

免费提供

精品教学资料包

服务热线: 400-615-1233
www.huatengzy.com

职业教育铁道运输系列创新教材

职业教育铁道运输系列创新教材

铁路客运服务礼仪

(修订本)

铁路客运服务礼仪 (修订本)

铁路客运服务礼仪

(修订本)

主编 李一平

主编 李一平



选题策划: 金颖杰
责任编辑: 苏莉
封面设计: 黄燕美

ISBN 978-7-5661-3329-8



9 787566 133298 >

定价: 35.00元

哈尔滨工程大学出版社
Harbin Engineering University Press

哈尔滨工程大学出版社
Harbin Engineering University Press

职业教育铁道运输系列创新教材

铁路客运服务礼仪

(修订本)

主编 李一平



哈尔滨工程大学出版社
Harbin Engineering University Press

内 容 简 介

本书分为6个模块,包括服务礼仪的基础知识、铁路服务形象礼仪、铁路服务语言沟通礼仪、铁路车站服务礼仪、铁路列车服务礼仪、接待服务礼仪。

本书适合作为职业教育铁道运输类专业的教材,也可作为从事相关工作的专业人员的参考书。

图书在版编目(CIP)数据

铁路客运服务礼仪/李一平主编. —修订本. —
哈尔滨:哈尔滨工程大学出版社,2022.7(2024.7重印)
ISBN 978-7-5661-3329-8

I. ①铁… II. ①李… III. ①铁路运输 - 旅客运输 -
礼仪 - 职业教育 - 教材 IV. ①U293.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2021)第246218号

铁路客运服务礼仪(修订本)

TIELU KEYUN FUWU LIYI(XIUDING BEN)

选题策划 金颖杰

责任编辑 苏 莉

封面设计 黄燕美

出版发行 哈尔滨工程大学出版社
社 址 哈尔滨市南岗区南通大街145号
邮政编码 150001
发行电话 0451-82519328
传 真 0451-82519699
经 销 新华书店
印 刷 三河市骏杰印刷有限公司
开 本 787 mm×1 092 mm 1/16
印 张 10.5
字 数 217千字
版 次 2022年7月第1版
印 次 2024年7月第2次印刷
书 号 ISBN 978-7-5661-3329-8
定 价 35.00元

<http://www.hrbeupress.com>

E-mail:heupress@hrbeu.edu.cn

前言

PREFACE

随着经济的发展和人们生活水平的提高,铁路客运发展迅猛,铁路客运服务礼仪作为铁路客运中客运服务人员与旅客之间沟通的基石,显得越来越重要。完善、成熟、亲切、高效、规范化的客运服务礼仪,能够展示客运服务人员的外在美和内在修养,更容易拉近客运服务人员与旅客之间的距离,提高旅客的满意度,提升铁路运输企业的社会形象。

本书内容及参考学时如下:

序 号	内 容	学 时
1	服务礼仪的基础知识	8
2	铁路服务形象礼仪	12
3	铁路服务语言沟通礼仪	10
4	铁路车站服务礼仪	8
5	铁路列车服务礼仪	10
6	接待服务礼仪	12
总计		60

本书具有以下特点:

(1)融入育人元素。为全面贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,贯彻执行《高等学校课程思政建设指导纲要》,本书在编写过程中融入了育人元素,以帮助学生丰富学识,增长见识,塑造品格。

(2)理论结合实际,学以致用。全书理论知识丰富,实用性和可操作性强,针对职业教育学生的特点,充分发挥学以致用的功能。

(3)内容翔实,知识点全面。本书涵盖铁路客运服务中方方面面的知识,从进站到乘车,从车厢服务到出站,全面讲解了客运服务礼仪的相关知识。

(4)符合规范。全书紧密结合铁路服务质量相关规范编写而成,做到有理有据,并附有原中国铁路总公司发布的《列车服务质量规范》作为参考。

(5)内容新颖,时效性强。本书在编写过程中所选取的资料均力求与时俱进,以近几年各种相关的前沿知识作为参考。



(6)体现人文关怀。本书所讲的客运服务礼仪知识不是冰冷的文字,而是充分体现出人文关怀,如微笑服务等;针对特殊旅客,书中不仅有与之相关的服务礼仪,还有客运服务中常用的手语知识。

