

# 铁路客运 服务礼仪

● 主 编 卢春华 刘颖异

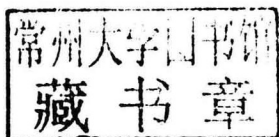


北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

# 铁路客运服务礼仪

主 编 卢春华 刘颖异  
副主编 吴 曦 谢金丹



 **北京理工大学出版社**  
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

版权专有 侵权必究

---

图书在版编目 (CIP) 数据

铁路客运服务礼仪/卢春华, 刘颖异主编. —北京: 北京理工大学出版社, 2018. 8

ISBN 978 - 7 - 5682 - 5895 - 1

I. ①铁… II. ①卢… ②刘… III. ①铁路运输 - 旅客运输 - 礼仪 IV. ①U293.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 158715 号

---

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室)

(010) 82562903 (教材售后服务热线)

(010) 68948351 (其他图书服务热线)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 北京泽宇印刷有限公司

开 本 / 710 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张 / 10

责任编辑 / 王晓莉

字 数 / 153 千字

文案编辑 / 王晓莉

版 次 / 2018 年 8 月第 1 版 2018 年 8 月第 1 次印刷

责任校对 / 周瑞红

定 价 / 42.00 元

责任印制 / 李 洋

---

图书出现印装质量问题, 请拨打售后服务热线, 本社负责调换

# 前 言

铁路客运服务礼仪是一种与旅客交往过程中所应具有的相互尊重、亲善和友好的行为规范和艺术，是“以客为尊、以人为本”理念的具体体现，也是铁路优质服务的重要组成部分。

目前，随着我国国民经济的快速发展和国内国际人员交流的不断扩大，旅客运输量呈全面快速增长的态势。铁路、民航、公路对客运市场的目标争夺越发激烈，在长、中、短途旅客运输中出现互相渗透的迹象和趋势。

对广大铁路客运服务人员来讲，规范、优雅的服务礼仪能够展示客运员工的外在美和内在修养，能够更容易拉近与旅客的距离，提高旅客的满意度和忠诚度，提升铁路的企业形象，实现铁路优质服务品牌的增值。

提升自己的服务礼仪水平和质量，除了要加强爱岗敬业和职业道德教育，提高自己的服务意识，掌握整个服务过程中旅客的需求外，还要从服务形象、服务礼仪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。

本书由卢春华、刘颖异任主编，吴曦、谢金丹任副主编。我们针对铁路客运服务礼仪的现状和在日常教学和铁路职工培训中的积累，编写了这本《铁路客运服务礼仪》教材。

在本书编写过程中，我们参考、借鉴了国内外一些专家学者的著作并引用了部分相关材料，得到了多方的大力帮助，在此一并表示感谢！

由于编者的学识、经验的局限，本书在编写的过程中难免会出现一些错误和纰漏，敬请专家、同行和广大师生给予批评指正。

# 目 录

项目一 服务礼仪基础知识 .....	(1)
一、铁路客运服务概述 .....	(1)
二、铁路客运服务礼仪 .....	(3)
三、接待礼仪的内容 .....	(6)
项目二 铁路客运服务人员的形象礼仪 .....	(8)
任务一 铁路客运服务人员的仪容礼仪 .....	(8)
一、发型发式 .....	(9)
二、护肤 .....	(11)
三、化妆 .....	(14)
四、卸妆 .....	(16)
任务二 铁路客运服务人员的仪表礼仪 .....	(18)
一、着装原则 .....	(19)
二、西装的穿着规范 .....	(21)
三、职业装穿着规范 .....	(26)
四、佩饰佩戴规范 .....	(30)
任务三 铁路客运服务人员的仪态礼仪 .....	(32)
一、面部仪态 .....	(33)
二、静态礼仪 .....	(37)

## 2 铁路客运服务礼仪

三、动态礼仪 .....	(43)
<b>项目三 铁路客运服务人员的服务语言礼仪 .....</b>	<b>(54)</b>
任务一 服务语言礼仪概述 .....	(54)
一、礼貌用语 .....	(55)
二、见面礼节 .....	(59)
任务二 铁路客运服务用语 .....	(70)
一、客运服务基本用语 .....	(71)
二、客运服务广播用语 .....	(75)
任务三 铁路客运服务沟通技巧 .....	(80)
一、有效沟通的特点 .....	(80)
二、有效沟通的关键 .....	(81)
三、服务沟通的技巧 .....	(83)
四、处理投诉的沟通 .....	(88)
<b>项目四 铁路客运服务人员常用服务礼仪 .....</b>	<b>(92)</b>
任务一 铁路客运服务人员车站服务礼仪 .....	(92)
子任务一 问询服务 .....	(92)
一、问询服务 .....	(93)
二、问询服务礼仪规范 .....	(94)
子任务二 售票服务 .....	(95)
一、售票服务 .....	(95)
二、售票处服务礼仪 .....	(96)
子任务三 安检服务 .....	(97)
一、行包安检制度 .....	(97)
二、安全检查礼仪 .....	(100)
子任务四 检票服务 .....	(101)
一、符合服务规范 .....	(103)
二、严格遵循工作程序 .....	(103)
三、语气平和，态度亲切 .....	(103)
子任务五 站台服务 .....	(105)

