2021 年中国铁路

中国铁路北京局集团有限公司

面试备考手册

扫码关注公众号 了解更多铁路招聘信息

识别添加微信客服 在线解答国企疑问

华图教育国企

目 录

第一章 面试考情分析 …… 1

第二章 铁路人才面试礼仪与应试技巧 …… 1

第一节 铁路人才面试礼仪基础知识 …… 1

第二节 铁路人才面试应试技巧 …… 5

第三章 铁路人才面试自我认知类答题策略 …… 7

第四章 铁路人才面试必备岗位基础知识 …… 11

第一章 面试考情分析

2021 年中国铁路北京局集团有限公司集团招聘公告已出，招聘流程如下：

1.网上报名。应聘毕业生 10 月 13 日起，登录中国铁路北京局集团有限公司人才招聘网(rczp.zgtlbjj.com)应聘报名模块进行报名(首次登录需按提示注册个人信息)。

操作步骤及要求：①进入“应聘报名”界面后，按报名须知及系统提示如实填写个人信息，并上传相关材料扫描件或照片(保证图像清晰可辨)。②选择“2021 年度大专生招聘”中的应聘职位。③完成信息填报并提交后方视为报名成功(提交前务必认真检查，一旦提交将无法更改)。

2.通知面试。根据岗位需求及报名情况进行资格初筛后，分批通知入围面试人员。未入围人员恕不通知。

3.面试考核。接到面试通知的人员按指定时间、地点及其他相关要求参加面试，否则将被视为放弃应聘。面试前进行现场资格复审，凡提供的相关材料和主要信息不实的，取消面试资格。

4.结果公示。根据面试成绩排名择优确定拟录用人员，通过中国铁路人才招聘网(rczp.china-railway.com.cn)、中国铁路北京局集团有限公司人才招聘网(rczp.zgtlbjj.com)进行公示。

因此，面试备考对于大部分岗位来说，都是能否进入铁路部门的关键环节。华图教育给各位铁路人才准备了面试备考手册，助力各位小伙伴顺利上岸。

第二章 铁路人才面试礼仪与应试技巧

第一节 铁路人才面试礼仪基础知识

一、测评要素

（一）测评要素要求

穿着得体，能始终保持头脑清醒，行为表现起伏波动少，不失分寸。

（二）能力要求解读

举止仪表，指面试者的体格外貌、穿着举止及精神状态等，一般要求五官端正、衣着得体、精力充沛等。之所以对面试者提出这样的要求，一方面有利于树立铁路人才的形象；另一方面符合这些条件的人往往具有较好的修养、做事有规律、注意自我约束、责任心较强，

非常适合铁路部门的工作。

二、面试礼仪基础知识

面试礼仪的具体内容包括仪容仪表和行为举止两大部分。仪容仪表主要包括仪容、着装和仪表三部分;行为举止主要包括姿态、动作和流程三部分。

（一）仪容仪表

1. 仪容

（1）发型

发型能最直接地反映考生的精神面貌，也能看出考生的品味和对细节的关注程度。一个凌乱不堪的发型是无法给考官留下好印象的。铁路人才作为国家铁路的工作者，形象应该是端庄朴素、大方得体的。所以，作为准铁路人的头发颜色不能太多、太亮，不可与众不同、过分出挑。男性的发型发式，一般要求干净利落、整洁自然；不宜过长，但最好也不要剃光头；基本的要求是“前发不覆额，侧发不掩耳，后发不过领”。

（2）面容

面容的总体要求是端正庄重、修饰避人、整洁干净、简约朴实、得体自然。男性应养成每天修面的好习惯，保持干净整洁，不蓄胡须、鼻毛不外现，口无异味。

（3）指甲

考生在面试时应保持手部清洁，不蓄长指甲。

2. 着装

（1）服装

面试着装的总体要求是端庄得体、干练精明、朴素大方、温文尔雅。由于铁路人员的职业特性要求，考生在穿着方面应表现出稳重、大方、干练、健康的形象。一般而言，面试着装有以下几个基本原则:

①服饰庄重

考生的服饰一方面应以其朴素大方取胜，另一方面则应做到文明得体。具体来说，主要应注意避免以下五忌：忌过分炫耀；忌过分透明；忌过分紧身；忌过分短小。

②服饰整洁

考生的服饰应保持整洁，具体而言应注意：忌残破；忌折皱；忌乱穿；忌肮脏。

在面试场合，建议考生不要选择尼龙袜和白色袜子，应注意鞋袜与西服的搭配，皮鞋要清洁（黑色为首选），袜子应与裤子、皮鞋的颜色相同或其他较深颜色，不能是浅色或者白色。

（2）配饰

饰物与配件的佩戴最重要的是要与服装构成一个有机的整体，尽量不要佩戴过分华丽、炫目的饰品。男性在面试场合最好杜绝饰品，可以佩戴手表，但应注意款式不能过于花哨、不能“金光闪闪”。

