

道路旅客运输

—— 客运从业人员培训教材

侯焕章 主 编
闻阿兴
张三省 副主编
庞振邦



人民交通出版社

Daolu Lüke Yunshu
道路旅客运输

——客运从业人员培训教材

侯焕章 主 编

闻阿兴

张三省 副主编

庞振邦

153/2-1

人民交通出版社

内 容 提 要

本书共分5章,其主要内容有:旅客运输服务、汽车客运站站务服务工作、汽车驾驶工作、乘务工作、客运经营艺术。

本书是道路客运从业人员的培训教材,也可作为大专院校运管专业的教学参考书。

图书在版编目(CIP)数据

道路旅客运输 / 侯焕章主编. —北京: 人民交通出版社, 2002. 5
客运从业人员培训教材
ISBN 7-114-04273-6

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 030777 号

道路旅客运输

——客运从业人员培训教材

侯焕章 主 编

闻阿兴

张三省 副主编

庞振邦

正文设计: 姚亚妮 责任校对: 刘高彤 责任印制: 张 凯

人民交通出版社出版发行

(100013 北京和平里东街10号 010-64216602)

各地新华书店经销

北京鑫正大印刷厂印刷

开本: 850×1168 1/32 印张: 12.5 字数: 325 千

2002年5月 第1版

2002年5月 第1版 第1次印刷

印数: 0001—10000册 定价: 25.00元

ISBN 7-114-04273-6

U · 03133

《道路旅客运输》编辑委员会

(排名不分先后)

特邀顾问: 任文斌 谢家举 国强 张朝献

编委会主任: 白世昌

副主任: 王世荣 侯焕章 李斌科

委员: 闻阿兴(特邀) 刘三刚(特邀) 张三省(特邀)

牛强(特邀) 赵宝龙(特邀) 洪鹏(特邀)

庞振邦 李兵 敬彩霞 姚建国 宋建明

景新国 谭敏

主编: 侯焕章

副主编: 闻阿兴 张三省 庞振邦

撰(汇)稿人: 侯焕章 闻阿兴 张三省 李斌科 庞振邦

李兵 敬彩霞 姚建国

编辑单位: 西安市交通运输管理处

前 言

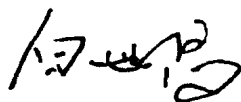
西安市交通运输管理处编写了《道路旅客运输》一书,为运输企业的经营人员和行业管理人员提供了一套较为完整、实用的学习参考资料。本书内容包括旅客运输服务、汽车客运站站务服务、汽车驾驶工作、乘务工作和客运经营艺术等五章,并收集、整理了18个相关法规文件(附在书后),这对于普及道路旅客运输知识,进一步提高广大读者的业务能力和综合素质,有一定的指导意义。

西部开发,交通先行。道路旅客运输在综合运输体系中具有重要的地位和作用。随着改革开放的深入,道路旅客运输服务功能将逐步强化,市场机制将更加完善,组织化程度将日益提高。我们要以中央实施西部大开发战略和我国加入世界贸易组织为契机,实现“两轮驱动”。在建设公路大通道的时候,还要建设规划好运输大通道,尽快使道路运输步入西部大开发和入世后的快车道,努力构筑四通八达的现代化交通运输体系。为了使交通运输业尽快适应入世的要求,还要加快客运结构调整,实行经营资质管理,完善市场准入机制,积极推动、引导、促进企业的改组、改造、联合和集约化经营,增强客运企业实力,提高管理水平和竞争能力;并且要以提高安全性、舒适性为主,积极推广使用符合部颁营运客车等级标准的车型,确保车辆上档次,保证运输安全。坚持合理布局,发挥道路运输优势,提高服务质量,围绕增强辐射能力和通达深度做文章。一方面,依托公路主骨架,扩展覆盖面,大力发展跨省区、跨地区的高档快捷客运;另一方面,引导车头向下,解决农村班车通达率低和覆盖面不足的矛盾,鼓励开行“早进城,晚归乡”的农村客运班车,实现“村村通客车”的目标。

