

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

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

1996 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)
北京顺义燕华印刷厂印刷

开本: 787×1092 毫米 1/32 印张: 0.625 字数: 12 千
1994年12月第1版 1996年7月第3次印刷
印数: 20001—30000册

书号: 15113·1003 定 价: 1.20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使用：

(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；与邓局传递、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. 跨局旅客快车变更偏组一个月内（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停车站停车时。
 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。