子任务六 出站服务 .....	(106)
任务二 铁路客运服务人员列车服务礼仪 .....	(108)
子任务一 列车员服务 .....	(108)
一、动车组列车乘务员 .....	(109)
二、其他旅客列车列车员 .....	(110)
子任务二 列车长服务 .....	(115)
一、动车组列车长 .....	(116)
二、其他旅客列车列车长 .....	(119)
子任务三 餐车服务 .....	(124)
一、接待礼仪 .....	(125)
二、餐饮提供 .....	(126)
三、餐车安全 .....	(127)
附件 动车组列车服务质量规范 .....	(130)
参考文献 .....	(147)

# 服务礼仪基础知识

### 学习目标

1. 了解铁路客运服务的含义及特点
2. 掌握铁路客运服务礼仪的原则以及客运服务人员应具备的礼仪修养
3. 掌握车站和列车服务礼仪的主要内容
4. 掌握接待礼仪的内容

### 知识储备

#### 一、铁路客运服务概述

##### (一) 铁路客运服务

铁路客运服务是指为了实现旅客位移而由一系列或多或少具有无形性的活动所构成的一种过程，该过程是在旅客与服务人员、硬件与软件的互动过程中进行的，其实质是最大限度地满足旅客的需求并为其创造价值。从铁路运输企业的角度而言，客运服务是企业凭借运输设备设施及员工向旅客提供的保障旅客安全出行的一系列组织活动过程。从旅客的角度而言，客运服务是在消费旅行服务的过程中获得的一种实际体验和体验的满意度。



## 2 铁路客运服务礼仪

铁路客运服务主要包括车站服务、列车服务、行李服务及与旅客出行紧密相关的其他活动等内容。

铁路客运服务具有如下特点：

### 1. 服务的时效性

旅客乘车所购买的车票是旅客享有消费旅行服务的凭证，车票上印有旅行的出发地（站）、目的地（站）、车次、乘（开）车时间、座位号、座席类别、票价、有效期、车票发售地、旅客身份证号等信息。通常意义的旅行服务从旅客购票开始，至进站候车、登上列车旅行，最后抵达目的地出站为止。旅行服务具有明显的时效与地域界限。超出车票标注有效期时间界限的旅行服务是无效的。

### 2. 服务的安全性

安全是交通运输行业永恒的服务宗旨，也是铁路客运服务的重要内容。安全、准时地到达目的地是旅客对客运服务的基本需求。铁路客运服务必须首先在保障旅客生命、财产安全的基础上，尽量满足旅客的其他需求，才能让旅客收获舒心、舒适的旅行体验。

### 3. 服务的综合性

铁路客运服务从旅客购票开始，经历车站安检、候车、进站上车、列车服务、行李服务等环节，到旅客抵达并离开目的地车站结束。客运服务内容是上述系列服务过程构成的综合性产品。同时，铁路客运服务是车站与列车的设备、环境及服务人员共同构成的整体。

### 4. 服务的一次性

服务具有无形性、生产与销售的同时性、消费的一次性等特点。客运服务业同样具备服务的这些特点。旅客的乘车行为与列车的发出、抵达过程及客运人员的服务是同时发生的，并且这个消费与服务的过程一次发生后失效，不具备可储存性。

### 5. 服务的层次性

客运服务是一个满足旅客需求的过程，旅客的乘车体验需求是有层次区分的。安全、准时是所有旅客对客运服务的基本需求；快捷、便利、舒适是旅客对客运服务的享受需求；旅客的个性差异决定了其对客运服务还具有个

性化的需求。

## （二）动车组列车客运服务的特点

动车组列车客运服务与既有线列车相比，服务方式更加灵活、人性化、个性化，主要体现在如下3个方面：

### 1. 为旅客提供安全、准时、舒适、快捷、优质的服务是动车组列车服务的主要特点

动车组列车不仅具有高速的优势，还具备设计科学、设备先进、环境优良、乘坐舒适等特点。硬件条件大为改善的同时，客运服务的软实力也必须提升。软实力的提升主要依靠客运服务人员为旅客提供更加人性化、个性化、细节化的优质旅途服务来实现。

