



高职高专“十三五”规划教材

列车乘务实务

薛瑞菊 主编

王萍 副主编



LIECHE CHENGWU
SHIWU



化学工业出版社

高职高专“十三五”规划教材

列车乘务实务

薛瑞菊 主 编

王 萍 副主编



化学工业出版社

· 北 京 ·

《列车乘务实务》共分七个模块,主要内容包括概述、铁路票务工作、铁路客运服务、列车服务礼仪、安全运输及事故处理、行包运输、列车长工作。每个模块突出对列车乘务员工作岗位中的典型任务的设计,能够为学生理论与实际相结合地学习专业技能提供很大的帮助,体现了教学做合一的指导思想。书中包含许多铁路客运真实的小故事,且附有知识链接,既丰富了教材内容,又增强了趣味性。该教材语言简洁,通俗易懂。

《列车乘务实务》可作为高职高专、中等职业教育铁路乘务及相关专业的教学用书,也可供从事铁路乘务工作的相关人员学习和参考。

列车乘务实务

主 编 薛瑞菊
副主编 王 静

图书在版编目(CIP)数据

列车乘务实务/薛瑞菊主编. —北京:化学工业出版社, 2016.8
高职高专“十三五”规划教材
ISBN 978-7-122-27224-9

I. ①列… II. ①薛… III. ①铁路运输-旅客运输-乘务人员-高等职业教育-教材 IV. ①U293.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 124139 号

责任编辑:旷英姿 王 可
责任校对:王 静

装帧设计:王晓宇

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)

印 装:三河市延风印装有限公司

787mm×1092mm 1/16 印张8 字数165千字 2016年8月北京第1版第1次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899

网 址: <http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:20.00 元

版权所有 违者必究

《列车乘务实务》编写委员会

主 任 赵芳亮

副主任 姜仁波 李 珊

委 员 史新华 马新民 杨淑英 邵 婷 孙奎元

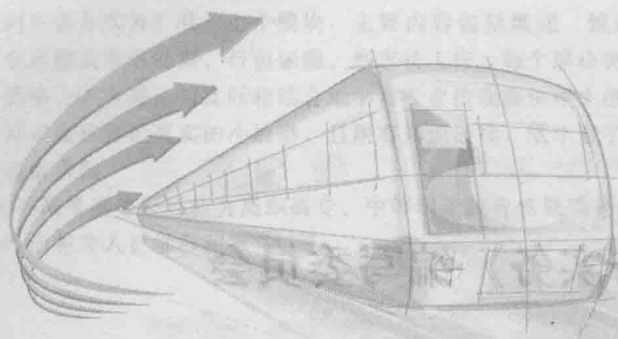
高丽娜

主 编 薛瑞菊

副主编 王 萍

编 委 (按姓名笔画排列)

王 丹 王 萍 王淑珍 史爱秋 薛瑞菊



前言 Foreword

薛瑞菊 王萍 主 编

王萍 薛瑞菊 主 编

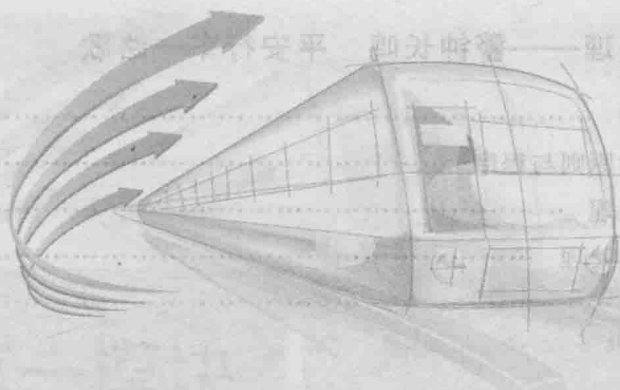
随着近几年我国铁路旅客运输量逐年攀升,旅客对客运服务质量的要求也不断提高。为满足铁路运输业日益增长的发展要求、有针对性地培养高素质铁路客运服务人员,我们对铁路客运发展情况以及人才需求进行了调研,通过学习现行铁路客运服务新内容、新形式和新标准,本着立足当前、着眼长远、瞄准前沿、务求实用的原则,从满足铁路客运对人才核心素养的需要出发,编写了该教材。

