

唐山市道路旅客运输 从业人员培训教材



唐山市交通运输管理处

序

今年是交通部、省交通厅确定的在运输行业开展“交通安全生产与运输市场管理年”活动。为了加强道路旅客运输行业的管理，促进道路客运市场竞争、有序机制的建立，提高从业人员的政策法规和业务素质，使道路旅客运输管理和服务工作向标准化、规范化发展，我们摘编了交通部、省交通厅近年来颁布的有关道路旅客运输行业管理的法规和唐山市交通局依据上述法规结合本市实际制定的相关管理规定及实施细则，仅供我市道路旅客运输行业从业人员培训、查阅时使用。疏漏之处，敬请斧正！

唐山市交通运输管理处

2000年8月18日

目 录

一、“三优”、“三化”

第一章 道路客运“三优”、“三化”常用术语

1.1 道路旅客运输	1
1.2 汽车客运站	1
1.3 道路客运服务	2
1.4 道路客运“三优”	4
1.5 道路客运“三化”	4

第二章 道路客运“三优”

2.1 道路客运优质服务	6
2.2 道路客运优美环境	7
2.3 道路客运优良秩序	9

第三章 道路客运工作程序

3.1 乘务员工作程序	12
3.2 驾驶员工作程序	14

二、政策法规

2.1 交通部关于发布《省际道路旅客运输管理办法》的通知 交公路发[1995]828号	16
2.2 河北省交通厅关于贯彻交通部《省际道路旅客运输管 理办法》的通知 冀交运字[1995]562号	26
2.3 《高速公路旅客运输管理规定》 中华人民共和国交 通部令 1998年第8号	28
2.4 《汽车运价规则》 交通部、国家发展计划委员会于 1998年8月17日发布	33
2.5 《道路运输行政处罚规定》 中华人民共和国交通部 令 1998年第3号	47

2.6 河北省交通厅关于印发《河北省优化营运客车技术结构实施办法》的通知 冀运管科字[1999]99号	59
2.7 河北省交通厅《关于优化营运客车技术结构有关问题的通知》 冀交字[1999]124号	71
2.8 中华人民共和国交通部《汽车旅客运输规则》 一九八八年一月二十六日发布 一九八八年八月一日施行	74
2.9 河北省交通厅关于颁发《河北省高速公路旅客运输管理办法》的通知 冀交运字[1998]464号	101
三、文件汇编	
3.1 河北省交通厅《关于汽车旅客运输营运线路经营资格有关问题的说明》 冀交法字[1995]90号	105
3.2 河北省交通厅《关于进一步加强包车客运管理的通知》 冀运管客字[1998]3号	106
3.3 唐山市交通运输管理处关于转发河北省运管局《关于进一步加强包车客运管理的通知》的通知 市运管字[1998]6号	108
3.4 交通部《关于做好长途汽车旅客运输途中用餐工作的通知》 交公路发[1998]271号	109
3.5 交通部关于批准、发布《汽车客运站卫生标准》等七项交通行业标准的通知 交科发[1996]694号	111
3.6 河北省《关于加强汽车客运站管理工作的通知》 冀交运字[1998]321号	112
3.7 交通部等部门《关于加强出版物道路和水路运输管理的通知》 交公路发[1998]18号	114
3.8 交通部公路管理司《关于规范悬挂客运班车线路标志牌的通知》 公客字[1997]010号	117
3.9 河北省交通厅公路运输管理局《关于统一换发省内客运班车线路标志牌的通知》 冀运管客字[1997]95号	120
3.10 唐山市交通运输管理处《关于规范客运班车营运标识	

