# 2024年车站各岗位职责及作业流程(四篇)

来源：网络 作者：紫芸轻舞 更新时间：2024-06-27

*人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。车站各岗位职责...*

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**车站各岗位职责及作业流程篇一**

客运服务质量承诺

1、站务工作人员统一着装上岗，佩带服务证，使用行业文明用语、文明服务。

2、严格执行国家价格政策，不随意提高票价。 3、对老弱病残、孕妇、婴儿、军人实行优先服务。4、及时向旅客提供班车信息，车站广播室可为旅客提供找人、通知服务。

5、为旅客提供咨询导向服务，提供良好的候、乘车环境和秩序。

6、对旅客来信来访提出的意见和反映的问题，认真记录在案，48小时内予以答复，处理率100%。

7、凡站务工作人员在工作中出现服务质量问题经举报后，我站做到有报必查，有查必果。

8、设立旅客意见簿、举报箱、投诉电话接受社会监督。

汽车客运站

岗位

职责

标准

站长岗位职责和标准

一、全面负责本部门的工作，对所属员工负协调、指导、监督责任； 二、认真贯彻执行党的路线、方针、政策及各种法律、法规，以人为本，开拓创新，带领全站员工完成公司下达的经营目标；

三、指导、协调、监督各班组和副站长按长站的规划和营销部的要求开展工作；

四、负责建立合理的组织机构，对副站长、站长助理的职责进行合理分工并检查、监督、考核其职责履行情况；

五、抓好运输生产，加强客运管理，审核车站的财务报表、统计报表、工资报表以及对外材料；

六、负责起草车站的营销策划方案；负责审批员工收入分配方案；负责对外关系的协调（交警、运管、物价等部门及同行单位）。

副站长岗位职责和标准

一、带头执行总公司及车站各项规章制度，当好站长的参谋和助手，及时发现管理中存在的问题，并提出改进措施。

二、熟悉本岗位的业务知识，认真按时完成各月度的工作计划。 三、做好各部门之间的协调工作，增强团结和工作责任心，办事不拖拉，讲究实效。

四、努力提高管理水平，监督和检查各种原始台帐和报表的完成情况，发现问题及时解决。 五、带领员工开展劳动竞赛和各项有益活动，关心群众生活，不断改进工作方法，提高员工积极性。

六、以身作则，大公无私，起模范带头作用。

站长助理(服务质量)岗位职责和标准

一、抓好精神文明创建工作，定期组织召开文明创建工作会议，研究解决存在的问题，不断提升服务质量。

二、编制员工质量培训计划、组织实施培训方案。提高全站员工整体素质。制定服务质量考核目标和星级站务员的竞赛评比实施方案；

三、通过旅客代表座谈会、发放服务质量调查表等形式，征求旅客对车站工作的意见和建议；

四、及时妥善处理出现的服务质量、商务事故等问题，消除不良影响，维护企业形象；

五、加强与车站外部的相关部门人员的联系和公司内部的沟通。提高公关与协调能力，保证信息畅通；

六、完成站长委办的临时性工作。

站长助理(站务生产)岗位职责和标准

一、协助站长做好生产、业务管理工作，制定年度业务发展计划，为车站的生存和发展出谋划策；

二、增加引进车辆及班线数量目标，巩固现有进站车辆及班线的正常营运。每月完成客运市场及客运站动态情况的调查报告；

三、坚决贯彻执行客运规章制度，检查、督促各班组岗位职责、站务操作规程的执行情况；

四、积极了解市场行情，分析运输规律，根据客流变化，及时增派运输班次，努力完成各项任务。

五、以身作则，不循私情，奖罚分明，加强企业管理，提高企业竞争力。

六、办理站长委办的各项工作。

值班站岗位职责和标准

一、代行站长职责，做好站内当班服务和现场管理工作；

二、负责指挥、部署、总结和协调各岗位工作，督促执行各项服务规章制度，保证站内各项服务工作顺利进行；

三、负责对各岗位服务人员进行考核，解决当班发生的各种问题，遇有重大问题立即向站长汇报；

四、协助站长组织服务人员开展优质服务活动和业务学习，搞好团结，不断提高服务质量；

五、经常巡回一线，负责处理、解决旅客疑难问题；

六、按时组织召开当班服务员班前会、班后会，听取各岗位工作汇报，做好记录与小结。

班组长岗位职责和标准

一、服从站长领导，带头执行车站的各项规章制度，搞好文明班组建设。 二、做好各类会议、文件精神的传达，当好兵头将尾，起承上启下作用。三、坚持点名和查岗制度，协调各岗位之间的工作，解决当班发生的各种问题，考核站务员的工作情况，遇到重大问题，立即向站长汇报。四、搞好工作区域的卫工作，检查当班各岗的工具用品是否完备，对损坏丢失情况做好记录。

五、做好班内当班服务和现场管理工作及班组的考勤工作。 六、完成站领导交给的其它工作。

售票员岗位职责和标准

一、熟记本站营运线路、班次、发车时间、沿途停靠站点、里程、票价。

二、负责票据的领取、登记、发售、保管工作，及时报解票款，凡出现代领、短少、丢失，一律由当事人负责，并一次性交清票款。

三、售票时操作准确迅速，坚持“三唱”制度，并交待相关事宜，售票差错率应低于5‰，旅客排队购票时间不超过十五分钟。

四、交接班清楚，票款日清月结，票、款帐相符，不积压、不挪用票款。

五、注意观察客流动态，当客流发生变化时，及时向有关人员提供信息，以便增减班次。

六、熟练掌握微机售票操作规程，爱护设备工具，保持售票室、工作台、设备和其它工具的卫生。

广播员岗位职责和标准

一、宣传客运规章制度和乘车常识，围绕客运服务，有计划宣传本站业务，服务项目，旅客须知和安全、卫生等，当好旅客的向导。

二、适时播放通知、公告和班车变更。

三、收集、积累资料，组织制作文艺节目，丰富广播内容，爱护设备、器材，保管各种资料，严禁无关人员进入播音室。 四、坚守岗位，集中精力，广播时使用普通话，保证按时播音，不出差错事故。

