

### ### 七、知识库更新建议 1

- 每月更新一次运行图调整信息 2
- 实时接入 12306 官方公告（如临时停运、新线开通）
- 定期导入运维故障案例库（脱敏后用于训练）
- 建立 FAQ 动态学习机制，根据用户提问优化回答

### --- 3

如需，我可进一步提供：4

- 知识图谱结构设计（实体、关系、属性） 5
- 智能客服对话流程设计（意图识别+多轮对话）
- API 接口对接建议（如 12306、运维管理系统）
- 多语言支持方案（中英文）

### ### 八、动车组关键系统与常见故障 6

#### #### 1. 牵引系统 7

- \*\*功能\*\*：将电能转化为机械能，驱动列车运行 8
- \*\*常见故障\*\*：9
  - 牵引变流器过温报警 → 检查冷却系统、滤网清洁 10
  - 电机接地故障 → 检测绝缘电阻，排查线路破损
  - 网压异常 → 检查接触网电压波动或受电弓接触不良

#### #### 2. 制动系统 11

- \*\*类型\*\*：电制动（再生制动）+ 空气制动（盘形制动）12
- \*\*常见问题\*\*：13
  - 制动不缓解 → 检查制动控制单元（BCU）、风管漏气 14
  - 紧急制动触发 → 查看 ATP 是否输出指令，或司机误操作
  - 闸片偏磨 → 调整制动夹钳，更换磨损部件

#### #### 3. 受电弓与高压系统 15

- \*\*功能\*\*：从接触网取电，供给整车使用 16
- \*\*典型故障\*\*：17
  - 弓网拉弧 → 检查碳滑板磨损、接触压力异常 18
  - 自动降弓（ADD 动作）→ 弓头破损或气路泄漏
  - 高压互感器闪络 → 清洁绝缘子，检测湿度影响

#### #### 4. 车门系统 19

- \*\*控制方式\*\*：集中控制，由司机统一开关 20
- \*\*常见问题\*\*：21
  - 车门无法关闭 → 检查障碍物检测、门控器通信 22
  - 车门防夹功能误触发 → 调整灵敏度或清理导轨异物
  - 紧急解锁被激活 → 需现场复位并确认安全后方可发车

---  
### 九、轨道与基础设施运维知识 1

#### 1. 轨道结构组成 2

- 钢轨、轨枕、道床（无砟轨道为混凝土板）、扣件、伸缩调节器 3
- \*\*无砟轨道优势\*\*：稳定性高、维护少、适合高速运行

#### 2. 轨道检测手段 4

- \*\*轨检车\*\*：每月全线检测，识别高低、轨向、水平偏差 5
- \*\*探伤车\*\*：超声波检测钢轨内部裂纹（核伤）
- \*\*无人机巡检\*\*：用于桥梁、边坡、接触网状态检查
- \*\*北斗定位监测\*\*：实时监控轨道沉降、变形

#### 3. 常见线路问题 6

问题	原因	处理措施	7	8
轨道几何尺寸超限	温度应力、基础沉降	拨道、起道、捣固作业		
钢轨断裂	疲劳裂纹扩展、低温脆断	紧急换轨，限速运行		
道床板裂缝	混凝土老化、水侵蚀	注浆加固或局部更换		
异物侵限	落石、树木倒伏、风筝缠绕	立即封锁区间，清除异物		

--- 9

### 十、信号与通信系统详解 10

#### 1. CTCS-3 级列控系统（中国高铁主流） 11

- \*\*组成\*\*： 12
  - 车载 ATP 设备
  - 无线闭塞中心（RBC）
  - 轨道电路 + 应答器（定位与信息传输）
  - GSM-R 无线通信网络

- \*\*工作原理\*\*： 13

列车通过应答器获取位置，RBC 根据前方列车位置计算行车许可，通过 GSM-R 发送给车 14  
载 ATP，实现自动防护。

#### 2. 常见信号故障及应对 15

- | 故障现象 | 可能原因 | 运维响应 | 16
- |-----|-----|-----|
- | ATP 触发紧急制动 | 接收不到行车许可、轨道占用异常 | 确认前方空闲后，切换至目视模式缓慢运行 |
- | 应答器信息丢失 | 安装松动、读取失败 | 启用后备模式（CTCS-2），加强人工监控 |

| GSM-R 通信中断 | 信号盲区、设备故障 | 切换至 CTCS-2 模式，启用备用通信通道 | 1

---

### 十一、供电系统运维要点 2

#### 1. 接触网供电方式 3

- 25kV 交流单相供电，通过受电弓引入动车组
- 分段绝缘、分相区设计防止短路

#### 2. 典型供电故障 4

- \*\*跳闸\*\*：可能由短路、雷击、异物搭接引起 → 巡查线路，排除故障点 5
- \*\*电压波动\*\*：牵引负荷突变 → 调整变电所出力，优化供电分区
- \*\*分相处故障\*\*：列车无法通过电分相 → 启动越区供电或救援

#### 3. 牵引变电所职责 6

- 实时监控电压、电流、功率因数 7
- 执行倒闸操作（如检修停电）
- 配合调度进行应急供电调整

--- 8

### 十二、智能运维新技术应用（可用于客服解释技术问题）9

| 技术 | 应用场景 | 客服可解释话术 | 10

|-----|-----|-----|

| 数字孪生 | 构建虚拟高铁系统，模拟故障推演 | “我们通过数字模型提前预测设备状态，实现精准维护。” | 11

| AI 图像识别（TEDS） | 自动识别车底部件异常 | “每列车经过时都会拍照分析，发现螺丝松动等隐患会自动报警。” | 12

| 大数据分析平台 | 分析历史故障规律，优化修程 | “根据大数据，我们调整了某部件的更换周期，减少故障发生。” | 13

| 5G+边缘计算 | 实现动车组实时数据回传 | “列车运行中产生的数据秒级上传，专家可远程诊断。” | 14

| 机器人巡检 | 隧道、变电所自动巡检 | “部分区域由巡检机器人完成，提高效率且更安全。” | 15

--- 16

### 十三、典型故障处理案例（可用于训练客服理解上下文）17

#### 案例 1：列车途中紧急制动停车 18

- \*\*现象\*\*：列车运行中突然施加紧急制动，ATP 显示“轨道占用”
- \*\*排查过程\*\*：

- 司机报告调度 → 调度确认前方区间无车 1  
- 信号人员检查轨道电路 → 发现轨面生锈导致分路不良  
- \*\*处理结果\*\*：人工确认空闲后，转入目视模式继续运行  
- \*\*客服回复建议\*\*：2

“本次停车是由于轨道信号异常触发安全保护，经确认无风险后已恢复正常运行。” 3

#### #### 案例 2：接触网断电导致列车停运 4

- \*\*原因\*\*：雷击导致变电所跳闸，自动重合闸失败  
- \*\*响应\*\*：启动越区供电方案，恢复部分供电；安排热备动车组接驳  
- \*\*客服引导\*\*：5

“因雷雨天气影响供电，我们已启动应急预案，正在组织转运，请您耐心等待。” 6

#### #### 案例 3：乘客误触紧急制动阀 7

- \*\*事件\*\*：乘客误拉紧急制动手柄，列车停车 8  
- \*\*处理\*\*：乘务员复位手柄，确认安全后报告调度恢复运行  
- \*\*客服说明\*\*：9

“列车设有紧急制动装置，但非紧急情况下请勿操作，以免影响行车安全和其他旅客。” 10

---