

高等职业教育“十二五”规划教材

铁路客运服务礼仪

(第二版)

TIELU KEYUN FUWU LIYI

崔鸿嵘 主 编
李明佳 王晶晶 副主编
王 越 主 审



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

高等职业教育“十二五”规划教材

铁路客运服务礼仪

（第二版）

崔鸿嵘 主 编
李明佳 王晶晶 副主编
王 越 主 审

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

内 容 简 介

本书的编写原则是“以职业能力为本位，以就业为导向，体现教学内容的先进性和前瞻性，体现教学组织的科学性和灵活性”。书中涵盖了社交礼仪的基础理论知识、铁路车站礼仪、铁路列车乘务礼仪、铁路客运人员职业道德及铁路客运服务礼貌用语等内容，全书紧密结合企业岗位需求，按照实际工作过程设计，把教、学、做紧密结合，使学生在顶岗实习和毕业后的工作中表现出较强的专业技能和职业素养。

本书可作为高职院校、中等职业学校铁道交通运营管理专业、城市轨道交通运营管理专业学生的教学用书，也可作为铁路客运职工的培训教材。

图书在版编目（CIP）数据

铁路客运服务礼仪 / 崔鸿嵘主编. —2版. —北京：
中国铁道出版社，2016.2
高等职业教育“十二五”规划教材
ISBN 978-7-113-21463-0

I. ①铁… II. ①崔… III. ①铁路运输—客运服务—
礼仪—高等教育—教材 IV. ①U293.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第027733号

书 名：铁路客运服务礼仪（第二版）
作 者：崔鸿嵘 主编

策 划：祁 云 读者热线：(010) 63550836
责任编辑：祁 云 鲍 闻
封面设计：付 巍
封面制作：白 雪
责任校对：汤淑梅
责任印制：郭向伟

出版发行：中国铁道出版社（100054，北京市西城区右安门西街8号）

网 址：<http://www.51eds.com>

印 刷：三河市兴达印务有限公司

版 次：2013年3月第1版 2016年2月第2版 2016年2月第1次印刷

开 本：787 mm×1 092 mm 1/16 印张：10.5 字数：243 千

书 号：ISBN 978-7-113-21463-0

定 价：25.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书，如有印制质量问题，请与本社教材图书营销部联系调换。电话：(010) 63550836

打击盗版举报电话：(010) 51873659

第二版前言

《铁路客运服务礼仪》第一版于2013年3月出版以来,深受读者欢迎,这是对我们全体编写者的支持与鼓励,也是对铁路客运服务礼仪在铁路事业发展中所起作用的肯定。近几年来,为适应铁路事业迅猛发展,中国铁路总公司制定了新的铁路旅客运输服务质量规范;同时,在实际教学中,编者也发现原书中存在的不足之处。基于上述情况,编者对第一版内容做了局部修订,修订的原则是:

一、保持了原书的优点,如职业针对性强,结合我国铁路运输服务的特点,选用最新行业服务规范进行编写,体现了铁路客货运服务流程,在强调实践性和应用性的同时,兼顾一定的理论知识的普及,符合铁路人才培养的要求。

二、在内容上去旧更新,包括增补图文材料,选用最新的铁路运输服务质量规范,课后习题题型多样化,力求删繁就简等。

本书各章主要变动如下:

第一章主要增加了课后习题,使学生能重视社交礼仪理论知识的研习。

第二章添加了女性丝巾系法及插图,对男士护肤做了重要补充,包括男士基础护肤及男士剃须方法和程序;同时本章节把卸妆作为保养皮肤的第一步,进行了更加透彻的讲解。

第三章中调整了原来小节的顺序,并添加了一节座次礼仪并附图方便读者理解。

第四章更换了几篇例文。

第五章完善课后思考题,加强读者对车站服务礼仪的认识和理解。

第六章保留原书第一节,第二节做了较大改动,选用中国铁路总公司下发的自2015年1月1日起施行的《铁路旅客运输服务质量规范》部分内容;本规范由高铁中型及以上车站服务质量规范、高铁小型车站服务质量规范、普速大型车站服务质量规范、普速中型车站服务质量规范、普速小型车站服务质量规范、动车组列车服务质量规范、空调列车服务质量规范、非空调列车服务质量规范8个部分组成。结合规范内容,课后习题也相应做了调整。

