

公交企业职工职业技能培训系列教材

公共汽电车驾驶员 职业技能培训教材



青岛公交集团有限责任公司 组织编写



人民交通出版社股份有限公司

China Communications Press Co., Ltd.

公交企业职工职业技能培训系列教材

Gonggong Qidianche Jiashiyuan Zhiye Jineng Peixun Jiaocai
公共汽车驾驶员职业技能培训教材

青岛公交集团有限责任公司 组织编写



人民交通出版社股份有限公司
China Communications Press Co., Ltd.

内 容 提 要

本书为公交企业职工职业技能培训系列教材之一,分上、下两篇。上篇为安全篇,主要内容包括:城市交通概述、驾驶员职业道德规范、驾驶员职业规范、安全驾驶操作及安全行车知识、安全应急处置、情绪管理,以及智能调度管理系统、IC卡收费机的操作,还包括各项交通安全法律法规。下篇为技术篇,主要内容包括:各项车辆技术与指标、车辆的故障判断与排除、车辆的驾驶操作技能,以及车辆的日常维护与检测等。

该书贴合公共汽电车驾驶员的工作实际,可作为公交企业汽电车驾驶员的技能培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

公共汽电车驾驶员职业技能培训教材 / 青岛公交集团有限责任公司组织编写. —北京:人民交通出版社股份有限公司, 2015.4

(公交企业职工职业技能培训系列教材)

ISBN 978-7-114-12074-9

I. ①公… II. ①青… III. ①公共汽车—驾驶员—技术培训—教材②电车—驾驶员—技术培训—教材 IV. ①U471.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 033731 号

公交企业职工职业技能培训系列教材
书 名:公共汽电车驾驶员职业技能培训教材
著 作 者:青岛公交集团有限责任公司
责任编辑:翁志新
出版发行:人民交通出版社股份有限公司
地 址:(100011)北京市朝阳区安定门外外馆斜街3号
网 址:<http://www.ccpres.com.cn>
销售电话:(010)59757973
总 经 销:人民交通出版社股份有限公司发行部
经 销:各地新华书店
印 刷:北京市密东印刷有限公司
开 本:787×1092 1/16
印 张:13.25
字 数:306千
版 次:2015年4月 第1版
印 次:2015年4月 第1次印刷
书 号:ISBN 978-7-114-12074-9
定 价:28.00元
(有印刷、装订质量问题的图书由本公司负责调换)

丛书编委会

主 任:张 录

副主任:王润杰 赵思嵩

委 员:(按姓氏笔画排序)

于 飞 曲伟波 华 勇 张可银

周泽山 董宽良 濮宗元

本册编写组

主 编:曲伟波 华 勇 刘 艺

参 编:(按姓氏笔画排序)

丁学喜 王宏清 王正樑 王政斌

王 玥 刘 佳 孙 锐 孙 胜

李春盛 李自虎 纪 群 任锬先

杨 明 邹 权 金伟玲 常海良

董 刚

前 言

公共交通是人们出行的重要方式,与人民群众生产生活密切相关。随着城市经济的发展,社会各界对公共交通发展水平和从业者服务质量的期望和要求越来越高。鉴于此,国务院出台了《关于城市优先发展公共交通的指导意见》,交通运输部启动了公交都市创建工程。公交企业作为政策的执行者,落实公交优先政策、提高公交服务质量,是顺应人民期待、满足乘客出行需求的重要途径。

在此背景下,青岛公交集团组织业内经验丰富的专业人员,历时三年编写了“公交企业职工职业技能培训系列教材”,包括:《公共汽电车驾驶员职业技能培训教材》、《公共汽电车调度员、乘务员职业技能培训教材》、《公共汽电车修理工职业技能培训教材》,以便系统、规范地对公交驾驶、乘务、调度、修理等一线从业人员开展教育培训,提高公交从业人员队伍的综合素质,进而提高公交企业为乘客服务的整体水平和质量。

