第一章　客运乘务基础知识

【主要内容】　客运乘务工作的意义；旅客列车分类及编组；旅客列车乘务组组成及职责分工；乘务组需要数的确定；乘务组的乘务制度和工作制度

【重点掌握】　旅客列车乘务组职责分工和工作制度

铁路是我国国民经济的大动脉，其主要任务是运输旅客和货物，为工农业生产、国防建设和人民生活服务。旅客运输是整个铁路运输的重要组成部分，随着国民经济的发展、人民生活水平的不断提高、国际往来的日益频繁，铁路客运需求量逐年增长。它对于促进国际和国内各地区的文化交流、密切城乡联系，改善人民生活起着越来越重要的作用。铁路旅客列车是我国完成旅客运输的重要运载工具，通过列车乘务组一系列的服务，将旅客安全、迅速、准确地送到目的地。

第一节　客运乘务工作的意义

铁路旅客运输生产，既有组织管理工作，也有客运服务工作。前者包括编制旅客运输计划、铺画列车运行图、开行旅客列车、制定客运规章以及具体组织旅客乘车等；后者包括旅客从购买车票、托运行李包裹、问讯、小件寄存、候车，到乘车旅行、饮食、旅途文化生活，都离不开客运基层生产单位——车站和列车的服务工作。

全国铁路有四千多个客运营业站，每天开行两千多对旅客列车，有几十万客运职工日夜奋战在工作岗位上。旅客旅行生活的大部分时间是在列车上度过的，旅客列车乘务工作人员从迎接旅客上车、安排坐席、吃饭用水，到安全下车出站；从一般接待，到照顾重点旅客，都洒满了辛勤劳动的汗水，他们的工作是平凡的，但又是伟大的。

旅客列车乘务工作的主要任务是输送旅客和行李、包裹。列车乘务员整天和旅客打交道，不仅是倒水、拖地、送饭，还要帮助旅客解决旅途中遇到的各种困难，更重要的是通过自己的劳动和热情服务，使车厢成为一个温暖的大家庭。列车乘务员在工作中，对国内旅客要一视同仁，做到热情周到、勤勤恳恳，体现铁路客运职工的素质和风采；对回国观光、探亲访友的海外侨胞、港澳台同胞，要处处体现祖国的温暖和进步，激发他们对伟大祖国的热爱之情；对国际友好人士，要体现我国的文明礼貌，增进与各国人民之间的友谊。乘务人员要树立全心全意为人民服务的思想，想旅客之所想、急旅客之所急、帮旅客之所需，主动热情、态度和蔼、礼貌周到地为旅客服务。同时，由于旅客列车受流动分散、客流多变、远离领导、设备条件等多方面限制，给运输组织和客运服务带来诸多困难，这就要求建立严密的

列车乘务组织，制定完善的乘务工作制度，有一整套规范乘务人员工作行为的作业标准，尽可能为旅客提供各种优良服务，让旅客放心、满意。

客运乘务工作具体包括以下内容：

（1）使车内经常保持整齐清洁，设备好用，温度适宜，照明充足。

（2）对老、幼、病、残、孕等重点旅客，通过访问做到心中有数，主动迎送，重点照顾。

（3）通告站名，照顾旅客上下车，及时妥善地安排旅客坐席、铺位。

（4）维护车内秩序，保证安全、准点。

（5）搞好列车饮食供应。

第二节　旅客列车分类及编组

按照《铁路技术管理规程》规定，列车是指编成的车列，并挂有机车和规定的列车标志。旅客列车一般以客车车辆编定为车列，以运送旅客为主要目的。

一、旅客列车的分类

旅客列车根据运行速度、运行范围、设备配置、列车等级等基本条件的不同，主要分为以下类别：

1. 动车组列车

为了适应铁路高速化发展的要求，我国铁路自 2007 年 4 月 18 日提速后开始开行动车组列车，到 2015 年 7 月 1 日全国新列车运行图实施，每日开行的动车组列车达到 1696 对， 2015 年上半年动车组列车日均发送旅客达到 290 万人次。这种列车由带动力的动车和不带动力的拖车组成，运行速度在 200 km/h 以上，停点少，票价高于普通列车，车次前冠以“G”、“D”、“C”等符号，目前运行在客运专线和主要干线上。

