

中华人民共和国铁道部

铁路客运调度工作规则

铁运 [1994] 119 号文公布
自 1995 年 1 月 1 日起试行

中国铁道出版社

1994 年·北京

(京)新登字 063 号

中华人民共和国铁道部
铁路客运调度工作规则

*

中国铁道出版社出版发行
(北京市东单三条 14 号)
中国铁道出版社印刷厂印

开本：787×1092 毫米 1/32 印张：0.625 字数：12 千

1994 年 12 月 第 1 版 第 2 次印刷

印数：10001—20000 册

书号：15113·1003 定 价：1.00 元

目 录

一、总 则	1
二、铁道部客调职责范围	2
三、铁路局客调职责范围	4
四、铁路分局客调职责范围	6
五、车站客运计划员职责范围	8
六、客车运用	10
七、客调命令发布范围	12
八、客调报告制度	14
九、客调人员的选拔和培训	15
十、附 则	16

一、总 则

铁路客运调度工作是铁路旅客运输的重要组成部分。加强客运调度工作，对保证旅客列车按运行图行车、加强旅客运输组织、强化客运管理、提高服务质量，组织完成全路旅客、行包运输任务，起着重要作用。

各级客运调度（以下简称客调），是铁路日常工作的组织者、指挥者，在同级客运主管部门领导下，按客运主管部门的指令行使职权，实行分级管理、统一调度，凡与旅客运输有关的人员必须服从客调的统一指挥，坚持下级服从上级的原则。严格工作请示、汇报制度。

各级客调人员，要认真贯彻执行党的路线方针政策，恪尽职守、尽职尽责，要增强法制观念，顾全大局、遵章守纪、廉洁自律，要努力学习业务，强化素质、加强管理，提高调度水平。

客调的基本任务是：认真贯彻上级命令和指示，严格执行各项规章制度；掌握和统一调度客车，编制和执行客运工作日常计划，有预见地组织客流，及时调整运能；挖掘运输潜力，提高运输效率，经济合理地使用客车和客运设备；组织客运有关部门紧密配合，协同动作，搞好路内外协作，安全、迅速、准确、便利地运送旅客和行李、包裹，使铁路更好地为旅客服务。

二、铁道部客调职责范围

1. 督促检查各铁路局（包括广铁（集团）公司，下同）客调工作完成情况。

2. 掌握全路客车配属及各局客车运用情况；监督各局严格按列车编组表编挂车辆；调用各铁路局的客车；组织掌握路用车的跨局使用。

3. 掌握全路客流变化情况，根据需要临时调整运能；提出处理旅客列车的停运、加开和变更编组方案，组织各铁路局有计划地、均衡地输送旅客；分析各铁路局、主要站客流波动及旅客列车超员情况。