本套丛书紧密结合公交行业特点,融合了优秀员工成熟可行的实践经验,语言浅显易懂,而且注重生产操作的实用性,既是员工教育培训的规范化教材,又是公交从业人员提高业务技能水平的必备“法宝”。

由于编者水平有限,书中疏漏之处在所难免,敬请广大读者予以批评指正。

丛书编委会

2014年9月

目 录

上篇 安 全 篇

第一章 青岛城市公共交通概述	1
第一节 青岛城市公共交通的形成和发展	1
第二节 发展青岛城市公共交通的重要性	1
第三节 青岛城市公共交通现状	2
第二章 公共汽电车驾驶员职业道德规范	4
第一节 爱岗敬业 诚实守信	4
第二节 安全驾驶 遵章守纪	4
第三节 服从调度 准点行车	5
第四节 仪表端庄 车厢整洁	5
第五节 钻研技术 爱护车辆	5
第六节 真情服务 团结协作	6
第三章 公共汽电车驾驶员职业规范	7
第一节 公共汽电车驾驶员工作规范	7
第二节 公共汽电车驾驶员岗位安全操作规范	8
第四章 安全驾驶操作及安全行车知识	11
第一节 公共汽电车驾驶员标准化操作	11
第二节 夜间的安全行车知识	12
第三节 雨、雪、雾天的安全行车知识	13
第四节 其他特殊路况的安全行车知识	18
第五章 交通违法行为及交通事故	22
第一节 海恩法则	22
第二节 交通违法行为的定义、特征、分类及处罚	23
第三节 交通事故的构成要素、性质划分、责任处罚	24
第四节 客伤及客伤事故的处理	26
第五节 交通事故典型案例分析	28
第六节 违法行为及后果分析	30
第六章 公共汽电车驾驶员安全应急处置	33
第一节 交通事故应急处置	33
第二节 火灾事故应急处置	33

第三节	突发事件应急处置	34
第七章	公共汽车驾驶员的情绪管理	40
第一节	公共汽车驾驶员情绪管理的重要性	40
第二节	影响公共汽车驾驶员情绪的主要因素	41
第三节	身心调节法	43
第四节	塑造阳光心态	47
第八章	青岛公共汽车智能调度系统	48
第一节	工作流程与规章制度	48
第二节	车载设备使用	48
第三节	发车工作	53
第四节	异常情况处理	53
第五节	工作情况查询	53
第九章	青岛公共汽车 IC 卡、收费机的使用与管理	54
第一节	IC 卡、收费机的使用与管理	54
第二节	青岛公交车载收费机(无锡华捷收费机)使用与维护说明	58
第三节	《关于使用职工工作证替代司机卡的通知》	59

下篇 技 术 篇

第十章	发动机的工作过程和性能	61
第一节	发动机的实际循环和有效性能指标	61
第二节	发动机换气过程	64
第三节	发动机的燃烧过程	65
第十一章	汽车行驶原理	72
第一节	汽车驱动力	72
第二节	汽车的行驶阻力	74
第三节	汽车的驱动和附着条件	78
第十二章	发动机电子控制系统的组成及工作原理	80
第一节	柴油机电控系统的组成与工作原理	80
第二节	天然气发动机电控系统的组成与工作原理	83
第十三章	汽车复杂故障判断与排除	89
第一节	汽油机复杂故障的判断与排除	89
第二节	柴油机综合故障的判断与排除	93
第三节	汽车底盘及电路故障的判断	94
第十四章	公共汽车驾驶员驾驶操作规范	97
第一节	公共汽车节能驾驶操作规范	97
第二节	不同季节及不同道路状况下汽电车驾驶操作要求	100
第十五章	汽车新技术	102
第一节	纯电动汽车简介	102

