**铁路客运乘务工作**

旅客列车运行过程中的各项服务与管理工作。包括管理部门制定的乘务制度、交路、计划，以及由乘务组承担的车上的各项业务、服务和财务等管理工作。

**摘要**

拼音:tielukeyunchenɡwuɡonɡzuo

英文名称:railway passenger train service work

适用范围:客运服务

所属学科:交通运输工程 铁路运输

**目录**

1 组织

2 运行

3 服务

铁路客运乘务工作的主要特点是：工作环境处于列车动态运行中的封闭状态，面对的是具有多元化旅行需求的旅客，要在限定的设备条件和时间内，从实际出发及时解决旅客提出的要求并处理临时发生的各种问题。

**组织**

旅客列车的乘务组织形式，有包乘制和轮乘制两种。包乘制是指按列车行驶区段和车次由固定的列车乘务组包乘。根据车底使用情况不同，可分为包车底制和包车次制；轮乘制是指在旅客列车密度大，且列车种类和编组又基本相同的区段，为了紧凑组织乘务交路和班次，采用乘务组按出乘顺序，轮流担当乘务工作的制度，并可互相套用。

旅客列车乘务组在列车长的领导下，按照规定的工作制度，做好旅客、行包的安全运输及旅客服务等各项工作。主要工作制度包括：出退勤制、趟计划、验票制、统一作业制，以及以岗位责任制为中心的安全生产、服务质量、备品管理、列车环境卫生等作业标准化制度。

由于动车组列车的运营方式与普通列车不同，普通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，动车组列车乘务人员包括动车组司机、客运列车员、客车检车员、列车乘警、餐饮员和保洁员。

**运行**

乘务计划是根据给定的列车运行图、乘务规则、车站属性等前提条件编制的，对乘务组的出乘时间及地点、担当车次、退乘时间及地点等做出具体安排，以确保列车运行计划的实现。列车运行图给定了必须完成的乘务任务，乘务规则限定了乘务员工作的时间，车站属性表明车站是否是乘务基地以及能否进行乘务员换乘。

列车的值乘任务由司机乘务员和列车乘务员共同完成，其中司机乘务员负责列车的驾驶及全车设备监控等职责，列车乘务员负责为乘客提供服务，确保旅客出行舒适与安全，并及时处理旅途中的各种突发事件，这种职能的划分也使得乘务计划划分为司机乘务员乘务计划和列车乘务员乘务计划。对于既有铁路，机车和车辆配属于不同部门，因此司机乘务员乘务计划和列车乘务员乘务计划均为单独编制。

高速铁路动车组是自带动力的固定车底，由动车段（运用所）统一维护和检修，使得司机乘务员乘务计划和列车乘务员乘务计划有可能采用相同的编制方法，但由于二者工作内容及劳动强度的不同，使得各项作业具有不同的时间标准，在实际编制时存在一定的差异。

**服务**

旅客列车乘务作业包括乘务人员在列车上为旅客提供的各项业务和服务工作。按需求而提供的服务，包括车厢内各项面对面服务、广播服务、餐饮服务、验补票服务及应急处置等，具体表现为具有可操作性的各项标准。动车组列车的客运乘务组除承担服务旅客、查验车票、处理票务等工作外，还负责列车运行中卫生清洁和检查保洁工作质量、检查餐饮工作质量等工作。



铁路客运乘务工作

在G24次列车上，乘务员在列车内查验车票。

动车组列车运行速度快、密度高，停站时间短，要求各项乘务作业适应安全性等各方面的要求。同时，动车组列车上各项信息化、自动化设备多，旅客需求层次较高，要求列车乘务工作有更高的服务标准，乘务人员需要具备丰富的知识储备和扎实的业务能力以及针对旅客旅行中的各种服务技巧。

（作者：贾俊芳 ）