4. 加强计划运输、控制列车严重超员，防止全程对号列车虚糜，掌握特直快列车的利用和交口情况。

5. 掌握国际旅客列车和直通旅客快车的运行情况；遇有晚点时，组织有关局采取措施，恢复正点运行。

6. 遇有灾害或事故中断行车时，及时请示汇报，处理跨局旅客快车的停运、加开、折返、保留和变更经路等事宜。

7. 组织掌握外宾、华侨、港澳台同胞和国际联运旅客的运输。

8. 组织掌握专包及重点任务的挂车计划，并掌握运行情况。

9. 有计划地组织掌握春运、暑运临客开行及其它节假日大批团体旅客和行包的运输；组织掌握新老兵及有关军事运输工作。

10. 收取各铁路局客运表报有关资料，站车的好坏典型事例和旅客、行包运输安全等情况。

11. 处理日常客运工作中的有关事宜。

12. 有计划地组织各级客调人员深入现场调查研究，了解客运工作情况，召开各种专题会议、解决有关问题。

13. 在特殊情况下，报客运主管部门批准后下达特、直快列车在不停车站临时停车的命令。

三、铁路局客调职责范围

1. 监督检查各分局（包括铁路总公司，下同）、站、段客运工作完成情况。

2. 编制、审批日班计划，根据客流需要，及时调整运能，组织掌握跨分局及分局管内旅客列车的停运、加开和加挂车辆，并检查执行情况。

3. 加强计划运输、控制列车严重超员，防止全程对号列车虚糜，收报特直快列车交口人数。

4. 监督组织旅客列车按运行图安全正点运行，努力使晚点列车恢复正点。在特殊情况下，报客运主管部门批准后下达局管内的旅客列车临时停车的命令。

5. 有计划地组织掌握春运、暑运临客开行及其它节假日大批团体旅客和行包的运输；组织掌握新老兵及有关军事运输工作。

6. 认真掌握客车设备及动态；调用各分局、各段的客车；组织好出入厂、段客车的回送；及时收报、核对客车编组、备用车、检修车及运用客车外出情况。

7. 铁路局管内发生重大、大事故或自然灾害中断行车时，及时汇报有关领导，采取措施，并提出有关客车停运、加开、折返、保留、变更经路等方案。

8. 收取站、车旅客伤亡、火灾等事故概况，并及时报告上级客调和有关领导。

9. 加强与邻局联系，正确及时交换调度命令，认真核对

分界站客车出入、留轴、挂车情况，掌握跨局客车运行情况。

10. 及时转发铁道部客调命令，对分局发布有关客运工作的调度命令，并检查执行情况。

11. 及时正确收集客运工作概况并上报。按日、按月积累各项资料、节日客流分析。

12. 深入车站和添乘旅客列车调查研究、检查指导，不断改进客运工作，提高调度指挥水平。

四、铁路分局客调职责范围

1. 监督检查各站、段客运工作完成情况。

2. 编制、审批日班计划，根据客流需要，及时调整运能，组织掌握分局管内旅客列车的停运、加开和加挂车辆，并检查执行情况。

3. 加强计划运输、控制列车严重超员，防止全程对号列车虚糜，收报特直快列车交口人数。

4. 监督组织旅客列车按运行图安全正点运行，努力使晚点列车恢复正点。在特殊情况下，报客运主管部门批准后下达局管内的旅客列车临时停车的命令。

5. 有计划地组织掌握春运、暑运临客开行及其它节假日大批团体旅客和行包的运输；组织掌握新老兵及有关军事运输工作。

6. 认真掌握客车设备及动态；调用各段的客车；组织好出入厂、段客车的回送；及时收报、核对客车编组、备用车、检修车及运用客车外出情况。

7. 分局管内发生重大、大事故或自然灾害中断行车时，及时汇报有关领导，采取措施，并提出有关客车停运、加开、折返、保留、变更经路等方案。

8. 收取站、车旅客伤亡、火灾等事故概况，并及时报告上级客调和有关领导。

9. 加强与邻分局联系，正确及时交换调度命令，认真核对分界站客车出入、留轴、挂车情况，掌握跨分局客车运行

情况。

10. 及时转发铁路局命令,对站、段发布有关客运工作的调度命令,并检查执行情况。

11. 及时正确收集客运工作概况并上报。按日、按月积累各项资料、节日客流分析。

12. 深入车站和添乘旅客列车调查研究、检查指导,不断改进客运工作,提高调度指挥水平。

五、车站客运计划员职责范围

1. 认真贯彻执行运输组织原则，经济合理地使用运能，保证重点，安全、迅速、准确、便利地输送旅客和行包。

2. 按票额分配计划（无票额分配计划的，按列车定员），并根据客流和行包变化等情况，认真编制日班计划，经分局客调批准后下达。

3. 要集中管理各次旅客列车的所有票额，合理分配给各售票处所，并根据客票发售情况及时进行调整；做到有票额管理制度；有交接签字手续，有留出客票统计。认真深入有关处所，督促检查计划执行情况，发现问题，及时解决。经常核实计划与实际人数兑现情况。不断提高运输计划质量。

4. 搞好日常、节假日及大批团体的综合客流调查，认真分析研究，根据旅客和行包的流量、流向变化情况，及时向有关领导汇报，提出加开、停运或增、减挂车辆的建议。

5. 加强计划运输、控制列车严重超员，防止全程对号列车虚糜。

6. 掌握春运、暑运临客开行及其它节假日大批团体旅客和行包的运输；掌握新老兵及其有关军事运输工作。

7. 做好站车预报工作，加强站车联系，及时了解重点列车客流波动情况，虚心听取列车的意见，不断改进旅客运输组织工作。

8. 汇总全站旅客、行包运输的有关资料，及时向分局客调汇报。建立健全日、旬、月，分车次、区段和节假日客流

资料。

9. 因日班计划的制定和执行,影响旅客乘车及造成列车晚点时要及时向分局客调汇报。

客运(列车)段客运计划员的职责,可参照车站客运计划员的职责执行。

六、客车运用

1. 客车是铁路运送旅客的工具，实行固定配属管理。运营客车，根据分级管理的原则，由客调统一掌握、调动和使用。各级客调必须严格管理，认真掌握，统一安排，经济合理地使用。

2. 运营客车，铁路局、分局无权作为非运营车使用，由于特殊情况作为非运营使用时，必须报铁道部批准。发现违章使用的，要逐级上报追查处理。

3. 铁路技术专用客车的运用：

(1) 铁路技术专用客车（公务车、试验车、维修车、轨检车等）必须专车专用，不得作其它用途，发现违章、无票、乘坐闲人或装运其它物品，发站可拒绝挂运，中途或到站要按章补费，并及时向铁道部报告。

(2) 铁路技术专用客车，只能在自局管内（包括分界站）或指定的区段内使用，每次使用时，须事先提出挂运计划，报铁路局批准。出局或越过指定区段时，应报铁道部批准。

4. 跨分局以上的军用列车加挂的客车，必须由铁路局批准并派乘务员值乘，用完后乘务员要随原车返回所属段，自备客车（邮政车除外）一律不得加挂旅客快车。特殊情况，须经铁道部批准，方可挂运。

