

**2026 年高职分类招生考试职业技能考试
考试大纲**

（高速铁路客运服务专业）

二〇二六年一月

高速铁路客运服务专业

2026 年高职分类招生考试职业技能考试

考试大纲

一、适用对象

本考试大纲适用于 2026 年海南省高职分类招生考试职业技能考试：高速铁路客运服务专业）。

二、考试总体内容和要求

（一）专业能力测试（以教育部发布的中职专业教学标准中核心专业知识为基本依据）（100 分）

测试形式	测试要点	专业能力测试要求
面试 (5-8 分钟)	高 速 铁 路 基 础 认 知 能 力	1.1 能准确说出高铁的运行速度范围与技术特点
		1.2 了解高铁线路布局
		1.3 能比较高铁与其他交通工具的优势与区别
	客 运 服 务 规 范 与 流 程 掌 握 能 力	2.1 掌握高铁乘务员的基本素质与服务理念 2.2 熟悉高铁乘车全流程（购票、进站、乘车、出站）

		2.3 理解重点旅客服务规范与人文关怀措施
	安全规定与应急处置知识	3.1 能列举高铁禁止携带的危险物品类型
		3.2 掌握列车突发情况（如晚点、火灾、线路中断）的应急处理流程
		3.3 了解公共卫生防疫基本知识与应急处置要点
	服务设施与票务知识	4.1 熟悉列车服务设备（如呼唤铃、插座、卫生间）的位置与功能
		4.2 掌握电子客票使用流程及乘务员检票职责
		4.3 了解免费乘车政策与票务异常处理原则

考查学生对高速铁路客运服务相关理论知识、行业规范和基本概念的掌握程度，包括高铁运行常识、客运服务流程、安全规章、服务设备功能、票务政策以及应急处置原则等，重点评估其知识储备的准确性和对职业规范的理解深度，体现学生是否具备从事本专业所需的基础认知与职业素养。

（二）技术技能测试（以教育部发布的中职专业教学标准中核心技术技能为基本依据）（100 分）

测试形式	测试要点	技术技能测试要求
------	------	----------

<p>面试 (5-8 分钟)</p>	沟通表达能力	1.1 能使用规范用语与旅客有效沟通
		1.2 能妥善处理旅客投诉、争执或不配合行为
		1.3 具备广播通知、寻医报告等语言表达能力
	应急处置与协调组织能力	2.1 能模拟启动火灾、突发疾病等应急程序
		2.2 能组织旅客疏散、安抚集体情绪
		2.3 能协调资源协助重点旅客（如老人、残疾人、病人）
	服务操作与设备使用能力	3.1 能正确演示安全带、呼唤铃等服务设备使用方法
		3.2 能进行行李架安全检查并规范摆放
		3.3 能使用对讲机、手持终端等设备上报情况
	医疗急救与现场处理能力	4.1 能进行常见外伤（出血、骨折）的初步包扎与固定
		4.2 能处理旅客突发不适（呕吐、头晕）并保持环境卫生
		4.3 掌握急救上报流程与人文关怀表

		达
--	--	---

考查学生在真实或模拟工作场景中的实际操作能力、临场应变能力和综合服务执行能力，包括与服务对象的沟通技巧、突发事件处理流程、服务设备使用、急救包扎操作、旅客引导与协助等，重点评估其能否规范、熟练、有序地完成客运服务任务，并体现人文关怀与职业态度，反映学生将专业知识转化为实践行动的能力。

三、考试具体要求示例

（一）专业能力测试

本考试理论内容包括四个部分，具体要求如下：

模块一：高速铁路基础认知能力

内容：本要点考查学生对高速铁路基本概念的掌握，包括其定义、核心特征、技术标准，以及具体到地方线路的网络布局、东西线走向及重要途经站点。旨在检验学生是否具备系统的高铁基础地理与运行知识。

要求：学生应能准确复述高铁运行速度标准，清晰说明海南高铁线路结构与站点分布，并能从速度、舒适性、安全性、经济性等多维度，条理清晰地将高铁与其他交通工具进行对比分析。