本书由武汉铁路职业技术学院李一平主编。

由于编者水平有限,书中难免存在不足之处,敬请广大读者批评指正。

编 者

目录

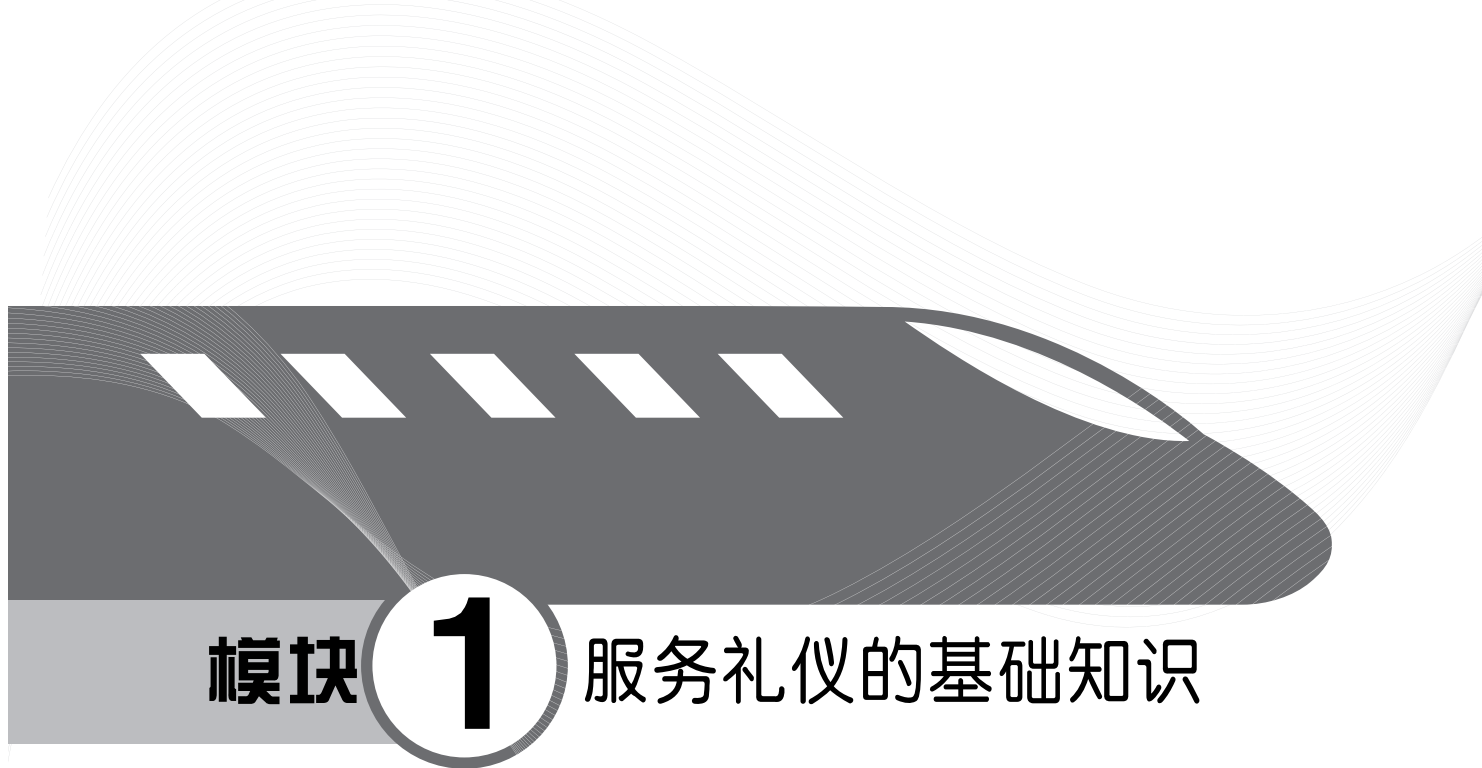
CONTENTS

模块 1	服务礼仪的基础知识	1
1.1	礼仪的基础知识	1
1.1.1	礼仪的含义和特征	1
1.1.2	礼仪的功能和作用	6
1.1.3	现代礼仪的原则	7
1.1.4	东西方礼仪的差异	9
1.1.5	中西方礼仪的融合	10
1.2	日常行为礼仪	11
1.2.1	电话礼仪	11
1.2.2	名片礼仪	13
1.2.3	公共场所礼仪	15
1.3	铁路客运服务礼仪的基础知识	17
1.3.1	铁路服务礼仪的发展	17
1.3.2	铁路服务礼仪的原则和重要性	18
	思考与练习	20
模块 2	铁路服务形象礼仪	21
2.1	仪容仪表礼仪	21
2.1.1	身体各部分的仪容仪表	21
2.1.2	仪容仪表修饰的原则	24
2.1.3	仪容仪表修饰的要求	25
2.1.4	铁路客运服务人员仪容仪表要求	28
2.2	服饰礼仪	28
2.2.1	服饰礼仪的作用与影响	29
2.2.2	服饰礼仪的要求	30
2.2.3	服饰礼仪的原则与禁忌	31
2.2.4	男士服饰的穿着规范与禁忌	32
2.2.5	女士服饰的选择、穿着规范与禁忌	34



2.2.6	饰品佩戴的原则和礼仪	35
2.2.7	铁路客运服务人员服饰要求	40
2.3	仪态礼仪	41
2.3.1	面部仪态	41
2.3.2	静态礼仪	44
2.3.3	动态仪态	47
2.3.4	服务距离	51
2.3.5	铁路客运服务人员仪态礼仪的具体内容	52
	思考与练习	54
模块3	铁路服务语言沟通礼仪	55
3.1	语言沟通礼仪的基础知识	55
3.1.1	语言沟通礼仪的基本要求	55
3.1.2	语言沟通的技巧	56
3.2	语言沟通礼仪的具体要求	57
3.2.1	会面礼仪	57
3.2.2	交谈礼仪	61
3.2.3	引导礼仪	63
3.3	铁路客运服务用语	63
3.3.1	客运服务基本用语	63
3.3.2	客运服务广播用语	65
3.3.3	客运服务常用手语	69
3.4	铁路客运服务沟通技巧	72
3.4.1	铁路客运服务沟通的特点和注意事项	72
3.4.2	铁路客运服务沟通技巧的内容	74
3.4.3	客运服务中处理投诉的沟通	78
	思考与练习	80
模块4	铁路车站服务礼仪	81
4.1	车站客运服务礼仪的基础知识	81
4.1.1	车站客运服务礼仪的内容和特点	81
4.1.2	车站客运服务礼仪的基本要求	82
4.2	车站客运服务人员服务礼仪	83
4.2.1	客运值班员服务礼仪	83
4.2.2	客运员服务礼仪	84
4.3	车站各岗位服务礼仪	85
4.3.1	售票和验票服务礼仪	85
4.3.2	安检和候车大厅服务礼仪	87
4.3.3	引导服务礼仪和客运值班室服务礼仪	88
4.3.4	贵宾室服务礼仪	90
4.3.5	站台服务礼仪和出站口服务礼仪	90

思考与练习	91
模块 5 铁路列车服务礼仪	92
5.1 非动车组列车服务礼仪	92
5.1.1 非动车组列车列车员服务礼仪	92
5.1.2 非动车组列车列车长服务礼仪	94
5.1.3 非动车组列车车厢服务礼仪	98
5.2 动车组列车服务礼仪	100
5.2.1 动车组列车列车员服务礼仪	100
5.2.2 动车组列车列车长服务礼仪	101
5.2.3 动车组列车车厢服务礼仪	104
5.3 铁路重点旅客服务礼仪	105
5.4 餐车(餐吧)服务礼仪	108
5.4.1 餐车服务礼仪的具体内容	109
5.4.2 餐车安全	111
5.4.3 网络订餐	112
思考与练习	113
模块 6 接待服务礼仪	114
6.1 客户接待礼仪	114
6.1.1 客户接待礼仪的原则和要点	114
6.1.2 客户接待礼仪的具体内容	115
6.2 涉外礼仪	118
6.2.1 涉外礼仪的原则	118
6.2.2 涉外礼仪的基本要求	119
6.2.3 涉外礼仪实务	121
6.3 微笑服务	124
6.3.1 微笑服务的基础知识	124
6.3.2 微笑服务训练	126
思考与练习	128
附录	129
附录 1 求职面试礼仪	129
附录 2 空调列车服务质量规范	135
附录 3 动车组列车服务质量规范	148
参考文献	159



模块 1 服务礼仪的基础知识

礼仪是人类在长期交往过程中形成的一种规范。随着经济的发展,人与人、群体与群体之间的交往日益密切,礼仪的作用也越来越重要,它是人际交往的基础和保障。如今,服务和礼仪正在逐渐成为各类企业客户服务的重要组成部分。将服务礼仪应用于实践,须全方位地掌握服务礼仪的相关基础理论知识及在仪态、仪表、沟通等方面的运用。

1.1 礼仪的基础知识

人类的一切活动既要受自然规律的影响和制约,又要受社会规律及由社会规律所决定的各种社会规范的影响和制约。社会规范包括道德规范、法律规范和礼仪规范。

1.1.1 礼仪的含义和特征

1. 礼仪的含义

礼仪是由“礼”和“仪”两个字组成的合成词,它们虽有联系,却有着不同的含义。

(1)“礼”的含义比较丰富,其跨度和差异也比较大。根据《辞海》所列,“礼”有以下七个义项:

①本谓敬神。班固《东都赋》:“礼神祇,怀百灵。”引申为表示敬意的通称,如敬礼、礼貌。《左传·僖公二十六年》:“〔重耳〕及郑,郑文公亦不礼焉。”

②社会生活中由于风俗习惯而形成的为大家共同遵奉的仪式,如婚礼、丧礼。《聊斋志异·封三娘》:“遂涓吉速成礼。”

③泛指古代社会贵族等级制的社会规范。《论语·为政》:“齐之以礼。”朱熹注:“礼,谓制度品节也。”

④礼物,如送礼、礼单。《晋书·陆纳传》:“及受礼,唯酒一斗、鹿肉一样。”



⑤指礼书,如《礼记》,如图 1-1 所示。

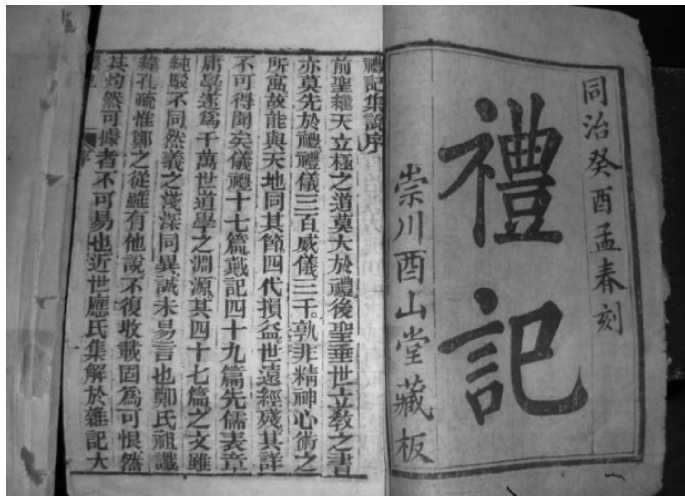


图 1-1 《礼记》

⑥古书名,即《仪礼》。

⑦姓。春秋时卫有大夫礼孔、礼至。

随着历史的发展,“礼”的内涵已经有了延伸和扩展。在许多场合,它已经成了“礼貌”“礼节”“礼宾”“礼仪”的代名词。

(2)“仪”在《辞海》中主要有以下九个义项:

