



全国职业教育城市轨道交通专业规划教材

城市轨道交通

服务礼仪

高 蓉 主 编
单 侠 副主编
王 英 主 审



人民交通出版社
China Communications Press

免费下载

配课件

www.ccpres.com.cn

全国职业教育城市轨道交通专业规划教材

Chengshi Guidao Jiaotong Fuwu Liyi

城市轨道交通服务礼仪

高	蓉	主 编
单	侠	副主编
王	英	主 审

人民交通出版社

内 容 提 要

本书是全国职业教育城市轨道交通专业规划教材。主要内容包括:城市轨道交通服务礼仪概述、城市轨道交通客运服务人员的基本礼仪、城市轨道交通车站客运服务、城际轨道交通客运服务及乘客投诉处理,共五个单元。

本书是城市轨道交通专业核心教材,可供高职、中职学校教学选用,也可作为城市轨道交通行业岗位培训或自学用书,同时可供城市轨道交通行业的服务或管理人员学习参考。

图书在版编目(CIP)数据

城市轨道交通服务礼仪 / 高蓉主编. —北京:人民交通出版社,2011.6

ISBN 978-7-114-09152-0

I. ①城… II. ①高… III. ①城市铁路—铁路运输—服务人员—礼仪 IV. ①F530.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 096199 号

全国职业教育城市轨道交通专业规划教材

书 名:城市轨道交通服务礼仪

著 作 者:高 蓉

责任编辑:郝瑞苹

出版发行:人民交通出版社

地 址:(100011)北京市朝阳区安定门外外馆斜街3号

网 址:<http://www.ccpress.com.cn>

销售电话:(010)59757969,59757973

总 经 销:人民交通出版社发行部

经 销:各地新华书店

印 刷:中国电影出版社印刷厂

开 本:787×1092 1/16

印 张:7.25

字 数:143 千

版 次:2011 年 6 月 第 1 版

印 次:2011 年 8 月 第 2 次印刷

书 号:ISBN 978-7-114-09152-0

定 价:30.00 元

(如有印刷、装订质量问题的图书由本社负责调换)

全国职业教育城市轨道交通专业规划教材

编写委员会

主 任：马伯夷 黄远丰

副 主 任：李建国 张国保 王心明

特邀专家：佟关林 王 英 林伟光

委 员：（按姓氏笔画排序）

于 涛 仇海兵 王艳荣 宁 斌 刘莉娜

吴 冰 张利彪 张 莹 李红军 汪成林

沈 艳 单永欣 单 侠 赵巍巍 徐树亮

徐新玉 耿幸福 陶 艳 高 蓉 崔建荣

阎国强 谢玉华

出版说明

随着我国城市化进程的快速发展,城市交通拥堵问题日益严重。大力发展城市轨道交通已成为解决城市交通问题的重要手段。截至2010年11月,国务院已批准29座城市的轨道交通建设规划。另有多座城市的轨道交通建设规划正在审批中。我国城市轨道交通建设已进入快速发展时期。

由于全国大部分城市轨道交通建设起步较晚,项目建设规模大,速度快,致专业人才供不应求,运营管理、驾驶、检修岗位的初中级人才短缺尤为突出。各地职业院校纷纷开设了城市轨道交通相关专业,轨道交通专业培训教材也陆续出版。但目前已出版教材存在体系不完善、教材内容侧重岗前培训、理论叙述过多等缺点,不适合职业院校教学使用。

为促进和规范轨道交通行业职业教育教材体系的建设,适应目前职业教育“校企合作,工学结合”的教学改革形势,人民交通出版社约请北京交通运输职业学院、南京铁道职业技术学院、上海交通职业技术学院、湖南铁道职业技术学院一线资深教师联合编写了“全国职业教育城市轨道交通专业规划教材”。2010年推出其中7种:

- 《城市轨道交通概论》
- 《城市轨道交通客运组织》
- 《城市轨道交通行车组织》
- 《城市轨道交通运营安全》
- 《城市轨道交通车辆及操作》
- 《城市轨道交通信号与通信系统》
- 《城市轨道交通供电技术》

为完善课程体系,我社进一步扩大作者范围,整合编写资源,邀请北京市地铁运营有限公司、北京京港地铁有限公司、哈尔滨铁道职业技术学院、武汉铁路职业技术学院、成都铁路运输学校、西安科技商贸职业学院、北京外事学校等企业、院校加入原编写团队,共同编写以下11种教材,于2011年陆续推出。

