

# 四川省普通高校招生职业技能考试大纲

## 交通技术与服务类

(2023年版)

### 一、考试性质

本职业技能考试是中等职业学校交通技术与服务类专业毕业生参加普通高校对口招生的选拔性全省统一考试。

### 二、考试依据

- 1.《中等职业学校专业教学标准(试行)》(2017年)。
- 2.《中等职业教育专业简介》(2022年修订)。

### 三、考试方式

交通技术与服务类考生参加专业综合科目笔试,考试时长150分钟,满分350分。

### 四、考试范围和要求

#### (一) 考试科目与分值比例

- 1.交通运输常识,约占25%;
- 2.交通运输安全,约占20%;
- 3.物流基础,约占20%;
- 4.客户服务与职场礼仪,约占25%;
- 5.交通运输数据应用,约占10%。

#### (二) 试卷结构与分值比例

- 1.单项选择题,约占20%;

2.多项选择题，约占 10%；

3.判断题，约占 30%；

4.简答题，约占 20%；

5.材料题，约占 20%。

### （三）考试范围及要求

#### 【交通运输常识】

##### 1.交通运输认知

（1）掌握交通运输的概念及特点；

（2）理解影响交通运输的因素；

（3）了解交通运输的发展趋势。

##### 2.交通运输方式

（1）掌握交通运输分类方式；

（2）掌握 5 类交通运输方式及联合运输的概念；

（3）掌握 5 类交通运输方式及联合运输的优缺点。

##### 3.综合运输体系

（1）掌握综合运输体系的概念及基本内涵；

（2）理解综合运输体系的三大构成系统；

（3）理解综合运输体系建立及形成前提；

（4）了解综合运输体系的影响因素。

##### 4.常用运输工具

（1）掌握运输工具的概念；

(2) 掌握交通运输常用运输工具及分类。

#### 5.常用载运工具

(1) 掌握交通载运工具的概念及类型；

(2) 理解交通运输常用载运工具的性能及特点。

#### 6.常见交通标志

(1) 掌握交通标志的概念及分类；

(2) 掌握常见交通标志的含义。

#### 7.多式联运的构成

(1) 掌握多式联运的概念及特征；

(2) 掌握多式联运的类型；

(3) 掌握多式联运的构成要素；

(4) 了解多式联运的绿色发展趋势。

### **【交通运输安全】**

#### 1.交通运输安全影响因素

(1) 掌握影响交通运输安全的主要因素；

(2) 了解职业应力的类型；

(3) 掌握交通运输系统人员心理影响因素与交通运输安全的关系；

(4) 理解设备因素、环境因素、管理因素对交通运输安全的影响。

#### 2.交通运输安全理论与方法

- (1) 掌握安全管理的原则；
- (2) 理解交通运输安全的基本理论、安全管理原理及分类；
- (3) 掌握系统理论、人本理论、强制理论的含义及基本原则；
- (4) 理解交通运输事故致因理论及事故预防理论。

### 3.交通运输安全系统分析

- (1) 掌握交通运输安全系统的基本内涵及目的；
- (2) 掌握交通运输安全系统的分析方法及其常用的表述方法；
- (3) 掌握交通运输安全检查表编制方法及其具体流程；
- (4) 掌握交通运输事故多发点的内涵、作用、意义及其判定方法。

### 4.交通运输安全系统评价

- (1) 掌握交通运输安全系统评价的定义及作用；
- (2) 掌握交通运输安全系统常用的评价方法。

### 5.交通运输安全系统管理

- (1) 掌握交通运输安全系统管理的基本内涵；
- (2) 理解交通运输安全系统管理的目的、主要内容及技术方法；
- (3) 理解现代交通运输安全系统管理的特点；
- (4) 了解交通运输安全管理的发展趋势。

## 6.危险源辨识及控制

- (1) 掌握危险源及事故隐患的概念;
- (2) 理解危险源辨识的意义;
- (3) 了解重大危险源的种类;
- (4) 掌握危险源的识别方法;
- (5) 掌握常见危险品、违禁物品的识别及控制措施。

## 7.消防安全

- (1) 掌握常见火灾的起因及其危害;
- (2) 了解火灾的特点, 掌握防火灭火的基本知识;
- (3) 掌握消防设施设备的分类及功能;
- (4) 掌握检查、保养各类消防设备的方法;
- (5) 能根据火灾类型正确选用不同的灭火器材;
- (6) 能正确使用各类灭火器材, 熟练使用手提式、移动式等灭火器材;
- (7) 能正确穿戴空气呼吸器;
- (8) 掌握火灾逃生方式及注意事项, 能正确使用各类逃生器具。

