



北京奥运会通用培训系列教材

北京奥运会 窗口行业员工读本



第29届奥林匹克运动会组织委员会 组织编写
中共北京市委宣传部 首都精神文明建设委员会办公室 编撰

北京出版社 出版集团
北京出版社



北京奥运会窗口行业员工读本

第29届奥林匹克运动会组织委员会 组织编写

中共北京市委宣传部 首都精神文明建设委员会办公室 编撰

 **北京出版社** 出版集团
北 京 出 版 社



图书出版编目(CIP)数据

北京奥运会窗口行业员工读本 / 第29届奥林匹克运动会组织委员会组编; 中共北京市委宣传部, 首都精神文明建设委员会办公室编撰. 北京: 北京出版社, 2006

(北京奥运会通用培训系列教材)

ISBN 978-7-200-06545-9

I. 北… II. ①第…②中…③首… III. 奥运会, 第29届—基本知识—北京市 IV. G811.21

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 072959 号

责任编辑: 路燕 关制 侯海博 美术编辑: 李艾红 文字编辑: 刘琳

北京奥运会通用培训系列教材

北京奥运会窗口行业员工读本

BEIJING AOYUNHUI CHUANGKOUHANGYE YUANGONG DUBEN

第29届奥林匹克运动会组织委员会 组织编写

中共北京市委宣传部 首都精神文明建设委员会办公室 编撰

*

北 京 出 版 社 出 版

(北京北三环中路6号)

邮政编码: 100011

网址: www.bph.com.cn

北 京 出 版 社 出 版 集 团 发 行

新 华 书 店 经 销

三河市华新科达彩色印刷有限公司印刷

*

720 × 980 16 开本 10 印张

2006年8月第1版 2007年1月第2次印刷

印数 1—250,000

ISBN 978-7-200-06545-9/G · 2218

定价: 20.00 元

图书如有印、装错误, 工厂负责退换 质量投诉电话: 0316-3159777

本书部分图片来自 imaginechina



北京奥运会通用培训系列教材丛书

编审委员会

主 任：朱善璐

副 主 任：赵凤桐 李炳华 杨树安 汤小泉 纪宝成 阎仲秋
刘利民

编 委：（按姓氏笔画排序）

马润海 方 力 王继辉 刘 剑 任 海 孙葆丽
张志伟 张建明 张 辉 张慧光 邵世伟 杨金奎
杨 桦 杜松彭 宋贵伦 吴润彪 金元浦 金华省
贾 勇 葛晨虹 管仲军 魏 娜

主 审：（按姓氏笔画排序）

毛振明 朱文俊 杨铁黎 易剑东 徐 达 黄亚玲

出版说明

为了切实做好奥运培训工作,为举办一届“有特色、高水平”的北京奥运会、残奥会提供有力的组织管理和服务保障,实现“新北京、新奥运”的战略构想,由北京奥运培训工作协调小组策划组织,中国残疾人奥林匹克运动管理中心、中共北京市委宣传部、首都精神文明建设委员会办公室、北京市教育委员会、北京奥运会志愿者工作协调小组办公室以及北京奥组委人事部、新闻宣传部等单位具体承办,共同编写了这套北京奥运会通用培训系列教材。

本套教材共11种13册,重点介绍了奥林匹克运动基本知识、北京奥运会和残奥会的简要情况、各行业服务保障人员的素质要求以及与奥运相关的英语知识,是对北京奥组委工作人员、志愿者、合同商工作人员、国内技术官员、窗口行业员工、大中小学学生、广大市民和观众进行奥运培训的基本教材。

在编辑本套教材的过程中,中共北京市委、北京市人民政府和北京奥组委的主要领导同志高度重视,北京奥运培训工作协调小组统一组织、统筹协调,相关责任单位积极配合、狠抓落实。各编写组在时间紧、任务重的情况下,以高度的责任感圆满完成了任务。原北京奥运培训工作协调小组组长龙新民同志为本套教材的编写做了许多具有指导性和奠基性的工作,副组长耿学超、关成华同志也都给予了具体的指导。北京奥组委顾问何振梁同志亲自对奥林匹克通用知识部分作了审核。北京大学、中国人民大学、北京师范大学、北京体育大学、北京语言大学、首都体育学院等高校的领导和专家教授参与了编审工作,北京奥组委各部门以及许多从事奥运培训工作的同志提出了很多宝贵的意见和建议,在此谨向所有关心和支持这套教材编辑出版的同志致以深深的谢意。