第二节	自动变速器的结构与工作原理	103
第三节	ATS 新型发动机智能恒温——节能冷却系统结构与工作原理	112
第四节	CAN 总线的结构与工作原理	116
第十六章	现代道路条件的汽车驾驶	119
第一节	公路汽车驾驶	119
第二节	特殊条件下汽车运行特点	121
第十七章	汽车驾驶操作技能	123
第一节	港湾停车	123
第二节	“S”形弯道行驶	123
第三节	蝴蝶库	124
第四节	综合路况驾驶	125
第十八章	公共汽电车日常维护与检测	129
第一节	出车前的检查	129
第二节	行车中的检查	132
第三节	收车后的检查	132
第四节	天然气汽车日常维护作业规范	132
第五节	无轨电车日常维护及特殊情况处置	133
附录一	中华人民共和国刑法(摘录)	138
附录二	中华人民共和国安全生产法	142
附录三	中华人民共和国道路交通安全法	152
附录四	中华人民共和国道路交通安全法实施条例	167
附录五	道路交通安全违法行为记分分值(公安部 123 号令附件 2)	182
附录六	山东省道路运输条例	185
附录七	青岛市公共汽车管理条例	196
参考文献		202

上篇 安全篇

第一章 青岛城市公共交通概述

第一节 青岛城市公共交通的形成和发展

青岛城市公共交通始于1907年6月,德国菲理查德商号开办了从青岛市区到崂山柳树台的汽车客运业务,全长逾30km,并定时定点按乘坐次数收费,这标志着青岛城市公共交通的诞生。

从德国商人开办第一条客运线开始,先后由俄国商人、中国商人、日军和国民政府经营,到新中国成立前夕,青岛市共有残旧客车32部,营运线路3条。

新中国成立以后,特别是自改革开放以来,在青岛市委、市政府的领导下,有关部门根据优先发展城市公共交通的战略部署,采取了一系列具体措施,推进了青岛公共交通事业健康快速的发展,形成了结构合理的公共交通网络。

青岛城市公交快速健康的发展,为青岛市民和国内外游客的出行提供了安全、便捷、优质的服务,并形成“日新巴士”这个全国知名服务品牌。

第二节 发展青岛城市公共交通的重要性

一、青岛城市公共交通的性质

所谓城市公共交通,是指城市中供公众乘用的、经济方便的各种交通方式的总称,包括公共汽车、无轨电车、有轨电车、地铁、轻轨、出租汽车、轮渡、索道等。在人们的衣、食、住、行中,城市公共交通工具就是解决“行”的主要手段。

城市公共交通是关系国计民生的社会公益性事业,方便市民出行、缓解市区交通拥堵、促进“和谐交通”建设和城市可持续发展具有重要意义。

二、青岛城市公共交通的基本任务

公共交通城市区域(包括市管辖的郊县)的社会化短程客运方式,是城市居民(包括郊区居民)日常普遍使用的出行方式,其基本任务是以营运服务为中心,组织和经营城市公共交通,为广大群众提供安全、快捷、方便、舒适的出行服务,最大限度地节省社会活动时间,促

进了城市经济和社会的发展。

三、发展城市公共交通的重要性

近年来,我国城市公共交通得到快速发展,技术装备水平不断提高,基础设施建设加快,人民群众出行更加方便。但随着我国城镇化加速发展,城市交通发展面临新的挑战。如何为人民群众提供方便、快捷、经济、安全的出行服务,改善交通拥堵及大量增加的机动车辆带来的环境污染、资源浪费,成为当今社会的重要问题。

为解决这些问题,大力发展城市公共交通对于经济发展,提高资源利用率,有着重大意义。城市公共交通具有集约高效、节能环保等优点,发展公共交通是缓解交通拥堵、转变城市交通发展方式、提升人民群众生活品质、提高政府基本公共服务水平的必然要求,是构建资源节约型、环境友好型社会的战略选择。

