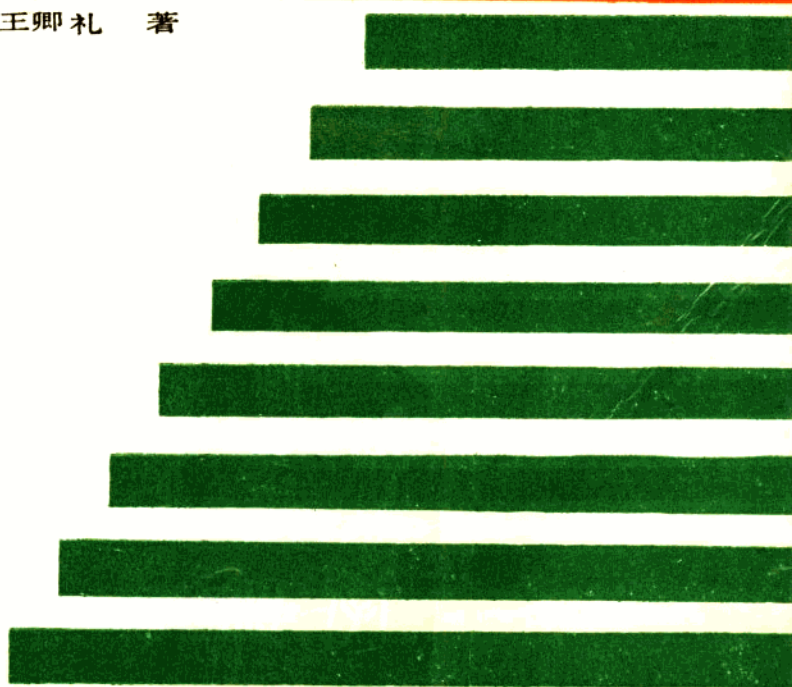




铁路客运部门

文明服务礼貌待客

● 王卿礼 著



● 辽宁人民出版社

序

周振庆

铁路客运服务工作，是铁路运输工作的重要组成部分，是铁路精神文明的重要“窗口”。铁路客运服务工作好坏和服务质量的高低，不仅影响着人民铁路的自身声誉，而且在一定程度上影响着我们伟大社会主义祖国的形象。

几年来，全路客运部门的广大职工认真贯彻我党第十三次全国代表大会作出的关于加强精神文明建设的决定精神，旗帜鲜明地坚持党的四项基本原则，坚定不移地走改革创新之路，全面落实“人民铁路为人民”的宗旨，在深化改革，强化管理，挖掘扩能，安全正点，优质服务，增加社会效益等各个方面，都取得了可喜成绩，积累了不少好经验，涌现出一大批文明站车和红旗列车，得到了社会的称赞。但也应该看到，随着改革、开放和商品经济的发展，铁路客运部门职工队伍变化大，新人多，素质低，一些车站和列车服务质量差，社会反映强烈，需亟待解决。本书针对当前铁路客运部门文明服务，礼貌待客方面存在的实际问题，从理论上、思想上、内容上、方法上、标准上做了比较全面深刻的论述。这是作者长期从事客运工作实践经验的总结，是一笔宝贵的精神财富，很有针对性和现实意义。

本书语言生动，文字简练，可供客运职工自学，也可供站、段作为强化岗位培训、提高客运职工队伍文明礼貌素质，实现安全正点，优质服务，搞好路风建设的教材。本书

原作为铁路内部职工教材印过几次，现再经作者审修由辽宁人民出版社正式出版。我热忱希望全路客运部门的广大干部和职工能挤抽时间，认认真真地读一读这本书，并结合本单位、本部门的实际情况，加以运用。使全路广大干部和职工能以高尚的职业道德，严明的职业纪律，美好的职业情操，优良的服务作风，把全路的客运服务工作搞上去。以适应我们伟大社会主义祖国“四化”建设和满足人民乘车旅行的需要。

1989年11月15日

目 录

序	1
第一章 客运职工文明服务，礼貌待客的意义和	
基本要求	1
第一节 客运职工文明服务，礼貌待客的意义	1
第二节 客运职工必须要文明服务，礼貌待客	3
第三节 客运部门应该文明服务，礼貌待客	4
第四节 客运职工实现文明服务，礼貌待客应 具备的条件	6
第五节 客运部门实现文明服务，礼貌待客的 途径	8
第二章 客运部门文明服务，礼貌待客的基本内容和	
方法	12
第一节 客运部门文明服务，礼貌待客的基本 内容	12
第二节 客运部门文明服务，礼貌待客的基本 方法	19
第三章 文明礼貌服务的方法和知识	40
第一节 文明礼貌服务方法	40
第二节 和旅客交往时的文明礼貌知识	57
第三节 为情况特殊旅客的文明服务和礼貌要求	67

