



湖南现代物流职业技术学院
HUNAN MODERN LOGISTICS COLLEGE

2021 级高速铁路客运服务专业 技能考核标准

目 录

| | |
|-----------------------|---|
| 一、专业名称及适用对象 | 1 |
| 1.专业名称 | 1 |
| 2.适应对象 | 1 |
| 二、考核目标 | 1 |
| 三、考核内容 | 1 |
| 1、模块一：服务礼仪技能模块 | 3 |
| 2、模块二：列车员岗位技能模块 | 4 |
| 3、模块三：客运员岗位技能模块 | 5 |
| 四、评价标准 | 6 |
| 五、抽考方式 | 7 |
| 1.抽题方式 | 7 |
| 2.实施条件 | 8 |
| 六、附录 | 8 |

湖南现代物流职业技术学院

高速铁路客运服务专业技能抽查标准

一、专业名称及适用对象

1.专业名称

高速铁路客运服务专业(专业代码：600112)。

2.适应对象

高职全日制在籍毕业年级学生。

二、考核目标

按照湖南省教育厅加强对学生进行专业技能考核要求和《关于加强高职高专院校学生专业技能考核工作的指导意见》文件精神，为增强本专业学生的语言表达能力，协调合作和应变能力，能熟练掌握铁路客运乘务服务基本知识，具有较强的实际操作能力。培养适应行业企业发展需要的复合型、技能型、应用型、具有职业生涯发展基础的高素质技能型专门人才。

通过实施该标准进一步推动专业建设与课程改革，优化专业人才培养方案，提升人才培养质量，实现本专业学生零距离上岗的目标，根据专业人才具备的核心能力要求制定本专业技能抽查考试标准。

三、考核内容

高速铁路客运服务专业技能考核内容包括服务礼仪技能模块、列车员岗位技能模块、客运员岗位技能模块等三大模块，侧重考核学生对高速铁路一线服务岗位的业务操作、服务程序和标准的掌握情况。现场随机抽取考核项目，要求学生能按照企业的作业标准、操作规范独立完成，并体现良好的职业精神与职业素养。

表1 高速铁路客运服务专业技能考核内容一览表

| 序号 | 模块 | 项目 | 技能点 |
|----|--------|----|-------------|
| 1 | 服务礼仪技能 | 妆容 | 长发盘发、短发头发打理 |
| | | | 面部妆容塑造 |
| | | | 手部修饰 |
| | | 着装 | 按乘务员要求佩戴制帽 |

| | | | | |
|---|---------|---------|--------------|--------|
| | | | 领带或丝巾佩戴 | |
| | | | 着装、鞋袜整理 | |
| | | 姿态 | 站姿礼仪 | |
| | | | 走姿礼仪 | |
| | | | 坐姿礼仪 | |
| | | | 蹲姿礼仪 | |
| | | | 鞠躬礼仪 | |
| | | | 握手礼仪和介绍礼仪 | |
| | | | 迎候礼仪和引导礼仪 | |
| | | | | |
| 2 | 列车员岗位技能 | 列车票务业务 | 列车补票 | |
| | | | 旅客越站乘车服务 | |
| | | | 误购误售车票处理服务 | |
| | | | 减价不符乘车处理服务 | |
| | | | 旅客变更等级乘车服务 | |
| | | | 挂失补车票乘车服务 | |
| | | | 车票票价计算 | |
| | | | | |
| | | 列车安全管理 | 旅客携带品违章处理服务 | |
| | | | 列车旅客物品遗失处理服务 | |
| | | | 旅客受伤应急处理服务 | |
| | | | 列车特殊旅客旅客服务 | |
| | | | 列车特殊事件应急处理服务 | |
| | | | 列车超员处理服务 | |
| | | 列车文明用语 | 列车广播 | |
| | | | 列车问询服务 | |
| 3 | | 客运员岗位技能 | 售票 | 售票服务 |
| | | | 验票 | 车站验票服务 |
| | 安检 | | 安检设备运用 | |
| | | | 安检人员配置及分工 | |
| | | | 行李检查 | |
| | | | 旅客检查 | |
| | 候车 | | 候车间询服务 | |
| | | | 重点旅客候车服务 | |
| | 检票 | | 自动检票机服务 | |
| | | | 人工检票服务 | |