编辑出版本套教材是一项严肃的工作,也是一项艰巨的任务。由于我们经验和水平有限,书中难免存在一些不足之处,敬请读者给予指正和谅解。

北京奥运会通用培训系列教材编审委员会

2006年8月

《北京奥运会窗口行业员工读本》

编审委员会

主 任：宋贵伦 张慧光

常务副主任：马润海

副 主 任：(按姓氏笔画排序)

于丛林	马树群	王卫平	由利颖	史秋秋	刘小明
刘宝军	刘 英	齐敬宁	牟达维	陈 玲	金元浦
单 强	舒小峰				

主 编：葛晨虹

编 委：(按姓氏笔画排序)

丁怀堂	韦小玉	田文松	叶春荣	刘耀霞	刘超英
孙佳莉	张建枢	张 强	张长江	张常珊	张增兵
李自力	谷楠楠	欧阳芳	郭卫东	侯海博	韩英俊
臧超美					

执行编委：张长江 田文松 谈 方 李 斌

撰 稿 人：(按姓氏笔画排序)

马英涛	王 新	王 建	王立凯	王天孜	叶春荣
关 义	朱海林	许 刚	张立静	张增兵	张蓉华
李红英	杨 青	杨晓凤	周 勇	周才春	范海洋
郑建平	郑小九	哈 骏	胡 娜	黄贵宝	谢凤珍
董 斌	蒋 言	韩 悦	景长顺	褚庆丰	臧超美

审 稿：(按姓氏笔画排序)

袁 晓 黄亚玲 裴东光

目录

导言 我是奥运形象窗口	1
-------------------	---

第一章 奥林匹克运动基本知识 5

第一节 古代奥运的千年风采	5
一、献给宙斯的祭礼	6
二、竞技比赛的盛况	7
三、神圣休战的佳话	7
四、古希腊文化的盛宴	8

第二节 奥林匹克运动的运行体系	10
一、严密的组织体系	10
二、完善的活动体系	13

第三节 现代奥运的思想及标识体系	17
一、均衡发展的生活哲学	17
二、催人奋进的奥运精神	18
三、倡导和平的奥运宗旨	18
四、丰富多彩的奥运标志	19
五、庄严隆重的奥运仪式	22

第二章 奥运向北京走来 25

第一节 奥林匹克在中国	25
一、从“东亚病夫”到巨人崛起	26
二、从积极申办到申办成功	28

第二节 2008年北京奥运会的理念	32
一、绿色奥运	32
二、科技奥运	34

三、人文奥运	35
第三节 奥运与中国发展	38
一、促进经济繁荣	38
二、推动文化进步	39
三、展示国家形象	39
四、提升现代观念	40
第四节 奥运与北京文化	41
一、源远流长的北京历史	41
二、丰富灿烂的北京文化	43
三、中西文化的交汇融合	43

第三章 窗口行业与北京奥运 45

第一节 窗口行业面临奥运新任务	45
一、窗口行业的特殊功能	45
二、北京窗口行业服务水平现状	47
三、奥运对窗口行业提出了新要求	48
第二节 窗口行业一般职业道德要求	50
一、道德和职业道德	50
二、爱岗敬业	51
三、诚实守信	52
四、办事公道	53
五、服务群众	54
六、奉献社会	54
七、扶残助残	55
第三节 窗口行业职业道德践行	57
一、奥运培训是职业道德践行的重要环节	57

二、窗口行业员工应自觉加强素质修养	58
三、职业道德建设重在践行	59

第四章 窗口行业服务规范 61

第一节 公共交通行业服务规范 61

一、出租汽车行业服务规范	61
二、公交行业服务规范	66
三、地铁行业服务规范	70

第二节 商业服务业服务规范 76

一、商业服务行业服务规范	76
二、宾馆饭店行业服务规范	82
三、旅行社行业服务规范	86
四、银行行业服务规范	90

第三节 公共事业服务规范 95

一、邮政行业服务规范	95
二、医疗卫生行业服务规范	100
三、博物馆(展览馆)行业服务规范	107
四、公园风景区行业服务规范	110
五、环卫行业服务规范	117
六、体育事业从业人员职业规范	121

