

客运工作人员岗位职责

第 1 篇：客运安全管理人员岗位职责

客运安全管理人员工作职责

各单位根据单位实际情况配备专（兼）职安全员，负责单位日常安全组织管理工作，其主要职责为：

1、宣传和贯彻政府颁发的安全法规、条例、规定和企业各项安全管理规章制度、措施，定期组织安全学习,抓好驾驶员的安全教育和管理工作。

2、参与组织各项安全活动和安全竞赛，协助做好各阶段的工作总结，并及时收集、统计、整理有关资料报送企业有关部门和领导。

3、经常深入现场进行安全生产监督检查，检查营运车辆保持良好的技术状况，保障各项基础管理工作的落实。对危及安全生产的行为有制止和向上级反映的权力。

4、会同有关部门做好事故善后和结案工作，同时做好事故车辆的估价、预算和索赔工作。

5、负责单位驾驶员的建档管理和事故登记、里程统计、安全奖罚等安全业务，做好车辆入城证、营运证、养路费、牌照税的经办工作。

6、协助做好车辆的技术检验和日常管理工作。

7、办理单位领导委托和交办的其他安全生产管理事项。

8、安全员应具备思想作风正派，工作认真负责，并懂得汽车驾驶技术，掌握汽车基本原理，及对交通事故有一定的分析水平和现场处理能力，同时有一定的文字、语言表达能力。

第 2 篇：客运岗位职责

客运岗位职责

客运站值班站长岗位职责：

一、岗位职责

（一）协助客运站站长对站务营运秩序、服务质量、环境卫生和安全等进行现场管理。

(二) 指导、协调各班组(岗位)工作,对各岗位员工履责及执行制度情况进行巡查、考核,纠正违规行为。

(三) 及时处理旅客投诉、意见,解决旅客疑难问题。

(四) 及时掌握客流、班次运行情况,做好班车误点、脱班、加班等事件的协调、解释、信息传递及班车违约记录等工作。

(五) 检查各岗位环境卫生、设施、设备的运行情况。

(六) 妥善处理旅客遗失或寄存无人认领的物品等事务。

(七) 做好交接班,并认真填写相关记录。组织召开班后会,总结当班工作。

二、工作内容

(一) 认真履行交接班手续,细阅《值班站长记录》。

(二) 着装统一,佩戴服务牌,按规定时间组织当班员工列队点名,并布置当班工作重点。

(三) 做好考勤、考核记录。

(四) 巡视车站各岗位员工履职情况。

(五) 代行站务主办职责,做好站内日常当班工作管理,认真填写《值班站长记录》、《巡查记录》(每天对每个岗位至少巡查4次,月底上交站务主

办),按时填报营收报表。

(六) 检查各岗位的环境卫生、设施、设备情况,并做好相关记录。

(七) 指挥、布置、总结和协调各岗位工作,督促执行各项规定制度,进行定期、不定期查岗,并做好记录。

(八) 热心接待旅客,及时处理旅客意见并向站务主办反映情况。

(九) 负责处理、解决旅客疑难问题。

(十) 与调度中心保持客流、道路等信息畅通;遇班车误点、脱班等特殊情况向旅客做好解释说明工作,与调度中心协调班次,并做好发班记录。

(十一) 对旅客遗失物品,妥善处置和保管并做好记录。

(十二) 掌握网上购票业务知识,组织员工学习网上购票等相关

知识，不定期检查相关人员业务的熟练程度。

（十三）员工岗位变动时，做好新岗位业务知识、服务规范的培训及考核。

（十四）做好当班服务质量投诉的处理工作。

处理现场投诉时，根据旅客诉求，采取相关调查取证，明确处理结果，以免造成二次投诉。如遇旅客与员工发生正面冲突，须立即赶赴事发现场，进行制止、隔离，控制事态，避免矛盾升级，并立即行动，进行核查取证，弄清事实，提出核查结论，对旅客（客户）做出妥善处理。