模块二：客运服务规范与流程掌握能力

内容：本要点考查学生对高铁客运服务核心规范与全流程的熟悉程度，包括乘务员应具备的职业素养与服务理念，旅客从购票、进站、乘车至出站的完整环节，以及针对老、幼、病、残、孕等重点旅客的关怀服务规范与具体措施。

要求：学生应深入理解以旅客为中心、安全第一等服务理念，能完整描述旅客乘车全流程各环节，并能结合实际说明如何为重点旅客提供个性化、人性化的服务。

模块三：安全规定与应急处置知识

内容：本要点考查学生对高铁客运安全规章及应急响应知识的掌握，主要内容包括禁止及限制携带上车物品的种类，列车发生火灾、长时间晚点、线路中断等突发情况的标准化应急处置程序，以及基础公共卫生防疫知识与技能。

要求：学生应能准确列举常见违禁物品，清晰、有序地阐述各类突发事件的报告、疏散、安抚等关键处置步骤，并具备在服务过程中落实基本防疫措施的意识与知识。

模块四：服务设施与票务知识

内容：本要点考查学生对高铁列车服务设备的熟悉程度及票务管理相关知识的掌握，内容包括车厢内主要服务设备的位置与功能，铁路电子客票的使用与查验流程，以及免费乘车政策、车票异常处理原则等。

要求：学生应能准确指出车内常用设备位置并说明其使用方法，掌握电子客票验票环节的职责与操作要点，并能准确解释相关票务优惠政策及常见票务问题的处理原则。

（二）技术技能测试

测试项目	测试内容	
客运服务实	形象气质展	1. 仪容仪表：严格遵循高铁服务人员形象设

操（5-8 分钟）	示	计规范，注重细节与整体气质
		2. 自我介绍：突出个人优势与服务热情，贴合岗位需求，清晰阐述选择专业原因及对专业理解
	技能实操	1. 考试中将通过设置旅客投诉、广播通知等模拟场景，考查学生能否使用规范服务用语清晰沟通，并有效安抚旅客情绪。
		2. 考试中将模拟列车火灾、疾病突发等紧急情况，考查学生能否按程序启动应急预案，有序组织旅客并协调资源。
		3. 考试中将要求学生现场演示安全带使用、行李架检查及对讲机报告，考查其设备操作规范性与安全检查执行力。
		4. 考试中将模拟旅客受伤或呕吐等情景，考查学生能否规范进行外伤包扎、现场清理，并及时上报、体现关怀。

本考试实操内容具体要求如下：

形象气质展示包括仪容仪表、自我介绍两个部分。

仪容仪表：容貌、姿态、着装符合行业标准、言谈举止得体大方。

自我介绍：考生姓名、年龄、籍贯、毕业学校；总结个人特点如性格、

兴趣、爱好及对所报专业大概认识。

技能实操考试旨在模拟真实高铁客运服务场景，全面考查学生的实际动手能力与情境应对水平。具体要求学生能够规范、熟练地完成服务设备操作、安全项目检查及通讯工具使用；能够运用标准服务用语有效沟通，妥善处理旅客争执、投诉或不配合行为；在面对突发疾病、外伤、火灾、晚点等应急状况时，能迅速启动响应程序，实施初步救护、疏散引导、情绪安抚与规范上报；整个操作过程需体现服务流程的完整性、操作动作的规范性、语言表达的清晰度以及人文关怀的融入度，最终确保在模拟工作情境中展现出符合岗位要求的综合执行与应变能力。

四、参考书目

1. 《高速铁路概论》（第2版）（人民交通出版社）（2024年版）
2. 《铁路旅客运输服务》（上海交通大学出版社）（2022年版）
3. 《高速铁路动车组餐饮服务与管理》（北京交通大学）（2018年版）
4. 《高速铁路动车乘务实务|旅客列车客运乘务》（第四版）（智媒体版）（西南交通大学出版社）（2021年版）
5. 《铁路卫生防疫与急救》（北京交通大学出版社）（2024年版）