

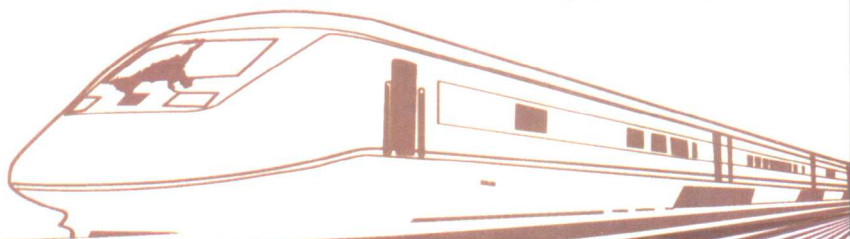


TieLu KeYun FuWu LiYi JiChu JiaoCheng

蓝晓光 王安焱 刘青 主编



铁路客运服务礼仪 基础教程



中国铁道出版社

CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

铁路客运服务礼仪基础教程

蓝晓光 王安焱 刘青 主编

张治国 职新源 逢麒冬
余素卿 殷晓玲 周健 副主编
管淑萍 田勇 王静

中国铁道出版社

2006年·北京

内 容 简 介

本书是根据铁路客运服务礼仪的特点,力求满足“实际、实用、实效”的要求编写的,主要内容包括:礼仪的起源与概念、守礼有则、仪态礼仪、仪容与服饰、沟通礼仪、日常行为礼仪、客运服务语言的基本特点、车站服务礼仪、列车服务礼仪、非正常情况下的应急处理等。

本书除作为铁路职业教育教材外,还可作为岗位基本技能培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

铁路客运服务礼仪基础教程/蓝晓光,王安焱,刘青
主编. —北京:中国铁道出版社,2006. 10

ISBN 7-113-07476-6

I. 铁… II. ①蓝…②王…③刘… III. 铁路运
输:旅客运输-服务业-礼仪-教材 IV. U293.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2006)第113898号

书 名:铁路客运服务礼仪基础教程

作 者:蓝晓光 王安焱 刘 青 主编

出版发行:中国铁道出版社(100054,北京市宣武区右安门西街8号)

责任编辑:程东海

封面设计:薛小卉

印 刷:北京鑫正大印刷有限公司

开 本:850×1168 1/32 印张:8.375 字数:217千

版 本:2006年12月第1版 2006年12月第1次印刷

印 数:1~3000册

书 号:ISBN 7-113-07476-6/TU·857

定 价:16.50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,请与本社发行部调换。

编辑部电话:(010)51873135 发行部电话:(010)51873171

前 言

大家是否都了解讲究礼仪的重要性,如果你平时多一个温馨的微笑、一句热情的问候、一个友善的举动、一副真诚的态度……也许能使你的生活、工作增添更多的乐趣,使人与人之间更容易交往、沟通。我们作为社会生活的一员,有义务、也有必要把讲求礼仪作为维护公共秩序、遵守社会公德的一个准则,通过自律不断地提高个人自身修养,使我们成为社会公德的积极维护者。

“客户至上、服务至上”是中国铁路运输的服务宗旨。作为铁路旅客运输服务人员,我们的一言一行都代表着铁路企业形象,对旅客能否进行优质服务直接影响到铁路企业声誉。对旅客服务不周,态度不佳,必然会导致铁路的信誉下降,业绩不振。总之,讲求礼仪是铁路对每位职工的基本要求,也是体现铁路服务宗旨的具体表现。

铁路服务礼仪是根据铁路的实际情况制订的礼仪行为规范,本教材力求满足“实际、实用、实效”的要求,同时在形式上打破了传统的固定模式,采用了“模块式、菜单式”,既适用于教学,又适用于职工自学;既可用于“两年10天”轮训,又可用于强化基本功训练,是一本适用性较好、可读性强的岗位基本技能培训教材。

根据职业技术教育的特点,全书采用任务驱动的案例式教学方法编写,并充分考虑各校、各铁路基层单位逐渐在多媒体教室开展教学活动的需要。建议各单位结合本单位情况制作CAI课件,使教学更加直观、生动。

