



GAOSU TIELU KEYUN FUWU ZHINAN

高速铁路 客运 服务指南

北京铁路局◎编



高速铁路 客运服务指南

北京铁路局 编

中国铁道出版社

2011年·北京

图书在版编目(CIP)数据

高速铁路客运服务指南/北京铁路局编. —北京:
中国铁道出版社, 2011. 8

ISBN 978-7-113-13486-0

I. ①高… II. ①北… III. ①高速铁路—铁路运输—客运服务—指南 IV. ①U238-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 175222 号

书 名: 高速铁路客运服务指南
作 者: 北京铁路局

策划编辑: 武亚雯 朱敏洁
责任编辑: 薛丽娜 电话: (010) 51873134
电子信箱: tdxuelina@163.com
封面设计: 崔 欣
责任校对: 王 杰
责任印制: 陆 宁

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.tdpress.com>
印 刷: 北京米开朗优威印刷有限责任公司
版 次: 2011 年 8 月第 1 版 2011 年 8 月第 1 次印刷
开 本: 787 mm × 960 mm 1/32 印张: 3.625 字数: 64 千
印 数: 1~8000 册
书 号: ISBN 978-7-113-13486-0
定 价: 13.80 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版的图书, 如有缺页、倒页、脱页者,
请与本社读者服务部调换。

电 话: 市电(010)51873170, 路电(021)73170(发行部)
打击盗版举报电话: 市电(010)63549504, 路电(021)73187

前 言

客运服务质量是铁路运输企业经营和参与竞争的生命线。为适应高速铁路快速发展的需要,提升铁路客运服务品质,满足广大旅客的旅行服务需求,我们根据客运服务基本内容及相关规定,结合工作实际,并参考国外客运服务培训教材资料,组织编写了《高速铁路客运服务指南》一书。

全书共分四章,主要包括服务、获得旅客信任的基础、客运人员基本服务技能和重点旅客服务等内容。

本书详细介绍了高速铁路客运服务的主要内容以及客运服务人员应掌握的服务知识和服务细节;系统归纳了重点旅客的服务技能;重点说明了客服人员良好服务理念及专业形象树立的重要性和取得旅客信任的方法。本书图文并茂,实用性突出,可作为铁路客运人员培训教材,也可作为客运服务技能演练的指导用书。

本书由北京铁路局客运处、职工教育处组织编写,石家庄职工培训基地、石家庄铁路运输学校、天津铁道技术学院等单位承担编写工作。李卫东、计卫东主编,朱殿萍、李兴华、周斌、刘昕、郝钟玲、王晓蕾等参加编写,诸颖绘图。全书经任斌、曹元枫、邓洪、韩志强、解恩慧、万千、闫文安、滕津立、王群、孙强、宋继革、杨立新、贾学志等集体审定。

书中不妥之处,敬请读者指正。

编 者

2011年7月

编委会名单

主 任：

范英书 张居才

主 编：

李卫东 计卫东

编审人员：

任 斌 曹元枫 邓 洪

朱殿萍 韩志强 李学华

刘 昕 诸 颖 解恩慧

万 千 闫文安 滕津立

王 群 周 斌 孙 强

郝钟玲 宋继革 杨立新

贾学志 王晓蕾

责任编辑：

邓 洪 朱殿萍 韩志强

目 录

1 服 务

- 1.1 “好的服务”能给企业带来什么 … 2
- 1.2 服务的三要素 …… 2
- 1.3 “好的服务”是什么样的服务 …… 3
- 1.4 “好的服务”需要不断改进 …… 4

2 获得旅客信任的基础

- 2.1 寒 暄 …… 8
- 2.2 仪 表 …… 11
- 2.3 环 境 …… 31
- 2.4 服务用语 …… 32
- 2.5 行 礼 …… 34
- 2.6 制服形象 …… 36

3 客运人员基本服务技能

- 3.1 行为规范 …… 40
- 3.2 正确的态度 …… 49
- 3.3 旅客提出意见、期望时 …… 50
- 3.4 客运人员服务技巧 …… 56

4 重点旅客服务

4.1 行走不便的旅客	76
4.2 盲人旅客	91
4.3 聋哑旅客	94
4.4 老年、婴幼儿旅客	95
4.5 生病、受伤的旅客	96
4.6 外籍旅客	105
参考文献	110



