



全国交通运输行业职业技能鉴定培训教材

Qiche Keyun Fuwuyuan

汽车客运服务员

(初级·中级·高级)

交通专业人员资格评价中心
(交通部职业技能鉴定指导中心)

组织编写



人民交通出版社
China Communications Press



全国交通运输行业职业技能鉴定培训教材

Qiche Keyun Fuwuyuan

汽车客运服务员

(初级·中级·高级)

交通专业人员资格评价中心
(交通部职业技能鉴定指导中心) 组织编写

人民交通出版社

内 容 提 要

本书为交通专业人员资格评价中心(交通部职业技能鉴定指导中心)组织编写的全国交通运输行业职业技能鉴定培训教材之一。内容涵盖了汽车客运服务员(初级)、汽车客运服务员(中级)和汽车客运服务员(高级)三个等级所要求的全部知识,共十六个单元。

本书主要用作汽车客运服务员(初级)、汽车客运服务员(中级)和汽车客运服务员(高级)技能鉴定的辅导用书,也可作为交通类职业院校相关专业的教学参考书,还可供汽车客运服务员从业人员继续教育和自学使用。

图书在版编目(CIP)数据

汽车客运服务员:初级·中级·高级 / 交通专业人员资格评价中心,
交通部职业技能鉴定指导中心编. —北京:人民交通出版社, 2010. 5

全国交通运输行业职业技能鉴定培训教材

ISBN 978-7-114-08373-0

I. ①汽… II. ①交… ②交… III. ①公路运输:旅客运输—服务作业
IV. ①U492.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 077434 号

书 名:汽车客运服务员(初级·中级·高级)

著 作 者: 交通专业人员资格评价中心
(交通部职业技能鉴定指导中心)

责任编辑:林宇峰

出版发行:人民交通出版社

地 址:(100011)北京市朝阳区安定门外外馆斜街3号

网 址:<http://www.ccpress.com.cn>

销售电话:(010)59757969,59757973

总 经 销:人民交通出版社发行部

经 销:各地新华书店

印 刷:北京密东印刷有限公司

开 本:787×1092 1/16

印 张:17.25

字 数:442千

版 次:2010年5月第1版

印 次:2010年5月第1次印刷

书 号:ISBN 978-7-114-08373-0

印 数:0001—3000册

定 价:38.00元

(如有印刷、装订质量问题的图书由本社负责调换)

序 Xu

当前和今后一个时期,是我国改革发展的关键时期,也是推进交通科学发展,加快发展现代交通业的重要战略机遇期。加快建立一支与交通行业发展相适应的高技能人才队伍,提高交通行业广大从业人员服务交通、服务社会的能力和水平,迫切需要我们加快建立和实施职业资格制度,不断加强交通行业高技能人才评价工作。

交通专业人员资格评价中心自成立以来,特别是以 2007 年全国交通行业职业资格工作会议召开为标志,全面开展了交通行业职业资格工作,初步建立了交通行业关键专业技术岗位职业资格制度,交通行业职业技能鉴定工作也取得了实质性进展:形成了以国家职业标准、培训教材、试题库为主体的交通行业国家职业技能鉴定技术要素体系,为交通行业高技能人才建设打下了良好的基础,为开展交通行业职业技能鉴定工作提供了重要保障。

加强交通行业职业技能鉴定基础工作是做好技能人才评价工作的关键,交通行业职业技能鉴定教材的开发是这项基础工作的重要组成部分。交通专业人员资格评价中心在充分调研的基础上,根据国家职业标准,紧紧围绕交通行业发展实际需要,在部有关业务主管部门的指导下,充分发挥职业院校和有关企事业单位的专家作用,以职业活动为导向,以职业能力为核心,按照教材开发的科学性、先进性、适用性和实践性原则,组织编写了全国交通行业职业技能鉴定培训教材。衷心希望大家继续努力,加强协作,确保质量,在培训教材建设方面多出成果,多出精品,为做好交通行业职业技能培训和鉴定工作创造条件。我相信本套培训教材的出版将对交通行业广大从业人员和职业院校相关专业学生职业能力与技能水平的提高有所帮助,为推进交通运输事业又好又快发展发挥积极的作用。

交通运输部副部长:

全国交通运输行业职业技能鉴定培训教材

编审委员会

主任：何捷

副主任：申少君 李祖平 杨利华 魏东

委员：张萍 沈冬柏 刘鹏 王福恒 刘大鹏 尹俊涛
李娟 丛英莉

汽车客运服务员(初级·中级·高级)编审人员

主审：李善 郝恩崇

主编：陈鹏

副主编：曾艳英 吴毅洲 黎新华

参编：曾宪培 王芳 李东亮 邹勇 胡红玉 程小飞
王龙

■ 前 言 *Qianyan*

为做好交通运输行业特有职业技能培训及鉴定工作,在汽车客运服务员从业人员中推行国家职业资格证书制度,我们组织交通运输行业的有关专家编写了《全国交通运输行业职业技能鉴定培训教材——汽车客运服务员》。