第五章 我为奥运添光彩 125

第一节 顾客就是上帝——强化服务意识 125

一、走出服务的误区	125
二、优质服务成就品牌	127
三、寓快乐于服务中	128

第二节 细节决定成败——提供细节服务 129

一、细节见证服务品质	129
二、设身处地为顾客着想	130
三、“十二分”的责任意识	132
第三节 微笑面对顾客——讲究文明服务	133
一、微笑文明服务体现服务质量	133
二、微笑文明服务与企业经营策略	134
三、微笑文明服务是一种人际沟通	135
四、微笑文明服务是一种技巧	136
第四节 信誉就是生命——共铸诚信服务	137
一、培养良好信誉	137
二、赢得顾客信赖	138
三、塑造诚信品牌	139
第五节 规矩成就方圆——规范行业服务	141
一、规范创造效率	141
二、重视规范创新	143
三、强化规则意识	144
第六节 差异造就多样——重视涉外服务	145
一、文化差异中的礼仪冲突	146
二、“自尊”而又“尊人”	147
三、热情有度的待人之道	148
参考文献	150

导言

我是奥运形象窗口

一、北京形象与 2008 年北京奥运会

2008 年北京奥运会即将到来。作为北京窗口行业的员工，我们将有幸亲历奥运并通过自己的服务工作参与奥运。我们必须深刻意识到，我们在内宾面前代表的是祖国首都的形象，在外宾面前代表的是中国的国家形象。作为北京奥运形象的“窗口”，我们肩负的责任非常重大。

我国为办好 2008 年奥运会正在付出巨大努力，但单纯办好奥运会并不是唯一的目的。举办奥运会，一方面可以使中国抓住奥运会带来的机遇，促进我们的经济发展、社会进步，为中国、为世界、为人类留下独特的奥运遗产，同时还可以进一步实现展示中国形象，让中国走向世界，使世界文化和中国文化进一步交流和交融的目的。在一本名为《奥林匹克 100 年》的书籍中这样写道：“奥运会不仅吸引着世界上最伟大的运动员创造最好的成绩，而且吸引着世界上最伟大的设计师创造出最伟大的作品。”在这个意义上，2008 年北京奥运会已不仅仅是一项体育赛事，而且是一个举世瞩目的作品展示舞台。事实上，许多国家都把举办奥运会视为当今世界最重要的一种国家视觉形象展示盛会。正如北京奥组委一位相关负责人所说：成功创造 2008 年北京奥运会的视觉形象，是整个奥运会成功举办的重要标志。

通过 2008 年北京奥运会展示中国形象，离不开北京窗口行业的形象展示，所以窗口行业的服务水平及其形象塑造就成为我们必须特别关注的一个问题。

创造奥运形象已经成为我们大家的共识。曾经在北京召开的“2008 年奥运会视觉形象设计研讨会”上，国内外相关专家就北京奥运会的形象工程展开了

热烈的讨论，取得了许多共识。现代奥运会发展了100多年，国际奥委会为每个举办奥运会的城市都准备了比较成熟的视觉设计体系，但大多是城市景观方面的。作为视觉形象展示的系统工程应该是全方位的，人文奥运形象除了城市景观，还必须和城市服务水平以及“人”这道风景共同构筑。北京给世人留下什么样的印象，中国怎样展示自己现代文明的国家形象，都和北京市民的素质形象密切相关，更和北京窗口行业的服务形象息息相关。在这个意义上，北京的每一个窗口行业都是一张展示北京形象、中国形象的“名片”，而每一个从事窗口行业服务的工作人员，都是北京奥运形象的“窗口”。

二、窗口行业与北京奥运形象

提起奥运形象，我们自然而然就会联想到那些耳闻目见的景观，包括会徽、海报、火炬、吉祥物的设计，及其在电视转播、服装、会议、场馆、主要街道的应用等。其实，奥运形象不仅仅是这些，窗口行业服务与现代奥运形象也有着密切的关系。

我们深知，高水平的城市服务和高素质的窗口服务行业队伍，是成功举办奥运会的重要基础和保障。历届出色的奥运会，都有令人称道的城市服务，其中窗口行业的服务水平起着至关重要的作用。2000年悉尼奥运会的成功在很大程度上得益于交通、旅游等窗口行业周到细致的服务，被萨马兰奇称为“最好的一届奥运会”。这不仅为澳大利亚赢得了良好的声誉，也大大提升了悉尼的城市知名度，提高了其在世界的地位。因此，高水平的奥运会不仅需要建设高质量的体育设施，构建清新优美的城市环境，更需要提供高水平的服务。首都窗口行业将在服务奥运、展示北京形象、成功举办奥运会中发挥至关重要的作用。