（十五）做好站内好人好事信息的收集，及时反馈给办公室，向公司网站投稿。

（十六）做好上传下达，向站务主办报告当天工作情况。

（十七）记录当天值班情况和未完成、待处理工作事宜。

（十八）汇总当月班车违约通知书，按时上报站务主办。

（十九）及时召开班后会、月度等会议。

（二十）每月对各班组进行月度考核，汇总员工违规处罚单并上报考核小组。

售票员岗位职责：

一、岗位职责

（一）按规定着制式服装，保持仪容仪表整洁且修饰得体，上岗放置台式服务牌；遵守本岗位工作规范，文明待客；完成责任区卫生保洁，按时参加班后会，服从领导工作安排。

（二）根据旅客需求，合理选择班次，快速、准确地完成售票任务，同时做好“一会”、“二清”、“三问”、“四唱”、“四快”。

（三）回答旅客咨询，如实告知旅客配载班车停靠（下客）站点、班车晚点等相关信息。

（四）正确使用与维护电脑、语音器、打印机等工作设备；售票过程中出现停电、设备故障等突发状况，向旅客做好解释说明，并立即上报组长和值班站长。

（五）执行公司票据管理制度、营收报解制度及交接班制度，票

款营收日结日清，票、款、账须相符。

（六）做好票款、售票设备等安全防范工作，严禁无关人员进入售票房。下班时售票人员须关闭好门窗、设备，切断电源。如遇停电，严格执行售票系统发生故障应急预案。

二、工作规范

（一）操作程序及服务规范

1、上岗前准备工作

（1）自检仪容，放置台式服务牌，列队点名上岗。

（2）值早班人员按时到岗，同时做好售票房、票厅、候车大厅显示屏的开机工作。

（3）做好责任区卫生保洁，清理操作台，备好售票工作用品。

（4）打开、调试电脑、语音器及话筒等售票设备，录入本人工作代码，安装电脑票，核对票号。遇有故障及时上报组长及值班站长，确保设备正常使用。

2、在岗工作

1）面带微笑，坐姿端正，双手自然放置于键盘；使用“十字”文明用语，做到“一会”、“二清”、“三问”、“四唱”、“四快”。（提醒旅客看清客票乘车时间，指示候车大厅和检票门号；出售非本站发班（配班）的班车客票时，预留旅客转乘时间，提醒旅客及时前往发车站台乘车。

2）根据旅客需求合理选择班次；答复旅客咨询，声音平稳柔和；与旅客对话时，眼睛平视对方。如遇旅客询问站到达时间时，须合理解释，不得随意给出相应承诺。

3）按规定时间售票，不得擅自离岗；因故离开，须进行退网操作，放置告示牌，提醒旅客到邻近窗口购票。本人在岗时，严禁放置停止服务告示牌。

4）熟悉本站运行班车途经线路、站点、里程、发车时间、车型等情况，熟练掌握站点代码，迅速准确售票，及时向组长上报客流变化情况。

5）出售沿途配载客票时，须告知旅客班车是否进站停靠或下客点；

遇有晚点现象须及时告知旅客（售票员不能及时掌握班车晚点信息的除外）。

6) 售票过程中，遇旅客发现少款时，售票员不得离开窗口，同时向组长和值班站长报告，现场查看窗口网络视频监控，多款退还旅客，少款予以补齐，值班站长根据情节决定是否给予当事人处罚。如旅客出现其他异常状况的，也须及时向组长或值班站长上报。

7) 出售保险票时，须提前告知旅客，严禁强行推销。

8) 出售特价票时，须提醒旅客检票时携带本人身份证原件方可乘车。

9) 严禁代售离窗客票。

3、下班前交接

1) 接班人到岗后，再退出售票程序；对接班人员当面交代有关事项后方可离岗。

2) 退网后及时解缴票款且日清日结，账款须相符，账单填写字迹工整。

3) 下午班或晚班结束后，退出售票程序，关机并切断电源，清理操作台，罩好防尘罩。其中晚班人员在下班时还须检查、切断票房总电源及主机房服务器电源，关闭门窗。

4) 参加班后会。

(二) 工作要求

1、服务礼仪

1) 仪表：面部干净,头发梳理整齐；着装整洁，穿着统一工作制服，佩戴服务牌；不着奇异装、不穿拖鞋；不浓妆艳抹，不做奇异发型；不佩戴大耳环、手镯等首饰。

2) 举止：面对旅客时，须微笑服务，规范作业。站姿服务时须精神饱满，引导提示旅客时，须近前自然伸出右手，五指并拢，掌心向上，不能用手指点旅客，对旅客的要求或意见不得有烦躁情绪和不满表情。