| | | | |
|--|--|--------|--------------|
| | | 站台乘降 | 车门管理 |
| | | | 重点旅客服务 |
| | | | 站台交接服务 |
| | | | 高铁快件服务 |
| | | 出站 | 旅客乘车条件不符处理服务 |
| | | | 旅客免费送回服务 |
| | | 车站安全管理 | 旅客携带品违章处理服务 |
| | | | 旅客物品遗失处理服务 |
| | | | 旅客突发事件应急处理服务 |
| | | | 列车晚点应急处理服务 |
| | | | 车站设备故障处理服务 |
| | | 车站文明用语 | 英语问询服务 |
| | | | 英语售票服务 |

1、模块一：服务礼仪技能模块

编号 J-1-1：妆容标准

(1) 技能要求：以乘务员职业妆容为标准，展示符合乘务人员职业要求的标准妆容。

(2) 素质要求：仪表整洁，职业着装规范得体，妆容符合职业要求，有良好的职业习惯。现场发挥时，思维反应敏捷、表情语言自然，言简意赅，口齿清楚流畅，能在规定时间内完成，符合铁路运输服务人员的基本素养要求。

编号 J-1-2：着装标准

(1) 技能要求：以乘务员着装礼仪和社交礼仪为标准，规范着装，制帽、领带(男)/丝巾(女)、上装、下装、鞋袜等符合规范要求。

(2) 素质要求：仪表整洁，职业着装规范得体，妆容符合职业要求，有良好的职业习惯。现场发挥时，思维反应敏捷、表情语言自然，言简意赅，口齿清楚流畅，能在规定时间内完成，符合铁路运输服务人员的基本素养要求。

编号 J-1-3：基本姿态

(1) 技能要求：以仪态礼仪和基础日常交际礼仪为标准，展示标准站、走、坐、蹲、引导手势礼仪，能正确分辨场合做出鞠躬礼、握手礼、引领、迎宾、递接和位次等礼仪。

①正确展示标准站姿、坐姿、走姿、蹲姿及引导手势礼仪；

②能正确分辨场合做出鞠躬礼、握手礼、引领、迎宾、递接和位次等礼仪。

(2) 素质要求：仪表整洁，职业着装规范得体，妆容符合职业要求，处理问题灵活有效，有良好的职业习惯。现场发挥时，思维反应敏捷、表情语言自然，言简意赅，口齿清楚流畅，能在规定时间内完成，符合铁路运输服务人员的基本素养要求。

2、模块二：列车员岗位技能模块

编号 J-2-1：列车票务业务

(1) 技能要求：依据《铁路旅客运输规程》、《铁路旅客运输办理细则》、《铁路客运运价规则》等文件内容，能正确处理补票、越站、误购误售、减价不符、变更等级、挂失补等有关业务，会计算时速 200-250km/h 的动车组列车二等座、一等座票价（含全价票与减价票）。

(2) 素质要求：着装规范，坚守岗位职责，态度和蔼，工作认真负责，严格按章处理列车票务业务，有良好的沟通能力。

编号 J-2-2：安全管理

(1) 技能要求：依据《铁路旅客运输规程》、《铁路旅客运输办理细则》、《铁路旅客运输服务质量规范》、《客运运价里程表》、《行李包裹运价表》等文件内容，能对旅客伤害、物品遗失、列车超员、列车晚点等非正常情况进行应急处理；对列车车厢三品进行妥善处置，并维持列车秩序，保证列车安全运行。

(2) 素质要求：着装规范，坚守岗位职责，态度和蔼，工作认真负责，严格按章处理有关业务，有良好的心理素质及应急处理能力。

编号 J-2-3：文明用语

(1) 技能要求：依据《铁路旅客运输规程》、《铁路旅客运输办理细则》、《铁路旅客运输服务质量规范》等文件内容，能使用普通话、英语进行交流、问询等对客服务。

(2) 素质要求：着装规范，坚守岗位职责，态度和蔼，工作认真负责，严格执行“首问责任制”，有良好的沟通能力。

3、模块三：客运员岗位技能模块

编号 J-3-1：售票

(1) 技能要求：依据现行规定，掌握高速铁路售票方式及其特点。

(2) 素质要求：着装规范，坚守岗位职责，态度和蔼，工作认真负责，具有良好的沟通能力。

编号 J-3-2：验票

(1) 技能要求：依据《铁路旅客运输规程》、《铁路旅客运输办理细则》、《铁路旅客运输服务质量规范》等文件内容，能维持验票秩序、处理非正常情况，保证验票业务正常进行。