本书由辽宁中医药大学外国语学院崔鸿嵘副教授担任主编,辽宁铁道职业技术学院铁道运输系教师李明佳、王晶晶担任副主编,辽宁铁道职业技术学院铁道运输系王越副主任担任主审。各部分编写分工如下:第一章、第二章、第三章由崔鸿嵘编写,第四章、第五章、附录由李明佳编写,

第二版前言

第六章由王晶晶编写。

完稿之后，我们仍感到有许多欠缺，如书中的铁路现场案例较少，要解决吸收更多新信息与篇幅有限的矛盾，需要对全书体例作大的调整或全部重写才有可能。现在时间不允许，我们只有将这个愿望的实现待之于下次修订。由于我们的水平和精力有限，书中疏漏或不足在所难免，敬请读者赐教。

编者

2015年12月于沈阳

第一版前言

《铁路客运服务礼仪》的编写遵循“以职业能力为本位，以就业为导向，体现教学内容的先进性和前瞻性，体现教学组织的科学性和灵活性”的原则，紧密结合企业岗位需求，按照实际工作过程设计、整合课程内容，把教、学、做紧密结合，使学生在顶岗实习和毕业后的工作中表现出较强的专业技能和职业素养。本书的编写特色有如下几个方面：

一是职业针对性强。本书能根据我国铁路运输服务的特点和行业服务标准进行编写，在强调实践性和应用性的同时，兼顾一定的理论知识的普及，符合铁路人才培养的要求。

二是注重实用性。本书的内容基本体现了铁路客货运服务流程，强调服务标准和规范，注重操作技能的培养。

三是内容丰富，体例新颖。本书的编写始终贯彻“以学生为本”的编写理念，在内容的编排和选取上做到“与时俱进”。结合国内的新鲜案例，并参照国际上富有代表性的最新版的教材和体例，使得本教材图文并茂，清晰可观；内容十分丰富，包括典型案例、复习思考题、技能实训等，凸显本书的新颖性、趣味性、可读性。

四是实训部分比重大。本书的实训篇幅占整体内容的三分之一强，并坚持以“理论够用”为原则，更强调操作性和实用性；以项目为导向，体现完整的工作过程，实现“教、学、做一体”；本教材内容的选择是基于工作过程和具体的工作任务，每一个能力模块为一章。

本书建议学时为 40 ~ 60 学时。

本书由辽宁铁道职业技术学院铁道运输系崔鸿嵘担任主编，辽宁铁道职业技术学院铁道运输系李明佳、王晶晶担任副主编，辽宁铁道职业技术学院铁道运输系王越副主任担任主审。各部分编写分工如下：第一章、第二章、第三章由崔鸿嵘编写，第四章、第五章、附录 C、附录 D 由李明佳编写，第六章、附录 A 和附录 B 由王晶晶编写。

在本书的编写过程中，我们阅读并参考了大量的图书杂志等文献资料，这些都以参考文献的形式列出，在此，谨向这些文献的作者表示深深的感谢！由于编者水平有限，加之时间较紧，疏漏之处在所难免，敬请广大读者指正，以期本书不断完善。

编者

2013 年 1 月于锦州

目 录

第一章 礼仪简述

- 第一节 礼仪的含义、特征、原则和作用..... 1
- 第二节 礼仪素质的培养方法..... 9

第二章 个人形象礼仪

- 第一节 个人形象简述..... 11
- 第二节 仪表礼仪..... 12
- 第三节 仪容礼仪..... 21
- 第四节 仪态礼仪..... 26

第三章 交往礼仪

- 第一节 见面礼仪..... 37
- 第二节 应酬礼仪..... 57
- 第三节 座次礼仪..... 65
- 第四节 交谈礼仪..... 69
- 第五节 公共场所礼仪..... 75
- 第六节 接打电话礼仪..... 75

第四章 文书礼仪

- 第一节 礼仪信电..... 83
- 第二节 接待文书..... 89
- 第三节 治丧文书..... 93

第五章 车站服务礼仪

- 第一节 车站客运服务礼仪概述..... 99
- 第二节 车站客运员服务礼仪程序及标准..... 100

目 录

第三节 候车厅服务礼仪	102
第四节 其他岗位服务礼仪	105

第六章 列车乘务服务礼仪

第一节 乘务礼仪	110
第二节 铁路旅客运输服务质量规范	114
附录 A 布制备品使用年限	153
附录 B 布制备品换洗期限	154
附录 C 客运人员职业道德	155
附录 D 客运服务日常用语	156
参考文献	160

