

旅客及行包业务非正常情景 的处置及操作技巧

主编 李冰久 杜五一

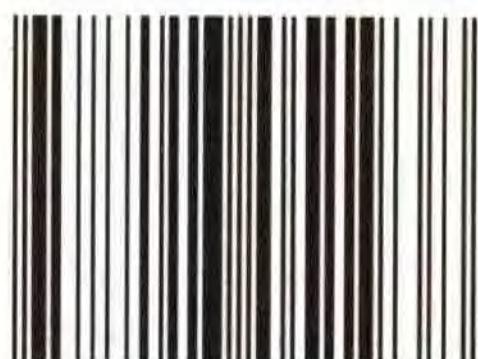


中国铁道出版社

责任编辑 黄 燕

- 指导处理实际问题
- 练习实作处置技巧
- 提高工作操作能力

ISBN 7-113-05193-6



9 787113 051938 >

ISBN 7-113-05193-6/

定 价: 24.00

U298
31

旅客及行包业务非正常情景 的处置及操作技巧

主编 李冰久 杜五一

中 国 铁 道 出 版 社

2003年·北京

(京)新登字 063 号

图书在版编目(CIP)数据

旅客及行包业务非正常情景的处置及操作技巧/李冰久,杜五一主编. —北京:中国铁道出版社,2003.11

ISBN 7-113-05193-6

I. 旅… II. ①李…②杜… III. 铁路运输:旅客运输—行李包裹—车站作业 IV. U293.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 097999 号

书 名:旅客及行包业务非正常情景的处置及操作技巧

作 者:李冰久 杜五一 主编

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)

责任编辑:黄 燕

印 刷:中国铁道出版社印刷厂

开 本:787×960 1/32 印张:12.125 字数:201 千

版 本:2003 年 11 月第 1 版 2003 年 11 月第 1 次印刷

印 数:1~8 000 册

书 号:ISBN 7-113-05193-6/U·1491

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、
请与本社发行部调换。

编辑部电话:路电(021)73044 市电(010)51873044

发行部电话:路电(021)73169 市电(010)63545969

内 容 简 介

本书依据我国有关法律、法规,铁道部有关旅客运输、行包运输的规章和命令,设置各种不同非正常情况 96 种,内容包括三大部分:旅客列车非正常情况的处理;车站非正常情况的处理;行包运输中非正常情况的处理。每一种非正常情况包括模拟情景、相关规定、处理程序和注意事项,并配有票例填写式样。

本书可供客运管理人员和广大客运职工学习、参考。

编 委 会

主 编：李冰久 杜五一

副主编：方华祥 曹慧君 殷志刚

辛洪杰

参 编：杜五一 辛洪杰 殷志刚

黄中华 方华祥 曹慧君

孙金香 栾中华 刘敬杪

王秀江 李卫东 郝锁强

杨 杰 李 艳 纪淑景

张兵兵

前 言

当今旅客运输市场的竞争,首先是企业内部职工素质和人才的竞争。加大企业内部职工综合素质建设,提高职工综合处理问题的能力,特别是一线职工处理非正常业务、复杂问题的技术业务能力,已成为企业发展和生存的基础。对于铁路旅客运输来说,亦应是如此。

而在实际的旅客运输生产服务中,存在着一些不能忽视的问题,有的是因业务不熟,对发生的非正常情况不知知何处理,从而产生推、拖、不办等情况;有的是对复杂的技术业务问题简单化处理,造成这样或那样的反映、甚至诉讼等;有的是对不常见的问题绕着走,不知道怎样办,因而根本就不办等等情形。究其根本原因,一是对发生的非正常情况涉及的法规不熟悉;二是对正确的处理程序不明确;三是对此情况没有处理经验,处理起来怕惹麻烦。如果对上述业务理论、处理程序等有较明确的了解,在运输过程中各环节规范地去落实,就不会发生怕遇问题、遇问题不处理、不敢处理和怕惹麻烦等情况。

为了解决上述问题,依据我国有关法律法规,铁道部有关旅客运输、行包运输的相关行政

规章和命令,在对多年站、车运输服务中发生、遇见的诸多实际问题进行甄别、分类的基础上,在广泛征求北京交通大学、上海交通大学、铁道部和北京、上海、郑州、沈阳、哈尔滨、广州等铁路局客运部门、运输安全监察部门专家们意见、建议的基础上,汲取站、车多年来在处理非正常技术业务的技能、技巧和众多的经验教训的基础上,结合铁路旅客运输不断发展和旅客、托运人要求不断提高的实际,特编写此书。

