

高等职业教育轨道交通运输类专业“十二五”规划教材

轨道交通客运 服务训练教程

王慧晶◎主编

郭飞跃◎主审

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

内容简介

—— 适应铁路客运服务人才培养需要，突出客运服务专业人才培养特点
高等职业教育交通运输类专业“十二五”规划教材

轨道交通客运服务训练教程

王慧晶 主编

郭飞跃 主审

中国铁道出版社

2011年·北京

内 容 简 介

本书从高职教学改革的实际出发,参考了轨道交通运输行业相关的职业资格标准,在分析轨道交通运输类专业的岗位工作过程后,提炼出工作过程的技能点和知识点,设计出各项技能训练项目,将相关技术理论知识与技能训练项目相结合。主要内容包括:普速铁路、高速铁路、城市轨道交通客运服务训练。

本书可作为高职院校交通运输类专业教材,也可作为铁路运输、城市轨道交通管理基层工作人员的培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

轨道交通客运服务训练教程/王慧晶主编. —北京:中国铁道出版社,2011.9

高等职业教育轨道交通运输类专业“十二五”规划教材

ISBN 978-7-113-13583-6

I. ①轨… II. ①王… III. ①城市铁路—旅客运输—商业服务—高等职业教育—教材 IV. ①U239.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 193610 号

书 名: 轨道交通客运服务训练教程

作 者: 王慧晶 主编

责任编辑: 李丽娟

读者热线: 400-668-0820

封面设计: 崔 欣

责任校对: 张玉华

责任印制: 陆 宁

出版发行: 中国铁道出版社(100054,北京市西城区右安门西街8号)

网 址: <http://www.edusources.net>

印 刷: 三河市兴达印务有限公司

版 次: 2011年9月第1版 2011年9月第1次印刷

开 本: 787 mm×960 mm 1/16 印张: 11.5 字数: 231 千

书 号: ISBN 978-7-113-13583-6

定 价: 23.50 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书,如有印制质量问题,请与本社教材图书营销部联系调换。

电 话: (010) 63550836

打击盗版举报电话: (010) 63549504

《《《 前 言 》》》

前言

职业教育的培养目标是高素质的技能型专门人才,是以获取直接经验为目的,以需求与应用为前提,强调实践与理论一体化,强调学生间的合作与交流,倡导学生自我调节,通过知识和技能的建构这一过程培养学生的能力。因此,行动导向教学模式更加适合于职业教育教学。本教材就是从高职教学改革的实际出发,参考了轨道交通运输行业相关的职业资格标准,在分析轨道交通运输类专业的岗位工作过程后,整理出工作过程的技能点和知识点,设计技能训练项目,将相关技术理论知识与技能训练项目相集成,按工作过程加以排列,从行动领域转化为学习领域,形成以工作过程为逻辑的课程内容。通过工作岗位的分析来构建具体的学习情境和教学内容,使学生在情境下安排的具体课程活动中掌握工作岗位上所要求的能力,强调真实工作情境中的团队协作精神,真正做到知识理论、能力训练和实践一体化进行。

本书主要针对普速铁路、高速铁路、城市轨道交通客运服务的工作需要,按照岗位实际工作过程及学生的认知规律,从客运服务基本知识开始,以车站和列车的实际工作任务为载体,将客运服务基本知识与旅客服务工作有机地结合起来。内容从普速铁路客运服务训练开始,逐步到要求比较高的高速铁路客运服务训练以及城市轨道交通客运服务训练,训练项目从车站到列车,训练内容由浅入深,书中编有大量案例,通俗易懂,并附有大量的照片为学生学习和教师辅导提供参考,实用性很强。