综合考虑，建议考生尽量不要轻易佩戴饰物，以免使自己形象显得过于随意化，对考官做出的评判产生不利影响。

3. 仪表

（1）表情

在考场上，考生的面部表情应从容、镇定、自信，目光坚定，表情自然，不慌不忙、不急不躁，体现出应有的气度与风貌。答题时要做到表情自然，切忌僵硬死板、面无表情。笑是面部表情的一种，它是考生在面试考场除口头表达外最重要的一种语言。

考生从进入面试考场那一刻起，要懂得适时微笑。

（2）目光

考生在答题时，应注意与考官的眼神交流。这一点非常重要，考生不能只关注一个考官，而对其他考官 “不闻不问”。用眼神与每位考官进行沟通是十分必要的，可以为高分打下基础。考生在面试时应以正视主考官为主，环视其他考官为辅。

（二）行为举止

1. 姿态

“行如风，站如松，坐如钟”是对人体姿态审美标准的最好概括。

（1）行姿

行姿的基本要求是“安静、稳定、合礼”。人走路的形态能反映出一个人的个性、情绪及修养等，是形象礼仪的一部分。考生要想塑造良好的形象，就应该注意行姿。正常行走姿势，应当是身体挺立、昂首挺胸、收腹直腰，两腿有节奏地向前迈步；两眼直视前方，目光自然平静，不要左顾右盼、东张西望。具体而言，男性步伐应雄健有力，走平行线，显示潇洒豪迈。

（2）站姿

站姿的基本要求包括站立端正、不应持物、双腿稍分、双腿安稳、避免散漫五个方面。

站姿所禁忌的是歪脖、斜腰、挺腹、曲腿等。切忌双手叉腰、放进裤袋或抱在胸前；不要东倒西歪、左摇右晃、耸肩勾背；不要弯腰驼背或挺肚后仰，这样会显得拘谨、缺乏自信和经验，更重要的是有失形象的庄重。

（3）坐姿

考生在面试考场坐姿应注意稳重、静态、直挺和端正。考生入座时要注意稳、缓，动作协调柔和，可从椅子旁边走到椅子前入座，轻轻用手拉出椅子，不要弄出大的声响，背对椅子平稳坐下。不宜将椅子面板全部坐满，坐占其 1/3 至 1/2 处为宜。考生落座后，挺胸收腹、腰部挺起，将两臂放于考生席上，两手可自然放于考桌上。考生起座时动作要轻缓，不要过急或过猛。

（4）手势

考生的手势应当规范，尽量少用，不可滥用。面试答题时，考生的手势不宜多、动作不易过大。考生面试答题时不得用手抓挠身体的任何部位，避免出现拉衣袖、抓头发、抓耳挠腮、玩饰物、揉眼睛、不停抬腕看表等手势动作。

（5）小动作

考生从进入面试考场到离开考场这一过程，要注意避免一些小动作，如：望天花板、不停翻眼、摸耳朵、咬嘴唇、抖腿、玩手指、玩笔或笑场用手捂嘴等情形。

2. 动作与流程

面试动作主要包括敲门、关门、问好、致谢、移凳、入座、鞠躬、离场等。在面试考场的动作与流程方面，主要提醒广大考生注意以下几点：

（1）如果门是关闭状态，工作人员未开门，考生应敲门，敲门的动作自然、声音清楚就好，敲门声太大或太小都不合适。得到考官“请进”的允许后，考生进入考场。

（2）考生进入考场后，在考生席椅子侧方站定，向考官微笑问好，展现礼貌大方的形象气质。问候考官时，考生在态度上需要注意四点:主动、热情、自然及专注。考生也可用鞠躬来表达对考官的尊重，但鞠躬动作并非必须，由考生自行决定。

（3）考生在未得到考官“请坐下”的允许（手势或言语）前，不得自行落座。

（4）考官示意“请坐下”，考生在致谢后移凳、就坐;考生致谢时要诚挚，调整座椅时避免发出刺耳声响。

（5）考生在听到考官宣读面试导语开场白时，可礼貌致谢，认真倾听面试导语中关于面试试题数量及答题时间的要求。

（6）考生在回答试题前可以先行思考，如果考场备有纸、笔供考生罗列提纲；考生在回答问题前最好将笔放下，端正坐姿再开口。

（7）答题过程中考生应与考官有眼神交流，不要一直低头看稿纸或抬头望天花板。

（8）如果考官结合你答题的内容随机提问，按照实际情况礼貌作答即可。

（9）考官或工作人员提示“面试结束，请退场”后，考生应不急不缓地起立，将座椅轻轻放归原位，向考官致谢、鞠躬后离场。但鞠躬动作并非必须，由考生自行决定。考生退场时要注意走姿，轻轻将门带关。考生退场时不得将试题与考场草稿纸、记录用笔等带出考场。