五、介绍本地区情况要准确熟练，播放当日班线、车次、售票发车和到达站时间、地点及班次变更情况要清晰、准确及时。

六、保持室内肃静、整洁，严格交接制度，对广播器材、用品，资料要交待清楚，谁丢失、谁负责。

检票员岗位责任和标准

一、熟记本站营运线路、班次、发车时间、沿途停靠站点、里程、票价，及时解答旅客提出的问题；

二、做好检票前的准备工作，积极向旅客介绍车次、站名、时间、沿途停靠站点、终点站和中转换乘情况，对老弱、病、残等重点旅客优先安排检票上车。

三、认真检验旅客所持票的日期、班次、站点、发车时间是否相符，注意童票和残废军人车票的旅客是否符合优待标准，旅客携带的物品是否符合免费重量和体积规定。

四、做好发车的各项记录，所发班车三联单准确无误。 五、及时按规定对车场内的中转客货、临时上车旅客进行补票。六、查验出站旅客的车票和行包票，对未购票的旅客按规定补办客票或行包票。

问询员岗位职责和标准

一、按规定佩证上岗，负责接待旅客问询，有问必答，百问不厌。 二、每天上岗前及时了解和掌握本站当天班线、班次的调整、变更情况，并为旅客做好解释工作。三、热情帮助旅客与广播室联系寻人、寻事等事宜，按照规定做好旅客小件物品寄存。

四、熟记本站营运路线、班次、发车时间、沿途主要停靠站点、里程、票价、运行时间，掌握飞机、火车等其它交通工具的起讫时间。

五、熟识黄山市的风土人情，名胜、古迹及当地的主要街道，单位的地址及电话号码情况。

六、负责悬挂候车室内的旅客意见薄，定期收集和整理旅客意见和旅客来信，并注意收集客运市场的有关信息。

行包员岗位职责和标准

一、熟练掌握计件物品重量折算方法和行包运费计算方法，负责行包的受理、开票、保管装卸、交付等工作。

二、严格执行收费规则和票据管理制度、营收报解制度，负责行包票据的领取、使用、登记和保管工作。

三、受理行包时负责做好安全检查，严防托运的行包内夹带危险品、禁运物品和超限量物品，要求包卡相符，堆码整齐、计量准确。

四、严格执行行包监装、监卸和交接制度，对行包的责任事故，做好商务事故记录，及时上报。

五、主动为旅客代办包装，代售包装材料，收费合理。 六、按时填写当班工作记录和原始台帐，负责交接好当班工作。

安保员岗位职责和标准

一、严格执行国家政策、法令、认真做好宣传教育工作，遵守保安纪律。

二、熟知企业内部保安政策法规，忠于职守、秉公办事、廉政执法，文明值勤。

三、负责维护好车站公共秩序，保护旅客生命财产安全。

四、负责危险品、禁运物品的查堵工作，严禁旅客携带上述物品进站上车，一经发现及时按章处理。

五、认真填写值勤记录，及时总结工作，定期向站长汇报车站治安保卫工作。

六、按时上岗，坚守岗位，服从站领导指挥。

会计员岗位职责和标准

一、坚持四项基本原则，坚持国家金融财政纪律和法规，遵守车站规章制度，敢于向不正之风作斗争。

二、廉洁奉公，坚持原则。在工作中不断提高自身素质，努力提高业务水平、加强工作责任心。

三、建全金融制度，完善财政管理。一切以企业为核心，当好领导参谋。四、妥善保管各种凭证，确保各类凭证和记帐准确无误，努力完成本员工作，及时上报各种报表。

五、严禁财务人员私自挪用、借用公款，报销手续必须完整齐全，严把财政经费关。

六、坚持工作岗位，搞好工作区域内的卫生工作。

出纳人员岗位职责和标准 一、坚持四项基本原则，坚持国家财政纪律和法规，遵守车站规章制度，敢于向不正之风作斗争。

二、廉洁奉公，坚持原则，努力钻研业务知识，提高自身素质。 三、保管好现金、支票和有关印鉴，当日收取款项及时解交银行；做好现金、银行日记帐的登帐、对帐、清帐工作，做到日清月结。

