

《铁路客运业务实务》

图书基本信息

书名：《铁路客运业务实务》

13位ISBN编号：9787113104399

10位ISBN编号：7113104398

出版时间：2009-8

出版社：中国铁道出版社

页数：195

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《铁路客运业务实务》

前言

随着经济社会的不断发展和人们生活水平的提高。旅客运输总量逐年攀升，旅客对运输产品的需求不断提高。为适应竞争激烈的旅客运输市场。铁路运输企业从方便旅客、满足旅客需求出发，对现行铁路客运服务方式进行了很大的调整，并增加了新内容、新形式和新标准。这就要求铁路客运职业教育以创新的精神深化教育教学改革，加快职业教育教材建设，《铁路客运业务实务》正是为了适应这一形势发展而作的有益尝试。

本书根据“以职业岗位为课程目标，以职业标准为课程内容，以教学模块为课程结构，以最新技术为课程视野，以职业能力为课程核心”的课程建设要求，体现了教学做合一的指导思想，通过召开有现场专家参加的专业建设指导委员会会议。深入铁路现场站段调研，对铁路客运主要工种的知识要求和技能要求进行归纳和总结，制订了教学指导方案和教学指导要点。在阐述客运理论的同时，注重对实务的介绍，书中有大量的案例。本书内容分为六个模块。主要包括旅客运输运价计算、旅客运输基本业务能力、旅客运输计划编制、客运站工作组织、旅客列车工作组织、旅客运输阻碍和事故处理等。

本书由湖南铁路科技职业技术学院王慧晶担任主编，广州铁路（集团）公司客运处肖伟担任主审。编写分工如下：湖南铁路科技职业技术学院王慧晶编写模块一，杨琳、王慧晶编写模块二，郭垂江编写模块三；广州铁路（集团）公司株洲车站汤霜编写模块四；广州铁路（集团）公司长沙客运段谢玲编写模块五；湖南铁路科技职业技术学院赵文辉编写模块六。

由于编者水平有限，书中疏漏和错谬之处在所难免，恳请学者、专家、教育同仁和广大读者多提宝贵意见。本教材在编写过程中得到了全国铁道行业职业教育教学指导委员会、铁道部运输局、广州铁路（集团）公司客运处、株洲车站以及长沙客运段等部门的大力支持，特此表示感谢！

《铁路客运业务实务》

内容概要

《铁路客运业务实务》分为六个模块，主要内容包括旅客运输运价计算、旅客运输基本业务能力、旅客运输计划编制、客运站工作组织、旅客列车工作组织、旅客运输阻碍和事故处理等。

《铁路客运业务实务》为高等职业院校、高等专科学校等相关专业的教材，也可作为客运站、段教育室的培训教材，并可供从事铁路客运工作的干部、职工学习参考。

《铁路客运业务实务》

书籍目录

模块一 旅客运输运价计算 内容一 旅客票价 内容二 行李、包裹运价 内容三 特定运价 内容四 客运杂费 复习思考题
模块二 旅客运输基本业务能力 内容一 车票及其发售规定 内容二 旅客乘车条件 内容三 退票及旅行变更 内容四 铁路职工乘车证 内容五 旅客携带品 内容六 铁路客运记录及铁路电报 复习思考题
模块三 旅客运输计划编制 内容一 旅客运输计划概述 内容二 旅客运输客流计划和技术计划 内容三 旅客运输日常计划 复习思考题
模块四 客运站工作组织 内容一 客运站的作业与主要设备 内容二 客运站流线组织 内容三 售票工作组织 内容四 客运站服务工作组织 复习思考题
模块五 旅客列车工作组织 内容一 旅客列车乘务工作组织 内容二 旅客列车乘务安全工作 内容三 旅客列车服务工作 复习思考题
模块六 旅客运输阻碍和事故处理 内容一 旅客运输阻碍处理 内容二 旅客运输事故处理 内容三 CRH列车客运系统应急预案 内容四 实操演练 复习思考题参考文献

章节摘录

(二) 站台服务

1. 站台服务作业内容

(1) 按列车预告上岗，检查站台有无障碍物，清理闲杂人员。(2) 显示列车停靠站台、开车时刻、车厢方向等有关信息。(3) 提前组织旅客在站台排队等候上车，引导旅客安全通过天桥、地道，组织旅客站在安全白线内，做好安全宣传，随时注意旅客动态，防止旅客钻车、爬车及横越股道。(4) 协助列车员组织旅客有序乘降，对重点旅客实行重点照顾。(5) 加强宣传，引导下车旅客安全通过出站通道出站，防止旅客对流。(6) 开车铃响后，组织送车人员站在安全白线内，目送列车出站。(7) 列车出站后，清理站台闲杂人员及无关车辆，清理冰雪积水，及时清洁站台卫生。

2. 作业质量标准

(1) 上岗及时，站内无闲杂人员围车叫卖，秩序良好。(2) 列车信息显示及时、正确。(3) 重点旅客做到送上车，送出站。(4) 迎送列车做到姿势端正，间距适当，足踏白线，目迎目送，以列车进入站台开始至开出站台为止。(5) 旅客乘降秩序好，天桥、地道不对流，达到“四无”：无旅客伤亡事故、无责任晚点、无旅客漏乘误乘、无旅客跨越股道钻爬车底。(6) 卫生达到站台无纸屑、无烟头，股道内无垃圾，符合部颁标准。

(三) 出站口服务

1. 出站口服务作业内容

(1) 根据列车运行情况，对外公布列车正晚点信息。(2) 按列车预告上岗，做好收票、验票准备工作。(3) 组织出站旅客排队，认真查验车票，收回终到车票，及时投入废票箱。需报销的车票撕角后交旅客。(4) 查堵无票、车票不符及携带品超重的旅客，补收票款、运费。(5) 及时修改有关业务资料。

2. 作业质量标准

(1) 做好宣传，组织旅客排队出站，做到秩序井然，不挤不乱。(2) 纠正违章做到实事求是，态度和蔼，耐心宣传，文明执行规章制度，不搜身、扣压物品。(3) 检斤准确，计费准确，票据填制规范，加盖规定名章，不误收漏收、乱补乱罚，维护路收。(4) 消灭误撕车票。(5) 废票箱按规定加锁，定时缴毁废票。(6) 业务资料修改正确、及时。

《铁路客运业务实务》

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com