第四章 掌握和运用文明语言	74
第一节 掌握和运用文明语言的重要性.....	74
第二节 客运部门文明语言的基本要求.....	77
第三节 客运文明服务的常用语言.....	86
第四节 文明语言的形成与运用.....	107
第五章 掌握旅客心理,探索服务规律, 实现文明服务	116
第一节 研究和掌握旅客心理,探索服务规律的 意义和作用.....	116
第二节 旅客在旅行中的共性心理.....	122
第三节 旅客在旅行中的个性心理.....	137
第四节 研究掌握旅客心理的方法.....	140
第六章 创造文明服务的环境	146
第一节 搞好站容和车容.....	146
第二节 创造良好的站、车秩序.....	151
第三节 提供文明服务的物质基础.....	155
第七章 推行服务标准化,实现文明服务	160
第一节 推行服务标准化,对实现文明服务的 功用.....	160
第二节 文明服务的标准模式.....	162
后 记	192

第一章 客运职工文明服务, 礼貌待客的意义和基本要求

第一节 客运职工文明服务, 礼貌待客的意义

铁路是国家的重要交通工具, 运送旅客是铁路运输的基本任务之一。目前, 铁路担负着全国社会总客运周转量的60%左右。

铁路客运工作, 是沟通社会生活的主要桥梁, 是人们从事经济、文化、政治活动不可缺少的纽带。它对于促进改革、开放, 安定团结, 四化建设都有着重要作用。

客运部门作为旅客运输业, 它是物质生产部门, 而作为服务业, 它又是精神文明建设的重要窗口。人民铁路以“人民铁路为人民”作为根本宗旨。铁路客运部门依据这个宗旨, 指导、组织旅客运输和服务工作。人民铁路为人民的宗旨, 全心全意为旅客服务的思想, 文明礼貌为旅客服务的风尚, 体现了人民铁路的社会主义性质, 体现了党和国家对人民旅行生活的关怀, 体现了人民铁路的好路风。

建国以来, 人民铁路文明礼貌地为旅客服务的发展史, 反映了人民铁路的崭新面貌, 博得了国内外旅客的赞扬, 收到了较好的经济和社会效益, 为社会主义祖国赢得了荣誉。

党的十一届三中全会以来, 随着四化建设的发展, 铁路

客运任务也越来越重。我们要深刻反映两个文明建设的要求，努力开创铁路客运服务工作的新局面。在新时期中，商品流通量的大幅度增加，人们物质、文化生活水平的日益提高，旅游业的蓬勃发展，使得人们的旅行活动更加频繁。如何最大限度地满足日益增长的客流量的要求，文明礼貌地为旅客服好务，成为铁路客运职工一项重要使命。

客运部门的每个站、车，都是两个文明建设的重要窗口，特别是较大客运站和进京、进沪列车，不仅是人民铁路的重要窗口，也是整个社会的重要窗口。它不仅直接反映铁路的面貌，并在一定程度上反映整个社会的面貌。客运职工在服务工作中的一言一行，一举一动，代表着铁路风貌，代表着国家的形象。我们的服务工作做好了，会为祖国赢得荣誉。客运职工应明确认识自己所肩负的使命和重任，努力把自己所在的站、车建成文明服务，礼貌待客的文明站、车。

搞好文明建设，在客运服务工作中的直接要求，就是要做到优良秩序、优美环境、优质服务。而实现优良秩序、优美环境实质上都是为了实现优质服务。李森茂部长多次提出要认真搞好路风建设。铁道部领导曾于1985年在全路站、车文明建设经验交流会上指出：“坚持高标准、严要求，要在优质服务上下工夫。”“优质服务具体到站、车，就是文明、礼貌、热情、周到这八个字”。这八个字实质上就是文明服务，礼貌待客。客运部门文明服务，礼貌待客，是“人民铁路为人民”的宗旨在服务工作中的具体体现，是精神文明建设在客运服务工作中的具体方向，是人民铁路路风建设在客运服务工作中的具体要求，是提高人民铁路信誉的重要保证，是客运部门增加社会和经济效益的重要措施。通过文明服务，礼貌待客弥补运输紧张、设施不完善的客观困难。