3) 文明用语：接待旅客时，须使用普通话，服务耐心，文明礼貌。对旅客统一称为“各位旅客”，个别视服务对象不同，恰当称其为

“您、同志、先生、女士、大爷、大娘、小朋友”等。统一使用“请、您好、谢谢、对不起、再见”十字文明用语。

2、工作纪律

1) 遵守公司各项规章制度，服从领导工作安排，完成临时交办的各项工作任务。

2) 工作期间不做与工作无关的事情（如接听或玩弄手机、看书报、闲聊、吃零食等），不得脱岗，严格执行交接班制度。

3) 做好本岗位安全防范工作，严禁在工作场所吸烟。

4) 按时参加公司组织的各项培训活动，熟练掌握本岗位业务知识。

5) 按规定出售优惠票，并向旅客交待优惠票的相关注意事项。严禁出售人情票，不按规定退改票。

附：售票时做到“一会、二清、三问、四唱、四快”

“一会”即会普通话和地方方言；

“二清”即看清车票日期，看清车次时间；

“三问”即问到达站、日期时间、购票张数；

“四唱”即唱讫站、唱车次时间、唱购票张数、唱收找钱数；

“四快”即计算快、出票快、收找钱快、递票快。

检票员岗位职责：

一、岗位职责

（一）按规定着制式服装，佩戴服务牌；仪容仪表整洁且修饰得体；遵守本岗位工作规范，文明待客；搞好责任区的卫生，按时参加班后会，服从领导的工作安排。

（二）按规范操作流程和规定时间，及时完成检票任务，填写检票记录，打印结算凭证，并做好补票工作。做好“三看、一唱、四不检”，做好发车手续及确保车容车貌符合要求，严禁无票乘车，严禁旅客携带危险品上车。

（三）回答旅客咨询，做好班车临时变更、缺班晚点等情况的解释工作，用规范用语进行检票前喊话，提醒旅客相关信息。

（四）维持责任区（候车厅及站台等）秩序，做好责任区禁烟工作，及时清理站台闲杂人员，禁止驾乘人员在候车厅拉客、围堵检票

台，引导旅客排队，有序检票。

（五）班车出现临时变更和缺班、晚点等情况，及时与调度中心联系，同时向组长报告，并将原因及时通知总台广播告知旅客。

（六）正确使用与维护检票设备，检票中如遇停电、工作设备发生故障等情况，做好手工检票，并及时向组长报告。检流水班车时，严格执行流水班车规范化运行制度。

二、工作规范

（一）操作程序及服务规范

1、上岗前准备工作

1) 自检仪容，佩戴服务牌、列队点名上岗。

2) 搞好责任区的卫生，清理工作台。

3) 打开检票设备，输入本人工作代码。检查调试播音设备，如发现故障须及时汇报，确保其正常使用。

4) 备好检票打印空白二联单、检票手工一联单、手工结算单和运量记录单。

2、在岗工作

1) 在岗时保持站立姿势,除了检票、填写打印单证、上车发班外,身体站直略微前倾,双手放置于操作台,面带微笑。回答旅客的询问时,态度和蔼,要有耐心,双眼平视对方,直至回答完毕。

2) 禁止驾乘人员在候车厅拉客、围堵检票台。

3) 做好责任区（候车厅及站台等）禁烟工作,及时清理站台闲杂人员。

4) 禁烟时应说:您好,这里不能抽烟,请您灭掉香烟或到站前广场吸烟。清理站台闲杂人员时应说:您好,请到厅内候车,谢谢配合。

4、发班前十分钟，核对显示屏上的时间、站名；检查到位车辆的“行车命令”或“检票通知单”及车容车貌、线路牌、座位号、自制车头牌、小板凳等情况。

5、检票前用语音播报系统（若语音播报系统出现故障时，应用话筒规范喊话），向旅客提示班车时间、开行方向、沿途各停靠站点，提醒旅客严禁携带危险品，请乘坐高速公路运行班车的旅客系好安全

带。

6、引导旅客有序排队，照顾好老、弱、病、残、孕、幼等旅客。发班结束后上车，提醒旅客班车讫站、对号入座、保管好随身财物等事项。

7、检票时“三看一唱四不检”，做好检票记录。注意：旅客有无异常神态，以便及时重点照顾或处理；旅客行包是否超过规定；旅客有无夹带危险品、禁运品；旅客持用半价票者是否符合规定(军票查验《中华人民共和国残疾军人证》或《中华全国伤残人民警察证》，儿童票查验真实身高。

8、检票时发现少客应及时查找，同时报总台广播查找。遇缺班晚点现象

及时上报组长查询原因；总台反馈到检票口的信息，当班检票员须及时用广播向旅客宣传，做好解释工作，若班次延误时间较长，检票员应不定时用广播向旅客宣传。

9、上车核对乘车人数与检票记录是否相符，多客在班车未满的情况下，及时补票（站内补票一律使用微机操作）。

10、打印结算凭证（车号输入必须完整、准确，不得错打、乱打、漏打；废单操作必须规范，不得将已作废的结算单交予车主），检票员的手工签名必须与微机打印的检票人名一致，填写检票记录，各项数字正确填写，字迹清楚规范（完成公司自产公营班车出站登记）。

