

七、知识库更新建议

- 每月更新一次运行图调整信息
- 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

如需，我可进一步提供：

- 知识图谱结构设计（实体、关系、属性）
- 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

1. 牵引系统

- **功能**：将电能转化为机械能，驱动列车运行
- **常见故障**：
 - 牵引变流器过温报警 → 检查冷却系统、滤网清洁
 - 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

- **类型**：电制动（再生制动）+ 空气制动（盘形制动）
- **常见问题**：
 - 制动不缓解 → 检查制动控制单元（BCU）、风管漏气
 - 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

- **功能**：从接触网取电，供给整车使用
- **典型故障**：
 - 弓网拉弧 → 检查碳滑板磨损、接触压力异常
 - 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

- **控制方式**：集中控制，由司机统一开关
- **常见问题**：
 - 车门无法关闭 → 检查障碍物检测、门控器通信
 - 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. 轨道结构组成

- 钢轨、轨枕、道床（无砟轨道为混凝土板）、扣件、伸缩调节器
- **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

- **轨检车**：每月全线检测，识别高低、轨向、水平偏差
- **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

问题	原因	处理措施
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

十、信号与通信系统详解

1. CTCS-3 级列控系统（中国高铁主流）

- **组成**：
 - 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**：
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 发送给车载 ATP，实现自动防护。

2. 常见信号故障及应对

故障现象	可能原因	运维响应
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 |

十一、供电系统运维要点

1. 接触网供电方式

- 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

- **跳闸**：可能由短路、雷击、异物搭接引起 → 巡查线路，排除故障点
- **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

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

十二、智能运维新技术应用（可用于客服解释技术问题）

| 技术 | 应用场景 | 客服可解释话术 |

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

| 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。” |

| 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。” |

| 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。” |

| 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。” |

| 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。” |

十三、典型故障处理案例（可用于训练客服理解上下文）

案例 1：列车途中紧急制动停车

- **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

- 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**：

“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。”

案例 2：接触网断电导致列车停运

- **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**：

“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。”

案例 3：乘客误触紧急制动阀

- **事件**：乘客误拉紧急制动手柄，列车停车

- **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**：

“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。”
