

温 馨 沿 海

中国高速公路收费服务标准

苗泽青 韩永刚 著



湖北科学技术出版社

温馨沿海——
中国高速公路收费服务标准

苗泽青 韩永刚 著

湖北科学技术出版社

编 委 会

主 任：刘孔杰

副主任：苗泽青 韩永刚

成 员：丁荣国 马丽红 朱凤杰 任 磊
杨文超 李迎华 李爱军 周国臣
侯雪辉 秦 华 贾 娜 郭明富
陶熙桥 曹弘宇 崔 洋 董 震
曾 贤 潘海江 藏劲松

前 言

高速公路属于高等级公路,其建设情况反映着一个国家和地区的交通发达程度乃至经济发展的整体水平。自 1988 年 10 月 31 日第一条高速公路——沪嘉高速公路的建成至今,我国高速公路的通车里程已达 7.4 万千米,仅次于美国,位居世界第二。20 世纪 70 年代以来,随着我国改革开放的不断深入,国民经济的迅速增长,加上高速公路的四通八达,人们地区流动性逐渐频繁,对外交往也日益扩大。根据调查研究,近年来,虽然许多高速公路服务点在硬件设施方面都有很大的改善,但在服务质量上却还存在诸多问题。普遍表现为:工作人员的服务不规范、工作不到位、业务知识不熟练、综合素质不高等,其中最重要的一环则是礼仪的匮乏。中华民族素以礼仪之邦著称于世,固有“不学礼无以立”、“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁”等古训。礼仪是一个人、一个组织乃至一个国家道德修养和文明程度的标志。

鉴于上述情况及存在的问题,为帮助广大高速公路收费工作人员解决工作困难,提高服务质量,本书紧密结合高速公路收费工作人员实际工作情况,从工作人员角度出发,以书面培训形式编著,提供了一些建议和可行性方案。全书共分为十一个章节。前六章主要从高速公路收费工作人员的心理入手,深化思想中的礼仪概念,个人素质与道德的塑造和培养,调理情绪拥有健康心态,为之后的上岗工作奠定基础。后五章以服务培训为

主,详述仪容仪表的标准,手把手的展示每一个服务手势与动作。本书由理论知识深入实践训练,再结合真实案例,针对性的服务诠释,使工作人员轻松掌握礼仪知识与工作技巧,并更快、更好地融入到工作中。

由于高速公路服务工作体系的庞大与复杂,本书在编著过程中特参考了其他高速公路企业相关教材,在本书出版之际,谨向上述有关单位与个人表示衷心感谢。由于编著者水平、阅历均有限,书中难免有疏漏、不完美,望读者与专家见谅,不吝赐教。

作 者
2011. 1. 10

目 录

第一章 导论	(1)
第一节 礼仪的概述	(1)
第二节 服务礼仪的基本理论	(3)
第二章 高速公路服务概述	(7)
第一节 收费窗口服务	(7)
第二节 服务沟通	(10)
第三章 收费服务语言基础与训练	(14)
第一节 收费语言基本技巧	(14)
第二节 语言的训练技巧	(16)
第四章 情绪管理	(20)
第一节 关于情绪	(20)
第二节 情绪能力	(23)
第三节 工作中的情绪调整	(27)
第四节 情绪放松的方法	(36)
第五章 职业道德	(39)
第一节 职业道德的基本含义与重要意义	(39)
第二节 职业道德的主要规范	(41)
第三节 基本职业道德要求	(42)
第六章 服务观念与态度	(46)
第一节 服务的定义与价值	(46)
第二节 认识你的服务对象	(49)

第三节	服务对象满意的服务理念	(50)
第四节	职业生涯设计的一般原则	(51)
第五节	高速公路收费工作人员的能力培养	(54)
第六节	高速公路收费工作人员的气质培养	(55)
第七章	高速公路收费工作人员形象礼仪	(57)
第一节	仪容仪表	(57)
第二节	仪态规范	(64)
第三节	服饰规范	(82)
第四节	表情神态规范	(87)
第五节	文明服务语言规范	(92)
第八章	高速公路收费工作人员行为礼仪	(100)
第一节	收费员、发卡员服务礼仪	(100)
第二节	疏导员服务礼仪	(105)
第三节	监控员服务礼仪	(106)
第四节	收费班长服务礼仪	(113)
第五节	交接班行为规范	(117)
第六节	收费业务处理服务	(119)
第七节	便民服务内容	(121)
第八节	特殊情况处理礼仪	(123)
第九节	办公室礼仪	(124)
第十节	工作会议礼仪	(137)
第九章	服务投诉处理	(143)
第一节	投诉的定义	(143)
第二节	如何正确看待司乘人员的投诉	(144)
第三节	投诉处理流程	(145)
第四节	处理投诉的原则	(148)
第五节	处理投诉的规范	(149)
第六节	处理投诉的服务技巧	(152)