(2) 素质要求：着装规范，坚守岗位职责，态度和蔼，工作认真负责，严格按章处理有关业务，有良好的沟通能力与应急处理能力。

编号 J-3-3：安检

(1) 技能要求：依据《铁路旅客运输规程》、《铁路旅客运输办理细则》、《铁路旅客运输服务质量规范》、《铁路进站乘车禁止和限制携带品公告》等文件内容，熟知安检设备配置及人员配置情况，能对旅客、行李物品进行安全检查并妥善处理非正常情况。

(2) 素质要求：着装规范，坚守岗位职责，态度和蔼，工作认真负责，严格按章处理有关业务，有良好的沟通能力与应急处理能力。

编号 J-3-4：候车

(1) 技能要求：依据《铁路旅客运输规程》、《铁路旅客运输办理细则》、《铁路旅客运输服务质量规范》等文件内容，正确引导乘客候车、做好重点旅客服务、解答旅客疑惑，维持候车秩序并妥善处理非正常情况。

(2) 素质要求：着装规范，坚守岗位职责，态度和蔼，工作认真负责，严格按章处理有关业务，有良好的沟通能力与应急处理能力。

编号 J-3-5：检票

(1) 技能要求：依据《铁路旅客运输规程》、《铁路旅客运输办理细则》、《铁路旅客运输服务质量规范》等文件内容，熟知不同检票方式的相关规定，能维持检票秩序、保证检票业务进行进行。

(2) 素质要求：着装规范，坚守岗位职责，态度和蔼，工作认真负责，严格按章处理有关业务，有良好的沟通能力与应急处理能力。

编号 J-3-6：站台乘降

(1) 技能要求：依据《铁路旅客运输规程》、《铁路旅客运输办理细则》、《铁路旅客运输服务质量规范》等文件内容，做好旅客站台乘降工作，如车门管理、重点旅客等服务，并做好站车交接工作、协助高铁快件作业。

(2) 素质要求：着装规范，坚守岗位职责，态度和蔼，工作认真负责，严格按章处理有关业务，有良好的沟通能力与应急处理能力。

编号 J-3-7：出站

(1) 技能要求：依据《铁路旅客运输规程》、《铁路旅客运输办理细则》、《铁路旅客运输服务质量规范》、《客运运价里程表》、《行李包裹运价表》等文件内容，能对无票、减价不符、免费送回中途下车等非正常情况进行处理。

(2) 素质要求：着装规范，坚守岗位职责，态度和蔼，工作认真负责，严格按章处理有关业务，有良好的沟通能力与应急处理能力。

编号 J-3-8：安全管理

(1) 技能要求：依据《铁路旅客运输规程》、《铁路旅客运输办理细则》、《铁路旅客运输服务质量规范》、《客运运价里程表》、《行李包裹运价表》等文件内容，能对旅客伤害、物品遗失、列车晚点等非正常情况进行应急处理；对三品进行妥善处置，并维持车站秩序，保证车站运营安全。

