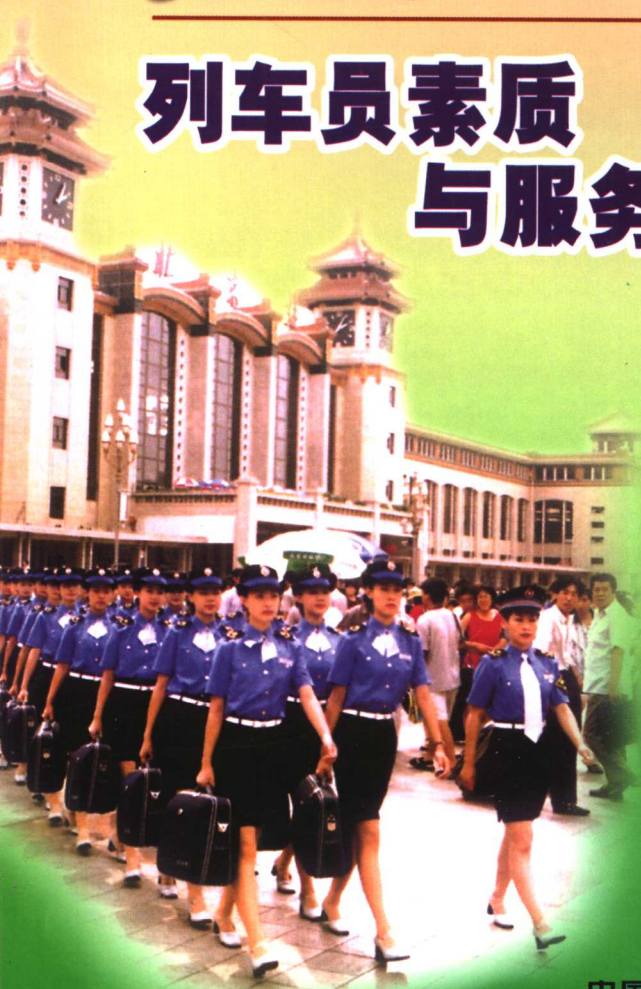


LIECHEYUAN  
SUZHI YU FUWU  
JINENG

# 列车员素质 与服务技能

文 邦 编



中国铁道出版社  
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

# 列车员素质与服务技能

文邦 编

中 国 铁 道 出 版 社

2006年·北 京

## 内 容 简 介

本书根据铁路客运规章和列车员岗位标准等编写,系统全面地介绍了当好列车员和做好客运服务工作所应具备的素质、技术业务能力、服务技能,阐述了搞好客运安全、路风建设以及处理班组人际关系等方面内容,重点突出了心理学知识在提高职工素质和服务质量方面的作用。

本书适用于客运列车员岗位培训与自学,也可作为中专、技校客运专业培训教材。

本书加※符号的章节可作为春运临客客运列车员培训教材。

## 图书在版编目(CIP)数据

列车员素质与服务技能/文邦编. —北京:中国铁道出版社,2005.8(2006.3重印)

ISBN 7-113-06068-4

I. 列… II. 成… III. 旅客列车-乘务人员-技术培训-自学参考资料 IV. U293

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 078207 号

书 名:列车员素质与服务技能

作 者:文 邦

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

特邀编辑:张 唯

印 刷:中国铁道出版社印刷厂

开 本:787×1092 1/32 印张:7.125 字数:162 千

版 本:2005 年 8 月第 1 版 2006 年 3 月第 2 次印刷

印 数:3 001~6 000 册

书 号:ISBN 7-113-06068-4/U·1689

定 价:12.50 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 发行部电话:路电(021)73169

市电(010)51873044

市电(010)63545969

## 前 言

铁路客运服务是铁路企业同社会交往的窗口,列车员的工作虽然平凡,但是他们的服务意识和水平直接反映着铁路企业素质和经营管理水平,对社会产生的影响很大,关系到国家的声誉,关系到铁路企业在交通运输市场中的占有率,关系到铁路企业的经济效益以及铁路企业的进步和发展,因此必须搞好客运服务工作。