- 《城市轨道交通专业英语》
- 《城市轨道交通票务管理》
- 《城市轨道交通服务礼仪》
- 《城市轨道交通车辆电器》
- 《城市轨道交通电工电子技术及应用》
- 《城市轨道交通车站设备》

《城市轨道交通运营管理规定》

《城市轨道交通控制系统》

《城市轨道交通车辆检修》

《城市轨道交通车辆检修实训》

《城市轨道交通接触网维护》

本套教材突出了职业教育特色,围绕职业能力的形成组织课程内容;教材内容先进,总结了北京、上海、广州等地的地铁运营管理经验;侧重实际工作岗位操作技能的培养;理论知识的叙述以应用为目的,以够用为尺度;教材编写充分考虑了职业院校学生的认知特点,文字简洁明了,通俗易懂,版式生动活泼,图文并茂;每单元后附有复习题,部分章节附有实例。

为方便教学,本套教材配套有教学课件,读者可于人民交通出版社网站免费下载。

希望该套教材的出版对职业院校轨道交通专业教材体系建设有所裨益。

人民交通出版社

2011年6月

前 言

目前,我国的城市轨道交通正处在快速发展时期,据不完全统计,现已开通运营、在建和正在规划建设城市轨道交通的城市已达40多个。城市轨道交通的大规模发展,造成城市轨道交通行业专业技术人员、管理人员和技术工人的严重匮乏,这对轨道交通专业院校也提出了越来越高的要求。

为适应目前职业教育“校企合作,工学结合”的人才培养模式,本书由具有丰富轨道交通岗前培训经验的教师和地铁一线的工作人员编写,针对城市轨道交通运营企业的岗位需求,系统阐述了城市轨道交通客运服务与礼仪的相关内容。

在编写过程中,强调以能力培养为本位,结合教学实践,在阐述了城市轨道交通客运服务与礼仪基本要求的基础上,增加了礼仪实训与指导,融入大量的案例分析 and 实际问题处理,侧重培养学生解决实际问题 and 拓展思考的能力。其中,“城市轨道交通客运服务人员的基本礼仪”单元,由北京外事学院的老师编写,突出了礼仪实训的具体环节和指导;“城市轨道交通车站客运服务及乘客投诉”等单元由北京交通运输职业学院和地铁一线工作人员编写,阐述了城市轨道交通各个岗位车站客运服务的具体内容和常见问题处理,对城市轨道交通专业的师生和从业人员有一定的指导作用。

本书的编写采取校企合作的方式,得到了北京地铁、京港地铁、广州地铁、上海地铁、北京交通运输职业学院、上海交通职业技术学院等单位的大力支持,还引用了大量国内外作者发表的有关城市轨道交通的文献,以及北京、广州、上海、香港等城市轨道交通企业的运营资料和相关文献。在此谨向有关专家及部门致以衷心地感谢。

本书由北京交通运输职业学院的高蓉老师主编并负责全书的统稿工作,北京外事学校的单侠老师担任副主编,北京京港地铁有限公司王英担任主审。具体分工如下:许思莹(中国民用航空局)、高蓉编写单元1;单侠编写单元2;高蓉编写单元3、5;徐梦(济南铁路局)编写单元4。为了方便教师和学生,本书还配有电子课件,可于人民交通出版社网站下载使用。

由于编者水平有限,书中不足之处,敬请读者批评指正。

编 者
2011年5月

目 录

单元1 城市轨道交通服务礼仪概述	1
1.1 城市轨道交通服务礼仪的作用与基本原则	2
1.2 城市轨道交通服务人员的礼仪素养	4
1.3 城市轨道交通服务人员的素质要求	8
复习与思考	10
单元2 城市轨道交通客运服务人员的基本礼仪	11
2.1 仪容礼仪	12
2.2 仪表礼仪	18
2.3 仪态礼仪	23
2.4 沟通礼仪	35
复习与思考	42
单元3 城市轨道交通车站客运服务	43
3.1 城市轨道交通车站客运服务的基本要求	44
3.2 乘客服务中心服务	49
3.3 站厅服务	56
3.4 站台服务	65
复习与思考	69
单元4 城际轨道交通客运服务	71
4.1 城际轨道交通车站服务	72
4.2 城际轨道交通列车基本服务	80
复习与思考	86
单元5 乘客投诉处理	87
5.1 乘客投诉分析	88
5.2 乘客投诉处理的原则	91
5.3 乘客投诉处理的基本步骤	96
5.4 乘客投诉案例分析	100
复习与思考	103
参考文献	105