①礼节、仪式,如行礼如仪。《左传·昭公二十五年》:“子大叔见赵简子,简子问揖让周旋之礼焉,对曰:‘是仪也,非礼也。’”

②礼物,如贺仪、奠仪。苏轼《赐王宗晖生日礼物口宣制》:“受兹多仪,永锡难老。”

③法度、准则,亦谓以为准则,如设仪立度。《国语·周语下》:“所以宣布哲人之令德,示民轨仪也。”又:“不仪生物之则。”

④仪器,如浑天仪、地球仪。《后汉书·律历志中》:“诏书下太常,令史官与融以仪校天,课度远近。”

⑤容貌、举止,如仪容。《诗经·大雅·烝民》:“令仪令色,小心翼翼。”

⑥匹配。《诗经·邶风·柏舟》:“实维我仪。”

⑦倾心、向往,如心仪已久。《汉书·外戚传上》:“公卿议更立皇后,皆心仪霍将军女。”

⑧通“宜”,适宜。《礼记·大学》:“仪监于殷,峻命不易。”孔颖达疏:“仪,宜也。”

⑨姓。秦代有仪楚。



拓展阅读

孔子论“礼”十则

(1)【原文】子曰:“君子博学于文,约之以礼,亦可以弗畔矣夫。”

【译文】孔子说:“君子广泛地学习古代文化典籍,又以礼来约束自己,也就可以不离经叛

道了。”

(2)【原文】子曰：“以约失之者鲜矣。”

【译文】孔子说：“用礼来约束自己，再犯错误的人就少了。”

(3)【原文】林放问礼之本。子曰：“大哉问！礼，与其奢也，宁俭；丧，与其易也，宁戚。”

【译文】林放问什么是礼的根本。孔子回答说：“你问的问题意义重大，就礼节仪式的一般情况而言，与其奢侈，不如节俭；就丧事而言，与其仪式上置办周备，不如内心真正哀伤。”

(4)【原文】子入太庙，每事问。或曰：“孰谓鄒(zōu)人之子知礼乎？入太庙，每事问。”子闻之，曰：“是礼也。”

【译文】孔子到了太庙，每件事都要问。有人说：“谁说此人懂得礼呀，他到了太庙里，什么事都要问别人。”孔子听到此话后说：“这就是礼呀！”

(5)【原文】子曰：“道之以政，齐之以刑，民免而无耻；道之以德，齐之以礼，有耻且格。”

【译文】孔子说：“用法制禁令来管理民众，用刑罚来统一民众的言行，民众为了避免刑罚而不作恶，其实内心并没有羞耻感；用高尚的品德来感化民众，用礼节来规范民众的言行，民众不仅有羞耻感，而且能自我约束、自我矫正。”

(6)【原文】有子曰：“礼之用，和为贵。先王之道，斯为美。小大由之，有所不行。知和而和，不以礼节之，亦不可行也。”

【译文】有子说：“礼的应用以和谐为贵。古代君主的治国方法可宝贵的地方就在这里。但不论大事、小事只顾按照和谐的办法去做，有的时候就行不通。（这是因为）为和谐而和谐，不以礼来节制和谐，也是不可行的。”

(7)【原文】有子曰：“信近于义，言可复也；恭近于礼，远(yuàn)耻辱也；因不失其亲，亦可宗也。”

【译文】有子说：“讲信用要符合于义，（符合于义的）话才能实行；恭敬要符合于礼，这样才能远离耻辱；所依靠的都是可靠的人，也就值得尊敬了。”

(8)【原文】乡人饮酒，杖者出，斯出矣。

【译文】乡人饮酒的礼仪结束后，（孔子）一定要等老年人先出去，然后自己才出去。

(9)【原文】子曰：“恭而无礼则劳，慎而无礼则蒞(xǐ)，勇而无礼则乱，直而无礼则绞。君子笃于亲，则民兴于仁；故旧不遗，则民不偷。”

【译文】孔子说：“一味恭敬，不依礼而行就会劳烦、厌倦；一味谨慎，不依礼而行就会显得胆怯、懦弱；一味勇敢，不依礼而行就会冒失、闯祸；一味心直口快，不依礼而行就会尖刻伤人。居上位的人能与父母兄弟保持深厚的感情，百姓就会趋向仁德；在上位的人不遗弃他的旧同事、老朋友，百姓之间就不会冷漠、淡薄。”

(10)【原文】子贡曰：“贫而无谄，富而无骄，何如？”子曰：“可也，未若贫而乐，富而好礼者也。”

【译文】子贡对孔子说：“一个人能够做到贫困时不卑屈，富贵时不骄横，你认为怎么样？”孔子回答说：“可以了。但是还不够，不及贫困时还能自得其乐，富贵时还能好礼乐善的人。”

(3) 礼仪属于道德范畴，是礼节和仪式的总称。从广义上讲，礼仪是指一个时代的典章



制度;从狭义上讲,礼仪是指人们在社会交往中受历史传统、民族文化、宗教信仰、风俗习惯、时代潮流等因素的影响而形成的,为人们所认同并遵守,由思想支配的外在表现的行为准则、规范和形式的总和。

①礼仪是人类文明继承、发展的结果,是人类文化的积淀,是一定社会的人们通过长期的生活实践所形成的约定俗成,并被人们共同认可、一致遵守和沿用的。约定俗成的礼仪一旦形成就会有很强的生命力。许多礼仪代代相传、生生不息,要想通过硬性规定去改变它们是很困难的。礼仪也是一个国家、地区、民族和个人道德文化水平发达程度的重要标志之一。

②礼仪是一种行为准则或规范,虽然它不是法律,但必须遵守,否则会受到舆论的谴责或者导致不良的后果。即使是来自异国他乡的路人,也应入乡随俗,了解当地人的习俗和规范,并按照这些准则或规范来约束自己的言行,以免招惹不必要的麻烦。

③现代礼仪是对我国古代礼仪的传承与扬弃。两者主要有以下差异:其一,两者的基础有差异。古代礼仪是以封建等级制度为基础的,强调“贵贱有等,长幼有差,贫富轻重”;现代礼仪虽然具有等级性的特征,但更强调以人为本、人格平等和社会公平,以尊重他人为立足点和出发点。其二,两者的目的有差异。古代礼仪是以维护封建统治秩序为目的的;现代礼仪注重人与人之间的和谐相处,以及国际的友好交往。其三,两者的对象有差异。古代礼仪规定“礼不下庶人”,与平民百姓无关;现代礼仪则适用于所有需要交际活动的参与者。

现今人与人之间通行的各种礼仪规范是对我国传统礼仪的扬弃和发展,是反映 21 世纪中华民族新道德、新风尚、新文化、新理念的现代礼仪,将为创建精神文明和构建社会主义和谐社会做出新的贡献。

2. 礼仪的特征

礼仪作为道德范畴,既有道德的一般特点,又有区别于其他事物的特殊性。礼仪有以下几个主要特征:

(1)普遍性。礼仪是调整社会成员在社会生活中相互关系的行为准则,是全人类共同需要的。它可以跨越国界,不分国家、民族、宗教和政治信仰的界限,不论年龄、性别、贫富,只要存在着交往活动,人们就需要通过礼仪来沟通和表达相互的情感,还可以在两个对立的国家、民族、宗教、集团、个人之间的交往中起到制约的作用。

礼仪无处不在,无时不有,它运用于各种场合、各个领域。大到国家的政治、经济、文化领域,小到个人的衣、食、住、行;无论是城市、乡村,还是企业、机关;不论是干部、群众,还是集体、个人;不管是国家要事,还是家庭琐事;不分场合大小,不管人数多少,只要有人际交往的活动,就需要人们去遵守行为的礼仪规范。