11、发车时，将结算凭证、“行车命令”或一联单交给驾驶员，并通知关好车门。

12、遇并班或检手工票时，应按财务要求填写（手工结算单的车次、发车时间、车号、车属单位、日期、讫站、人数（大小写）、检票员姓名等项目必须规范填写，注明优惠票，且字迹不得潦草，易于识别。因并班、停电、死机、手工检票、流水班等原因开具的手工结算单，必须由值班领导签字，并注明开具原因。停班、缺班班车一律不得补开“零人”手工结算单。）

13、严禁向驾乘人员及旅客索要车票，严禁驾乘人员及闲杂人员等围堵检票台，严禁驾乘人员用水瓶或水桶打开水。

14、严禁“黄牛”出入候车厅、检票口及站台，严禁无票人员进入站台。

15、发班前应执行三看：看行李仓门、车门是否关闭，看旗指是否在岗指挥。

16、候车室内开启空调，在不检票时，应随时关闭检票门。

（三）下班前交接

1、交班时对接班人员交待有关事项，交清后方可离岗；下午班结束，检票设备正常退出，切断电源。

2、搞好责任区的环境卫生：检票门号对应的地面、椅子、检票操作台、玻璃、门及大理石面整洁无灰尘；每天 7:30、11:00、13:30 和 16:30 各推地一次。周四下午大扫除。

3、值早、晚班人员负责候车室检票门、票厅大门、茶水炉、厅内大灯及空调（按规定时间）开关；值晚班人员应检查候车厅、洗手间内设施设备电源、水源是否关闭以及厕所内是否有旅客。

4、参加班后会。

二、工作要求

（一）服务礼仪

1、仪表：面部干净,头发梳理整齐；穿着统一工作制服，着装整洁，佩戴规范的胸牌；不着奇异装、不穿拖鞋；不浓妆艳抹，不做奇异发型；不得佩戴大耳环、手镯等首饰。

2、举止：为旅客提供服务时，须微笑服务，规范作业。站姿服务时应精神饱满，引导提示旅客时，应近前自然伸出右手，五指并拢，掌心向上，不能用手指点旅客，对旅客的要求或意见不得有烦躁情绪和不满表情。

3、文明用语：接待旅客时，须使用普通话，服务耐心，文明礼貌。对旅客统一称之为“各位旅客”，个别视服务对象不同，恰当称其为“您、同志、先生、女士、大爷、大娘、小朋友”等。统一使用“请、您好、谢谢、对不起、再见”十字文明用语。

（二）工作纪律

1、遵守公司的各项规章制度，遵守劳动纪律，服从领导工作安排，

完成临时安排的工作任务。

2、工作期间不得做与工作无关的事情（如接听或玩弄手机、看书报、闲聊、吃零食等），不得脱岗，严格执行交接班制度。

3、做好本岗位安全防范工作，严禁在工作场所吸烟。

4、按时参加公司组织的各种培训、学习，掌握本岗位的业务知识。

附：

一、检票时做到“三看一唱四不检”