## 8.常用应急处理技术

- (1) 掌握旅客安全管理措施;
- (2) 掌握应急处置中通信与交流的技巧;
- (3) 熟悉旅客流动路径, 能协助旅客及时疏散, 正确处理

在运输中拥挤人群发生的意外情况;

(4) 能正确判断与处置大客流及突发客流等问题;

(5) 能正确检查、穿戴不同种类救生衣。

## 9.现场急救技术

(1) 掌握现场急救的原则及其基本环节;

(2) 能准确观察测量生命体征,选用正确的方法进行急救;

(3) 能正确实施人工呼吸术;

(4) 熟悉心肺复苏方法和步骤,能正确实施心肺复苏术;

(5) 掌握常用止血方法,能正确进行外伤止血及处理;

(6) 能正确使用绷带、三角巾等简易包扎伤口;

(7) 能正确使用夹板等器材进行四肢骨折固定操作;

(8) 能正确搬运伤员。

## 【物流基础】

### 1.物流认知

(1) 掌握物流的概念、特征、效用及功能要素;

(2) 掌握物流及物流系统的不同分类及特征;

(3) 掌握物流管理的目标及特征;

(4) 掌握物流标准化的概念、主要内容及物流技术标准;

(5) 了解物流的发展趋势。

### 2.运输作业

(1) 掌握运输的含义及主要功能;

- (2) 掌握常见的运输方式及特征;
- (3) 掌握国际多式联运的定义、特点及基本形式;
- (4) 掌握运输合理化的含义及措施;
- (5) 了解运输与配送的区别。

### 3. 仓储作业

- (1) 掌握仓储的概念、功能及种类;
- (2) 理解仓储管理的原则及要求;
- (3) 掌握仓储入库、保管、盘点及出库作业流程;
- (4) 理解库存的定义及影响库存决策的因素;
- (5) 掌握库存管理的基本方法及合理化实施途径;
- (6) 了解常见的仓储设施设备。

### 4. 装卸搬运作业

- (1) 掌握装卸搬运的含义、特点及方式;
- (2) 理解装卸搬运设备的概念、作用及分类;
- (3) 掌握装卸搬运作业方法;
- (4) 理解装卸搬运的原则;
- (5) 掌握装卸搬运合理化的含义及途径;
- (6) 掌握正确选择装卸搬运设备的方法。

### 5. 包装作业

- (1) 掌握物流包装的含义、功能及分类;
- (2) 了解常用包装材料、包装技术及方法;

- (3) 掌握包装合理化的内容;
- (4) 了解包装的发展历程及趋势。

#### 6.流通加工作业

- (1) 掌握流通加工的定义及作用;
- (2) 掌握流通加工的形式及类型;
- (3) 理解流通加工与生产加工的区别;
- (4) 了解不合理加工的形式及原因;
- (5) 掌握流通加工合理化的途径。

#### 7.配送作业

- (1) 掌握配送及配送中心的概念、种类及特征;
- (2) 理解配送中心的功能与分类;
- (3) 掌握配送中心的作业流程;
- (4) 了解不合理配送的形式;
- (5) 掌握配送合理化的途径。

#### 8.物流信息作业

(1) 理解物流信息、物流信息技术及物流信息系统的含义及特征;

(2) 掌握物流信息技术的主要功能及作用;

(3) 理解自动化仓储系统、电子数据交换系统、条形码识别技术、射频识别技术、物流跟踪技术、北斗定位系统、全球定位系统(GPS)及地理定位系统(GIS)等物流信息技术的定义、



特点及应用；

(4) 了解物流信息技术的发展趋势。

## 9.智慧物流

(1) 掌握智慧物流的定义及特征；

(2) 了解常见的智慧物流技术及应用范围；

(3) 了解智慧物流的发展趋势。

## 10.物流与供应链

(1) 掌握供应链的概念及特征；

(2) 掌握供应链的结构、类型及流程；

(3) 了解供应链构建的原则；

(4) 理解物流与供应链之间的关系。

## 【客户服务与职场礼仪】

### 1.客户服务认知

(1) 掌握客户服务的内涵；

(2) 掌握客户服务的类别；

(3) 掌握客户服务的主要内容；

(4) 掌握创新客户服务的要求；

(5) 掌握客户服务职业要求。

### 2.客户服务类型及需求

(1) 掌握 ABC 分类法及客户的 ABC 分类法；

(2) 理解客户分类的主要理论及内容；

- (3) 掌握核心客户管理方法;
- (4) 理解并区分客户需要的层次;
- (5) 理解企业客户分类及需求;
- (6) 掌握建立客户金字塔模型的方法;
- (7) 掌握寻求客户需求的方法;
- (8) 能与客户保持良好关系。

