



铁路客运

服务礼仪

董正秀 张苏敏 主编

中国铁道出版社

CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

铁路客运服务礼仪

董正秀 张苏敏 主 编
周 平 主 审

中 国 铁 道 出 版 社

2 0 0 6 年 · 北 京

内 容 简 介

本书从礼仪的起源、含义、功能、作用出发,系统介绍了仪态、仪容与服饰、沟通礼仪等礼仪基本知识和规范,结合运输行业实际详细介绍了铁路运输车站服务礼仪和列车服务礼仪。本书内容详实、结构合理、语言精练通顺,并配有大量礼仪图片,对提高个人修养、改善服务形象、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定会有所帮助。

本书可作为中、高等职业学校运输专业学生及运输行业职工的培训教材,也可作为运输服务礼仪知识的参考资料和普及读本。

图书在版编目(CIP)数据

铁路客运服务礼仪/董正秀主编.

北京:中国铁道出版社,2006.1

ISBN7-113-06726-3

I. 铁… II. 董… III. 铁路运输:
旅客运输—服务业—礼仪 IV. U293.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2006)第005223号

书 名:铁路客运服务礼仪

作 者:董正秀 张苏敏 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:金 锋

封面设计:冯龙彬

印 刷:北京市彩桥印刷有限责任公司

开 本:850mm×1168mm 1/32 印张:5.5 插页:2 字数:155千

版 本:2006年1月第1版 2006年1月第1次印刷

印 数:1~5000册

书 号:ISBN 7-113-06726-3/U·1837

定 价:18.00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)51873134 发行部电话:(010)51873170



领结胸饰

站姿侧面



敬礼

敬礼



发型侧面



发型背面



行姿



捡物



引导



鞠躬



站姿



蹲姿



坐姿正面



坐姿侧面



立岗



车门迎宾



验票上车



引导手势



致迎宾词



旅客问讯



旅客交谈



旅客调查



送水



乘务室值乘

前 言

铁路旅客运输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之间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、公路对客运目标市场的争夺越发激烈,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。

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,主要分为礼仪介绍、礼仪基本规范、车站服务礼仪、列车服务礼仪四个部分,其中董正秀编写了第一章部分、第五章部分和第六章,张苏敏编写了第一章部分和第七章,张翼编写了第二、三、四章和第五章部分,全书由董正秀、张苏敏担任主编,周平副教授主审。

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,在此一并表示深深感谢。

作 者

2005年6月

目 录

第一章 绪 论	1
第一节 礼仪的含义、起源及发展	2
第二节 礼仪的功能和作用	16
第三节 东西方礼仪	22
第二章 仪 态	39
第一节 面部仪态	40
第二节 静态仪态	45
第三节 动态仪态	52
第三章 仪容与服饰	64
第一节 女士仪容	65
第二节 男士仪容	77
第三节 服饰礼仪	81
第四章 沟通礼仪	92
第一节 语言沟通	93
第二节 见面沟通	103
第五章 车站服务礼仪	111
第一节 车站服务礼仪概述	112
第二节 候车厅服务礼仪	116
第三节 其他岗位服务礼仪	125
第六章 列车服务礼仪	130
第一节 乘务礼仪	131
第二节 旅客运输作业标准	136
第三节 车客礼仪	156
第四节 餐车礼仪	163
参考文献	172

第一章



礼仪是人类文化的重要组成部分,我国作为礼仪之邦,以礼相待更是中华民族的传统美德。近年来,随着我国经济的高速发展、国际交往的日渐频繁和全球化趋势的加快,礼仪规范在生活工作、社会交往中越来越受到人们的重视,同时服务和礼仪正在逐渐成为各类企业的竞争力标准之一。礼仪是人类交往不可缺少的一种社交规范,也是个人和企业开展公共关系工作以及服务工作必须遵循的共同行为规则。有了它,人类的交往才能纳入文明的轨道,企业的形象才能更添魅力。规范的礼仪,一方面有助于在社会交往中增进沟通、表达对对方的友好与尊重,充分展示个人良好的修养与素质,改善人际关系,净化社会风气;另一方面也是企业的核心竞争力之一,是企业文化、企业精神的重要体现。

作为礼仪重要组成部分的服务礼仪是企业员工在从事服务性工作时应当严格遵守的行为规范,主要包括服务人员的仪容规范、仪态规范、服饰规范、语言规范和岗位规范等。外在表现为服务人员在自己的工作岗位上向服务对象提供正确、规范、热情的服务。

