

城市公交行业岗位培训教材

公交职业道德 与

乘务礼仪规范

北京公共交通控股(集团)有限公司 编
北京礼仪专修学院

中国人事出版社

城市公交行业岗位培训教材

公交职业道德 与

乘务礼仪规范

北京公共交通控股(集团)有限公司 编
北京礼仪专修学院

中国人事出版社

图书在版编目(CIP)数据

公交职业道德与乘务礼仪规范/程东利主编. —北京:
中国人事出版社, 2006. 6

ISBN 7 - 80189 - 522 - 3

I. 公… II. 程… III. ①城市运输:公共运输—
服务人员—职业道德—规范②城市运输:公共运输—
服务人员—礼仪—规范 IV. F57 - 65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 059539 号

中国人事出版社出版
(100101 北京朝阳区育慧里 5 号)

新华书店经销
北京嘉实印刷有限公司印刷

*

2006 年 6 月第 1 版 2006 年 6 月第 1 次印刷

开本:787×1092 1/16 印张:18

字数:250 千字

定价:28.00 元

编 委 会

主 任：郑树森 张国光 宋丰景

副 主 任：程东利

编 委：姚振平 徐国明 张俊前 刘润芳 南 涛 邵国贵
湛跃进 吴晓军 唐立红

主 编：程东利

副 主 编：李 柠

编撰人员：唐立红 杨 青 尚金钟 洪崇月 王杰新 刘宝东
马从仁 曹 静 张燕伟

项目负责：杨 青 毛 燕 付 丹

前 言

职业道德是同人们的职业活动紧密联系的符合职业特点所要求的道德准则、道德情操与道德品质的总和。礼仪规范是指在特定场合中人们进行交往时所认同的礼节准则和行为规范。加强城市公交员工职业道德和文明礼仪教育,对于建设新北京、迎接新奥运,实现人文公交、绿色公交、科技公交,成为适应首都城市特点和功能的一流公交企业有着重要的作用。

本书是城市公交行业岗位培训教材。内容翔实,注重科学性、系统性、实用性、操作性的统一,比较全面的阐述了城市公交员工职业道德、礼仪规范的要求,在有关章节设立了问题与讨论、经典案例、分析提示、实训题和自测题,便于教师组织教学和员工自学。详细阅读和掌握书中的内容,能使员工提高职业道德,在认识礼仪、贴近礼仪和实践礼仪过程中展现公交人的精神风貌和服务技能,提高企业整体服务水平。

本书由北京公共交通控股(集团)有限公司与北京礼仪专修学院共同合作编写。北京礼仪专修学院李柠院长提出了全书的框架结构并亲自执笔撰写了有关章节,北京公交党校教师唐立红对全书进行了通稿,北京公交集团公司有关部门提供了大量的素材。该书总结了公交多年来服务工作的经验及先进典型材料,收集了具有代表性的案例,同时参考了大量相关资料,在此谨向积极参与本书讨论和编写的同志们表示衷心的感谢。

本书的出版,标志着城市公交行业岗位培训在教材建设方面迈出新的一步。随着时间的推移,我们将继续充实完善本书内容,使之在城市公交企业现代化进程中贡献一份力量。

编 者

2006年5月于北京

目 录

第一章 职业道德

第一节	道德概述	1
第二节	职业与职业道德	4
第三节	社会主义职业道德	10
第四节	加强职业道德建设的意义	20

第二章 城市公共交通职业道德

第一节	城市公共交通的性质及服务特点	25
第二节	公交职业道德的特点及基本内容	29
第三节	公交职业道德规范	38
第四节	职业道德修养	43

第三章 职业理想

第一节	理想是人生的精神支柱	53
第二节	职业理想是职业生涯的力量源泉	57

第四章 职业纪律

第一节	职业纪律的特点及内容	66
-----	------------------	----

第二节	公交职业纪律	69
-----	--------------	----

第五章 职业精神与职业文明

第一节	职业精神	90
第二节	职业责任与职业技能	95
第三节	职业文明	99

第六章 职业礼貌修养

第一节	礼的基本概念	107
第二节	礼的起源与发展	110
第三节	礼仪的功能、原则和特征	113
第四节	礼仪的性质、作用和意义	116
第五节	职业礼貌修养的养成途径	122