第一节 礼仪的含义、特征、原则和作用

人类的一切活动既要受自然规律的影响和制约，也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。所谓社会规范，除了道德规范和法律规范以外，还有一个很重要的规范，那就是礼仪规范。

一、礼仪的含义

礼仪是“礼”和“仪”两个字组成的合成词，它们虽有联系却有着不同的概念。

“礼”的含义比较丰富，其跨度和差异也比较大。根据《辞海》所列，其有以下7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和道德规范。《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：三《礼》。

(6) 古书名。即“仪礼”。

(7) 姓。春秋时卫有大夫礼也、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。

“仪”的义项主要有9个方面：

(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，令史官司与融以仪校天，课度远近。”

(5) 容貌；举止。如：仪容。《诗·大雅·烝民》：“令仪令色，小心翼翼。”

(6) 匹配。《诗·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。

礼仪属于道德范畴，是礼节和仪式的总称。从广义上讲，是指一个时代的典章制度；从狭

义上讲，是指人们在社会交往中由于受历史传统、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，由思想所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是很困难的，这就是有力的说明。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，并按照这些准则和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。两者主要有如下差异：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，以尊重他人作为立足点和出发点。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；现代礼仪适用于所有需要交际活动的参与者。

现在我们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。

二、礼仪的特征

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

（一）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、阶层、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、个人之间的交往接触中起到制约的作用。

礼仪无处不有，无时不在。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，就需要人们去遵守约束行为的礼仪规范。

礼仪的普遍性还反映在它的丰富多样上，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；同时也影响到不同个体，在其不同领域的不同礼仪要求等。

（二）差异性

礼仪是各个国家、地区、民族的人们在社会交往中，由于受历史传统、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”；又如向上伸出大拇指，其余四指相握的手势，在中国、日本、斯里兰卡、法国和美国等，都有不同的表示意思。

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。

（三）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。可以说，只有具备了综合素质的人，才称得上是讲文明、有风度、有魅力、有修养的人。

（四）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。

礼仪来源于实践，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；不是故弄玄虚、神秘莫测，而是简单易学、便于操作。

礼仪是通过人们的长期实践流传下来，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。

（五）变化性

礼仪和任何一个民族的文化一样，也是在不断变化和发展的，在变化发展的进程中，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，随着国与国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，各自的礼仪也会互相渗透、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。

三、礼仪的原则

（一）平等尊重

平等是指以礼待人，礼尚往来，既不盛气凌人，也不卑躬屈膝。平等待人是现代礼仪的基础。

它要求人们在人际交往中，对任何交往对象都一视同仁，无论对方在年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富等与己有何不同，也不论与自己的关系亲疏远近，都不能厚此薄彼、区别对待。

从心理学的角度看，人人都有渴望平等，成为家庭和社会中真正的一员的心理需求。任何抬高和贬低自己的语言和行为，都不利于建立和谐的人际关系。

爱尔兰著名的戏剧家、诺贝尔文学奖获得者萧伯纳有一次在莫斯科街头散步时见到一个非常可爱的小女孩。萧伯纳和这个小女孩玩了很久，在分手时，他对小女孩说：“回去告诉你的妈妈，你今天和伟大的萧伯纳一起玩了。”小女孩也学着大人的口气说：“回去告诉你的妈妈，你今天和女孩安妮娜一起玩了。”萧伯纳很吃惊，他立刻意识到自己的傲慢，并向小女孩道歉。后来，萧伯纳每次回想起这件事，都感慨万千。他说：“一个人无论有多么大的成就，对任何人都应该平等相待，应该永远谦虚。”