对铁路旅客运输来讲,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长足提高,市场竞争能力显著增强。但同时也应该清醒看到,经济的高速也带来了公路和民航的迅猛扩张,在客运市场和铁路互相渗透、激烈竞争,对铁路既是动力也是严峻挑战。我们应该深刻认识到,铁路旅客运输服务应该以人性化服务为特色,以礼仪化服务为标准,努力提高服务水平和礼仪规范,使之成为铁路旅客运输服务的核心竞争力之一。



第一节 礼仪的含义、起源及发展

一、礼仪的含义

当今社会生活随处可见诸多礼仪。在社会交往中、待人接物时，应以诚相见，以礼相待。在日常生活中见到师长，行礼致敬；走亲访友，携带礼物；相遇于途，礼让在先；外宾来访，检阅仪仗等等。这固然是现代文明的一种表现，然而若对现代礼仪寻根溯源，礼仪则是从古代开始，经过漫长历史的发展，逐渐演变、进化而成的。因此，古今礼仪之间存在着直接的渊源关系。随着社会的进步、交流的扩大和生活水平的提高，社会和个人在日常交往中，都越来越重视礼仪。那么，什么是“礼仪”呢？

（一）“礼仪”释义

今天，人们习惯把“礼”和“仪”合在一起，作为一个概念。其实在中国古代，“礼”和“仪”是作为两个不同的概念出现的。礼仪是一个复合词，由“礼”和“仪”两部分组成。

“礼”在繁体字中写为“禮”，许慎《说文解字》解释为：“禮，履也。所以事神致福也。从示从豊。”“示”表示神，“豊”本意是豆器上放的祭品。豆即“礼器”。所以“礼”最初的含义是祭祀敬神，以求神灵降福。既然是祭祀敬神，态度必须尊敬虔诚，因此，“礼”引申为表敬意。

“礼”，在古代有多重含义。首先，礼是最高的自然法则，是自然的总秩序、总规律。《左传·昭公二十五年》说：“夫礼，天之经也，地之义也，民之行也。天地之经，而民实则之。则天之明，因地之性，生其六气，用其五行。气为五味，发为五色，章为五声。淫则昏乱，民失其性。是故为礼以奉之。”其次，礼是中国文化之总名，与政治、法律、宗教、哲学乃至文学、艺术等结为一个整体，是中国文化的根本特征与标志。如《礼记·曲礼》上讲：“道德仁义，非礼不成；教训正俗，非礼不备；分争辩讼，非礼不决；君臣上下，父子兄



弟，非礼不定；宦学事师，非礼不亲；班朝治军，莅官行法，非礼威严不行；祈祠祭祀，供给鬼神，非礼不诚不庄。”礼是这一切的根本。再次，礼还是“法度之通名”。国家的法律，诸如礼仪法甚至行政法都可以通称为礼。《四库全书总目·皇朝礼器图式》以为：“《周官》所述皆政典，而兼得周礼之名，盖由于此。”礼全面规定国家社会生活的各个方面的基本制度，是国之“大经大法”，是“君之大柄”、“王之大经”、“政之挽”、“国之命”，它是“经国家，定社稷，序民人，利后嗣”的重要工具。

“仪”按《辞源》解释有两层含义，其一是指容貌举止，如《诗经·大雅》中有“令仪令色，小心翼翼”；其二是指法度、标准。《国语·周》中有“度之於轨仪”，这里的“仪”是指量器中的标准；《淮南子修务》中说，“设仪立度，可以不法则”，这里的“仪”是指治理国家的法度。


由此可见，我国古代的“礼仪”一词与现代“礼仪”的含义迥然不同。随着人类文明的发展，特别是受西方现代文明的影响，“礼仪”逐渐演变为表达对他人的尊重与敬爱之意，成为现代社会的人际交往中我们应该遵守的行为规范和准则。

英文“礼仪”(etiquette)一词是最初源于法语“etiquette”，意即“法庭上的通行证”，表示持证者进入法庭必须遵守相应的规矩和准则。后来被英语吸收后，词义有所变化。“礼仪”之意，即指“人际交往的通行证”。随着社会生活的发展，该词逐渐专指礼仪、礼节规范。本书所谈的就是现代意义的礼仪。

(二) 礼仪的含义

从广义的角度讲，礼仪就是人们在社会活动中的言行规范和待人接物的标志之一，是“人们在社会交往活动中形成的行为规范与准则，是礼节、礼貌、仪表、仪式等的总称”；它是社会、道德、习俗、宗教等各方面人们行为的规范，是个人或社会整体文明道德修养程度如何的一种外在表现形式。

礼仪不是随意制定的，是人们在人际交往中，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



商等各个方面的内容。各个国家,各民族在不同时期常有不同的礼仪规范,就说明了礼仪源于民族、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。