### 2. 车站候车服务与列车乘务服务是反映铁路旅客运输质量的窗口

车站候车与乘坐列车的体验是旅客对铁路客运服务最主要的体验。这一特点在动车组列车客运服务中尤为突出。因此，高铁动车组客运服务人员言谈举止是否规范、服务态度怎样直接影响着旅客对铁路客运服务的整体评价，可谓是铁路运输质量的窗口。

### 3. 客运服务的对象具有差异化的特征

动车组列车的旅客来自不同国家、不同地区，拥有不同的年龄、不同的职业、不同的文化层次及不同的风俗习惯，由于为这些不同的旅客服务的差异性、特殊性以及要满足他们的多样化需求，高铁客运服务人员必须具有较高的文化素养，掌握丰富的铁路专业知识和高铁客运服务礼仪规范与服务技巧。

## 二、铁路客运服务礼仪

铁路客运服务礼仪主要是指铁路车站、列车在服务工作中向旅客表示敬意的具体做法，是服务工作中形成的得到共同认可的礼貌、礼节和仪式，是客运工作人员必须遵守的服务规范。

### （一）铁路客运服务礼仪的基本原则

#### 1. 尊重

尊重是礼仪的核心。尊重原则，即“旅客至上”的原则，就是要求客运

## 4 铁路客运服务礼仪

人员在服务过程中，要将对客人的重视、恭敬、友好放在第一位。

### 2. 包容

包容的原则包含两层含义：“严于律己”与“宽以待人”。客运服务人员以严格遵守业务规章与服务规范来确保服务的质量，同时也要运用同理心，换位思考，理解和谅解客人，绝不能求全责备、咄咄逼人。

### 3. 适度

适度原则，就是要求客运服务人员在应用服务礼仪技巧时，为了保证实际效果，必须注意实施的技巧。礼仪的应用强调的是场合与角色定位。客运人员在服务过程中，要特别注意把握言行的分寸，适当得体。

## (二) 铁路客运服务人员应具备的礼仪修养

### 1. 亲和的微笑

微笑是人际交往中最富吸引力的面部表情，也是能够瞬间向他人展示友好热情的神态。客运服务人员的微笑可以从情感上拉近与旅客的距离。同时，笑容展露的友好亲切、真诚热情也可以给客人留下良好的第一印象。

### 2. 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诚意与热情，可以巩固微笑留给客人美好的第一印象。客运服务人员见到旅客时，应主动问好，这样也可以在接下来的谈话交流与服务工作中掌握主动。

### 3. 洁雅的仪表

仪表是一个人风度的体现。邋邋随意的外形是人际交往的大忌。客运服务人员洁雅的仪表来自整洁的制服着装、恰当的面容修饰和端庄的举止姿态，这是展示职业素养和树立专业形象所必需的，也是获得旅客信赖的基础。

### 4. 规范的仪态

铁路客运服务人员的仪态训练是礼仪素质养成的一个重要方面。强调仪态举止的规范，例如鞠躬的幅度、手势的开合，不仅是要展示专业化的训练有素，更重要的是包含了敬人的礼仪内涵和服务理念。

### 5. 得体的语言

语言是客运服务的重要工具。得体的语言会让旅客备感舒适，不礼貌的语言则会激发矛盾。客运服务人员与旅客交流，要使用规范的礼貌用语，同

时要掌握表达的技巧，特别是处理违章时，更要注意语言的适度得当。

## 6. 诚恳的态度

旅客对乘车服务质量的评价往往是非常主观的。当基本的服务需求得以满足之后，对其他方面服务水平的感知则因人而异，因此，客运服务人员需要用积极、正面、温和的态度影响旅客的评价。

### （三）车站服务礼仪的内容

铁路客运站是办理旅客乘降等客运业务和旅客列车到发整备等技术作业的场所，是铁路网的重要组成部分，也是铁路与城市的结合点。随着我国铁路交通业的快速发展，特别是高速铁路运营和线路不断增加，铁路客运站已成为城市和区域的综合交通枢纽，在城市发展中的地位、作用和影响发生了根本性变化。可以说，现代铁路客运站不仅要突出铁路运输的职能，满足旅客对乘车方便、快捷、舒适的要求，而且要满足城市发展的需要，成为一个城市文化和城市文明的形象代表。