尊重是指在礼仪行为实施的过程中，要体现出对他人的尊重，而不能藐视别人。尊重是礼仪的实质。礼仪从内容到形式都是尊重他人的具体体现。

心理学认为，人们对尊重的需要分为两类，即自尊和来自他人的尊重。自尊包括对获得信心、能力、本领、成就、独立和自由的愿望。来自他人的尊重包括威望、承认、接受、关心、赏识等。尊重要在自尊的同时，尊重他人的人格、劳动、爱好、情感等，以平等的身份同他人交往，也不强求别人按自己的爱好、习惯去生活、行事。在交往中，任何不尊重他人的言行，都会引来别人的反感，更不会赢得别人对自己的尊重。尊重是交往双方的互动行为。古人说过：“敬人者，人恒敬之。”俗话说得好：“你敬我一尺，我敬你一丈。”

平等尊重的原则，也体现在国家之间的交往上。在《联合国宪章》上就规定：“本组织系基于各会员国主权平等之原则。”现代的国际关系应以“主权平等”为基础。国家与国家相互之间是平等的，所有国家都是国际社会的平等成员。

主权平等要求国家尊严受到尊重，在礼仪交往中，如果有一方的尊严受到损害，丢了面子，甚至感到难堪，就必然会损害相互之间的关系。对于国家元首、国旗、国徽等国家主权的代表或象征，不但不应当受到侮辱，而且应当表现出应有的尊敬。

外事交往中的平等尊重，要求不以任何方式强制他人接受自己的意志；不以任何借口，干涉别国的内部事务，既不要强加于人，也要避免“强人所难”。不论是“客随主便”，还是“主随客便”，实际上都要尊重对方的风俗习惯。社会政治制度的选择，是各国人民自己的事；宗教信仰也有各自的自由，都不应当加以干涉，对于宗教习俗更应尊重。

外事交往的平等尊重，还反映在“一视同仁”或“不歧视”上。如果驻在国外交部邀请所有国家的使节参加某项社交活动，就不应单独不请某一个国家的使节。所有来访的各国外交部长都由总理接见一次，如果唯独不见某个国家的外长，那么也会被理解为有意被冷遇。

另外，在“礼宾序列”等方面上，都应体现平等尊重的原则。

（二）真诚守信

真诚守信简称诚信，即诚实、诚恳、信用、信任。真诚是一个人外在行为与内在道德的有机统一。在社交活动中，必须做到诚心待人，心口如一，而不是虚情假意、口是心非。守信是真诚的外在表现，在社交活动中要讲真话，遵守诺言，实践诺言。诚为体，信为用，以诚为本，才谈得上有信用和信誉。

诚信是为人处事的基本要求和人际交往的基本准则，也是中华民族的传统道德。诚信是儒家伦理思想的一个显著的特色，也是古代政治家的有效实践。孔子的“言忠信，行笃敬，虽蛮貊之邦，行矣；言不忠信，行不笃敬，虽州里，行乎哉？”（《论语·卫灵公》）“与朋友交，言而有信。”（《论语·学而》）；“自古皆有死，民无信不立”（《论语·颜渊》）；孟子的“朋友有信”（《孟子·滕文公上》）“善人也，信人也”（《孟子·尽心下》）；晋文公的“信，国之宝也，民之所庇也”（《左传·僖公二十五年》）等。他们认为诚信是做人的基本要求：做到了诚信才能“成人”，才是“全人”，诚信是完美人格的道德前提；诚信也是治国的重要政治原则；诚信是人际交往的基本准则。

在现代人际交往中，凡是成功的人士，都是讲诚信的。企业家讲质量诚信，服务者讲服务诚信，管理者讲管理诚信，教育者讲教育诚信，求职者讲求职诚信等。在社交活动中，并非每个人都有优美的姿态、潇洒的风度、得体的谈吐，但是，如果你时时以诚信作为做人、做事的原则，如以诚待人，遵守约定的时间，遵守对人的诺言，只说做到的，做到说过的，就能广交朋友，赢得他人的信任。社会上有太多因为缺少诚信而失败的例子。

小关是个很有才气的本科毕业生，应聘在某中学执教，而且课上得很好，受到领导和同事们的尊重。但一个很偶然的机使大家知道了她的底细，原来她的硕士学历是伪造的。这使她在失去“诚信”的同时，也失去了工作。为了找到自己喜欢的工作，有的人违背诚信，在简历上做假，有的学校出于对学生“前途”的考虑，有时对他们的不诚信举动采取“大事化小，小事化了”的态度。殊不知，这恰恰是害了学生，在他们今后发展的道路上埋下了“隐患”。一个人可以失去财富、失去职业，但万万不可失去信誉。