2. 直达特快旅客列车

直达特快列车是中国铁路在 2004 年 4 月 18 日实行第五次大提速后开行的夕发朝至空调列车，部分直达特快列车全程一站直达，也有部分会停靠起点站和终点站所在铁路局管内的大站，以及中途必须技术停车的车站。这类列车主要运行于北京至哈尔滨、宁波、武汉、长沙、西安、扬州、南通、兰州、福州、长春、南昌、合肥之间，武昌至深圳、上海、杭州、宁波之间，以及上海至西安、太原、武汉等城市之间。这类列车均采用“夕发朝至”的运行方式，目前每日仅开行 20 多对。

直达特快旅客列车的车次前冠以“Z”符号，车体统一使用 25T 型客车（包括 BSP 生产的 25T 型客车）， 主要为全列卧铺，部分列车挂有软、硬座。直达特快列车是中国首次实行单司机值乘、长途列车中途换班的运行方式，列车运行速度一般保持在 160 km/h。全列采

用密接式车钩、集便式装置，旅客乘车更为舒适。

3. 特快旅客列车

特快旅客列车是目前我国铁路运营线上速度较快的旅客列车，区间运行速度为 140 km/h（个别区段列车运行速度达到 200 km/h，如广深线的“新时速”列车）。特快旅客列车装备质量优良、服务水平较高、乘车环境舒适，主要在首都与各大城市及国际间开行，其车次前冠以“T”符号。这类列车一般采用 25K 型、25T 型车底，也有部分特快列车采用 25Z、S25K、S25B、S25Z 等车底，全部都是新型空调车。

4. 快速旅客列车

快速旅客列车的运行速度次于特快旅客列车，一般区间运行速度为 120 km/h。这类列车设备质量良好，运行在大、中城市之间，经停地级行政中心或重要的县级行政中心，其车次前冠以“K”符号。这类列车的车底一般是 25G、25K 型新型空调车，还有大约 10% 的列车车底是 22 型和 25B 型普通客车。

5. 普通旅客列车

普通旅客列车大多数是非空调车，属于经济型的旅客列车，停车次数较多，速度较慢，运行速度一般在 120 km/h 以下，车次为 4 位阿拉伯数字。这类列车又分为普通旅客快车和普通旅客慢车两种：快车停靠县级市和大部分县级中大站点，此类列车大约 40% 为空调列车；慢车基本上“站站停”，这类列车的车底主要是 22 型普通客车，开行数量很少，一般为短途多站的列车。

6. 通勤列车

通勤列车大部分为中国铁路内部用于铁路职工上下班往返于居住地和工作地的列车。部分通勤列车考虑到城市及沿线居民出行的需要，会在沿线全部或部分站点办理简易的客运或乘降业务，并采取较为简易的售票方式进行售票。该类列车车次也为 4 位阿拉伯数字，如 8311/2 次为武昌环线通勤。

7. 临时旅客列车

指根据市场需求在春运、暑运、国庆长假等客流高峰期临时增开的旅客列车，一般停靠县级市和大部分县级中、大站点。这类列车采用备用客车编组，一般没有空调，其车次前冠以“L”符号。

8. 临时旅游列车

一般是在节假日和暑期根据旅游客流的需求而临时开行的旅游列车，在名胜古迹、游览胜地所在站和大、中城市之间开行。旅游列车的速度、服务和设备较好，要求使用新型空调车，其车次前冠以“Y”符号。

9. 回送客车车底列车

指把客车配属站的空客车车底调送至异地的列车始发站，或把旅客送至目的地后将空客车回送至原客车的配属站而运行的列车。除有上级特殊指令外，这类列车一般不办理客运业务，接发列车作业时不按旅客列车办理。

