

<<公路收费员培训教程>>

图书基本信息

书名：<<公路收费员培训教程>>

13位ISBN编号：9787114073342

10位ISBN编号：7114073348

出版时间：2008-9

出版时间：人民交通出版社

作者：王军 主编

页数：202

字数：200000

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>

<<公路收费员培训教程>>

内容概要

本书根据甘肃省高等级公路运营管理的实际情况，有选择地从公路发展、文明收费、规章制度到具体的收费业务、硬件设备维护、票卡管理等方面作了叙述。

全书共分11章，内容包括：概述、收费理论与管理、收费业务管理、票据管理、IC卡管理、高速公路交通管理、高速公路交通安全管理、机电系统故障诊断、机电设备维护制度、收费礼仪、职业道德与文明服务。

本书可作为收费人员的培训、晋级考核用书，也可作为工具书使用，可供从事公路收费、运营管理的相关人员使用。

<<公路收费员培训教程>>

书籍目录

第一章 概述 第一节 国内外收费公路发展现状 第二节 高等级公路收费培训的意义 第三节 高等级公路收费培训的内容 第二章 收费管理 第一节 高等级公路收费的目的和任务 第二节 收费方式 第三节 联网收费 第四节 计重收费 第五节 收费立项与审批 第六节 车型分类和收费标准 第三章 收费业务管理 第一节 收费业务 第二节 通行费管理 第三节 收费业务操作流程 第四节 收费系统简介 第四章 票据管理 第一节 票据管理的意义和作用 第二节 票据管理的内容 第三节 票据管理系统介绍 第五章 IC卡管理 第一节 IC卡的定义及分类 第二节 各类IC卡的简介及应用 第三节 IC卡的管理 第四节 陇原交通卡(电子缴费卡)的管理 第六章 高速公路交通管理 第一节 高速公路特点及高速公路设施 第二节 高速公路交通管理基本理论 第三节 高速公路交通控制与管理 第七章 高速公路交通安全管理 第一节 概述 第二节 高速公路事故诱因分析 第三节 高速公路事故处理 第八章 机电系统故障诊断 第一节 概述 第二节 收费系统故障诊断 第三节 监控系统故障诊断 第四节 通信系统故障诊断 第五节 供配电照明系统故障诊断 第六节 长大隧道安全设施故障诊断 第九章 机电设备维护制度 第一节 维护体制 第二节 基本维护制度 第三节 维护项目和周期 第四节 考核与奖惩 第十章 收费礼仪 第一节 礼仪的概念 第二节 高等级公路收费人员仪态标准 第三节 高等级公路服务礼仪标准 第四节 收费业务处理服务标准 第五节 接待礼仪标准 第六节 招手送行礼 第七节 票亭服务动作标准 第十一章 职业道德与文明服务 第一节 职业道德的概念和特征 第二节 收费员职业守则和规范 第三节 文明服务规范 第四节 收费站标准化建设 第五节 行风廉政建设及有关法律、法规条文释义 参考文献

<<公路收费员培训教程>>

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>