### 3. 客户服务人员职场形象塑造

- (1) 理解客户服务人员职场形象基本要求;
- (2) 掌握客户服务人员着装的 TPO 原则与要求;
- (3) 掌握客户服务人员发型及化妆的基本要求;
- (4) 掌握客户服务人员“四姿”基本要求及应用;
- (5) 能正确运用鞠躬礼、注视礼、微笑礼、握手礼;
- (6) 掌握国际礼仪的基本规则;
- (7) 掌握国际礼宾次序。

### 4. 客户沟通礼仪与方式

- (1) 理解称谓的方式及礼规;
- (2) 掌握问候的方式、顺序与禁忌;
- (3) 掌握迎宾、引导及送客的服务礼仪;
- (4) 理解沟通的概念、模式及应具备的礼仪;
- (5) 理解影响沟通效果的主要因素;
- (6) 掌握沟通基本技巧;

- (7) 掌握与企业外部客户沟通方法;
- (8) 掌握企业客户服务人员接打电话注意事项;
- (9) 能与客户进行深度沟通。

#### 5.客户信息管理

- (1) 掌握寻找客户的方法、原则及程序;
- (2) 掌握客户数据库的内容及管理方法;
- (3) 理解客户档案概念及其内容;
- (4) 掌握建立不同类型客户档案的基本流程及具体做法;
- (5) 掌握客户档案管理方法;
- (6) 掌握客户信息及价值分析方法;
- (7) 掌握潜在客户的选择方法;
- (8) 能对客户信息进行分类管理。

#### 6.客户订单业务

- (1) 掌握电话订单、网上订单业务受理方法及流程;
- (2) 掌握订单查询的方式、类型及处理原则;
- (3) 掌握订单跟进的方式;
- (4) 能正确处理服务事故。

#### 7.客户投诉处理

- (1) 理解客户投诉的概念及投诉方式;
- (2) 理解客户投诉的原因;
- (3) 理解客户投诉的价值;

(4) 能按照工作流程正确处理客户投诉;

(5) 能将客户投诉变危为机。

#### 8. 客户关系维护

(1) 掌握客户回访过程中的主要事项;

(2) 掌握登门拜访、电话拜访客户工作内容;

(3) 掌握网络客户维护的工作内容。

#### 9. 客户关系管理系统

(1) 理解客户关系管理的内涵;

(2) 掌握客户关系管理的主要业务计划制订方法;

(3) 了解客户关系管理的技术基础及在企业中的应用;

(4) 理解客户关系管理系统的功能及作用;

(5) 能正确评价客户关系管理决策及客户关系对企业核心竞争力的影响。

#### 10. 大客户管理

(1) 理解大客户的含义及类型;

(2) 掌握大客户管理的工作内容、工作流程及关键因素;

(3) 掌握大客户管理的功能;

(4) 了解大客户的需求;

(5) 掌握提高大客户忠诚的策略;

(6) 掌握服务大客户的措施;