本书由湖南铁路科技职业技术学院王慧晶主编,广州铁路(集团)公司郭飞跃主审。编写分工如下:情境一项目一由杨琳、廖明聪编写,情境一项目二由谢玲、王慧晶编写,情境二项目一由杨琳、段利杰编写,情境二项目二由王慧晶、岳长征编写,情境三项目一由王艳艳、巫建平编写,情境一、情境二的相关案例由段利杰编写,知识链接由唐杲编写。在编写过程中,得到了铁道部运输局、广州铁路(集团)公司客运处、株洲车站、株洲西站、广州南

批评指正。

2011.8

目 录

情境一 普速铁路旅客运输服务	1
项目 1 车站客运服务	1
1.1 前期知识	1
1.2 车站客运服务训练	8
1.3 拓展知识	28
1.4 相关案例	31
思考题	33
知识链接	33
项目 2 列车客运服务	40
2.1 前期知识	40
2.2 列车客运服务训练	51
2.3 拓展知识	60
2.4 相关案例	64
思考题	65
知识链接	65
情境二 高速铁路旅客运输服务	70
项目 1 高铁车站客运服务	70
1.1 前期知识	70
1.2 高铁车站客运服务训练	78
1.3 拓展知识	95
1.4 相关案例	98
思考题	99
知识链接	100
项目 2 动车组列车客运服务	106
2.1 前期知识	106
2.2 动车组列车客运服务训练	119
2.3 拓展知识	134

2.4 相关案例	140
思考题	142
知识链接	142
情境三 城市轨道交通客运服务	148
项目1 车站客运服务	148
1.1 前期知识	148
1.2 城市轨道交通车站客运服务训练	156
1.3 拓展知识	164
1.4 相关案例	168
思考题	169
知识链接	170
参考文献	176

情境一 普速铁路旅客运输服务

项目1 车站客运服务



项目描述

在这个训练项目中,需要应用车站客运服务的知识技能,完成旅客进出客运站的各项服务训练任务。

知识目标

- (1)掌握客运服务人员仪容仪表等专业形象的要求;
- (2)掌握车站客运服务人员的职责分工;
- (3)掌握车站服务工作的主要内容;
- (4)掌握车站客运服务设备操作使用的方法。

能力目标

- (1)按照客运服务人员着装标准整理好自身的仪容仪表;
- (2)按照岗位职责要求完成相应的服务工作;
- (3)能够掌握问讯处服务、车站售票服务、候车室服务、站台上旅客乘降、出站旅客服务等服务标准;
- (4)能够完成旅客进出车站的服务工作。

1.1 前期知识

1.1.1 客运服务人员的专业形象

仪表是人的外表,包括容貌、姿态、个人卫生和服饰等,是个人精神面貌的外在表现。良好的仪表可以给旅客留下美好而深刻的印象,既有利于工作,也有利于塑造铁路的良好形象。客运服务人员仪表的具体要求如下。

1.1.1.1 着装标准

着装要清洁整齐,工作时要穿统一制服,铁路制服要求干净清爽,熨烫平整,扣好纽扣,要有整体造型,给旅客以责任感。女士穿中跟或平跟鞋、肉色袜,不穿高跟鞋,男士应穿黑色皮鞋、深色袜,不可敞胸露怀,不可卷袖子和裤脚。男衬衫应收拢于下装内,统一黑色皮带,领带的下摆以不超过皮带为宜。女装不系领带时衬衫无需束入下装内,但系领带时应扎入下装。图 1-1-1 为着装标准。



图 1-1-1 着装标准

1.1.1.2 佩戴标志

上岗前鞋袜、帽、领带(结)、帽徽、肩章、领章要佩戴整齐,胸卡、肩章等服务标志要正确佩戴,帽徽佩戴在帽子上方正中央、角度不倾斜,扣紧螺丝帽;肩章、臂章佩戴应保持平整对称,保持清洁,破旧时应及时更换;臂章悬挂在左臂肩缝下四指处,朝左外方向,保持清洁平整,破旧时应及时更换。图 1-1-2 为佩戴标志标准。