第二节 铁路人才面试应试技巧

- **应试技巧之——语言技巧篇**

一、测评要素

（一）测评要素要求

针对不同的听众将自己的思想、观点以言语的方式明白无误地表达出来，以便于听众接受，要求用词准确，表达流畅，有感染力、说服力。

（二）能力要求解读

考查考生是否能够将自己的思想、观点、意见或建议顺畅地用语言表达出来，要求考生语言表达要清晰、准确、流畅、逻辑条理清晰。

二、能力塑造

（一）音量

根据心理学、生理学原理，人处于兴奋状态下容易充满自信、声音洪亮，反之则相反。因此在答题的时候，考生应适当地提高音量，用洪亮的声音刺激潜能，尽快进入状态，越说越兴奋、越说思路越开阔、越说越有激情。

（二）语速

语速不要过快，因为语速太快会导致思维空间小，更容易出现脱节卡壳的状况。这就对我们的语速提出了要求，即说话掌握好节奏，不急不慌，边说边想，娓娓道来。

（三）语气语调

语气语调要有高低起伏、抑扬顿挫，最忌死水无澜、毫无变化。同时大部分考生在表达的时候语气词过多，如:啊、呢、哪、喔、啦等。因此，在平时练习的时候，考生可以给自己录音，反复拿来听，看看自己存在哪些语气词，通过多加练习，逐渐改掉这些毛病。

（四）语言规范

对于考生而言，面试的过程中一定要注意语言的规范与风格。使用铁路人才的语言，展示一定的沟通表达能力，注意语序问题，勿用日常俚语或网络用语的语序。从现在开始站在铁路人才的角度看问题，用铁路人才稳重大方的语言风格表达观点，通过反复练习将语言风格铁路人才化。

● 应试技巧之——答题技巧篇

由于铁路人才面试命题上主要以求职动机与岗位匹配、人际沟通和应急应变题型为主，因此考生答求职动机类题型时做到情真意切、真挚动人，答人际沟通题型时要设身处地、有角色代入感，答应急应变题型时要注意体现出沉着冷静、大局为重的意识。因此需要遵循以下三个原则：

技巧 1：准确审题，明确问题需求

考生面对面试问题的时候，审题时注意问题的主要矛盾点，以便确定组织语言的结构顺序，问什么答什么，不要偏题。

技巧 2：明确答题角色是铁路人才

考生理解角色定位时，弄清楚铁路人才的岗位角色，结合自己的岗位特点在处理问题的时候要注意工作对象与自身角色在组织中的关系，工作对象的职业特点及心理状态。

技巧 3：选择恰当沟通方式，明确沟通内容

如果涉及沟通类的问题，考生应根据问题描述的实际情况安排更得体适宜的沟通方式，根据轻重缓急安排沟通处理顺序。

技巧 4：表述结构完整，条理清晰

考生答题答题结构最好是总分总的形式，有头有尾，表现思维的层次感，切忌出现内容脱节或缺失的情况。

遵循观点现行的原则。必要时可以使用一些常识作为铺垫，让说理更容易让人接受。

技巧 5：拒绝完美主义，努力放在平时

有些考生似乎与生俱来就有完美主义的倾向，想要力求完美，不容一点点错误和疏忽。这种对自己的严格要求在平时练习时是非常好的，但是当我们在考场上站起来发表回答时，也许对自己适当地降低要求会让我们发挥更好。

第三章　铁路人才面试自我认知类答题策略

一、自我认知类基础知识

铁路人才面试的过程中，自我认知类的试题是考察的题型之一。

自我认知类的题型在设置的过程中比较常见的有自我认知、铁路人才岗位、职业认知题。

（一）目标指向

1. 令考官相信你是空缺职位的最佳人选；

2. 令考官相信你有诚意做这份工作；

3. 令考官相信你对该单位或岗位有价值。

（二）题型特点

自我认知类题型的一般考查要点包括：个人经历；个性特征；报考动机；工作计划等。

自我认知类题目不容忽视，原因如下：

良好的自我认知能力，不仅对于答好自我认知类题目本身帮助很大，对于答好人际沟通和综合分析类题目也有很大的帮助作用，在综合分析的观点类题目的解答中，往往需要考生结合自身报考岗位作表态，这就需要考生有很强的自我认知能力。

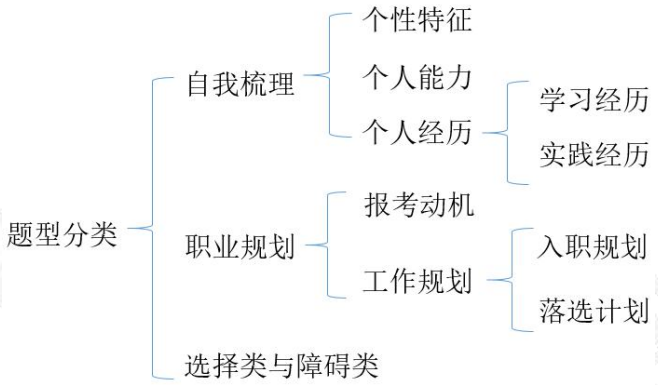
（三）测评要素

自我认知能力在考官评分表中的表述如下：

对自我的认知、评价的能力，指的是人在社会实践中，通过对自身的生理、心理、社会活动以及周围事物的关系所进行的观察、体验、感知和评价等。自我认知是自我定位的基础，也是个人职业与事业生涯的起点，自我认知包括：认知自己的价值观、人生方向和目标，认知自己的性格特征，认清自己的优势和劣势，觉察自己的情绪变化、原因等。