以往，美国大学招收 MBA 学员的主要指标是考试成绩、工作历史、领导经验等，但现在又把诚实、正直的品格列入考核的范围。如哈佛商学院要求那些为学生写推荐信的作者，为学生的道德水平打分，评价他们尊敬他人、诚实和履行义务等能力。宾夕法尼亚大学则干脆雇了一家背景调查公司，以求找出那些在个人介绍材料中吹牛撒谎的申请人。此外，美国《商业周刊》也正在考虑对美国商学院进行排名时，加上道德规范方面的指标。

有这样一则报道：某家私营公司的董事长当初是个农民，家徒四壁，也从未办过企业。可他一说要办厂，周围的乡邻、亲戚和朋友竟毫不犹豫借给他十几万资金。他成功了。当地的记者不明白人们为什么要借钱给当时毫无偿还能力的他。一位同乡向记者揭开了谜底：以前，他和一位工友打赌，赌注是谁输了谁就挑走村里晒谷场上的一大堆石头。结果他输了。他便去挑晒谷场上那堆成小山一样的石头。和他打赌的人对他说：“千万不要当真，这是开玩笑的。”但他说既然打赌了就得算数。他断断续续地挑了三个月，空出了一大片地，并在空地上种了3棵桃树。现在这些桃树每年都结满果实。从那时起，村里人就知道了他的为人。

又如，一位名叫黄哥的人，其儿子考上了重点高中，但没钱上。一天，外地有一个姓李的先生找到学校的校长，说他愿意资助黄哥3000元钱，让其送儿子读书。不过，他先要到黄哥的家去看看。黄哥家很穷，坐的是破板凳，连一把椅子也没有，但他家的旁边有一片竹林，一眼望去，尽是密密匝匝、修长修长的竹子，足有几十亩。李先生看了一会儿就走了。李先生对校长说：“我不资助了，这家人懒。你看他，屋边是大片大片的竹子，怎么也不砍来做几把椅子？”校长一听有道理，便问李先生还有没有商量的余地。李先生说：“这样吧，过10天我再来看看。”第二天，校长就去黄哥家，埋怨说：“这么多竹子，你也不砍几根做几把椅子？”黄哥一

听，说：“这不行！”边说边拿出一份合同书。原来，这片林子是个姓王的老板在9年前包下这片洼地后种的，并与黄哥签下合同书。如果黄哥看管好这片竹林，自己不乱砍、别人也不乱砍，10年后，卖竹子的收入对半分；如果乱砍了，王老板一年只给他200元工钱。眼下差1年就满10年了。校长一听，说：“你砍几根竹子做椅子怎么算乱砍呢？”黄哥说：“我砍几根，别人也砍几根，那竹林不就完了。”于是，助学计划只能作罢。一年后，那个李先生拿着合同书来找黄哥，原来他就是王老板的女婿。校长和黄哥这才明白，一年前所谓的助学与做竹椅子，是商人的狡诈和黄哥诚实守信的较量。后来，黄哥的儿子读了大学，用的就是卖竹子的钱。

诚信不仅是一个人、一个企业的无形财富，也是一个地区乃至整个国家的无形财富。纵观历史，横看世界，没有一个不讲信用的人能够长久立足，没有一个不讲信用的企业能够发展壮大，也没有一个不讲信用的国家能够兴旺发达。我国加入世贸组织后，诚信问题不仅关系到社会主义市场经济的健康发展，更关系到我们国家和民族的形象。中国共产党在十七大报告中强调：“以增强诚信意识为重点，加强社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德建设。”可见诚信的重要。崇尚现代文明礼仪，重塑诚信的伦理规范，构建与世贸组织规则相适应的社会主义市场经济的礼仪信用秩序，自觉遵守诚信的规范，要从我做起，从身边的小事做起。

（三）“三美”结合

一个讲文明、懂礼仪的人，应该是形象美、语言美、心灵美“三美”结合的人。

形象是一个人心理素质和修养的外在表现，具体反映在人的精神状态、仪表、举止等方面，是给他人的第一印象，交往心理学称其为首因效应。人与人在交往中给人留下的第一次印象，在对方的头脑中形成并占据着主导地位。因此，在交友、接待、应酬、求职等社交活动中，我们可以利用这种效应，向他人展示自己的美好形象，为以后的交流、发展打下良好的基础。当然，这在社交活动中只是一种暂时的行为，更深层次的交往还得靠其他方面的素养来体现。