单元 1

城市轨道交通服务礼仪 概 述



教学目标

1. 了解城市轨道交通服务礼仪的作用与基本原则；
2. 了解城市轨道交通服务人员的礼仪素养；
3. 了解城市轨道交通服务人员的素质要求。



建议学时

2 学时

1.1

城市轨道交通服务礼仪的作用与基本原则

一 服务礼仪的概念和内涵

1 服务礼仪的概念

礼仪的“礼”表示尊重,即在人际交往中既要尊重自己,也要尊重别人,是一种待人接物的基本要求。礼仪的“仪”字表示仪式,即尊重自己、尊重别人的表现形式。礼仪就是律己、敬人的一种行为规范,是表现对他人尊重和理解的过程和方式。它是指为人们所认同,又为人们所遵守,是以建立和谐关系为目的的各种符合交往要求的行为准则和规范的总和。

服务礼仪属于礼仪的一种,是指在各种服务工作中形成的,得到共同认可的礼节和仪式,是服务人员在服务过程中恰当表示对服务对象的尊重和服务对象进行良好沟通的技巧和方法。

2 服务礼仪的内涵

服务礼仪的内涵主要体现在以下三点:

(1)服务礼仪是服务工作的规范或准则,它表现为一定的章法。所谓“入乡随俗,入境问禁”,即在进入某一地域之前,应先对该地域的习俗和行为规范有所了解,并按照这样的习俗和规范去行动。

(2)服务礼仪是一定社会的人们的约定俗成。在社会实践中,礼仪往往首先表现为一些不成文的规矩、习惯,然后才逐渐上升为公众认可的,可以用语言、文字、动作来做准确描述和规定的行为准则,并成为人们有章可循、可以自觉学习和遵守的行为规范。

(3)服务礼仪是一种和谐的人际关系。讲究礼仪的目的是为了实现社会交往各方的互相尊重,从而达到人与人之间关系的和谐。在现代社会,礼仪可以有效地展现施礼者和

受礼者的教养、风度与魅力,它体现着一个人对他人的认知水平、尊重程度,是一个人的学识、修养和价值的外在表现。一个人只有在尊重他人的前提下,自己才会被他人尊重。人与人之间的和谐关系,也只有在这种互相尊重的过程中,才会逐步建立起来。

二 城市轨道交通服务礼仪的作用

城市轨道交通服务礼仪是运营企业员工在工作岗位上通过言谈、举止等对乘客表示尊重和友好的行为规范。它是轨道交通优质服务的重要组成部分,不仅有利于员工提高个人的内在修养,而且能够提升轨道交通运营企业的形象。

1 提高自身修养,改善人际关系

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,而且还反映其气质风度、阅历见识、道德情操、精神风貌。运用礼仪,不仅有益于人们更好地、更规范地设计个人形象、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风度;而且可以使个人在交际活动中充满自信,胸有成竹,更好地向交往对象表达自己的尊重、敬佩、友好与善意,增进彼此之间的了解与信任。

2 提升企业形象,提高乘客满意度

应用好服务礼仪能够提高乘客满意度,减少投诉的发生。城市轨道交通客运服务人员每天要面对成千上万不同年龄、不同性别、不同性格和不同文化的乘客,每天都要与陌生人沟通。面对同样的问题,有些服务人员无法平息乘客的怒气,有些服务人员却能三言两语把问题处理得很妥当,这就是服务礼仪的魅力。

三 城市轨道交通服务礼仪的基本原则

1 尊重

孔子说:“礼者,敬人也”,这是对礼仪核心思想的高度概括。所谓尊重原则,就是要求在服务过程中,要将对客人的重视、恭敬、友好放在第一位,这是礼仪的重点与核心。因此,在服务过程中,首要的原则就是敬人之心长存,掌握了这一点,就等于掌握了礼仪的灵魂。在人际交往中,只要不失敬人之意,哪怕具体做法一时失当,也容易获得服务对象的谅解。