本教材根据《国家职业标准——汽车客运服务员》(以下简称《标准》),以职业活动为导向,以职业能力为核心,突出职业特色。针对汽车客运服务员职业活动的领域,按照模块化的方式,分初级、中级、高级3个级别进行编写,各等级内容分别对应于《标准》中3个等级的“工作要求”。

本教材分汽车客运服务员(初级)、汽车客运服务员(中级)和汽车客运服务员(高级)三大部分,共十六个单元。

本教材主要用作汽车客运服务员(初级)、汽车客运服务员(中级)和汽车客运服务员(高级)技能鉴定的辅导用书,也可作为交通类职业院校相关专业的教学参考书,还可供相关从业人员继续教育和自学使用。

本教材在编写过程中,得到了交通运输部道路运输司、科技司等部门的指导,以及广东交通职业技术学院的大力支持,在此一并致以衷心感谢。

由于编写时间紧,内容多,加之编者水平有限,书中不足之处在所难免,恳请各位读者不吝指正。

交通专业人员资格评价中心(交通部职业技能鉴定指导中心)

二〇一〇年五月一日

目 录

Mulu

第一部分 汽车客运服务员(初级)

单元一 职业道德	3
课题一 职业道德的基本知识	3
模块一 职业道德的含义	4
模块二 职业道德的特点	4
模块三 职业道德的作用	5
模块四 职业道德的形成	5
课题二 职业守则	6
模块一 汽车客运服务员的职业道德	6
模块二 汽车客运服务员职业守则	6
思考题	10
单元二 基础知识	11
课题一 汽车客运站基本知识	11
模块一 汽车客运站的概念	11
模块二 汽车客运站的布局	11
模块三 汽车客运站的功能	13
模块四 汽车客运站站务作业及其基本程序	14
课题二 汽车客运服务基本知识	20
模块一 汽车客运服务的内容	20
模块二 汽车客运服务岗位设置及岗位职责	27
课题三 汽车客运组织基本知识	30
模块一 汽车客流的概念	30
模块二 汽车客运班线及班次的概念	30
模块三 汽车客运班线及班次的基本知识	31
模块四 汽车运输生产过程	32
模块五 汽车旅客运输组织	33
课题四 汽车客运运价基本知识	34
模块一 汽车运价及汽车客运运价	34
模块二 汽车客运运输保险的概念、种类及代办手续	35
模块三 汽车客运运价执行标准及运费计算	37

课题五 汽车客运质量管理 and 安全管理基本知识	38
模块一 汽车客运服务礼仪	38
模块二 汽车客运服务及客运质量标准	42
模块三 道路旅客运输“三优、三化”规范	44
模块四 道路旅客运输安全检查常识	45
模块五 “三品”的检查和处理	47
模块六 运输违约责任及违约赔偿	48
模块七 节能减排基本知识	50
模块八 旅客运输卫生管理常识	51
课题六 旅游地理基本知识	52
模块一 当地主要名胜古迹地理位置及乘车线路	52
模块二 当地主要教育、宾馆、娱乐、休闲、购物场所及 政府机关地理位置及乘车线路	52
模块三 交通运输布局基本知识	52
模块四 当地运输枢纽布局	53
课题七 相关法律、法规及行业规章知识	53
模块一 《中华人民共和国合同法》的相关知识	53
模块二 《中华人民共和国公路法》的相关知识	54
模块三 《中华人民共和国安全生产法》的相关知识	54
模块四 《中华人民共和国道路交通安全法》及实施条例的相关知识	55
模块五 《中华人民共和国环境保护法》的相关知识	56
模块六 《中华人民共和国道路运输条例》的相关知识	57
模块七 《危险化学品安全管理条例》的相关知识	58
模块八 《道路旅客运输及客运站管理规定》的相关知识	60
模块九 《国际道路运输管理规定》的相关知识	61
思考题	62
单元三 汽车站内客运服务	63
课题一 迎门服务	63
模块一 迎门服务工作内容	63
模块二 迎门服务岗位职责	63
模块三 指引站内业务作业位置及介绍作业程序	64
模块四 维持旅客进站秩序	64
模块五 引导旅客对随身携带物品进行安全检查	64
模块六 阻止旅客携带禁运物品进站	65
模块七 服务交流动作及言谈技巧	65
课题二 咨询服务	66
模块一 咨询台工作的主要内容	66
模块二 咨询台员工仪容仪表要求	66
模块三 解答旅客关于站内各项业务作业位置	67
模块四 回答旅客关于本站营运线路、班次、时刻、票价及其变化情况	67