礼仪的普遍性还表现在它的丰富多样上,它与每个人都有密切的联系。它涉及个体在学习、生活、工作等不同的方面,同时,也影响不同个体在不同领域的不同礼仪要求等。

(2)差异性。礼仪是各个国家、地区、民族的人在社会交往中受历史传统、民族文化、宗教信仰、风俗习惯、时代潮流等因素的影响而形成的,所以不同的国家、地区的礼仪存在着差异。如中国和美国、广东和上海的礼仪规范均有区别。

同一礼仪形式可以因国家、地域的不同而使其表达的意思不同。例如,点头礼,在大多数国家用点头表示“是”“同意”,但在保加利亚等国家的礼仪习惯是“点头不算摇头算”;又如,向上伸出拇指,其余四指相握的手势(图 1-2),在中国、日本、斯里兰卡、法国和美国等都有不同的意思表示。



图 1-2 伸拇指手势

在不同的场合,针对不同的对象,用同一礼仪形式也会有差异。例如,同样是握手,新老朋友之间、男士与女士之间、长辈与小辈之间是有区别的;又如打招呼,不同的区域、不同的民族也不尽相同。

不同的行业、不同的职业、不同的场合也有不同的礼仪要求,如校园礼仪、商务礼仪、宾馆礼仪、办公礼仪、生产礼仪、求职礼仪、谈判礼仪、就餐礼仪等。

(3)综合性。礼仪是一门专门研究人与人之间交往的行为规范的科学,也是一门综合性的科学。它包含了社会学、心理学、行为学、民俗学、伦理学、传播学、美学、公共关系学等学科。

礼仪体现了实施个体的综合素质。它要求人们必须具有高尚的思想道德情操,良好、规范的行为习惯,优雅、得体的语言举止,宽容、豁达的心理素质,较高的认知水准和学识水平等。

(4)实践性。礼仪是一门应用性很强的行为科学,它不同于纯粹的理论演绎、逻辑抽象和概念探讨,是理论与实践紧密结合的科学。

礼仪源于社会实践,又直接服务于社会实践。礼仪应用于交际场合,是人类进行交往与应酬的实践活动。它不是纸上谈兵、不着边际,而是切实可行、实用有效的;不是故弄玄虚、神秘莫测,而是简明易学、便于操作的。

礼仪是人们通过长期的实践流传下来,并为人们所认同和遵守的外化的行为规范。所以,它是通过实践活动得以体现的。丰富多彩的人类交往实践活动使礼仪落到实处,成为“言之有物”“行之有礼”的规范。

(5)变化性。礼仪和任何一个民族的文化一样,是在不断变化和发展的,在变化和发展的进程中取其精华,弃其糟粕,不断完善,与时俱进。

一方面,一个时期内被公认的礼仪规范随着历史的发展,有的被肯定、继承,有的被否定、摒弃。同时,一些符合历史发展和时代特征的新内容又会被补充、吸纳,不断推陈出新。另一方面,随着国家之间的交往越来越多,对外文化交流扩大,经济全球化和信息化的时代也随之到来,各国、各地区、各民族之间的交往日益密切,各自的礼仪也互相渗透、互相影响、



互为取长补短,并使之在传承历史的基础上不断被注入新的内涵。

1.1.2 礼仪的功能和作用

1. 礼仪的功能

在公共关系中,礼仪是社会公德、职业道德等的行为规范,协调着公共关系中的诸多关系。在人际关系中,礼仪是人际关系的调节器。礼仪的功能主要有以下三个方面:

(1)约束功能。礼仪作为一种约定俗成的行为规范,一旦形成,对人们的行为就形成了一种强大的约束作用,人们都将自觉或不自觉地受其制约。如果有人触犯了 this 规范,就被视为没有礼貌。例如,在严肃的工作会议上、高雅的音乐殿堂里骤然响起手机铃声,就会令大家侧目。凡是注意个人形象的人,无不在类似问题上自我约束。

(2)协调功能。人是社会关系的总和,人际关系是人类社会关系中极为重要的关系。但是由于人们受教育程度不同、成长环境各异,再加上个性、职业、年龄、性别等方面的差异,就形成了人们在人际交往中不同的价值取向。在人际交往中,为了维护自身利益,人们在行为方式上往往不同程度地带有“利己排他”的倾向。这必然会使交往双方发生不同程度的矛盾和冲突。这时,礼仪的原则和规范就会约束人们的动机,指导人们立身处世的行为方式,从而很好地协调人与人之间的关系、人与社会的关系,使人们在相互理解、相互尊重的前提下和睦相处,使社会生活井然有序。

(3)教化功能。礼仪作为一种道德行为规范,对全社会的每个成员都起着潜移默化的教育作用。现今社会,许多国家把礼仪教育列入了国民素质教育体系中,在短时间内提高了全体国民的综合素质,新加坡可谓这方面的典范。新加坡国土的美丽,新加坡人的有“礼”,无不给去过这个美丽花园岛国的人留下深刻的印象(图 1-3),这与新加坡在国民中大力开展礼仪教育有很大的关系。新加坡政府在大力抓国民经济的同时,将以“礼仪”教育为中心的国民素质教育提高到一个非常重要的位置,甚至将“忠、孝、仁、爱、礼、仪、廉、耻”八种美德列入政府必须贯彻的“治国之纲”,使礼仪教育成为每个公民都必须接受的教育内容之一。为规范国民行为,使之养成良好的礼仪习惯,新加坡政府甚至运用了法律手段来强化国民的礼仪意识。这些措施最终提升了新加坡的国际地位。



图 1-3 干净、整洁的新加坡城市

2. 礼仪的作用

礼仪作为人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化,始终以某种精神的约束力支配着每个人的行为,是适应时代发展、促进个人进步和成功的重要途径。礼仪的具体作用有以下几点:

(1)礼仪有助于提高自身修养。在人际交往中,礼仪往往是衡量一个人文明程度的准绳。它不仅反映一个人的交际技巧与应变能力,还反映着一个人的气质风度、阅历见识、道德情操、精神风貌等。因此,在这个意义上,完全可以说礼仪即教养,只有有道德才能高尚,只有有教养才能文明。这也就是说,通过一个人对礼仪运用的程度,可以察知其教养、文明的程度和道德的水准。由此可见,学习礼仪和运用礼仪有助于提高个人的修养,能真正提高个人的文明程度。

(2)礼仪有助于美化自身,美化生活。个人形象是一个人仪容、表情、举止、服饰、谈吐、教养的集合,而礼仪对上述方面有详尽的规范。因此,学习礼仪、运用礼仪无疑有益于人们更好地、更规范地设计和维护个人形象,更好地、更充分地展示个人的良好教养与优雅的风度。当个人重视了美化自身,人人以礼相待时,人际关系将会更加和谐,生活将变得更加美好,这也是礼仪所发挥的作用。

(3)礼仪有助于促进社会交往,改善人际关系。古人说:“世事洞明皆学问,人情练达即文章。”这句话讲的其实就是交际的重要性。一个人只要同其他人打交道,就不能不讲礼仪。运用礼仪,除了可以使个人在交际活动中充满自信、胸有成竹、处变不惊之外,还能够帮助人们规范彼此的交际活动,更好地向交往对象表达自己的尊重、敬佩、友好与善意,增进彼此的了解与信任。

(4)礼仪有助于净化社会风气,推进社会主义精神文明建设。一般而言,人们的教养反映其素质,素质又体现于细节上,反映个人教养的礼仪是人类文明的标志之一。一个人、一个单位、一个国家的礼仪水准,往往反映这个人、这个单位、这个国家的文明水平、整体素质和整体教养。古人曾经指出“礼义廉耻,国之四维”,并将礼仪列为立国的精神要素之本。荀子也曾说过:“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”