第七章 公交乘务心理

第一节	乘务员的作用	126
第二节	最佳服务是用心用情服务	128
第三节	优质服务要满足乘客的心理需要	130
第四节	锤炼乘务员的内在美	132
第五节	特殊乘客的心理特点及服务	141

第八章 乘务语言规范

第一节	学习乘务语言的必要性	150
第二节	乘务语言的分类及功能	153
第三节	乘务语言的基本特点和要求	155

第四节	乘务语言规范	159
第五节	对待非正常人的语言规范	174
第六节	乘务语言禁忌	177
第七节	运用乘务语言的技巧	180

第九章 乘务行为规范

第一节	乘务员的仪表	189
第二节	乘务员的行为举止	193
第三节	驾驶员文明驾驶	201
第四节	出乘服务规范	205
第五节	站台服务规范	213

第十章 正确处理乘务矛盾

第一节	乘务矛盾的客观性和正确处理乘务矛盾的必要性 ...	224
第二节	乘务矛盾的表现形式及引发乘务矛盾的主要原因 ...	228
第三节	正确处理乘务矛盾的原则和方法	232
第四节	常见票务问题的处理	241
第五节	常见乘务矛盾的处理	246

第十一章 涉外乘务礼仪

第一节	涉外礼仪的基本原则	255
第二节	乘务涉外服务的礼节	261
第三节	一些国家的禁忌	262
第四节	主要国家习俗礼仪	266

第一章 职业道德

第一节 道德概述

一、道德的含义与本质

1. 道德的含义

道德一词,古已有之。“道”最初的涵义是道路,后引申为事物发展变化的规则和规律。孔子在《论语》中说:“志于道,据于德,依于人,游于艺。”这里所谓的道,是指做人、治国的根本原则。“德”最初见于《周礼》,指内心的情感和信念。

在中国历史上,把“道”与“德”联系起来作为一个概念来使用,首先是荀子,他在《劝学篇》中说“《礼》者,法之大分,类之纲纪也,故学之乎《礼》而止矣。夫是之谓道德之极。”“道”是行为的原则,“德”是行为的效果,使人有所得。“道”“德”两个字合为一个词,作为一个概念来使用,即指人类的行为合乎理,利于人。

从现代伦理学角度看,所谓道德,就是指调整人与人、个人与社会之间关系的行为规范的总和。

2. 道德的本质

马克思主义科学地揭示了道德的本质,认为道德是由社会经济关系所决定的,依靠社会舆论、风俗习惯和内心信念维持的人与社会、人与人之间行为规范的总和。所以,道德的完整含义,应该包含着三层意思。第一,道德是调整人们之间关系的行为规范,它规定着人们应该做什么和不应该做什么的标准和准则;第二,道德是用内心信念、传统习惯和社会舆论来达到的,而不是靠什么法律条文和行政命令来维持;第三,道德是以善恶观念为标准的,善的行为是道德的,恶的行为是不道德的。

二、道德的起源

道德是如何来的？什么决定着人类道德的形成、变化和发展？

首先，道德萌发于人类早期劳动和简单交往。马克思主义认为，道德是人们对社会关系的意识和行为，只有在存在着这种关系的地方并意识到这种关系的时候，才能出现道德。一个离群索居脱离社会生活的人，他的行动没有道德意义，所以不会产生道德。一个呱呱落地的初生儿，虽然生活在父母、兄姐的家庭关系中，但他对这种关系还是蒙昧无知的。因此，他没有道德意识，行动也没有道德意义，因而也不存在道德问题。同样，一个白痴或精神病患者，尽管生活在一定社会之中，但他却无法认识这种关系，他的行为是不自主的，不能对它进行善恶的评价，因而也不存道德问题。