“三看”即看起讫站名、看客票种类、看票面车次、日期；

“一唱”即唱到达站名；

“四不检”即票种与使用者不符不检，行包超过携带重量未办理托运手续不检，携带儿童不买票但超过规定高度者不检，客车超员不检；对重点旅客优先安排检票上车。

二、检票喊话内容

检票前喊话：

×点×分前往×地的旅客，请×号门排队检票，上车对号入座，请勿携带危险品上车，谢谢合作！

班车晚点喊话：

旅客们请注意，×点×分发往××的班车，因××原因班车晚点，请大家谅解，谢谢合作！

班车停班喊话：

旅客们请注意，×点×分发往××的班车，因××原因班车停班，请大家谅解，如需转乘或退票的请到总服务台办理手续，谢谢合作！

检票员上车喊话：

大家好，本班次为×点×分发往××的班车，请各位旅客对号入座，系好安全带（提醒乘坐高速班车的旅客），保管好随身携带的物品，祝您旅途愉快！

稽查员岗位职责：

I、岗位职责

一、检查出站车辆的“行车命令”或相关证件，上车核对人数，确保人单相符，交代乘坐高速运行班车的旅客系好安全带，盖印准确、

清楚，及时填写班车出站台帐。

二、执行“三不进站、五不出站”规定，严禁超员、超载、超高、客货混装等不符合出站要求的车辆出站，杜绝无票乘车，杜绝吃拿索要、循私舞弊。

三、查看、禁止车辆站外上客、上货。

四、工作中遇突发事件，及时向值班领导报告。

五、遵守本岗位工作规范，文明稽查，仪容仪表整洁，按规定着装，佩戴服务牌，搞好责任区的卫生，按时参加班后会，服从领导的工作安排。 II、工作规范

一、操作程序及服务规范

（一）上岗前准备工作

1、自检仪容，佩戴服务牌、列队点名上岗。

2、搞好责任区的卫生（大门口通道、亭子附近及院外墙边）。

3、准备工作用具。

（二）在岗工作

1、工作中使用“十字”文明用语，微笑服务，礼貌待客。

2、指挥车辆有序停放，认真检查出站车辆的“行车命令”或相关证件，严格执行“三不进站，五不出站”的原则。

3、上车核对人数时，确保人单相符，符合后在结算单或配载一联单上盖印“结算章”或“审核章”，盖印准确、清楚，及时填写班车出站台帐，并让驾乘人员签字确认。

4、严禁超员、超载、超高、客货混装等不符合出站要求的车辆出站，杜绝无票乘车，检查后要目送车辆出站，查看是否有站外上客、上货现象，发现问题按《站务管理规定》对违规车辆进行处罚。

5、遇突发事件，及时汇报值班领导。

（三）下班前交接

1、交班时对接班人员交代有关事项，交待后方可离岗。对需要做重点交代的事情，必须记录清楚，交接清楚。

2、搞好清洁卫生，下班切断稽查室的电源，门窗锁好。

3、参加班后会。

二、工作要求

（一）服务礼仪

1、仪表：面部干净,头发梳理整齐；穿着统一工作制服，着装整洁，佩戴规范的胸牌；不着奇异装、不穿拖鞋；不浓妆艳抹，不做奇异发型；不得佩戴大耳环、手镯等首饰。

2、举止：为旅客提供服务时，须微笑服务，规范作业。站姿服务时应精

神饱满，引导提示旅客时，应近前自然伸出右手，五指并拢，掌心向上，不能用手指点旅客，对旅客的要求或意见不得有烦躁情绪和不满表情。

3、文明用语：接待旅客时，须使用普通话，服务耐心，文明礼貌。对旅客统一称之为“各位旅客”，个别视服务对象不同，恰当称其为“您、同志、先生、女士、大爷、大娘、小朋友”等。统一使用“请、您好、谢谢、对不起、再见”十字文明用语。

（二）工作纪律

1、遵守公司的各项规章制度，遵守劳动纪律，服从领导工作安排，完成临时安排的工作任务。严禁利用工作之便让无票人员乘车。

2、工作期间不得做与工作无关的事情（如接听或玩弄手机、看书报、闲聊、吃零食等），不得脱岗，严格执行交接班制度。

3、做好本岗位安全防范工作，严禁在工作场所吸烟。

4、按时参加公司组织的各种培训、学习，掌握本岗位的业务知识。

危险品检查员岗位职责

I、岗位职责

一、利用手持式检查仪对进站旅客携带的行李进行安全检查，做好检查记录和查收危险物品的登记与交接，杜绝危险品进站上车。

二、禁止闲杂人员进入候车厅，阻止承包人、黄牛及其他闲杂人员进入售票厅（候车厅）拉客组客。

三、遵守本岗位安全操作规程和手持式检查仪使用管理规定，严禁闲杂人员对手持式检查仪进行任何操作，定期检查、清洁设备。使用中设备出现

异常，立即停止使用，向站领导和安全管理员报告。

四、严格执行交接班制度，未经同意不得私自离岗，替换人员或接班人员到岗后方可离岗。

五、遵守本岗位工作规范，文明待客，仪容仪表整洁，按规定着装，佩戴服务牌，搞好责任区的卫生，按时参加班后会，服从领导的工作安排。

II、工作规范

一、操作程序及服务规范

（一）上岗前准备工作

- 1、自检仪容，佩戴服务牌、危险品检查员标志，列队点名上岗。
- 2、搞好责任卫生区，保持工作环境的整洁。
- 3、“三品”检查记录及有关文件依据备齐。

（二）在岗工作

- 1、上岗时保持站姿，身体站直略微前倾，双手交叉自然置于腹前，面带微笑，在检查旅客行包时，使用文明用语：您好，请将行包安检。
- 2、认真查验，遇可疑情况及时开包检查。
- 3、对危险物品进行登记，依法处理，并向旅客做宣传工作。
- 4、阻止承包人、闲杂人员进入售票大厅拉客组客，并向组长汇报开具违规处罚单。
- 5、阻止黄牛进入售票大厅拉客阻客，并将其送至车站警务室交警察处理。
- 6、耐心解答旅客询问，做到态度和蔼，百问不烦。
- 7、遇重大事情立即向值班领导汇报。