1.1.3 现代礼仪的原则

在日常生活中,学习、应用礼仪,有必要在宏观上掌握一些具有普遍性、共同性和指导性的礼仪原则。在人际交往、旅客接待与服务工作中,人们应当自觉学习和遵守现代礼仪,按章办事,任何胡作非为、我行我素的行为都是违背现代礼仪要求的。

现代礼仪应遵循尊重、平等、适度、自律、宽容的原则。

1. 尊重原则

在现代礼仪规范中,尊重原则是最基本的原则,是指在实施礼仪行为的过程中,要表现出对他人真诚的尊重,而不是藐视对方。礼仪规范从内容到形式都是尊重他人的具体体现。在人际交往中,不尊重他人的言行,同样也不会赢得他人对自己的尊重,这一点在“你敬我一



尺,我敬你一丈”的俗语中可以体会出来。只有尊重他人,才会获得他人的尊重。

2. 平等原则

在现代礼仪中,平等原则是基础,是现代礼仪有别于以往礼仪的最主要原则。所谓平等原则,是指以礼待人,礼尚往来,既不盛气凌人,又不卑躬屈膝。

平等原则要求人们在处理人际关系中,尤其在服务工作中,不要厚此薄彼,更不能以貌取人。对任何服务对象都要一视同仁、满腔热情,绝不能有任何看客施礼的意识。应本着“来者都是客”的真诚态度,以优质服务取得旅客的信任,使他们乘兴而来,满意而去。

3. 适度原则

适度原则是指运用礼仪时,为了保证取得成效,必须注意技巧,合乎规范,特别要注意做到把握分寸,认真得体。如在与他人交往时,既要彬彬有礼,又不能低三下四;既要热情大方,又不能轻浮谄媚;要自尊但不能自负;要坦诚但不能粗鲁;要信人但不要轻信;要活泼但不能轻浮;要谦虚但不能拘谨。

运用礼仪时做得过了头或者做得不到位,都是失礼的表现。比如见面时握手时间过长,或见任何人都主动伸手,不讲究主次、长幼、性别之分;告别时一次次地握手或不住地感谢,都会让人觉得厌烦。所以,运用礼仪要真正做到恰到好处、恰如其分,这样才能正确地表达自己的自律、敬人之意。

4. 自律原则

礼仪作为行为的规范、处世的准则,反映了人们共同的利益。每个人都有责任、义务去维护它、遵守它。学习、应用礼仪,就必须自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检讨,这就是礼仪的自律原则。

在人际交往中,交往双方都希望得到对方的尊重。古人云:“己所不欲,勿施于人。”人们应该首先检查自己的行为是否符合礼仪规范的要求,主动做到严于律己、宽以待人。如果不讲慎独与克己,遵守礼仪就无从谈起,更不可能在人际交往中塑造自身良好的形象,得到别人的尊重。

5. 宽容原则

“得理也得让人。”在服务与交际活动中运用礼仪时,要严于律己,更要宽以待人。要多宽容他人不同于己、不同于众的行为,要多体谅、多理解他人,切不可求全责备、过分苛求。例如,在客运工作中,旅客有时会提出一些无理甚至失礼的要求,服务人员应冷静而耐心地解释,绝不能穷究不放,把旅客逼至窘境。否则,会使旅客产生逆反心理而形成对抗,引起纠纷。当旅客有过错时,服务人员要“得理也得让人”,学会宽容对方,让旅客体面地下“台阶”,得以保全旅客的面子。



拓展阅读

得理且饶人

中国有句老话:“有理也要让三分,得饶人处且饶人。”“得理且饶人”这五个字说起来容

易,做起来却很难。因为,当人们身陷非遇之时,那种气恼和悲愤之情是充斥于大脑的,在一番“沉冤昭雪”之后,泄愤和寻求公正也是人之常情。所以,“得理且饶人”体现的是一种人格修养,是一种崇高境界。

有这样一则寓言故事:一头大象在森林里漫步,无意中踏坏了老鼠的家。大象很惭愧地向老鼠道歉,可是,老鼠却对此耿耿于怀,不肯原谅大象。一天,老鼠看见大象躺在地上睡觉,心想:机会来了,我要报复大象,对于这个庞然大物,我至少可以咬它一口。但是,大象的皮特别厚,老鼠根本咬不动。这时,老鼠围着大象转了几圈,发现大象的鼻子是个进攻点。老鼠钻进大象的鼻子里,狠劲地咬了一口大象的鼻腔黏膜。大象感觉鼻子里一阵刺激,它猛烈地打了一个喷嚏,将老鼠射出好远,老鼠被摔个半死。老鼠忍着浑身的伤痛,对前来探望它的同类们说:“要记住我的惨痛教训,得饶人处且饶人!”

1.1.4 东西方礼仪的差异

礼仪是人与人之间交流的规则,也是一种工具。形成礼仪的重要根源——宗教信仰的不同,使得世界上信仰不同宗教的人们遵守着各不相同的礼仪。东方礼仪主要是指以中国、日本、韩国、泰国、新加坡等亚洲国家为代表的具有东方民族特点的礼仪文化。它以富含人情味的传统礼仪向世人展示了其悠久的历史文化和无穷的魅力。西方礼仪主要是指流传于欧洲、北美各国的礼仪文化。东西方礼仪的差异,其根本是东西方文化的差异。

1. 东方礼仪重视亲情和血缘,西方礼仪则强调平等

自古以来,东方人非常重视家族和血缘关系,“血浓于水”的传统观念根深蒂固,人际关系中最稳固的就是血缘关系。西方人独立意识强,相比较而言,不很重视家庭血缘关系,而更看重利益关系。他们将责任、义务分得很清楚,责任必须尽到,义务则完全取决于实际能力,不勉为其难。他们处处强调个人拥有的自由,追求个人利益。

2. 东方礼仪强调谦虚谨慎、含蓄内向,西方礼仪则讲究简单务实、自由开放

东方人以“让”为礼,凡事都要礼让三分,与西方人相比,常显得谦逊和含蓄。西方礼仪是直接的,强调实用,表达率直、坦诚。

在面对他人夸奖所采取的态度方面,东、西方人的差异很大。中国人常常会说“过奖了”“惭愧”“我还差得很远”等字眼,表示自己的谦虚;而西方人面对别人真诚的赞美或赞扬,往往会用“谢谢”来表示接受对方的美意。

3. 东方礼仪强调礼尚往来的仪式感,西方礼仪则在此方面较为慎重

东方人的人际交往特别讲究礼数,重视礼尚往来,往往将礼物作为人际交往的媒介和桥梁。东方人送礼的名目繁多,除了在重要节日互相拜访需要送礼外,平时的婚、丧、嫁、娶、生日、升职、加薪都可以成为送礼的理由。

西方礼仪强调交际务实,在讲究礼貌的基础上力求简捷便利,反对繁文缛节、过分客套



造作。西方人一般不轻易给别人送礼,除非相互之间建立了较为稳固的人际关系。西方人在送礼形式上也比东方人简单得多。在一般情况下,他们既不送过于贵重的礼品,又不送廉价的物品,但却非常重视礼品的包装,特别讲究礼品的文化格调与艺术品位。

在送礼和接受礼品时,东西方也存在着较大差异。西方人在送礼时,总是向受礼人直截了当地说明“这是我精心为你挑选的礼物,希望你喜欢”,或者说“这是最好的礼物”之类的话;西方人一般不推辞别人的礼物,接受礼物时先对送礼者表示感谢,接过礼物后总是当面拆看礼物并对礼物赞扬一番。而东方人则不同,中国人及日本人在送礼时也精心挑选,在受礼人面前却总是谦虚而恭敬地说“微薄之礼不成敬意,请笑纳”之类的话。东方人在接受礼物时,通常会客气地推辞一番。接过礼品后,他们一般不当面拆看礼物,唯恐因礼物过轻或不尽如人意而使对方难堪,或显得自己重利轻义,有失礼貌。

4. 东方人讲究老者优先,西方人则不服老

东西方礼仪在对待人的身份、地位和年龄上也有许多观念与表达上的差异。在东方礼仪中,一般是老者、尊者优先,凡事讲究论资排辈。西方礼仪崇尚自由、平等,在礼仪中,等级的强调没有东方礼仪那么突出,而且西方人独立意识强,不愿老、不服老,特别忌讳“老”。

5. 东方人强调共性、重情重义,西方人则崇尚个人独立、尊重个人隐私

东方人非常注重共性拥有,强调群体利益,注重人际关系的和谐,同时,也非常重视别人和社会的评价。邻里间的相互关心、问寒问暖是一种富有人情味的表现。西方人处处强调个人拥有的合法自由,将个人的尊严看得神圣不可侵犯。在西方,冒犯对方“私人的”所有权利是非常失礼的行为。因为西方人尊重别人的隐私权,同样也要求别人尊重他们的隐私权。

1.1.5 中西方礼仪的融合

当前,在经济、文化高速碰撞融合的时代背景下,西方文化大量涌进中国,如何保护中华民族传统礼仪,去其糟粕,与西方礼仪进行合理有效的融合呢?