道德既然是具有社会关系的意识和行为，那么人类最初的道德观念是如何产生的呢？辩证唯物主义认为，人类最初的道德观念萌发于人类早期劳动和简单交往中。原始的人类，由于自然条件恶劣和本身能力低下，只能以群体活动的方式来谋取物质生活资料，也只能以平均分享物质生活资料的方式来维持群体的生存。这样，人们之间客观上便存在着一些简单的交往和关系，这包括群体内部个人与个人、个人与整体的关系。他们为了生产和生活，彼此之间要交流感受，协调劳动中的行动，保持群体内应有的秩序，从而形成了萌芽状态的道德。

其次，道德形成于社会分工的出现和发展。萌芽状态的道德还不是我们现在意义上所讲的道德。马克思主义认为，道德的基本问题是利益问题，即个人利益与社会整体利益的关系问题。道德只是在人类形成更高阶段，即在氏族、部落内部出现了第一次社会分工后才出现的。分工的发展与彼此之间矛盾的出现，就给社会提出了解决这些矛盾，以调整彼此之间的关系的的要求，而且也促成了原始人的权利和义务观念的萌芽。这种观念，就是人类早期的道德观念。当然，还未形成独立的社会意识形态，它的出现毕竟是人类道德诞生的标志，它同风俗习惯一起共同发挥着调整和巩固原始氏族社会中个人与个人、个人与集体之间关系

的作用,促进原始社会的发展。至于那种有系统而完整的理论体系的道德,只有在以后较高的生产力发展的水平阶段才能出现。

综合上述,马克思主义认为道德的产生是由社会物质生活条件决定的,是人类社会发展的需要。道德是人类社会特有的现象,是一种社会关系,是从人类社会物质生活条件中产生并在漫长的社会实践中逐步形成的。道德是反映个人与个人、个人与整体、个人利益和集体利益之间的相互关系。只有到了发生这种社会关系的时候,同时人们意识到并感到需要调整这种社会关系的情况下才可能产生道德。人类道德的产生不是某个人决定的,也不是一下子就形成的,由道德萌芽到道德形成一个漫长而曲折的过程。道德在刚出现的时候,是以传统、风俗、习惯的形式出现的。随着社会的发展、阶级的出现,道德发展为反映一定社会集团的利益和意志的阶级道德。马克思主义伦理学从唯物史观出发,坚持用人的社会存在说明社会意识,坚持从人类社会发展的客观规律和人们的社会实践中寻求道德起源,使道德起源问题第一次有了科学的答案。

三、道德的基本特征

作为特殊的调节人们行为的规范体系,道德主要有如下三个基本特征:

1. 道德是通过对人们行为善恶评价来规范和约束人们的行为

在现实社会生活中,人们总是依据一定的道德原则和规范要求,对他人和自身的行为和品质作出善恶的价值判断,把符合一定道德原则和规范要求的行为称为善的,把违背该道德原则和规范的要求的行为称为恶的,并通过这种道德评价的“扬善抑恶”来达到对人们行为的规范约束。

2. 道德行为规范是通过社会舆论、传统习俗和人们的信念来履行的

道德不像国家法律,有专门的机关强制人们履行;也不像各种社会团体组织的规章制度和纪律,有明确的奖惩举措迫使人们照办。道德规

范的履行,依赖的主要是社会舆论的力量和个人内心信念的支持。对于违背道德规范要求的人和行为,人们只能诉诸社会舆论的谴责及其本人“道德良心”的自责,以此来规范和纠正不道德的行为。