并启用新的线路标志牌的通知》	唐运管字[2000]013号	130
3.11 河北省交通厅公路运输管理局《关于河北省道路旅客运输营运客车准驾证、乘务员证、服务证管理使用若干问题的通知》	冀运管客字[1997]25号	132
3.12 交通部《关于在全国道路旅客运输系统推广道路客运文明服务用语的通知》	交公路发[1996]768号	135
3.13 河北省经济贸易委员会、河北省技术监督局关于印发《关于加强全省服务质量管理提高服务质量水平的意见》的通知	冀技监局发[1997]129号	137
3.14 河北省人民政府《关于对老年人实行优待的通知》	冀政函[1997]98号	142
3.15 河北省交通厅《关于贯彻河北省人民政府冀政函[1997]98号文的通知》	冀交运字[1998]46号	145
3.16 唐山市交通运输管理处《关于转发“河北省道路汽车客运规范化服务星级站管理办法”和“星级站验收标准”的通知》	市运管字[1997]11号	146
3.17 唐山市交通运输管理处《关于进一步规范、完善我市客运管理工作的通知》	市运管字[1998]10号	156
3.18 唐山市交通运输管理处《关于统一客运班车司、乘人员服装的通知》	市运管字[1998]44号	158
3.19 《关于进一步强化班线客运车辆过户管理的通知》	唐运管字[2000]003号	159

“三优”、“三化”

第一章 道路客运“三优”、 “三化”常用术语

1.1 道路旅客运输

用载客运输工具在道路（公路、城市道路）上运送旅客的一种客运方式。按其组织方式的不同，分为城间、城乡客运、城市公交客运、旅游客运；按运输范围不同，分为长途客运、短途客运、国内客运、国际客运等。道路旅客运输是交通运输的重要组成部分，反映了人们的生产、生活和文化的交往与联系。合理组织旅客运输，不断提高客运服务质量，为旅客提供安全、迅速、及时、便利、舒适的运送条件，具有十分重要的意义。

1.2 汽车客运站

专门办理旅客运输业务的作业场所。具有旅客运输组织、车辆运行组织、旅客集散、中转换乘、多式联运、通讯信息和综合服务等功能，在整个道路旅客运输过程中发挥着枢纽作用。汽车客运站一般按照便于旅客集散和换乘、车辆流向合理、出入方便、具有足够的场地等原则设置。其规模大小以设计年度年平均日旅客发送量和旅客最高聚集人数为依据，结合所在地国民经济发展规划与规模经济原则确定。根据汽车客运站年平均日旅客发送量，结合所在地的政治、经济、文化，以及汽车客运站的设施、设备条件等因素，汽车客运站划分为四个级别（一级站、二级站、三级站、四级站）和简易车站；根据汽车客运站的经营性质，一般划分为公用型车站和自用型车站两种；根据经营业务范围，一般

划分为客运站、客货兼营站和停靠站三种。汽车客运站的主要任务是为旅客提供良好的旅行环境和舒适的候车条件，便利旅客办理一切旅行手续，安全、及时、有序地组织旅客上、下车。

1.3 道路客运服务

道路旅客运输过程是运输劳动者（驾乘人员、服务人员）利用运输条件（运输工具、场站）实现旅客“位移”的全过程，包括售票、候车、上车、运行、下车等环节。道路客运服务是指为顺利完成此过程而提供的各种服务工作，主要包括汽车客运站服务工作和旅客运输途中服务工作两个方面。

1.3.1 汽车客运站服务

汽车客运站是旅客集散、中转、车辆运行组织的基地。车站的服务工作集中体现在为旅客服务和为车主（参营者）服务，以及与客运服务相关的车站业务管理。

（1）车站旅客服务

旅客是客运站服务的主要对象，站务工作通过为旅客提供各种便利、舒适的条件和周到热情的服务，使旅客进站时感到“宾至如归”，离站时感到“满意惜别”，具体服务工作有以下九项：

- ①迎门服务；
- ②问事服务；
- ③广播服务；
- ④始发售票、中转签证；
- ⑤小件寄存；
- ⑥行包托、取、中转；
- ⑦候车服务；
- ⑧检票、验票、组织上下车；
- ⑨其它服务，如商业、饮食、订票、医疗、通讯等。