本书由郑州铁路局人力资源中心蓝晓光、王安焱、刘青主编,



蓝晓光、王安焱策划,蓝晓光统稿。参加本书编写的有张治国、余素卿、职新源、逢麒冬、周健、殷晓玲、管淑萍、王静、田勇等。在本书的编写过程中得到了郑州铁路局人力资源中心各位领导、郑州铁路局教育处、客运处领导的大力支持,尤其感谢宋文艺、郝晋豫、吴运贵、潘玮、陈志敏、靳顺利、高小黄、高建设等诸位领导给予的大力支持和帮助。

由于我们的水平有限,错误与不足之处在所难免,恳请专家和读者提出宝贵意见。

作者

2006年7月于郑州

目 录

第一章 寻根问礼.....	1
第一节 礼仪的起源与概念.....	2
第二节 礼仪的归属与特征	29
第三节 礼仪的内容与形式	32
第二章 守礼有则	41
第一节 礼仪的社会功能	41
第二节 礼仪的修身作用	44
第三节 礼仪的实施规则	46
第三章 仪态礼仪	51
第一节 仪表仪容	51
第二节 面部淡妆技巧	55
第三节 服饰礼仪	58
第四节 仪 态	63
第四章 仪容与服饰	75
第一节 女士仪容	75
第二节 男士仪容	89
第三节 服饰礼仪	92



第五章 沟通礼仪	105
第一节 握手礼	105
第二节 介绍	106
第三节 使用名片	108
第四节 鞠躬礼	109
第五节 致意礼	110
第六节 拥抱礼	111
第七节 亲吻礼	111
第八节 合十礼	112
第六章 日常行为礼仪	113
第一节 行走礼仪	113
第二节 乘坐轿车的礼仪	115
第三节 使用电话的礼仪	116
第四节 拜访的礼仪	118
第五节 赠送礼仪	119
第七章 客运服务语言的基本特点	123
第一节 服务语言“三 T”原则	123
第二节 列车服务语言的基本特点	125
第三节 语言方面的基本礼节	127
第四节 正确使用礼貌服务用语	132
第八章 车站服务礼仪	142
第一节 车站服务礼仪概述	143
第二节 候车大厅服务礼仪	147
第三节 其他岗位服务礼仪	157



第九章 列车服务礼仪	164
第一节 乘务礼仪.....	164
第二节 旅客运输作业标准.....	173
第三节 车容礼仪.....	194
第四节 餐车礼仪.....	201
第十章 非正常情况下的应急处理	210
第一节 旅客列车四大安全设备的正确使用.....	210
第二节 列车运行中查获危险品时的处理.....	211
第三节 旅客列车突发事件的应急处理.....	212
第四节 列车消防安全.....	218
第五节 旅客列车应急服务技巧.....	228
第六节 列车运行中车辆设备应急故障处理.....	233
第七节 旅客列车上突发疾病的应急处理.....	239
附一 客运人员职业道德	249
附二 客运服务英语会话 120 条	250
参考文献	258

第一章 寻根问礼

礼仪是文明的象征、道德的范畴。“礼”是规，是天地自然之道，也是德，也是治国之法规、律条。“仪”是矩，是准则，也是治国和做人的尺度。礼仪是指人们在社会交往活动中形成的行为规范与准则，它是社会道德、习俗、宗教等方面人们行为的规范，是文明道德修养程度的一种外在表现形式。礼仪不是随便制定的，是在人际交往中，以一定的约定俗成的程序、方式表现的律己、敬人的过程，涉及穿着、交往、沟通、情商等内容，各个国家，各民族在不同时期常有不同的礼仪规范，它源于特定的民族、国家长期形成的伦理道德观念和社会生活习俗，它是一种约定的行为规范。人类社会要发展，就必须弘扬、推行礼仪。没有礼仪的地方，是没有文化的地方，不懂礼仪的人，是不文明的人，也是没有道德的人。所以，礼仪的推行是极为至关重要的。因为礼仪是人类文明、道德的体现。礼仪，其实就是道德的规范。具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。礼仪，包括礼节和仪式，它是社会、道德、习俗、宗教等方面人们行为的规范，是文明道德修养程度的一种外在表现形式。礼节，即社会公认的待人接物的方法和人与人相处的准则。例如，初次见面该怎样互相介绍，怎样互递名片，怎样待客等。再如，人际交往中如何保持良好的仪态、仪表等。仪式，是指正式场合用以表示礼节的一系列固定的程式。比如，欢迎仪式、签字仪式、开业典礼、婚仪等。语言（包括书面和口头的）、行为表情、服饰器物是构成礼仪最基本的三大要素。一般地说，任何重大典礼活动都需要同时具备这三种要素才能完成。