1.1.1.3 仪容标准

精神饱满,仪容要大方、整洁。男士发型要长短适当,前发不覆额,侧发不掩耳,后发不触领,不留胡须。女士施淡妆,长发盘起,露出额头,不佩戴过于花哨和张扬个性的首饰。图 1-1-3 为女士仪容标准,图 1-1-4 为男士仪容标准。

1.1.1.4 表情

表情是人的面部动态所流露的情感,在给人的印象中,表情非常重要,是服务态度的重要组成部分。在为旅客服务时应该做到面带微笑、和颜悦色,给人以亲切感;做到



图 1-1-2 佩戴标志



图 1-1-3 女士仪容标准



图 1-1-4 男士仪容标准

聚精会神、注意倾听,给人以尊重感;要坦诚待客、不卑不亢,给人以真诚感;要沉着稳重,给人以镇定感;要神色坦然、轻松、自信,给人以安慰感;不要带有厌烦、僵硬、愤怒的

表情,也不要扭捏作态、做鬼脸、吐舌、眨眼,以免对旅客不尊重。

微笑服务标准:面容祥和,嘴角微微上翘,露出上齿的6~8颗牙齿,注意保持牙齿的清洁以表示尊重,见图1-1-5。

1.1.1.5 细节要求

注意个人清洁卫生,爱护牙齿,早晚刷牙,饭后漱口,保持牙齿健康、清洁。勤洗手、常修剪指甲,勤洗澡、防汗臭,上班前不吃异味食品和不喝含酒精的饮料。



图1-1-5 微笑服务

训练任务

任务1 岗前仪容仪表检查

按照铁路客运人员的专业形象要求检查自己的发型、化妆等仪容仪表、着装是否符合标准,并完成仪容仪表检查单(表)的填写(表1-1-1),也可以对照要求与小组同学进行互评。

【训练提示】

训练前准备好服装、化妆包等用品。

表1-1-1 仪容仪表检查单

项 目		是否达标	存在的问题	解决办法及时间
发型	长度			
	发色			
	刘海			
	发面			
化妆	粉底			
	眉毛			
	眼部			
	腮红			
	口红			
着装	制服			
	标志			
	皮鞋			
	袜子			

续上表

项 目	是否达标	存在的问题	解决办法及时间
配饰	手表		
	项链		
	耳针		
	其他		
细节	手部		
	指甲		

1.1.2 车票一般规定

车票是旅客乘车的凭证,同时也是旅客加入铁路旅客意外伤害强制保险的凭证。车票中包括客票和附加票两部分。客票部分为软座、硬座。附加票部分为加快票、卧铺票、空调票。附加票是客票的补充部分,可以与客票合并发售,但除儿童外不能单独使用。

直达票是指从发站至到站不需中转换乘的车票。直达票当日当次有效。除因伤、病不能继续旅行,经站车证实可按规定退票外,直达票中途下车前程失效。

通票是指从发站至到站需中转换乘的车票。通票的有效期限按乘车里程计算:1 000 km为2日,超过1 000 km的,每增加1 000 km增加1日,不足1 000 km的尾数按1日计算;自指定乘车日起至有效期最后一日的24时止。通票须在票面载明的有效期内到达站,中途下车应当办理中转签证手续。

车票的一般规定如下:

(1)旅客须按票面载明的日期、车次、席别乘车,并在票面规定有效期内到达站。持通票的旅客中转换乘时,应当办理中转签证手续。

(2)旅客不能按票面指定的日期、车次乘车时,应当在票面指定的日期、车次开车前办理一次提前或推迟乘车签证手续,特殊情况经站长同意可在开车后2 h内办理。持动车组列车车票的旅客改乘当日其他动车组列车时不受开车后2 h内限制。团体旅客不应晚于开车前48 h。