第三节 青岛城市公共交通现状

一、青岛市地理环境对公共交通的影响

青岛市地处山东半岛东南部,依山傍海,是一座海滨丘陵城市。丘陵地貌占全市总面积的41.04%,表现为起伏和缓的宽谷缓丘地形,地势为东高西低,南北两侧隆起,中间低陷;其中海拔100~200m的高低丘陵分布较为普遍。青岛市区的很多道路是顺丘陵修建,地势多有起伏。

在这种地形地貌条件下,青岛的道路坡路较多,路面较窄,许多道路为单向行驶线路。坡路较多,对驾驶技术的要求就更高,需掌握半坡起步的技巧;路面较窄,行车视线不够开阔,造成行车、会车难;单行线较多,要求驾驶人员应熟悉行车路线,以避免逆向驶入单行线,违反交通法规,造成道路拥堵。

二、青岛市气候特点对公共交通的影响

青岛地处北温带季风区,濒临黄海,兼备季风气候与海洋气候特点,冬季气温偏高,春季气温回暖缓慢,夏季炎热天气较少,秋季降温迟缓。空气湿润,降水适中,雨热同季。

冬季持续时间较长,气温较低,常伴有大风,偶尔有降雪、积雪。积雪路面对道路交通、行车安全、驾驶技术都有一定的要求。

青岛全年均可能出现大雾,这对道路交通、安全行车有明显的影响。雾天主要集中在4~7月,以平流雾为主。秋季9~10月雾日最少,11月开始缓慢增加,4月出现明显上升,7月达到最高峰值,进入8月后迅速减少。雾通常夜间开始增多,上午7~8时出现频率最高,中午后逐渐减少,15时达最低值,16~18时有所增加,19~21时为次低值,22时后逐渐增多。持续时间平均7h 23min,最长达60多小时。

三、青岛道路交通现状

1. 青岛市主要道路交通拥堵现状

(1) 青岛市主干道高峰时段基本处于交通饱和状态。

(2) 拥堵区域日渐扩大。青岛市区目前有 44 个主要拥堵点,主要集中在“八条路”和“八个主要区域”。八条路是东海路、香港中路、胶宁高架路、海尔路、黑龙江路、延安三路、山东路和重庆中路。八个主要区域是前海区域、胶宁高架桥周边区域、台东商圈、CBD 中央商务区、四方利群商业区、海云庵区域、李村商业区和沧口商业区。

(3) 车辆运行速度下降幅度较大。目前,青岛市中心城区道路的平均车速为 21.7km/h,交通高峰时,香港中路、莱阳路、山东路、福州路等道路的车速仅有 10km/h 左右。

2. 青岛市主要道路交通拥堵原因分析

(1) 道路建设与车辆增速比例失衡。尤其在旅游旺季,大量外地车辆涌入市区,造成市区短时间内交通压力过大。

(2) 城市交通需求过于集中。目前,青岛市已经形成了李沧北部、浮山新区等大型居住区,而工作地点、医疗资源、教育资源、旅游景点又多分布在市南区前海一线的格局,造成局部区域交通吸引过大。

(3) 停车资源匮乏,停车场建设缓慢。

(4) 交通参与者文明交通意识淡薄。部分驾驶人员和行人文明交通意识淡薄,违法变更车道、违法停车、抢(闯)信号、争道抢行、不走人行道等情况较为常见,直接影响了交通效率。

(5) 地铁施工、翻修道路等城市基础设施建设对交通造成不利影响。

第二章 公共汽电车驾驶员职业道德规范

公共汽电车驾驶员在工作岗位上应展现良好的职业素养,为乘客提供安全、快捷、舒适、优质的服务,并严格遵守《青岛公交集团公交汽电车驾驶员职业道德规范》等各项规章制度,约束和指导自己的行为,在工作中应做到:爱岗敬业、诚实守信;安全驾驶、遵章守纪;服从调度、准点行车;仪表端庄、车厢整洁;钻研技术、爱护车辆;真情服务、团结协作。