本书主要内容包括:旅客列车非正常情况的处理、车站非正常情况的处理及行包运输中非正常情况的处理三部分。全书共设置各种不同非正常情况 96 种,涉及到站、车的方方面面。且在每个具体情景中,包括模拟情景、相关规定、处理程序和注意事项,并配有规范的票样。为使模拟情景更切合实际,书中使用的站名均为《铁路客运运价里程表》中的站名,模拟情景中的假设条件、设置情景、车次、人名等内容均为虚拟,只为达到以虚练实的目的。

本书需要特别说明的一点是:至 2002 年 9 月 28 日全路各铁路局均成立了客运公司;2003 年部分铁路局客运处、铁路分局客运分处的职能恢复。铁路局、铁路分局客运主管部门的名称不一,有的叫客运处、客运事业部、客运公司(分公司),还有的一个机构两块牌子。但无论客运管理职能如何变化,在处理实际客运业务事项时,必须坚持如下原则:即凡涉及客运管理

的事项,必须上报铁路局、铁路分局客运主管部门(包括客调);凡涉及安全的事项,应上报客运、安全监察、公安部门;凡涉及车辆设备的事项,必须上报车辆部门。所有上述事项均必须抄报本段(公司、分公司)、相关站段和相关铁路局、铁路分局有关部门。随着改革的深入,有关客运职能的调整、变化,站、车在处理实际问题时,必须适应相应的调整变化。

在本书的前期收集资料和编写过程中得到了铁道部运输局、安全监察司提供的案例资料,得到了北京、上海、广州、郑州、沈阳、哈尔滨等铁路局客运公司(处)、安全监察室、财务处有关部门专家们的资料、意见和建议,在此一并表示感谢。

由于时间和编者水平所限,书中不妥之处敬请批评指正。

2003年9月

目 录

第一部分 列车部分

一、石击列车玻璃致旅客伤亡	1
二、向车站移交因乘务员工作失误 致伤的旅客	10
三、向车站移交坠车受伤的旅客	15
四、向车站移交旅客携带的危险物品	21
五、向车站移交发生急病、死亡的旅客	24
六、移交无人护送的精神病患者	29
七、发现有人护送的精神病旅客	32
八、向车站移交无人认领婴儿	33
九、向车站移交母子分离小孩	36
十、向车站移交事故受损行李、包裹	39
十一、向车站移交伪报品名的行李、包裹 损坏其他行李、包裹	45
十二、餐车电冰箱发生故障需要加冰的 电报	48
十三、客车中途甩车	50
十四、列车广播设备中途故障	57
十五、行包事故速报	59
十六、票据丢失事故及现金被盗	63
十七、列车发生重大伤害案件	66
十八、旅客在区间坠车	69

十九、旅客手指被挤伤·····	73
二十、列车上发现患传染病的旅客·····	76
二十一、列车超员,旅客发生急病·····	82
二十二、客车在折返站库内客车卧具 被盗·····	86
二十三、旅客抓车,造成伤害·····	87
二十四、因报错站名,致使旅客下错车, 造成伤害·····	90
二十五、旅客在卧铺上吸烟,造成火情 (或旅客在客车垃圾箱内私丢烟头 造成火情)·····	91
二十六、列车紧急制动造成旅客伤害·····	93
二十七、列车发生火灾、爆炸事故·····	98
二十八、炉火旁存放易燃物品造成火情(未 造成事故,造成事故拉阀停车)或 餐车在运行中炼油引起火情(未造 成事故,造成事故,拉阀停车)·····	101
二十九、列车电气设备发生火情·····	104
三十、押运犯人乘车·····	105
三十一、由于对下车旅客组织不当,造成 下车旅客挤伤、摔伤·····	106
三十二、车站误售车票,列车未能妥善 处理,造成旅客跳车伤害·····	109
三十三、因车上所售食品不洁,造成旅客 食物中毒·····	111
三十四、托运行包中夹带有“三品”造成 后果·····	115

三十五、违报品名:冻蛇违报带鱼,造成 中途停车,抓蛇甩车.....	118
三十六、旅客自身责任的情形	121
三十七、发生客车弹簧压死,造成旅客不能 正常旅行	123
三十八、发生山洪,围困列车.....	125
三十九、路外伤亡事故	127
四十、除责的情形	129