客运服务工作实质上就是反映在旅客运输过程中,旅客旅行心理需求与客运职工服务心理之间相适应的关系。旅客的需要就是服务工作的指向,客运服务人员的心理素质是做好服务工作的基础。要搞好客运服务工作,必须提高客运服务人员的素质,为此编写《列车员素质与服务技能》一书,供列车员培训之需。本书依据铁路规章和职业技能鉴定规范要求,从旅客旅行需求角度,结合列车员岗位要求和职工培训的特点进行编写。书中内容突出“以人为本”的服务理念,以提高职工自我意识、自我管理能力为主线,结合客运服务工作的特点以及心理学、人际关系学、管理学、服务礼仪等知识,系统全面地介绍了当好列车员所具备的素质、工作能力和服务技巧,力求做到全面、具体、适度,突出职业的针对性和实用性;条理清晰,文字通俗,言简意赅,便于职工学习、理解和掌握。相信这本书对当好列车员,做好客运服务工作有一定的指导作用。本书充分考虑到列车员是客运服务工作的执行者,不是管理者和决策者,其本职工作就是为旅客运输安全做好服务。结合多年考工实际,对列车员必备的业务技术知识要求

应在列车员工作权限范围内,超出这个范围的要求做不到,也就失去了意义。如,旅客运输计划,车厢设备、备品的配置,列车车次的编号,客车编挂的原则等内容,不是列车员工作权限内能够做的事情,类似这类情况,本书不作详细介绍。

国际联运部分知识,由于只有部分列车员使用,篇幅所限书中不作介绍。特此说明。

由于编写水平有限,书中的缺点和疏漏之处在所难免,恳请读者给予批评指正。

编 者

2005 年 4 月

# 目 录

|                                 |     |
|---------------------------------|-----|
| <b>第一章 铁路客运知识简介</b> .....       | 1   |
| 第一节 铁路运输企业概述.....               | 1   |
| 第二节 铁路旅客运输服务工作.....             | 5   |
| <b>第二章 列车员素质及其培养</b> .....      | 9   |
| ※ 第一节 列车员素质与岗位形象.....           | 9   |
| 第二节 心理素质基本知识 .....              | 11  |
| 第三节 列车员心理素质修炼 .....             | 34  |
| 第四节 良好个性的培养 .....               | 52  |
| ※ 第五节 列车员的职业道德和岗位责任 .....       | 64  |
| <b>第三章 列车员能力要求及岗位作业要求</b> ..... | 67  |
| ※ 第一节 列车员的工作能力 .....            | 67  |
| ※ 第二节 列车员业务技术能力 .....           | 73  |
| ※ 第三节 铁路运输相关知识 .....            | 88  |
| ※ 第四节 硬座车列车员岗位作业要求 .....        | 91  |
| ※ 第五节 硬卧车列车员岗位作业要求 .....        | 99  |
| 第六节 软卧车列车员岗位作业要求 .....          | 103 |
| <b>第四章 客运服务技能</b> .....         | 109 |
| 第一节 旅客心理分析.....                 | 109 |

|            |                          |            |
|------------|--------------------------|------------|
| ※ 第二节      | 客运服务的质量要求 .....          | 119        |
| ※ 第三节      | 客运服务的仪容仪表 .....          | 125        |
| ※ 第四节      | 客运服务的语言艺术 .....          | 130        |
| ※ 第五节      | 客运服务的体态语言 .....          | 153        |
| 第六节        | 涉外旅客运输服务 .....           | 157        |
| <b>第五章</b> | <b>安全运输与路风 .....</b>     | <b>165</b> |
| ※ 第一节      | 安全生产概述 .....             | 165        |
| ※ 第二节      | 列车安全运输工作 .....           | 173        |
| ※ 第三节      | 事故分类与处理 .....            | 184        |
| ※ 第四节      | 树立良好路风 .....             | 192        |
| ※ 第五节      | 事故案例分析 .....             | 199        |
| <b>第六章</b> | <b>乘务工作与车班人际关系 .....</b> | <b>204</b> |
| ※ 第一节      | 列车乘务工作 .....             | 204        |
| 第二节        | 车班人际关系 .....             | 206        |

加※符号的章节可用作春运临客列车员培训

## 第一章 铁路客运知识简介

铁路运输是我国交通运输的主要工具,是国民经济的大动脉,是国民经济活动的重要组成部分。铁路运输联系着千千万万旅客和遍布城乡的企业,它的运行状况关系着国民经济的发展和国家的声誉,有着举足轻重的作用。

客运服务人员了解铁路运输企业的性质、特点,有助于做好客运服务工作。

### 第一节 铁路运输企业概述

铁路是一个独立的多部门、多层次、多工种整体配合的运输企业。主要运输对象是为人和货物提供具有时间、空间位移需求的运输服务。铁路运输具有运量大、成本低、长距离、快速、全天候昼夜运输,并能保证运输的准确性、连续性的特点。