(3)持通票的旅客在乘车途中有效期终了、要求继续乘车时,应自有效期终了站或最近前方停车站起,另行补票,核收手续费。

(4)随同成人旅行的身高1.2~1.5 m的儿童,享受半价客票、加快票和空调票。超过1.5 m时应买全价票。每一成人旅客可免费携带一名身高不足1.2 m的儿童,超过一名时,超过的人数应买儿童票。

(5)对乘坐卧铺的旅客,列车可以收取车票并予集中保管。收取车票时,应当换发卧铺证;旅客下车前,凭卧铺证换回车票。成人带儿童或儿童与儿童可共用一个卧铺。

(6)旅客携带品由自己负责看管。每人免费携带品的重量和体积是:儿童(含免费儿童)10 kg,外交人员 35 kg,其他旅客 20 kg。每件物品外部尺寸长、宽、高之和不超过 160 cm,杆状物品不超过 200 cm。残疾人的代步折叠式轮椅可免费携带并不计入上述范围。

(7)车站对进出站的旅客和人员应检票,列车对乘车旅客应验票。对必须持证购买的减价票和各种乘车证的旅客应当核对相应的证件,验票应打查验标记。车站应当在开车前提前停止检票,但应当在本站营业场所通告停止检票的提前时间。铁路稽查人员凭稽查证件、佩带稽查臂章可以在车内的验票。

1.1.3 客运站服务设备

1.1.3.1 站房

站房是客运站的主体,包括为旅客服务的各种用房及办理行包、邮件用房。如售票、问讯、候车、携带品暂存、行包承运和中转、交付等房舍,还应有阅览室、广播室、微机室、监控室、医务室、售货部、饮水处、盥洗间、厕所、工作人员休息室等文化、卫生和生活上的必要设施。其次,还可根据需要设置贵宾室,软席候车室,母婴、军人候车室和旅客餐厅。候车室和特、一、二等站的站台上,应有准确的时钟。

1. 候车室

候车室是旅客候车、休息、排队进站的场所。候车室要为旅客候车创造舒适的环境,有良好的通风、采光、采暖、防暑、休息等设备,与其他站房的主要出入口有密切的联系,并尽可能靠近站台,减少旅客检票上车的行程。候车室的面积除特殊规定者外,一般根据一昼夜内在候车室旅客最高集结量,按每一旅客占用 $1.1 \sim 1.2 \text{ m}^2$ 确定。

2. 售票处(厅)

售票处的位置及布置方式应根据客运站的性质、规模及旅客进站办理作业的程序等因素决定。中、小型客运站的售票处设在广厅内进站口一侧,这样可使进、出站旅客不发生交叉。大型客运站的售票处应设在进站流线的前端,直通站前广场和广厅,与候车室要联系方便。在站房之外另设售票处时必须通过走廊与站房连接,减少旅客的露天行程。在中转旅客多的车站,可在站台内或出口附近设中转签字处。售票处应根据旅客发送量开设售票窗口。

3. 问讯处

问讯处是解答旅客问讯的处所,如旅客列车发到时刻、购票、托运、提取行包手续等问题。三等以上车站应设置专门的问讯处。其位置应在站内较明显的地方,并靠近售票处。在客流比较集中的大站可设几个问讯处或设电视、电话问讯设备及电子信息显示系统。

4. 小件物品寄存处

寄存处是旅客暂时存放携带品和小件行李的场所。小型客运站可将小件寄存处附

设在问讯处或行李房内。大、中型客运站应单独设置,其位置最好能供进出站旅客共用,如客流量大的车站可在进站大厅、出站口附近分设几处,方便旅客就近存取。

1.1.3.2 站场设备

站场是办理客运技术作业的场所,包括线路(到发线、机车走行线、机待线、车辆停留线等)、站台、雨棚、天桥、地道、照明,给排水(围墙),跨线路的平过道和垃圾处理等设施。