道路旅客运输是一项网络化的系统工程,安全要求很高,服务

性很强,需要严密的组织管理。希望广大管理者和经营者认真学习业务知识,增强安全意识,提高服务质量,把道路旅客运输行业提升到一个新水平,最大程度满足人民群众多层次、全方位的需求,为促进西部大开发,振兴本地经济做出贡献。

西安市交通运输管理处处长



二〇〇二年二月八日

目 录

第一章 旅客运输服务	1
第一节 运输的基本概念和分类	1
第二节 旅客运输服务的基本工作内容	5
第三节 旅客运输服务一般规范	10
第四节 旅客运输服务心理学	18
第五节 旅游客运服务工作	26
第六节 出租汽车客运服务工作	30
第二章 汽车客运站站务服务工作	44
第一节 汽车客运站和道路客运“三优”“三化”	44
第二节 站务服务工作概述	47
第三节 站务服务工作标准及业务知识	48
第四节 站务员服务艺术	80
第五节 站务员基本功	93
第三章 汽车驾驶工作	103
第一节 概述	103
第二节 《客规》、《条例》及有关规定的解释和说明	103
第三节 业务常识	107
第四节 正确处理行驶中出现的各种矛盾	112
第五节 驾驶员操作基本功	116
第四章 乘务工作	125
第一节 乘务工作的特点	125
第二节 乘务工作作业要求	128
第三节 乘务员的服务艺术	138
第五章 客运经营艺术	152

第一节 市场调查与客流调查	152
第二节 掌握运输市场经营规律,广开门路	163
第三节 成本分析与企业经营效益	172
第四节 财务收支核算	179

附件:

1.汽车旅客运输规则 (1988年1月26日 交通部 交公路字[88]201号)	191
2.中华人民共和国道路交通管理条例 (1988年3月9日 国务院)	208
3.出租汽车、旅游汽车客运管理规定 (1989年12月18日 交通部 交运字[89]709号)	227
4.汽车运输业车辆技术管理规定 (1990年3月7日 交通部令 1990年第13号)	231
5.汽车旅客运输服务岗位职责及工作标准(试行) (1991年10月5日 交通部 交运字[91]713号)	250
6.交通企业合同管理规定 (1992年8月6日 交通部令 1992年第37号)	266
7.道路旅客运输业户开业技术经济条件(试行) (1993年4月11日 交通部 交运发[1993]531号)	269
8.汽车客运站级别划分和建设要求 (1995年3月1日 交通部 中华人民共和国交通行业 标准 JT/T 200-95)	274
9.汽车客运站管理规定 (1995年5月9日 交通部令 1995年第2号)	287
10.汽车客运站收费规则 (1996年3月18日 交通部 国家计划委员会 交公路发[1996]263号)	292
11.汽车运价规则 (1998年8月17日 交通部 国家计划委员会 交公路发[1998]502号)	296

12.道路旅客运输企业经营资质管理规定(试行)	
(2000年4月27日 交通部 交公路发[2000]	
225号)	303
13.客车类型划分及等级评定(摘要)	
(2000年8月24日 交通部 交公路发 [2000]435号	
[2001]6号、72号、182号、385号、561号、752号)	315
14.道路运输车辆维护管理规定	
(2001年8月20日 交通部令 2001年第4号)	353
15.道路运输行政处罚规定	
(2001年8月20日 交通部令 2001年第5号)	358
16.营业性道路运输驾驶员职业培训管理规定	
(2001年10月11日 交通部令 2001年第7号)	369
17.营运汽车驾驶员职业培训教学计划与教学大纲	
(2001年11月12日 交通部 交公路发[2001]	
653号)	373
18.关于贯彻《营业性道路运输驾驶员职业培训	
管理规定》的补充通知	
(2002年2月4日 交通部办公厅 厅公路字[2002]	
43号)	385

