

动车组列车乘务管理



目录

01

任务一 动车组列车乘务工作组织

02

任务二 动车组列车作业标准

一、动车组列车乘务组的组成及客运人员配备

1. 铁路乘车证颜色

- 旅客列车乘务组由**客运、车辆和公安等部门的人员**共同组成。
- 普速列车为“**三乘一体**”，动车组列车为“**六乘一体**”：列车上保洁、餐饮由社会专业公司承担时，其员工视为同列车乘务组成员。
- 列车乘务组人员应当各司其职，在为旅客服务上，接受**列车长统一领导**。此外，还有质检员，但其工作地点在车库。
- 客运乘务组根据交路实际需要采用**轮乘制或包乘制**。

二、各岗位工作职责

1. 列车长岗位职责

1贯彻执行铁路安全生产及旅客运输的规章制度，服从命令听从指挥，切实履行岗位职责，完成上级布置的各项工作。

2负责组织动车组列车客运人员列队出、退乘，按时召开出、退乘会议，安排、总结趟乘务工作。

3负责组织动车组列车上查票、补票等各项客运业务及与车站办理交接，督促客运乘务人员按照标准作业，做好旅客安全、服务工作。需入住公寓时，严格执行请销假制度，加强两纪管理。

4负责收集旅客对列车服务工作的意见及建议，受理旅客投诉，妥善处理服务问题，帮助旅客解决困难。

二、各岗位工作职责

1. 列车长岗位职责

5负责列车与服务旅客直接相关的客运服务设备设施使用、卫生保洁质量、餐饮供应服务落实监督检查，发现问题，督促及时整改。

6遇有紧急情况，组织各岗位人员按照应急处置预案，及时、妥善做好现场处置。遇非正常情况，听从动车组列车司机的指挥，协助做好应急处置工作。

7负责确认旅客乘降、高铁快件装卸作业和餐车上下货物完毕后，根据车型通知司机或随车机械师集控关闭车门。

二、各岗位工作职责

2. 列车员岗位职责

- 1在列车长的领导下，认真执行铁路安全生产及旅客运输的规章制度，履行岗位职责，落实作业标准和服务规范。
- 2负责对责任车厢与服务旅客直接相关的客运服务设备设施的使用、卫生保洁质量的监督检查，发现突发问题、设备故障，及时报告列车长。
- 3 及时巡视车厢，耐心解答旅客问询，帮助解决旅客困难，做好旅客安全、服务工作。
- 4 配合列车长做好列车人工、临时广播工作。
- 5 协助列车长做好非正常情况下的应急处置，拒绝违章指挥，制止他人违章作业。
- 6 完成列车长交办的其他工作。

二、各岗位工作职责

3. 高速铁路动车组质检员岗位职责

- 1 贯彻上级领导指示命令并及时准确执行。
- 2 严格执行库内作业各项安全管理规定，做好班前安全预想。
- 3 认真做好动车组列车在库内的整备和卫生管理。
- 4 接班向进库列车机械师索要《动车组上部设备设施破损单》，根据交接记录单记载的入库内容，确认故障维修情况；对上线列车设施设备状况进行检查鉴定，防止列车带病出库。
- 5 参加每日在动车库内召开的交班会，将检查的情况进行通报，协调相关部门进行解决。
- 6 认真填写《库内保洁清洁验收单》，妥善保管，当月月底进行汇总，报车队分管干部。
- 7 认真完成上级领导交办的其他工作和任务。

二、各岗位工作职责

4. 餐服长岗位职责

- 1在列车长的领导下，做好当次列车餐服组人员、跟车保洁人员的管理及与铁路其他工作人员的协调工作。
- 2负责核对卫生许可证是否相符，检查本组人员健康证、上岗证、胸牌、培训合格证是否齐全有效，请领各类报表、票据、备品及消耗品。
- 3 负责召集出乘前准备会，带领本组人员到派班室签到。
- 4 负责填写领货申请单，与库管员进行售卖商品的交接。
- 5 负责检查餐吧设备设施的性能及使用状况。
- 6负责本组餐服员、跟车保洁员旅客迎送、餐售、卫生清洁及车上其他临时性工作的开展及调配。