二、自我认知类答题技巧

自我认知型题目没有固定的答题思路，固化的思路会限制个性化答案的呈现。根据对题目考查方向的归类，可发现若干考查维度，比如说对考生价值观的考查，对考生实践经历的考查，对考生性格特征和爱好的考查等等，将其汇总便呈现出优缺点、兴趣爱好、价值观、性格特征、学习经历和实践经历这些考查维度，那么考生在回答时也可从这些维度出发来进行自我梳理：



（一）自我梳理类题

答题结构：总-分-总结构；并列结构；递进结构

【例】请做一下三分钟的自我介绍（或自我评价）。

尊敬的各位考官，大家好！今天有这个机会与考官面对面的交流，我感觉非常开心和荣幸。我将从以下几个方面介绍一下自己：在思想方面，我高中时加入中国共产党，坚持学习党的理论知识，了解党中央最新的决定和政策，不断提高自己的思想理论水平。同时，我积极带动、培养周围同学入党，已担任 3 名同学的入党介绍人。我担任班级团支部书记，经常组织相关的理论学习，开展丰富多彩的团日活动，并获得“优秀共青团干部”荣誉称号。

在性格方面，我认真、踏实，对待学习和工作一丝不苟；我具有大局意识和团队精神，始终把集体利益放在个人利益之先；我一直把“忠诚、团结、正义、奉献”这个核心价值观作为自己的座右铭，把为人民的服务切实落实到思想、行动中，融入到工作、生活中。

报考铁路人才，是我兴趣的需要、也是挑战自我和实现人生价值的需要。人生的价值在于奉献，在平凡的工作岗位上，通过自己的努力，终于职守，服务于人民，服务于社会，才真正实现了人生的价值。假如我有幸成为其中一员，我将工作上热心，学习上虚心，待人处事上诚心，争取成为一名政治强、思想硬、业务精的合格铁路人。

（二）铁路人才职业规划类题

除了自我梳理外，自我认知模块还包括职业规划和压力型题目。而职业规划可以从报考动机和工作规划两方面考查。

【例】如果你录取了，你认为如何做到“全心全意为人民服务”？

第一，努力学习马列主义、毛泽东思想和建设有中国特色社会主义理论，树立正确的人生观、世界观和马克思主义的群众观点。人民的利益高于一切，为人民服务是共产党员的天职和本份。

第二，奉献精神，坚持把人民的利益放在第一位。只求奉献，不图索取。特别是作为铁路工作人员更要胸怀全局，甘于牺牲，乐于奉献。“人民铁路为人民”，不管做任何工作，都要以对党和人民有利为尺度，都要为人民谋利益，做好自己的岗位工作，为人民做好铁路服务。

第三，讲实干精神，多为群众办好事实事。我们要从铁路部门的实际情况和群众的实际需要出发，以群众答应不答应作为各项工作的出发点和归宿，既要有紧迫感、责任感，善于抓住机遇，勇于开拓，又要从实际出发，在铁路工作中，说实话、出实招、办实事、求实效，不搞浮夸虚报，不搞花架子，不做表面文章。

（三）选择类与障碍类

“选择类”指要求考生做出选择的自我认知题。“障碍类”指题中通过为考生设置一些障碍情境，来考察考生自我认知的一种题型。

答题思路：分析——表态——践行——总结

真题举例：工作之初，上级安排给你的都是比较琐碎你不喜欢的工作，请问你怎么办？

参考解析：对于这个问题，我想从两个方面来阐述一下自己的想法。首先，我认为任何一份工作都有其内在的规律与特点，工作繁琐与否，本身就是一个相对的概念，面对同样一份工作，有的人做起来游刃有余，而有的人却力不从心。如果我们忽视工作的方式与方法，不注重提高工作效率，即使是一些较为常规的工作，在一些人眼中也可能会变得繁琐不堪；反之，如果我们在工作开始之前做好规划，在工作进行之中创新方法，在工作完成之后勤做总结，我想，原本繁琐的工作也会逐渐变得井井有条。其次，我认为任何一份工作都有其重要性和必要性，如果认为上级分配的工作都是“琐碎”的工作，这种先入为主的意识未免太过于片面和草率。

无论单位分配的工作是否在我的兴趣范围之内，是否与我的专业或特长保持一致，只要是自己职责内的任务，只要是上级的命令，只要是单位的需要，即使是一份大多数人都认为

繁复和琐碎的工作，我也会义不容辞的去做好。

具体来说，我会做到以下几个方面：第一，积极调整自己的心态。面对分内的工作，我要求自己不能有半点疏忽，必须按部就班，扎扎实实的做好；面对职责之外的临时性工作，一旦接受，也要竭尽全力，用智慧取胜。因为我坚信一份耕耘，一份收获的道理。