语言是社会交际的工具，是人们表达意愿、思想感情的媒介和符号。语言也是一个人的道德情操、文化素养的反映。在与他人的交往中，如果能做到言之有礼，谈吐儒雅，就会赢得更多的朋友。一种诚恳、亲切的态度，一句谦逊、文雅的称呼，一声轻声、沉稳的语调，会让听者感到亲切和自然。与人说话要尽量客观，不要主观臆测、信口开河；要与人为善，不要恶语伤人；要“己所不欲，勿施于人”，不要过度地与人开玩笑。俗话说：“一句话可以使人笑，也可以让人跳。”语言在人际交往中的作用就可想而知了。

心灵是指内心、心地、精神、情操、思想活动等。心灵美是指内心世界的美。如友善、宽容、豁达、谦虚、自控等。这些都是人际交往中最根本的，也是最重要的素质。友善，要求人们在处世交往中，待人真诚、热情友好，不要虚情假意；宽容、豁达，要求我们在与人相处时，容许他人有行动和判断的自由，对与自己的见解、做法不同的人，要豁达地容忍，要多理解人，多从对方的角度去体谅人，不要无端猜疑、求全责备、斤斤计较、过分苛刻、得理不饶人；谦虚、自控，要求我们做到虚怀若谷、谦逊待人、不骄不躁、善于自控。

在人际交往中，形象、外貌固然重要，但光有漂亮、美丽的形象，是脆弱、不稳固的，只能是昙花一现。语言是人际交往的工具，语言美可以加强与他人的沟通，加深人际间的交往和友谊。然而，在交往中，有持久影响力、富有深刻内涵的是心灵的美。正如德国诗人歌德说过的：

“外貌美只能取悦一时，内心美方能经久不衰。”又如法国作家雨果认为：“假如没有内在美加以充实，任何外貌美都不完备。”哲学家黑格尔是这样赞美心灵美的：“一个有美的心灵的人总是有所作为，而且是一个实实在在的人。”一个人如果徒有外表美，而内心贫乏，心灵齷齪，极端自私，那么就犹如一口枯竭的死井，很容易腐烂发臭；而如果既有心灵美，又有语言美和形象美，那么就如同汨汨泉水，终年累月潺潺地流淌着，滋润他人的心田，使你在人际交往中获得更大的成功。

四、礼仪的作用

（一）遵守社会公德

社会公德是指全体公民在社会交往和公共生活中应该遵循的行为准则，涵盖了人与人、人与社会、人与自然的的关系；也是公民为了维护社会正常生活秩序而共同遵守的最起码、最简单的公共生活准则。社会公德是社会道德体系的重要组成部分，是社会文明程度的象征，也是衡量一个国家或民族文明素质、礼仪修养的主要指标之一。提高社会整体公德意识和公德水平是构建和谐社会的重要基础工程，美好和谐的社会必须有良好的社会公德作支撑。礼仪规范是建筑在社会公德基础之上的。学习、运用礼仪，可以促进人们遵守社会公德，推动社会和谐发展。

中共中央下发的《公民道德建设实施纲要》提出的基本道德规范中，对“社会公德”的具体规范做了概括表述，即“文明礼貌、助人为乐、爱护公物、保护环境、遵纪守法”。从这20个字包含的内容看，都可以从“礼仪”的角度去加以理解。它主要概括了3个方面的礼仪关系。

（1）反映了人与人之间的礼仪关系。如文明礼貌、助人为乐。

讲文明礼貌是做人的起点，也是礼仪的基本要求。它体现了礼仪规范中尊重和平等的基本要求。每个人来到世上，学习做人就是从讲文明礼貌开始的。一个注重礼仪的人，首先是一个讲文明、有礼貌的人。礼仪规范又是文明礼貌的具体表现，有礼貌而不懂得礼仪，就容易失礼。有些人虽然对他人有谦和、恭敬之心，由于不懂礼仪，造成适得其反的尴尬结果。讲文明、有礼貌、懂礼仪要说话和气，语言文雅，给对方以温暖、真诚、朴实之感。称呼对方要使用礼貌用语，不讲粗话、脏话及不得体的话。在行为方面，举止要庄重优雅、坦诚开朗、谦虚恭谨、态度和蔼，不要盛气凌人或以势压人。在仪容仪表方面，穿着要整洁、大方，举止要注意文明与风度等。

