

<<城市轨道交通客运服务>>

图书基本信息

书名：<<城市轨道交通客运服务>>

13位ISBN编号：9787113142650

10位ISBN编号：7113142656

出版时间：2012-3

出版时间：中国铁道出版社

作者：申碧涛 编

页数：261

字数：410000

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>

## <<城市轨道交通客运服务>>

### 内容概要

《城市轨道交通客运服务》是高等职业教育城市轨道交通运营管理专业系列规划教材。全书共分为五个项目，包括：城市轨道交通基础知识、城市轨道交通客运组织、城市轨道交通客运心理服务、城市轨道交通车站客运服务和城市轨道交通投诉及客运伤亡事件处理等。

《城市轨道交通客运服务》可作为高职、中专院校城市轨道交通运营管理专业及相关专业的教材和教学参考书，也可供从事城市轨道交通运营管理的专业技术人员参考。

## <<城市轨道交通客运服务>>

### 书籍目录

#### 项目1 城市轨道交通基础知识

典型工作任务1 城市轨道交通基本认知

典型工作任务2 车站设施设备布置

典型工作任务3 城市轨道交通企业文化建设

典型工作任务4 城市轨道交通行业的职业道德规范建设

复习思考题

#### 项目2 城市轨道交通客运组织

典型工作任务1 客运组织概述

典型工作任务2 客流调查

典型工作任务3 客流预测

典型工作任务4 客运计划编制

典型工作任务5 特殊情况下车站客运组织

复习思考题

#### 项目3 城市轨道交通客运心理服务

典型工作任务1 把握乘客心理进行客运服务

典型工作任务2 客运服务人员心理服务

复习思考题

#### 项目4 城市轨道交通车站客运服务

典型工作任务1 站厅服务

典型工作任务2 问询及进出闸服务

典型工作任务3 站台服务

复习思考题

#### 项目5 城市轨道交通投诉及客运伤亡事件处理

典型工作任务1 投诉处理

典型工作任务2 客伤事件处理

复习思考题

#### 参考文献

<<城市轨道交通客运服务>>

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>