奥运体育场馆工程、北京城市景观的整顿和建设，我们都可以在短时间内高水平地实现，甚至可以在这些建设中引进一流的设计和技术，但一流的奥运城市服务是无法引进的。人文奥运是我们2008年北京奥运会提出的一个新理念。人文奥运包括多方面的内容，其中城市服务水平是一个最重要的软环境指标。窗口行业由于其特殊的“窗口”位置，成为北京城市软环境建设的一个重要领域，它在北京城市形象塑造中起着非常重要的作用。因此，全面提升我们窗口

行业服务水平将会为2008年北京奥运会创造良好的人文环境，也直接展示、塑造着北京2008年奥运会的形象。窗口行业身负重任，不仅决定着北京奥运会的城市运转、服务的质量水平，也影响着北京和中国的形象塑造。

如果到了2008年，北京的城市服务还达不到国际一流水平，我们怎么去实现中国对世界所作的“办一届‘有特色、高水平’的奥运会”的承诺？窗口行业的工作除了设施、制度规则等硬性基础设施建设外，其服务往往是通过我们每一个具体从业人员的工作得以实现的。所以，行业服务人员的素质能力也就成为和2008年北京奥运会的成功举办息息相关的问题了。可见，窗口行业及其服务人员任重而道远，我们必须严格要求自己，努力提高自身素质和服务质量，展现窗口行业的风采。

总之，奥运会对北京的城市服务能力提出了更高要求。为了给2008年北京奥运会提供优质服务，展示北京风采，树立中国形象，我们应抓住北京奥运会这个历史机遇，广泛开展“迎奥运、讲文明、树新风”活动，大力倡导和弘扬社会主义荣辱观，进一步树立文明健康的社会风气，进一步提高全社会公民的文明素质，实现“人文奥运”理念，为成功举办2008年北京奥运会创造良好的人文环境。

事实上，我们窗口行业在完成以奥运为平台、塑造窗口行业形象这一重大任务的同时，也面临着相应的发展机遇。我们窗口行业应该充分抓住这个机遇，大力进行行业建设，着力打造窗口行业的服务水平和服务人员素质。我们要以“塑文明行业形象、树优质服务品牌”为主题，推进北京窗口行业文明建设，尤其要重点推进奥运培训工作。通过奥运培训，提高我们窗口行业工作人员的素质能力，提高我们窗口行业的服务水平，为奥运会的成功举办创造一流的服务环境。现在已进入2008年北京奥运会倒计时阶段，时间紧迫，任务艰巨，责任重大，使命光荣。让我们从现在做起、从我做起、从本职做起，为举办一届有特色、高水平的奥运会贡献自己的一份力量！



Beijing 2008TM





第一章

奥林匹克运动基本知识

2008年北京奥运会正向我们走来，我们已经听到了奥运会越来越清晰脚步声。作为北京窗口行业的员工，我们不仅将有幸目睹奥运会在中国举办的盛况，而且将为来自海内外的朋友们提供高质量的服务。要服务好2008年北京奥运会，展示北京、中国良好的形象，我们必须对奥林匹克运动的基本知识有一个总体的了解，要了解奥林匹克运动的起源和发展，知道它的思想主张、组织结构和活动体系。

第一节 古代奥运的千年风采

2004年8月，第28届奥运会在雅典举行，奥林匹克运动回到了自己的诞生地希腊，巴台农神庙依然庄严肃穆，古老的奥林匹亚曾经有过的那场天地人神的狂欢在开幕式上重现在世人面前，橄榄枝编成的花冠又一次戴在奥运英雄们的身上。本届奥运会的口号是“欢迎回家”（Welcome Home），我们不难理解希腊人对于“回家”的感觉，不难领略希腊人“欢迎回家”的呼唤里包含的极为丰富的文化意蕴——希腊是1896年举办第一届现代奥林匹克运动会的地方，

是现代奥运的故乡；同时，这里是古代奥运会的发源地和举办地，古代奥运会是古希腊文化孕育出来的文明之花。古代奥运会是古希腊文明的产物，是人类在奴隶制时代创造的优秀灿烂的体育文化，从公元前776年到公元393年，历时1169年，共举办了293届。