助人为乐、心中有他人，体现了对他人的关怀和敬重。它是人际交往中的一种利他行为，体现了礼仪规范中敬人的基本要求，也是礼仪规范的高境界，是现代文明、礼仪的重点与核心。无论什么形式的助人行为，都可以丰富助人者自己内心情感的体验，也可以说是助人中的自助。我们在帮助别人时，不同程度地满足了个人表达的愿望，同时内心会体验一种喜悦和快乐；在帮助别人解除困惑、放松精神的时候，自己的精神境界会得到升华，心灵得到充实。比如，在公共汽车上给老人让座，帮助妇女和儿童，关心、资助残疾人和弱势群体等。靳羽西女士在《魅力何来》一书中写道：“我同美国白宫的礼仪专家 Letitia Baldrige 女士有过一次谈话，她说：‘礼仪的定义是很广泛的。总的来说，就是和周围的人保持友善关系。’她还说：‘待人好，当然是有礼貌的表现，但更重要的是，我们要多替别人着想。’我觉得她的话很有道理，如果没有对他人的关心，一切礼仪都会是无意义的东西。”助人为乐、心中有他人的行为规范，是一个人健康的心理素质和社会的整体文明水平的体现，是一个社会文明的象征。

(2) 反映了人与社会之间的礼仪关系。如爱护公物、遵纪守法。

爱护公物、遵纪守法，体现了礼仪规范中自律的基本要求。学习和运用礼仪，重要的是要自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我改进。学校教室的座位、电教设备，公园的花木、凉亭，街道旁的交通设备、电话亭，城市的雕塑、画廊，图书馆、博物馆、纪念馆的设备、装饰物等，都是保证学校、社会公共生活正常进行的物质基础，是社会的公共财产，为全体公民所有，必须加以爱护。例如，不在公共设施上乱涂乱画，用完的体育用品、活动器具等公共物品要放回原处。是否爱护公物，从一个侧面反映了个体及城市市民整体的道德素质和礼仪水平。遵纪守法，更是每个公民责无旁贷的义务。

(3) 反映了人与自然之间的礼仪关系。如保护环境。

保护环境体现了礼仪规范中互惠、互利的基本要求。人人为我，我为人人。我们要遵循这方面的礼仪规范，保持公共场所的整洁、舒适和干净，不随地吐痰，不乱扔果皮杂物，不随地大小便，不随便张贴涂写等；保护环境和生态平衡，不污染环境，不随意砍伐树木，不损坏花木，维护环境的净化、绿化和美化等。这既是为了保障社会成员的身体健康和环境，也是为了我们自己。2009年12月，在哥本哈根召开的联合国气候会议上，提出了要倡导“低碳生活”的理念。低碳生活是指生活作息所耗用的能量要尽力减少，从而减少二氧化碳的排放量，减缓全球气候的变暖。我们应该从衣、食、住、用、行各方面体现低碳生活，从点滴做起。积极提倡并去实践低碳生活，注意节水、节电、节油、节煤、节气；不用或尽量少用塑料袋、一次性碗筷和杯子，用可充电电池代替一次性电池等。减碳是每个人的责任，更是我们青年一代的艰巨使命。保护环境是社会风尚的重要方面，反映一个民族和城市的文明程度及精神面貌；保护环境是生态文明的具体要求，生态文明的核心是人与自然和谐相处。

（二）提升民族形象

在全球化的国际现代文明社会里，讲文明、懂礼仪，不仅反映现实生活中个体的道德水准和礼仪修养，而且是一个国家、一个民族精神文明质量的具体体现。我国是文明古国，中华民族享有“礼仪之邦”的美称。随着我国国际地位的不断提高，国际交往越来越频繁。在对外交往的事务中，如果我们仪态大方，彬彬有礼，端庄儒雅，不卑不亢，平等尊重，真诚守信，这不仅使个人充满活力和魅力，更使中华民族的素质，社会主义中国的精神风貌得以发扬光大，可以扩大对外开放，增进国际上的友谊和合作，提升民族的形象和国际地位。