二、各岗位工作职责

4. 餐服长岗位职责

- 7 负责当次列车上商品销售的现金管理。
- 8 负责《餐服乘务日志》的记录、保存。
- 9 负责回收报损商品，做好销售商品、现金、备品、消耗品与地面的交接。
- 10 负责填写车组领货单、现金缴款清单、报废品明细表、免费品发放单、列车接待任务欠款单等相关单据，与库管人员办理交接。
- 11 负责免费品发放单、列车接待任务欠款单等单据与列车长的联系签认工作。
- 12 负责退乘会的召集并到派班室记录。

二、各岗位工作职责

5. 餐服员岗位职责

- 1 在餐服长的领导下，完成列车餐售及服务工作。
- 2 负责送餐车、售货车的整理工作。
- 3 负责餐车餐饮准备工作，按规定布置餐厅、餐台和补充各种商品。
- 4 负责列车商品及餐食的销售工作。
- 5 负责餐车设备的检查及操作。
- 6 负责餐食交接、发放、回收包装袋工作。
- 7 负责餐车内部的卫生清洁及设备清洁保养。
- 8 负责作业区域各类紧急情况的处理。
- 9 完成列车长布置的其他工作。

二、各岗位工作职责

6. 动车组司机职责

- 1 执行规章制度，服从调度指挥，履行岗位职责。
- 2 动车组在区间被迫停车时，指挥随车机械师、列车长处理有关行车、列车防护和事故救援等工作。
- 3 动车组发生故障时，按照规定的程序独立处理或指挥随车机械师共同处理。

7. 随车机械师职责

- 1 执行规章制度，服从调度指挥，履行岗位职责。
- 2 负责监控动车组运行中的技术状态，发现故障及时将有关信息通知司机和列车长，并采取措 施，妥善处理。
- 3 在司机的指挥下，处理有关行车、列车防护和事故救援等工作。
- 4 根据司机通知，负责动车组车门开关。

二、各岗位工作职责

8. 随车乘警

- 1 执行规章制度，服从命令听从指挥，履行岗位职责。
- 2 负责动车组司机室安全。
- 3 协助列车长在紧急情况下，实施列车应急预案。

三、乘务组的工作制度



四、动车组列车乘务工作

- 客运乘务组承担服务旅客，处理票务，检查列车保洁、餐饮工作质量等工作。
- 运行时间在**3 h以内的列车**，一般只播迎送词、服务设备介绍、安全提示、站名和背景音乐。
- **京津城际动车组**采取**中英文广播**，动车组列车在始发前**5 min**，播放安全提示，始发后**5 min**内播放欢迎词、安全提示及背景音乐，终到站前**5 min**播放终到告别词。
- 动车组发车前，由列车长确认旅客乘降完毕后，根据不同车型要求通知司机或机械师关闭车门。
- 列车长出乘携带电报、客运记录、处理票务等必要的设备和处理业务资料，其他纸质资料台账不携带上车。
- 客运乘务人员配**手持电台**。
- **列车多功能室**只能用于照顾伤、病旅客，存放少量服务备品，由客运乘务人员管理，其他人员不得占用或改作他用。

五、站务管理

- 车站应采取多种方式售票和订、送票，为旅客购票提供方便。
- 较大的车站应设置动车组旅客专用候车室，有动车组停靠的中间站应设专用候车区。
- 车站设置自动检票闸机的，闸机的数量和布局应当与车站设施设备相协调，有利于划分动车组旅客专用区域和通道并满足旅客快速进出站。
- 动车组车门验票由车站负责，通道和站台专用的车站可以不在车门验票。
- 京津城际列车上需要补票的人员，列车长发给补票证，持补票证的人员，出站口凭补票证办理正常补票业务，不再加收50%票款。
- 站、车要利用各种渠道大力宣传“CRH”品牌，用于为动车组旅客服务的用品、商品应有“CRH”图形标记。