铁路车站客运人员是指在车站售票窗口、候车室、进站通道、旅客站台等处为旅客提供服务、保障安全的工作人员，其主要工作职责是指客运人员对车站旅客购票、乘降、出站提供服务。铁路客运服务人员在为旅客服务时所呈现出的良好态度、周到服务和文明礼貌，是我国铁路质量管理的重要组成部分，也是铁路企业文化外在表现之一。因此，车站服务礼仪对于满足旅客需求、提升服务质量、展示铁路形象具有重要意义。

良好的仪容仪表是车站服务形象的表现。车站服务工作的特点是直接面向旅客为其提供服务，来自八方的旅客对为其服务的工作人员会留下直接而深刻的印象。良好的仪容仪表会产生积极的宣传效果，在一定程度上，车站服务人员的仪容仪表反映了一个组织或团体的服务形象和管理水平。

良好的仪容仪表是优质服务的表现。服务人员的仪表仪容能满足旅客视觉美方面的需要，同时又使他们感受到优质美好的服务，自己的身份地位得到应有的承认，求尊重的心理也会得到满足。

良好的仪表仪容是车站管理水平的表现。服务人员的仪容仪表不仅反映了铁路经营管理者的管理理念和管理水平，而且也通过个人形象的直接展现，体现出铁路工作者的自尊自爱。

## 6 铁路客运服务礼仪

车站服务礼仪包括问询服务、售票服务、安检服务、检票服务、站台服务、出站服务六个方面的内容。

### (四) 列车服务礼仪内容

旅客列车是铁路企业面向社会展现两个文明建设的重要窗口之一。旅客在旅行过程中的大部分时间都在列车上度过，服务质量的好坏，对于增加旅客满意度、培养旅客忠诚度、提升铁路整体形象都具有重要的意义。

旅客列车的服务工作主要由旅客列车乘务组完成。旅客列车乘务组是旅客列车为完成旅客及其行李、包裹的运送任务而由旅客列车乘务人员组成的专门服务组织。一般来说，我国铁路的旅客列车乘务组一般由列车长、列车员、列车行李员、广播员、餐车供应人员、检车员、车电员和乘警等组成（动车组列车乘务组由司机、列车长、列车员、机械师、乘警、餐营人员和保洁人员组成，简称“六乘一体”）。

目前，“以服务为宗旨，待旅客如亲人”的服务宗旨已经深入人心，客运乘务人员的服务礼仪规范和作业标准，不仅关系到广大旅客的旅途安全与舒适，也是铁路职工良好精神风貌的具体体现。因此，在列车值乘过程中，需要认真贯彻铁路总公司、铁路局的作业标准，注意总结工作经验，加强科学管理，不断促进乘务工作规范化、服务质量标准化以及市场要求品牌化，逐步形成一整套具有铁路特色的客运作业标准。

由于旅客列车服务的特殊性，列车乘务人员除了要严格按作业标准作业外，还要在仪容仪表、行为举止和服务用语等方面，相对于其他铁路单位有着更高的要求。

列车服务礼仪包含列车员服务、列车长服务、餐车服务3个方面的内容。

### 三、接待礼仪的内容

铁路客运服务人员在客运服务岗位上，每天面对大量旅客，接待是一项中心工作。随着世界全球化和国际经济贸易往来的增加，越来越多的中国人迈出国门的同时，我国铁路运输线上也出现了一些新鲜的面孔。来自世界不同国家和地区的旅客搭乘铁路出行，将铁路作为重要的交通工具。铁路的硬件设施日趋完备，作为铁路客运服务人员应该具备基本的礼仪，出色地完成

接待工作。

礼俗风情是某一国家、民族长期形成的，具有相对稳定性的礼节、人情、风尚、行为习惯、心理倾向等的总和，是一个民族区别于另一个民族的重要特征。礼俗风情是一个历史范畴，随着社会的变迁、经济和文化的发展，还会出现新的内容与形式。各国、各民族和各地区由于不同的文化背景、礼仪传统和行为习惯，形成的礼俗风情存在很大的差异，因此我们在客运服务接待中必须了解和掌握，以此作为入乡随俗的依据，从而成功地与交际对象建立良好的关系。客运服务接待礼仪对于满足不同国籍的旅客需求，提升服务质量，展示铁路形象具有重要意义。