礼仪是一门行为科学，现代社会对礼仪的要求越来越广泛，礼仪的规范化也越来越受到人们的重视，各行各业的从业人员对礼



仪知识的需求也越来越迫切。

铁路客运服务礼仪,是指铁路车站、列车服务工作中向旅客表示敬意的仪式,是客运工作人员必须遵循的服务规范。掌握服务礼仪,做到礼貌待客,是做好铁路客运工作的先决条件。塑造现代铁路礼仪礼貌,不单是服务人员的工作需要,而且是一个人文修养的直接表现。所以,为创铁路客运的优质服务,提高铁路员工的综合素质,学习服务礼仪有着十分重要的意义。

1. 铁路客运服务工作的特点是直接为旅客提供服务。良好的服务礼仪可以弥补某些客运设施条件的不足,会产生积极的社会效果,可以满足旅客的心理需求。

2. 铁路客运服务礼仪体现铁路企业的管理水平和服务水平。客运服务是铁路企业精神文明“窗口”,员工的礼仪规范不单是个人形象问题,更重要的是反映铁路的企业形象,同时也反映出国家和民族的道德水准、文明程度和精神面貌。

3. 学习铁路客运服务礼仪可以塑造铁路职工爱岗敬业的完美自我形象。每位站、车服务人员在工作中良好的礼仪和内在美,既是自尊自爱的表现,也是事业心、责任感、自豪感的具体反映。

伴随着铁路的历次大提速以及客运专线建设的加快,铁路客运的服务水平得到了长足的提高,市场竞争能力显著增强。但同时也应该清醒看到,经济的高速发展也带来了公路和民航对我们的挑战。我们应该深刻认识到,在市场竞争中铁路旅客运输服务应以人性化服务为特色,以礼仪化服务为标准,努力提高服务水平,使其成为铁路运输服务的核心竞争力之一。

第一节 礼仪的起源与概念

关于礼仪起源的说法有很多种。有些思想家和哲学家认为礼仪起源于原始信仰,而人类最初的信仰大多以图腾为对象。一种图腾,通常代表一个部落或部族,它既是血缘古今相系的象征,也是维护部落整齐有序、团结和谐的神祇,而这种图腾往往是人们内



心世界对现实世界的不理解而产生的恐惧或崇拜的具体反映。由于人类之初生产力水平低下,人们无法理解日月星辰的交替、风雨雷电的肆虐等自然现象。在他们看来,那是一种超自然的力量,而这种超自然的力量又是与生存休戚相关的;认为这是某种自然之外的神灵在左右,于是便转而对它们膜拜起来。比如久旱思雨,他们想象“龙”主风调雨顺,便祈求龙降雨水而膜拜龙等。久而久之,便产生崇拜的心理,祈祷神灵保佑平安,降福消灾。随着崇拜、祈祷名目增多,便形成了许多礼仪。例如祭天之礼仪、祭地之礼仪、祭祖之礼仪等。这种礼仪最明显表现在古代婚姻仪式中必须拜天、拜地、拜父母。

荀子说:“古者圣王以人之性恶,以为偏险而不正,悖乱而不治,是以为之起礼仪,制法度,以矫饰人之性情而导之也,使皆出于治,合于道也。”(《荀子·性恶》)荀子是以其“性恶论”来解释礼仪的起源的。而司马迁根据抽象的人性或人的自然本性即“欲”来推究礼仪的起源,他说:“礼由人起。人生有欲,欲而不得则不能无忿,忿而无度量则争,争则乱,先王恶其乱,故制礼仪以养人之欲,给人之求,使欲不穷于物,物不屈于欲,二者相待而长,是礼之所起也。”(《史记》卷二十三《礼书第一》)

历史唯物主义者认为,礼仪是社会历史的产物,是人类脱离动物界并组成人类社会以后,在长期的人类社会实践中逐步形成的。礼仪体现的是人与人之间的关系,只有在社会中,在发生人与人之间关系,且只有当人脱离动物并意识到这种关系时,才会出现礼仪。认为人类的礼仪是因为某些动物性的“欲”而产生的,这种说法是把人的本质降低到动物的水平,这当然是错误的。礼仪是某一个人与他人之间的关系的自觉认识和行为选择的结果,它只能在一定的社会交往关系中产生,并通过一定的社会交往关系表现出来。