5. 外局客车、新造车、出入厂客车，须及时向所属局、厂、段回送。凡回送技术状态良好的客车均可顺路利用，并由使

用局派乘务员值乘，但不得超过所属局、段所在站，特殊情
况需越过所属局时，须经铁道部批准。回送客车应加挂旅客
列车，当旅客列车满轴或不符合旅客列车编挂条件时，经分
局客调命令承认，可以编挂在货物列车上。去同一方向的客
车够编一列时可加开临空回送。

6. 旅客列车和临时旅客列车，始发站应指定专人抄收旅
客列车编组，及时向分局和铁路局客调报告，值班调度员收
报后，要认真与列车编组表核对。

7. 旅客列车临时加挂的客车，除指定者外，原则上应挂
在列车尾部，由始发站挂到终到站时，可在列车编组中加挂。

8. 铁道部、铁路局、分局调用客车时，借用局、分局应
派检车员接车，确保车内设备完整，用完后应及时派检车员
送回所属段，并认真办理交接。

客车因故障在中途甩车时，列车长和检车员应向所在站
的车辆段（列检所）办理交接手续，无车辆段（列检所）时，
可与车站办理交接手续，必要时由列车长派人看车。在有条
件的车站必须补挂。

9. 客车在车站、车辆段内停留时，应由站、段于每日十
八点按所属局（或路外单位）、车种、车号向分局或路局客调
报告。

10. 旅客列车临时加挂的客车，货物列车（包括军用列
车）加挂的客车（不包括出入厂车、检修车、铁路技术专用
车、路外自备车），分局、路局客调要按局别、车种、车号进
行掌握，每日十八点前与邻局核对分界站客车出入辆数，并
通知终到局。

七、客调命令发布范围

(一) 铁道部客调命令发布范围

1. 凡铁道部所属客车和铁路局、工程局所属公务车跨局加挂旅客列车时(出入厂除外);铁路局公务车以及运营客车作为路用跨局加挂时。

2. 旅客列车跨局加挂软卧(空车除外)和外宾、华侨、港澳台人员乘坐的车辆时。

3. 国际联运旅客列车变更编组或临时加挂、甩车时。

4. 跨局直通旅客快车变更编组(指变更车种、顺序、减挂)一个月以上者。

5. 因灾害或事故影响跨局直通旅客快车停运、加开、折返、保留或变更经路时。

6. 跨局的旅客列车,加开或停运时。

7. 遇有特殊情况,特别旅客快车或直通旅客快车须在不停车站临时停车时。

8. 直通旅客列车跨局加挂货车时。

9. 调用各局的客车和临时调用直通旅客列车票额时。

10. 根据领导的指示,需要重点部署的事项。

(二) 铁路局客调命令发布范围

1. 转发铁道部部令;与邻局传递、接收局令。

2. 旅客列车跨局加挂客车;旅客列车跨分局加挂软卧、软座车、公务车及外宾、华侨、港澳台同胞乘坐的车辆时。

3. 跨局旅客快车变更编组一个月内(软卧车除外)时。

4. 跨分局旅客列车变更编组时。
5. 因灾害或事故影响，跨局直通旅客慢车、跨分局旅客快车的停运、加开、折返、保留或变更经路时。
6. 跨分局旅客列车加开或停运时。
7. 调用各分局客车时。
8. 管内旅客列车加挂货车时。
9. 铁路局管内列车固定票额需要临时调用时。
10. 局管内旅客列车在不车站停车时。
11. 局管内客运工作需要重点部署的事项。

以上凡与邻局有关事项的命令均应抄知邻局。

(三) 铁路分局客调命令发布范围

1. 转发铁路局命令和邻分局传递的命令。
2. 因灾害或事故影响跨分局慢车、分局管内的旅客列车停运、加开、折返、保留或变更经路时（要报路局备案）。
3. 旅客列车跨分局或分局管内加挂客车，分局管内旅客列车变更编组或换挂车辆时。
4. 分局管内临时加开或停运旅客列车时（要报路局备案）。
5. 货物列车加挂客车时。
6. 分局管内列车固定票额在分局管内需要临时调用时。
7. 准许装运超重包裹时（跨局装运应报路局批准）。
8. 分局管内有关客运工作需要重点部署的事项。

八、客调报告制度

为准确掌握客运工作情况,及时处理发生的问题,站、车、分局、铁路局客调必须加强报告制度,除按规定上报的有关资料外,凡发生下列情况时,必须及时逐级向客调报告。

1. 发生自然灾害和行车重大、大事故中断行车时;
2. 发生旅客、路内客运职工伤、亡事故时;
3. 车站和旅客列车发生火情、火灾时;
4. 因机车、车辆发生事故造成甩车、长时间修理造成始发和运行晚点时;
5. 由于站车设备损坏或其它原因造成人员伤亡时;
6. 车站和列车票款、票据被抢、被盗时;
7. 进京上访人员乘车时;
8. 站车之间发生纠纷或其它原因影响旅客列车严重晚点时;
9. 站、车发生意外情况,工作人员不能正常作业时;
10. 其它需要及时上报的有关客运工作事项。