模块五	提供换乘指引	67
模块六	介绍本地宾馆、医院、重要单位、休闲娱乐场所、名胜古迹等及其乘车线路 ..	67
模块七	旅客反馈意见及建议的收集与方法	67
课题三	候车服务	67
模块一	指引旅客分区候车、检票、上车	67
模块二	维持候车室候车秩序和治安秩序	68
模块三	使用音像设备播放影视	70
模块四	调节候车室内温度和灯光亮度	70
模块五	紧急消防知识	70
课题四	寄存服务	72
模块一	小件物品的保管常识	72
模块二	小件寄存的范围、收费标准、保管方法、注意事项及相关规定	72
模块三	各类物品的划分细则	73
模块四	小件寄存工作流程	73
模块五	区分寄存物品类别,按价格收费	74
模块六	提示旅客,对贵重物品,不予寄存	74
模块七	按照工作流程寄存物品,确保物品安全	74
模块八	查验提取凭证、点件核对,进行交付	74
课题五	广播服务	74
模块一	广播宣传	74
模块二	掌握客运服务常用英语	74
模块三	宣传《旅客须知》、气象情况及介绍本地名胜古迹、经济、文化和其他稿件 ..	75
模块四	向旅客发布班车动态及各种信息	76
模块五	提醒各岗位工作人员做好工作准备、提醒旅客按时检票上车	76
课题六	检票服务	76
模块一	引导旅客按车次候车	76
模块二	检查车辆是否停留在指定卡位	76
模块三	根据报班记录按时检票	76
模块四	核对车票,防止旅客错乘、漏乘、误乘	76
模块五	测量儿童身高,防止超高儿童无票或半票乘车	76
模块六	检查旅客所持的全票、儿童票、伤残军人、因公致残的人民警察票等 车票票种与旅客身份是否一致	77
模块七	发车前按报单核对人数,并在报单上签字盖章	77
模块八	提交结算单	77
思考题		77
单元四	售票服务	78
课题一	票据发售	78
模块一	售票系统使用基本知识	78
模块二	办理售票、补票、退票手续	80
模块三	为旅客选择最佳的班车线路、班次、车型	81

模块四 解答旅客关于班次线路、时间等方面的问题·····	81
课题二 票据结算·····	81
模块一 客运票据管理办法·····	81
模块二 报表统计的基本常识·····	82
模块三 报表知识·····	82
模块四 填制(打印)售出票据日报表、售票员交款凭证、交款封条·····	84
模块五 依据发售车票的流量、流向汇总结算票款,做到日清日结, 票款与结账报表相符·····	85
思考题·····	85
单元五 行包托运·····	86
课题一 行包受理·····	86
模块一 熟悉行包托运规定·····	86
模块二 掌握托运单的内容、作用和填写方法·····	87
模块三 指导旅客填写行包托运单·····	89
模块四 危险货物检查和处理基本知识·····	89
模块五 识别“三品”,阻止“三品”进站上车·····	90
模块六 对违禁物品进行处理·····	91
课题二 计费收费·····	91
模块一 货物质量和体积测量方法·····	91
模块二 货物运价计算方法·····	92
模块三 挂贴标签、填写托运记录的方法·····	92
课题三 行包保管·····	92
模块一 行包保管知识·····	92
模块二 按线路、班次分类存放物品·····	92
模块三 根据物品特性、体积、质量,顺序摆放·····	92
课题四 配载装车·····	92
模块一 货物装卸基本知识·····	92
模块二 班车交接程序·····	93
模块三 与乘务员或驾驶员在班车现场办理交接手续·····	93
课题五 行包交接与交付·····	93
模块一 行包提取程序·····	93
模块二 仓储物品保管知识·····	93
模块三 根据交接单对行包核对验收·····	93
模块四 对承运过程中行包溢、残、缺失等进行登记、上报并反馈·····	94
思考题·····	94
单元六 乘务服务·····	95
课题一 引导乘客上车·····	95
模块一 乘务及乘务工作的特点·····	95
模块二 乘务工作的组织·····	96
模块三 乘务员的管理工作·····	97