越来越多的人认识到中西方礼仪文化必将会互相渗透、不断发展,这是不可阻挡的趋势。在中西方礼仪文化融合的过程中,中国人不要盲目热衷于西方,防止陷入两个误区。

一是用西方的礼仪取代中华民族的传统礼仪。礼仪是一个民族最具代表性的东西。例如,在青年中举行外国式婚礼、过西方节日等都是不容忽视的倾向。对于西方礼仪只作为民俗知识了解一下无可厚非,但如果趋之若鹜,就失去了民族的自尊,本民族的传统礼仪也将被湮没。

二是把礼仪教育的重点集中在操作层面。如鞠躬要弯多少度、握手要停几秒钟等。这些问题不是不可以讲,但如果只做表面文章,礼仪就成了空洞的形式主义。

在中西方礼仪文化的融合中,我们借鉴西方礼仪,不仅仅是要借鉴它的形式,更应当借鉴其内在灵魂。只有这样,我们才能树立起自信,才能确立我们的感染力。只有认清中西方礼仪文化的差异,将二者合理有效地融合,才能建立适合中国当代社会的礼仪文化体系,达

到实现和谐社会的目的。

1.2 日常行为礼仪

日常行为礼仪包含多方面的内容,在这里只介绍在铁路客运服务中可能用到的几个方面。

1.2.1 电话礼仪

从日常生活到商业场合,电话已是现代人不可缺少的通信工具。正确使用电话、注意打电话礼仪越来越重要了。

1. 电话沟通的特性

(1)只闻声不见人。打电话时,通过声音便可以觉察出一个人的情感及态度。所以,应特别注意措辞及说话方式。要注意语调和缓、明朗,给人一种亲切感,同时说话要清晰、明确。声音的好坏不在于音质,而在于说话人的态度及语气。

①拿电话的方法。受话口紧贴耳朵,送话口正对着唇部。送话口与嘴之间的距离为一拳左右。

②声音的大小。不要用大得像怒吼的声音或小得像窃窃私语的声音说话。

③说话的速度。200字/分的速度较容易被人接受,如果说得太快就不容易被听懂。

(2)看不见对方状况的单方面性。当对方正在工作的时候,用电话单方面地硬把他叫住,应采用“突然间给您打电话,还请您原谅”“让您回电话真不好意思”等方式来请对方原谅。

(3)电话周围4米范围内的敏感性。电话敏感度良好,可以把方圆4米的声音传送到对方,因此要尽量使周围的人安静下来;打电话时,若要和旁边的人说话,则要用手掌盖住话筒,注意不要让通话方听见。

2. 打电话礼仪

(1)注意打电话的时间。除了紧急事情之外,一般在以下时间是不宜打电话的:三餐吃饭的时间、早晨7时以前、午休时间、晚上10时30分以后。

(2)注意通话所需的时间。电话交谈所持续的时间一般以3~5分钟为宜。

(3)接通后,首先说:“您好,我是××公司的×××,请帮忙找×××先生(女士)接电话,谢谢!”

(4)如果对方说找的人不在,应致谢并附带一句“改日再打”之类的话。

(5)当拨错号码时,应致歉“对不起”,不能不说话就挂断。

(6)当被缠在电话上时,应先暗示对方希望结束通话,如无效,则应在对方讲话停顿时或必要时打断他的讲话,可以说:“对不起,我这里又来了一位客人,过一会儿我给您回电话,好吗?”



(7)电话中的语言礼仪应注意:

①语调不要过高或过低。语调过高会使人感到严厉、生硬、冷淡、刚而不柔,语调过低使人感到无精打采、有气无力。

②语调不能过长或过短。尾音过长则显得懒散拖沓,尾音过短又显得不负责任。

③在一般情况下,语气要适中,语调稍高些,尾音稍微拖一点儿,才会使人感到亲切自然。

④使用礼貌用语,如“请”“谢谢”“您好”之类,如图 1-4 所示。



图 1-4 工作中打电话

3. 接电话礼仪

(1)尽快拿起话筒,自报家门。一听到电话铃响,应马上放下手中的工作去接电话,一般在电话铃响三遍之前拿起话筒。拿起话筒后的第一件事是自报家门。

(2)仔细聆听对方的讲话,并不时用“嗯”“对”等给予对方积极的反馈。

(3)一般应左手拿话筒,右手做记录,用事先准备好的纸笔将通话内容记录下来。

(4)停止一切不必要的动作。不要让对方感觉到你在处理一些与通话无关的事情,这是不礼貌的表现。

(5)如果自己手头工作正忙,不可能和对方长谈,则可委婉地告诉对方改日再打或以后打电话给对方。

(6)如果你不是受话人,在请对方稍等后,应把话筒轻轻放下,通知受话人;而不能话筒尚未放下,就大喊“××,你的电话!”,这很不礼貌。

(7)若对方找的人不在,不能把电话一挂了事,而应耐心地询问对方的姓名、电话号码、是否需要转告,征得对方同意后详细记录下来。

(8)将留言记录当面转交,如不能当面转交,则置于办公桌上,同时记下接电话的日期、地点、自己的姓名。

(9)一般由发话人先结束通话,如果对方还没有讲完,自己便挂断电话是不礼貌的。

(10)如果是座机,通话结束后要轻放电话,否则其声响很可能会把你之前给人留下的好印象都抹掉。

1.2.2 名片礼仪

名片是一个人身份的象征,目前已成为人们社交活动的重要工具。因此,名片的递送、接受、存放、回赠也要讲究礼仪。

1. 名片的递送

在社交场合,名片是自我介绍的简便方式。交换名片的顺序一般是先客后主,先低后高。当与多人交换名片时,应依照职位高低的顺序或由近及远依次进行,切勿跳跃式地进行,以免给对方厚此薄彼之感。递送时应将名片正面朝向对方,双手奉上(图 1-5)。眼睛应注视对方,面带微笑,并大方地说:“这是我的名片,请多多关照。”名片的递送应在介绍之后,在尚未弄清对方身份时不应急于递送名片,更不要将名片视同传单随便散发。



图 1-5 递名片

2. 名片的接受

接受名片时应起身,面带微笑地注视对方。接过名片时应说声“谢谢”,随后有一个微笑阅读名片的过程,阅读时可将对方的姓名、头衔念出声来,并抬头看看对方的脸,使对方产生一种受重视的满足感。在对方离去之前或话题尚未结束时,不必急于将对方的名片收藏起来。