服 务

服务是具有无形特征却可给人带来某种利益或满足感的可供有偿转让的一种或一系列活动。服务通常是无形的,并且是在服务方和接收方接触面上至少需要完成一项活动的结果。



1.1 “好的服务”能给企业带来什么

好的服务→旅客“放心”→旅客上座率≡企业生存

使用技巧

为了能够继续成为被广大旅客所选择的运输企业,需要不断地提高服务。

所谓“好的服务”就是旅客对铁路运输企业的服务感到满意。如果所提供的实际服务高于旅客的期望,旅客就会“满意”,而低于旅客的期望,旅客则就会“不满意”。因此,把握旅客的期望是什么,提供满足其期望或高于其期望的服务才能够使旅客满意。

旅客的期望 $\leq$ 实际的服务→满意 ● 成为回头客“下次还选择铁路运输”

旅客的期望 $>$ 实际的服务→不满意 ● 失去旅客“下次再也不选择铁路运输”

使用技巧

所谓“好的服务”是抓住旅客的需求并恰如其分地进行服务。



1.2 服务的三要素

服务的三要素为性能服务、接待服务、精神服务,如图 1-1 所示。

1.2.1 性能服务

安全稳定的运输、运行图、乘坐舒适度、车辆、车站的设备等所有在旅客旅行时相关联环节的性

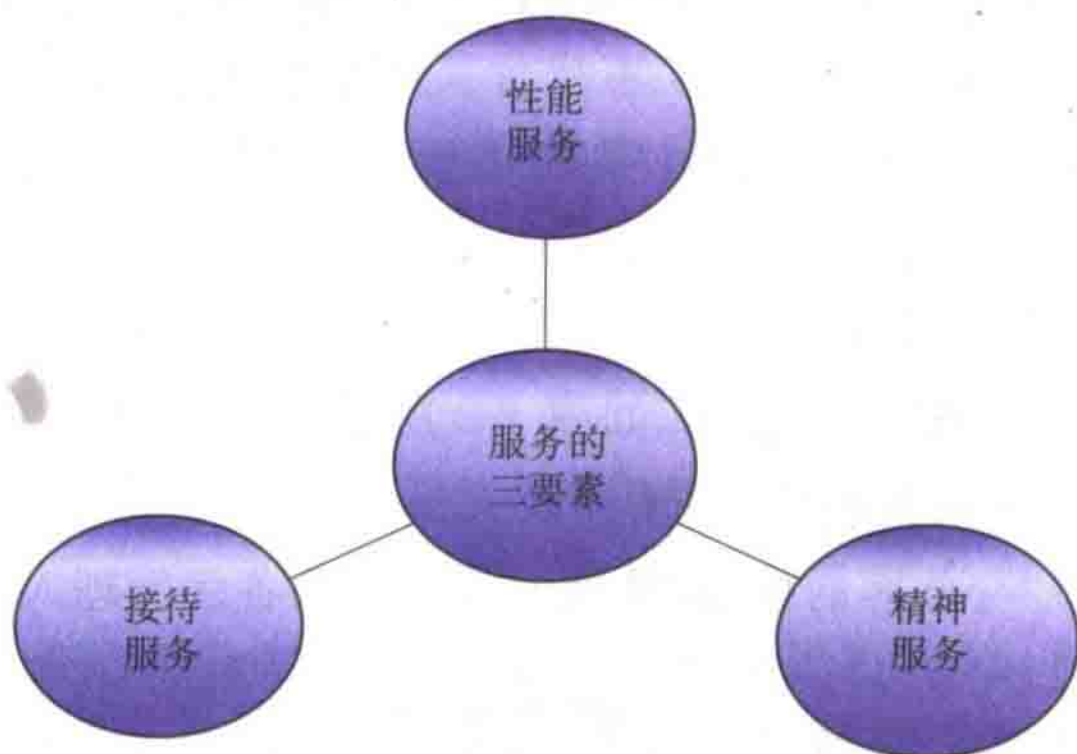


图 1-1

能。包含不直接接待旅客的部门在内的所有职工都要开展的服务。

1.2.2 接待服务

在接触旅客时用形象、态度、语言来体现的服务。每个员工以诚心提供的、符合旅客需求的服务,决定着旅客对铁路运输企业的评价。

1.2.3 精神服务

每名铁路职工都要把“人民铁路为人民”的服务宗旨,“以人为本,旅客至上”的服务理念记在心里,以更好的姿态开展服务工作,使旅客得到精神上的愉悦和心理上的满足。



1.3 “好的服务”是什么样的服务

“好的服务”,是“全员”“全程”“全景”的服务。

“全员”“全程”“全景”的服务是指旅客与运输企业相接触的所有场面。旅客对运输企业的评价就是由各个“与旅客的接点”来决定的。我们必须

通过每个瞬间的积累来获得对整体的较高评价,只要在一个地方提供了不尽如人意的服务,就会导致对整体评价的下降。我们需要努力提高在所有接点上的服务质量。

❖ “与旅客的接点”