第一章 旅客运输服务

第一节 运输的基本概念和分类

一、运输的定义

运输就是人们利用一定的工具为实现人或物的位移所提供的服务。它包含了三方面内容：①运输工具。运输工具极其广泛，从古代的人挑畜驮，发展到现在的汽车、火车、轮船、飞机等现代化工具，其间经历了各种各样的形式。②运输对象。运输的对象是人或者物，所以运输有客运和货运之分。③运输是一种服务。运输同商店、饭店、医院、旅游等行业一样，都属于服务行业。这就要求所有从事运输的人员都要将端正服务态度、树立全心全意为人民服务的思想放在首要地位。运输与人民的物质、文化生活的关系极为密切，对国家的政治、经济、军事、外交等方面也很重要。因此，交通运输是国民经済的一个重要组成部分，是国民经济的支柱产业之一。

二、运输的分类

1. 按运输对象分类

从运输的定义可以看出，运输的对象是人或物，所以运输可以分为客运和货运两大类。

2. 按运输工具分类

运输工具主要有船只、火车、汽车和飞机，所以运输可以分为水上运输、铁路运输、道路运输（含在公路、城市道路和其它城乡便

道上的汽车运输)和航空运输。对于货运来说,还有一种运输方式——管道运输,主要用来运送石油、天然气等流体货物。

3. 按营运方式分类

仅就道路旅客运输而言,可以分为:班车客运、包车客运、旅游客运、出租汽车客运、租赁汽车客运和城市公交客运六大类。

本书叙述道路旅客运输以道路班车客运为主,对旅游客运和出租汽车客运略加阐述,不再涉及城市公交客运和租赁汽车客运。

1) 班车客运

这是一种定班、定时、定线、定站的营运方式,是公路客运的主要方式。人们通常所说的公路客运,多指班车客运。它包括下述四种班车:①长途直达快车,这是一种跨区、跨省,运距较长的长途直达客运汽车,其行车技术速度比普通班车快,站距长,由始发站直达终点站,中途只作必要的停歇,但不上、下旅客。②普快班车,站距较长,沿途只停靠县、市及大的乡镇,其行车技术速度比直达快车慢。③普客班车,这是一种普遍采用的客班汽车,它的特点是站距较短,配备随车乘务员,停靠站点较多。④城乡公共汽车,这是一种适用于城、乡短途的多点停靠、旅客上下频繁、发车间隔时间短的通用车。它的特点是按点停靠,站距短,站点多,派人随车服务、售票。

2) 旅游客运

旅游客运是以运送旅游者以游览观光为目的的;其线路有一端位于名胜古迹、风景区等旅游点的一种营运方式。旅游客运有两类,一类是定班、定时、定线、定站的旅游班车;另一类是定游览点、定游览时间,负责旅客往返的一日游或数日游车辆。

3) 包车客运

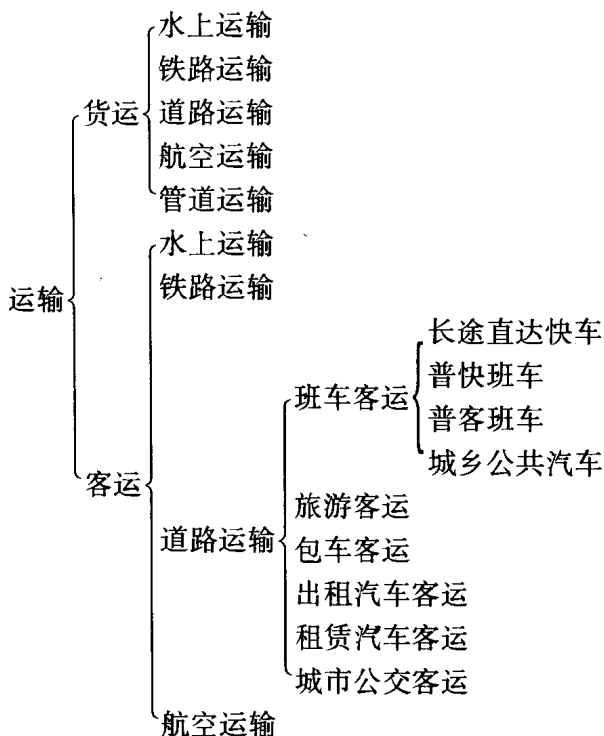
将客车包租给用户安排使用,它是按行驶里程或包用时间计费的一种营运方式。用户包车一般应事先向运输经营者预约,并填写“汽车旅客运输包车预约书”,办理包车手续。运输经营者要求变更车辆类型、约定时间或取消包车,亦应事先与用户协商,经同意后,方能变更。运输经营者自行变更车辆类型或未按约定时