10. 混合列车

指以运送旅客的车辆为主，与运送货物的车辆混合编成的列车。包括货物列车中编挂乘

坐旅客车辆 10 辆及其以上的列车。

二、旅客列车的车次

全国每天有几千对不同种类和性质的旅客列车运行在铁路线路上，为了便于旅客识别各种旅客列车的运行方向、种类和性质，同时考虑到铁路行车部门对旅客列车运行组织和管理的需要，铁路部门按有关规定编定了列车车次。所以，车次是列车的简明代号，它能表示列车的种类——客运列车还是货物列车，列车的等级——快车还是慢车，列车的方向——上行还是下行。在我国，以首都北京为中心，凡是开往北京方向的列车为上行列车，支线向干线方向也指定为上行方向，车次编为双数；反之，为下行方向，车次编为单数。铁路局管内个别区段允许与规定方向不符。旅客列车车次一般是带字母和不带字母的 4 位以内数字，行包专列为字母“X”开头的 3 位以内数字，货物列车为 5 位数字。

旅客列车车次主要依据列车等级、种类、运行范围等编定，如表 1.1 所示。

表 1.1　旅客列车车次

序号	列车种类/运行范围		车　次
1	高速动车组旅客列车	跨局	G1—G5998
		管内	G6001—G9998
	城际动车组旅客列车	跨局	C1—C1998
		管内	C2001—C9998
	动车组旅客列车	跨局	D1—D3998
		管内	D4001—D9998
2	直达特快旅客列车		Z1—Z9998
3	特快旅客列车	跨局	T1—T4998
		管内	T5001—T9998
4	快速旅客列车	跨局	K1—K6998
		管内	K7001—K9998
5	普通旅客快车	跨三局及以上	1001—1998
		跨两局	2001—3998
		管内	4001—5998
6	普通旅客慢车	跨局	6001—6198
		管内	6201—7598
7	通勤列车		7601—8998
8	临时旅客列车	跨局	L1—L6998
		管内	L7001—L9998
9	临时旅游列车	跨局	Y1—Y498
		管内	Y501—Y998
10	动车组检测车		DJ5501—DJ5598

11	回送客车车底列车	原车次前冠以“0”
12	因故折返旅客列车	原车次前冠以“F”

三、旅客列车的编组

1. 旅客列车的编组要求

（1）动车组以外的旅客列车按编组表编组，机后第一位编挂一辆未搭乘旅客的车辆作为隔离车。行李车、邮政车、发电车等非乘坐旅客的车辆应分别挂于机车后第一位和列车尾部，起隔离作用。但遇有下列情况之一时，可不挂隔离车运行：

① 旅客列车运行在装有集中联锁的区段，并设有列车运行监控装置；

② 局管内旅客列车经铁路局局长批准；

③ 旅客列车的隔离车在途中发生故障而摘下时。

（2）旅客列车最后一辆的后端，应设有列车制动主管压力表、紧急制动阀和运转车长乘务室。动车组以外的旅客列车应安装列尾装置。

（3）旅客列车由列车乘务组担当服务。列车乘务组一般由机车乘务人员、客运乘务人员、车辆乘务人员、公安乘警、运转车长组成。混合列车是否派客运乘务组，由铁路局根据区段运行情况来确定。

（4）动车组列车为固定编组。单组动车组运用状态下不得解编，两组短编组同型动车组可重联运行。救援等特殊情况下，两组不同型号的动车组可重联运行。

2. 旅客列车的编挂限制

（1）旅客列车、回送客车底不准编挂货车，编入的客车车辆最高运行速度等级必须符合该列车规定的速度要求。

动车组禁止加挂各型机车车辆，动车组禁止编入其他列车。

旅客列车中，与机车相连接的客车端门及编挂在列车尾部的客车后端门必须加锁；动车组列车驾驶室与旅客乘坐席间的门须加锁。

（2）动车组以外的旅客列车遇特殊情况需附挂跨铁路局的回送机车时，按铁路总公司调度命令办理。

（3）旅客列车不准编挂关门车。列车在运行途中（包括在折返站）如遇自动制动机临时故障，在停车时间内不能修复时，允许关闭一辆，但列车最后一辆不得为关门车。

（4）旅客列车在途中摘挂车辆时，车辆的摘挂和软管摘接由调车人员负责，密封风挡及车端电气连接线的摘接由车辆乘务员负责；其他由客列检作业人员负责，无客列检作业人员时由车辆乘务员负责。必要时打开车门，以便于调车作业。

