



主编 陆久平

道路旅客运输站乘人员 培训教材

黑龙江人民出版社

道路旅客运输站乘人员 培 训 教 材

主 编 陆久平
副主编 倪明辉 张永凯

黑龙江人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

道路旅客运输站乘人员培训教材/陆久平主编. 哈尔滨:黑龙江人民出版社, 2006. 5

ISBN 7-207-06971-5

I. 道... II. 陆... III. 公路运输:旅客运输—运输业务—技术培训—教材 IV. U492.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 051314 号

责任编辑:徐 冲

装帧设计:于佳佳

道路旅客运输站乘人员培训教材

Daolu Lüke Yunshu Zhan Cheng Renyuan Peixun Jiaocui

陆久平 主 编

出版者 黑龙江人民出版社

通讯地址 哈尔滨市南岗区宣庆小区 1 号楼

邮 编 150008

网 址 www.longpress.com E-mail hljrmcbs@yeah.net

印 刷 黑龙江省通运印务有限公司

开 本 850 × 1168 毫米 1/32 · 12.5 印张

字 数 400 千

版 次 2006 年 5 月第 1 版 2006 年 5 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 7-207-06971-5/U · 20

定价:28.00 元 (如发现本书有印制质量问题,印刷厂负责调换)

编 委 会

主 编 陆久平

副 主 编 倪明辉 张永凯

编写人员 陆久平 倪明辉 张永凯 付百学

主 审 刘少波

前 言

道路运输是国民经济中具有全局性作用的基础产业之一,随着我国经济和社会的发展,道路运输业得到了迅猛发展,从而对从事营业性道路运输的汽车客运站乘人员提出了更高的要求。为了加强对汽车客运站的管理,全面提高站乘人员队伍素质,改善道路旅客运输服务质量,保障道路运输安全,我们听取了各方面的意见,在总结多年实际工作经验的基础上编写了《道路汽车旅客运输站乘人员培训教材》。本书立足于合理安排教学内容与技能相结合,注重道路旅客运输服务的实际需要,突出实用性和针对性。采用了国家和黑龙江省最新颁布的相关法规,如《道路旅客运输及客运站管理规定》、《黑龙江省汽车客运站收费规则》、《机动车维修管理规定》、《道路运输行政处罚规定》以及《汽车客运站级别划分和建设要求》等。该书主要内容包括汽车客运站、站务工作、乘务工作等,每章后面附有模拟试题。通过培训,使学员具备汽车客运站乘人员从业资格条件。

本书由陆久平主编,倪明辉、张永凯任副主编。编写人员分工:陆久平(第一章),付百学(第二章),倪明辉(第三章、第五章),张永凯(第四章)。

本书的编写工作得到了各地市培训办和部分培训单位领导和教师的大力支持,并提出了非常宝贵的修改意见,使本书的内容更加丰富、充实。在此一并致谢!

由于编写时间仓促,加之水平有限,书中难免有错漏之处,恳请广大读者、专家批评指正,以便进一步完善。

编者

2006 年 5 月

目 录

第一章 概述	(1)
第一节 道路汽车旅客运输的概念及特点	(1)
第二节 道路汽车旅客运输的分类	(3)
第三节 道路汽车旅客运输的基本要求	(5)
第四节 黑龙江省道路汽车旅客运输的 发展历程	(11)
第五节 道路汽车旅客运输发展趋势	(13)
一、多层次的运营结构继续稳定发展	(13)
二、道路客运在综合运输客运体系中的 比重越来越大	(13)
三、客运干线经营企业逐步走向联营联合 ...	(13)
四、高科技手段的应用	(14)
五、科学规划新一轮道路运输跨越式 发展宏伟蓝图	(16)
模拟试题	(17)
第二章 汽车客运站	(22)
第一节 概述	(22)
一、汽车客运站的特点	(22)
二、汽车客运站的功能	(23)
三、客运站的“三容”要求	(25)

