

铁路客运乘务作业标准

关苍浩

中国铁路哈尔滨局集团有限公司哈尔滨客运段

摘要：铁路客运乘务作业标准以安全、规范、服务为核心，构建了覆盖岗前准备、途中服务、应急处置、终到交接的全流程规范体系。岗前要求乘务人员统一着装、仪容整洁，掌握客运心理学与基础医疗知识，确保服务专业性；途中服务涵盖车厢巡查、行李管理、餐饮配送、卫生清洁等环节，强调“三知三有”（知座席、知到站、知困难，有登记、有服务、有交接）的重点旅客服务原则，并通过“三要、四心、五主动”的服务理念提升旅客满意度。

关键词：铁路乘客；作业标准；乘务标准

引言：

铁路客运乘务服务是铁路运输的核心环节，直接承载着旅客出行的安全与体验。作为铁路与乘客的直接交互界面，乘务作业不仅需满足基础运输需求，更需通过标准化、人性化的服务传递铁路行业的温度与专业形象。在交通运输竞争日益激烈的背景下，铁路客运乘务标准的制定与执行，既是保障运输安全、提升服务质量的基石，也是塑造铁路品牌、增强市场竞争力的关键抓手。

一、铁路客运乘务作业标准重要性

（一）保障旅客生命财产安全的核心防线

铁路客运乘务作业标准通过系统化、规范化的操作流程，为列车运行全周期筑牢安全屏障。如列车启动前，乘务员须执行“车门四查”制度，防止旅客误乘或坠车；非正常停车时，按预案组织疏散并加强巡视，避免二次伤害。同时，对消防器材等安全设施实行“三知三会”管理，确保乘务员能熟练操作。实践表明，严格执行该标准的列车，责任事故率显著降低，足见标准化对铁路客运安全管理至关重要。

（二）提升服务质量的关键抓手

作业标准将“旅客至上”理念转化为可量化的服务行为，推动客运服务从经验型向标准化转型。例如，标准规定乘务员需做到“三要、四心、五主动”：接待旅客文明礼貌，处理问题实事求是；服务旅客时保持热心、耐心、虚心、细心；主动迎送、扶老携幼、解决困难、介绍须知、征求意见。在实践层面，特快列车要求乘务员提前掌握旅客到站信息，到站前 5 分钟通告站名及停靠时间，并协助重点旅客提拿行李；餐车服务需做到“一客一换”卧具，夜间运行调整照

明模式，硬卧车关闭顶灯、打开地灯以减少对旅客的干扰。这些细节规范显著提升了旅客的舒适度与满意度，使铁路客运在民航、高铁竞争中保持差异化优势。

（三）规范乘务行为的刚性约束

针对乘务员操作随意性导致的安全隐患，作业标准通过流程固化与责任追溯机制强化行为管控。例如，标准明确禁止乘务员在运行中擅自离开岗位、未巡视车厢或简化作业程序，要求每 2 小时至少巡视一次，重点检查车门锁闭、行李摆放、设备状态等情况。在应急处置方面，标准制定分级响应流程：如遇线路中断，乘务员需立即向上级汇报，按指令做好宣传解释、餐饮供应及旅客安抚工作，严禁私自承诺退改签或组织旅客下车。通过标准化培训与考核，乘务员对规章的掌握度从培训前提升，违规操作率下降，有效降低了人为因素引发的服务纠纷与安全事故。

（四）推动行业现代化发展的内在动力

作业标准的持续迭代与技术创新深度融合，成为铁路客运转型升级的重要引擎。例如，新一代智能动车组引入物联网技术，将作业标准嵌入列车控制系统：乘务员通过手持终端可实时接收车门状态、温度湿度等数据，系统自动提醒未执行的操作环节；在卫生管理方面，标准要求车厢厕所每 2 小时清洁一次，智能监测装置可实时反馈异味指数，督促乘务员及时处理。此外，标准还推动服务模式创新，如部分线路试点“无干扰服务”，通过大数据分析旅客需求，在不打扰的前提下提供个性化帮助。这种标准化与智能化的协同，使铁路客运从“规模扩张”转向“质量提升”，为构建现代化综合交通体系提供了有力支撑。

二、铁路客运乘务作业标准现状

（一）服务流程标准化程度显著提升

近年来，铁路客运乘务作业标准在服务流程标准化上进步显著。铁路部门修订《铁路旅客运输服务质量规范》，全方位细化乘务作业流程。比如，新版规范明确列车启动前乘务员要执行“车门四查”制度：运行中每 2 小时巡视车厢，查看行李摆放、设备状态并了解旅客需求；到站前 5 分钟通告站名与停靠时间，硬卧车合理调整照明。针对特殊旅客，标准按无陪伴老人、孕妇、视听觉障碍者等分类，提供优先安检、重点候车、免费借用轮椅担架等服务，还能通过 12306 平台在“开车前 6 小时至预售期内”预约响应。流程的固化让服务可量化、可追溯，有效减少了操作随意性，像严格执行标准的列车，责任事故率较未达标列车降低超六成。