间供车者,按违约或延迟供车处理。

4)出租汽车客运

出租汽车客运是指以轿车和小型汽车为主,根据客户要求的时间、地点行驶,上下等待,按里程或时间计费的一种营运方式。

对于上面的几种分类方式,我们可以把它综合成以下内容:



三、旅客运输的经营方针

社会主义的一切物质生产都是以最大限度地满足人民物质生活、文化生活需要为目的的,道路旅客运输也不例外。《汽车旅客运输规则》(以下简称《客规》)中明确提出,客运企业必须坚持社会主义方向,坚持为人民服务的宗旨,执行国家政策,遵守法律和有关规章,实行责任运输制度,为旅客提供安全、及时、方便、舒适的

运输服务。这是指导客运的根本方针,每个客运工作者都应自觉遵守。

四、旅客运输的意义

道路旅客运输的基本任务是为工农业生产服务,为城乡交流、为人民旅游事业服务,尽量满足人民群众在旅行上的需要。因此,客运在国家经济建设、文化交流和满足生活需要方面起着重要作用,它可以产生巨大的社会效益和经济效益。

1. 巨大的社会效益

人们的日常生活需要有衣、食、住、行四个方面,行是其中的一个部分。在现代化的社会里,衣、食、住都要靠行来解决。例如,人们的衣食等日常生活用品都要到外面去购买,上班时从家里去工作单位,下班时又从工作单位回到家里,平时的探亲访友等,都离不开行。人民对行的要求主要靠客运来解决。同时,客运的发展,也会促进旅游事业的发展,满足人民群众的精神需要。通过旅游,让人民了解祖国的大好河山,了解中华民族灿烂的历史,会激发起人民热爱祖国、建设祖国的巨大热情。国际间的旅游,可以让全世界了解中国,让中国了解世界,促进世界各国人民的团结和友谊。

2. 巨大的经济效益

客运的任务就是满足人民群众的出行需要,而人们出行的目的,有许多是与工作和经济活动有关的。铁道部于 1983 年 12 月进行了旅客出行目的调查,属于生产性的占 50.6%,属于个人探亲、访友、旅游、就医的占 33.4%,其它占 16%。西安市运管部门曾对人们短途出行目的进行调查,出行目的属于上、下班的约占 1/5,属于经济活动及工作的约占一半,属于个人生活的占 1/3,所以出行也是经济活动的一个组成部分。特别是信息时代,人的来往也是信息交换和采集的一种主要方式。在我国由于信息不灵造成经济损失的例子屡见不鲜,而造成信息不灵的一个重要原因就是“乘车难,出门难”。所以发展客运,对于促进信息交流,加快国民经济的发展具有重大的现实意义。