从狭义的角度讲,礼仪指的是国家、政府机构或人民团体、企业机构在某一种正式活动和一定环境中采取的行为语言等规范,是指在较大成较隆重的正式场合,为表示对接待对象的尊重所举行的合乎社交规范和道德规范的仪式,是社会交往中在礼遇规格、礼宾次序等方面应遵循的礼貌、礼节要求,一般通过集体的规范仪式和程序行为来表示。

站在不同的角度上,我们还可以对礼仪这一概念做出种种不同的殊途同归的解释。

从个人修养的角度来看,礼仪是个人素质的外在表现。也就是说,礼仪可以说是一个人的内在修养,即教养,素质体现于对礼仪的认知和应用。

从道德的角度来看,礼仪可以被界定为为人处世的行为规范,或曰标准做法、行为准则。

从交际的角度来看,礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术,也可以说是一种交际方式或交际方法。

从民俗的角度来看,礼仪既可以说是在人际交往中必须遵守的律己敬人的习惯形式,也可以说是在人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。简言之,礼仪是待人接物的一种惯例。

从传播的角度来看,礼仪可以说是一种在人际交往中进行相互沟通的技巧。

从审美的角度来看,礼仪可以说是一种形式美。它是人的心灵美的必然的外化。

了解上述各种对礼仪的诠释,可以进一步地加深对礼仪的理解,并且更为准确地对礼仪进行把握。

(三)礼仪的内容和分类

1. 礼仪的内容

从内容上讲,礼仪是由礼仪的主体、礼仪的客体、礼仪的媒体、



礼仪的环境等四项基本要素所构成的。

(1)礼仪的主体,指的是礼仪活动的操作者和实施者。它既可以是个人,也可以是组织。当礼仪活动规模较小、较为简单时,其主体通常是个人。当礼仪活动规模较大、较为复杂时,其主体通常则是组织。没有礼仪主体,礼仪活动就不可能进行,礼仪也就无从谈起。

(2)礼仪的客体,又叫礼仪的对象,它指的是礼仪活动的指向者和承受者。从外延上讲,它可以是人,也可以是物;可以是物质的,也可以是精神的;可以是具体的,也可以是抽象的;可以是有形的,也可以是无形的。没有礼仪客体,礼仪就失去了对象,就不成其为礼仪。礼仪的客体与礼仪的主体二者之间既对立,又依存,而且在一定条件下相互转化。

(3)礼仪的媒体,指的是礼仪活动所依托的一定的媒介。进而言之,它实际上是礼仪内容与礼仪形式的统一。任何礼仪都必须使用礼仪媒体,不使用礼仪媒体的礼仪不可能存在。礼仪的媒体,具体是由人体礼仪媒体、物体礼仪媒体、事体礼仪媒体等构成的。在具体操作礼仪时,这些不同的礼仪媒体往往是交叉、配合使用的。

(4)礼仪的环境,指的是礼仪活动得以进行的特定的时空条件。大体说来,它可以分为礼仪的自然环境与礼仪的社会环境。礼仪的环境,经常制约着礼仪的实施。不仅实施何种礼仪由其所决定,而且具体礼仪的实施方法也由其所决定。

2. 礼仪的分类

按照适用对象、适用范围的不同,礼仪大致上可以被分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪等几大分支。

(1)政务礼仪,亦称国家公务员礼仪,是指国家公务员在执行国家公务时所应当遵守的礼仪。

(2)商务礼仪,是指公司、企业的从业人员以及其他一切从事经济活动的人士,在经济往来中所应当遵守的礼仪。

(3)服务礼仪,是指各类服务行业的从业人员,在自己的工作



岗位上所应当遵守的礼仪。

(4) 社交礼仪, 亦称交际礼仪, 是指社会各界人士, 在一般性的交际应酬之中所应当遵守的礼仪。

(5) 涉外礼仪, 亦称国际礼仪, 是指人们在国际交往中, 在同外国人打交道时所应当遵守的礼仪。

按照行业划分, 礼仪主要有政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪等, 是人们在工作岗位上所应遵守的行为规范, 故可称之为行业礼仪或职业礼仪。

按照交往范围划分, 礼仪主要有社交礼仪、涉外礼仪等。

综上所述, 从礼仪的四要素和礼仪的分类来看, 礼仪涉及人类交际活动的各个主要方面。因此, 礼仪主要以这些方面构成自己的基本内容。

(四) 礼仪与礼貌、礼节

以上我们谈了礼仪的基本知识。在日常生活中, 我们还常常说到礼节、礼貌等, 在大多数情况下, 它们是被视为一体, 混合使用的。其实, 从内涵上来看, 三者不能简单地混为一谈。它们之间既有区别, 又有联系。