（二）智能化技术应用深度融合

随着智能高铁的普及，乘务作业标准与物联网、人工智能等技术深度结合。例如，动车组配备电子客票系统、智能显示屏及毫米波安检仪，乘务员需通过手持终端实时接收车门状态、温度湿度等数据，系统自动提醒未执行的操作环节；部分车站引入 AI 行李识别系统，将安检时间缩短至 15 秒。在应急管理方面，标准要求乘务员掌握智能设备故障排查技能，如遇线路中断需按指令做好宣传解释、餐饮供应及旅客安抚工作，严禁私自承诺退改签。此外，新版规范将冷链盒饭保质期精确到小时，晚点信息更新频率提升至 5 分钟一次，这些细节优化均依托智能系统实现动态管控，推动服务从“经验驱动”转向“数据驱动”。

（三）全管控体系持续强化

安全标准是乘务作业的核心红线。当前规范明确要求动车组配备灭火器、紧急制动阀等设备，乘务员需熟知位置并每季度参与消防演练；列车座椅套每单程更换一次，微波炉、电烤箱等设备实行“每日三检”。针对特殊场景，标准制定分级响应机制：如遇火灾需在 3 分钟内组织疏散，医疗救助时必须双人核查记录并上报，设备延误超过 30 分钟需启动应急预案。在人员管理上，乘务员每年接受 8 学时急救培训，落实“接触旅客前手部消毒”等“三必须”要求，2025 年新规更要求持红十字救护员证比例不低于四成。这些措施使铁路客运安全指标持续领先行业，例如，高铁正点率长期保持在百分之九十八以上，重大安全事故连续多年零发生。

（四）服务评价与考核机制动态升级

为破解“标准落地难”问题，铁路部门构建了“旅客评价－第三方监测－内部考核”的闭环体系。新版规范强化投诉处理时效：普通投诉 24 小时响应、紧急投诉 2 小时响应，并建立第三方评价机制，将服务质量纳入乘务员绩效考核，与晋升、薪酬直接挂钩。例如，国铁集团 2025 年实行“岗效工资制”，乘务员基本工资占比从六成五降至五成，绩效部分与乘客满意度评分强相关。此外，标准鼓励创新服务模式，如广铁集团对具备双语能力的乘务员给予薪资加成，郑州某职院数据显示，掌握基础编程的毕业生平均薪资高出同行一成五。这种“标准＋激励”的机制，既保障了服务底线，又激发了乘务员提升技能的主动性。

三、铁路客运乘务作业标准实践策略

（一）强化标准化作业流程的刚性执行

某铁路局针对乘务员作业中存在的简化流程、执行不到位等问题，创新推行“三查三核”标准化管理制度，通过细化关键环节管控，筑牢运输安全防线。发车前 30 分钟，乘务员需完成三项核心核查：对照当日运行时刻表确认停靠站信息，避免因时间误差导致旅客漏乘；梳理重点旅客需求清单，为老年、残障等特殊群体提供“一对一”服务；检查应急药品箱内药品有效期及种类，确保急救物资随时可用。发车后，乘务员每 2 小时开展全车厢巡查，重点排查行李摆放是否规范，防止紧急制动时行李滑落伤人；测试充电插座通电稳定性，避免因设备故障引发火灾；确认应急锤固定位置及数量，确保突发情况下旅客可快速破窗逃生。某次运行中，乘务员在巡查时发现旅客行李箱未使用安全带固定，立即协助调整位置并加固，后续列车紧急制动时，该行李箱未发生位移，有效避免了一起潜在安全事故。为强化执行监督，该局配套引入智能巡检系统，乘务员通过手持终端实时上传检查记录，系统自动生成合规报告并标记异常点，推动作业流程从“人控”向“技控”升级，显著提升了安全管控效能。

（二）构建分层分类的乘务员培训体系

某铁路集团为破解乘务员队伍年龄偏大、技能更新缓慢的难题，创新构建“基础＋专项＋创新”三级分层培训体系，推动服务能力系统性升级。基础培训聚焦核心技能夯实，通过客运心理学课程训练乘务员观察旅客微表情与肢体语言的能力，模拟车厢场景中，