本教材在编写过程中,坚持“以职业岗位为课程目标,以职业标准为课程内容,以职业能力为课程核心”的课程建设要求,注重理论与实践相结合,将铁路运输技术的发展和管理制度及方法的更新纳入到教材之中,贴近时代、贴近学生、贴近实际。本教材根据铁路旅客运输规程和列车乘务员国家职业标准与作业标准,以列车乘务员岗位“工作过程为导向”进行编写。本书共分七个模块,在大量调研的基础上,在每个模块突出了对列车乘务员工作岗位中的典型任务的设计,能够为学生理论与实际相结合地学习专业技能提供很大的帮助,体现了教学做合一的指导思想。教材中介绍了铁路客运真实的小故事,且附有知识链接,既丰富了教材内容,又增强了趣味性。本书语言简洁,通俗易懂。通过学习,学生不仅能够了解铁路旅客运输业务的基本知识,而且能够掌握铁路旅客运输的相关技巧,为实际工作打下良好的基础。为方便教学,本书还配有教学电子课件。

本书由青岛城市管理职业学校薛瑞菊担任主编,青岛城市管理职业学校王萍担任副主编,青岛城市管理职业学校王淑珍、王丹、史爱秋参与编写,济南铁路局青岛客运段姜仁波担任主审。具体编写分工如下:王萍编写第一模块和第七模块,王淑珍编写第二模块和第六模块,王丹编写第三模块,史爱秋编写第四模块,薛瑞菊编写第五模块。本教材在编写过程中得到了济南铁路局青岛客运段和青岛城市管理职业学校领导的指导和大力支持,特此表示感谢!同时希望广大读者不吝赐教,以使教材能更完善、更能满足实际需要。

编 者

2016年3月



目 录

Contents

第一模块 概述——列车伴您行

第一节 客运乘务工作的意义	001
第二节 旅客列车分类及编组	003
第三节 铁路路风问题	007

第二模块 铁路票务工作——真情服务 微笑传递

第一节 火车票的发展	012
第二节 车票的作用和种类	016
第三节 退票、旅行变更、不符合乘车条件的处理及其他情况	022

第三模块 铁路客运服务——细心每一刻 满意每一客

第一节 铁路客运服务的内涵、分类及特点	025
第二节 铁路客运服务工作	028
第三节 铁路客运服务技能与技巧	034
第四节 铁路客运服务质量概念及质量标准	045

第四模块 列车服务礼仪——亲情服务 温暖您心

第一节 列车客运服务礼仪概述	057
第二节 列车客运人员仪容仪表规范	059
第三节 列车客运人员服务语言规范	064
第四节 列车客运人员姿态礼仪规范	069
第五节 列车客运服务中的礼仪	080

第五模块 安全运输及事故处理——警钟长鸣 平安行车一路歌

第一节	铁路旅客危险品检查管理	086
第二节	旅客意外伤害事故处理的原则与程序	089
第三节	火灾、触电事故的应急处理	093
第四节	其他各类突发事件的应急处理	096
第五节	铁路客运职工工作安全	102

第六模块 行包运输——一诺千金 欲速必达

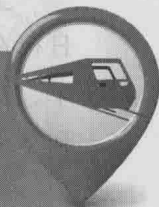
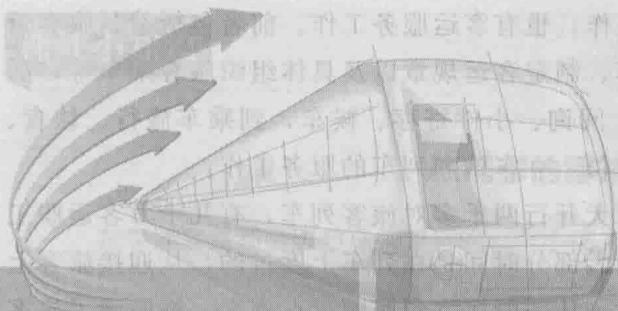
第一节	行李、包裹范围	105
第二节	行李包裹的托运与承运	106
第三节	行李包裹运送相关规定	108