第二，创新工作的方式方法。一方面要合理规划，让自己对工作做到心中有数，强化自己对时间的调配和运用，当多项工作并行的时候，要及时整理自己的思路和时间安排，列出日程计划。另一方面，要懂得利用资源，学会信息整合，比如很多重复性的工作都有其内在的规律，如果注重提炼和总结，就能够做到事半功倍。

第三，要注重细节。不能因为工作千头万绪就降低对自己的要求，细节决定成败的道理要牢记在心。总之，我相信态度决定一切，只要有信心，有决心，任何工作中的困难都能迎刃而解。

第四章　铁路人才面试必备岗位基础知识

一、铁路客运部分岗位职责

（一）客运计划员

1、认真贯彻执行有关规章制度、命令和指示，根据客流变化规律，按照旅客运输组织原则的票额分配，正确编制日班计划并组织实现，经济合理地使用运输能力，均衡组织旅客运输。

2、加强票额管理，经常主动地深入售票处、签字处、检票口、出站口等，检查售票执行计划和上、下车人数的统计情况，合理分配和调整票额，不断提高计划工作质量，计划兑现率达到 95%以上。

3、搞好客流的日常调查、节假日调查、综合调查，建立健全客流资料，做好资料的整理、积累和保管，坚持定期分析，掌握客流变化规律。

4、了解有关客运设备状态，正确掌握列车编组和运能，根据客流波动情况，及时提出增减车辆和加开、停运列车的建议。

5、加强与客调和有关站联系，做到远摸、近确、勤联系，及时传报列车"三报"，充分利用运输能力。

6、切实做好外宾、华侨和大批团体的输送工作。

7、认真交接有关事项，保持清洁卫生，爱护设备、备品。

（二）售票值班员

1、负责售票组织工作，根据车站工作布置，提出完成任务的具体措施，认真传达贯彻执行规章、命令、指示，编制下达日班计划，妥善处理本班中发生的问题，主持交班会，质量良好地完成售票任务。

2、坚持全面服务，重点照顾，做到"三要"、"四心"、"五主动"，认真接待旅客来访，处理旅客意见，改进售票工作。

3、认真执行旅客计划运输组织原则，根据客流变化规律，及时调整票额，适当地增减

窗口，减少旅客排队。

4、积极扩大预售客票，开展订票、送票业务，方便旅客。

5、负责文电、资料的保管、摘录、规章修改，掌握生产记录，经常分析生产中存在的问题，研究改进售票方法，不断提高售票工作水平。

6、搞好班组管理，组织好政治业务学习，加强遵章守纪和服务礼貌教育，检查安全生产情况和规章制度、岗位责任制执行情况，落实卫生清扫制度，做到安全生产、文明生产。

7、按时请领票据，及时清点、登帐、消号、正确提交有关表报，做到帐票相符。

8、认真组织劳动竞赛，按时总结评比，抓好典型，交流经验，推动全面工作。

（三）售票员

1、认真执行规章制度、命令、指示和售票计划，按作业程序迅速、准确地发售车票，办理签证、退票和变更手续。

2、坚持全面服务，重点照顾，做到"三要"、"四心"、"五主动"、有文化、有礼貌地为旅客服务，当好旅客的参谋。

3、及时修改规章和客运运价里程表，按规定填写票据，做到正确、清楚。

4、严格执行交接制度，按规定和发售规律及时请领、妥善保管客票、票据和现金，正确结算帐目，按时填报有关表报，做到票、款、帐相符。

5、坚守工作岗位，按规定开关窗口，加强联劳协作，减少旅客排队。

6、认真审核各种票据、票角、帐表，汇总运营帐款，及时登记、正确处理、认真查询，随时订正发现的问题。

7、负责进款的售票员，做好各处进款的点收、保管、送缴工作，做到一日一清，与运营总帐相符，按时完成日、旬、月报。

8、注意票房安全，搞好清洁卫生，爱护设备、备品，节约文具表报。

（四）票库管理员

1、认真执行规章制度、命令指示，及时修改规章和客运运价里程表。

2、按时请领客票，收到后及时清点入库，各种车票票据保持 6 个月的库存量。

3、各售票窗口请领车票必须填写车票请领簿，做到印章齐全，交接清楚。

4、按月报及时登帐，做到帐票相符，妥善保管客票票据。

5、使用完的代用票、2 号票、帐收藏 1-1 等，按月装订成册，做到保管书体化，超时帐及时上报销毁。

6、注意票库安全，严禁闲杂人员进入，搞好票库清洁卫生，爱护设备、备品，节约文

具表报。

（五）运营进款员

1、认真执行规章制度、命令、指示，及时修改规章和客运运价里程表。

2、做好各处进款的点收保管，送交银行工作，做到一日一清，与运营总帐相符。

3、认真审核各种票据、票角、帐表汇总，运营帐款按时完成结算，日报资料统计任务。

4、正确及时完成月、日报表，按季公布任务情况，积累各种资料，装订成册，妥善保管，及时登记，正确处理，认真查询，随时订正发现的问题。

5、认真执行票据复核制，要妥善保管，及时登记，正确处理，认真查询，随时订正发现的问题。

6、注意安全，金柜加锁，防止票据现金丢失被盗，搞好清洁卫生，爱护设备备品，节约文具报表。

（六）行李值班员

1、负责行包运输组织工作，根据车站工作布置，提出完成任务的措施，认真传达、贯彻执行规章、命令、指示，编制下达日班计划，妥善处理发生的问题，主持交班会，质量良好地完成行包运输任务。