“与旅客的接点”如图 1-2 所示。

❖ “与旅客的接点”所涉及人员

“与旅客的接点”涉及一线员工及各级管理人员。

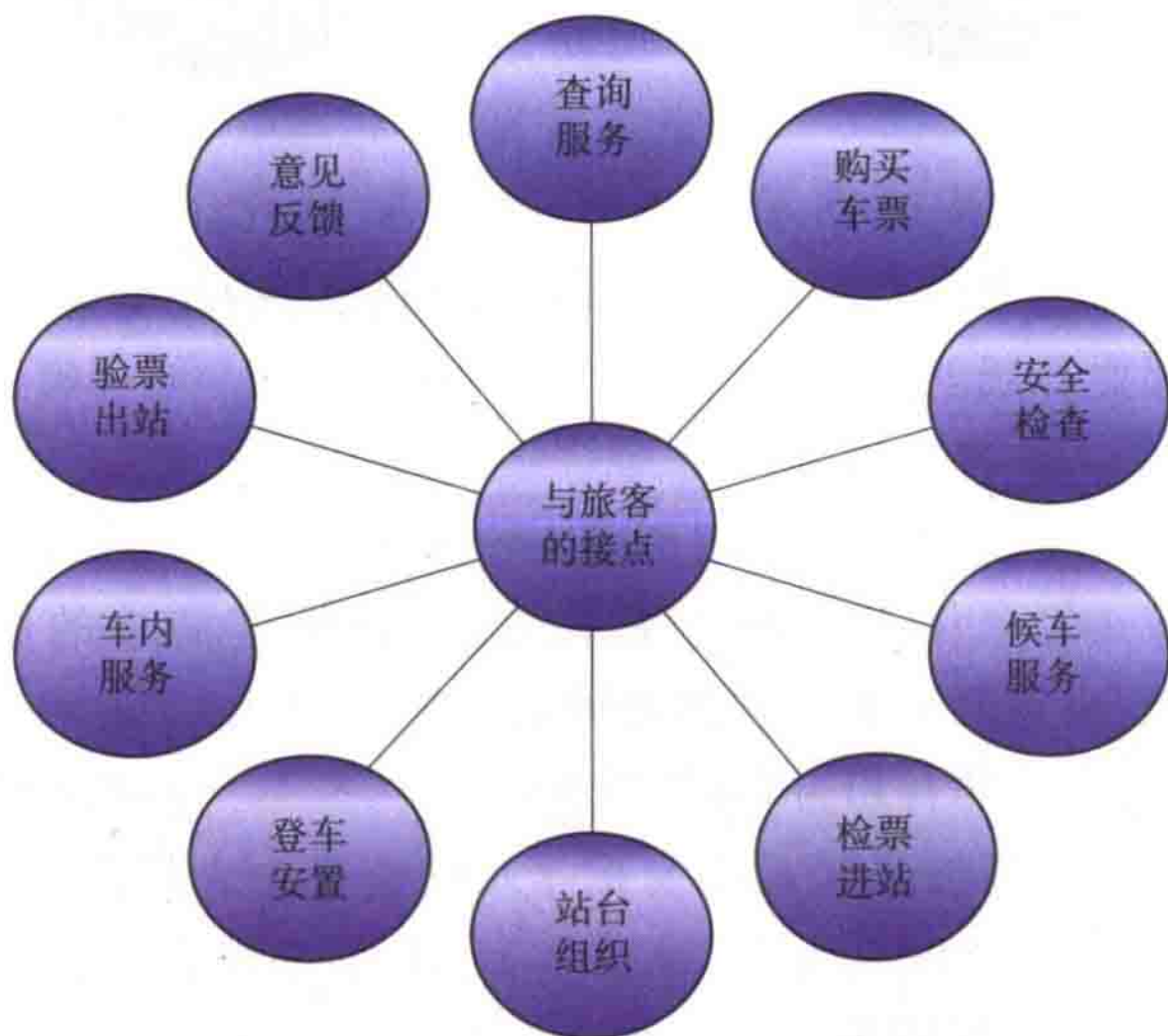


图 1-2



1.4 “好的服务”需要不断改进

由于旅客的需求日益变化,因此改进服务的活动是无限的,需要经常把握问题,努力开展持续性的改进。在改进服务方面,聆听旅客的意见是所有

工作的基础。需要站在旅客的角度上把握“与旅客的接点”上的问题,脚踏实地地进行改进。

站在旅客的角度上(旅客的意见)整改→持续不断改进=旅客满意员工满意+企业的发展