第二节 汽车客运站的类别与分级	(26)
一、汽车客运站的类别	(26)
二、汽车客运站的设施及分级标准	(27)
第三节 汽车客运站的机构设置	(30)
一、公用型客运站的机构设置	(31)
二、客运站人员配置	(33)
第四节 汽车客运站的管理	(35)
一、客运站体制改革及组织管理	(35)
二、质量管理	(39)
三、安全管理	(45)
模拟试题	(54)
第三章 站务工作	(58)
第一节 概述	(58)
一、站务工作的特点	(58)
二、站务工作的基本职责	(59)
三、建立一流的服务体系	(60)
四、汽车客运常用单证及客运 服务常用术语	(64)
第二节 站务工作的作业内容与程序	(68)
一、站务工作的作业内容	(68)
二、站务作业的基本程序	(71)
第三节 站务服务的岗位职责与业务规范	(72)
一、客运服务部的职能和岗位职责	(72)

二、服务班工作内容及程序	(80)
三、车场管理员业务要求	(85)
四、车辆安检员业务要求	(86)
五、公安值勤员业务要求	(90)
六、稽查人员业务要求	(91)
第四节 客运服务礼仪	(94)
一、仪表	(94)
二、仪容	(95)
三、仪态	(97)
四、优美得体的动作	(99)
五、微笑	(100)
六、言谈	(101)
七、特殊旅客的服务	(108)
第五节 售票	(114)
一、客票与票价	(114)
二、售票方式	(117)
三、售票作业	(119)
四、票据管理与营业报解	(125)
第六节 检查	(127)
一、检票口的设施	(127)
二、检票前的准备工作	(128)
三、检票的作用	(129)
四、检票员岗位职责和工作标准	(129)

五、检票方法	(130)
第七节 行包托运	(132)
一、行包处位置	(133)
二、行包种类	(133)
三、行包限额	(135)
四、禁运物品	(135)
五、行包运输单证	(136)
六、行包运输的作业程序	(137)
七、变更	(141)
八、行包托运的服务工作	(141)
九、行包商务事故及处理	(142)
十、行包员岗位职责和工作标准	(146)
第八节 宣传推广	(148)
一、客运宣传推广的作用	(148)
二、广播服务内容	(149)
三、广播员工作职责与广播工作程序	(150)
四、客运宣传推广用语	(151)
五、宣传推广稿件的编写	(153)
第九节 客运调度	(153)
一、概述	(153)
二、客运调度员的工作内容与职责	(156)
三、客运组织	(158)
四、客运车辆运行计划的编制	(161)

五、现场调度方法与现代化调度手段	(165)
第十节 站务收费	(166)
一、车辆站务收费	(167)
二、旅客站务收费	(169)
第十一节 汽车旅客运价	(171)
一、概述	(171)
二、汽车旅客运价的构成与制定	(171)
三、汽车旅客运价执行标准	(174)
四、汽车旅客运价计算举例与 票价表的制作	(182)
五、汽车旅客运价管理	(190)
模拟试题	(196)
第四章 乘务工作	(207)
第一节 乘务员服务理念	(207)
一、乘务员服务意识	(207)
二、乘务员安全意识	(211)
三、乘务员法律意识	(214)
第二节 乘务工作的重要性	(216)
一、乘务员是旅客服务的组织者	(217)
二、乘务员是客运目标的实现者	(217)
三、乘务员是经济利益的维护者	(218)
四、乘务员是客运窗口的宣传者	(218)
第三节 乘务员职业素质	(219)

一、乘务员的工作特点及管理	(219)
二、乘务员职业道德与职业规范	(223)
三、乘务员素质	(226)
四、乘务员服务礼仪	(229)
五、危禁物品的识别与控制	(234)
第四节 乘务员操作技能	(244)
一、乘务工作程序	(244)
二、乘务员服务标准	(251)
三、客票发售	(260)
四、行包运送	(263)
五、车内服务设施、设备的使用与维护	(271)
六、客车运行途中突发事件的 预防与处理	(276)
第五节 乘务员服务艺术	(285)
一、旅客乘车心理特点及乘务服务	(285)
二、乘务员服务语言艺术	(300)
三、乘务员服务行为艺术	(306)
四、乘务员服务形体表达	(311)
五、乘务员车厢服务	(315)
第六节 乘务员违规违约处罚	(334)
模拟试题	(336)
第五章 汽车旅客运输“三优”“三化”规范	(344)
第一节 汽车旅客运输“三优”	