第十章 服务管理方式	(154)
第一节 神秘顾客概说	(154)
第二节 神秘顾客的作用	(156)
第三节 误区和差异	(157)
第十一章 案例分析	(160)
案例一	(160)
案例二	(161)
案例三	(161)
案例四	(162)
案例五	(163)
案例六	(163)
案例七	(164)
案例八	(164)
案例九	(165)
案例十	(166)
案例十一	(166)
案例十二	(167)
案例十三	(167)
案例十四	(168)

第一章 导 论

第一节 礼仪的概述

一、礼仪的起源

致福曰礼，成义曰仪。

礼仪是在人际交往中，以一定的、约定俗成的程序方式来表现的律己敬人的过程，涉及穿着、交往、沟通、情商等内容。它起源于原始社会中、晚期，整个原始社会是礼仪的萌芽时期，其礼仪较为简单和虔诚，还不具有阶级性。内容包括：制定了明确血缘关系的婚嫁礼仪；区别部族内部尊卑等级的礼制；为祭天敬神而确定的一些祭典仪式；制定一些在人们的相互交往中表示礼节和表示恭敬的动作。

对于礼仪的起源说法各有不一，归纳起来有五种起源说：一是天神生礼仪；二是礼为天地人的统一体；三是礼产生于人的自然本性；四是礼为人性和环境矛盾的产物；五是礼生于理，起源于俗。尽管在不同的朝代礼仪文化具有不同的社会政治、经济、文化特征，但却有一个共同点，就是一直为统治阶级所利用，礼仪是维护封建社会的等级秩序的工具。经过几千年的过滤与演变，辛亥革命以后，受西方资产阶级“自由、平等、民主、博爱”等思想的影响，中国的传统礼仪规范、制度受到强烈冲击。改革开放以来，随着中国与世界的交往日趋频繁，西方一些先进的礼

仪、礼节陆续传入我国,大量的礼仪书籍相继出版,各行各业的礼仪规范纷纷出台,礼仪讲座、礼仪培训日趋火红。人们学习礼仪知识的热情空前高涨。讲文明、讲礼貌蔚然成风,现代礼仪的发展进入了全新的发展时期。

二、礼仪的含义

礼仪,顾名思义,即礼节与仪式,“礼”字即为尊重,也就是说在人际交往中,双方的互相尊重。“仪”则仪者仪式也,那么“礼仪”两字就是双方互相尊重的一种仪式。

总而言之,礼仪是人际交往中以一种恰当的方式来表现对方尊重的一种形式,是社会成员之间相互尊重、彼此友好的表示,这也是一种德,是一个人的公共道德修养在社会活动中的体现。从礼仪的历史沿革看,现代社会的礼仪主要是在人际交往、社会交往和国际交往中,为表示尊重和友好的一系列行为、道德、社会规范和惯用形式。狭义的礼仪通常是指举行的合乎社交规范和道德规范的仪式,即是指人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成,既为人们所认同,又为人们所遵守,以建立和谐关系为目的的各种符合礼的精神及要求的,在较大或较隆重的场合,为表示重视、尊重、敬意等的行为准则或规范的总和。例如,在接待外宾时鸣放礼炮;外宾到达宾馆时,服务小姐在宾馆门前列队站立、微笑、鼓掌等。其实礼仪就是交往的艺术,就是待人接物之道,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。简而言之,礼仪就是人们在社会交往活动中应共同遵守的行为规范和准则,它的含义即是“互相尊重”。

三、礼仪的作用

礼仪是文明行为的道德规范与标准,就国家而论,礼仪乃属

一种社会文化,它是构成社会主义精神文明的基本要素,也是一个国家文化与传统的象征,更是一个国家治国教民的经典,是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范,它由人们在长期共同生活与相互交往中逐渐形成,并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来。其教育内容涵盖社会生活各个方面,从对象上说有社交礼仪、个人礼仪、服务礼仪、用餐礼仪、公共场所礼仪等等,内容上大致包括形象(仪容仪表)、行为、谈吐、着装、表情等几个模块。礼仪这件事,在人群中,是决不能少的。人与人交流感情,事与事维持秩序,国与国保持常态,皆是礼仪从中周旋的力量。无数事实也证明了礼仪对一个社会的净化与美化起着积极的作用。礼仪所形成的一种具有较强约束力的道德力量,使每一位社会成员能够自觉按社会文明的要求,调整行为,唾弃陋习,最终将自己的言行纳入符合时代之礼的轨道,以顺应社会发展的潮流。可以说,礼仪从一个侧面也反映了一个社会的文明程度。不仅仅于此,礼仪更是塑造形象的重要手段,在社会活动与人际交往中,礼仪可以使人变得文明,谈吐的得体赋予人们优雅的光环,着装的恰当让人落落大方,行为的规范使人看上去高贵,总之只要有礼仪,事情总会做得恰到好处,只要讲礼仪,魅力便与你形影不离。由此可见礼仪不仅是衡量一个社会、一个国家文明程度的重要标志,更是一个人格修养、文化素养、道德水准的高低及有无教养的量尺。