值得一提的是旅客不仅仅把铁路运输企业和其他运输企业做对比,旅客还会把铁路运输企业和其他行业的公司从多个不同的角度进行比较。

假如旅客拿起电话,向铁路运输企业预订车票,旅客在头脑里实际上已经开始进行比较,或者下意识地将其同旅客最近一次难忘的体验做比较如图 1-3 所示。这很有可能是一家酒店或一个租车

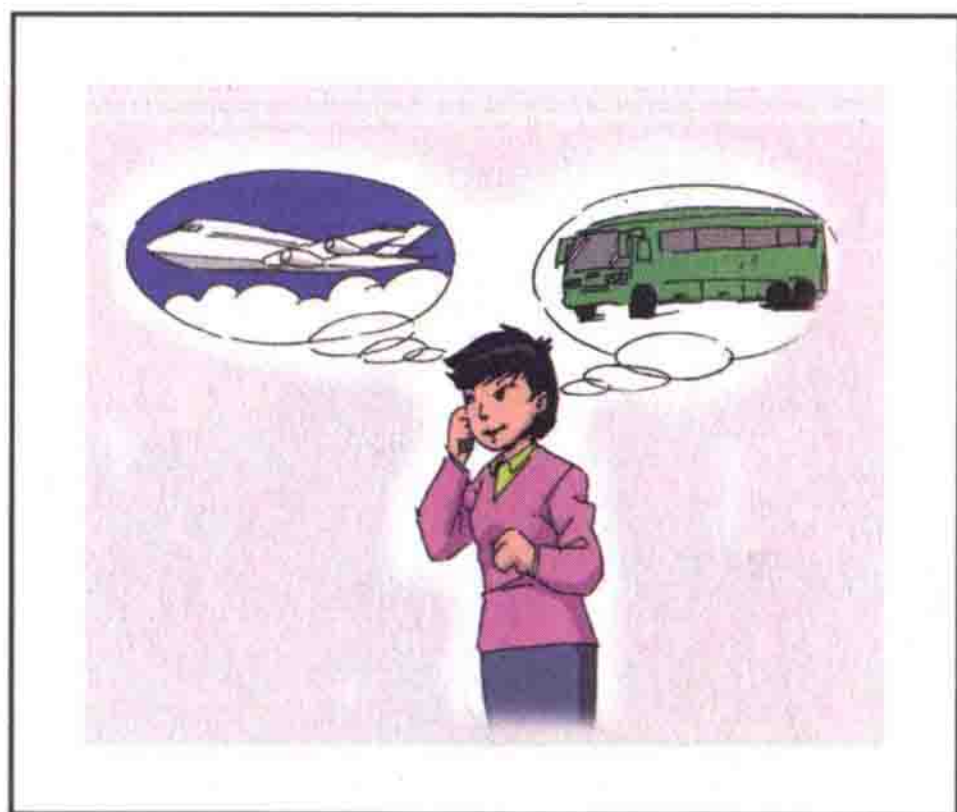


图 1-3

公司。假如旅客在这家酒店或租车公司享受到的服务非常好,下次他们给铁路运输企业打电话的时候,就会下意识地做比较,而且会说:“为什么你们的服务没有他们的好?”旅客不会说:“你有很好的电话服务系统,比别的公司都好。”因此我们要做最