要实现文明服务，礼貌待客。客运职工要发扬雷锋精神，树立热爱人民，全心全意为旅客服务的思想，讲究职业道德，端正服务态度，改善服务方法，扩大服务项目，提高服务质量，实行多功能、多方位、多层次地服务，真正达到“让人民放心，让人民满意”的标准，充分满足广大旅客的旅行要求，为改革、开放、四化建设做出积极贡献。

第二节 客运职工必须要文明服务，礼貌待客

客运职工在自己的服务岗位上要文明服务，礼貌待客，这是两个文明建设的要求，是人民铁路性质、宗旨所决定的。不是客运职工愿不愿意的问题，而是带有一定的强制性，这种强制性，合情合理，符合客观事实的要求。

1. 文明服务礼貌待客，首先是精神文明建设的要 求。中共中央关于社会主义精神文明建设指导方针的决议中指出：“我们社会对人的关心，社会的安宁和人们之间关系的和谐，是同各个岗位上的服务态度、服务质量密切相关的。”这是从一个新的高度，明确提出服务质量的重要作用。作为社会主义国营企业的铁路客运部门，应认真体现中央的决定，在各自的服务岗位上，讲究服务态度，讲究服务质量。

提高服务质量，涉及到全社会政治、经济、文化、道德等领域的问题，作为人民铁路站、车的每一个职工，都应为提高全社会的文明程度做出积极贡献。

2. 人民铁路社会主义国营企业的性质和“人民铁路为人民”的宗旨，要求在这个企业里工作的每个成员，都要

认真的一丝不苟地贯彻执行本企业宗旨的各项要求，都应在自己服务的岗位上，文明礼貌的服务，去反映铁路企业的社会主义性质，去反映人民铁路的宗旨。为做好服务工作，各级领导机关都会对客运服务工作提出具体要求，如铁道部在1985年公布文件，要求全路职工特别是客运部门职工必须执行“五提倡”、“八不准”，在“五提倡”中，就明确提出要文明服务、礼貌待客。铁路运输管理规则中，也提出客运职工在服务工作中必须认真体现这些具体要求。任何一个企业、一个部门，都会对本部门职工提出从事工作的指导性要求，不执行这些要求，就违背了本部门的意志，是一种失职现象。客运部门既是运输部门又是服务行业，在客运部门工作的人员，没有理由不认真贯彻执行本部门做好服务工作的要求。

第三节 客运部门应该文明 服务，礼貌待客

铁路旅客运输是重要的服务部门，在服务部门工作的每个成员，以服务为职业，就应该文明服务、礼貌待客，这是客运职工自身的职业性质所决定的，客运职工文明服务、礼貌待客反映在：

1. 各行各业的职工都有自身的职业道德、职业责任、职业纪律。特别是在服务部门工作的人员，其职业道德反映得更为突出。由于客运职工服务对象是活生生的人，人们要议论，要评价，服务效果反响大，影响面宽，所以在服务部门工作的人，要十分讲究职业道德。

所谓职业道德，是指从事一定职业的人们在劳动中所应

遵循的行为规范，是社会对各种从业人员规定的自我约束和团结作用的行为准则。职业道德属于社会道德的范畴，它不是由国家强行制订和强制执行的，而是依靠社会舆论的力量，依靠人们的信念、习惯、行业文化传统和职业教育的力量来维持的。人们以善和恶、正义和非正义、公正和偏斜、诚实和虚伪等等道德观念来评价从业人员的行为，从而调整从业人员与社会之间的关系。因此，我们可以认为职业道德在规范从业人员行为方面具有比法律、纪律等手段更强大的力量。客运职工在服务工作中，文明服务，礼貌待客，这是自己从事的职业所必须遵循的行为规范，是自身从事的服务行业职工性质所决定的，也就是说，在工作中文明服务，礼貌待客是自我约束，是应该遵循的行为准则。在服务中，任何粗暴、野蛮的举止行为，都是和自身的职业道德格格不入的，是违反自己的职业道德的。崇高的职业道德，应反映客运职工认真履行本职责任的愿望。客运职工在自己的工作中，应讲究职业道德。

2. 在社会生活中，每个成员都有自己的工作岗位，每个成员都应在自己的岗位上为社会劳动，同时，也取得自己应得的利益，社会效益和个人利益是一致的。因此，每个成员都应忠实自己的职守，竭诚为社会主义祖国做贡献。