第七模块 列车长工作——旅客至上 服务主动

第一节	列车长的条件和素质	111
第二节	列车长作业标准	114
第三节	列车班组管理	116

参考文献

121



第一模块

Chapter 1

概述

——列车伴您行

学习目标

通过本章学习,要求学习者了解列车运输工作的意义,开阔自己的专业视野;熟悉旅客列车的编组管理;理解与掌握旅客列车的分类、铁路的路风知识等,从而提高自己的专业内涵。

【引言】铁路是我国国民经济的大动脉,其主要任务是运输旅客和货物,为工农业生产、人民生活服务。旅客运输是整个铁路运输的重要组成部分,随着国民经济的发展、人民生活水平的不断提高、国际往来的日益频繁,铁路客运需求量逐年增长。它对于促进国际和国内各地区文化交流、密切城乡关系、改善人民生活起着越来越重要的作用。铁路旅客列车是我国完成旅客运输的重要运输运载工具,通过列车乘务组一系列的服务,将旅客安全、迅速、准确地送到目的地,从而实现“人民铁路为人民”的服务宗旨。

第一节 客运乘务工作的意义

你知道吗?

1. 谁发明了世界上的第一列火车?
2. 新中国第一台火车头是由哪个机车厂生产的?
3. 趣味盎然的铁路知识:你读过《火车司机什么时候上厕所?》这本书吗?有什么感悟?
4. 趣味科学知识:看火车窗外的景色,为什么近处的比远处的动得快?



铁路旅客运输生产,既有组织管理工作,也有客运服务工作。前者包括编制旅客运输计划、铺画铁路运行图、开行旅客列车、制定客运规章以及具体组织旅客乘车等,后者包括旅客从购买车票、托运行李包裹、问询、小件寄存、候车,到乘车旅行、饮食、旅途文化生活,都离不开客运基层生产单位——车站和列车的服务工作。

全国铁路有四千多个客运营业站,每天开行两千多对旅客列车,有几十万客运职工日夜奋战在工作岗位上。旅客旅行生活的大部分时间是在列车上度过的,从迎接旅客上车、安排坐席、吃饭用水到安全下车出站,从一般接待到照顾重点旅客,都撒满了旅客列车乘务工作人员辛勤劳动的汗水,他们的工作是平凡的,但又是伟大的。

旅客列车乘务工作的主要任务是输送旅客和行李、包裹。列车乘务员(图1-1)整天和旅客打交道,不仅要倒水、拖地、送饭,还要帮助旅客解决旅途中遇到的各种困难,更重要的是要通过自己的劳动和热情服务,使车厢成为一个温暖的大家庭。



图1-1 列车乘务员

对国内旅客要一视同仁,做到热情周到、勤勤恳恳,体现铁路客运职工的素质和风采;对回国观光探亲访友的海外侨胞、港澳台同胞,要处处体现祖国的温暖和进步,激发他们对伟大祖国的热爱之情;对国际友好人士,要体现我国的文明礼貌,增进与各国人民之间的友谊。乘务人员要树立全心全意为人民服务的思想,想旅客之所想、急旅客之所急、帮旅客之所需,主动热情、态度和蔼、礼貌周到地为旅客服务。同时,旅客列车流动分散、客流多变、远离领导、设备条件等多方面的限制给运输组织和客运服务带来诸多困难,这就要求建立严密的列车乘务组织,制定完善的乘务工作制度,有一套规范乘务人员工作行为的作业标准,尽可能为旅客提供各种优良服务,让旅客放心、满意。

客运工作具体包括以下内容。

- (1) 使车内经常保持整齐清洁,设备好用,温度适宜,照明充足。
- (2) 对老、弱、病、残、孕等重点旅客,通过访问做到心中有数,主动迎送,重点照顾。
- (3) 通告站名,照顾旅客上下车,及时妥善地安排旅客坐席、铺位。
- (4) 维护车内秩序,保证安全、准点。
- (5) 搞好列车饮食供应。

课外小知识

柬埔寨的露天小火车

在柬埔寨首都金边与马德望省的一个小镇之间有一种民间自制的露天小火车(图 1-2)在运行,它们由两对车轮、一块竹制的载人木板、一台普通的发动机组成(图 1-3)。它们可以在 20min 内搭建完成,颇受当地民众和游客的欢迎。



图 1-2 露天小火车(1)



图 1-3 露天小火车(2)

第二节 旅客列车分类及编组

你知道吗?

1. 中国旅客列车分为哪几类?
2. 字母“Z”、“T”、“K”、“D”分别指的是哪类旅客列车?
3. 列车乘务组一般由哪些人员组成?