1. 礼节

礼节和礼仪的含义是不同的。礼节是礼仪的具体表现形式, 是指人们在社会交往过程中表示出的尊重、祝愿、致意、问候等惯用的形式。这些形式和方法往往是约定俗成、相沿成习的。例如, 初次见面该怎样互相介绍, 怎样互递名片, 怎样待客、作客等等。再如, 人际交往中如何保持良好的仪态、仪表等。

礼仪和礼节是有区别的, 具体表现在以下几个方面:

(1) 礼仪是一种行为规范, 而礼节则是这种行为规范的具体表现形式。比如, 在举行婚礼仪式时, 夫妻互拜、互赠礼物, 主婚人、证婚人讲话就属于礼仪的一种具体礼节。

(2) 礼仪具有相对的稳定性, 而礼节则随着时代的变迁, 人们思想道德观念的改变而有所变化。中国是一个礼仪大国, 远在奴隶社会和封建社会时期就非常重视礼节, 并把礼节作为约束人们



的行为和安邦治国的一个重要手段。统治阶级要人们“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”。随着社会的进步，人们思想观念的变化，有很多礼节已被逐步淘汰。但礼仪则变化较小而具有相对的稳定性。

(3) 礼仪一般是在比较正规的场合下运用，而礼节则是人们日常交际也要运用的一些具体规则。很明显，礼仪是针对公关交际活动的整体而言的，礼节不仅在正规交际场合中常用，在非正规交际活动中也常用。例如，公关交际场合中常用的握手、问候就只是一种具体礼节。

2. 礼貌

礼貌是指在人们在相互交往中，通过言语、动作向交往对象表示敬重和友好的行为，它体现了时代的风尚与人们的道德品质，体现了人们的文化层次和文明程度。礼貌是一个人待人接物时的外在表现。这种表现是通过仪表、仪容、仪态以及语言和动作来体现。在日常生活中，凡讲礼貌的人往往待人谦恭真诚、热情大方、外表整洁、行为举止得体。相反，如果一个人衣冠不整、动作粗鲁、出言不逊，那么我们肯定说这人没有礼貌。

礼貌侧重表现人的品质与素养。礼貌是礼仪的基础，礼节是礼仪的基本组成部分。换言之，礼仪在层次上要高于礼貌、礼节，其内涵更深、更广。礼仪，实际上是由一系列的、具体的、表现礼貌的礼节所构成的。它不像礼节一样只是一种做法，而是一个表示礼貌的系统、完整的过程。

总之，礼仪是文明的象征、它是道德的一种外在表现。“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。人类社会要发展，要推进，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，礼仪的推行是至关重要的。因为礼仪是人类文明、道德的体现，所以从本质上说，礼仪其实就是道德的规范。



二、礼仪的起源和发展

在中国古代，“礼仪”所涉及的范围十分广泛，渗透于古代社会生活的各个方面：从社会到家庭，从宫廷到民间，直至人们在日常生活中的言谈话语、行为举止、衣食住行、待人接物、人际关系，等等，无一不遵循着“礼仪”的规定。古人视“礼仪”为大事，一个很重要的原因就在于认为通过“礼仪”的约束和规范作用，可以使社会更加有秩序，进而促进社会的稳定，建立人际间和睦的关系。因而，古人便把它奉为一种道德标准和行为规范，并世代相袭、共同遵守。与此同时，统治者也利用“礼仪”来维护自己的特权和地位，所以“礼仪”又包含了尊卑贵贱的等级观念，并在此基础上形成一套制度。在历朝历代统治者极力地推崇和宣扬之下，全社会各个阶层的人们实际是被强制地束缚在礼仪制度之中，无时无处不受到它的制约。不过，这也推动了礼仪制度的社会化，促进了礼仪的世俗化，使社会生活与之紧密联系在一起，并成为社会生活中不可缺少的内容。由此逐步形成了中国古代社会尊礼、守礼、重礼、行礼的风气，因此，“礼仪”也成为中国古代社会的风尚。

《礼记》记“经礼三百，曲礼三千”（经礼是指大的礼，曲礼是指小的礼），可见礼的种类繁多、丰富多彩。礼仪究竟何时何故面起？人们做过种种探讨，归纳起来大体有五种礼仪起源说：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，起于俗。

1. 中国古代礼仪的起源

我们认为，礼的起源首先与祭祀有关。祭祀是氏族部落最重要的活动，“国之大事，惟祀与戎”。礼仪的产生是出于人类内心的虔诚态度。任何一种祭祀活动的表现方式都需要氏族成员叩首膜拜，心中默念祈祷词，诚惶诚恐地对崇拜物进行敬献和祈求。这就是礼仪的起源。

由祭祀活动所演化出来的礼仪，一经产生便有神权为后盾，作为实施的保障，礼仪的内容迅速扩展。《礼记·礼运》中说：礼是