第一节 爱岗敬业 诚实守信

爱岗敬业、诚实守信是社会主义社会各行各业各工种职业道德的共同要求。公共汽电车驾驶员的工作岗位联系着公交企业运营生产,综合了企业各个工种的劳动成果,全面体现了公交行业运营的服务质量。公交行业的社会效益和经济效益都与驾驶员的工作有联系。因此,每一个驾驶员都要尊重自己的职业,并把爱岗敬业、诚实守信作为职业道德的基本要求。

一、爱岗敬业、诚实守信,具有重要的社会意义

城市公共交通是城市经济和社会生活的命脉,公共汽电车驾驶员作为驾驶工作的实施者,在促进社会发展、繁荣经济、服务群众、促进和谐等方面都发挥着重要作用,因此作为一名公共汽电车驾驶员应该感到光荣和自豪。

二、爱岗敬业、诚实守信,以主人翁的态度对待本职工作

公共汽电车驾驶员对公交行业的发展有着义不容辞的责任。公共汽电车驾驶员要以公交事业的发展为己任,通过自身的努力和辛勤的工作,实现公交事业和企业的不断发展。

第二节 安全驾驶 遵章守纪

一、增强安全责任感,安全驾驶

公共汽电车驾驶员要本着对国家和人民生命财产高度负责的精神,做到安全驾驶。这是公共汽电车驾驶员的首要职责,也是公共汽电车驾驶员职业道德的基本要求。

公共汽电车驾驶员必须牢固树立“安全第一”的思想。没有行车安全,不仅会给国家、企业以及个人带来重大的经济损失,更会给人民群众的人身安全造成威胁。因此,驾驶员无论何时何地都要把安全驾驶放在第一位;当安全驾驶与正点发车发生矛盾时,要把安全驾驶放在第一位;当安全驾驶与服务发生矛盾时,要把安全驾驶放在第一位;当安全驾驶与节能降

耗发生矛盾时,要把安全驾驶放在第一位,只有这样才能实现安全驾驶。

二、遵章守纪是公共汽电车驾驶员职业道德的重要规范

公交企业的线路运营,具有分散、流动的特点,要实行统一管理,就要以一定的行为准则和规范来加强企业内部各岗位、各工种之间的协调,使其统一到运营服务这个中心上来。驾驶员是公交行业最基本的生产运营人员,在生产运营中发挥着重要作用。驾驶员的工作直接负有保障人民生命和国家财产安全的重大责任。这些岗位特点和工作特性决定了公共汽电车驾驶员必须具备很强的遵章守纪观念。因此,遵章守纪是公共汽电车驾驶员职业道德的一个重要规范。

第三节 服从调度 准点行车

准点行车和合理的运行计划是社会衡量公交行业服务质量的一个重要标准。调度员为驾驶员提供了完善、专业的运行计划,驾驶员为了保证运行计划的落实,就应该以服从集体主义道德意识出发,自觉服从调度指挥。

行车能否正点,运行是否合理,直接关系到广大乘客的切身利益及企业的综合效益。因此,尊重并服从调度的行车计划安排,安全、正点运行是公共汽电车驾驶员职业道德的一个特定要求。

第四节 仪表端庄 车厢整洁

公共汽电车驾驶员的仪容仪表和公交车辆的车厢环境,不仅反映出公交企业经营、服务的状况,更反映出一个城市的文明程度。

一、良好的仪容仪表能增加乘客的安全感和信任度

公共汽电车驾驶员在工作时应按规定穿着工装、佩戴或摆放工牌,做到仪容仪表整洁大方,形象健康,举止文明。公共汽电车驾驶员在行车过程中应保持精神饱满,并富有自信心,这样能使乘客产生安全感。乘客这种安全感的建立与企业的“让每一位乘客满意”服务标准相一致。