近些年来,随着社会对铁路运力需求的不断增长,新开行的旅客列车不断增加,原有的旅客列车分类和列车车次已无法满足需要。为了适应不断增长的需要,从 2000 年开始,新的旅客列车时刻表将旅客列车分为三个等级,即特快旅客列车、快速旅客列车和普通旅客列车。

按照《铁路技术管理规程》规定,列车是指编成的车列,并挂有机车和规定的列车标志。旅客列车指以客车(包括代用客车)编组的,运送旅客、行李、包裹、邮件的列车。

一、旅客列车的种类

根据其运行距离远近和运行速度,旅客列车可分为动车组列车(D 字头)、高速动



车组旅客列车 (G 字头)、直达特快旅客列车 (Z 字头)、特快旅客列车 (T 字头)、快速旅客列车 (K 字头)、普通旅客列车、临时旅客列车 (L 字头)、临时旅游列车 (Y 字头), 通勤列车不属于旅客列车。

1. 动车组列车 (D)

为了适应铁路高速化发展的要求, 我国铁路自 2007 年 4 月 18 日提速后开始开行动车组列车 (图 1-4), 到 2011 年 6 月京沪高速铁路开通运营, 每日开行的动车组列车达到 1400 多列。动车组列车就是把带动力的动力车与非动力车按照预定的参数组合在一起, 因此可以概括地讲, 动车组是自带动力的、固定编组的、能够两端同时驾驶的、配备现代化服务设施的旅客列车的单元。带动力的车辆叫动车, 不带动力的车辆叫拖车组, 列车开行最高速度达到 200km/h 至 250km/h。

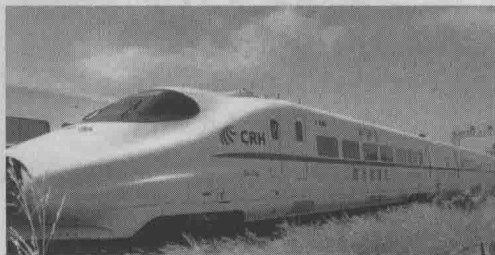


图 1-4 动车组旅客列车

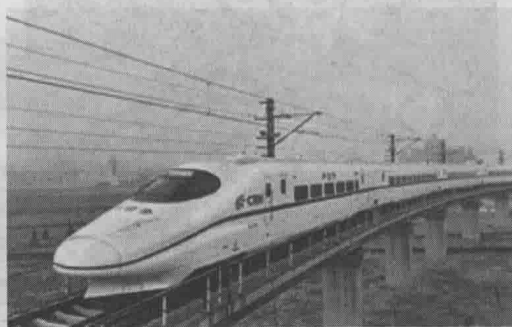


图 1-5 高速动车组旅客列车

2. 高速动车组旅客列车 (G)

高速动车组旅客列车 (图 1-5) 指运行于时速 250km 及以上客运专线上的动车组列车, 列车开行最高速度达到 250km/h 至 350km/h。

3. 直达特快旅客列车 (Z)

指列车由始发站发出后, 沿途不设停点, 直达列车终点站的超特快旅客列车, 也称为“点对点”列车。这类列车均采用“夕发朝至”运行方式。目前每日开行对数仅 20 多对。

直达特快旅客列车 (图 1-6) 的车次前冠以“Z”符号, 列车运行速度一般保持在 160km/h。全列采用密接式车钩、集便式装置, 使旅客乘车更为快捷、舒适。

4. 特快旅客列车 (T)

特快旅客列车 (图 1-7) 是目前我国铁路运营线上速度较快的旅客列车, 区间运行速度为 140km/h (个别区段列车运行速度达到 200km/h, 如广深线的“新时速”列车)。特快旅客列车装备质量优良、服务水平较高、乘车环境舒适, 主要在首都与各大城市及国际间开行, 其车次前冠以“T”符号。这类列车的车底一般都是 25K 型、25T 型车底, 也有部分特快列车采用 25Z、S25K、S25B、S25Z 等车底, 全部都是新型空调车。