（2）车站参营者服务

参营者即进站参加营运的车主。他既是客运站服务的对象，又

是客运站的联营者，与客运站一起共同为旅客提供运输服务。车站为参营者服务的工作主要体现在为参营者的车辆和司乘人员提供便利条件和必要的服务。具体服务工作主要有：

- ①司乘人员服务；
- ②车辆停放、维护；
- ③参营合同的签订、执行、终止等管理；
- ④其它服务。

(3) 车站业务管理

汽车客运站站务工作除了直接为旅客和参营者服务外，还包括与旅客、参营者有关的和保证车站工作顺利进行的其它业务管理工作，具体内容包括以下七个方面。

- ①票据、单证管理；
- ②营收报解；
- ③客运统计；
- ④“三品”查处；
- ⑤车辆运行调度；
- ⑥广告信息；
- ⑦其它业务管理工作。

1.3.2 旅客运输途中服务

车辆运行过程是道路客运的基本生产过程，其服务工作集中体现在使旅客安全、舒适、愉快地到达目的地。它不仅要求驾驶员谨慎驾驶，安全运行，而且要求做好途中各项服务工作，具体工作有以下五项：

- ①途中指南；
- ②途中售票及上、下车验票；
- ③行包装卸、交付；
- ④生活服务；
- ⑤其它服务。

1.4 道路客运“三优”

道路客运“三优”是指通过精神文明、基础设施建设和经营管理等工作，实现道路客运的优质服务、优美环境和优良秩序。这三者相互联系、相互影响，并以优质服务为核心，以优美环境为条件，以优良秩序为保证，共同构成道路客运服务质量体系的总体框架，是客运企业、汽车客运站始终努力的方向和所要达到的目的。

优质服务是指道路客运各项服务工作主动热情、和蔼周到、安全快捷、经济便利，使旅客感到温暖、愉快、称心、满意。

优美环境是指汽车客运站设施布局合理、整洁卫生、气氛和谐，为旅客创造一个安全、舒适、明快、祥和的旅行环境。

优良秩序是指汽车客运站的客流、行包流、车流、信息流畅合理、井然有序、准确高效，保证旅客旅行的畅通、快速、准时、方便。

道路客运的根本宗旨是全心全意为旅客服务，客运工作人员必须用优良的工作质量和服务质量，最大限度地满足旅客安全、方便、及时、舒适的旅行需要。为此，就应下大力气抓好客运服务“三优”建设，创优质服务、优美环境和优良秩序。

1.5 道路客运“三化”

道路客运“三化”是指为达到“三优”的基本要求，通过制订道路客运各项服务工作质量标准，实现服务过程程序化、服务管理规范化和服务质量标准化。它是对服务过程、服务管理、服务质量的具体内容所作的统一规定，是客运企业、汽车客运站提高客运服务质量的重要手段和实行科学管理的重要内容。

服务过程程序化是指根据道路客运各项作业之间的内在联系和工艺流程，把整个服务过程分为若干个环节，并明确其服务内容、标准要求、工作程序，保证车站各项服务工作环环相扣、节节相连、顺利而有序地进行。

服务管理规范化是指通过贯彻执行国家有关政策法规，制订并实施车站各项管理规章制度和工作标准，切实做到有规可依、有章可循，保证车站各项服务工作的质量。

服务质量标准化是指根据道路客运服务安全、及时、方便、经济、舒适的质量要求，结合车站各项服务工作的具体内容，制订各岗位、各环节的服务质量标准、业务质量标准，确保客运服务质量的不断提高。

第二章 道路客运“三优”

2.1 道路客运优质服务

2.1.1 道路客运优质服务

道路客运服务质量主要是指在一定时间内和一定的环境条件下, 客运服务工作使旅客满意的程度。它主要由服务态度、服务设施、服务环境、服务项目、服务行为、服务收费、服务业务和服务技术等构成。道路客运的优质服务则主要是指客运服务工作的主动热情、和蔼周到、安全快捷、经济便利, 并要求通过服务态度端正、服务设施完善、服务项目齐全、服务行为文明、服务收费合理、服务业务熟练等, 让旅客感到温暖、愉快、亲切、称心和满意。

