

<<城市轨道交通车站客运服务>>

图书基本信息

书名：<<城市轨道交通车站客运服务>>

13位ISBN编号：9787113109318

10位ISBN编号：7113109314

出版时间：2010-1

出版时间：中国铁道

作者：王伟雯

页数：222

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：<http://www.tushu007.com>

## <<城市轨道交通车站客运服务>>

### 前言

随着城市化进程的加快，城市“出行难”的社会问题越来越突出。在“以人为本、公交优先”方针指引下，城市轨道交通因运能大、速度快、安全准点、节约资源、保护环境等优点，日益成为广大市民出行的首选，深受市民欢迎。当前我国的城市轨道交通正处在大发展、大建设时期：北京、上海等大城市的轨道交通已率先由单线运营进入了网络化运营；其他城市的轨道交通网络化建设规划也在不断深化和完善。便捷的城市轨道交通运营网络在为市民带来出行便利的同时，也为轨道交通运营部门带来了新的管理课题。

城市轨道交通的自身特点决定了：一旦开通运营

## <<城市轨道交通车站客运服务>>

### 内容概要

本书是以上海城市轨道交通十余年运营实践为基础并结合全国轨道交通发展状况，推出的面向国内、面向未来的教材。

城市轨道交通多专业“联动”的要求决定了专业技术人才的“一专多能”要求，因此本“系列丛书”既是城市轨道交通各专业人员的入门和提升培训教材，也能满足非本专业人员对其他专业的业务进修。

坚持科学发展观，提高自主创新能力。

把多年积累的地铁各专业运营管理与维护方面的经验及解决实际问题的思路和方法，由多位具有运营实践的专业技术人员提炼总结，汇编成书，期望能给轨道交通运营管理与维护人员以启迪和帮助。

## <<城市轨道交通车站客运服务>>

### 书籍目录

第1章 城轨交通基础知识 1.1 安全知识 1.2 车站设施设备 1.3 行车组织 1.4 客运组织第2章 城市轨道交通职业道德规范 2.1 道德、职业、职业道德的定义 2.2 职业道德的突出特点 2.3 城市轨道交通行业职业道德的基本特征 2.4 城市轨道交通行业职业道德的重要作用 2.5 城市轨道交通行业职业道德的主要内容第3章 城市轨道交通客运服务 3.1 运输服务的特征 3.2 端正思想服务乘客 3.3 城市轨道交通客运服务基本要求 3.4 讲究服务艺术提高服务技巧 3.5 提供乘客满意服务 3.6 如何做一名优秀的站务员 3.7 端正服务态度,剖析常见不正确服务态度 3.8 规范服务用语,剖析常见不规范用语 3.9 克服服务中常见的不规范现象 3.10 投诉处理 3.11 城轨客运伤(亡)事件处理第4章 轨道交通相关法律法规及客运规章制度 4.1 轨道交通管理条例 4.2 上海市轨道交通运营服务规范 4.3 轨道交通乘客守则 4.4 上海市轨道交通客运服务质量标准 4.5 客运服务人员通用服务工作规范及岗位工作标准第5章 城市轨道交通票务知识 5.1 票务管理工作 5.2 城市轨道交通收费系统 5.3 票务处理第6章 行车基础知识 6.1 车站及站界 6.2 线路 6.3 站台行车安全知识 6.4 站台屏蔽门/安全门相关知识 6.5 信号相关知识 6.6 手信号 6.7 ATC系统 6.8 行车调度相关知识参考文献附录

## <<城市轨道交通车站客运服务>>

### 章节摘录

(1) 员工加强安全防范意识。

(2) 对重点防范地点要格外提高警惕。

(3) 售票人员在售票期间，售票亭门应锁闭，不得将现金堆放在售票亭台面上或清点，以免引起不法分子的注意。

(4) 其他员工协助护送票款时，要留意是否有可疑人员靠近或异常情况发生，随时用对讲机与站长保持联系，其他岗位要配合做好监控防范工作。

(5) 票款应放置在带有报警系统或专用箱包内，进出编码室要随手关门，开门前要利用“猫眼”、可视设备或防盗铁栅栏门空隙，随时留意周边情况，确认来者面容再开门，若发现异常情况及时与车站站长联系

<<城市轨道交通车站客运服务>>

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:<http://www.tushu007.com>