（三）调节人际关系

人人都希望能拥有更多的朋友，希望别人能接纳自己，喜欢自己，并与他们保持真挚的友谊。

社会学家通过大量的研究发现，人际关系的基础是人与人之间的相互尊重、相互支持。任何人都会无缘无故地接纳和喜欢别人，这要建立在人际交往中互动的基础上。你只有真心、友善地接纳、喜欢他人，他人才会以同样的态度对待你，愿意同你建立良好的人际关系。正所谓“爱人者，人恒爱之；敬人者，人恒敬之。”

有位著名的人际关系心理学家在做报告时举了一个可能发生在我们身边的例子：一次，他到某商务大楼去，当他推开大楼的大门准备进入时，发现身后有一个人也想进门，于是他很有礼貌地撑住装有弹簧的门，让那人先进去，以免门的反弹伤着人。谁知那人非但不表示谢意，反而昂首挺胸，大摇大摆地走了进去，连瞟都不瞟为他撑着门的人。这位心理学家形容他当

时的心情：“恨不得将门狠狠地砸到他的身上。”话音刚落，所有听报告的人为之喝彩。可见，人人都厌恶不懂礼貌的人。

礼仪是联络人际感情的纽带，是化解矛盾的润滑剂，是沟通人际关系的桥梁，它为调节和营造一个和谐、平等、尊重、真诚、友爱、互助的新型人际关系起着不可忽视的作用。

第二节 礼仪素质的培养方法

随着经济社会的发展和对外交往的增多，礼仪问题越来越受到党政机关、企事业单位等各类社会组织的重视。对于直接为铁路旅客服务、代表着单位和组织形象的铁路工作人员来说，增强礼仪观念、提高礼仪素养显得尤为重要。

一、勤于练习，贵在实践

礼仪的学习更重要的是能力的训练，而不是知识的学习。如果不将礼仪知识运用到实践中，单纯的知识学习是没有更多意义的。我们要善于在礼仪的实践中发现自己的缺点，找出不足，将学习、运用礼仪真正变为个人的自觉行为和习惯做法。通过学习、训练、实践、养成，做到学以致用，提高自己的素质和修养。

二、善于观察，反思纠正

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。”生活就是最好的老师，我们可以向生活中彬彬有礼的人学习、模仿。也可以观察有哪些行为举止是不符合礼仪规范的，要善于总结，这样就能在以后的社会生活中避免犯错误。当我们看到生活中非常不礼貌的行为举止时，我们要学会自我反省、自我批评，反观自己是否能够表现出礼貌的举止和行为。当我们在生活中，由于不懂礼貌而四面碰壁时，也会以一种直接经验的方式对自我进行教育。在英国，大家都很有礼貌，热情礼让。如果你问路，对方即使不知道，也不会走开，他们会帮你问路过的人，直到你清楚怎么走为止。

三、利用资源，系统学习

从课本上、课堂上学习一定的礼仪知识，在学习的过程要善于利用多种学习资源，如图书馆的图书资源、网络上的相关礼仪网站、广播电视中的相关教育，系统、全面地了解和学习礼仪知识。在学习礼仪的时候，应当将这种学习与其他科学、文化知识的学习结合起来，这样能够更好地掌握和理解礼仪。

在学习礼仪的过程中，我们要注意“过犹不及”的问题，要做到“恰如其分”，也就是说避免太过，如以下几个方面的表现要尽量避免：在不需要有太多礼仪的地方太注重礼节，让人觉得你似乎在卖弄、炫耀。与人交往时，只注重礼节，而忽视相互间的情感交流，让人觉得你只是在做技术性操作，在玩弄技巧，而不是用心在交往。无论是私人交往，还是业务交往，礼仪都只能是使交往顺利的辅助手段，而不能完全替代交往本身。一个人的外在礼仪表现与自身的实际修养不相符，让人觉得虚伪做作。喜欢用礼仪的尺度去衡量他人的行为。恰当的礼仪要求我们不能把礼仪当作资本在人前炫耀，更不能把礼仪当作评判他人行为的“尺度”，拿自己的礼仪知识对别人的行为吹毛求疵，需要待人以宽，责己从严。