四、严禁库存现金超过规定限额。

五、严禁财务人员私自借用、挪用公款。报销手续必须完整齐全。六、坚持工作岗位，搞好工作区域的卫生工

票证员岗位职责和标准

一、遵守票证制度，健全票据领发、审核，销号制度，严格执行票价政策。

二、及时反映当月生产营收情况，每月督促报解户及时结款，指导各报解户做好日报、月报。

三、做好有关票证基础资料的搜集，及时编制修正票价里程表，定期做好印票计划，保证预售票的销售、储存、衔接工作，严格领发票制度。

四、各种报表、数字要求真实准确，不得弄虚作假。

五、经常开展票证使用情况检查，发现问题及时向领导汇报，检查处理。 六、搞好工作区域的卫生工作，严格执行车站一切规章制度。

统计员岗位职责和标准

一、认真学习和贯彻执行《统计法》，自觉遵守企业各项规章，坚持原则，秉公办事，工作认真细致。

二、加强自身的修养，努力提高业务水平，增强工作责任心。 二、严格三联单发放和收缴制度，确保结算工作的严肃性，做到准确、及时、完整、无误。

四、不定期地对三联单的填写进行检查，发现问题及时纠正，认真收集有关资料，对难于解决的问题应主动汇报站领导。

五、各类统计报表要装订成册，妥善保管，以备查验；

六、加强团结，搞好部门间的协作，按规定做好三联单的月报工作，当好领导参谋。

人事员岗位职责和标准

一、根据公司人力资源政策的规定，建立健全车站的人力资源管理与开发的规章制度并具体组织落实；

二、负责一般员工工资的核算和报批，建立职工收入台帐 ； 三、负责职工个人养老保险手册登记；

四、负责车站员工培训计划的制定和实施；

五、负责劳保用品的计划和发放，负责员工劳动合同管理 ； 六、负责员工的考核和绩效管理，做好全站员工的考勤记录、考核等材料的准备和提供等工作。

七、协助公司人力资源部办理职工调动、退休等手续。

办公室文员岗位职责和标准 一、好各种工作安排、总结、报告、通知及其它文稿的草拟、审核、打印和送递工作；

二、理文件的收发、登记、呈阅、转办、保管、立卷、归档工作；做好来往信件、报刊、资料的收发工作；

三、组织、安排好各种会议，作好会议记录并妥善保管； 四、及时、准确地做好上传下达工作，保障信息畅通；

五、协助领导做好来客招待和群众来信来访的接待处理工作，并做好登记、记录；

六、及时完成领导临时交办的各项任务

安全员岗位职责和标准

一、建立健全安全管理思想教育制度，加强安全教育工作，并使之制度化、规范化。

二、严格执行安全生产各项政策法规，开展好安全生产劳动竞赛。 三、做好安全宣传工作，增强员工的安全生产意识及乘客安全乘车意识。

四、经常开展安全生产检查，防患于未燃，杜绝各类安全事故的发生。 五、完善安全基础台帐，做好安各类统计报表上报工作。六、加强学习，不断提高业务水平，促进安全工作开展。

稽查员岗位职责和标准

一、自觉遵守车站的各项规章制度，勇于向不法行为作斗争，敢于管

理，不徇私情，坚持原则。

二、做好出站班车三联单验证工作，发现问题及时予以纠正，为全站其他员工做出表率。

三、途中补票的票款及时上缴。三联单准确无误，严禁有任何违稽行为。

四、妥善保管稽查票据，三联单验证章，严禁转交无关人员。

五、应佩戴稽查工作证上岗，及时了解票价、车次及开车时间的变更，确保稽查工作的严肃性。

六、加强内部团结，熟悉本职业务，确保稽查工作的连续性和准确性，以减少失误。

卫生保洁员岗位职责和标准

一、保证车场、售票厅、候车室卫生清洁，无卫生死角，痰盂、果皮箱必须每天清洗和清理。

二、坚守岗位，做到“眼勤、手勤、脚勤”，坚持随脏随扫，保持全天卫生整洁。

三、经常开展卫生检查，对乱扔垃圾的旅客应好言相劝。

四、在创建月、重大检查期间，应加大卫生保洁力度，随时做好迎接各种检查的准备。

五、增强服务意识、工作责任感，认识到卫生保洁工作的重要性； 六、认真完成领导交给的各项任务。

行包装卸员岗位职责和标准 一、领取行包托运单，认真清点件数，查看包装、质量是否相符、合格，要做到领单及时，验收仔细。

二、装车时先远后近，外方内圆，上轻下重，外大里小，软硬搭配，捆扎结实。

三、与驾驶员办理交接手续，要做到交接手续齐全，责任明确。 四、车辆到站卸车要向驾驶员领行包提运单，卸车时逐件核对交会行包中心，做到接车及时，交付准确。

五、坚持文明搬运、装卸，反对野蛮作业，做到不扔、不摔、，轻拿、轻放。

六、应熟练掌握行包快运工作流程，业务熟练，按照规定程序开展装卸工作。

七、懂得装卸工具的使用方法，掌握装、卸车的基本技能。

服务员岗位职责和标准

一、熟记本站营运线路、班次、发车时间、沿途停靠站点、里程、票价及站内主要客运业务，掌握各项服务技能；

二、主动热情接待旅客，有问必答，扶老携幼，昭顾重点旅客； 三、维持站内公共秩序，安排好旅客候车，组织旅客有秩序地排队购票，主动帮助旅客解决问题，做好各项服务工作；

四、维护好站内服务设施和设备，保证各项服务设施和设备完好有用； 五、负责做好旅客开水供应等便民服务，做好车站班车信息公告，及时更换报刊宣传栏； 六、仔细观察旅客情况，掌握旅客心理，根据不同对象、不同要求，细心处理问题，满足旅客合理需求，及时改进服务工作。