第二节 旅客运输服务的基本工作内容

旅客运输服务的基本工作包括实现旅客发生位移的必要作业和信息服务工作,通过这两方面工作的优质完成,以满足旅客的要求。

一、旅客运输作业程序

旅客进入车站,就开始接受客运服务,一直到旅客在目的地下车出站。在这一过程中,旅客要和客运的每个环节打交道,接受各个环节的服务,各环节服务质量的总和就是客运服务质量。提高客运质量的有效途径,就是把客运过程分解成若干作业环节,对每种作业都用相应的作业规范加以控制和调节,保证各环节的质量达到要求。这种通过抓工作质量来保证工序质量,以工序质量来保证安全生产和服务质量,使事后检验为主转变为事前控制为主,使管理结果为主转变为管理因素为主的方法,就是全面质量管理(TQC)最基本的内容和任务。

客运作业程序要求做到既符合实际,又能节约时间,防止差错、事故,尽最大可能方便旅客。客运作业程序如图 1-1 所示,它包括旅客和行包承运两部分,整个过程分解成迎门服务、售票、候车(包括小件寄存)、查票进站、组织上车、发车、运行、到站、旅客下车、验票、出站等环节。每一种作业都应该完成相应的工作,并达到质量要求。

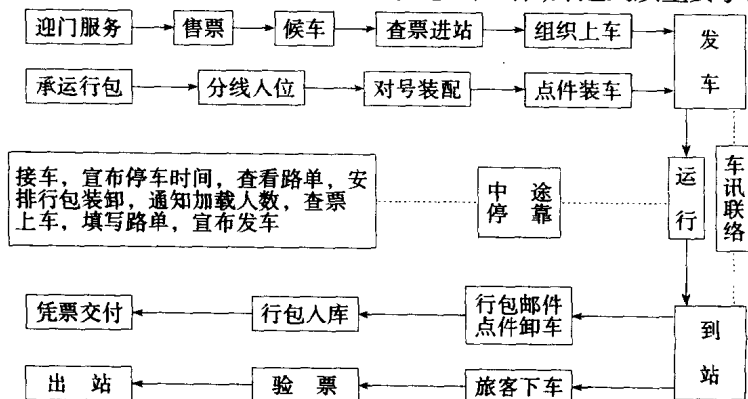


图 1-1 客运作业程序

1. 迎门服务

迎门服务是车站为旅客服务的开始,它主要工作内容是迎客进站,给旅客提供帮助。迎门服务要做到掌握情况,做好重点照顾。进站迎门服务员应该仪表整洁,举止大方,微笑服务;对旅客主动、热情、态度和气、耐心;掌握必要的社会知识和旅行指南的有关信息,回答顾客的问询,给旅客留下良好的第一印象。迎门服务还要对旅客进行“三品”检查,防止旅客随身携带的行包物品中夹带“三品”进站上车。

2. 客运售票工作

车票是旅客乘车的凭证。售票方式多样,要采用多窗分线售票或预约车票、现场售票、跟车售票与送票上门,尽快方便旅客。售票要三问(问到达站、乘车时间、票种),一唱(收款数额),四交待(交待票数、开车时间班次、应找数额、行包托运)进行作业,做到热情、方便、准确、迅速、公正。

售票,接受退票等按照《客规》规定进行。在票据管理、现金管理、班次、时间信息显示,旅客和售票人员对话等方面可采用先进的电子计算机和电子通讯技术。

3. 候车服务工作

候车服务工作极为重要。它主要的工作内容是:维护候车秩序,做好上车前的各项准备工作。它是客运作业程序极为关键的一环。“把旅行中有关问题解决在候车室内”是客运工作中提高服务质量的一条重要经验。客运作业程序中,规定旅客进站上车,发车的时间极为短促,往往在旅客上车时,发现随带行李超重或过大而需要另行托运,或者带有禁运品、危险品需要处理;或者旅客随行的儿童超高、超数需要补票等问题。在处理这些问题时,都需要较长的时间,必然影响班车的正点发运,造成秩序混乱。而旅客在候车室的时间一般较长,利用这段时间把上述问题先在候车室内解决好,等到旅客上车时,就能做到迅速而有秩序地保证作业程序的顺利进行。维护良好的候车秩序,做到按班次对门候车,各班次候车的旅客互不干扰,同班次旅客以一定方式聚在一起,行李应堆