“三化”的内容	(344)
一、“三优”的内容	(344)
二、“三化”的内容	(344)
第二节 “三优”的基本要求	(345)
一、优质服务的基本要求	(345)
二、优美环境的基本要求	(347)
三、优良秩序的基本要求	(348)
第三节 “三化”的基本要求	(350)
一、汽车客运服务管理程序化要求	(350)
二、汽车客运服务管理规范化要求	(368)
三、汽车客运服务质量标准化要求	(375)
模拟试题	(383)

第一章 概 述

第一节 道路汽车旅客运输的概念及特点

道路汽车旅客运输是指运用汽车在道路(公路、城市道路)上使旅客进行位置移动的活动。道路汽车旅客运输是道路运输的重要组成部分,它反映了人民的生产、生活和文化的交往与联系。合理组织道路汽车旅客运输,不断提高运输服务质量,为旅客提供安全、迅速、及时、方便、舒适的运送服务,具有十分重要的意义。

道路运输是国民经济的先导性和基础性行业,具有物质生产和社会服务的双重功能,属于国民经济第三产业部门。随着我国公路主骨架和国内高速公路网的快速形成,道路汽车旅客运输业进入了一个新的发展阶段,运输现代化程度明显提高,也对道路汽车旅客运输的社会服务提出了新的要求。我国现代道路汽车旅客运输的主要特点:

1.道路汽车旅客运输的基础设施整体水平明显提高

以国家高速公路网为主体的公路主骨架建设速度加快。2004年底,全国内地公路通车总里程为 185.6 万公里,其中高速公路为 3.4 万公里,长度居世界第二位;等级公路在公路总里程所占的比重进一步提高。2004 年底,全国道路客运站总数达到 10 074 个,其中一、二级客运站 2 530 个,占 25.1%。等级站在客运站总数中的比重进一步提高。

2. 道路汽车旅客运输量在全社会旅客运输量中的比例明显提高

2004 年底,道路旅客运输量继续增长,在全社会旅客运输总量

中占 91.7%,道路旅客周转量占 53.6%,道路客运线路总数达 15.51 万条。

3.道路汽车旅客运输车辆结构发生重大调整,客车等级和技术状况明显提高

2004 年底,全国在道路运输管理部门登记注册的营运班车客车总数达 56.89 万辆、1262.78 万客位。其中高级营运客车增长迅速,达到 6.24 万辆、203.51 万客位;中级营运客车达到 14.48 万辆、349.14 万客位。全国已被评定为道路旅客运输一级和二级经营资质的企业中,车辆平均新度系数已超过 70%。

4.旅客对乘车出行的期望值明显提高

随着人们工作、生活节奏的不断加快,旅客希望在乘坐道路客车时,能享受到更加安全、优质、舒适、便捷、经济和高品质服务,对延伸服务也提出了需求。

5.道路汽车旅客运输企业的优质服务意识明显提高

出于市场竞争和打造客运品牌的需要,道路运输企业越来越重视对旅客的服务项目、服务标准和服务质量。许多客运企业把航空、铁路运输乃至酒店宾馆的服务理念引入道路客运,增加先进的运输科技服务,信息网络服务;提出实现空乘式服务、星级服务等。

与其他客运方式相比,道路汽车旅客运输又有以下特点:

(1) 道路汽车旅客运输是沟通城市与乡村,连接内地和边疆,分布最广阔,在各种客运方式中网络最为密集的运输方式。

(2) 以汽车为主要运输工具,对道路条件适应性强,能够运达山区、林区、牧区等不易到达的地方。

(3) 具有机动、灵活、方便等特点,既可组织较多车辆完成一定规模的、大批量的旅客运输任务,也可单车作业,完成小批量的旅客运输任务,还可以为铁路、水路、航空等运输方式集散旅客,具有其他运输方式所没有的“门到门”运输和就近上下客等特点。