因此,礼仪起源于最初的人类交往,是人与人之间相互交往的结果,是人类社会历史活动的产物。



一、东方礼仪

中国自古就是礼仪之邦,孔子闻周礼三月不识肉味,礼记更是自隋唐以来科举考试的必考科目;西方礼仪历史较短,罗马时代的公共澡堂是男女共浴的,美国建国也不过才 200 来年。

礼,在东方是刚性的,“夫礼,天之经也,地之义也,民之行也”。礼并不注重于平级之间的交往,更作为一种由上而下的强制的行为规范,用来维护“君君臣臣父父子子”的等级秩序,君以礼祭天,臣以礼祭君,子以礼祭父,条条款款,来不得半点马虎;西方礼仪是柔性的,是建立在人人平等的基础上,所以我们不能理解,为什么西方人可以直呼父母名字,更奇怪的是他们居然没有赡养父母的义务。

礼,在东方是含蓄的,讲究中庸之道,比如我们送东西,会说“这点东西不值钱,希望您笑纳”,我们觉得这是谦虚,而西方人就会很奇怪,为什么不值钱的东西你要送给我呢?西方礼仪是直接的,比如中世纪骑士最大的荣耀是亲吻一下公主的手背,如果被一个老学究看到,一定会大摇其头。

礼,在东方是繁琐的,讲究细节,最典型的例子就是婚礼,西方人看不懂梁山伯与祝英台,为什么非要什么媒妁之言、父母之命,同窗三年都捅不开那层纸;而礼在西方是简单的,教堂里,双方人到场了,开个公证会就组成一个幸福的小家庭。

礼,在东方是庄重的,神圣不可侵犯的,从耳熟能详的“父母在,不远游”,“守孝三年”,“七岁不同席”等等操守规定到徽县层层叠叠的贞洁牌坊,从天安门庄严而绕的红墙到老幼皆知的二十四孝,被尊为圣人府第的曲阜孔府更让西方人惊叹,为什么中国人守一个祖宗可以守两千多年?而西方礼仪就显得随便多了,没听说过西方人会守孝,白宫作为美国总统的办公场所,很大部分是作为旅游景点开放的,感恩节的时候小孩子们还可以和总统在里面的草地上玩玩游戏,这在中国人又是无法想像的。



礼,在东方是断裂的,朝代换礼也换,所以,我们会觉得韩国人的服饰很大气,会觉得日本人很懂礼貌,其实都是唐朝的旧典,只是没有像恐龙一样彻底灭绝罢了。谁还知道周礼是什么?谁还能考证出来汉朝的民之六礼“冠、昏、丧、祭、乡、相见”又是怎么回事?最能创造的民族也是最能破坏的民族;而西方礼仪是传承的,也许是因为年岁短的缘故吧,当古希腊最后一个学院被迫关闭之后,中世纪的漫漫长夜,然后文艺复兴又让人们在历史中发掘出自己年少时的活力与激情。

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,其中最具有代表性的是中国古代礼仪,它以其富含人情味的传统礼仪向世人展示了悠久的历史文化和无穷的魅力。日本、韩国、新加坡等国家的礼仪深受中国古代礼仪的影响。在此,我们所介绍的东方礼仪主要是指中国礼仪。

以中国为代表的东方礼仪主要有以下特点:

1. 重视亲情和血缘

恩格斯在《家庭私有制和国家的起源》一书中谈到的国家和氏族制度的区别时,指出“氏族制度的基础是血缘关系,而国家则按地区来划分她的国民”。恩格斯的论断,我们可以从国家一词含义上得到认证。英文中国家“COUNTRY”或是“STATE”这个词语含有国家、土地、区域的含义,但没有家庭、家族、血缘的含义。但汉语里国家一词,指“国”和“家”结合而成,也可以看出中国人历来是把国作为放大的家庭去理解。这说明东方特有的血缘社会造就了东方特有的礼仪文化,并进一步以礼来规范个人和社会的行为,让礼仪在生活的各个层次上发挥作用。

中国社会本质上是以血缘关系为基础,以亲情为纽带而形成的一个注重人伦、崇尚道义的有序社会。在这个社会中,等级森严、秩序井然。中国人的家庭观念是相当浓厚的,这一点要远甚于西方,家庭的和睦可以促成社会的团结和稳定,同时也形成了“老