(2) 素质要求：着装规范，坚守岗位职责，态度和蔼，工作认真负责，严格按章处理有关业务，有良好的心理素质及应急处理能力。

编号 J-3-9：文明用语

(1) 技能要求：依据《铁路旅客运输规程》、《铁路旅客运输办理细则》、《铁路旅客运输服务质量规范》等文件内容，能使用普通话、英语进行交流、问询等对客服务。

(2) 素质要求：着装规范，坚守岗位职责，态度和蔼，工作认真负责，严格执行“首问责任制”，有良好的沟通能力。

四、评价标准

表 1 评分总表

| 序号 | 模块 | | 配分 | 得分 |
|--------------|-----|----------------|-----|----|
| M1 | 模块一 | 试题 1（详见试题评分标准） | 25 | |
| | | 试题 2（详见试题评分标准） | 25 | |
| | | 试题 3（详见试题评分标准） | 25 | |
| | | 试题 4（详见试题评分标准） | 25 | |
| 小计 | | | 100 | |
| M2 | 模块二 | 试题 1（详见试题评分标准） | 20 | |
| | | 试题 2（详见试题评分标准） | 20 | |
| | | 试题 3（详见试题评分标准） | 20 | |
| | | 试题 4（详见试题评分标准） | 20 | |
| | | 试题 5（详见试题评分标准） | 20 | |
| 小计 | | | 100 | |
| M3 | 模块三 | 试题 1（详见试题评分标准） | 20 | |
| | | 试题 2（详见试题评分标准） | 20 | |
| | | 试题 3（详见试题评分标准） | 20 | |
| | | 试题 4（详见试题评分标准） | 20 | |
| | | 试题 5（详见试题评分标准） | 20 | |
| 小计 | | | 100 | |
| 总分为 M1+M2+M3 | | | | |
| 总分 | | | 300 | |

五、抽考方式

1.抽题方式

由相关组织机构按一定比例随机抽取本专业学生参加专业技能考核；由组考机构按下表随机抽取三大模块试题库的试题进行考核，每位考生在规定时间内个人独立完成测试任务。考核分两个阶段进行，模块一考核为第一个阶段，考核时长 60 分钟，模块二和模块三的考核为第二阶段，考核时长 120 分钟

表 2 抽题方式表

| 模块序号 | 模块名称 | 考核技能点 | 抽题方式 | 备注 |
|------|------|------------|--|------------------------------|
| 模块一 | 服务礼仪 | J-1-1 妆容标准 | 技能点 J-1-1 抽 1 题； 技能点 J-1-2 抽 1 题； 技能点 J-1-3 抽 2 题。 | 共 4 题，每题 25 分，总 100 分。 |
| | | J-1-2 着装标准 | | |
| | | J-1-3 基本姿态 | | |

| 模块序号 | 模块名称 | 考核技能点 | 抽题方式 | 备注 |
|------|------|--------------|--|------------------------------|
| 模块二 | 列车员 | J-2-1 列车票务业务 | 技能点 J-2-1 抽 2 题； 技能点 J-2-2 抽 2 题； 技能点 J-2-3 抽 1 题。 | 共 5 题，每题 20 分，总 100 分。 |
| | | J-2-2 安全管理 | | |
| | | J-2-3 文明用语 | | |
| 模块三 | 客运员 | J-3-1 售票 | 技能点 J-3-1~J-3-7 共抽 2 题； 技能点 J-3-8 抽 2 题； 技能点 J-3-9 抽 1 题。 | 共 5 题，每题 20 分，总 100 分。 |
| | | J-3-2 验票 | | |
| | | J-3-3 安检 | | |
| | | J-3-4 候车 | | |
| | | J-3-5 检票 | | |
| | | J-3-6 站台乘降 | | |
| | | J-3-7 出站 | | |
| | | J-3-8 安全管理 | | |
| | | J-3-9 文明用语 | | |

2.实施条件

表 3 实施条件

| 项目 | 基本实施条件 | 备注 |
|------|---|----|
| 场地 | 形体训练房，机房 | |
| 设备 | 形体训练房配备 20 个独立座椅； 配备制帽 20 个； 笔、计算器（均自带）； 提供 A4 白纸； 多媒体设备。 | |
| 测评专家 | 考评员具备铁路运输服务岗位工作经历，或从事铁路客运服务实训教学一年以上。 | |

六、附录

参照技术标准或规范：

- ① 《铁路旅客运输规程》
- ② 《铁路旅客运输办理细则》
- ③ 《铁路客运运价规则》
- ④ 《铁路旅客运输收入管理规则》
- ⑤ 《铁路旅客运价表》
- ⑥ 《铁路行李包裹运价表》

⑦ 《客运运价里程表》

⑧ 《铁路旅客运输服务质量规范》