图 1-6 直达特快旅客列车

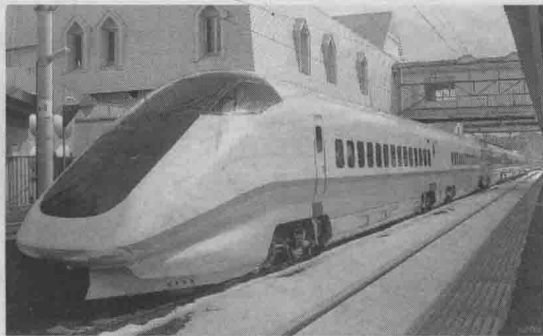


图 1-7 特快旅客列车

5. 快速旅客列车 (K)

快速旅客列车的运行速度次于特快旅客列车，一般区间运行速度为 120km/h 。列车设备良好，运行在大、中城市之间，经停地级行政中心或重要的县级行政中心，其车次前冠以“K”符号。这类列车的车底一般是 25G、25K 型新型空调车，还有大约 10% 的列车车底是 22 型和 25B 普通客车。

6. 普通旅客列车

普通旅客列车（图 1-8）属于经济型的旅客列车，它停车次数较多，速度较慢，运行速度一般在 120km/h 以下，车次为 4 位阿拉伯数字，分为普通旅客快车和普通旅客慢车两类：快车停靠县级市和大部分县级中、大站点，此类列车大约 40% 为空调列车；慢车基本上“站站停”，这类列车的车底主要是 22 型普通客车，开行数量很少，一般为短途多站列车。

7. 临时旅客列车 (L)

指根据市场需求在春运、暑运、国庆长假等客流高峰期临时增开的旅客列车，一般停靠县级市和大部分县级中、大站点。该类列车采用备用客车编组，一般没有空调，其车次前冠以“L”符号。

8. 临时旅游列车 (Y)

一般是在节假日和暑期根据旅游客流的需求而临时开行的旅游列车（图 1-9），在名胜古迹、游览胜地所在站和大、中城市之间开行。旅游列车的速度、服务和设备较好，要求使用新型空调车，其车次前冠以“Y”符号。

9. 通勤列车

通勤列车大部分为中国铁路内部用于铁路职工上下班往返于居住地和工作地的列车。部分通勤列车考虑到城市及沿线居民出行的需要，会在沿线全部或部分站点办理简易的客运或乘降业务，并采取较为简易的售票方式进行售票。该类列车车次也为 4 位阿拉伯数字，如 8311/2 次为武昌环线通勤。



图 1-8 普通列车



图 1-9 旅游列车

二、旅客列车的车次

全国每天有几千对不同种类和性质的旅客列车运行在铁路线路上，为了便于旅客识别各种旅客列车的运行方向、种类、性质，同时考虑到铁路行车部门对旅客列车运行组织和管理的需要，铁路部门按有关规定编定了列车车次。所以，车次是列车的简明代码，它能表示列车的种类——客运列车还是货物列车、列车的等级——快车还是慢车、列车的方向——上行还是下行。在我国以首都北京为中心，凡是开往北京方向的列车为上行列车，支线向干线方向也指定为上行方向，车次编为双数；反之为下行方向，车次编为单数。铁路局管内个别区段允许与规定方向不符。旅客列车车次一般是带字母和不带字母的4位以内数字，行包专列为字母“X”开头的3位以内数字，货物列车为5位数字。

想一想？

旅客列车车次主要有哪些分类？你能结合生活实际举出几个不同含义的车次吗？

三、旅客列车的编组

1. 旅客列车的编组要求

(1) 旅客列车应按旅客列车编组表编组，机后第一位须编挂一辆未搭乘旅客的车辆作为隔离车。行李车、邮政车、发电车等非乘坐旅客的车辆应分别挂于机车后第一位和列车尾部，起隔离作用。但遇有下列情况之一时，可不挂隔离车运行。

① 旅客列车运行在装有集中连锁区段，并设有列车运行监控记录装置或列车超速防护系统。

② 局管内旅客列车经铁路局局长批准。

③ 旅客列车的隔离车在途中发生故障而摘下时。

(2) 旅客列车最后一辆的后端，应设有列车制动主管压力表、紧急制动阀和运转车长乘务室。

(3) 旅客列车由列车乘务组担当服务。列车乘务组一般由机车乘务人员、客运乘务人员、车辆乘务人员、公安乘警、运转车长组成。混合列车是否派客运乘务组和运转车长，由铁路局根据区段运行情况来确定。

