风格，互相照顾，注意节约用水，尤其不要用开水洗脸刷牙。谢谢！

18. 找医生——旅客们，现在×号车厢××座位（铺位）有位旅客生了急病，在座的有哪位是医务工作者，请前往协助诊治。谢谢！

19. 列车到达终点站前的卫生清扫——各位旅客，再过×小时列车就要到达终点站了。到站之前，我们要对车内进行全面清扫整理，当清扫到您跟前时，请给予协助。有借了车内用具用品的旅客，请速归还。按照规定，列车进入市区之前，要锁闭车内厕所，有需要使用厕所的旅客，请抓紧时间。谢谢！

20. 卧铺车换票——旅客们，列车快到终点站了，我们现在开始换票，请大家回到各自的铺位上。按照规定，到站后卧具要换洗，请旅客们顺手将卧具放到靠车厢走廊一端，便于我们到站清点。谢谢！

二、介绍用语

21. 列车长始发自我介绍——各位旅客，你们好！我是本次列车的列车长，欢迎大家乘坐由我们××客运（列车）段×××组值乘的×××次列车。本列车编组××辆，计有硬座车、硬卧车、软卧车、餐车、行李车、邮政车、空调发电车。列车从××站开出，途经××、××、××、×省×市，全程××××公里，需要运行××小时××分，于×日到达终点站。旅客们在旅途中有什么困难和要求，请及时与我们联系，我们一定尽力帮助解决。旅客们对列车工作有什么意见和建议，请随时写在意见簿上，或向我提出，我的办公席设在×号车厢列车服