**车站各岗位职责及作业流程篇二**

站长岗位工作职责

1、搞好全站安全管理，不断完善安全管理制度。

1.1 负责对全站安全、运输生产全过程管理，教育职工执行规章制度。

1.2 针对车站关键作业、薄弱环节，提出有效的安全控制建议。1.3 坚持每日到现场了解情况，及时

总结

安全工作经验。1.4 遇施工、停电、故障、天气不良、调车、重点任务，及时到场指导。

2、搞好现场作业管理。

1.2 组织员工按运行图、按计划、按技术作业过程进行接发列车作业。

2.2 组织按照车站技术作业过程及调车作业计划进行调车作业。2.3 组织落实非正常情况下的作业措施。2.4 督促检查停留车辆的防溜工作。

3、搞好车站综合管理

3.1 组织召开车站综合会议，提出工作分析和阶段工作情况总结。

3.2 值班期间，参加车站运输交接班会议，检查日班计划完成情况。

3.3 负责填记站长日志和相关的管理资料、台帐。3.4 完善车站技术管理相关的资料台帐。

4、搞好全站文明生产

4.1 组织职工学习政治理论、党和国家的政策法规，加强精神文明建设。

4.2 定期调查了解职工的思想状态，做好思想政治工作。4.3 经常向职工进行安全第一的思想教育。

4.4 引导职工积极钻研技术业务，有针对性地组织业务学习、岗位练兵活动。

4.5 搞好站区内和部门和专业的工作协调。4.6负责贯标及本安体系建设有关工作。4.7完成领导交办的其他工作。

副站长岗位工作职责

1、搞好全站安全管理，不断完善安全管理制度。

1.3 负责对全站安全、运输生产全过程管理，教育职工执行规章制度。

1.2 针对车站关键作业、薄弱环节，提出有效的安全控制建议。1.3 坚持每日到现场了解情况，及时总结安全工作经验。1.4 遇施工、停电、故障、天气不良、调车、重点任务，及时到场指导。

2、搞好现场作业管理。

1.4 组织员工按运行图、按计划、按技术作业过程进行接发列车作业。

2.2 组织按照车站技术作业过程及调车作业计划进行调车作业。2.3 组织落实非正常情况下的作业措施。2.4 督促检查停留车辆的防溜工作。

3、搞好车站综合管理

3.1 组织召开车站综合会议，提出工作分析和阶段工作情况总结。

3.2 值班期间，参加车站运输交接班会议，检查日班计划完成情况。

3.3 负责填记站长日志和相关的管理资料、台帐。3.4 完善车站技术管理相关的资料台帐。

4、搞好全站文明生产

4.1 组织职工学习政治理论、党和国家的政策法规，加强精神文明建设。

4.2 定期调查了解职工的思想状态，做好思想政治工作。4.3 经常向职工进行安全第一的思想教育。

4.4 引导职工积极钻研技术业务，有针对性地组织业务学习、岗位练兵活动。

4.5 搞好站区内和部门和专业的工作协调。5.负责贯标及本安体系建设有关工作。6.完成领导交办的其他工作。

车站值班员岗位工作职责

1、执行《铁路技术管理规程》、《行车组织规则》、《接发列车作业标准》、《铁路调车作业标准》、《铁路车站行车作业人身安全标准》、《车站行车工作细则》等有关规定。

2、按列车运行图行车和按运输方案办事，接发列车无责任晚点。

3、合理运用到发线，及时疏解集中到达机车、车辆，确保不憋堵、不间断接发列车。

4、正确及时填写行车日志、凭证、调度命令、行车设备检查登记簿等表簿，并妥善交接与保管。

5、采取妥善措施，确保列车绝对安全。

6、服从命令听指挥，积极组织完成班计划的“装车、卸车、中时、停时”等主要生产指标。

7、环境卫生良好，工具备品齐全、定置存放。严格执行检查、交接、签认制度。

8、无任何责任事故，无严重违章违纪。

助理值班员岗位工作职责

1、严格执行《铁路技术管理规程》、《行车组织规则》、《接发列车作业标准》、《铁路调车作业标准》、《铁路车站行车作业人身安全标准》、《车站行车工作细则》等有关规定。

2、按列车运行图行车和按运输方案办事，接发列车无责任晚点。

3、采取妥善措施，确保安全。

4、发现危及行车、人身安全时，按规定及时处理。

5、严格遵守作业纪律，按车站值班员指示，及时出务接发列车和指挥调车作业。

6、与车长、车号、货运、列检、机车等有关人员密切联系，搞好配合，确保列车正点。

7、环境卫生良好，工具备品齐全、定置存放。

8、严格执行检查、交接、签认制度。

9、无任何责任事故，无严重违章违纪。

站务员岗位工作职责

1、严格执行《铁路技术管理规程》、《铁路货物运输规程》、《铁路货物运输管理规则》、《铁路货物运输加固规则》、《铁路超限货物运输规则》、《铁路货物运输事故处理规则》、《铁路鲜活货物运输规则》、《铁路危险货物运输管理规则》、《铁路集装箱运输管理规则》、《零担货物运输组织规则》、《货车蓬布管理规定》、货检作业标准等有关规定。