3. 道德规范的作用表现出对人们行为的劝阻和示范的辩证统一

同法律等规范对人们行为明确的命令式禁止不同,道德的作用往往体现在,依据一定的善恶标准对人们的行为进行道德评价:一方面对恶行进行谴责、抑恶;另一方面对善行进行褒扬、扬善。这种扬善抑恶的作用,能够引导人“择其善者而从之,择其不善者而改之”。道德的示范和劝阻作用,可以使人们在潜移默化中改恶从善,追求更高尚的行为和崇高的境界。这种劝阻和示范、褒和贬的辩证统一,是道德这种行为规范不同于其他行为规范的地方。

第二节 职业与职业道德

一、职业的内涵

(一)职业的概念

所谓职业,是指由于社会分工而形成的具有特定专业和专门职责、并以所得收入作为主要生活来源的工作。

职业是在人类社会出现分工之后而产生的一种社会历史现象。职业既是人们谋生的手段,又是人与人之间和人与社会进行交往的一种主要的渠道。从个人角度看职业是人们在社会中所从事的作为谋生手段的工作,并获得相应的报酬;从社会角度看职业是劳动者获得社会角色,劳动者为社会承担一定的义务和责任;从国民经济活动所需要的人力资源角度来看,职业是指不同性质、不同内容、不同形式、不同操作的专门劳动岗位。

人类社会的生存和发展,必须解决衣食住行等问题,满足社会成员的物质生活和文化生活的种种需要。为此,就需要人们从事各种各样的

工作,从事专门的业务。例如,有的当工人,有的当农民,有的当教师,有的经商,有的行医,有的从事行业管理工作等等。马克思、恩格斯指出:“人们为了能够‘创造历史’必须能够生活。但是为了生活,就需要衣、食、住以及其他东西。因此第一个历史活动就是生产满足这些需要的资料,即生产物质生活本身。”这里讲的“生产物质生活本身”的活动,随着社会的发展成为人们的职业活动。

职业在社会生活中,主要体现出三方面的要素:一是职业职责,即每一种职业都包含着一定的社会责任,必须承担一定的社会任务,为社会做出应有的贡献。二是职业权利,即每一种职业人员都有一定的职业业务权利,就是说,只有从事这种职业的人才有这种权利,而在此职业之外的人不具有这种权利。三是职业利益,即每种职业人员都能从职业工作中取得工资、奖金、荣誉等利益。任何一种职业都是职业职责、职业权利和职业利益的统一体。

(二)职业对劳动者的重要作用

1. 职业是劳动者的谋生手段

社会生产是人类社会存在和发展的基础,人类在社会生产中产生了社会分工,在此基础上逐渐形成了职业。通过职业,人们为社会提供产品和服务,社会付给劳动报酬。不同的职业,不同的岗位,由于劳动的质和量的差别,所获得的报酬是不同的。这种报酬成为劳动者本人及家庭生活的主要经济来源。如果劳动者失去职业,不能为社会奉献劳动,那么就得不到报酬,自身及家庭的生活就会失去经济来源,生存就会发生困难,所以对劳动者个人而言,职业首先是其谋生的手段。

2. 职业是劳动者谋求发展、实现和创造自身价值的途径

通过职业,人们获得一定的社会角色,为社会提供劳动,做出贡献,得到社会的承认。劳动者为了获得社会承认及实现自身更高的社会价值和商业价值,就会更加努力学习,勤奋工作,不断提高自己的职业能力,劳动者自身也就能得到不断发展。劳动者在职业活动中做得越好,做出的成绩越大,为社会所做的贡献也越大,社会给予劳动者的报酬也

越高,不仅有经济上的报酬,还有社会地位、个人价值的提高。所以职业为劳动者搭建了一个平台,每位劳动者都可以在这个平台上尽情表现自己的才能,使自己得到充分发展,实现和创造自己更高的人生价值。

