



石家莊鐵道大學
SHIJIAZHUANG TIEDAO UNIVERSITY

在线开放课程

铁路旅客列车工作组织

旅客列车乘务作业组织

主讲：张天伟

目录



在线开放课程

- 对列车乘务组工作的要求
- 乘务人员作业过程

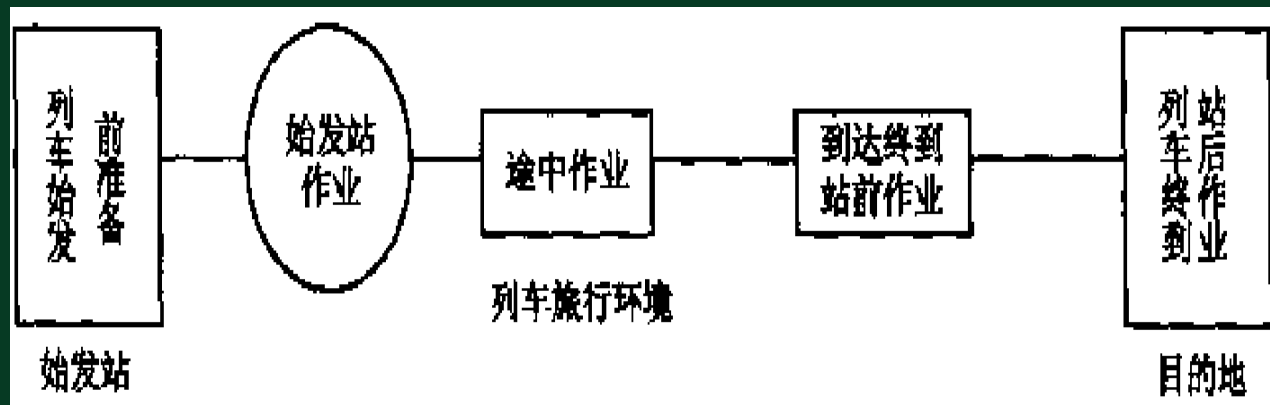


对列车乘务组工作的要求

- **安全方面**：安全是铁路运输的生命线，保障广大旅客生命财产的安全，是做好服务工作的前提。旅客列车必须在**保证安全的前提下**，做好服务工作。
- **服务方面**：客运乘务人员直接为旅客服务，应认真贯彻“人民铁路为人民”的精神，针对各种旅客的**不同需求**，做到**礼貌待人，文明服务**，保证旅客在旅行途中得到**舒适、愉快**的物质与文化的优质服务。

乘务人员作业过程

- 整个列车乘务工作过程从时空上可分为：
始发前准备工作，始发站作业，到达折返站或终到站前作业和到达折返站或终到站后的作业。



小结



在线开放课程

- 对列车乘务组工作的要求
- 乘务人员作业过程