优秀的,我们的旅客就会下意识把我们和任何最优秀的服务做比较。所以对于铁路运输企业来说,不仅仅是做一家优秀的运输企业,而且要在服务业内也要做到最优。

这对我们来说是一个难以置信的挑战。我们必须关注所做的每一件事。

使用技巧

对在“与旅客的接点”中存在的问题所进行的改进,需要全体员工在各自的岗位上展开。



获得旅客信任 的基础

信任是指相信而敢于托付。信任应该建立在坦诚相待的基础上,坦诚和真诚是互信的基础。客运人员的综合素质决定着是否能够获取旅客的信任。



2.1 寒 暄

寒暄是人际关系的润滑剂,可以使单位里的人际关系变得顺畅。无论是寒暄的一方还是另一方都会感到心情愉快。另外,职工之间相互寒暄的情形还有提高企业形象的效果。

寒暄时的词句需要根据时间、情况分别使用。让我们参考表 2-1 中的内容,在单位以及工作场所内或是接待来客时相互热情、爽朗地寒暄吧!

表 2-1 寒暄的基本用语

寒暄用语	要 点
早上好 你(您)好	在上班途中、单位门口精神饱满地进行(如图 2-1 所示) 在学习室里也别忘记
你(您)好 辛苦了 注目礼 点头致意	对同一单位的人只说一次即可,根据情况有时也可只点头致意 在走廊等碰到不认识的同事、领导或是外来的客人时也别忘记
我先走了 明天见 辛苦了	下班时对领导、同事的一般性寒暄 自己先回去时的寒暄 对先回去的人进行的寒暄

使用技巧

寒暄里蕴藏着使工作顺利进行的力量。

要根据具体情境(时间、场所、场面)进行寒暄。

寒暄的时候有必要注意以下四点:

第一,应有主动热情、诚实友善的态度。

寒暄时选择合适的方式、合适的语句是非常必要的,但这合适的方式、语句的表示,还有赖于主动热情、诚实友善的态度。只有把这三者有机地结合



图 2-1

起来,寒暄的目的才能达到。试想,当别人用冷冰冰的态度对你说“我很高兴见到你”时,你会有一种什么样的感觉?当别人用不屑一顾的态度夸奖你“我发现你很精明能干”时,你又会作何感想?推己及人,我们寒暄时不能不注意态度。

第二,应适可而止,因势利导。

做任何事情都应有个“度”,寒暄也不例外。恰当适度的寒暄有益于打开谈话的局面,但切忌没完没了,时间过长(当然,对方有兴致聊时例外)。有经验的工作人员,总是善于从寒暄中找到契机,因势利导,言归正传。

第三,善于选择话题。

一般来讲,在寒暄时可以选择以下的话题作为开始:

(1)天气。天气几乎是中外人士最常用的普遍的话题。天气对于生活的影响太大了,天气很好,

不妨同声赞美；天气太热，也不妨交换一下彼此的苦恼；如果有什么台风、暴雨或是季节性流行病的消息，更值得拿出来谈谈，因为那是人人都关心的话题。

(2)自己闹过的有些无伤大雅的笑话。像买东西上当、语言上的误会等。这一类的笑话，多数人都爱听。开开自己的玩笑，除了能够博人一笑之外，还会使人觉得你为人很随和，很容易相处。

(3)医疗保健，这也是人人都感兴趣的话题。新发明的药品，著名的医生，对流行病的医疗护理，自己或亲友养病的经验，怎样可以延年益寿，怎样可以增强体质，怎样可以减肥等等这一类的话题，也许纯粹就是一家之言，但它能吸引人的注意力，而且也没有什么不好。特别在遇到朋友或其家人健康有问题的时候，假如你能向他提供有价值的意见，那他更是会对你非常感激的。

(4)轰动一时的社会新闻也是闲谈的资料。假使你有一些特有的新闻或特殊的意见和看法，那足可以把一批听众吸引在你的周围。

(5)家庭问题。关于每个家庭里需要知道的各方面的知识，例如，儿童教育、购物经验、夫妇之间怎样相处、亲友之间的交际应酬、家庭布置等，也会使大多数人产生兴趣，家庭主妇们尤其关心这类问题。

第四，善于称呼才能让人喜欢你。

称呼，是人与人之间在交往中一方对另一方的称谓。在日常生活中，称呼是一种友好的问候，是人与人交往的开始。有形成文明规范的礼貌称呼，