3. 客运职工在服务工作岗位上的切身的利益必然和自己所在站、车紧密相联，自己的命运和单位、班组的命运联在一起，单位班组的服务工作干好了，每个成员很自然的在政治上、经济上受益。这种单位利益和个人利益紧密结合的现象，是促进提高服务质量的积极因素。为了提高站、车的文明程度，为了切身的利益，作为服务人员应该去文明服务、礼貌待客，使自己所在的站、车、班组建成文明单位。每名

客运职工都必须明确，由于切身利益和所在站车、班组利益是一致的，所以，应该在服务工作中文明服务，礼貌待客，只有如此，才能使服务质量进入良性循环，不断提高。

4. 在社会生活中，我们每个人都既是服务者，又是被服务者，既是生产者，又是消费者。每个人在自己的工作岗位上服务员，而在另外的场合下，又变成了被服务者。客运职工在服务工作岗位，要为广大旅客服务，而在百货商店，在电车上，在饭店里，都是售货员。电车乘务员为自己服务。这种人人为我，我为人人的关系反映了现代社会生活中，人们相互间的正常关系。在社会生活中任何人都不能摆脱这种关系。因此，应该自觉地文明服务，礼貌待客。

第四节 客运职工实现文明服务， 礼貌待客应具备的条件

客运职工懂得了在服务工作中必须和应该文明服务，礼貌待客的道理，并不等于就能实现文明服务，礼貌待客，还要进一步解决如何做到、做好的问题。

目前，客运运量和运输能力矛盾突出，客运设备、设施不适应，管理工作跟不上去。旅客成分较复杂，要实现文明服务，礼貌待客，确实不是一件容易的事情。应该看到它的难处，这是问题的一个方面，问题的另一方面是在全路出现了无数的先进的站、车、班组典型，这些典型事迹说明，只要认真负责，努力拼搏，克服重重困难，就一定能够做到文明服务、礼貌待客。沈局在开展学习 11/12 次列车、沈阳、新民车站等典型活动后涌现出来的典型说明，11/12 次列车、沈阳、新民车站能做到的，其他站车也能够做到。

对客运职工要求是：

1. 服务态度受思想感情支配，没有全心全意为旅客服务的思想，就不可能去文明服务，礼貌待客，而可能出现管旅客，训旅客。是管旅客还是服务于旅客，是两种不同思想的反映。要文明服务，礼貌待客，重要的是要有个好的思想基础。文明不文明，礼貌不礼貌，说起来是个感情问题，没有为旅客服务的感情，就不可能有文明、礼貌的行为。也就是说要从内心深处自觉地为旅客服务，如果勉强的不得不服务或是内心深处厌烦服务工作，肯定是既不文明也不礼貌，没有一个坚实的思想基础，就可能出现工作顺心时，服务好一点，不顺心时，就粗暴待客。只有发自内心的服务，才能体现出文明服务，礼貌待客。

2. 安心自己的工作岗位，热爱服务工作。只有热爱本职工作，才能有强烈的服务愿望，有强烈的工作责任感，这是实现文明服务，礼貌待客的根本条件。有了这个条件，客运职工才能在自己的工作岗位上，认真做好自己担当的服务工作，才能在遇到各种实际问题时，不厌烦，不埋怨，满腔热情地为旅客服务。

3. 要实现文明服务，礼貌待客，客运职工必须要有过硬的服务本领，有熟练的技术业务知识。有了正确的思想基础，没有过硬的服务本领，也很难实现文明服务，礼貌待客。这包含着会不会文明服务的问题，不懂得服务方法，缺乏服务知识，文明服务也只是一句空话。尽管客运部门不是技术性很强的部门，但服务工作也有一套规章制度。随着社会政治、经济、文化的发展，服务业也在迅速发展，服务业越来越成为整个社会事业的一个重要组成部分，它将要产生自己的学科。国外已经出现了服务学，而且服务学涉及到心理

学、社会学、语言学、文学、美学等诸多学科。所有客运工作人员，都应在自己的服务岗位上，在广泛的服务工作实践中，去深入探索社会越来越需要的服务学领域。

第五节 客运部门实现文明服务，礼貌待客的途径

搞好路风建设，是客运部门基本任务之一，是摆在客运各级干部面前的一项长期、艰巨的任务。在客运部门要实现文明服务，礼貌待客，需要做大量的实际工作，要通过各种形式和方法，解决实现文明服务的具体问题。客运部门实现文明服务、礼貌待客的渠道有：

1. 认真提高客运职工的整体素质。客运服务工作要通过人去做，特别是客运部门服务对象是有血有肉有灵魂的人，这个特点更增加了提高素质的重要性。服务不好，服务对象会立即提出意见。出现服务事件会迅速反映到各级领导中去。所以，客运部门要突出强调提高职工素质。