放有序。做好服务工作,重点照顾好老、弱、病、残、孕等旅客,耐心解答旅客的问询。

4. 组织乘车和发车

组织旅客有秩序地对门上车,对号入座,做到顺序发车,是客运作业的重要内容。发车前 10 ~ 15min,应通过车站广播指挥,由服务员引导旅客排队剪票进站,验票上车,凭票对号入座。验票时,应注意旅客所持车票与本次时间、到达地点是否相符,防止错乘事故,同时要按验票上车人数填发路单。

旅客上车后,服务员要做好发车前的短暂宣传工作,使旅客明确本次班车到达终点站,沿途停靠站,中途进餐站及乘车安全注意事项。

指挥发车,由客运值班站长或值班组长负责。当发车前的工作全部完毕,车辆上下、前后、左右情况正常后,按开车时间指挥发车。车辆驶出客运站大门口之前,要接收站务人员的出站登记检查,凡超员、超载、超高和客货混装者,都要进行分流、卸货和纠正后,才能出站。站务人员要做好出站车辆的检查记录,以备安全查询。

5. 行包托运和提取

行包是旅客托运或携带的行李包裹的简称。《客规》对此作了详细的规定。

旅客乘车随身携带的物品,每一张全价票和残废军人票免费 10kg,每一张儿童票免费 5kg,体积不能超过 0.02m^3 ,长度不超过 1.8m,并以能放置在本人座位下或车内行李架上为限。超过规定时,其超过部分按行包收费;占用座位时,按实际占用情况核收购票费。不准随身携带《客规》不许携带的物品。

旅客凭有效客票托运行包,每位旅客随车托运行包总重量一般不超过 40kg。如超过 40kg,在本次班车不超载的情况下或其它车次有运输能力时,车站才能受理,具体情况按《客规》规定执行。危险品、禁运品不得夹入行包中托运,机密文件、贵重物品等不办理托运。

行包的发运作业,系指承运、保管和装车作业。行包的到达作业,系指卸车、保管和交付作业,行包的保管、提取按《客规》的规定执行。

6. 中途运行作业

发车后,客车装载乘客向目的地方向发生位移,驾驶员和乘务员承担起在运行途中的安全行车与文明服务的全部工作。乘务员应对途中上车的旅客进行检查和限制,防止“三品”上车和超员、超载。驾驶员应集中精力,照章操作,平稳驾驶,车未停稳不开车门,门未关妥不开车,按规定站点停靠,确保行车安全。乘务员应做好本职工作,搞好服务,中途站点停靠应报站,招呼中途下车旅客安全下车。车辆行经险桥、渡口、危险地段和加油前组织旅客下车。中途临时停靠或就餐时,均须核实人数防止漏乘。途中遇有非常情况或发生事故,应尽快呼救,抢救伤员,必要时组织旅客疏散。

7. 客车到站

客车到达终点站,由客运值班站长或组长,在指挥车辆入站后,查看路单,接受清单,了解本站下车旅客及行包、邮件、公文等情况,指挥有关人员同时交叉作业。

旅客下车前,应先向车内旅客报唱到达站名,提醒下车旅客不要将随带物品留在车厢内;查验下车旅客车票,并照顾好旅客下车出站,解答旅客的有关问询;准确卸下到达行包邮件,结算清单,汇报车况。至此为此,客运工作流程方告结束。

二、客运信息服务工作

在客运服务中,存在着大量满足旅客旅行需要的信息传播与沟通方面的工作,这就是客运信息服务工作,它存在于客运工作全过程,实现在各个服务环节中。服务信息包括四个方面的内容:车站内指示性信息、市内旅行指南信息、营运区域内旅行指南信息、旅客对服务工作反馈回的信息(包括批评、表扬、意见等)。做好这四方面的信息服务工作,对于方便旅客,满足旅客的需要,具有重要的意义。