3. 名片的存放

接过他人的名片切不可随意摆弄或扔在桌子上,也不要随便地塞在口袋里或丢在包里,而应放在西服左胸的内衣袋或名片夹里,以示尊重。

4. 名片的回赠

接过他人的名片后,要拿出自己的名片递给对方,如果没有名片或未带名片,则应致歉、说明原因并做自我介绍。



拓展阅读

古代的名片

原始社会没有名片,那时人烟稀少,环境险恶,人们生存艰难,交往很少;文字还没有正式形成,早期的结绳记事也只存在于同一部落内部,部落与部落之间没有往来。

到了奴隶社会,尽管出现了简单的文字,但也没有出现名片。奴隶社会经济还不发达,绝大部分人都固着在土地上,奴隶没有受教育的权利;少量世袭奴隶主形成小的统治群体,由于统治的小圈子长期变化不大,再加上识字不太普遍,因此也没有形成名片的条件。

名片最早出现于封建社会。战国时期,随着铁器等先进生产工具的使用,经济也得到发展,从而带动文化发展,以孔子为代表的儒家与其他流派形成百家争鸣的景象。各国都致力于扩大疆土,扶持并传播本国文化,战争中出现大量新兴贵族。秦朝开始出现了名片的早期名称“谒”。所谓“谒”,是指拜访者把名字和其他介绍文字写在竹片或木片上(当时还没发明纸张),作为给被拜访者的见面介绍文书,即现在的名片。到了汉代,中央集权制国家进一步发展,随着汉初疆域的扩大,“谒”的使用越来越普遍。进入东汉末期,“谒”又被改称为“刺”。由于东汉蔡伦发明的纸张并开始普遍采用,于是“刺”由竹木片改成了更便于携带的纸张。

唐宋时期,中国封建社会进入了全盛期,带动了社会经济与文化大发展。隋唐时期,科举制度开始实行,让一些有才能的庶民也能靠自己的努力进入统治阶级。为了与世袭贵族争夺权力,他们在官场上相互提携,拉帮结派的门阀也开始形成。每次科举考试后,新科及第考生都要四处拜访前科及第者,并拜位高权重者为师,以便将来被提携。要拜访老师,必须先递“门状”,这时“刺”的名称也就被“门状”代替了。到了明朝,统治者沿袭了唐宋的科举制度并使之平民化,读书便成了一般人改善生活的唯一出路,识字的人随之大量增加。人们交往的机会增加了,学生见老师,等级较低的官员谒见上级官员都要先递上介绍自己的“名帖”,即唐宋时的“门状”。“名帖”这时才与“名”字有了瓜葛,明朝的“名帖”为长方形,一般长七寸、宽三寸,递帖人的名字要写满整个帖面。如递帖给长者或上司,“名帖”上所书的名字要大,“名帖”上的名字大表示谦恭,“名帖”上的名字小会被视为狂傲。

到清朝才正式有“名片”的称呼。清朝是中国封建社会的终结,由于西方的不断入侵,中国与外界交往增加了,和国外的通商也加快了名片的普及。清朝的名片开始向小型化发展,特别是在官场,官职较低者使用较大的名片以示谦恭,官职较高者使用较小的名片以示地位。

早期名片与近现代名片的主要区别是用手写而不是印刷。

1.2.3 公共场所礼仪

1. 行进礼仪

(1) 道路行进。

① 要自觉走人行道,无人行道时应尽量走路边。

② 要按惯例自觉走在右侧一方,不可逆行。

③ 要保持一定的速度,不要行动太慢,以免阻挡身后的人;不要在马路上停留、休息或与人长谈。

④ 要与他人保持适当的距离。两人一起走路时,不要把手搭在对方肩上;走廊内不要多人并排同行;在马路上不要多人携手并肩行走。

⑤ 在行走时应体现女士优先的原则,男士应礼让女士进出大门和走廊;上下车时,男士不应抢在女士前面。

(2) 上下楼梯。

① 上下楼梯均应靠右单人行走,不应多人并排行走。

② 上下楼梯时,不应进行交谈,更不应站在楼梯上或楼梯拐弯处进行深谈,以免有碍他人通过。

③ 男性与长者、异性一起上下楼梯时,如果楼梯过陡,应主动走在前面,以防对方有闪失。

④ 上下楼梯时,应注意姿势、速度。不管自己有多么急的事情,都不应推挤他人,也不要快速奔跑。

2. 乘电梯礼仪

(1) 注意安全。电梯关门时,不要扒门,不要强行挤入。在电梯人数超载时,不要强行进入。

(2) 注意秩序。

① 乘电梯时,先按一下电梯口的上或下按钮,然后站到电梯的一侧。

② 电梯到达后,应先出后进,遵循“尊者为先”的原则,晚辈礼让长辈,男士礼让女士,职位低者礼让职位高者。如果与尊长、女士、客人同乘电梯,对于有人管理的电梯应后进后出,对于无人管理的电梯应先进后出,以便控制电梯。应尽量把无控制按钮的一侧让给尊长和女士。

(3) 主动服务。乘电梯时,即使电梯中的人都互不相识,站在开关处者也应做好开关的服务工作。乘坐电梯时应注意以下细节:

① 等候电梯时,不应挡住电梯出口,以免妨碍电梯内的人出来。

② 在电梯里尽量站成“凹”字形,挪出空间,以便让后进入者有地方站。

③ 进入电梯后,应正面朝电梯口,以免造成面对面的尴尬。

④ 在电梯中,不应高声谈笑,不能吸烟,不能乱丢垃圾。



⑤在电梯中,如发生突然停梯或其他事故,不要惊慌失措,应通知检修人员来检修。

3. 乘坐交通工具礼仪

(1)乘坐轿车。

①遵循客人为尊、长辈为尊、女士为尊的礼仪规则。

②在正式场合,乘坐轿车应分清座位的主次;在非正式场合,则不必过分拘礼。对于车内的座次,后排的位置应当让尊长坐(专职司机驾驶轿车时,在双排五人座轿车上,座位由尊而卑应当依次是:后排右座,后排左座,后排中座,副驾驶座),晚辈或地位较低者坐在副驾驶位。如果是主人亲自开车,则应把副驾驶位让给尊长,其余的人坐在后排。需要注意的是,客人坐哪儿,哪儿就是上座,即使坐错也不要纠正。

③上车时,应将车开到客人跟前,帮助客人打开车门,站在客人身后,请其先上车。关门时切忌用力过猛。

④下车时,主人或工作人员应先下,帮助客人打开车门,迎接客人或长者下车。

⑤夫妇俩被主人驾车送回家时,最好有一人坐在副驾驶座上,与主人相伴。

(2)乘坐飞机。

①按时登机,对号入座。进入机舱后保持安静。

②不将超大行李和有异味的物品带上飞机。尽快放好随身行李,保持通道畅通。

③登机后主动关闭手机等无线电设备。

④不乱动飞机上的安全用品及设施。需要找乘务员时,可以先按呼唤铃,不宜大声喊叫。接受乘务员服务应致谢。

⑤在飞机上进餐时,主动将座椅椅背调至正常位置,以免影响后排乘客进餐。

⑥保持舱内整洁、卫生,因晕机呕吐时,应使用机上专用呕吐袋。飞行过程中尽量不要脱下鞋子,以免异味影响他人;如果是长途飞行,脱下鞋后应在外面再罩上护袜。

⑦机上读物阅后应将其整齐放入面前插袋。

⑧飞机未停稳时不抢先打开行李舱取行李,以免行李摔落伤人。

⑨上、下飞机时,对空中乘务员的迎送问候有所回应。

(3)乘坐公共汽车、地铁。

①排队候车,先下后上,礼让妇女、老人和孩子先上车。

②听从司乘人员的引导。

③主动给老人、病人、残疾人、孕妇和带小孩的乘客让座。

④保持车厢和站点的环境卫生;在雨雪天,妥善放置所携带的雨具,以免影响他人。

⑤后下车的乘客应主动给先下车的乘客让道。

4. 图书馆礼仪

(1)到图书馆、阅览室学习,要衣着整洁,不能穿汗衫和拖鞋入内。

(2)进入图书馆应将通信工具关闭或调至振动,接听手机应悄然走到室外轻声通话。

(3)就座时不要为别人预占位置。

- (4)阅读时要默读,不能出声或窃窃私语。
- (5)不能在图书馆内交谈、聊天,更不能大声喧哗(图 1-6)。



图 1-6 图书馆内保持安静

- (6)在图书馆、阅览室走路,脚步要轻,物品要轻拿轻放,不能发出声响。
- (7)要爱护图书;有事需要帮助时不能大声呼喊,要走到工作人员身边询问。

1.3 铁路客运服务礼仪的基础知识

1.3.1 铁路服务礼仪的发展

铁路服务礼仪是礼仪在铁路运输服务行业中的具体运用,是从事铁路运输服务的人员在自己的岗位上完成本职工作所应具备和严格遵守的行为规范。铁路服务礼仪是一种在与旅客交往过程中所应具有相互尊重、亲善和友好的行为艺术,是“以客为尊、以人为本”服务理念的具体体现,也是铁路优质服务的重要组成部分。