模块四	熟悉运输安全管理规章制度	97
模块五	检查车票正误,准确指引旅客对号入座	98
模块六	指导并帮助旅客摆放行李物品	98
模块七	进行“三品”检查	98
课题二	途中服务	98
模块一	填写表单	98
模块二	熟悉班线行程详细情况	98
模块三	掌握乘务服务(艺术)操作技能	98
模块四	预告各项行程、路途天气状况	100
模块五	定期巡视车厢,检查行李架物品是否安全	100
模块六	调节车内温度	100
模块七	行包服务	100
课题三	运行安全应急处理	101
模块一	客运车辆运输安全知识	101
模块二	客运车辆安全设备的使用知识	102
模块三	灭火器材使用知识	103
模块四	急救箱(包)使用知识	106
模块五	保持车厢内安全设施状态良好	106
模块六	引导和帮助旅客系好安全带	106
模块七	危急时刻使用安全锤击破车窗使车内人员逃生	106
模块八	使用车内医疗急救设施进行紧急救助	106
思考题		106

第二部分 汽车客运服务员(中级)

单元一	汽车站内客运服务	109
课题一	咨询服务	109
模块一	向旅客介绍本地公路、铁路、水运、航空站点及其营运班次、时刻	109
模块二	处理旅客投诉	109
模块三	对旅客投诉典型问题归类,提出改正措施	111
模块四	各种运输方式在当地的布局情况	111
模块五	公共关系学交际礼仪知识	111
课题二	候车服务	115
模块一	保养和维护候车室消防设施、服务设施的完好	115
模块二	按照规定解决旅客候车过程中发生的争议问题	115
模块三	家电维修常识	116
模块四	急救和消防基本知识	117
课题三	寄存服务	120
模块一	对旅客超时寄存、丢失凭证或多日无人领取等情况进行处理	120
模块二	对发现异物等异常情况进行记录、处理和上报	121
模块三	处理异常情况的各项制度	121

模块四 《危险化学品安全管理条例》的相关知识	121
课题四 广播服务	123
模块一 播送广播内容,指挥现场人员正点作业	123
模块二 宣传客运业务、安全卫生常识,提示旅客提高安全防范意识	123
模块三 根据情况编写广播稿	124
模块四 应用文写作基础知识	124
课题五 检票服务	133
模块一 保养和维护检票设备	133
模块二 在节假日客流高峰期有序安排各临时场地、临时车辆旅客正常检票	134
模块三 处理人流高峰期出现的拥挤混乱状况	134
模块四 《道路旅客运输及客运站管理规定》的相关知识	135
模块五 班车班次线路情况	135
思考题	135
单元二 售票服务	136
课题一 票据发售	136
模块一 按照各线路班次等级和票额发售车票,做到唱收、唱付	136
模块二 检查旅客要求购买优惠客票与相关证件一致	136
模块三 车站各项规章制度及有关法律法规	137
模块四 《汽车运价规则》的相关知识	137
课题二 票据管理	137
模块一 进行报表编制和分析	137
模块二 预测客流趋势	138
模块三 客流预测方法	138
思考题	142
单元三 行包托运	143
课题一 计费收费	143
模块一 向旅客解释各项收费明细内容	143
模块二 使用计算机填制、打印各种收费凭证	143
模块三 行包系统使用知识	143
课题二 行包保管	144
模块一 按物品的不同特性分类摆放	144
模块二 妥善处理行包保管过程中出现的残缺破损问题	144
模块三 按规定处理保管超期认领或无人认领物品	145
课题三 配载装车	145
模块一 根据车辆行包舱容积安排配载	145
模块二 安排行包转运	145
模块三 货物配载知识	145
模块四 班车行包交接程序	146
思考题	147

单元四 客运调度	148
课题一 报班	148
模块一 能根据磁卡核对进站车辆	148
模块二 指导进站车辆进行安全检查	148
模块三 核对《客运班车报班安全例检合格通知单》和《洗车记录单》	150
模块四 指导车辆停留在指定卡位(发车位)	151
模块五 向检票人员发出检票指令	151
模块六 磁读卡操作方法	152
模块七 车辆进站作业流程	152
模块八 运输班线安排	153
模块九 班车营运程序	154
课题二 填单	154
模块一 根据售票记录,核对检票情况,签发《客运行车路单》、《行包快件托运单》、《结算单》和《出站检查单》	154
模块二 运输单据的签填方法	157
模块三 客运站管理系统操作方法	160
课题三 调度组织	161
模块一 能操作车站管理系统,确认客运班车是否进出站安全检查	161
模块二 能根据计划安排和现场实际情况编制和执行当班调度计划	161
模块三 能制止私自揽客、漏客行为	161
模块四 能检查各班车情况,指挥在站班车按规定停放,准时、有序 开进发车位及按时发车	161
模块五 能及时公布当日班车各种变更信息	162
模块六 能根据客流情况和车辆运行状况,做出车次或座位调整,并通知售票、检票及 行包等相关岗位	162
模块七 能及时与兄弟车站联系,根据班车动态、天气情况和线路通行情况, 调整班线	162
模块八 运输班线安排	162
模块九 班车营运的程序及各班车的运行状况	163
模块十 站务调度方法	163
课题四 出站检查	163
模块一 根据《出站检查单》核定车内旅客、行包数量	163
模块二 对车内旅客、行包数量与《出站检查单》不符的车辆进行处理	163
模块三 汽车出站检查的有关规定	163
课题五 应急处理	166
模块一 及时组织疏散因误班、脱班和路途阻塞等原因滞留在车站 和停滞在途中的旅客	166
模块二 处理站内因车辆故障、站内停电等引起突发事件	167
模块三 制订应急预案	167
模块四 站场管理规定	167