(7) 能正确管理大客户信息。

## 【交通运输数据应用】

### 1.交通运输数据分析

(1) 掌握数据录入的技巧，能正确录入交通运输运营与客服数据、插入行和列、命名工作表、保存工作簿等；

(2) 能对交通运输数据工作表进行修饰，如设置单元格格式、设置对齐方式、合并单元格、调整行高和列宽、冻结窗格、设置单元格边框、设置单元格底纹等；

(3) 熟悉公式和函数的使用，掌握平均值、最大/最小值、求和、计数等常见函数在交通运输中的应用；

(4) 理解单元格绝对地址、相对地址的概念和区别，掌握相对引用、绝对引用、混合引用及工作表外单元格的引用方法；

(5) 能使用公式和函数对交通运输数据进行处理，并对其排序、筛选、分类汇总等操作。

### 2.交通运输数据统计

(1) 了解电子表格处理工具提供的图表类型，掌握利用表格数据制作常用图表的方法，能应用可视化工具对交通运输数据进行分析并制作数据图表；

(2) 理解数据透视表的概念，掌握数据透视表的创建、更新数据、添加和删除字段、查看明细数据等操作，能利用数据透视表创建数据透视图；

(4) 掌握页面布局、打印预览和打印操作的相关设置，并

对交通运输数据统计结果进行打印。

### 3. 交通运输客户数据库建立

(1) 掌握客户数据库的概念；

(2) 理解客户数据库内容，能设计数据表、创建数据表、输入数据表数据；

(3) 掌握建立客户数据库的内容，能维护数据表、创建表单关系、创建选择查询、创建操作查询及创建 SQL 查询等。

#### (四) 参考教材

考试内容以本考试大纲规定的内容为准，原则上不指定任何考试版本，参考教材为：

1. 《交通运输概论》，主编：孙晶晶、陈灿，西南交通大学出版社，2021年8月。

2. 《交通运输安全管理》，主编：秦进，高等教育出版社，2021年3月。

3. 《物流基础（第二版）》，主编：毛艳丽，高等教育出版社，2020年11月。

4. 《客户服务基础（第二版）》，主编：何毓颖，高等教育出版社，2021年9月。

5. 《在实践中学礼仪（第二版）》，主编：彭慧，外语教学与研究出版社，2021年9月。

6. 《办公软件应用基础》，主编：陈继红，张岚、蔡慧，高

等教育出版社，2021年6月。

附件

## 交通技术与服务类专业综合科目考试题型示例

(考试时间 150 分钟, 满分 350 分, 纸笔考试)

### 第 I 卷 (共 210 分)

一、单项选择题: 本大题共 35 小题, 每小题 2 分, 共 70 分。在每小题列出的四个备选项中, 只有一个正确答案, 在答题卡上将所选答案对应的标号涂黑。

1. 在下列运输方式中, 运量小、运费高、受天气影响大的是

A. 铁路运输    B. 航空运输    C. 公路运输    D. 内河运输

2. 汽车安全行驶的重要因素是

A. 车速    B. 路面    C. 车辆质量    D. 驾驶员技术水平

3. 下列选项中, 不属于客服人员正确处理客户投诉原则的是

A. 迅速采取行动    B. 站在客户的立场将心比心

C. 先处理事件, 后处理情感    D. 耐心倾听客户的抱怨

.....

二、多项选择题: 本大题共 12 小题, 每小题 3 分, 共 36 分。在每小题列出的四个备选项中, 有两个及以上正确答案, 在答题卡上将所选答案对应的标号涂黑。

36. 以下属于物流系统功能要素的是

A. 采购    B. 储存    C. 销售    D. 流通加工



37.火场逃生的方法有

- A.用手巾,手帕捂鼻护嘴            B.遮盖身体  
C.寻找避难处所                    D.利用疏散通道逃生

38.穿救生衣的正确方法是

- A.将救生衣套在颈上,把两方形浮力块置于胸前  
B.系好领口的带子  
C.将左右两根缚带分别穿过左右两边的扣带环,绕到背后交叉  
D.将缚带拉到前面穿过胸前的扣带环系好绑紧

.....

**三、判断题：本大题共 52 小题，每小题 2 分，共 104 分。判断下列各题正误，正确的在答题卡上涂“A”，错误的在答题卡上涂“B”。**

48.流通包含商流、物流、资金流、信息流。

49.在和客户沟通时，应注意不要有意打断客户，在不打断客户的前提下，适时地表达自己的意见。

50.对伤员进行现场急救的过程中,可以给伤员喝任何饮料和进食。

.....

## **第Ⅱ卷（共140分）**

**四、简答题：本大题共 7 小题，每小题 10 分，共 70 分。**

100.服务人员在处理顾客投诉时应当注意的服务礼仪要点有哪些？

101.当你遇紧急情况拨打 120 急救电话时，应注意哪些事项？

.....

**五、材料题：本大题共 3 小题，第 1、2 小题各 20 分，第 3 小题 30 分，**

共 70 分。

107. 阅读下面材料，回答问题。

假如您是一名新招聘的公交公司服务人员，工作在某城市的公交公司。今天是您上班的第一天，您正在接受培训。您的师傅告诉您，公交公司非常注重客户服务，要求服务人员提供出色的服务以满足乘客的需求和期望。

在培训期间的某个下午高峰时段，一位乘客走到您的服务台前，看上去非常着急。她一只手拿着手机，另一只手拿着公共汽车路线图。乘客焦急地说：“对不起，我迷路了！我需要去市中心，但我不确定该搭哪辆公共汽车，也不知道该在哪个站点下车。我已经迟到了，能帮帮我吗？”

根据以上给定材料，结合工作实际，请您以公交公司服务人员的角色回答以下问题，确保提供专业的服务。

- (1) 您应该如何回应这位焦急的乘客，以确保她得到及时和准确的帮助？
- (2) 乘客提到她迟到了，您应该如何处理这种情况以最大程度地满足她的需求？
- (3) 在帮助乘客确定正确的公交路线之后，您是否应该提供其他关于市中心附近的站点或景点的信息，以增强客户体验？如果是，您可以提供哪些信息？
- (4) 假设这位乘客之后发现她的手机电池已经用尽，她无法查看手机上的地图或路线信息。您应该如何帮助她应对这一情况？

.....