2、认真执行行包计划运输组织原则，掌握行包流量、流向，合理安排运输能力，搞好行包的负责运输、合理运输、计划运输、均衡运输。

3、搞好班组管理，组织好政治业务学习，加强遵章守纪和爱货教育，检查安全设备、规章制度、作业程序和岗位责任制执行情况，落实卫生清扫制度，做到安全生产、文明生产。

4、负责文电、资料的保管、摘录和规章修改，掌握生产记录，经常分析生产中存在的问题，研究改进工作方法，不断提高行包组织工作水平。

5、坚持全面服务，重点照顾，做到"三要"、"四心"、"五主动"，接待旅客来访，处理旅客意见，弄清原因，落实责任，按章处理。

6、按照规定及时答复查询，发生行包事故认真调查，弄清原因，落实责任，按章处理。

7、认真组织劳动竞赛，按时总结评比。表扬好人好事，抓好典型，交流经验，推动全面工作。

（七）行李员

1、认真执行规章制度和行包运输组织原则，做到"三要"、"四心"、"五主动"，按作业程序，安全、迅速、质量良好地完成行包运输任务。

2、切实做好负责运输，认真检查品名、包装腔作势，正确检斤、计费，按规定填写票

据，认真做好承运、交接、装卸、中转、保管、交付等到每一环节的工作，消灭行包事故。

3、搞好计划运输、均衡运输，严格按部定"包裹和中转行李计划运输方案"装车，消灭不合理中转。

4、主动与列车、邻站联系，做好装卸车计划，认真监装监卸，严格站车交接手续，严禁信用签收。及时传递预确报，消灭责任晚点。

5、到达行包要妥善保管，及时通知催领，认真核对票据，查验印鉴、证明，按规定登记，回收，正确交付，按章核收运杂费。

6、认真办理公文、信件及贵重品、密件的收发、保管、交接工作，做到及时发送，不积压，不丢失。

7、及时修改规章和客运运价里程表，妥善保管票据、防湿、防盗工作，认真执行清扫制度，做到安全生产、文明生产。

（八）装卸员

1、认真执行规章制度、命令和指示，根据行包运输计划，按照作业程序，搞好联劳协作，质量良好地完成行包装卸、搬运、看管、交接工作。

2、根据装车计划，快搬、快卸、快装、唱站、点数，保证安全和列车正点，发现异状或破损通知行李员处理。

3、爱护货件，做好破损和散落行包的加固和整理工作，在装卸或整理行包货位时，做到标签向外、轻拿轻放、大不压小、重不压轻、不翻不滚、不摔不砸、点件看签、按批堆放、巧装满载、整齐牢固。

4、爱护装卸机具设备，加强保养、管理，做好防火、防湿、防爆、防盗工作，认真执行卫生清扫制度，做到安全生产，文明生产。

5、装卸值班员、装卸班长，负责本班组装卸员的组织领导、人力调配，传达贯彻命令和指示，进行安全思想教育，检查安全制度、劳动纪律执行情况，搞好班组管理，掌握竞赛评比。

（九）客运值班员

1、负责本班组客运组织工作，根据车站工作布置，提出完成任务的具体措施，认真执行规章、命令、指示、编制、下达日班计划，妥善处理本班中发生的问题，主持交班会，质量良好地完成任务。

2、认真贯彻执行技术作业过程，掌握客流变化和客车运行情况，按时接送车，加强协作，组织好旅客乘降，行包、邮件装卸和站台售货，认真办理预报和有关站车交接业务，确

保安全正点。

3、加强售票、行包运输、客运服务组织工作，坚持全面服务，重点照顾，做到"三要"、"四心"、"五主动"，搞好外宾运送，接待旅客来访，处理旅客意见，改进服务方法，提高服务质量。

4、搞好班组管理，组织好政治业务学习，加强职工遵章守纪的服务礼貌教育，检查安全设备、服务设施，检查规章制度和岗位责任制执行情况，落实卫生清扫制度，做到安全生产、文明生产。

5、负责文电、资料的保管、摘录、规章修改，掌握生产记录，经常分析生产中存在的问题，研究改进工作方法，不断提高客运工作水平。

6、认真组织劳动竞赛，按时总结评比，抓好典型，交流经验，推动全面工作。

（十）客运员

1、坚持全面服务，重点照顾，做到"三要"、"四心"、"五主动"，有文化、有礼貌地为旅客服务。

2、加强流动服务，组织好旅客购票、候车、进出站秩序；宣传旅行常识；搞好安全检查，发现违章乘车，携带品超重量，危险物品，要妥善处理。

3、认真执行作业过程和接送车制度，组织旅客通过天桥、地道、平交道口上下车，从指定入口进出站，严防旅客扒车、钻车、横越股道和在列车背面上下，安全、迅速地组织旅客乘降，确保旅客人身安全、列车正点。