2、正确办理承运，使品名、件数、重量、包装、标志、加固等与运单记载一致；合理使用货位、堆码整齐，安全无丢失，无损坏。

3、按规定填制运单和货票核准费用。

4、货票、封套、货车装载清单、承运簿、卸货簿及报表填记清楚、准确。

5、落实装车前、装车时、装车后检查，涂打标记规范清晰，超限货物要填写检查记录。

6、正确及时编制普通记录、货运记录、机车记录。

7、严格执行装卸作业标准，防止超、偏载；按加固方案装车；危险货物要落实安全防护标志。

8、绘制货物装载示意图准确，无误。 9、严格执行手推调车规定。

10、正确办理交付手续，货物交付无差错，费用无漏、错收。 11、认真填写登记簿、做好交接工作。12、无任何责任事故，无严重违章违纪。

调车长岗位工作职责

1、执行《铁路技术管理规程》、《行车组织规则》、《接发列车作业标准》、《铁路调车作业标准》、《铁路车站行车作业人身安全标准》、《车站行车工作细则》等有关规定。

2、组织调车人员正确及时地完成调车工作任务。

3、认真布置调车计划，拟定调车工作方法。

4、正确及时地显示信号，指挥调车机车行动。

5、调车作业前，亲自或派人做好作业准备，认真进行检查。

6、搞好联劳协作，做到密切配合。

7、负责调车人员人身安全和作业安全。

连结员岗位工作职责

1、执行《铁路技术管理规程》、《行车组织规则》、《接发列车作业标准》、《铁路调车作业标准》、《铁路车站行车作业人身安全标准》、《车站行车工作细则》等有关规定。

2、协助调车长接取、传达、分配调车作业计划，做好作业分工。

3、负责机车车辆摘挂，显示停留车位置信号。

4、作业前，认真检查线路、道岔、停留车位置，车辆连挂状态 及止轮措施。

5、按要求负责制动软管的摘结、手制动机制动和车辆防溜作业，做好复查工作。

6、取送调车时，派人提前检查，确认，联系，连挂车辆时检查，推送车辆时前部瞭望。

**车站各岗位职责及作业流程篇三**

黄山长运祁门有限公司

黄山长运祁门有限公司汽车客运站

客运服务质量承诺

1、站务工作人员统一着装上岗，佩带服务证，使用行业文明用语、文明服务。

2、严格执行国家价格政策，不随意提高票价。

3、对老弱病残、孕妇、婴儿、军人实行优先服务。

4、及时向旅客提供班车信息，车站广播室可为旅客提供找人、通知服务。

5、为旅客提供咨询导向服务，提供良好的候、乘车环境和秩序。

6、对旅客来信来访提出的意见和反映的问题，认真记录在案，48小时内予以答复，处理率100%。

7、凡站务工作人员在工作中出现服务质量问题经举报后，我站做到有报必查，有查必果。

8、设立旅客意见簿、举报箱、投诉电话接受社会监督。

黄山长运祁门有限公司

汽车客运站

岗位

职责

标准

黄山长运祁门有限公司

站长岗位职责和标准

一、全面负责本部门的工作，对所属员工负协调、指导、监督责任；

二、认真贯彻执行党的路线、方针、政策及各种法律、法规，以人为本，开拓创新，带领全站员工完成公司下达的经营目标；

三、指导、协调、监督各班组和副站长按长站的规划和营销部的要求开展工作；

四、负责建立合理的组织机构，对副站长、站长助理的职责进行合理分工并检查、监督、考核其职责履行情况；

五、抓好运输生产，加强客运管理，审核车站的财务报表、统计报表、工资报表以及对外材料；

六、负责起草车站的营销策划方案；负责审批员工收入分配方案；负责对外关系的协调（交警、运管、物价等部门及同行单位）。

副站长岗位职责和标准

一、带头执行总公司及车站各项规章制度，当好站长的参谋和助手，及时发现管理中存在的问题，并提出改进措施。

二、熟悉本岗位的业务知识，认真按时完成各月度的工作计划。

三、做好各部门之间的协调工作，增强团结和工作责任心，办事不拖拉，讲究实效。

四、努力提高管理水平，监督和检查各种原始台帐和报表的完成情况，发现问题及时解决。

黄山长运祁门有限公司

五、带领员工开展劳动竞赛和各项有益活动，关心群众生活，不断改进工作方法，提高员工积极性。

六、以身作则，大公无私，起模范带头作用。

站长助理(服务质量)岗位职责和标准

一、抓好精神文明创建工作，定期组织召开文明创建工作会议，研究解决存在的问题，不断提升服务质量。

二、编制员工质量培训计划、组织实施培训方案。提高全站员工整体素质。制定服务质量考核目标和星级站务员的竞赛评比实施方案；

三、通过旅客代表座谈会、发放服务质量调查表等形式，征求旅客对车站工作的意见和建议；

四、及时妥善处理出现的服务质量、商务事故等问题，消除不良影响，维护企业形象；

五、加强与车站外部的相关部门人员的联系和公司内部的沟通。提高公关与协调能力，保证信息畅通；

六、完成站长委办的临时性工作。

站长助理(站务生产)岗位职责和标准

一、协助站长做好生产、业务管理工作，制定年度业务发展计划，为车站的生存和发展出谋划策；

二、增加引进车辆及班线数量目标，巩固现有进站车辆及班线的正常营运。每月完成客运市场及客运站动态情况的调查报告；

三、坚决贯彻执行客运规章制度，检查、督促各班组岗位职责、站务

黄山长运祁门有限公司