#### 一、铁路运输企业是一部大联动机

铁路运输网络遍及全国,铁路局是从事运输生产活动,具有相对独立的经济组织;自主经营,独立核算,在法律上都具有法人地位。

全国铁路目前有7万多公里营业线,分布着几千个车站,每天有数十万职工在不同岗位上工作,使用或维修技术设备。每天有上万台机车,几十万辆车辆和数千对列车在铁路线上昼夜不停地运行,把旅客和货物运送到目的地。铁路运输以“人公里”、“吨公里”为计量单位。

铁路运输整个运作是由分布在全国各地的铁路局以及下

属的车务、机务、工务、车辆、电务、供电、客运、货运等站段组成的庞大、复杂的运输生产体系，它如同一部大型联动机，在铁道部高度集中，统一指挥下，各铁路局以及车务、机务、工务、车辆、电务、供电、客运、货运等站段必须按照运输组织方案、列车运行图要求的时间，组织生产，联劳协作，环环相扣，保证安全运输。各站段的具体工作是：

车站、车务段：负责列车运输组织、列车编组、客货运营销业务。

机务段：负责列车、调车动力牵引，保证机车运行状态良好。

工务段：负责线路维修、养护，保证线路畅通。

电务段：负责通信联络，行车信号设备维修、保证行车信号指挥正常。

车辆段：负责提供客货运车辆和车辆检修，保证车辆运行安全。

客运段：负责旅客运输。

供电段：负责提供列车牵引电力，保证不断电。

铁路局负责管内运输组织、指挥工作。

旅客运输是在各个部门的密切配合下完成的。由于铁路运输昼夜不间断地运行，它的计划性、时间性、标准性、统一性、组织性、纪律性都非常强，要求十分严格，必须保证安全运输，因此要求每个铁路职工不论职务高低，都必须服从运输生产指挥，听从命令，遵守作业纪律，做到安全、准确、迅速、协调，确保铁路运输顺利进行。这不仅是铁路运输企业的性质、特点、任务和发展所决定的，也是党和国家对铁路企业的要求。

## 二、铁路运输工作的特点

由于铁路运输企业的性质的特殊性，其工作的特点表现

在以下 6 个方面：

### 1. 时间性强

铁路运输作业是按照列车运行图要求的时间来进行，行车各工种必须做到分秒不差，准确无误，否则会影响行车或发生事故。

### 2. 安全要求高

铁路运输载重量大，运行速度快，事关人身和财产安全。因此，要求铁路运输设备必须具有良好的安全性能。但铁路设备结构复杂，技术含量高，操作人员必须经过培训考试合格后，才能上岗进行作业。

### 3. 纪律要求严明

纪律是要求人们遵守业已确定的秩序的一种行为规则。由于铁路是高度集中、统一指挥的企业，必须有一个铁的纪律并严格执行才能保证铁路运输安全、畅通。因此每一个铁路职工必须遵守劳动纪律，必须按照铁路规章、作业标准进行作业，必须服从指挥，增强责任心，不擅离职守，做到一章不违，一勤不缺，一事不出，一心工作，否则就容易造成事故。

### 4. 作业标准化

行车各工种必须按照标准化的要求工作，严格执行铁路规章制度，做到“一丝不苟，一点不差，差一点不行。”例如，客运列车不准旅客携带危险品上车，否则会造成列车火灾爆炸事故。电气化铁路区段不能攀登车厢顶部，否则容易出人身安全事故。

### 5. 责任心要强

铁路遍及全国，许多生产车间、班组、个人远离站段机关作业，规范车间、班组、个人的安全生产作业行为，主要根据规章制度、劳动纪律、作业标准和标准化的要求，自觉地执行。

因此,要求每一个铁路职工必须有高度的责任心,令行禁止,才能保证安全生产。客运列车员就是一个独立的工作岗位,优质服务就要靠自己的责任心来做到。

#### 6. 其他影响因素多

如气候、劳动环境、社会环境、艰苦环境、家庭环境、劳动分配、价值观念、夜间作业、社会治安等因素都会影响人的思想情绪,影响安全作业。

由于影响铁路运输安全工作因素多,稍不注意就容易发生安全事故。因此,每个铁路职工必须正确处理安全与生产、效益、管理的关系,服从生产指挥,服从管理要求。

### 三、铁路运输质量要求

铁路运输质量总的要求是:“四通八达、畅通无阻、安全正点、当好先行”。具体表现在以下6个方面:

1. 安全。铁路运输必须保证旅客旅行过程中的生命、财产安全,货物完好无损到达目的地。避免发生职工伤亡事故和设备事故。

2. 准确。铁路运输要求客、货列车严格按照列车运行图正点发车,正点到达;要求达到旅客不误乘车、不漏乘车,货物不运错到站。

3. 迅速。就是要求铁路提高列车运行速度,减少停时和货物中转时间;旅客列车有秩序地组织旅客乘降和行包快速装卸。

4. 便利。就是在旅客购票、进出站、上下车、候车、旅行提供方便;货物托运、收货方便。

5. 经济。对旅客和货主来说,在规定的客货运价外,尽量减少费用,不乱收费。

6. 舒适。旅客列车的乘坐环境良好,卧具清洁卫生,开水供应及时,盥洗、上厕所等方便。

## 第二节 铁路旅客运输服务工作

### 一、客运服务的内涵

#### 1. 服务的含义

服务就是为集体、为他人的利益或为某种事业而工作。

铁路客运服务,就是通过客运服务人员为旅客提供安全、舒适、便利、饮食、洗用等劳务活动,使旅客在旅行途中生活方便,顺利地到达目的地。

服务工作看起来很简单,但是要做好又不简单,它是一门综合艺术。从铁路客运服务的内容看,它包括心理学、法学、语言学、礼仪学、公共关系学、卫生学、管理学以及人文地理等知识。所以,服务工作不能机械地完成服务作业程序,而是要用头脑、用知识和娴熟的服务技能,去做好旅客服务工作。

#### 2. 服务的特点

(1)同步性。没有旅客坐车,就没有客运服务的过程和行为。服务的产生和消费是同步的。

(2)瞬间性。服务一瞬间的言行举止,决定了旅客的感受、印象、判断。如给旅客送开水是否及时,卧具是否清洁卫生,盥洗用水、旅客上厕所是否干净卫生、方便,旅客瞬间就会做出判断。

(3)变化性。服务质量是以旅客满不满意为评判的尺度,因此很难确定一个统一的标准。不同的消费需求,会有不同的服务。如硬座、硬卧、软卧车,特快、快速、普通等列车,提供的服务就不一样。旅客表示满意就是最好的评价。

#### 3. 服务的种类

(1)有形服务。如在车上售票、检票、列车设备、车内秩序、开水供应、卫生清扫、广播宣传、提供饭菜、食品、洗用品等服务,这些让人能够感受的、实实在在的体验,是否方便、舒

适、安全。

(2)精神服务。如客运服务人员仪容仪态,在服务过程中的言谈举止,体现出的思想品德、职业道德、工作态度、服务精神、个人修养等给旅客的印象。

## 二、铁路客运服务的宗旨

### 1. 铁路客运服务工作特点

铁路旅客运输工作的基本任务是:有效地运用铁路运输的技术设备和人力资源,安全、准确、迅速、经济、便利地运送旅客,完成运输生产任务,实现企业的经济效益和社会效益。其工作特点如下所述。

(1)工作量大。铁路旅客运输涉及铁路设备使用、列车运行安全、治安管理、饮食卫生等吃、住、行一条龙的旅行运输服务,服务范围广,工作量大。

(2)工作难度高。旅客列车人多、什么样的人都有,车厢内可以走动,沿途可以上下车,什么样的事情都会发生,难以预料的突发事件经常发生,有些还带有离奇色彩,要做到:“不让每个旅客失望”,难度确实很高。

(3)多方密切配合。旅客运输需要车上、车下运输,客运、公安等部门密切配合、通力合作,才能保证旅客安全地到达目的地。因此客运服务人员必须有顾全大局、遵守纪律、认真工作的思想,才能做好旅客服务工作。

### 2. 铁路客运服务的宗旨

旅客运输工作就是为旅客提供时间、空间移动需求的运输服务。在提供运输服务的过程中,铁路与旅客之间就建立了直接的服务与被服务的责任关系,而满足旅客对运输的服务要求就是铁路运输工作的宗旨。因此,铁路必须以“人民铁路为人民”作为服务工作的根本宗旨,处处为旅客着想,为其

创造安全、舒适、愉快的旅行环境,文明礼貌,服务周到,安全正点将旅客运送到目的地。

### 三、旅客列车服务工作

#### 1. 安全服务

安全是旅客出门旅行的第一需要,也是列车服务工作的重点,是占有运输市场的重要砝码。因此列车安全工作应摆在列车工作的首位。

安全服务的基本含义是:“服务必须安全,安全促进服务。”每个客运职工必须树立“安全第一,预防为主”的思想。列车安全服务就是保证旅客在列车上的安全,不会因为火灾、爆炸,设备故障,行车事故,治安环境,餐料、食品变质,服务过失等事情对旅客造成的人身、财物的危害和损失。必须加倍努力做到“五无”:无火灾爆炸事故,无人身伤亡事故,无食物中毒事故,无行包事故,无行车事故。