一、献给宙斯的祭礼

古希腊人认为，奥林匹斯山是一个神的天国，在山上居住的天神维护着天地间的秩序。宙斯是诸神之王，他以雷电霹雳为武器，主宰人间天上的一切，具有至高无上的权威。古希腊人认为，神人同形，神人同性，凡能取悦于人的一切美好的东西同样能取悦于神灵。因此，他们在祭坛前向奥林匹斯山的天神展示自己的健美身姿与高超技艺，以博取天神的欢心。

古代奥运会以祭祀众神之王宙斯为主要内容，以体育竞技为主要表现形式，是古希腊人的一个综合性的民族盛会。每届古代奥运会举办之前，人们都会在奥林匹亚的宙斯神殿旁举行庄严肃穆的仪式，在祭坛点燃奥林匹克火炬。古代奥运会举办期间，每天都安排有各种宗教仪式，其中以第一天开幕式上的宙斯祭礼最为隆重。这一天，在宙斯神殿前的祭坛上，人们以百头公牛为牺牲献祭神坛，然后，奥运盛会便在熊熊燃烧的圣火中正式开幕。人们在宙斯神像前举行集体宣誓仪式，运动员、教练员对着宙斯神像宣誓，保证不做违背奥运会规章的事情；对运动员进行资格审查的官员也要对宙斯神像宣誓，保证他们执法公正和没有受贿。仪式的最后是竞技者手摸热气腾腾的猪的内脏，向宙斯保证不以不正当手段谋取胜利，如果违反赛规，心甘情愿接受神灵的惩罚。裁判官们则早已在奥运会举办前的十个月就集中在宙斯神坛前宣誓，保证要公正履行职责，不做枉法裁判。



宙斯铜像

二、竞技比赛的盛况

古代奥运会四年举办一届，每逢夏至后第一次月圆时开始举行。古代奥运会的比赛主要是从古希腊传统体育活动形式发展而来的，比赛项目主要有赛跑、拳击、摔跤、混斗、五项竞技（即短跑、跳远、掷铁饼、掷标枪和摔跤）、赛车、赛马、少年比赛、传令比赛等20多项，大多与军事技术和军事训练有关。在古代奥林匹亚竞技赛会初创时期，主要进行田径项目的比赛，随着竞技赛会规模的不断扩大，逐渐增加了摔跤、五项全能、拳击、赛马、角斗以及战车赛、武装赛跑等。古代奥运会的章程对组织者、运动员、裁判员、竞赛规则等都做了严格的规定。会期最初为一天，从公元前632年的第37届开始延长为三天，从公元前472年的第77届开始延长为五天。五天会期的安排是：第一天主要举行宣誓仪式，第二天是少年比赛，第三天是赛马和赛车比赛，第四天是在大型宗教祭祀活动“百牲祭”之后，举行赛跑、重竞技（即摔跤、混斗、拳击）和武装赛跑，第五天是表彰优胜者。

公元前6世纪时，裸体竞技已经盛行在奥林匹亚的赛场上，运动员们赤身裸体参加多项赛事的角逐，这是竞技者借以流露他们纯洁与高雅情感的极好机会。他们在竞技场上能够以一种坦荡无邪的态度来对待裸体竞技，感受健康优雅的美感——人体线条的起伏变化，和谐完美的比例组合，力量与技艺的尽情展示等。运动员们在裸体竞技前，用橄榄油擦拭身体，既可以润滑皮肤，使皮肤免受日光曝晒，肌肉富有弹性，又使全身熠熠发光，显得更加矫健有力。

古代奥林匹克运动会颁发给冠军的奖励不是金牌，而是一顶用橄榄枝编成的花冠。这里也包含了深刻的宗教寓意，在古希腊神话中，橄榄树是由智慧女神雅典娜带到人间的。奥运会的组织者选派父母双全的儿童，手持金刀来到宙斯神庙的橄榄林中，虔诚地将橄榄枝割下，再用他们灵巧而纯洁的双手，精心编织成橄榄花冠。因此，橄榄花冠就成了幸福、智慧与荣誉的象征。每当一个比赛结束时，大会立即为优胜者举行戴冠仪式。先由传令官走到裁判席前，向坐席上的裁判通报冠军的姓名、其父母的姓名和他所代表的城邦名称；然后，冠军获得者走到裁判席前，戴上橄榄花冠，在竞技场内存游行示意。

三、神圣休战的佳话

古希腊相继建立了200多个城邦，每个城邦以一个城市为中心，连同周围