六、餐饮管理

- 列车餐饮管理服务由与铁路局签订餐饮服务合同的专业餐饮公司承担。
- 铁路局应当监督餐饮企业严格遵守国家卫生法律法规的规定，建立健全加工食品的场地、加工程序、设备、保管、运输、列车送餐服务质量、商品价格等各环节管理和考核制度。
- 列车上销售的食品和商品，必须由[餐饮公司统一采购](#)。
- 加热后未售出的食品严格实行[定时报废制度](#)。
- 餐饮企业的乘务服务人员负责列车运行中餐车的清洁卫生。
- 动车组供应的食品、饮品应当品种丰富，价格合理。

七、保洁管理

- 列车保洁工作由与铁路局签订保洁合同的专业保洁公司承担。为动车组列车提供保洁服务的企业应当具有ISO9000质量认证。
- 保洁作业中应当爱护车辆设备，保洁使用的清洁剂类用品应当是经过认证机构认证的产品。
- 动车段（所）应当将保洁工作纳入库内作业计划，并为列车保洁提供水、电和存放保洁机具、备品等条件。
- 列车要通过广播、图形标志、电子显示屏、文字提示等形式向旅客广泛宣传环境保护和禁止吸烟规定，提示旅客不得随意丢弃杂物。

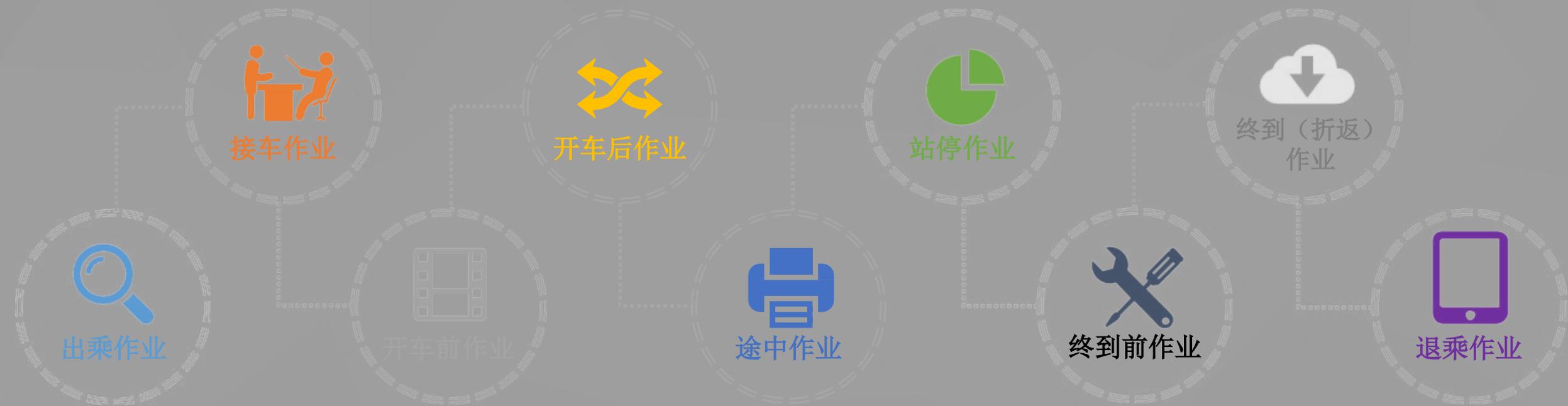
PART 02

任务二

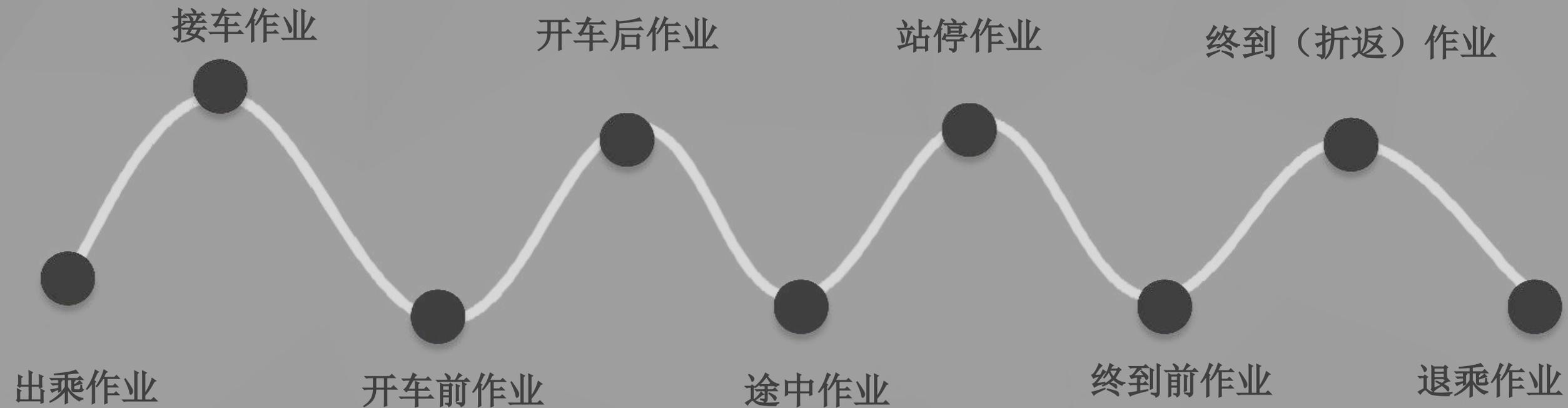
动车组列车作业标准