二、整洁的车厢环境有利于提升城市的文明程度和企业形象

乘客对公交服务第一印象是从车厢环境开始的。青岛市作为全国著名的海滨旅游城市和国际帆船中心,公交行业的服务对象不仅是当地居民,更有来自全国各地乃至世界各地的游客。良好的车厢环境能体现青岛公交行业的社会信誉,更能展现城市的文明形象。因此,公共汽电车驾驶员应保持车厢整洁。

第五节 钻研技术 爱护车辆

公共汽电车驾驶员为了保证车辆安全、正常地运行,应具备钻研技术、爱护车辆的道德

品质。

一、勤奋学习,刻苦钻研,熟练掌握驾驶、修理技术

为了达到安全、舒适、便捷、优质服务乘客的目的,驾驶员需要具备一定的车辆维护常识和维修技术,并在车辆未出现故障或出现故障伊始能够紧急送厂维修。这样不仅能够减少安全隐患,保证线路的正常运行和乘客的安全出行,同时也能降低企业的运营及维修成本。

二、合理操作,做好日常维护工作,保持车况良好

公共汽电车驾驶员爱护车辆的良好职业道德还反映在对车辆的合理操作与车辆的日常维护上。在日常行车过程中,驾驶员应注意合理操作,有效降低发动机及其他机件的磨损,延长发动机及其他机件的使用寿命。同时应做好车辆的日常维护工作,保持良好的车况,以圆满完成营运任务。

第六节 真情服务 团结协作

一、增强服务意识,真情服务乘客

坚持为乘客提供优质服务,满足乘客的出行要求是公共汽电车驾驶员职业道德的中心内容。

首先要做到安全行驶,使乘客有安全感,乘车放心;其次,要保持车辆运行平稳,使乘客产生舒适的感觉;再次,要为乘客提供真情、优质的服务,在保证安全和条件允许的情况下尽可能为乘客提供便捷的服务。

二、团结协作,携手共进

城市公交的运营服务,是一个由点及线、由线到网的工作过程,这种运营生产过程是一个多工种协调配合的联合作业。公共汽电车在运营中能否服从线网整体,与其他车辆、其他岗位的生产人员协调配合,对公交运营的服务效果有着重大影响。

服从整体、团结协作,是集体主义原则在公共汽电车驾驶员职业道德中的具体体现。在运营过程中,驾驶员不仅要与乘务员、调度员相互协作,还要与同线路的其他驾驶员搞好团结互助、互帮互学、取长补短、共同提高,为广大乘客做好运营服务工作。

第三章 公共汽车驾驶员职业规范

第一节 公共汽车驾驶员工作规范

公共汽车驾驶员上岗应使用普通话服务,衣着整洁,仪表大方,语言文明,态度和蔼,诚实守信;服从调度员的指挥,按规定的时间、路线、站点参加营运;做到安全驾驶、规范操作、热情服务、文明礼让、准点运行。树立“真情伴您行”的青岛公交服务理念和做到“让每一位乘客满意”公交服务标准,做好本职工作,因此应着眼于以下几个方面。

一、微笑要自然

微笑是一种无声的语言,是一个人内心态度的展现。对于服务行业而言,“微笑”更是一种情绪语言,是做好服务工作的润滑剂,具有跨越国籍、民族、宗教、文化的桥梁作用。在公众场合下微笑是人与人之间交流的第一语言,自然的微笑能传达给对方尊重、亲切、友善、愉悦的情绪。驾驶员的微笑是服务工作的前言,是化解矛盾、调和心态的良方。

二、态度要诚恳

当驾驶员对乘客的需求难以满足时,如果以诚恳的态度致歉,就会取得乘客的理解,不会导致矛盾的产生,倘若致歉时缺乏诚恳的态度,难免会引起乘客的不满。由此可见,驾驶员对乘客服务时一定要表现出自己的真诚,这样才能打动乘客,产生共鸣,从而建立起良好的服务关系。