2 真诚

服务礼仪所讲的真诚原则,就是要求在服务过程中,必须待人以诚,只有如此,才能表

达对客人的尊敬与友好,才会更好地被对方所理解,所接受。与此相反,倘若仅把礼仪作为一种道具和伪装,在具体操作礼仪规范时口是心非,言行不一,则有悖礼仪的基本宗旨。

3 宽容

宽容原则的基本含义,就是要求在服务过程中,既要严于律己,更要宽以待人。要多体谅他人,多理解他人,学会与服务对象进行心理换位,不求全责备,咄咄逼人。

4 适度

适度原则的含义,就是要求应用礼仪时,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。凡事做过了头,或者做不到位,都不能正确地表达自己的自律、敬人之意。

5 “乘客至上”

轨道交通运营企业是从事客运的服务行业,其生产效能是满足人们的出行需要,具有鲜明的社会服务特点。运送对象是乘客,摆正自己与服务对象的关系位置,确立“服务为本,乘客至上”的道德意识,讲求服务信誉,千方百计维护乘客利益,全心全意为乘客服务,是轨道交通职业道德的核心。

1.2

城市轨道交通服务人员的 礼仪素养

一 亲和的微笑

微笑是人际交往中最富有吸引力、最有价值的面部表情,是打开人与人心的通用语言。对轨道交通服务人员来说,微笑不仅是自身文化素质和礼貌修养的体现,更是对乘客的尊重与热情的体现。

1 亲和的微笑可以改善服务态度,提高服务质量

微笑对乘客的情绪有主动诱导的作用,乘客的情绪往往受服务人员态度的影响。在服务交往中,由于微笑的表情,服务人员很自然地使用温和的语调和礼貌的语气,这不仅能引发乘客发自内心的好感,有时还可稳定乘客焦虑急躁的情绪,使乘客在整个交往过程中感到轻松和愉快。

2 亲和的微笑可以拉近和乘客间的距离

客运服务人员的微笑可以从情感上拉近与乘客的距离。当乘客遇到问题或困难时,就会很自然、很及时地提出,这有助于服务工作有的放矢地展开,避免一些小问题或困难不能被发现和解决,从而直接影响服务质量。

3 微笑能带来良好的首因效应

首因效应又称第一印象,是指第一次交往过程中形成的最初印象。它具有先入为主的特点,不仅影响乘客的心理活动,而且影响服务交往,有时甚至影响服务工作的顺利进行。一旦乘客对服务人员产生了不良的第一印象,要改变它是十分艰难的,往往要付出比先前多出几十倍的精力。所以在与乘客初次交往时,微笑迎客是相当必要的,它能快捷地使服务人员与乘客的关系变得融洽,收到事半功倍的效果。

4 微笑的基本原则

(1)主动微笑的原则。在与乘客目光接触的时候,首先要向乘客微笑,然后再开口说话,主动创造友好、热情的氛围。

(2)真诚微笑的原则。微笑是自内心发出的,表示对乘客的尊重和理解。

(3)眼中含笑的原则。脸上有笑,眼睛更要有笑。



案例(图 1-1)

善于利用微笑来获得成功

1919年,美国“旅馆大王”希尔顿用父亲留给他的1.2万美元连同自己挣来的几千美元投资出来,开始了他雄心勃勃的旅馆经营生涯。当他的资产从1.5万美元奇迹般地增值到几千万美元,他欣喜自豪地把这一成就告诉母亲时,他母亲却淡然地说:“依我看,你跟以前根本没什么两样……事实上你必须把握比5 100万元更值钱的东西;除了对顾客诚

实之外,还要想办法使来希尔顿旅馆的人住过了还想再来住。你要想出这样简单、容易、不花本钱而行之久远的办法去吸引顾客,这样,你的旅馆才有前途。”

母亲的忠告使希尔顿陷入迷惑:究竟什么办法才具备母亲指出的“简单、容易、不花钱而行之久远”这四大条件呢?他冥思苦想,不得其解。于是他逛商店、串旅馆,以自己作为一个顾客的亲身感受,得出了准确答案:“微笑服务。”只有它才实实在在地同时具备母亲提出的四大条件。