(4) 道路汽车旅客运输线路纵横交错、干支相连,线路和站点

形成网络,并易于根据情况调整,便利旅客乘车,能较好地满足旅客出行的需要。

(5)投资少,资金回收快,车辆更新容易,能适应国民经济的发展和人民物质文化水平提高的需要。

第二节 道路汽车旅客运输的分类

道路汽车旅客运输可分为营业性运输和非营业性运输。营业性运输是指以出售运输劳务为主要特征的旅客运输;非营业性运输是指以本单位职工生产、生活服务的旅客运输,如职工通勤、职工集体活动的运输及各单位、个人的小型车运送专业人员的运输等。大多数的城市公共汽车的旅客运输享受政府补贴,实行低于成本价格运输,是一种对城市居民的福利运输,不属于营业性运输。

道路汽车旅客运输的主要营运方式和类别有道路班车客运、出租汽车客运、旅游客运、包车客运,有些发达国家还具有如通勤(上班、上学)客运、电话要车等营运方式,我国有个别城市也尝试开办了类似的运输方式,但尚未普及。

1.道路班车客运。以道路和站点为基础,在城市与城市、城市与乡村、乡村与乡村之间的中、长距离的线路运输,其基本特征是使用大中型客车,有规定的停客站点、规定的行驶线路、规定的发车班次、规定的发车时间,这是道路客运中最主要和最基本的运输方式。

班车客运是道路运政管理机构对班车客运线路、班次、站点及运行组织管理,其运输生产活动所需经历的各个作业环节及各环节的作业内容,一般主要包括发售客票、车辆准备、候车服务、发车运行、中途站点停靠、到站接车、旅客下车出站等项目,其作业程序见图 1-1。

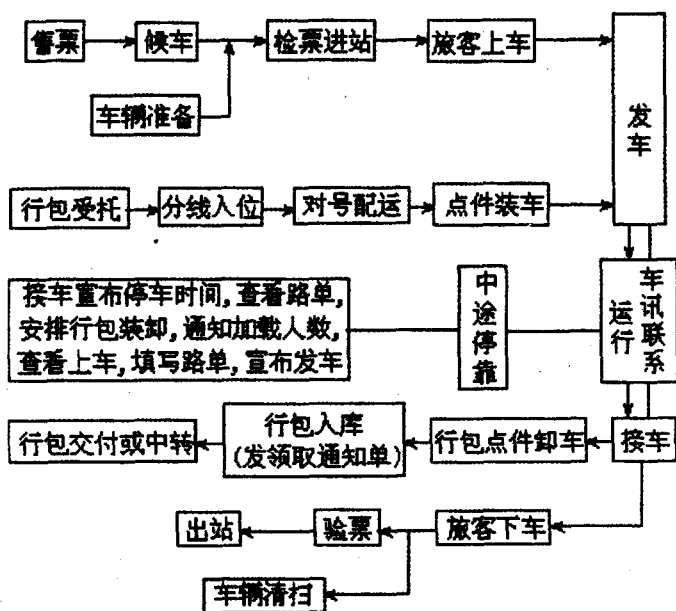


图 1-1 旅客运输作业程序

2. 出租汽车客运。以轿车、小型客车为主,按乘客意愿行驶随叫随到、停歇等待,不定线路、班次、站点、时间。

3. 旅游客运。以运送旅游者游览观光为目的,随着我国对外开放和人民生活水平的提高,旅游需求激增而新产生的营运方式。旅游客运的营运路线主要是在城镇与旅游点之间和旅游点与旅游点之间。

4. 包车客运。这是一种按用户要求,为某种目的(上、下班,旅游参观,外出作业等)将客车包租给用户,根据用户指定的时间和线路安排使用的客运业务。