吾老以及人之老,幼吾幼以及人之幼”的人文关怀,成为中华民族的传统美德。在中国传统的伦理观念中,提倡“父慈子孝、兄友弟恭”,就是要求父母善待子女、子女孝顺父母,兄长要爱护弟妹、当弟弟的自然要尊敬兄长;此外,夫妻之间如果能做到“相敬如宾”、“举案齐眉”,也会被认为是一种了不起的美德。正是这样的伦理道德观念,促进了传统中国家庭的和谐与美满,使得整个中国社会稳定而有序。

2. 谦逊、含蓄

谦逊、含蓄源于生于内陆腹地的中华民族。由于以农耕为其主要生产方式,与异质文化处于隔离状态,2 000 多年的封建统治制度自然铸成了中国人的内向型性格,决定了中华民族对传统的重视和对礼仪规范、宗法道德的尊崇,并由此形成了所谓崇尚群体伦理、抑制个性自由的价值取向。中国人以谦虚为美德,常常说“水平不高,能力有限”、“做得不好,请多批评”的自谦语,而这些谦词往往被西方人看成缺乏自信。

3. 承认现实、满足现状

在汉代就被统治阶级独尊的儒家思想历来推崇中庸之道,保守、满足现状,缺少竞争与创新。所谓“知足常乐”、“枪打出头鸟”、“出头的椽子先烂”、“木秀于林,风必摧之”等等名言信手拈来,儒家提倡的中庸思想大大制约了中国人的创造性和独立性,而传统的礼制又束缚了人们的个性发展,久而久之,形成了承认现实、满足现状的心态。因此,中国古代礼仪制度从秦汉发展成熟以来,2 000 多年本质上没有大的改变,直到近代才有了彻底的改观。

4. 强调共性,讲究尊卑

中国古代的历史,主要是在氏族部落基础上发展起来的宗法国家的历史。西周的分封制,在延续氏族贵族统治的基础上,进一步发展和巩固了血缘宗法关系,确立了世袭王权的地位又形成有血缘和姻亲关系的诸侯关系。

血缘宗法组织关系在漫长的封建历史时期中保留下来,整个



社会的基本组织模式也以宗法家族为主,农民、手工业者以及其他人员基本上都以家族为单元活动,家族与血缘关系形成生存的组织和群体。家族内部的秩序主要靠族长、家长、父权、夫权等层层权威来维持。协调发展的关系主要靠血缘、伦理、情感来维系,在这种社会组织中形成了典型的中国家族文化,所以一般人与人的关系,特别是人在社会上的关系,只有纳入宗法人伦关系或类似的血缘、地缘等人伦关系,才觉得有根有据,并有序治理。

在这种秩序中又形成稳固的等级观念,按辈分、亲疏来论大小排座次,从每一个人出生的那天开始,就已经在社会上确定了自己的位置和辈分座次,没有西方文化的人人生来没有辈分的观念。

因此,中国人最突出的礼仪,那就是尊老爱幼。无论在地铁或公共汽车上,如遇有老人或小孩,中国人大多会自然起立让座。公共汽车上设有老弱病残的专座,如果一些人坐在那儿,遇有老弱病残并不理会、旁若无人,这种场合中国人一般是看不下去的,因为这不符合中国人的礼仪。家人聚会,中国人习惯是先请老人坐下,方才落座。遇有出行,或让长辈先行,或前呼后拥。敬老尊老,这是中国人传统文化中世代相袭的礼仪。

5. 讲究礼尚往来

中国人无论是在人际交往还是在治国安邦等方面,都十分重视礼仪教化的作用,也常用伦理来约束和规范人的行为。在引宾待客方面,中华民族好客热情,所谓“有朋自远方来,不亦乐乎”,在这个过程中就体现出礼尚往来的中国文化的特点,也就是说接受别人的馈赠必须以同样的馈赠来报偿。中国人常说“礼多人不怪”,所以在人与人的交往中总是显得彬彬有礼,无论是因公还是因私的往来,总之礼数是要尽到的。礼尚往来,投桃报李,受人滴水之恩必当涌泉相报。在中国,有很多礼仪习俗指导着人们的行为。它们从孔子时代就开始为国人所遵循,其精神一直延续到今天。如果跟人打交道不懂得礼貌,往往会被视作没有教养,而遭受大众的贬斥。