乘务员发现老年旅客频繁按铃却言辞模糊,经耐心询问判断其因低血糖产生头晕,迅速提供糖水并协调医护人员到场处置,成功化解健康风险;基础医疗急救模块则强化心肺复苏、创伤包扎等实操训练,确保乘务员具备应急处置能力。专项培训瞄准差异化服务需求,针对商务旅客设计静音车厢管理规范,要求乘务员通过轻声提示、调整灯光亮度维护安静环境;为带婴幼儿旅客提供哺乳室位置指引及温奶器使用教学,体现服务温度。创新培训引入大数据思维,指导乘务员分析旅客购票信息中的年龄、行程时长等维度,预判服务需求,例如在节假日增设儿童绘本借阅服务、为长途旅客优先安排靠窗座位,推动服务从“被动响应”转向“主动关怀”。

(三) 建立动态化的服务评价与反馈机制

某动车段创新构建“旅客评价-内部考核-持续改进”三位一体闭环管理体系,推动服务质量螺旋式上升。每趟列车抵达终点后,系统自动向旅客推送满意度调查短信,聚焦乘务员服务态度、车厢环境整洁度、餐饮多样性等核心维度收集反馈。某次调查中,旅客集中反映餐车冷链食品口味单一,段方迅速响应,一方面优化供应链,引入地方特色小吃与健康轻食,另一方面在客流高峰时段增设移动餐车,缩短旅客排队时间。内部考核机制同步强化,将旅客评价结果直接关联乘务员绩效,连续三次获评“服务明星”的乘务员在晋升评优中享有优先权,而投诉率超标的班组需暂停运营任务,参加服务规范脱产复训,确保技能达标后再返岗。通过评价驱动改进、考核倒逼提升,该段旅客投诉明显减少,列车上主动选择再次乘坐的旅客比例显著增长。

(四) 推动智能化设备与作业标准深度融合

某铁路局在动车组中深度应用物联网技术,将标准化作业流程与列车控制系统深度融合,打造“智能感知-实时预警-精准处置”的服务新模式。乘务员配备的手持终端可实时采集车门开关状态、车厢温湿度、空气质量等关键数据,并与作业标准进行动态比对。当系统检测到某车厢空调温度超出舒适范围时,终端立即向乘务员推送预警信息,提示其联系机械师检修,某次运行中,乘务员据此快速解决了空调制冷异常问题,避免了旅客因闷热产生不适。在应急管理方面,智能系统构建了“一键响应”机制:若遇火灾等突发情况,系统自动锁定最近灭火器位置,通过终

端播放疏散路径动画,并同步关闭非必要电源,乘务员仅需跟随语音指引即可完成初期处置,大幅降低了人为操作失误风险,使应急流程更加规范高效。

(五) 实施差异化服务策略满足多元需求

某铁路公司针对不同旅客群体推出特色服务。为老年旅客提供“助行卡”,记录其座位号、到站信息及健康状况,乘务员定时巡查并协助如厕、取餐;为儿童旅客增设“亲子活动包”,内含绘本、玩具及防走失手环,某次服务中,乘务员通过手环定位找回走失儿童,获家长书面表扬。针对商务旅客,推出“静音车厢”服务,通过调整座椅角度、关闭广播并提供耳塞,营造安静环境。此外,公司还与航空公司合作,为联程旅客提供行李直挂、一票通达服务,使跨交通方式换乘时间缩短。

结语:

铁路客运乘务作业标准是保障铁路运输安全、提升服务质量的核心准则。从作业流程的精细化管控,到服务技能的持续升级;从智能技术的深度融合,到监督激励机制的健全完善,每一项标准的落地都在为旅客铺就安心、舒心、暖心的出行之路。未来,随着铁路事业的蓬勃发展,乘务作业标准需紧跟时代步伐,不断优化完善,以更高水平的专业素养、更人性化的服务举措,为推动铁路客运高质量发展注入持久动力,让“流动的中国”在标准化服务的护航下绽放更加璀璨的光彩。

参考文献:

- [1] 赵小红,周阳. 红色基因融入高职课程思政研究——以《高速铁路客运乘务实务》课程为例[J]. 经济师,2024,(09):197-198.
- [2] 李玮,李佳嘉. 浅析铁路客运单位岗位绩效考核与工资分配[J]. 经济师,2024,(03):108-110.
- [3] 衣帅,戴琳琳,阎志远,等. 基于机器视觉的铁路客运列车移动作业流程智能化提升方案[J]. 铁道运输与经济,2023,45(08):69-74.

作者简介:关苍浩(1991-),男,汉族,黑龙江省,学士,研究方向:铁路旅客运输乘务标准。