(三)职业的产生和发展

职业是社会分工的产物。在原始社会初期,社会没有分工,也没有职业。

从原始社会后期开始,人类进行了三次社会大分工:畜牧业和农业的分工、手工业和农业的分工、体力劳动和脑力劳动的分工,从而产生了职业。在奴隶社会和封建社会,生产力的发展、科学技术的进步比较缓慢,人们大多从事农牧业、手工业,职业的分化也是缓慢的。到了资本主义社会,特别是经过工业革命,大机器生产的出现,魔术般地唤醒了社会生产力的迅速发展,机械化、电气化、自动化的实现使社会结构、产业结构发生了巨大变化,人们的生产方式、生活方式、行为方式也发生了巨大变化,新的职业不断增加,旧的职业被不断或更新或淘汰。从工业革命时期的纺织业到20世纪的钢铁业,用了一个多世纪,而电子计算机业从生产到发展只用了短短几十年。特别是到了今天知识经济时代,以高新技术为特点的“第四产业”的迅速发展,促使人们必须不断学习,不断掌握新知识和新技能,终生接受教育,才能适应职业的快速演化。

二、职业道德的形成和发展

职业道德作为一种社会现象,它的产生及其发展的根本原因和客观基础,是由于人类社会生产力发展而引发的社会大分工。职业道德经历了原始社会、奴隶社会、封建社会和资本主义社会四种形态的社会演变,最终发展到今天的社会主义职业道德。

(一)职业道德的形成

1. 原始社会末期出现职业道德萌芽

人类在原始社会的蒙昧时代,没有专门的社会分工,因此没有专门

的职业,也不存在职业道德。

分工是从野蛮时代开始的。畜牧业和农业的分离,手工业和农业的分离,就形成了不同职业集团。慢慢地萌发了调节、指导、约束人们职业行为的职业道德。由于原始社会的生产力还不发达,分工也比较简单,调整人们之间职业分工的职业道德较少,所以原始社会的职业道德尚处于萌芽阶段。

原始社会职业道德主要特点是:

第一,职业道德不是从来就有的,而是在社会分工的基础上产生的。

第二,原始社会的职业分工还十分简单,只有农业、畜牧业、手工业三类。因此职业道德规范较少。

第三,维护由血缘家庭组成的部落及以部落为主体的职业集团的共同利益,维护集团内全体成员的自由平等、互相帮助、团结协作、共同劳动,是原始社会职业道德最主要的内容和要求。

第四,职业道德观念贫乏、直观、含混,由于没有文字记载,职业道德是一代代人通过长期生活经验逐步积累而形成的,并以行为方式如动作、语言以及民俗禁忌、宗教仪式、外在的简单手段、摹仿老人的行为等形式表现出来。

2. 职业道德的形成出现在奴隶社会

奴隶社会是人类历史上第一个以私有制为基础的阶级社会。在这个历史阶段,奴隶社会两次社会大分工所形成的职业活动得到了进一步的巩固和发展,并且发生了第三次具有决定意义的社会大分工,即出现了专门从事产品交换的商业。同时,由于脑力劳动和体力劳动的分离,以及不可调和的阶级对立和斗争,在社会上层建筑领域,也出现了明显分工。人类的职业道德真正形成于奴隶社会。其特点是:

第一,奴隶社会的职业道德,主要是奴隶主和自由民的职业道德,不包括奴隶。因为,在奴隶社会,奴隶没有人身自由,统治阶级根本不把奴隶看作人,而只看作是“会说话的工具”,不把奴隶从事的不同工作看作是不同的职业,而只看作是某种工具或物件在不同场合的使用。

第二,奴隶社会的统治者比较重视上层社会人们的职业道德,特别

是与统治阶级的切身利益有关的职业道德,而对直接从事物质生活资料生产的体力劳动者的职业道德则比较轻识。

第三,奴隶社会的职业及职业道德已显示出比较明晰的职业特征,比原始社会有了长足的进步。除了农业、畜牧业、手工业以外,还出现了如医生、教师、艺术、军事、官吏等职业,并相应出现各自的职业道德规范要求。