操作规程的执行情况；

四、积极了解市场行情，分析运输规律，根据客流变化，及时增派运输班次，努力完成各项任务。

五、以身作则，不循私情，奖罚分明，加强企业管理，提高企业竞争力。

六、办理站长委办的各项工作。

值班站岗位职责和标准

一、代行站长职责，做好站内当班服务和现场管理工作；

二、负责指挥、部署、总结和协调各岗位工作，督促执行各项服务规章制度，保证站内各项服务工作顺利进行；

三、负责对各岗位服务人员进行考核，解决当班发生的各种问题，遇有重大问题立即向站长汇报；

四、协助站长组织服务人员开展优质服务活动和业务学习，搞好团结，不断提高服务质量；

五、经常巡回一线，负责处理、解决旅客疑难问题；

六、按时组织召开当班服务员班前会、班后会，听取各岗位工作汇报，做好记录与小结。

班组长岗位职责和标准

一、服从站长领导，带头执行车站的各项规章制度，搞好文明班组建设。

二、做好各类会议、文件精神的传达，当好兵头将尾，起承上启下作用。

三、坚持点名和查岗制度，协调各岗位之间的工作，解决当班发生的各种问题，考核站务员的工作情况，遇到重大问题，立即向站长汇报。

黄山长运祁门有限公司

四、搞好工作区域的卫工作，检查当班各岗的工具用品是否完备，对损坏丢失情况做好记录。

五、做好班内当班服务和现场管理工作及班组的考勤工作。

六、完成站领导交给的其它工作。

售票员岗位职责和标准

一、熟记本站营运线路、班次、发车时间、沿途停靠站点、里程、票价。

二、负责票据的领取、登记、发售、保管工作，及时报解票款，凡出现代领、短少、丢失，一律由当事人负责，并一次性交清票款。

三、售票时操作准确迅速，坚持“三唱”制度，并交待相关事宜，售票差错率应低于5‰，旅客排队购票时间不超过十五分钟。

四、交接班清楚，票款日清月结，票、款帐相符，不积压、不挪用票款。

五、注意观察客流动态，当客流发生变化时，及时向有关人员提供信息，以便增减班次。

六、熟练掌握微机售票操作规程，爱护设备工具，保持售票室、工作台、设备和其它工具的卫生。

广播员岗位职责和标准

一、宣传客运规章制度和乘车常识，围绕客运服务，有计划宣传本站业务，服务项目，旅客须知和安全、卫生等，当好旅客的向导。

二、适时播放通知、公告和班车变更。

三、收集、积累资料，组织制作文艺节目，丰富广播内容，爱护设备、黄山长运祁门有限公司

器材，保管各种资料，严禁无关人员进入播音室。

四、坚守岗位，集中精力，广播时使用普通话，保证按时播音，不出差错事故。

五、介绍本地区情况要准确熟练，播放当日班线、车次、售票发车和到达站时间、地点及班次变更情况要清晰、准确及时。

六、保持室内肃静、整洁，严格交接制度，对广播器材、用品，资料要交待清楚，谁丢失、谁负责。

检票员岗位责任和标准

一、熟记本站营运线路、班次、发车时间、沿途停靠站点、里程、票价，及时解答旅客提出的问题；

二、做好检票前的准备工作，积极向旅客介绍车次、站名、时间、沿途停靠站点、终点站和中转换乘情况，对老弱、病、残等重点旅客优先安排检票上车。

三、认真检验旅客所持票的日期、班次、站点、发车时间是否相符，注意童票和残废军人车票的旅客是否符合优待标准，旅客携带的物品是否符合免费重量和体积规定。

四、做好发车的各项记录，所发班车三联单准确无误。

五、及时按规定对车场内的中转客货、临时上车旅客进行补票。

六、查验出站旅客的车票和行包票，对未购票的旅客按规定补办客票或行包票。

问询员岗位职责和标准

一、按规定佩证上岗，负责接待旅客问询，有问必答，百问不厌。

黄山长运祁门有限公司

二、每天上岗前及时了解和掌握本站当天班线、班次的调整、变更情况，并为旅客做好解释工作。

三、热情帮助旅客与广播室联系寻人、寻事等事宜，按照规定做好旅客小件物品寄存。

四、熟记本站营运路线、班次、发车时间、沿途主要停靠站点、里程、票价、运行时间，掌握飞机、火车等其它交通工具的起讫时间。

五、熟识黄山市的风土人情，名胜、古迹及当地的主要街道，单位的地址及电话号码情况。

六、负责悬挂候车室内的旅客意见薄，定期收集和整理旅客意见和旅客来信，并注意收集客运市场的有关信息。

行包员岗位职责和标准

一、熟练掌握计件物品重量折算方法和行包运费计算方法，负责行包的受理、开票、保管装卸、交付等工作。

二、严格执行收费规则和票据管理制度、营收报解制度，负责行包票据的领取、使用、登记和保管工作。

三、受理行包时负责做好安全检查，严防托运的行包内夹带危险品、禁运物品和超限量物品，要求包卡相符，堆码整齐、计量准确。

四、严格执行行包监装、监卸和交接制度，对行包的责任事故，做好商务事故记录，及时上报。

五、主动为旅客代办包装，代售包装材料，收费合理。

六、按时填写当班工作记录和原始台帐，负责交接好当班工作。

黄山长运祁门有限公司

安保员岗位职责和标准

一、严格执行国家政策、法令、认真做好宣传教育工作，遵守保安纪律。

二、熟知企业内部保安政策法规，忠于职守、秉公办事、廉政执法，文明值勤。

三、负责维护好车站公共秩序，保护旅客生命财产安全。