模块五 应急预案基本知识·····	168
课题六 调度管理·····	187
模块一 客运信息处理·····	187
模块二 班车运行计划编制·····	190
模块三 填写调度日志·····	190
思考题·····	191
单元五 乘务服务·····	192
课题一 途中服务·····	192
模块一 介绍沿途风景·····	192
模块二 按车上空座位和规定票价发售车票·····	192
模块三 进行票据和单据管理·····	192
模块四 旅游地理知识·····	193
模块五 旅途售票结算管理知识·····	194
课题二 行包服务·····	194
模块一 处理旅客遗留行包物品·····	194
模块二 能处理可疑行包物品·····	196
模块三 行包安全知识·····	197
思考题·····	199

第三部分 汽车客运服务员(高级)

单元一 售票服务·····	203
课题一 票据发售·····	203
模块一 处理团体订票、旅行社订票业务·····	203
模块二 处理计算机售票系统使用过程中出现的故障·····	204
模块三 团体票据业务知识·····	206
模块四 售票系统工作原理·····	206
课题二 旅客市场分析·····	207
模块一 根据旅客流向、流量、流时情况,及时反馈售票信息, 并给出班车调整计划建议·····	207
模块二 客流市场分析方法·····	209
思考题·····	210
单元二 行包托运·····	211
课题一 行包市场分析·····	211
模块一 对行包运输中存在的问题提出改进措施·····	211
模块二 客运市场调查和预测知识·····	212
课题二 市场拓展·····	225
模块一 应对市场变化,开拓行包市场·····	225
模块二 市场分析方法·····	226
模块三 营销策划方法·····	227
思考题·····	227

单元三 客运调度	228
课题一 报班	228
模块一 安排没有安全检查的车辆进行安检	228
模块二 安排洗车记录不符合要求的车辆进行重新清洗	228
模块三 按规定对被投诉或有事故记录的车辆作出处罚	228
模块四 运输班线安排注意事项	229
课题二 调度组织	229
模块一 对违规停放、不按时出发车辆进行及时处理	229
模块二 根据车方和客流情况,适时优化调整调度计划	230
模块三 运输班线安排和优化方法	231
课题三 及时组织疏散节假日等高峰时期滞留在车站和停滞在途中的旅客	233
课题四 调度优化	233
模块一 进行客车运行作业计划的编制和优化	233
模块二 根据客流情况,采取措施,提高车辆配载率和各项效益指标	238
模块三 编制中、长期客运网络和运力调度规划	238
模块四 客运信息处理知识	241
思考题	241
单元四 乘务服务	243
课题一 途中异常情况处理	243
模块一 对旅客吸烟、脱鞋等不良行为进行劝导,保持车内环境卫生	243
模块二 安置醉酒旅客、车内玩闹儿童	243
模块三 平息和调节旅客之间争吵	243
模块四 运输服务纠纷处理技巧	243
课题二 应急处理	244
模块一 在意外交通事故中采取相应措施保护乘客人身和财产安全	244
模块二 对意外受伤或生病旅客进行简单救护	244
模块三 对发现传染或疑似传染病人及时送往前方车站	244
模块四 报警处理暴力、抢劫事件	245
模块五 旅客运输应急处理程序	245
思考题	247
单元五 培训与指导	248
课题一 培训	248
模块一 对初、中级人员进行业务培训	248
模块二 编写培训计划	248
模块三 培训讲义的编写方法	250
模块四 培训基本技巧	250
课题二 对初、中级人员进行业务指导	255
思考题	255
参考文献	256

A black and white photograph of a highway. A car is visible in the distance on the right side of the road. The road has dashed white lines and a solid white line on the left. There is a guardrail on the left side of the road.

第一部分

汽车客运服务员（初级）