一般来说,铁路服务礼仪的发展可以分为以下三个阶段:

1. 第一阶段

20 世纪 90 年代中期以前,中国铁路旅客运输能力严重不足,铁路客运经营的目标主要是尽可能地将旅客送达目的地,而常常难以做到“舒适、快捷、满意”,从而对铁路客运服务质量和礼仪方面的要求力度不够,该现象在中国铁路春运期间尤为明显。

2. 第二阶段

20 世纪 90 年代中期以后,随着经济快速发展和交通运输系统建设投资扩大,我国客货运呈现全面增长态势。民航、公路、铁路在长、中、短途客运市场出现互相渗透的趋势,对客流目标市场的争夺越发激烈和细化,这也导致了铁路对服务质量、服务礼仪的高度重视,将其上升到塑造铁路企业外部形象和提高内部管理控制水平的高度。旅客满意度的高低直接



关系到铁路客运持续快速发展的水平。

3. 第三阶段

从1997年4月1日开始,我国铁路共经历了六次大提速。2007年4月18日,我国铁路第六次大提速,铁路主要干线客车运行速度提高到200~250千米/时。这次提速使运力资源配置全面优化,客货运输能力大幅度扩充,有力地缓解了铁路运力“瓶颈”的制约,促进了区域间人流、物流、资金流及信息流的快速流动,提高了人民群众的生活质量。

这次提速标志着我国铁路现代化的动车组开始运行。动车组与既有线客车相比,不仅在安全、快速、方便等方面有巨大的飞跃,而且先进的硬件设施给旅客创造了更加舒适、人性化的旅行环境。因此,动车组服务人员不仅要提供列车上安全的保证,尽力减少旅客不必要的伤亡,还要为旅客提供更为热情、周到的服务,努力提高自己的服务水平。对于动车组服务人员来讲,要提升自己的服务礼仪水平和质量,就要做到以下几个方面:首先,要加强爱岗敬业和职业道德教育,树立正确的人生观和价值观,形成讲奉献、比进取的良好氛围;其次,要注重提高自己的服务意识,关注细节服务,掌握整个服务过程中旅客的需求;最后,要从服务形象、服务礼仪、服务姿态及服务用语等基础的技能培训着手,认识到服务意识是前提、服务技能是基础,不断改进服务工作,提升服务礼仪水平,树立铁路服务的良好窗口形象。

1.3.2 铁路服务礼仪的原则和重要性

1. 铁路服务礼仪的原则

(1)旅客至上的原则。随着市场经济的不断深入发展,面对运输市场的激烈竞争,铁路运输行业要想战胜竞争对手,铁路服务必须在理念上进行更新,树立“旅客至上”的理念。现代铁路的运营要求服务人员正视现实,解放思想,转变观念,变“以我为主”为“以客为主”,真正从内心深处为旅客服务。

(2)用心服务的原则。铁路客运站每天要接待数以万计的旅客,特别是春运、节假日等特殊时期,旅客出行的人数更多,要想在繁杂、劳累的工作中保持良好的服务礼仪,就必须从内心去感受或体会礼仪服务的重要性和必要性,养成礼仪服务的职业习惯,做到服务发自内心。用心服务还包括通过各种方式获知旅客的需求信息,主动发现服务机会,并提供及时、恰当、满意的服务,以满足旅客的高期望值。

(3)持之以恒的原则。服务礼仪既然作为规范化服务的重要内容之一,就表明它不会自发形成,而是需要进行系统的岗位培训、规范岗位纪律和要求。为此,铁路服务人员要善于保持心理平衡,维系一种良好的服务心态,才能将职业要求逐步形成职业习惯并持之以恒。只有保持持之以恒的服务礼仪,才能从根本上形成良好的服务规范。

2. 铁路服务礼仪的重要性

(1)铁路服务礼仪是提高铁路服务水平和服务质量的重要手段。服务质量是企业管理水平的综合反映,服务质量的优劣是判断企业管理水平的重要标志。只有有良好的服务,才能招徕旅客,而旅客是铁路旅客运输生存和发展的基础与条件。近年来,铁路运输服务质量

有了长足的进步,国家铁路局、各地方铁路局(公司)都加强了对员工服务礼仪的培训(图 1-7),对全面提高铁路服务水平和服务质量起到了促进作用。



图 1-7 海西高铁动车组乘务员服务礼仪培训

(2)铁路服务礼仪是铁路赢得市场竞争的重要筹码,是铁路增强企业竞争力的重要环节。铁路作为国家重要基础设施、国民经济的大动脉和大众化交通工具,在综合交通运输体系中处于骨干地位。随着航空、公路运输的迅速发展,铁路运输同样面临严峻的市场竞争。如何增强企业的核心竞争力,如何赢得客源市场是现代铁路发展面临的新问题。铁路服务礼仪作为现代企业管理中一个重要组成部分的服务礼仪,是铁路增强企业竞争力的有效手段,也是铁路赢得市场的重要举措。

(3)铁路服务礼仪是铁路塑造企业形象的有力工具。铁路运输行业的服务,特别是动车组的服务,应当以航空服务为榜样,以“用心服务”为理念,以细节服务为内涵,全面提升服务质量和水平,成为铁路行业的一道亮丽的风景,并不断提升铁路行业的形象。



思政小课堂

火车站外勤值班员的“脚功”

“接完一号站台的列车,就要马上到二号站台的值班室打出乘车人数单,这前后就十分钟,来往于地下通道,凭的全是脚力,不能半点懈怠”“外勤值班员靠的是耐力和责任,列车到达放客,站车交接不能马虎,旅客不能落下一个,遇到特殊旅客还要特别交代列车长”“干这行虽然累点,但是很值得”。这是来自火车站外勤值班员的心声。

深夜,寒冷的天气,天空不时飘着冷冷的细雨。深圳西开往兰州的 K134 次列车到达南昌站一号站台,刘霞早早来到站台,班组两个客运员分别把守南北两头。列车停稳后,旅客开始通过验票口进站上车,一位年后回家的旅客不慎把行李中的东西撒落到站台上,刘霞赶紧过去帮助旅客捡起东西,又把这位旅客及时送上车,旅客想说声谢谢,而刘霞早已消失在旅客中间。



一趟车接着一趟车接送,一位旅客接着一位旅客平平安安上车,这是刘霞最大的心愿。她说她的胸牌号是“100066”,这个胸牌就是代表着铁路的形象,旅客认识它,她就是再苦再累都不能忘了自己的责任。零点的钟声响后,还有后半夜更为繁忙的接送车作业任务,刘霞趁着空隙,在站台走动,她始终没有停止脚步,她说:“下半夜,人最困乏,练练脚力,提个醒,这是自己的习惯。”

思考与练习

- (1) 礼仪的特征是什么?
- (2) 现代礼仪的原则有哪些?
- (3) 简述铁路服务礼仪的重要性。