图 1-1 希尔顿酒店

从此,希尔顿实行了微笑服务这一独创的经营策略。每天它对服务员的第一句话是:“你对顾客微笑了没有?”他要求每个员工不论如何辛苦,都要对顾客投以微笑,即使在旅馆业务受到经济萧条严重影响的时候,他也经常提醒员工记住:“万万不可把我们心里的愁云摆在脸上,无论旅馆本身遭受的困难如何,希尔顿旅馆服务员脸上的微笑永远是属于旅客的阳光。”因此,经济危机中纷纷倒闭后幸存的 20% 旅馆中,只有希尔顿旅馆服务员的脸上带着微笑。当经济萧条刚过,希尔顿旅馆就率先进入新的繁荣时期,跨入黄金时代。

二 舒心的问候

问候是人与人见面时最初的直接接触。问候得当可以迅速表现出自己的心意与诚意,可以在最初接触时给乘客留下好印象。客运服务人员见到乘客时,应主动打招呼。一般来说,先打招呼的人会在后面的谈话交流和服务中掌握主动。



案例(图 1-2)

20 世纪 30 年代,一位犹太传教士每天早晨总是按时到一条乡间土路上散步。无论见到任何人,总是热情地打一声招呼:“早安。”

其中,有一个叫米勒的年轻农民,对传教士这声问候,起初反应冷漠,在当时,当地的

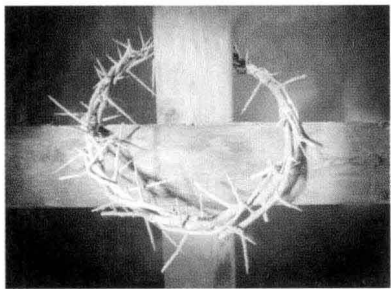


图 1-2 情景图

居民对传教士和犹太人的态度是很不友好的。然而,年轻人的冷漠,未曾改变传教士的热情,每天早上,他仍然给这个一脸冷漠的年轻人道一声早安。终于有一天,这个年轻人脱下帽子,也向传教士道一声:“早安。”

好几年过去了,纳粹党上台执政。

这一天,传教士与村中所有的人,被纳粹党集中起来,送往集中营。在下火车、列队前行的时候,有一个手拿指挥棒的指挥官,在前面挥动着棒子,叫道:“左,右。”

被指向左边的是死路一条,被指向右边的则还有生还的机会。

传教士的名字被这位指挥官点到了,他浑身颤抖,走上前去。当他无望地抬起头来,目光一下子和指挥官的目光相遇了。

传教士习惯地脱口而出:“早安,米勒先生。”

米勒先生虽然没有过多的表情变化,但仍禁不住还了一句问候:“早安。”声音低得只有他们两人才能听到。最后的结果是:传教士被指向了右边——是生还者。

人是很容易被感动的,而感动一个人靠的未必都是慷慨的施舍或巨大的投入。往往一个热情的问候,温馨的微笑,也足以在人的心灵中洒下一片阳光。

不要低估了一句话、一个微笑的作用,它很可能使一个不相识的人走进你,甚至爱上你,成为开启你幸福之门的一把钥匙,成为你走上柳暗花明之境的一盏明灯。有时候,“人缘”的获得就是这样“廉价”而简单。



想一想

常用的问候语有哪些?

三 整洁的仪表

客运服务人员每天都要接触成千上万的乘客,乘客对轨道交通服务第一印象的产生首先来自服务人员的仪容仪表。良好的仪容仪表,会使人产生美好的第一印象,从而对轨道交通起到宣传作用,同时还能弥补某些服务方面的不足。反之,不好的仪容仪表往往会令人生厌,即使有热情服务和一流设施也不一定给乘客留下好印象。

客运服务人员的仪表一定要整洁、朴素。整洁、朴素的仪表可以拉近和乘客的距离,带给乘客清新、健康的印象。

四 得体的语言

语言是为乘客服务的第一工具,它对做好服务工作有着十分突出的作用。得体的语言会让乘客倍感亲切,反之则会截然不同。因此,客运服务人员在工作中应做到亲切和蔼,语言文雅。

客运服务人员要善于察言观色,语言交流要针对乘客实际,要从言谈举止中迅速把握乘客的心情,要明白乘客的弦外之音,了解乘客的愿望。要尽量站在乘客的立场上说话办事,判断乘客的心理和服务需要。除此以外,服务人员需要用委婉的语气表达否定的意思。拒绝乘客时,使用否定句的影响是很强烈的,会给乘客留下不愉快的印象。