4、及时清理站台、地道，严防闲杂人员在站内逗留。

5、解答旅客问询，发售站台票，办理车票签证手续，及时修改规章，及时积累服务资料，经常保持完整正确。

6、认真执行卫生清扫制度，达到窗明地净，四壁无尘，内外清洁，消灭四害。

7、爱护设备、备品，认真办理交接，节约水电、工具材料。

（十一）广播员

1、认真执行党的宣传工作方针，努力做好广播工作，充分发挥广播服务旅客、宣传旅客、组织旅客和指挥作业的作用。

2、按照列车到开顺序和旅客候车规律，编制广播计划，做好安全、服务、卫生和旅行常识的宣传，按时转播中央人民广播电台新闻，并适当播放文艺节目。

3、加强联系，掌握列车运行情况，遇有列车晚点及作业变化及时广播通告。

4、转播时要预先确认，认真监听，严防误转、错播。直播时，要事先熟悉材料，做到

发音准确，音量适宜，语言通俗易懂。

5、要经常深入群众，主动征求意见，坚持收集、积累广播资料，丰富广播内容。

6、爱护机械设备，熟悉机器性能，精心使用，严格管理，认真执行操作程序，做好交接班。

（十二）寄存员

1、认真执行规章制度，坚守工作岗位，做到"三要"、"四心"、"五主动"，在工作中要迅速，方便旅客，挖掘潜力，完成和超额完成小件物品寄存数量。

2、爱护货件，轻拿轻放，号位准确，堆码整齐、牢固，易碎物品，固定货位存放。

3、坚持执行存取工作程序，认真核对日期、票号、品名、件数，防止夹带危险品，消灭误交和差错。

4、保管好票据，帐款，严格交接手续，做到票货相符，帐款相符，货位相符。

5、加强库房和备品的管理，做好防火、防爆、防湿、防盗工作，认真执行卫生清扫制度，做到安全生产、文明生产。

（十三）公文收发员

1、遵章守纪，执行命令，听从指挥，文明礼貌地为各单位服务。

2、按作业标准，正确办理公文信件的受理、站车交接、保管、交付工作，正确填写交接证，按日装订，整理成册，妥善保管。

3、坚守岗位，尽职尽责，做好防火、防湿、防盗工作，确保公文信件的运输安全。

4、做好公文信件的保密工作，做到及时分发，无丢失。

（十四）上水员

1、严格执行各项规章制度，服从命令，听从指挥，认真做好客车上水工作。

2、认真执行上水作业过程，按分工负责的水栓和客车上水数在站停时间内主动给客车上满水。

3、爱护上水设备和工具，保管好上水胶管，随时关闭水栓，注意节约用水，发现水栓漏水和损坏，及时通知维修部门检修，保证客车上水需要。

4、认真执行各项安全制度，加强了望，防止旅客背面上、下车和钻车，保证旅客和自身安全。

5、保证股道的清洁卫生和水井卫生，做到对口认真交接。

（十五）门卫员

1、遵守劳动纪律，坚守工作岗位，严禁"三品"、闲杂人员和无票旅客进、出站。

2、妥善保管备品，严格交接制度。

3、搞好室内外卫生。

（十六）美术员

1、根据上级要求，积极宣传党的方针政策、旅行常识、规章制度。

2、环境布置庄重、鲜明、整洁、有艺术感。

3、按时完成车站布置的各项书写任务。

（十七）园艺工

1、热爱本职工作，搞好站舍绿化，按季节需要进行整枝，给旅客创造一个优美的候车环境。

2、遵守劳动纪律，坚守工作岗位，花台内做到无杂物。

3、爱护工具、备品，搞好卫生。

（十八）电工

1、在主管站长的领导下，负责车站水、电设备的维修，确保设备良好。

2、坚持现场巡视，及时发现问题并及时上报、处理。

3、水、电设备发生故障时，能及时处理。

4、严格按相关规定进行标准操作，确保人身安全。

5、加强技术业务学习，不断提高业务水平，确保维修质量。

6、完成车站领导临时交办的任务。

（来源：百度文库）

二、铁路人才职业道德规范

铁路职业道德的基本原则是：人民铁路为人民。

保安全

一、忠诚——职业需要。立身之本

1. 树立主人心态

2. 具有主动态度

3. 维护企业利益

二、责任——道德核心。人性升华

1. 清楚认识责任

2. 细节体现责任

3. 勇于承担责任

三、遵讲守纪——基本要求。必备素质

1. 培养敬畏之心

2. 养成良好习惯

3. 依靠文化约束

学技能

一、目标——构筑愿景。实现自我

1. 目标决定人生

2. 学习力一竞争力

3. 为目标坚持到底

二、机遇——抓住机会，迎接挑战

1. 机遇与挑战并存

2. 抓住机会，开拓创新

3. 提高技能，善于应变

三、进取——追求卓越。拒绝平庸

1. 有志者事竟成

2. 信心决定成败