（5）下列车辆禁止编入旅客列车：

① 超过定期检修期限的客车车辆（经车辆部门鉴定的回送客车除外）；

② 装载危险、恶臭货物的车辆；

③ 未安装客车轴温报警装置的客车。

（6）混合列车不得编入装载危险爆炸物品、压缩气体、液化气体的车辆。编挂整车装载其他危险货物的车辆，须经铁路局批准，并按规定隔离。编挂装载恶臭货物的车辆时，由列车调度员指定编挂位置。

第三节　旅客列车乘务组工作

一、旅客列车乘务组的组成和职责分工

旅客列车乘务组是客运部门的基层生产班组。乘务组的建立是按列车运行图中列车开行对数确定的，主要由客运、车辆、公安和其他部门的乘务人员共同组成，分属不同单位领导，在一个旅客列车上共同担当乘务工作，列车长统一指挥。

（一）动车组列车

动车组列车乘务组由客运乘务人员、随车机械师、司机、公安乘警、随车保洁和餐饮服务人员组成，简称为“六乘人员”。六乘人员必须在列车长的统一领导下（除行车救援指挥外），分工负责，各司其职，共同做好旅客服务工作。

动车组列车客运乘务组由 1 名列车长和 2 名列车员组成。动车组重联时，按两个乘务组安排人员；编组 16 辆的动车组按 1 名列车长和 4 名列车员配备。对运行时间较长的动车组可适当增加客运乘务人员。动车组司机实行单司机值乘制，随车机械师按每组 1 人配备。其各自职责分工如下：

