



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》