第二节 服务礼仪的基本理论

一、双向沟通

沟通按照是否进行反馈,可分为单向沟通和双向沟通。

双向沟通中,发送者和接受者两者之间的位置不断交换,且

发送者是以协商和讨论的姿态面对接受者,信息发出以后还需及时听取反馈意见,必要时双方可进行多次重复商谈,直到双方共同明确和满意为止,如交谈、协商等。

双向沟通理论,是服务礼仪的重要理论支柱之一。它的中心内容,是主张以相互交流、相互理解作为高速公路收费工作人员与服务对象彼此之间进行相互合作的基本前提。双向沟通理论认定,离开了收费工作人员与服务对象彼此之间的相互交流、相互理解,要向服务对象提供令人满意称心的良好服务,通常都是没有多大可能的。双向沟通理论特别强调:人是需要理解的,而服务者是必须要理解人的。在服务岗位上,唯有正确地理解服务对象,收费工作人员才谈得上能够以自己的优质服务去充分地满足对方的实际需要。在人与人的交往中,要实现对于交往对象的真正理解,就必须将这种理解完全建立在相互理解的基础之上。

在一般情况下,交往双方之间的相互理解,往往是实现交往成功的基本前提。此外,双向沟通理论主张,要想在人际交往之中真正地使交往双方实现相互理解,主要有赖于建立一种约定俗成的、相对稳定的、有助于交往双方彼此相互理解的沟通渠道。这种沟通渠道,可被视为在人际交往中,交往双方实现相互理解的一种捷径。就一般而言,交际礼仪实际上就是人们在人际交往中确保双向沟通得以实现的、约定俗成的、相对稳定的基本沟通渠道。而就服务行业而言,服务礼仪其实完全可以被理解为一种工作人员与服务对象在服务过程之中实现双向沟通的常规渠道。简言之,服务礼仪就是实现双向沟通的一种沟通技巧。双向沟通的优点是沟通信息准确性较高,接受者有反馈意见的机会,产生平等感和参与感,增加自信心和责任心,有助于建立双方的感情。

二、三 A 法则

根据服务礼仪的规范,高速公路收费工作人员欲向服务对象表达自己的尊敬之意时,必须善于抓住如下三个重点环节,即接受对方,重视对方,赞美对方。由于在英文里,“接受”、“重视”、“赞美”这三个词汇都以“A”字母打头,所以它们又称作“三 A 法则”。

第一个 A,接受对方,Accept。所谓接受对方,就是要待人如己,宽以待人。主要应当体现为高速公路收费工作人员对于对方热情相迎,来者不拒。不仅不应该怠慢服务对象,冷落服务对象,排斥服务对象,挑剔服务对象,为难服务对象,而且还应当积极、热情、主动地接近对方。不是原则问题,不要对服务对象随便进行判断,要容人。因为人们所站的位置不一样,考虑是不一样的。必须接受对方,包容对方。

第二个 A,重视对方,Appreciate。这个单词含有欣赏的意思。重视服务对象,是高速公路收费工作人员对于服务对象表示敬重之意的具体化。它主要应当表现为认真对待服务对象,并且主动关心服务对象。重视有很多种,首先应当作到目中有人,招之即来,有求必应,有问必答,想对方之所想,急对方之所急,认真满足对方的要求,努力为其提供良好的服务。

第三个 A,赞美对方,Admire。Admire 的意思是要在人际交往中,不仅要善于欣赏对方,而且要把对方的优点予以肯定,予以正面的肯定。从高速公路收费工作人员的角度来说,主要是向服务对象提供具体服务的过程之中,要善于发现对方的所长,并且及时地、恰到好处地对其表示欣赏、肯定、称赞与钦佩。

三、亲和效应

每一个人都有一定的心理定势。所谓心理定势,是指一个

人在一定的时间内所形成的具有一定倾向性的心理趋势。即一个人在其过去的已有经验的影响下,心理上通常会处于一种准备的状态,从而使其在认识问题和解决问题的过程中带有一定的倾向性和专注性。

一般说来,在人际交往和认知过程中,人们的心理定势大致可分为肯定与否定两种形式。前者主要表现为对于交往对象产生好感和积极意义的评价,后者则主要表现为对于交往对象产生反感和消极意义上的评价。

人们在人际交往中往往存在一种倾向,即对于自己较为亲近的对象,会更加乐于接近。这里的“较为亲近的对象”,往往是指那些与自己存在某些共同之处的人。这种共同之处,可以是血缘、姻缘、地缘、学缘或者业缘关系,可以是志向、兴趣、爱好、利益,也可以是彼此共处于同一团体或同一组织。我们通常把这些较为亲近的对象称为“自己人”。