1. 客运乘务人员职责

（1）贯彻执行铁路安全生产及旅客运输的规章制度、命令、指示，落实上级布置的各项工作。

（2）负责列车客运安全服务设备设施、卫生保洁、整备质量、餐饮供应的检查和“六乘一体”的协调。

（3）负责与司机、随车机械师等岗位保持作业联控，发现设备故障及时反馈给随车机械师处理。

（4）负责办理列车上的客运业务及站车交接，做好旅客服务工作。

（5）负责列车非正常情况下实施应急处置，并及时汇报。

（6）负责落实“首问首诉负责制”。

2. 随车机械师职责

（1）贯彻执行有关安全生产及旅客运输的规章制度、命令、指示，服从列车长指挥，落实上级布置的各项工作。

（2）负责监控列车运行中的技术状态，发现故障及时通知司机和列车长，并采取措施妥善处理。

（3）在司机的指挥下，参与处理有关行车列车防护和事故救援等。

（4）非正常情况下，协助列车长实施应急预案。

（5）负责落实“首问首诉负责制”。

3. 司机职责

（1）贯彻执行有关安全生产及旅客运输的规章制度、命令、指示，服从列车长指挥，落实上级布置的各项工作。

（2）负责指挥处理有关行车列车防护和事故救援等；在其他非正常情况下，协助列车长实施应急预案。

（3）列车发生故障时，会同随车机械师按规定程序处理。

（4）负责与调度日常联络，接受、传达上级命令指示。

4. 公安乘警职责

（1）贯彻执行有关安全生产及旅客运输的规章制度、命令、指示，服从列车长指挥，落实上级布置的各项工作。

（2）负责维护列车治安秩序，保障旅客生命财产安全。

（3）负责列车司机室的安全保卫工作。

（4）非正常情况下，协助列车长实施应急预案。

（5）负责落实“首问首诉负责制”。

5. 餐饮服务人员职责

（1）贯彻执行有关安全生产及旅客运输的规章制度、命令、指示，服从列车长指挥，落实上级布置的各项工作。

（2）负责餐饮、商品供应，以满足旅客需求；确保饮食安全，做好旅客服务、接待工作。

（3）负责餐车区域卫生保洁，设备检查和安全管理。

（4）负责按规定向“六乘人员”供应乘务餐。

（5）非正常情况下，协助列车长实施应急预案。

（6）负责落实“首问首诉负责制”。

6. 随车保洁人员职责

（1）贯彻执行有关安全生产及旅客运输的规章制度、命令、指示，服从列车长指挥，落实上级布置的各项工作。

（2）负责列车运行中、折返站的车内卫生保洁和垃圾处理。

（3）负责车厢内保洁备品的配置、定位、补充及更换。

（4）非正常情况下，协助列车长实施应急预案。

（5）负责落实“首问首诉负责制”。

（二）其他旅客列车

与动车组列车不同的是，一般旅客列车乘务组由客运、车辆、公安三个乘务组组成，称

为“三乘”（加挂行李车的还有列车行李员，即为“四乘”）。客运乘务组包括列车长、列车值班员、列车员、广播员、供水员及餐车供应人员；车辆乘务组包括检车员和车电员，其中一人兼任检车组长；乘警组一般由两名乘警轮流担当工作。其各自职责分工如下：

1. 客运乘务组

（1）组织旅客安全乘降，维护正常的运行秩序。

（2）查验车票，纠正违章，查堵“三品”，防火防爆，保证列车和旅客、行李包裹的运输安全。

（3）开展优质服务和路风建设，搞好列车饮食供应，保持车厢卫生洁净，车容整洁，文明服务，礼貌待客。

（4）爱护车内各项设备，正确使用和管理好设备、备品，严格交接。

（5）加强班组管理和业务培训，健全各项生产管理台账，积极开展“三乘一体”管理和列车治安联防工作。

2. 检车乘务组

（1）按技术作业过程对客车设备进行技术检查，掌握车辆技术动态和故障处理情况。

（2）按包乘工作范围整修好车辆上部设备，保证各项设备安全、优质、功能正常。

（3）加强列车运行途中的安全巡视和停站的检查工作，负责列车尾部标志灯的摘挂和维修，参与列车制动机实验。

（4）积极参加列车“三乘一体”管理，协助列车长搞好治安联防和消防工作，维护路风路誉。

3. 乘警组

（1）依法做好治安管理，维护旅客列车治安秩序，预防和打击犯罪分子的破坏活动，查处各类治安事件，查禁走私、贩卖国家管理物资等非法行为。

（2）查缉通缉犯、逃犯，协助公安、安全、司法部门在列车上执行公务。

（3）做好乘车首长、外宾的安全保卫工作。

（4）组织列车工作人员、旅客同自然灾害、治安事件做斗争，协助列车处理各种突发事件。

（5）负责所乘列车的消防监督工作，抓好防火、防爆、防盗、防破坏工作，督促乘务人员查堵“三品”，严格警风，维护路风。

（6）协助列车长抓好列车治安联防工作。

二、旅客列车乘务组、乘务员需要数的确定

1. 计算乘务组一次往返出乘的作业时间 $t_{往返}$

具体计算如下：

$$t_{往返}=t_{值乘}+t_{出退勤}+t_{双班}+t_{清扫}+t_{看车}$$

（1）值乘时间为值乘旅客列车往返一次实际工作时间（列车单程运行 12 h 以上的乘务

组因双班作业，则往返一次实际工作时间为往返全部旅行时间的一半）。

（2）出退勤时间计算标准如表 1.2 所示。

（3）始发、终到、途中双班作业每人每次按 30 min 计算。

（4）本、外段入库清扫工时如表 1.3 所示。

表 1.2　出退勤工时计算标准

出退勤时间/min	单程运行时间/h		
	>12	6～12	<6
本段出勤	90	90	70
外段到达	30	30	20
外段出勤	70	65	60
本段到达	60	30	20
合　计	250	215	170