四、负责危险品、禁运物品的查堵工作，严禁旅客携带上述物品进站上车，一经发现及时按章处理。

五、认真填写值勤记录，及时总结工作，定期向站长汇报车站治安保卫工作。

六、按时上岗，坚守岗位，服从站领导指挥。

会计员岗位职责和标准

一、坚持四项基本原则，坚持国家金融财政纪律和法规，遵守车站规章制度，敢于向不正之风作斗争。

二、廉洁奉公，坚持原则。在工作中不断提高自身素质，努力提高业务水平、加强工作责任心。

三、建全金融制度，完善财政管理。一切以企业为核心，当好领导参谋。

四、妥善保管各种凭证，确保各类凭证和记帐准确无误，努力完成本员工作，及时上报各种报表。

五、严禁财务人员私自挪用、借用公款，报销手续必须完整齐全，严把财政经费关。

黄山长运祁门有限公司

六、坚持工作岗位，搞好工作区域内的卫生工作。

出纳人员岗位职责和标准

一、坚持四项基本原则，坚持国家财政纪律和法规，遵守车站规章制度，敢于向不正之风作斗争。

二、廉洁奉公，坚持原则，努力钻研业务知识，提高自身素质。

三、保管好现金、支票和有关印鉴，当日收取款项及时解交银行；做好现金、银行日记帐的登帐、对帐、清帐工作，做到日清月结。

四、严禁库存现金超过规定限额。

五、严禁财务人员私自借用、挪用公款。报销手续必须完整齐全。

六、坚持工作岗位，搞好工作区域的卫生工

票证员岗位职责和标准

一、遵守票证制度，健全票据领发、审核，销号制度，严格执行票价政策。

二、及时反映当月生产营收情况，每月督促报解户及时结款，指导各报解户做好日报、月报。

三、做好有关票证基础资料的搜集，及时编制修正票价里程表，定期做好印票计划，保证预售票的销售、储存、衔接工作，严格领发票制度。

四、各种报表、数字要求真实准确，不得弄虚作假。

五、经常开展票证使用情况检查，发现问题及时向领导汇报，检查处理。

六、搞好工作区域的卫生工作，严格执行车站一切规章制度。

黄山长运祁门有限公司

统计员岗位职责和标准

一、认真学习和贯彻执行《统计法》，自觉遵守企业各项规章，坚持原则，秉公办事，工作认真细致。

二、加强自身的修养，努力提高业务水平，增强工作责任心。

二、严格三联单发放和收缴制度，确保结算工作的严肃性，做到准确、及时、完整、无误。

四、不定期地对三联单的填写进行检查，发现问题及时纠正，认真收集有关资料，对难于解决的问题应主动汇报站领导。

五、各类统计报表要装订成册，妥善保管，以备查验；

六、加强团结，搞好部门间的协作，按规定做好三联单的月报工作，当好领导参谋。

人事员岗位职责和标准

一、根据公司人力资源政策的规定，建立健全车站的人力资源管理与开发的规章制度并具体组织落实；

二、负责一般员工工资的核算和报批，建立职工收入台帐 ；

三、负责职工个人养老保险手册登记；

四、负责车站员工培训计划的制定和实施；

五、负责劳保用品的计划和发放，负责员工劳动合同管理 ；

六、负责员工的考核和绩效管理，做好全站员工的考勤记录、考核等材料的准备和提供等工作。

黄山长运祁门有限公司

七、协助公司人力资源部办理职工调动、退休等手续。

办公室文员岗位职责和标准

一、好各种工作安排、总结、报告、通知及其它文稿的草拟、审核、打印和送递工作；

二、理文件的收发、登记、呈阅、转办、保管、立卷、归档工作；做好来往信件、报刊、资料的收发工作；

三、组织、安排好各种会议，作好会议记录并妥善保管；

四、及时、准确地做好上传下达工作，保障信息畅通；

五、协助领导做好来客招待和群众来信来访的接待处理工作，并做好登记、记录；

六、及时完成领导临时交办的各项任务

安全员岗位职责和标准

一、建立健全安全管理思想教育制度，加强安全教育工作，并使之制度化、规范化。

二、严格执行安全生产各项政策法规，开展好安全生产劳动竞赛。

三、做好安全宣传工作，增强员工的安全生产意识及乘客安全乘车意识。

四、经常开展安全生产检查，防患于未燃，杜绝各类安全事故的发生。

五、完善安全基础台帐，做好安各类统计报表上报工作。

六、加强学习，不断提高业务水平，促进安全工作开展。

黄山长运祁门有限公司

稽查员岗位职责和标准

一、自觉遵守车站的各项规章制度，勇于向不法行为作斗争，敢于管理，不徇私情，坚持原则。

二、做好出站班车三联单验证工作，发现问题及时予以纠正，为全站其他员工做出表率。

三、途中补票的票款及时上缴。三联单准确无误，严禁有任何违稽行为。

四、妥善保管稽查票据，三联单验证章，严禁转交无关人员。

五、应佩戴稽查工作证上岗，及时了解票价、车次及开车时间的变更，确保稽查工作的严肃性。

六、加强内部团结，熟悉本职业务，确保稽查工作的连续性和准确性，以减少失误。

卫生保洁员岗位职责和标准

一、保证车场、售票厅、候车室卫生清洁，无卫生死角，痰盂、果皮箱必须每天清洗和清理。

二、坚守岗位，做到“眼勤、手勤、脚勤”，坚持随脏随扫，保持全天卫生整洁。

三、经常开展卫生检查，对乱扔垃圾的旅客应好言相劝。

四、在创建月、重大检查期间，应加大卫生保洁力度，随时做好迎接各种检查的准备。

五、增强服务意识、工作责任感，认识到卫生保洁工作的重要性；