(二)职业道德的发展

1. 职业道德在封建社会的发展

在封建社会,随着自然经济的缓慢发展,手工业、医疗、教育、军事、政治都有很大进步,形成了几种比较稳定的职业,如政府官吏、军人、教师、农民、手工业者、商人、医生等。与此同时,职业道德也得到了相应发展。在我国漫长的封建社会,各种职业道德都有较大发展。以医德为例,扁鹊、华佗、张仲景、李时珍等名医,不但医术精湛,而且医德高尚。孙思邈在《千金要方·大医精诚》篇中,精辟地论述了医生道德的要求。他认为,医生的职责是治病救人,医生应有高度的责任感,认识到“人命至重,有贵千金,一方济之,德逾于此。”因此,“若有疾厄者来求教,不得问其贵贱贫富、长幼、怨亲善友、华夷愚智,普同一等,皆如亲亲想”。医德如此,其他官吏道德、军人道德、商人道德、教师道德等,也发展到了比较完备的程度。由于自给自足自然经济和等级更加森严的政治制度的共同作用,使得封建社会的各种职业道德不可避免地带有浓厚的封建色彩。其特点是:

第一,统治阶级把各行各业的安于本份、忠于职守的职业道德看作是保护现有职业分工和维护其统治秩序的长治久安之方。认为人们只要“安其居,乐其业”,国家就能出现“太平之象”。

第二,各种职业道德大都维护家长制统治,这是因为许多职业是世袭的,特殊的技术是“父子相传”的秘密,而且职业道德也以“子受父训”的方式世代相传,从而形成职业道德的家长制传统。

第三,在封建社会中,职业被分为三六九等,各种手工业者、医生、乐

师等职业,社会地位十分低下。唐代文学家、哲学家韩愈在《师说》一文中说:“巫医乐师百工之人,君子不齿。”其意是说,从事巫医乐师百工职业之人,是不能和有地位的仁人君子相提并论的。至于商人,在我国地位就更为低下,人们甚至把商人纳入奸人之列。汉代史学家司马迁对商人的看法是“行贾、丈夫贱行也。”代表了当时的人们对商人的基本态度和认识。商人地位低下,和中国封建统治阶级历来实行重农抑商、重本抑末政策有很大关系。

2. 职业道德在资本主义社会的发展

随着生产力的发展,到了资本主义社会,社会的分工和生产机构内部的分工越来越细,社会上出现了数以百计甚至上千计的职业行业。人们通过各种职业而产生的交往和联系,也日益频繁,因而作为人们职业行为规范的职业道德,便有了普遍的空前发展。资本主义社会的职业道德,不仅保留和发展了以往社会的工、农、医、商、军、教等具有悠久历史的职业道德规范,而且出现了许多与新职业相适应的职业道德,如律师、工程师、科学家、新闻记者、艺术家等新职业相适应的职业道德规范。另外,在同一职业活动过程中不同的人们,如同一企业的管理人员、技术人员和生产人员等等,也有各自应该遵守的道德要求。同时,也相应地出现了以职业道德为研究对象的职业伦理学,如律师伦理学、工程师伦理学、科技工作者伦理学、体育工作者伦理学,还有环境(生态)伦理学、宇航伦理学等等。资本主义社会职业道德的特点是:

第一,资本主义社会的职业已具备相当规模,大大超越了以往的任何历史时期。一些职业道德规范更加接近或已经完全具有了现代意义上的职业道德的涵义。

第二,资本主义社会生活的职业化,使得各个职业集团之间和各职业集团内部的人与人之间的关系越来越具有重大意义。人们相互间的交往和联系愈益频繁,职业道德对人类维系、调节、规范、约束等作用愈加显现。因此引起人们对职业道德的重视,出现了研究各种职业道德的职业伦理学,职业道德有了较程度的发展。

第三,由于资本主义仍然是以私有制为基础的社会,各种职业道德