毋庸置疑,在其他条件相当的情况下,人们对自己人的心理定势往往是肯定的,自己人之间的交往效果也就更为明显。因此,在交往中交往双方都应当努力创造条件,形成双方的共同点,从而使彼此都处于自己人的情境之中。

所谓亲和效应,就是对以上情况的一种概括。它的主要含义是:人们在交际应酬中,往往会因为彼此之间存在着某种共同之处或者相似之处,从而感到相互之间更加容易接近。这种接近会使双方萌生亲密感,进而促使双方进一步相互接近、相互体谅。

第二章 高速公路服务概述

第一节 收费窗口服务

一、高速公路收费服务概述

1. 职业特点

在明确高速公路收费职业的特点与素质要求之前,首先我们应先了解高速公路收费员的含义。收费,通俗地讲,就是征收费用。高速公路收费员即是在高速公路上征收费用的工作人员。由于地理位置的特别,致使高速公路收费员成为一种特殊的服务行业,加之近年来收费站的地区性垄断性质,使之成为相



图 2-1 收费员形象图

对稳定的职业,也成为了万千男女的职业理想。特别是 20 世纪 80 年代出生的这一代人面临着巨大的就业压力,对于这种相对稳定的职业更是梦寐以求。同样,此职业的从业人员要求也是极其严格的,需要具备良好的职业道德、得体的形象与举止、丰富的文化底蕴和高超的服务技巧,特别是沟通协调能力与亲和力更是从业人员众多能力要求中不可或缺的前提基础。

2. 收费服务的主要内容

高速公路收费服务包括迎接司乘、提供帮助、恭送司乘三个方面。沟通主要是指收费人员应使用礼貌用语、热情迎送、积极帮助司乘人员遇到的困难及礼貌解答司乘人员的疑问。此外,包括工作环境的营造和维护,收费设备的保养和清洁等事项,现在高速收费管理的激烈竞争对高速公路收费工作人员的规范化、个性化提出了很高的要求。

二、高速公路收费职业要求

1. 职业要求

(1) 强烈的服务意识。作为高速收费这样的服务从业人员,服务意识必须作为对员工的基本素质加以提升。没有服务意识的服务就像没有灵魂的生命,枯燥、暗淡、死气沉沉,令人唯恐避之不及。因此没有强烈服务意识的服务在激烈的市场竞争中根本无法赢得更多的客源。

(2) 良好的思想品质。良好的职业精神看似抽象,其实就蕴涵在收费人员对服务工作的那份热爱之中,由于高速收费服务是一项日夜交替且对服务质量要求甚高的职业,所以没有良好的思想品质和吃苦耐劳的精神很难做到服务的体贴与细致,将服务质量完美化。

(3) 高超的服务技能。若服务意识是汽车的车身与发动机,那么服务技能、技巧便是它的轮胎。只有在服务意识具备的

前提下才能使服务技能与技巧产生、运作,继而发挥它的作用,有了服务意识,危机总会得到避免、控制抑或迎刃而解;只有三者合而为一收费服务才能得到司乘人员的满意和实现真正意义上的收费和谐。

(4) 良好的气质与形象。高速公路收费员的举止谈吐、服务态度是一个高速管理单位的服务水平外在体现,甚至更高意义上它是一个国家的形象。高速公路收费员从外表上体现的亲和端庄,举止上的得体大方,都能给司乘人员传递职业、友善的信息。

(5) 熟练的专业知识。良好的服务来自于丰富的专业知识和良好的素质。作为一名高速公路收费人员,必须掌握高速公路各路段的走向、地理特点、交通路线以及紧急事件的处理能力,纠纷解决能力等等,尤其是掌握沟通技巧,灵活的运用语言技巧可以避免很多不必要的误会与纠纷的发生,同时也向司乘人员展示自己的职业魅力。

所以说高速公路收费工作是集众多能力为一体的优秀职业,对从业人员要求是德才兼备。

2. 收费服务技巧

(1) 微笑服务。随着现代社会的发展,微笑已经不仅仅意味着高兴,它更是升华为一种重要的体态语言、社会语言,具有社会性。微笑,是一种特殊的语言,它能消除人与人之间的沟通障碍,它反映的是一种意愿、一种关系、一种文化。当与对方面临沟通障碍时或遇到纠纷时,一个简单的微笑便可以熄灭心中的怨气,将大事化小,小事化了,也可以避免尴尬氛围。所以面对高速上的每一位司乘人员,收费人员必须做到微笑,微笑是收费人员必备的基本沟通技巧。

(2) 真诚服务。真诚的服务态度使人心情愉悦,收费员应极力营造亲和的服务环境,让司乘人员一进入收费站便产生一