#### 2. 语言服务

语言是人们思想交流、信息交流、情感表达的重要工具和手段。客运服务工作更是离不开语言交流,良好的服务加上亲切、温馨的语言交谈,会使旅客在车上有如在家之感,使服务的效果更好。

列车上的语言服务的内容:迎接旅客的上车用语,始发时向旅客自我介绍,交接通告,安全通告,卫生通告,供水通告,饮食供应通告,到站通告,查票通告,旅行常识介绍,沿途旅游景点、民族风情介绍,旅客询问解答,旅客困难处理等。

#### 3. 饮食服务

饮食服务包括餐车供应的饭菜,小车供应的食品饮料符合卫生要求,不过期、不变质以及保证开水供应。

#### 4. 起居服务

起居服务包括卧具干净、适用,洗、用水方便,厕所、车厢环境卫生良好。

#### 5. 旅行变更服务

旅行变更服务包括旅行席位变更、旅行路径变更、中途下车变更。

旅行席位变更,当车内有空闲席位,旅客要求席位变更,如改乘卧铺或软卧、软座,列车员可以为其服务。

旅行路径变更,一是旅客要求变更路径;二是铁路责任造成旅客变更路径。

中途下车,旅客有权在客票有效期内途中下车,不限次数和时间,恢复旅行应先到车站办理车票签证手续。途中在某车站下车,未乘坐的区段的卧铺票不予退还。

中转的旅客应先到车站办理车票签证手续。

#### 6. 其他服务

其他服务如设置医疗点、针线包、旅客去向登记,特殊旅客照顾(少数民族、病、残、儿童)以及突发事件处理。

## 第二章 列车员素质及其培养

客运服务的内在表现主要反映列车员与旅客之间的心理活动,而搞好客运服务工作起主导作用的则是客运服务人员的积极性和劳动效率。列车员的积极性和劳动效率的高低,又与列车员的心理品质密切相关。因此,培养列车员的良好心理素质是做好服务工作的基础。

### 第一节 列车员素质与岗位形象

列车员既是车厢全面工作的组织者,又要树立良好的形象,成为旅客的好朋友,其关键在于列车员是否具有良好个人素质。

#### 一、列车员素质要求

##### 1. 思想政治素质

思想政治素质主要是列车员的思想意识、思想方法和思想修养,这是做好客运服务工作的首要条件。具体表现在:有事业心,责任感,服务意识强;有锐意改革,开拓进取精神;坚持原则,敢于负责,办事公道;先人后己,克己奉公;待人热情坦诚;遵章守纪,热爱集体,抵御错误思想,识别美丑荣辱,自觉地维护企业、车班的利益和声誉。

##### 2. 心理素质

列车员的心理素质主要指心理过程和个性心理,如情感情绪,兴趣爱好、气质性格以及信念、意志、自尊、宽容心等方面的成熟程度和健康程度,这是当好列车员的关键因素。具

体表现在:具有良好的情感品质、意志品质、性格品质和修养;尊重上级,主动汇报,接受监督,善于自我管理,自我调控行为,抑制负面影响。

### 3. 文化素质

文化素质主要是列车员的文化知识水平,这是其他素质形成、发展的基础。一般应具有初中以上文化程度。广播员具有高中(中专、中技)以上文化程度,从事客运工作1年以上,并获得国家或地方语言委员会普通话水平测试等级证书。

### 4. 专业技术素质

专业技术素质主要是列车员做好服务工作必须具备的专业知识和技能,这是当好列车员的必要条件。具体要求是:持证上岗;熟知本岗位业务知识和职责;熟知车厢内的设备操作规程;掌握客运服务技能。

### 5. 身体素质

身体素质主要是列车员应有良好的身体素质。旅客服务工作繁重,列车上休息不好,吃不好,夜间还要值班,没有充沛的精力,要做好优质服务工作是极为困难的。

以上是对列车员的基本要求,思想政治素质是当好列车员的首要条件,业务技术素质是当好列车员的必备条件,文化素质是当好列车员的起码要求,这也是其他素质形成、发展的基础,心理素质是当好列车员的关键因素,身体素质是做好服务工作的基本保证。

## 二、列车员岗位形象

形象是一个人的综合素质的具体表现。良好的形象是事业成功的要素之一。

形象主要指人的思想品德、人生观、世界观以及人的言语、行动在工作生活和社会交往中所产生的影响和效果。也