一、列车长作业



二、列车员作业



三、客运质检员作业



四、餐饮乘务员





五、随车保洁员



第一节

动车组2h及以上的无火回送作业

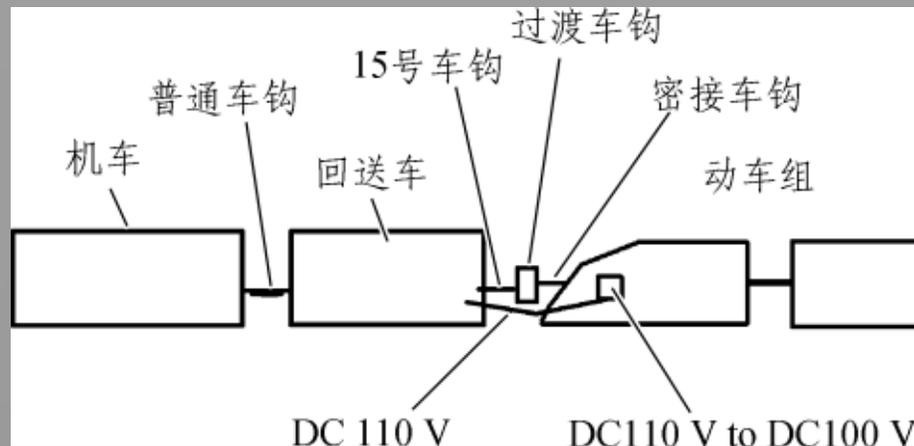
动车组可以**一列回送**，也可以**两列重联回送**。每列动车组均配备有过渡车钩、BP橡胶软管、MR橡胶软管、安装橡胶软管的扳手等搭载物品。

1. 回送方式及动作原理

动车组的回送采用**回送车与动车组固定连接**，而后由客运机车牵引回送。

由于动车组**两头车采用密接车钩**，其高度为**1000mm**，而回送车车钩距轨面高度为**880mm**，所以回送车与动车组通过过渡车钩连接。

回送连挂方式简图



第一节

动车组2h及以上的无火回送作业

2. 回送用过渡车钩

回送时，过渡车钩用于将回送车或机车与动车组连挂。

过渡车钩规格				
最高使用速度	最大连接数	质量	拉伸变形（1 mm）的 载荷	拉伸断裂载 荷
120 km/h	17辆	64 kg	≥392 kN（40 t）	≥392 kN （40 t）

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/357020043013006144>