表 1.3　本、外段入库清扫工时

单程运行时间/h	>12	6～12	<6
入库清扫时间/min	360	360	180
作业人数/人	2	1	1

（5）车底在本、外段停留，必须派人看车。看车人数：软硬卧、软座车各 1 人，餐车 2 人，硬座车 1 人（冬季采暖期间，硬座车每三辆或不足三辆时均 1 人）。

$$看车工时=\frac{列车停留时间-出退勤时间-库内清扫时间}{全车班人数}\times看车人数$$

2. 计算乘务组每月值乘次数 K

（1）目前我国实行八小时工作双休日制度，全年 12 个月，日历日 365 天，周末休息日 104 天，法定节假日 11 天（元旦 1 天、春节 3 天、清明 1 天、五一 1 天、端午 1 天、中秋 1 天、国庆 3 天）。乘务员每月工作小时为

$$（365-104-11）天\div12\ 月\times8\ 小时/天=166.7\ 小时/月$$

（2）乘务组每月值乘次数：

$$K=166.7/T_{往返}$$

3. 计算一对列车所需要的乘务组数 B

设一个月为 D 日，每天开行 N 对列车，则一个月需要开行 $D\cdot N$ 对列车。所以，需要的列车乘务组数为

$$B=D\cdot N/K$$

4. 计算乘务员的需要数量 M

根据列车编组及乘务组编制即可计算乘务员的需要数量。

（1）乘务人员的编制标准是根据劳动工资部门制定的计划岗位人员编制标准确定的，旅客列车单程运行时间长短决定编制人员的需要数 m。如单程运行时间为 18 h 以上的，一般情况下旅客列车乘务人员编制为：列车长（正、副）2 人、列车员每车 2 人、广播员 2 人、餐车人员 7～10 人（单程一餐 7 人、两餐 8 人、三餐 9 人、22 h 以上者 10 人）、供水员每辆茶炉车 1 人。

（2）乘务人员的编制定员乘以乘务组数，即得所需要的乘务员人数。

$$M = m \cdot B$$

（3）根据以上计算结果，后备和机动人数可以做一定幅度的调整。

【例 1.1】 计算上海南—南宁 K537/538 次空调快速旅客列车所需乘务组数。K537 次上海南 17：02 开、次日 20：42 到南宁，K538 次南宁 11：16 开、次日 14：56 到上海南。

已知：上海南—南宁 2 052 km，列车编组 16 辆（含餐车、行李车各 1 辆），客运人员 40 人，包乘制。

解 （1）乘务组一次往返作业时间：

$$\begin{aligned} t_{往返} &= t_{值乘} + t_{出退勤} + t_{双班} + t_{清扫} + t_{看车} \\ &= 27\ \text{h}40\ \text{min} + 4\ \text{h}10\ \text{min} + 4\ \text{h} + 6\ \text{h} + 39\ \text{min} \\ &= 42\ \text{h}29\ \text{min} \\ &= 42.5\ \text{h} \end{aligned}$$

（2）乘务组每月值乘次数：

$$K = 166.7 \div 42.5 = 3.92 \approx 4\ 次（次）$$

（3）该车次列车所需乘务组数：

$$B = 30 \times 1 \div 4 = 7.5 \approx 8（组）$$

（4）该车次列车所需乘务员数：

$$M = 40 \times 8 = 320（人）$$

三、旅客列车乘务组的乘务制度和工作制度

（一）乘务制度

为了保障旅客列车安全，旅客列车乘务组实行固定班组制。按照既有利于保养车辆又合理使用劳动力的原则，根据列车种类和运行距离，分别采用包乘制和轮乘制。

1. 包乘制

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。根据使用车底的不同，又分为包车底制和包车次制。

包车底制是指乘务组不仅固定区段、车次而且固定包乘某一车底。这种形式有利于加强车辆设备和备品的管理，有利于乘务人员熟悉列车沿途情况和旅客乘降规律，以便更好地安排自己的工作，提高服务质量；缺点是长途旅客列车需挂乘务员休息车，浪费运能，乘务工时一般难以保证。工时不足时采用乘务员套跑短途列车或长途列车套跑短途列车的方法，既可节省车底又可弥补乘务工时的不足。目前既有线路上运营的旅客列车大都实行包车底制。