黄山长运祁门有限公司

六、认真完成领导交给的各项任务。

行包装卸员岗位职责和标准

一、领取行包托运单，认真清点件数，查看包装、质量是否相符、合格，要做到领单及时，验收仔细。

二、装车时先远后近，外方内圆，上轻下重，外大里小，软硬搭配，捆扎结实。

三、与驾驶员办理交接手续，要做到交接手续齐全，责任明确。

四、车辆到站卸车要向驾驶员领行包提运单，卸车时逐件核对交会行包中心，做到接车及时，交付准确。

五、坚持文明搬运、装卸，反对野蛮作业，做到不扔、不摔、，轻拿、轻放。

六、应熟练掌握行包快运工作流程，业务熟练，按照规定程序开展装卸工作。

七、懂得装卸工具的使用方法，掌握装、卸车的基本技能。

服务员岗位职责和标准

一、熟记本站营运线路、班次、发车时间、沿途停靠站点、里程、票价及站内主要客运业务，掌握各项服务技能；

二、主动热情接待旅客，有问必答，扶老携幼，昭顾重点旅客；

三、维持站内公共秩序，安排好旅客候车，组织旅客有秩序地排队购票，主动帮助旅客解决问题，做好各项服务工作；

四、维护好站内服务设施和设备，保证各项服务设施和设备完好有用；

黄山长运祁门有限公司

五、负责做好旅客开水供应等便民服务，做好车站班车信息公告，及时更换报刊宣传栏；

六、仔细观察旅客情况，掌握旅客心理，根据不同对象、不同要求，细心处理问题，满足旅客合理需求，及时改进服务工作。

黄山长运祁门有限公司

**车站各岗位职责及作业流程篇四**

“三品”检查制度

一、车站必须严禁“三品”进站上车，在候车室入口处安装“安检仪”，设置“三品”检查岗。

二、车站“三品”检查工作定岗、定人、定点和流动检查相结合，凡进站旅客的行包必须严格接受检查。

三、

“三品”检查岗人员必须认真操作安检仪，做好危险品的查处，登记和保管工作。

四、“三品”检查人员严格按照车站规章按时上、下班，坚守工作岗位，发现异常情况立即汇报。

五、“三品”检查时，收缴和代管的物品必须认真记录，妥善保管，并由检查人和携带人在记录上签字。

六、安检仪运行工作时，“三品”检查人员、旅客应注意安全。

安全行车管理制度

一、驾驶员应遵守交通法规安全行车，牢固树立安全意识，防患于未然。

二、进站后遵守德兴车站的“安检报班规定”，“安全生产管理制度”、“站场管理规定”和“进站协议”相关约定。

三、做好出车前，收车后的检查工作，参加车辆定期维护及交管部门的车辆检测，遵守操作规程，谨慎驾驶，礼貌行车。

四、严禁旅客携带“三品”上车。

五、进站后必须低速慢行，服从车站工作人员指挥，做到摆放有序，做好旅客上、下车的帮扶看护工作。

六、发车前接受车站各项检查，出站后严格按交通法规停靠、下客，不得中途随意上、下客、甩客。

七、行使中严格遵守交规，严禁“三超一疲”，确保行车安全。

进、出站管理制度

一、车站进、出口大站分为进口、出口、和长途封闭区进出口门岗。

二、进入车站的车辆，行人进站前须进站检查员许可，进站后应遵守德兴车站的站场管理规定。

三、进、出站工作人员严格按照车站作息时间和规章制度上、下班，按“三不进站、五不出站”的要求认真操作。

四、客车出站前必须按受车站的安全例检和发车前的检查。

五、进、出站工作人员认真指挥车辆疏导旅客，必须保持通道通畅，不得擅离职守。

六、各车辆在进、出站时服从管理做到一看、二慢、三通过；

七、进、出站旅客必须从候车室通道进出和旅客出站通道出站。

车辆报班管理制度

一、进入我站发班客车，不论隶属关系，都必须按受车辆的报班检工作。

二、车辆调度员应有高度责任心，熟悉业务。认真检查应班客车的行驶证、道路运输证、线路标志牌、驾驶员驾驶证、从业资格证进行认真查验。

三、正班客车在发班前30分钟前进行应（报）班登记，加班、顶班车辆必须在发班24小时前进行应（报）班登记。

四、车辆调度员在确认证牌齐全有效后，填写车辆应班登记表，并在安全检查合格通知单上盖印调度签章，安排车辆发车，车辆应班登记表要存档备查。（保存期三个月）

五、车辆调度员发现安检、应班检查不合格情况应立即通知驻站运管人员，并禁止车辆发车。

六，、客车辆未经安全检查、报班或安检、报班不合格的，不准运行。

车辆安检制度及流程

一、客运站安全例检必须持证上岗，取得运管部门核发的汽车维修质量检验员证。

二、安全例检按照《汽车客运站出站车辆客车安全例行检查技术规范》逐

一、全面的对车辆各部位进行检查。

三、各进站客车在每日首次发班前必须接受车站车辆安全例检，在报（发班）前先将客车空车开上安检台，熄火后配合安检员进行车辆安全例行检查，合格或复检合格后方可发班。

四、安全例检员确认车辆“二级维护有效期内”，车辆技术状况合格后，指挥车辆驶下安检台，填写“安检登记表”及驾驶员签字认可后，开具“安检合格通知单”。

五、安全例检不各格客车一律不准发班运行。

六、安全例检员对不合格安车，应填写记录，并责令修复，对逃避车辆应及时记报驻站运管人员。

七、驾驶员、安全例检员应注意安检台行车安全。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找