3. 克服失败的恐惧

尽职责

一、敬业——尽心尽力。尽职尽责

1. 全心全意热爱工作

2. 让敬业成为一种习惯

3. 敬业就是勇于奉献

二、荣誉——同舟共济。荣辱与共

1. 人无信不立

2. 知荣辱，促服务

3. 企业就是你的船

三、执行——锲而不舍。坚持到底

1. 心动不如行动

2. 压力产生动力

3. 不找借口，完美执行

增光彩

一、修养——自我教育，自我完善

1. 重视不断积累

2. 善于自我反省

3. 努力做到慎独

二、团队——团结协作。人际和谐

1. 营造和谐氛围

2. 遵循道德要求

3. 注意人际沟通

三、创新——善于突破，积极进取

1. 培养创新意识

2. 立足勤奋自强

3. 掌握思维方法

（来源：百度文库）

三、最美铁路人事迹

立足岗位，潜心钻研

1.“铁路客运信息化领域的领军人物”，这是大家对单杏花的评价。

作为铁科院电子所副总工兼 12306 技术部主任，她是中国铁路客票发售和预订系统研发的技术带头人。在她的带领和不懈努力下，她和团队攻克了 12306 一系列技术难题，使系统达到国际领先水平。

2. 埋头钻研也是唐云鹏的特点。作为中国铁路沈阳局集团公司沈阳动车段技术研发中心副主任，他是中国高铁第一代动车检修人，先后解决技术难题 150 多个，填补技术空白 170 多项，创造了中国高铁领域“十项第一”。

3. 安全驾驶动车组 386 万公里的陈承仪有一个外号——“全能型司机”。他是中国铁路南昌局集团公司福州机务段动车车间动车组司机，也是集团公司首个全面掌握 6 种车型 9 种不同编组动车组操作的司机。

4. 代云华是中国铁路昆明局集团公司昆明供电段接触网检修车间接触网工。他对工作精益求精，先后参加 20 多项重点施工，发现重大设备缺陷 520 多个、解决作业难题 300 多个，避免各类事故隐患 130 多件。他不仅自我要求严，还先后带出 600 多名学员，培养出 3 名全路技术能手、1 名云南省技术状元。

兢兢业业，爱岗尽责

1.“始终传承‘毛泽东号’机车组光荣传统，牢记‘开领袖车，做领军人’历史使命。”这是中国铁路北京局集团公司丰台机务段“毛泽东号”机车组司机长、党支部书记刘钰峰的信念。

2012 年 4 月成为“毛泽东号”第 12 任司机长以来，刘钰峰带头践行“抓小防大，拿猫当虎斗”的安全风险管理理念，总结提炼出“六不”安全值乘要诀。目前，“毛泽东号”机车已安全走行 1000 万公里。

2.杨卫华是中国铁路广州局集团公司娄底车务段冷水江东站调车长。工作中，他总结提炼出“杨卫华安全调车法”和 24 句“调车作业七字诀”。坚持“多看一眼、防范风险，多走一步、防止事故”，在调车岗位上连续 30 年作业零违章。

3.黄伟是中国铁路西安局集团公司汉中工务段乐素河桥隧车间主任。2018 年 7 月 12 日，由于持续降雨，宝成线发生山体坍塌，宝成铁路被迫中断。他孤身一人上山查看险情，为抢险掌握了第一手资料。他还主动请缨当上了“蜘蛛人”，承担起危活石观察清理任务，带着职工上到最危险的塌方坡面，用铁锤和钢钎将松动山体上的浮石、活石、危石敲掉，连续奋战 16 天。

胸怀大局，用心服务

1.李峻屹是中国铁路呼和浩特局集团公司呼和浩特站东胜东站副站长。2013 年 9 月，他代替去世的妻子孙奇接过第四届全国道德模范荣誉，立志续写完成妻子“再为旅客服务一次”的心愿。5 年来，他带领“峻屹爱心服务队”帮扶旅客近万人次，公布手机号与 600 多名重点旅客长期联系，义务资助托克托县双河镇第二小学 10 名学生。

2.陈美芳是中国铁路上海局集团公司杭州客运段宁波至广州车队列车长。工作 21 年来，她值乘 1200 余趟车，服务旅客超过 150 万人次。她把自己历年获得的各种荣誉奖金捐出成立“爱心基金”，用于帮助困难旅客，如今“陈美芳亲情服务团队”成员已发展到 260 余名。

3.徐前凯是中国铁路成都局集团公司重庆车务段荣昌车站值班员，曾获得 2017 年度“感动重庆十大人物”等荣誉。2017 年 7 月 6 日，他在荣昌车站进行调车作业，发现前方一位老人突然横穿铁路，千钧一发之际，不顾个人安危，果断从运行中的列车上跳下，抱住老人奋力将其推出轨道。老人得救了，但他右腿不幸被碾压，导致膝盖以上高位截肢。（来源：http://www.xinhuanet.com/politics/2019-01/12/c_1123980448.htm）