三、语言要亲切

语言的亲切感是通过语言的内容及表达者的神情态度相融合并传递给乘客的一种感受。要使乘客感受到亲切,首先要保证语言的内容真实、真切,说话的态度真诚、真挚。也就是说说话要实事求是,不说假话、过头话,这是尊重乘客、尊重自己,也是对工作负责的表现。如果在说话中不知不觉偏离了事实,就会给乘客留下不好的印象。

四、称呼要得当

在人们的日常交往中,称呼起着极其重要的作用,它是传递给对方的第一信息,恰当的称呼能保证交际的顺利进行,不恰当的称呼则会给交际带来障碍,阻碍交际的正常进行。车厢是公众场所,乘客之间是平等的地位,驾驶员与乘客之间是初次见面,受不知晓对方社会地位、身份、职位等客观条件的限制,只能够通过乘客的外貌特征进行初步判断,得当的称呼,不仅表明对乘客尊重的态度,也能反映出驾驶员本人的素质和修养。可依据年龄、性别

称呼,如“大叔”、“阿姨”、“师傅”、“小伙子”、“姑娘”、“同志”、“乘客”、“小朋友”、“同学”等,如果是外宾乘客,则以“先生”、“女士”来称呼更显得当。

五、语气要温婉

语气温婉是从语音、语调、语法、语速等角度探讨运用语言的技巧。语音、语调是语言声音的组成部分,能够给乘客以直观的感受。语调的高亢或低沉,语调的升或降,会影响所表达的意图和情感,也会给人以不同的感觉和理解。声调太低,使人听不清,给人一种不耐烦、不高兴的感觉。声调太高,易显得粗暴生硬;声调短促或拖长,容易使人理解为鄙视和厌烦。语法、语速是语言内容的组成部分,能够给乘客以内心的思考,比如,同样是“谢谢”两个字,匆忙、含糊或者是生硬的语气表达会令乘客感到乘务员是不情愿的心态或者是迫于情面的搪塞,如果在谢谢后面加上一个字——“谢谢您”,再以清晰的声音、柔和的语气表达出来,其效果显然是不一样的,这种感激之情会传送到乘客的心底,使乘客欣然接受。因此,语音、语调、语法、语速四个方面的有效结合,可以使乘客产生愉悦的心情,温婉的语气会使语言内容的表达更为真诚,更利于营造良好的乘车氛围。

六、应避免的服务忌语

服务忌语是引发服务矛盾、服务纠纷的导火线,是许多最初从事服务行业的服务人员遭遇服务投诉的原因之一。值得指出的是,这些因服务忌语引发的矛盾,对于当事人来说并未有所察觉,很多都是在阐述理由、辩解原因的情况下脱口而出的。如:“你不知道……”、“谁告诉你……”,等等,这类话语虽不带脏字,也不是恶意中伤,但是却会引发双方的争执,给乘客带去不舒服的感受,因此,要坚决杜绝服务忌语。服务忌语大致有以下几类。

1. 称呼忌语

- (1) 对男性年长者忌用“老爷子”“老头儿”;应称呼“大爷”“叔叔”“老师傅”“老同志”。
- (2) 对女性年长者忌用“老太太”“老太婆”;应称呼“大娘”“阿姨”“老人家”。
- (3) 对进城务工人员忌用“佬巴子”“乡巴佬”“民工”;应称呼“师傅”。
- (4) 对精神残疾患者忌用“神经病”“精神病”“傻子”;应称呼“不方便的乘客”“师傅”。
- (5) 忌用“戴眼镜的”“扎马尾的”“胖子”“老外”等外貌特征作为称呼。