案例

在某地一家饭店餐厅的午餐时间,来自台湾的旅游团在此用餐,当服务员发现一位70多岁的老人面前的空饭碗时,就轻步上前,柔声说道:“请问老先生,您还要饭吗?”那位先生摇了摇头,服务员又问道:“那先生您完了吗?还需要什么吗?”只见那位老先生冷冷一笑,说:“小姐,我今年70多岁了,这辈子还没落到要饭吃的地步,怎么会要饭呢?我的身体还硬朗着呢,不会一下子完的。”由此可见,由于服务人员用语不合规范,尽管出于好心,却在无意中伤害了客人,这不能怪客人敏感和多疑。

1.3

城市轨道交通服务人员的素质要求

一 主动热情

日本的一家服务企业对服务员的面试十分独特,在面试时突然中断,然后安排另一个人向这名应试者询问某个问题,比如询问洗手间在什么位置。他们得到的回答通常有三种,第一种是直接回答“我不知道”;第二种回答是不知道,并说明自己的身份;第三种回答是:“对不起,我是来面试的,不过我去帮您问一下,然后告诉您。”对于第一种回答的应试者公司是不会录用的,而对于第三种回答的应试者将会安排到重要的岗位。因为,能否积极主动地提供服务是对一名服务人员的最基本的要求。

主动热情是指服务人员即使在乘客暂时不需要服务时,也要眼观六路,耳听八方,心里想着乘客、眼里看着乘客,为乘客提供服务。优秀的服务人员往往能够在乘客尚未发出“请提供服务”信息之前就能察言观色,主动服务。除此以外,客运服务人员要保持持久的热情。无论乘客如何挑剔,也无论受到了多大的委屈,始终要以积极热情的态度面对每一位乘客,这种热情要建立在以服务为荣的基础上,要记住,不能控制情绪的服务人员是肯

定做不好服务工作的。

二 控制情绪

作为一名优秀的客运服务人员,应善于控制自己的情绪、约束自己的情感、克制自己的举动,不论与哪一类型的乘客接触,无论发生什么问题,都能够做到镇定自若,不失礼于人。

当乘客有不满情绪时,往往会对服务人员提出批评,这种批评可能会在不同场合以不同方式提出来。当乘客在公开场合向服务人员疾言厉声时,往往会使人难以接受。遇到这种情况,客运服务人员首先需要冷静,不要急于与之争辩,切不可针锋相对,使矛盾激化难以收拾。如果乘客无理取闹,可以交相关部门或人员解决。

当乘客不礼貌时,更要做到有礼、有利、有节地解决问题。

有礼,即临辱不怒。面对乘客的不礼貌时,客运服务人员不应生气发火,而应沉着冷静,以妙语应粗语,以豁达应愚昧,以文雅对无礼,使个别乘客对自己的行为过意不去,只有这样,才不至于使自己陷入被动的境地,才能够维护企业的窗口形象。

有利,即动之以情,晓之以理。虽然这些乘客态度生硬,但是一旦发现自己理亏,得不到大多数人的支持,还是会有所收敛。

有节,乘客毕竟是乘客,是服务对象,不能因为乘客有过错而心存芥蒂。要记住和乘客的争论最终受到损失的是企业而不是乘客,同时,对乘客的宽容也会得到回报。



案例(图 1-3)

在2005年7月的一次突发事故中,哈尔滨客运段有18次列车受阻,晚点在10个小时以上列车的就有7次。天津车队担当的大连临客,在开原站受阻4个多小时,4号车厢的乘客情绪激动。车长受到围攻和谩骂,他在这节车厢向乘客鞠躬30多次,最终感动了乘客。为了保证餐饮的正常供应,每位服务人员在早晨只喝了一碗粥,并继续为乘客提供细致的服务,这种精神感化了大家,乘客主动帮助服务人员清理车厢卫生,还组织了义务宣传队,到各车厢宣传要文明乘车,最终列车安全到达目的地。从上述事件中可以看到,在面对乘客的不满情绪和过激言行时,服务人员除了代表铁路部门进行道歉外,还需用良好的服务去稳定乘客情绪、化解矛盾。



图 1-3 情景图

三 处变不惊

列车就是一个社会,各式各样的人都有,各种情况和突发事件都有可能随时发