优质服务是道路客运“三优”的核心, 是客运服务的根本要求, 一切服务工作都应围绕此核心而展开。

2.1.2 道路客运优质服务的基本要求

表 2-1 道路客运优质服务的基本要求

序号	内容及构成	基本要求
1	服务态度端正	(1)主动热情 (2)亲切诚恳 (3)和蔼礼貌 (4)耐心周到
2	服务行为文明	(1)有良好的职业道德 (2)服务语言文明、规范、纯正温和 (3)行为举止文明、大方、姿态优美 (4)服务仪表端庄、健康、精神饱满 (5)服务着装统一、整洁、佩带证章

续表

序号	内容及构成	基 本 要 求
3	服务业务熟练	(1)服务知识全面、清楚 (2)服务技巧熟练、准确、迅速 (3)解答旅客提问及时准确 (4)业务操作规范、高效 (5)业务差错率低
4	服务设施完善	(1)符合部颁站级建设要求标准 (2)服务设施合理配置 (3)服务设施成龙配套 (4)服务设施性能完好
5	服务项目齐全	(1)项目设置合理、配套,方便旅客 (2)形式多样,品种齐全,满足需要 (3)根据需要,适时更新,引导需求
6	服务费收合理	(1)公开计费标准 (2)严格执行《价规》、《价管条例》 (3)严格执行客运站费收标准

2.2 道路客运优美环境

2.2.1 道路客运优美环境

从一般意义上讲,服务环境包括自然环境、心理环境、信息环境和社会环境。自然环境应当给人以宽松、舒适、明快、清新和美好的感受;心理环境应当同人们的心理状态相协调,形成与服务对象恰好一致的气氛;信息环境包括人们需要了解的各种有关信息,如车票的购买、车次、班次、发车时刻等,应当设置有必要信息显示装置和问讯处,以方便旅客;社会环境包括使旅客与服务人员及其他旅客之间的相互谅解、相互配合、相互尊重,形成和谐友好的气氛等。

创造优美的服务环境,既是提高客运站服务质量的重要影响因素和条件,同时也是客运站服务质量的重要内容。它要求通过客运站服务设施布局合理、服务设备完好配套、服务标志齐全醒目、服务场所明快整洁、车站场地绿化美化、车站治安状况良好等方面,为旅客创造一个安全、舒适、明快、祥和的旅行环境。

2.2.2 道路客运优美环境的基本要求

表 2-2 道路客运优美环境的基本要求

序号	内容及构成	基 本 要 求
1	服务设施布局合理	(1)设施布局符合服务程序要求 (2)服从工艺流程的要求 (3)力求紧凑、通畅、短捷 (4)合理划分区域 (5)方便旅客、便于管理
2	服务设备完好配套	(1)服务设备成龙配套 (2)定人定机持证操作 (3)定期维修、运转正常 (4)操作规范、安全
3	服务标志齐全醒目	(1)售票厅、候车厅、问事处、行包托运处和车场等的标志符合有关标准 (2)标志明显、字迹清楚 (3)图表、指示牌悬挂醒目 (4)去向牌排列有序、服从车站工艺流程
4	服务场所明快整洁	(1)门窗完好、玻璃干净 (2)设施设备清洁干净、摆放整齐、位置适当、方便适用 (3)站内空气清新、无异味 (4)场地无杂物、脏物,干净卫生
5	车站场地绿化美化	(1)种植花草树木、布置花卉盆景 (2)车站庭园化 (3)各种设施设备标志美观大方、摆设整齐 (4)各种花草树木种植合理、造形优美 (5)各种工艺装饰品得当
6	车站治安状况良好	(1)符合社会治安管理条例的要求 (2)健全车站治安管理机构 (3)做好“三品”进站上车的查处工作 (4)做好社会治安的宣传预防工作