(4) 动车组列车一般以固定型小编组、密集式运行。

2. 旅客列车的编挂限制

(1) 特快旅客列车不准编挂货车；编入的客车车辆其最高运行速度必须符合该列车规定的速度要求。

其他旅客列车原则上不准编挂货车。特殊情况下，局管内列车经铁路局准许、跨局旅客列车经铁道部准许，方可在列车后部加挂货车，但不得超过两辆。加挂货车的技术状态和最高运行速度须符合该列车的规定速度要求。

旅客列车中乘坐旅客的车辆、与机车、货车相连接的客车端门及编挂在列车尾部的客车后端门必须加锁。

(2) 直达特快、特快列车禁止附挂回送列车；其他旅客列车遇特殊情况需附挂跨铁路局的回送机车时，按铁道部命令办理。

(3) 旅客列车不准编挂关门车。列车在运行途中如遇自动制动机临时故障，在停车时间内不能修复时，允许关闭一辆，但列车最后一辆不得为关门车。

(4) 下列车辆禁止编入旅客列车。

① 超过定期检修期限的车辆（经车辆部门鉴定送厂、段施修的客车除外）；

② 装载危险、恶臭货物的车辆；

③ 未安装客车轴温报警装置的客车。

第三节 铁路路风问题

你知道吗？

1. 铁路的路风指的是什么？

2. “路风问题”包括什么？

旅客列车为完成旅客及其行李、包裹的运送任务而由旅客列车乘务人员组成专门服务组织。中国旅客列车乘务组一般由列车长、列车乘务员、列车行李员、广播员、餐茶供应人员（餐车主任、厨师、服务员、供水员、售货员）、检车员、车电员和乘警等组成。



一、路风的定义

路风系指铁路的行业风气,是铁路的性质、宗旨和经营方向在运输企业和职工中的综合表现。路风工作是铁路精神文明建设、党风廉政建设和企业经营活动的组成部分。加强路风工作,对于提高职工队伍素质,提升运输服务质量,促进铁路发展,推进和谐铁路建设,具有重要作用。

二、路风问题分类

路风问题系指铁路单位和从业人员凭借职务或工作便利条件营私谋利,或违背职业道德、服务质量低劣,给旅客货主造成经济损失或精神、身体伤害,在路内外造成不良影响和后果的行为。主要包括以车谋私、以票谋私、乱收费乱加价、勒卡索要、粗暴待客、违规经营、违规贩运等七类。