第二部分 车站部分

一、车站组织旅客不当造成旅客伤害 (铁路责任)	131
二、经平过道出站被列车撞伤	142
三、出站横越线路被列车撞伤	150
四、旅客在站内坠车	157
五、车站接到区间发现死尸的通知(身上 有车票).....	159
六、旅客在车站发生食物中毒的处理	160
七、站台上邮政车超速行驶,将旅客撞伤 (其他责任)	161
八、站台上牵引车违章行驶,将出站旅客 撞伤(铁路责任)	170
九、无票人员进站围车叫卖,造成伤害.....	178
十、按规定停止检票后,旅客强行进站扒车 发生伤亡	184
十一、站台上旅客打架,旅客(第三者)被 打伤	192

十二、车站设备倒塌,造成旅客伤害·····	200
十三、在规定停止检票后继续检票放行,致使旅客扒车造成伤害(铁路责任)·····	208
十四、站内发现持有有效车票的死亡旅客(有身份证),经确认为自身疾病原因·····	216
十五、在候车室内发现弃婴·····	220
十六、在站台上发现无名死尸(无人认领)·····	222
十七、站台上旅客打架,造成一方旅客伤害·····	226
十八、在站台上发现无名死尸(根据身上的线索,找到家属)·····	227
十九、无票人员在候车室发生急病·····	230
二十、旅客在候车室发生疾病,经确认为传染病(有票)·····	231
二十一、旅客在候车室发生疾病死亡·····	234

第三部分 行包运输

一、行包中夹带危险品的处理·····	238
二、一般品名不符的处理·····	247
三、到站发现重量不符的处理·····	252
四、变更运输·····	255
五、支付违约金·····	276
六、线路中断的处理·····	282
七、顶件运输、票货分离、票货不符的	

处理	302
八、事故赔偿	306
九、无票运输	356
附件 1 《铁路旅客意外伤害强制保险 条例》	358
附件 2 《铁路旅客人身伤害及携带行李损 失事故处理办法》	362

第一部分 列车部分

一、石击列车玻璃致旅客伤亡

【模拟情景 1】 石击玻璃,旅客受伤,中途下车治疗

2003 年 6 月 5 日 9:25,石家庄客运段值乘的北京西经由新乡、月山、襄樊开往重庆的 1389 次列车,运行至鲁山至漯河站间时,列车运行方向右侧遭石块打击,机后第 13 号硬卧车厢中部车窗玻璃被击破一块,玻璃碎片将乘坐在该车厢 10 号下铺旅客钱洪涛(重庆显像管厂工程师,男,48 岁,住本厂宿舍,持北京西至重庆 A0013 号硬座客快卧联合票)左眼扎伤,血流不止。包扎后,列车长编制旅客伤亡事故记录(见票例 1001),将其移交南阳站转送医院治疗,并电告有关部门(见票例 1002)。

注:鲁山、漯河站属郑州铁路局洛阳分局宝丰车务段管辖。

客统一7

旅客伤亡事故记录

2003年6月5日

编号:1001

事故种别 重伤 发生日期及地点2003年6月5日,1389次列车

旅客姓名 钱洪涛 性别 男 年龄 48 住址 重庆显像管厂

客票自 北京西 站至 重庆西 站

携带物品: 无

客票票号

A1003

事故原因及处理经过

2002年6月5日9:25,我车行到鲁山至漯河间,窗外飞石击碎机后第13位硬卧车玻璃,碎片将重庆显像管厂钱洪涛左眼扎伤,血流不止,我车包扎后移交南阳站。

事故责任者

待 查

站长或列车长

石家庄客运段 签字 1389次列车长 印

主管站段意见

盖章 印

注:1. 旅客发生伤亡事故时,站长、列车长当时根据具体情况作成记录报铁路局、分局,如系外局责任应抄有关铁路局。

2. 事故种别指死亡、重伤、轻伤。

票例 1001

铁 路 电 报

电报统一12

发报所	电报号码	等级	词数	日	时分	附 注

收报: 鲁山、漯河站站长, 驻站派出所长

抄报: 北京、郑州铁路局客运处、公安局、客调; 石家庄、洛阳

铁路分局客运分处、公安处、客调; 宝丰车务段, 石家

庄车辆、客运段, 乘警队

内容: 2003 年 6 月 5 日 9:25, 我车行到鲁山至漯河间, 列车运行方向右侧遭石击, 将机后第 13 位硬卧车中部车窗玻璃击碎一块, 致使乘坐该车厢 10 号下铺旅客重庆显像管厂钱洪涛(工程师、男、48 岁、车票: 北京西至重庆, 票号 A0013)左眼扎伤, 血流不止, 我车包扎后, 按章移交南阳站。特电告知。

京石二组(2003)第 1002 号

1389 次列车长(章)

2003 年 6 月 5 日于南阳站

票例 1002