包车次制是指一个车次由几个乘务组包干值乘，不包车底。其优点是便于管理，可保证服务质量；缺点是交接手续复杂，不利于车底保养。

2. 轮乘制

轮乘制是指在列车密度大，且列车种类和编组基本相同的区段，为了紧凑组织乘务交路和班次，采用乘务组不包车底而按照出乘顺序、轮流担当乘务工作的制度。其优点是乘务员单班作业，一般在本局管内值乘，对线路、客流及交通地理情况比较熟悉，工作时方便联系；同时，不需要挂乘务员休息车，节约了运能。其缺点是增加了交接次数，不利于车辆保养。目前客运专线上开行的动车组列车较多采用轮乘制。

（二）工作制度

旅客列车乘务组为良好地完成乘务任务，必须在列车长统一领导下建立必要的工作制度，以保证旅客、行包的安全运输和服务质量。

1. 动车组列车乘务组工作制度

（1）工作协调制度。

① 动车组列车出库后，列车长要及时了解“六乘人员”工作准备情况，重点掌握卫生保洁质量、配餐数量以及各岗位人员到岗情况，遇有重点任务，及时布置。

② 每趟行车前，列车长组织召开随车机械师、公安乘警、餐饮组长、保洁组长参加的工作协调会，沟通信息，提出本趟行车的工作重点和要求。

③ 遇有设备故障、列车晚点等情况，司机或随车机械师要主动向列车长通报故障情况、晚点或停车原因。列车长要及时逐级汇报，按指示向旅客通告，并组织客运乘务员以及餐饮、保洁人员做好服务和解释工作。

④ 客运段应每月组织“六乘”单位召开动车组一体化管理联席会议，总结工作，加强协调，统一步调，提高效率。

（2）信息传递制度。

① 动车组列车“六乘人员”要掌握列车运行、设备状况、旅客服务和餐饮供应等信息，及时相互通报。

② 动车组列车运行中遇有各类非正常情况时，“六乘人员”应按照各自职责逐级汇报，列车长应积极协调处理。

③“六乘”单位之间应建立日常联络机制，加强相互之间的信息沟通。

（3）其他制度。

① 动车组列车实行“首问首诉负责制”，“六乘人员”必须及时解答旅客问询、受理旅客投诉、解决旅客困难。

②“六乘人员”必须严格遵守铁路总公司、铁路局（集团公司）有关规定，严禁私带无票人员上车；如需要安排重点旅客乘坐餐车、多功能室、乘务员室等位置时，必须经列车长同意。

2. 其他列车乘务组工作制度

（1）出退勤制。

乘务员在本段出乘时，要按规定由列车长带队到派班室报到，听取派班员传达有关事项；列车长摘抄有关电报、命令、指示。到达折返站或由折返站出乘时，列车长必须向折返段派班室报告乘务工作，接受任务。

每次乘务终了，列车长应召开班组会议，向派班室汇报往返乘务工作情况，提交书面乘务报告。

（2）趟计划制。

列车长每次出乘前要编制趟计划。其主要内容有：

① 上次乘务工作中的优缺点及改进措施；

② 本次乘务中的重点工作安排；

③ 贯彻上级指示、命令、通知、规章的具体措施；

④ 针对接车发现的问题应采取的措施。

（3）验票制。

为保证旅客安全、正确地旅行，维护铁路运输秩序和正当收入，列车内应检验车票。检票由列车长负责，乘警、列车员协助。检票次数原则上是列车每运行 400 km 检票一次，不足 400 km 的每单程不得少于一次。无票人员较多的区段可以增加检票次数。

（4）统一作业制。

列车长应根据值乘列车的运行时刻、线路、客流、换班、餐饮等情况编制统一作业过程。

此外，还应建立健全以岗位责任制为中心的各项管理制度，如安全生产、备品管理、库内看车、旅客意见处理、列车环境卫生等。