本书所述的接待礼仪主要包括中外习俗与禁忌、宗教习俗与礼仪，客户接待礼仪，外事接待礼仪几个方面的内容。

# 铁路客运服务人员的形象礼仪

### 学习目标

#### 1. 知识目标

- 了解男士、女士的仪容要求
- 了解着装原则以及职业装着装规范
- 了解铁路客运服务人员的仪态礼仪

#### 2. 技能目标

- 能掌握职业妆的一般方法
- 能规范穿着制服
- 能应用微笑和目光服务
- 能展示标准的站姿、坐姿、行姿及手势
- 能正确行鞠躬礼

## 任务一 铁路客运服务人员的仪容礼仪

### 案例导入

萌萌是某高校高速铁路客运乘务专业的学生，毕业后在某站做乘务员。萌萌上班之前一直钟爱烟熏妆，做了乘务员之后，便化起了整洁、漂亮、端

庄的“乘务员”妆，到了休息日，她又给自己来了个大变脸，化起了喜爱的烟熏妆。一年过去了，萌萌在工作中能得到领导的青睐吗？而在休闲时又能得到朋友的喜欢吗？你能分析其中的原因吗？

## 知识储备

仪容是指人的外貌，尤指动人的或健康的外貌，仪表、容貌，是个人形象的重要组成部分之一。仪容通过对面部与头发的修饰，展现每个人的个性、喜好、修养等。仪容不仅是打扮和美容，也是人的精神面貌的体现，能使人在工作中保持良好的精神风貌。

### 一、发型发式

#### （一）发型发式方面的仪容仪表标准

（1）男士的发型发式统一的标准就是干净整洁。头发勤洗勤整理，并且要经常注意修饰、修理，不要过长。一般认为，男士前部的头发不要遮住自己的眉毛，侧部的头发不要盖住自己的耳朵，同时不要留过厚或者过长的鬓角，男士后部的头发，不要长过衬衫领子的上部，这是对男士发型的统一要求。

（2）女士的发型发式应该保持美观、大方。需要特别注意的是，在女士选择发卡、发带的时候，它的式样应该庄重大方。“女人看头”，女性的发型要时尚得体、美观大方、符合身份。发卡式样庄重大方，以少为宜，避免出现“远看像圣诞树，近看像杂货铺”的场面。

#### （二）发型的选择

适度的发型是良好仪容的表现。因此，对于发型的选择也表现了一个人对自我的了解。选择发型一般应从两个角度进行，下面具体讲解。

##### 1. 根据脸型选择发型

这种选择发型的方法是最为普遍的。一般来说，脸型有瓜子脸、四方脸、圆脸和梨形脸这4种。

（1）瓜子脸：这是东方女性的标准脸型，也称美人脸。这种脸型选择发



型的余地大，也比较容易打扮，适合各种发型，然而这种脸型显得比较消瘦，将头发散下来可以显得更丰润一些。

(2) 圆形脸：这种脸型一般都比较可爱，面部的轮廓比较圆润，下巴丰满。这种脸型的人一般要比实际年龄看起来年轻一些，但是缺乏立体感，可以选择线条简洁的发型，将头顶部的头发梳高，拉长脸部线条。

(3) 四方形脸：这种脸型显得比较刚毅、果断，但是缺乏柔美感，其特征是面部下方较宽。这种脸型的人可以将头发散下，使脸部看起来柔和淑女一些。

(4) 梨形脸：这种脸型显得随和，特点是额头偏窄，下颚较宽。这种脸型的人宜留短发，并增加额头两侧头发的厚度，使脸型看起来更饱满。

## 2. 根据发质选择发型

(1) 直而黑的头发。这种头发宜梳直发，显得朴素、清纯，但直发在显示华丽、活泼、柔和方面不如卷发，而且这种发质较硬，单靠吹很难达到满意的卷曲效果。如果做卷发，先用油性烫发剂将头发稍微烫一下，使其略带波浪而显蓬松，卷发时最好用大号发卷。发型设计尽量避免复杂的花样，做出比较简单而又能体现出华丽、高贵的发型来。

(2) 柔软的头发。其实这种头发是很容易打理的，不论你心仪哪一款发型，做起来都很简单。由于柔软的头发较服帖，建议你可尝试俏丽、个性化的短发。

(3) 自然卷发。建议将头发留长，这样才能显示其自然的卷曲美；而如果将头发剪短，自然的卷曲就不太明显了。

(4) 粗硬的头发。这种发型打理起来相对比较困难，却很容易修剪得整齐，所以在设计发型时应侧重以修剪技巧为主，避免繁复的花样，争取做到既简单又高雅大方。还有一点建议，拥有粗硬发质的朋友，在做发型之前，可考虑用油性烫发剂将头发微烫一下，使头发略带波浪，又显蓬松自然。

(5) 稀少的头发。这种头发缺少弹性，如果梳成蓬松式的发型，很快就会复原，但这种发质比较服帖，适合于留长发或梳成发髻，应用小号发卷卷头发，以便做出娇媚的发型。