2. 疏导忌语

“往里,往里,快点儿!”“别挡车门!”“往里走,别停住!”“怕挤呀,打的去!”“靠边站,别挡着!”“你往里走!”等。

3. 售、验票忌语

“上车自觉买票!”“你还想逃票?”“快拿钱,早不准备?”“卡里没钱了。”“别磨蹭,快掏钱!”等。

第二节 公共汽车驾驶员岗位安全操作规范

一、出车前

- (1) 出车前,驾驶员应按照规定着装,携带好驾驶证件,在指定位置佩戴或放置相关

卡、证。

(2)做好车辆的日常维护和出车前的各项检查工作。

营运车辆驾驶员首先应检查转向、制动、灯光、低压报警器、仪表、轮胎、蓄电池、润滑油、冷却水、投币箱、线路牌、GPS 车载设备、逃生锤、灭火器等车厢内外设施是否齐全、有效。

①普通燃油车辆驾驶员还应注意检查燃油。

②压缩天然气车辆驾驶员还应注意检查天然气气瓶及气瓶支架、阀门、高压管线及接头有无损坏、松动,螺栓紧固是否齐全有效,各处有无泄漏,防尘塞是否清洁、紧固、密封;加气箱各处是否紧固良好,有无松动,橡胶衬垫是否齐全、有效。

③电车驾驶员还应注意检查各行程开关和空气断路器(大闸)是否在断开位置;主令控制器复位弹簧是否良好、回位是否灵活有力,发现有故障隐患的须立即报修。

④电动车驾驶员还应注意检查电解液是否处于适当的液位;检查蓄电池接线柱;引线应拧紧和没有腐蚀;充电器电线、插头和插座;目视检查有无裂纹、连接松动和引线磨损等。

(3)在确认车辆工作状态正常后,与当班调度员执行问询告诫制度并认真填写《驾驶员出车安全叮嘱台账》,按照行车调度计划及相关指令做好出车前的各项准备工作。

(4)装备智能调度系统的车辆,驾驶员应提前上车,按照发车指令进行确认,根据电子发车屏信息和发车语音广播按时发车。

(5)驾驶员在始发站要做好“三提前”工作,即提前进站、提前上客、提前服务,并准点发出。中途不拖时、不抢点、不在站点滞留、逢站必停,不站外停车,严格执行行车规范。

(6)调整、保持愉快的心情投入到运营工作中,为乘客服务。

二、行驶中

(1)驾驶员应严格遵守《中华人民共和国道路交通安全法》等法律法规和企业安全规章要求,认真执行岗位安全操作规程。

(2)驾驶公交车辆在城市道路上行驶应遵循在最右侧车道通行的原则,设置公交专用车道的应在专用车道内行驶。行车中要做到“三稳”:起步稳、行驶稳、停车稳。

(3)驾驶车辆时应杜绝:抢(闯)信号,逆向行驶,超速行驶,乱道行驶,接打使用手机、耳机,闲谈,吸烟,斑马线不避让行人及驾驶故障车运行等妨碍安全行车的违法行为。

(4)驾驶员行车中应随时观察各类仪表、指示灯,注意发现各部机件有无异响、异味。如发现车辆有影响安全和可能造成后果的故障,应立即停车检查或联系抢修。

(5)对于装有视频监控设备的车辆,驾驶员应检查视频监控设备是否齐全、有效。空调车驾驶员应当正确操作车辆空调设施;车辆空调设备发生故障不能正常使用时,应当及时报修,修复后方可投入运营。按规定开启牌灯、厢灯、近光灯和示廓灯。

(6)车辆在道路上发生故障或交通事故后,应开启危险报警闪光灯,并在车后 50m 放置警示标志。驾驶员须积极引导乘客换乘同线路后续车辆,后续车辆应配合换乘工作。交通事故发生后,应保护好现场、抢救伤者,并立即报警(和单位),不私自处置事故。

(7)车辆驶入公交站点时,驾驶员要随时注意观察行人和其他车辆情况,提前减速并开启右转向灯,在不妨碍其他车辆、行人正常通行的情况下方可驶入。车身距站牌 30m 以外(港湾式车站在港湾以外)停车时,不准开门上下客;车辆未到站不应停车上下客。