（三）下班前交接

1、未经同意不得私自离岗，如需离岗，应向直接上级报告，并安排人员

替换后方可离岗；整理查收的危险物品，认真做好交接工作，并做好记录。接班人员到岗后方可离岗。

2、保管好工作用具，搞好环境卫生，晚班下班后应保管好手持式检查仪。

3、参加班后会。

二、工作要求

（一）服务礼仪

1、仪表：面部干净,头发梳理整齐；穿着统一工作制服，着装整洁，佩戴规范的胸牌；不着奇异装、不穿拖鞋；不浓妆艳抹，不做奇异发型；不得佩戴大耳环、手镯等首饰。

2、举止：为旅客提供服务时，须微笑服务，规范作业。站姿服务时应精神饱满，引导提示旅客时，应近前自然伸出右手，五指并拢，掌心向上，不能用手指点旅客，对旅客的要求或意见不得有烦躁情绪和不满表情。

3、文明用语：接待旅客时，须使用普通话，服务耐心，文明礼貌。对旅客统一称之为“各位旅客”，个别视服务对象不同，恰当称其为“您、同志、先生、女士、大爷、大娘、小朋友”等。统一使用“请、您好、谢谢、对不起、再见”十字文明用语。

（二）工作纪律

1、遵守公司的各项规章制度，遵守劳动纪律，服从领导工作安排，完成临时安排的工作任务。

2、工作期间不得做与工作无关的事情（如接听或玩弄手机、看书报、闲聊、吃零食等），严禁脱岗，严格执行交接班制度。

3、做好本岗位安全防范工作，严禁在工作场所吸烟。

4、按时参加公司组织的各种培训、学习，掌握本岗位的业务知识。

总台服务员岗位职责

I、岗位职责

一、接受旅客咨询和投诉，及时接听服务热线，予以解答、帮助、处理；不属本岗位职责范围，或超职责范围无法处理的，立即向直接上级请示处理办法，并做好服务热线电话记录。

二、班车出现停班、缺班或晚点等情况，通过广播向旅客宣传、解释以及转乘或免费退票通知，同时做好广播记录；做好漏客登记、广播查找。

三、办理网上购票充值卡业务，及时为旅客查询及取票，严禁为

旅客代为输入购票密码。

四、在节假日旅客骤增时，及时将信息反馈给值班领导，以便增加售票窗口，或安排人员购买短途流水票，满足旅客购票需求。

五、提供便民服务，为特殊旅客代购车票，做好旅客的向导，为旅客广播找人、招领失物，提供晕车药、针线等。

六、保持广播系统、电脑等工具设备完好，做好各岗位设施设备报修记录，及时向组长、值班站长汇报。

七、遵守本岗位工作规范，文明待客，仪容仪表整洁，按规定着装，佩戴服务牌，搞好责任区的卫生，按时参加班后会，服从领导的工作安排。

八、做好车站各岗位之间，以及车站与调度中心、运务等其他部门的信息传递工作，及时汇报值班站长。

II、工作规范

一、操作程序及服务规范

（一）上岗前准备工作

- 1、自检仪容，佩戴服务牌，参加列队点名。
- 2、搞好责任区卫生。
- 3、整理服务工具，保持广播系统完好并正常播放。
- 4、开启售票查询系统、网上取票系统及补票系统，如出现故障，及时向科技开发中心汇报，并告知值班领导。
- 5、配齐信纸、笔、针线，如有缺失，向组长反映及时补齐。

（二）在岗工作

- 1、登录售票查询系统、网上取票系统及补票系统，开启音乐广播，音量适中，及时为旅客查询及取票，严禁为旅客代为输入密码。
- 2、办理网上购票充值卡业务，保管好售卡协议书，月底上交给站务主办。
- 3、做好漏客登记并及时通过广播查找。
- 4、在接到调度中心班车停班、缺班或晚点的通知时，应在第一时间告知检票组长，并做好记录，同时向值班站长汇报；在班车发班前，不定时的通过广播向旅客宣传转乘或免费退票，同时做好广播记录。