1.1.3.3 站前广场

站前广场是客运站与城市联系的“纽带”,是供旅客和各种车辆集散、停留的场地,设置各种车辆停车场,包括公共车辆停留场、小汽车及非机动车辆停留场、行包邮件专用车停留场;旅客活动地带,包括人行通道、交通安全岛、乘降岛和旅客活动平台;旅客服务设施,包括旅馆、食堂、商店、邮局、汽车站、厕所等。

1.1.4 客运站安全设备——行李安检机的使用方法及注意事项

安检机的原理是借助于输送带将被检查行李送入 X 射线检查通道而完成检查的电子设备。行李进入 X 射线检查通道,行李进入 X 射线检查通道,X 射线在穿透行李后,电脑会自动根据反馈回来的 X 光强度对图像进行渲染处理,因不同密度的物品在屏幕上反差极大,所以一眼就能识别行李内物品的形状,并显示成黄色、绿色、黑色等。一般黄色的物品是有机物,比如塑料、食品等,是安全的;而绿色、黑色的物品需要注意,如果绿色或黑色物体比较多,或呈匕首、刀子形状,就要求乘客打开行李检查。

1.1.4.1 使用方法

客运站安全检查主要分为 4 个工序:停牌、分流、检包、人身检查。

停牌:控制旅客进入车站安检的人流量。确保后面检包、人身检查能够顺利的进行。

分流:分散旅客,使旅客快速有序的通过安检机器。

检包:对于旅客行李箱包的危险违禁物品进行开包。

人身检查:使用仪器或手对旅客身体进行检查。

1.1.4.2 注意事项

(1)在任何时候都必须严格遵守辐射安全规则,避免辐射伤害。只有经过培训的人员才能安装和使用安检机。

(2)安检机必须在规定的工作电压下工作。

(3)安检机只能用于检查物品,严禁用于检查人体或动物。

(4)不要接触输送带的边缘和滚筒。当设备运行时,身体的任何部分都不要进入检查通道。

(5)超过 6 个月没有使用的设备请不要开机,必须由专业人员对射线发生器进行重新启动。禁止坐或站在传送带上。

(6)禁止对设备进行不恰当的改动。确保行李在检测通道内或出口端没有被堆叠,如果行李阻塞了检查通道,在清理之前应首先关机。

乘客(7)设备不能在有损坏的铅门帘的情况下运行。防止各种液体流入设备,如发生这种情况,必须立即关机。

1.1.4.3 安检机作业示范

安检机作业示范见图1-1-6所示。



图1-1-6 安检作业

训练任务

任务2 行李安检服务

一旅客携带一大旅行包过机检查,行李安检机发出警报,安检员要求旅客配合开包检查,遭到旅客拒绝,并发生争执,安检员该如何处理?

【训练提示】

(1) 安检员应耐心向旅客解释铁路对旅客携带品的安全规定,希望旅客配合检查,保证旅行安全。

(2) 注意语言技巧,减少对周围旅客的影响,不扰乱其他旅客正常的进站秩序,必要时可带到值班室进行沟通。

(3) 对于不听工作人员劝阻,辱骂工作人员,并经调解仍无法平息之间的矛盾时,应及时报告值班站长,由站长决定是否需要车站公安人员协助,旅客是否可以继续旅行。

1.2 车站客运服务训练

1.2.1 问讯服务作业

问讯处应设在旅客比较集中的站前广场、广厅、售票厅、候车室等地,工作人员应能

正确、迅速、主动、热情、耐心地解答旅客提出的问题,使旅客在购票、托运和提取行李、上车及中转换乘等方面得到便利。

1.2.1.1 问讯处服务工作内容

1. 班前准备

1) 准备作业

- (1) 按车站规定时间、地点,统一着装,参加点名。
- (2) 听取值班员传达上级命令、指示,接受工作任务及业务提问。

2) 对岗接班

(1) 接清列车运行和设备设施情况,接清服务备品、规章资料、票据、备用金以及岗位卫生情况。

(2) 对岗交接并签字确认。

3) 作业质量标准

- (1) 按规定着装,佩戴标志,仪容整洁。
- (2) 准时参加点名会,明确工作任务和要求,准确回答业务提问。
- (3) 对列车运行和正晚点情况清楚,保证设备设施完整及性能良好,规章资料、服务备品齐全,定位存放。
- (4) 票据、备用金账款相符,交接清楚。
- (5) 工作环境卫生符合要求。