2.3 道路客运优良秩序

2.3.1 道路客运优良秩序

汽车客运站服务工作是一个动态的、相互联系而又相互影响的整体。这不仅意味着各项服务工作必须按照规定的程序运作，服从统一指挥与管理，实现规定的服务质量标准，而且意味着必须通过相应的站务工作和服务设施的合理布局等，分别使旅客、运输车辆、行李包裹、站务信息按照合理的顺序流动，并要求做到准确高效、通畅合理、井然有序，避免客流、车流、行包流间的交叉，保证旅客旅行的畅通、快速、准时、方便。

汽车客运站服务秩序主要包括客流秩序、车流秩序、行包流秩序和信息流秩序。其中前三流主要按站务服务对象划分，信息流则主要由上述三流所派生并为其服务的。所以，优良的信息流秩序是实现客流、车流、行包流秩序良好的基础。缺乏准确、全面、及时的信息传递，客流、车流、行包流也就难以组织，更谈不上井然有序、通畅合理。

汽车客运站的客流按其方向可分为进站客流和出站客流；车流可分为发送车流、到达车流和过站车流；行包流可分为发送行包流、到达行包流和中转行包流；信息流涉及的内容更加广泛，它存在于站务服务工作的全过程，贯穿于各个相互联系的服务岗位之间，服务于旅客旅行的各环节之中，种类繁多，内容广泛。可以认为，只要有客流、车流、行包流，有各服务岗位之间的联系，就必然有信息流。汽车客运站服务工作的整体性和动态性所体现出来的各服务岗位、服务环节之间的有机联系，必须依靠相关站务信息的及时、准确、合理传递来维系。

实现汽车客运站优良秩序，可通过合理组织客流秩序、车流秩序、行包流秩序和信息秩序等四个方面来进行。

2.3.2 道路客运优良秩序的基本要求

表 2-3 道路客运优良秩序的基本要求

项目	序号	内容及构成	基 本 要 求
客 流 秩 序	1	进站客流秩序	(1)进站、购票、候车、检票上车有引导 (2)候车、上车有秩序 (3)同一车次客流与其他不交叉、不干扰 (4)流线距离短捷 (5)避免与行包流的交叉
	2	出站客流秩序	(1)补票、行包提取、出站标志明显 (2)出站验票不拥挤 (3)流线距离短捷 (4)避免与车流、进站客流交叉 (5)及时疏导旅客出站、离站、避免车场混乱
车 流 秩 序	3	发送车流秩序	(1)停车场与发车位分区明确 (2)车辆按规定时间到发车位、停放整齐、悬挂有关标志牌 (3)与其他车流、客流不交叉 (4)发车出站有条不紊、不阻塞
	4	到达车流秩序	(1)进站有标识、有引导 (2)按规定停车位停车下客、卸行包 (3)与其他车流、客流、行包流不交叉 (4)进站有条不紊、不阻塞 (5)运行后清洗、维修、停车等符合规定
	5	过站车流秩序	(1)进站、出站有标识、有引导 (2)有规定过站车辆停车位 (3)过站车辆商务作业简捷、方便 (4)“三流”不交叉 (5)滞留时间短

续表

项目	序号	内容及构成	基本要求
行包流秩序	6	发送行包流秩序	(1)行包受理标识明显、受理及时 (2)行包传送简捷、完整 (3)行包储存、堆放整齐、井然有序 (4)行包装车及时、无错装、漏装
	7	到达行包流秩序	(1)行包卸车及时 (2)行包传递迅速、完整 (3)行包提取手续简单、无混乱 (4)与其他行包流不交叉
	8	中转行包流秩序	(1)流线距离短捷 (2)临时堆放整齐、有标识 (3)避免与其他行包流交叉
信息流秩序	9	站务服务信息流秩序	(1)站内指示性信息准确、清楚、易于理解 (2)旅行指南信息准确、宣传及时 (3)反馈信息及时处理 (4)有关票据、票证传递及时、完整、准确 (5)信息服务工作高效、全面
	10	站务业务信息流秩序	(1)各有关岗位信息传递及时、准确 (2)有关票据、单证传递及时 (3)业务信息传递规范 (4)信息系统健全、信息处理工具及设备先进

第三章 道路客运工作程序

3.1 乘务员工作程序