5、做好各岗位设施设备报修记录，及时向主管领导汇报。

6、及时与值班站长、调度中心联系，掌握当天班次、道路通阻等情况，并及时向广大旅客做好宣传解释工作。对不可抗力发生路堵等情况，及时向广大旅客作不间断地播放宣传以及解释工作。

7、上岗时佩带授带，保持站姿，身体站直略微前倾，无旅客询问时双手交叉自然置于腹前，面带微笑；站立接待旅客咨询，不敷衍、不推诿。

8、未经同意不得私自离岗、串岗。

9、在接听服务热线时，必须态度和蔼、言语文明、处理及时、方法得当。

10、对服务热线涉及在本人职责范围内的，必须立即予以解答、帮助、处理；不属本人职责范围内的或超职责范围无法处理的，必须立即向直接上级请示处理办法，并做好服务热线电话记录。

11、在节假日旅客骤增时，及时将信息反馈给值班领导，以便增加售票窗口，或安排人员购买短途流水票，满足旅客购票需求。

12、掌握车站营运线路、班次、发车时间、车型、票价、行驶时间、停靠站等相关客运知识。了解市内公交车的主要行驶路线，简单了解当地风土人情、名胜古迹及主要工作单位的地址、邮编等情况。

13、宣传《交通道路客运管理规定》（乘车须知、购退票、行包托运须知），主动热情地为特殊旅客代购车票，做好旅客的向导，尽力解决旅客的实际困难。

14、遇售票窗口购票旅客较多时，应及时将旅客引导到总台补票点上购票。

（三）下班前交接

1、早、晚班工作人员做好与保安的交接工作，并予以记录；中午交接班时，应详细交接班次变更情况及工作重点，检查服务用品是否完备。

2、下午班结束，收好工作用品，切断各用电设备电源，与保安做好交接记录。

3、参加班后会。

二、工作要求

（一）服务礼仪

1、仪表：面部干净,头发梳理整齐；穿着统一工作制服，着装整洁，佩戴规范的胸牌；不着奇异装、不穿拖鞋；不浓妆艳抹，不做奇异发型；不得佩戴大耳环、手镯等首饰。

2、举止：为旅客提供服务时，须微笑服务，规范作业。站姿服务时应精神饱满，引导提示旅客时，应近前自然伸出右手，五指并拢，掌心向上，不能用手指点旅客，对旅客的要求或意见不得有烦躁情绪和不满表情。

3、文明用语：接待旅客时，须使用普通话，服务耐心，文明礼貌。对旅客统一称之为“各位旅客”，个别视服务对象不同，恰当称其为“您、同志、先生、女士、大爷、大娘、小朋友”等。统一使用“请、您好、谢谢、对不起、再见”十字文明用语。

（二）工作纪律

1、遵守公司的各项规章制度，遵守劳动纪律，服从领导工作安排，完成临时安排的工作任务。

2、工作期间不得做与工作无关的事情（如接听或玩弄手机、看书报、闲聊、吃零食等），不得脱岗，严格执行交接班制度。

3、做好本岗位安全防范工作，严禁在工作场所吸烟。

4、按时参加公司组织的各种培训、学习，掌握本岗位的业务知识。

小件寄存员岗位职责

I、岗位职责

一、为旅客提供小件寄存服务，仔细验收，按规定收取寄存费，寄存票据使用规范，提醒旅客上下班时间。禁止寄存机密文件、武器弹药、贵重物品、易燃易爆物品、有毒腥腐、鲜活物品、有价证券、金银首饰和现金等物品。