2. 班中作业

1) 问讯服务

训练任务

任务3 问讯处服务

一旅客在株洲车站问讯处咨询,在中午12:00有无到广州的列车,几点从株洲站出发?几点到广州站?

列车时刻表

K527	南京西	广州	空调快速	株洲	11:58	广州	19:17	4	07:19	92	—	159/165/170	244/254
G1045	武汉	广州南	高速动车	株洲西	12:02	广州南	14:05	2	02:03	310	495	—	—
L275	南昌	广州东	普快	株洲	12:22	广州东	20:24	2	08:02	45	—	—	149/156

【训练提示】

- (1) 问讯处服务人员应熟记该车站始发、到达、中转的各次列车的时刻表。
- (2) 正确、迅速、主动、热情、耐心地解答旅客提出的问题,使旅客在购票、托运和提取行李、上车及中转换乘等方面得到便利。
- (3) 解答旅客问讯方法可分为口头解答(包括电话问讯、广播通知、电视问讯)和文字解答(包括文字张贴、揭示牌揭示)。
- (4) 口头解答问讯时要做到“有问必答、答必正确、百问不厌”,让旅客满意。

- (1) 面向旅客,热情接待旅客问讯。
- (2) 接听电话,解答旅客问讯。
- (3) 发售站台票。
- (4) 定时与广播、售票、计划、行包、客运值班室联系,掌握列车运行、客运计划、售票组织、旅客乘降、行包运输和车票运价等情况。
- (5) 检查自动查询系统信息是否准确,及时更新自动查询系统有关信息。
- (6) 规章、文电齐全,修改及时。

训练任务

任务4 问讯处服务

一家长送孩子去读大学,父亲拿一张孩子的车票在北京车站问讯处要求买四张站台票,理由是父母、爷爷、奶奶想一起送孩子进站,该如何处理?

【训练提示】

- (1) 遇到要求多买站台票送人的人员,首先要态度和蔼地解释一张车票只能买一张站台票,然后根据对方的反应来做进一步处理。
- (2) 如果对方能够接受,工作人员要表示感谢对方的理解和支持。
- (3) 如果对方不能接受,态度比较缓和时,工作人员可以进一步探问对方为何要多人送上车,待对方讲出理由后,工作人员视情况做进一步处理。
- (4) 如果被送站旅客能够自理,可以探问对方的担心,并明确表示铁路可以帮助他解除担忧,请他放心。

2) 作业质量标准

- (1) 有问即答,答必正确,对答有礼,态度和蔼。做到:不怠慢、不粗鲁、不急躁、不厌烦,不说“大概、可能、也许、好像、差不多、自己看”等语言。
- (2) 接听电话及时,铃声响不超过三声。
- (3) 按规定发售站台票,停售时及时对外公告。
- (4) 业务资料齐全、整洁,修改及时正确;分册装订,定位摆放,有编号、有目录,方便查阅。
- (5) 清晰、规范地使用普通话,表达得体,运用“请、您好、谢谢、对不起、再见”等文明用语。对旅客统一称呼时为“各位旅客”;分别称呼时为“同志”、“小朋友”、“先生”、“女士”等。对外籍、华侨旅客称呼“先生”、“太太”、“小姐”、“女士”。

3. 班后整理

1) 交班准备

- (1) 认真整理票据,按规定时间结账缴款。
- (2) 按规定整理服务备品、规章资料,认真填写交接班本。
- (3) 做好岗位卫生清扫。

2) 对岗交接