

<<广西高速公路收费员培训教材>>

图书基本信息

书名：<<广西高速公路收费员培训教材>>

13位ISBN编号：9787114093890

10位ISBN编号：7114093896

出版时间：2011-11

出版时间：人民交通

作者：余昌文

页数：227

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>

## <<广西高速公路收费员培训教材>>

### 内容概要

本书是在广西交通投资集团多年运营管理和收费管理的基础上，紧紧围绕经济发展和社会和谐两个主题，历经两年时间精心编著而成。

主要包括：收费工作制度和流程，通行凭证管理，收费应急预案，假钞的识别，收费文明礼仪，微笑服务规范，收费人员科学发声训练，以及收费员职业心理健康与调适。

此外，还编录了政策法规文件和收费业务文件两个附录。

本书内容丰富，通俗易懂，实践性和操作性强，可供高速公路管理者、一线收费员和交通类院校学生参考使用。

# <<广西高速公路收费员培训教材>>

## 书籍目录

- 第一章 绪论
  - 第一节 公路的概念
  - 第二节 高速公路发展概论
  - 第三节 高速公路收费
- 第二章 基础业务知识
  - 第一节 汽车类别识别
  - 第二节 高速公路免费车
  - 第三节 计重收费业务
  - 第四节 特殊情况收费业务
- 第三章 收费工作制度和流程
  - 第一节 收费工作制度
  - 第二节 收费站收费工作流程
  - 第三节 特殊业务操作
- 第四章 通行凭证管理
  - 第一节 通行费票据
  - 第二节 通行IC卡
- 第五章 收费应急预案
  - 第一节 收费站安全应急预案
  - 第二节 收费站发生纠纷、交通事故应急预案
  - 第三节 收费系统故障、停电应急预案
  - 第四节 收费站堵车应急预案
  - 第五节 出现恶劣气候应急预案
  - 第六节 计重收费预案
- 第六章 假钞的识别
  - 第一节 人民币基本知识
  - 第二节 人民币的防伪特性
  - 第三节 残缺人民币的兑换
  - 第四节 处理规范
- 第七章 收费文明礼仪
  - 第一节 收费人员服务礼仪
  - 第二节 收费人员形象标准
  - 第三节 收费人员服务规范
  - 第四节 现场情景处理规范
- 第八章 微笑服务规范
  - 第一节 微笑服务发展历程
  - 第二节 广西高速公路的微笑文化
  - 第三节 微笑服务标准要求
  - 第四节 微笑服务的工间操——微笑操
- 第九章 收费人员科学发声训练
  - 第一节 发声技能与气息运用
  - 第二节 普通话语音训练
  - 第三节 朗读辅导练习
  - 第四节 收费人员面部保健
- 第十章 收费员职业心理健康与调适
  - 第一节 收费员职业心理现状调查

<<广西高速公路收费员培训教材>>

第二节 收费员心理问题产生原因剖析

第三节 收费员职业心理调适的方法

附录一 政策法规文件

中华人民共和国公路法(摘要)

收费公路管理条例(摘要)

.....

附录二 收费业务文件

参考文献

<<广西高速公路收费员培训教材>>

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>