二、西方礼仪

近年来,随着国际交往频率不断增加,交往范围不断扩大,我国铁路列车服务对象也出现了越来越多的西方旅客,了解基本的西方礼仪的特点,不但可以有针对性地进行服务,而且还可以提升我国铁路的良好企业形象,展示我国的礼仪之邦的泱泱风范。目前,在列车上的国外旅客群体主要是区域性的商务旅行和旅游团队及个人。

正是由于礼仪东西方有太多的差异,所以西方人觉得我们太含蓄,而我们觉得西方人不诚恳;西方人觉得我们嘴里说有的时候心里反而是说是,而我们觉得西方人往往太冲了,不懂得谦虚;西方人认为我们事事讲究人情,效率不高;而我们觉得西方人刻板、僵硬、不会变通;西方人觉得我们不懂得注意他人权利,公共场合大声说话,而我们觉得西方人冷漠、无情、没有生气等等。

其实中西方的礼仪有很多地方是相通的,老子有言“鸡犬相闻,老死不相往来”,正是对西方人注重个人隐私、讲求独立生活的完美想象,而西方的“LADY FIRST”和我们侠义小说所津津乐道的“惩强扶弱,济善救贫”完全一根所生,欧阳修所咏唱的“先天下之忧而忧,后天下之乐而乐”是从个人的角度阐述了林肯对于政府“民权、民有、民享”的构建基础,而圣经所宣扬的“爱你的邻居、朋友、兄弟姐妹”完全就是我们儒家倡导的“老吾老以及人之老,幼吾幼以及人之幼”。

形式的区别化并不与主题的单一相矛盾,不同时代、不同区域的礼仪文化所追求的正是人与人之间的和谐相处,而所遵循的基本原则正如老子所言“己所不欲勿施于人”。由此而看,东西方礼仪不过是一棵大树上分开的两个枝丫罢了。

西方人从东方礼仪悠久的历史中,可以得到启发,发现与未来相通的启示,成长其实也意味着僵化,而西方短暂的发展史,正好保存了人类最直接的感情交流方式,如果梁山伯多一些罗密欧的



勇敢,而朱丽叶多一些祝英台的耐性,恐怕这两出悲剧就会变成甜蜜的爱情故事了。

东方人从西方柔性的礼仪规范中,可以得到借鉴,让长幼间、师生间更多一些灵活,少一些拘束,多一些亲情,少一些摩擦,西方应该让年轻人学习一下什么是责任,什么是奉献。

西方人认为东方的太极图反映了世间的至理,阴中有阳,阳中有阴,互相包容,互相转化,没有绝对的阳,更不存在彻底的阴,而这同样也体现了东方人的中庸之道,不求绝对,只求平衡,不求最好,只求平和,“月盈则亏,物极必反”。

东方人可以以西方人为师,在繁忙紧张的现代生活中,给自己一个更轻松自在的选择,寻求本性,回归自然,所以越来越多的人选择逃离大排筵宴,而是两个人自由自在的,找一个喜欢的地方,过一个“honey moon”,而西方人如果能让某些值得纪念的日子,过得再隆重一些,不妨参考一下东方的风格,法国大餐现在不是就开始借鉴满汉全席的套路了吗。

西方的老人羡慕东方老人几世同堂的合家欢乐,而东方的家长更希望自己的孩子能多一些独立自强,所以《成长的烦恼》、《老友记》此类宣扬友情亲情的片子屡次刷新收视狂潮,而东方的家长们抢着送自己的孩子出洋深造,早经风雨。

礼仪文化的形成是一个吐故纳新、不断发展的过程,三千年前赵武灵王的胡服骑射,那时候的胡就是我们现在的西方吧,岁月悠悠,沧桑巨变,现在谁还说得清哪些是胡,哪些是汉呢?也正是由于有些是符合了时代发展要求的,所以才得以传承到今天,也正是由于有些是符合了人类总体要求的,所以才得以走向世界。

(一) 西方礼仪特点

1. 崇尚个性自由,强调独立

古希腊罗马文明形成生存于海岛、半岛的自然环境中,这种地理环境一方面促使了对外贸易的发展,另一方面它借助地理优越条件直接汲取了古代东方文明(古埃及、希伯来文明),并选择了