二、及时整理寄存处内物品，堆放整齐，存放合理，做好寄存物品的安

全防范工作，严禁无关人员进入小件寄存处。

三、旅客提取物品时，核对提取牌和发票联；对遗失提取牌和发

票联的，及时向组长汇报，核实交付。

四、执行票据管理制度、营收报解制度，核对上下班所移交的物品，寄存费日结日清。

五、遵守本岗位工作规范，文明待客，仪容仪表整洁，按规定着装，佩戴服务牌，搞好责任区的卫生，按时参加班后会，服从领导的工作安排。

六、遇旅客排队售票时，协助总台引导旅客到补票点购票。

II、工作规范

一、操作程序及服务规范

（一）上岗前准备工作

1、自检仪容，佩戴服务牌，参加列队点名。

2、搞好责任区卫生。

3、准备好工作用具，备足零钱和寄存票证等，认真核对上班所移交的物品。

（二）在岗工作

1、熟悉寄存须知，向旅客宣传；机密文件、武器弹药、贵重物品、易燃易爆物品、有毒腥腐、鲜活物品、有价证券、金银首饰和现金不能寄存。旅客寄存物品，按规定仔细验收。

2、在寄存过程中要轻拿轻放，服务热情周到，使用文明用语及普通话，并告知下午下班时间以方便旅客及时提取物品。

3、按规定收取寄存费，寄存费用当面点清，唱收唱付，小件寄存票盖好寄存日戳，注明件数，将提取标牌及发票交给旅客，作为提取凭证，副联全

部粘贴到寄存物上，用于核对；对加收超时寄存费的应及时补给小件寄存票。

4、旅客提取物品时，要核对提取牌和发票联，确认无误后方可交付；对遗失提取牌和发票联的，要及时向组长汇报，登记该旅客身份证、联系电话、核实寄存物品后，方可交付。

5、寄存费日结日清，及时缴款。

（三）下班前交接

1、搞好责任区卫生，保持桌椅地面整洁；爱护公物，发现破损及时向组长汇报。

2、下班时整理寄存处内物品，堆放整齐，存放合理。下班应及时切断电源。

3、认真做好交接工作，接班人员到岗后方可离岗。

4、参加班后会。

二、工作要求

（一）服务礼仪

1、仪表：面部干净,头发梳理整齐；穿着统一工作制服，着装整洁，佩戴规范的胸牌；不着奇异装、不穿拖鞋；不浓妆艳抹，不做奇异发型；不得佩戴大耳环、手镯等首饰。

2、举止：为旅客提供服务时，须微笑服务，规范作业。站姿服务时应精神饱满，引导提示旅客时，应近前自然伸出右手，五指并拢，掌心向上，不能用手指点旅客，对旅客的要求或意见不得有烦躁情绪和不满表情。

3、文明用语：接待旅客时，须使用普通话，服务耐心，文明礼貌。对旅客统一称之为“各位旅客”，个别视服务对象不同，恰当称其为“您、同志、先生、女士、大爷、大娘、小朋友”等。统一使用“请、您好、谢谢、对不

起、再见”十字文明用语。

（二）工作纪律

1、遵守公司的各项规章制度，遵守劳动纪律，服从领导工作安排，完成临时安排的工作任务。

2、工作期间不得做与工作无关的事情（如接听或玩弄手机、看书报、闲聊、吃零食等），不得脱岗，严格执行交接班制度。

3、做好本岗位安全防范工作，严禁在工作场所吸烟。

4、按时参加公司组织的各种培训、学习，掌握本岗位的业务知识。

站场巡察员岗位职责：

I、岗位职责

一、指挥班车按时、有序、准确地停放在相应车位，确保车辆进

出安全有序。

二、配合检票员共同检查车辆的车容车貌、自制标志牌、前后挡风玻璃处堆放杂物等现象。

三、杜绝闲杂车辆及人员进入发车区，及时制止在发车区修车，阻止未到点车辆提前进入发车区。

四、遵守本岗位工作规范，文明待客，仪容仪表整洁，按规定着装，佩戴服务牌，搞好责任区的卫生，按时参加班后会，服从领导的工作安排。

II、工作规范

一、操作程序及服务规范

（一）上岗前准备工作

- 1、自检仪容，佩戴服务证，参加列队点名。
- 2、准备好工作用具。
- 3、搞好或督促工作区域内的环境卫生（发现脏乱及时通知保洁清理，或自己动手清理），周四下午参加大扫除。

（二）在岗工作

- 1、工作中使用“十字”文明用语，微笑服务，礼貌待客。
- 2、指挥车辆按时、有序、准确地停放在相应车位。
- 3、指挥过程中动作规范标准。
- 4、配合检票员共同检查车辆的车容车貌、自制标志牌、前后挡风玻璃处堆放杂物等现象。
- 5、确保车辆进出安全有序，遇同时进出发车区的车辆，应指挥车辆依次通行，确保场内车辆安全，对不听指挥的，应向值班站长报告并进行处罚；杜绝闲杂车辆及人员进入发车区。
- 6、阻止未到点车辆提前进入发车区，并上报值班站长对其进行处罚。
- 7、发现车辆乱扔垃圾的，应及时阻止，并上报值班站长对其进行处罚。
- 8、及时制止车辆在发车区修车，并上报值班站长。

（三）下班前交接

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/346011021002011010>