1. 以车谋私

指凭借职权或通过关系,以车皮、集装箱等运输条件谋取私利的行为。

(1) 在受理运输计划、审批承认车、安排货位、安排装车、配车配箱、装卸作业、变更装卸地点、变更到站、取送车作业等运输环节中谋取私利。

(2) 将车皮、集装箱计划切块给路内外单位或个人,从中谋取私利。

(3) 违反运输纪律,采取无票运输、换票运输、伪报品名、少报重量等手段侵犯运输收入,从中谋取私利。

(4) 违反规定下浮运价,从中谋取私利。

2. 以票谋私

指凭借职务或工作之便,利用车票谋取私利的行为。

(1) 违反售票纪律,利用批团体票、机动票、合同订票或切块、囤票等不正当手段为他人提供车票从中谋取私利。

(2) 利用职务或工作之便,内外勾结倒卖车票。

(3) 列车工作人员为旅客代办车票收取好处费,或收钱不补票,收长途钱补短途票,侵吞票款;为旅行团体代办车票提供方便,获取好处或不正当利益。

(4) 私带无票人员、行包和货物,安排越席及其他不符合乘车条件人员。

(5) 内外勾结霸座卖座、接送无票人员进出站上下车、装运超过票记重量、件数的行包货物从中谋取私利。

3. 乱收费乱加价

(1) 违反国家、铁道部规定的运、杂费收费项目和标准,收取或变相收取不合理费用。

(2) 在运输代理和客货延伸服务中,只收费不服务,多收费少服务,擅自设立收费

项目、提高收费标准，或不提供合法票据。

(3) 车站或票务管理部门不送票收取送票费，将车票票额切块给宾馆、饭店、旅行社等加价收费，自办售票点超标收费，车站售票窗口或计划室搭收其他费用。

(4) 车站或票务管理部门从客票代理销售点的乱收费乱加价中分成。

4. 勒卡索要

凭借职务或工作之便，采取刁难、要挟或威胁等手段，敲诈勒索旅客货主。

5. 粗暴待客

(1) 对旅客货主语言污秽，行为粗鲁。

(2) 有意设置障碍，刁难旅客货主。

(3) 殴打旅客货主或限制旅客货主人身自由。

(4) 严重侵害旅客货主人身权利构成犯罪的行为。

6. 违规经营

(1) 以不批计划、不配空车、拖延办理等手段，强制货主办理延伸服务或运输代理。

(2) 铁路多经、集经企业或与之联营的单位强制办理运输代理、延伸服务业务。

(3) 铁路货运业务与延伸服务或运输代理业务合并办理，以及代收延伸服务或运输代理费用。

(4) 站车强卖、搭售商品，或出售假冒伪劣商品。

(5) 列车餐车开办茶座、夜宵，违规收费，变相卖座。

(6) 以提前进站、提供车票等手段误导旅客进茶座、休息厅等场所收取费用，或在代办转乘车船、住宿、旅游等业务中违背承诺，欺诈旅客。

7. 违规贩运

凭借职务或工作之便，利用列车搞营利性捎买带或携带禁运、限运物品。

三、路风问题的定性

路风问题分为重大路风事件、严重路风事件、一般路风事件和路风不良反映。

(1) 凡构成下列路风问题之一的，定为重大路风事件。

① 以车谋私金额（含实物折算价值，下同）5000 元以上，以票谋私金额 3000 元以上。

② 乱收费、乱加价金额（从行为发生之日起累计计算，下同）客运在 100000 元以上；货运在 500000 元以上。

③ 私带无票人员、行包、货物，安排越席及其他不符合乘车条件人员，按已乘（运）区间票价（运价）计算，同时收取好处费的合并计算，金额在 3000 元以上。

④ 殴打旅客货主造成重伤、死亡，或侵害旅客货主人身权利情节特别严重。

⑤ 敲诈勒索旅客货主情节特别严重。



⑥ 贩运物品一次价值在 10000 元以上,或情节特别严重。

⑦ 其他造成特别恶劣影响,使路风路誉遭受严重损害的行为。

(2) 凡构成下列路风问题之一的,定为严重路风事件。

① 以车谋私金额 2000 元以上不足 5000 元,以票谋私金额 1500 元以上不足 3000 元。

② 乱收费、乱加价金额,客运在 50000 元以上不足 100000 元;货运在 200000 元以上不足 500000 元。

③ 私带无票人员、行包、货物,安排越席及其他不符合乘车条件人员,按已乘(运)区间票价(运价)计算,同时收取好处费的合并计算,金额在 1500 元以上不足 3000 元。

④ 殴打旅客货主造成轻伤,或侵害旅客货主人身权利情节严重。

⑤ 敲诈勒索旅客货主情节严重。

⑥ 贩运物品一次价值在 5000 元以上不足 10000 元,或情节严重。

⑦ 违规经营造成恶劣影响。

⑧ 其他造成恶劣影响,使路风路誉遭受很大损害的行为。

(3) 凡构成下列路风问题之一的,定为一般路风事件。

① 以车谋私金额 1000 元以上不足 2000 元,以票谋私金额 500 元以上不足 1500 元。

② 乱收费、乱加价金额,客运在 30000 元以上不足 50000 元;货运在 50000 元以上不足 200000 元。

③ 私带无票人员、行包、货物,安排越席及其他不符合乘车条件人员,按已乘(运)区间票价(运价)计算,同时收取好处费的合并计算,金额在 500 元以上不足 1500 元。

④ 殴打旅客货主造成轻微伤,或侵害旅客货主人身权利情节严重。

⑤ 敲诈勒索旅客货主情节轻微。

⑥ 贩运物品一次价值在 3000 元以上不足 5000 元,或情节较重。

⑦ 违规经营造成很坏影响。

⑧ 其他造成很坏影响,使路风路誉遭受较大损害的行为。

未构成路风事件的路风问题,定为路风不良反映。

课外阅读



青春的印记——来自列车乘务员春运日记

春运对于很多人来说,已经成为一个特有的名词,充满了浓浓的“中国味”。乡愁是一张小小的车票,寄托了离乡游子归家的期盼。春运对于归家旅客来说,是一次心灵的归途;春运对于铁路职工来说,是一次勇登高峰的挑战;春运对于刚毕业新入路的我来说,是人生经历的第一次春运。