客运部门和其他部门一样，职工队伍在经常更新换代，新成分不断涌进来。他们来自四面八方，带着不同的动机和想法来到客运部门，他们的基础条件形形色色，文化程度、思想觉悟、道德情操、才能智力各不相同。如何将各种想法、各种条件，统一、提高到符合工作需要水平上来，使职工素质达到实现文明服务，礼貌待客上来，这确是要下大功夫解决的问题，不解决这个问题，就无法实现文明服务，礼貌待客。

提高职工素质，可以采用各种方法，但最主要的还是深入地做好教育工作。通过思想教育提高客运职工的思想觉悟；进

行文化、业务教育，提高客运职工文化素质、业务素质。经常地反复地对客运职工进行文明礼貌，全心全意为旅客服务，以及职业道德教育。要抓好教育，首先要抓住培训这个重要环节。没有培训，就没有规范的服务，没有不间断的培训，就没有一批接一批的文明服务职工，没有严格的训练和培训，就很难保证较高级的特快、直快列车、较大车站的软席、贵宾室等处的服务人员能一茬接一茬的保持优质服务。不论采取什么样的培训方式如脱产、半脱产、在职提高等等，都应讲究实效为宗旨。同时，培训又不可能是一劳永逸的，许多大宾馆对服务人员进岗前进行专门培训，在岗每年脱产培训一次。不断更新知识的做法，很值得借鉴。因此，抓好职工的思想教育，搞好培训，不断提高客运职工的素质是实现文明服务、礼貌待客的质量保证。

2. 各级客运领导干部和班组长，除了积极做好职工的教育培训外，应带头讲职业道德，以身作则文明服务。各级客运干部和班组长，应首先成为文明服务、礼貌待客的表率 and 楷模。

如果客运干部和班组长，自身不文明，就很难带起分管单位和班组的文明服务。客运干部缺乏文明服务的观念，不重视文明管理，就不可能会文明服务、礼貌待客。客运部门的领导人，也不能光指挥下边要文明服务，而自己不亲自实践，这些都不能解决文明服务中遇到的各种实际问题。

各级客运干部，特别是车站值班主任和列车长，应成为文明服务、礼貌待客的带头人。

3. 提高客运部门的凝聚力。经常的为成千上万名阅历不同、性格各异、要求不一的旅客服好务，确实是一件很难的事情。除了培养职工全心全意为人民服务的观念，教育职

工认清自身职责，提高文明服务的自觉性这一主要方面外，要做到365天，每天、每时都能文明服务、礼貌待客，必须通过各种渠道加强客运部门的凝聚力。

这方面，我们已经积累了许多好的经验。如认真做好思想政治工作，关心和解决客运职工的生活，注意身体等切身利益问题。随着商品经济的发展，应最大可能的不断解决职工的合理分配问题，使职工在经济上也能有所改善，增强单位班组的凝聚力。丹东列车段创造的“三制”，即列车长聘任制、列车员等级制、班组升级制，对调动客运职工积极性起了很好的作用。

各级客运干部，要为职工办点实事，使职工尝到甜头，职工工作积极性调动起来了，就解除了文明服务，礼貌待客的后顾之忧。

4. 客运服务工作对象是广大旅客。服务的好坏，服务中有什么问题，就应该让广大旅客来评价，这是顺理成章的事情。人民铁路为人民，应欢迎广大旅客来监督我们的工作，靠广大旅客的监督实现文明服务，礼貌待客。

客运部门的服务工作，时时都置于广大旅客监督之中，是文明服务还是粗暴待客，广大旅客看得清清楚楚，他们最有评议权。已经出现的一些恶性服务事件，不仅影响一个站、一趟车，一直影响到铁路和国家声誉，这种教训是深刻的。广大旅客的监督评价，事实上已经成为客运部门推动服务工作发展的动力，所以说广大旅客的监督，是客运职工实现文明服务，礼貌待客的重要措施。

5. 努力创造文明服务，礼貌待客的气氛

客运职工都应提高认识，转变观念，艰苦努力，移风易俗，改革服务工作中旧的框框、传统观念，树立社会主义服

务的新风尚。在客运部门造成一个文明服务，礼貌待客的浓厚气氛。在各站、车、车间、班组形成文明服务，礼貌待客的风气。

在客运服务工作中，应赞扬文明服务，礼貌待客，谴责不文明、不礼貌的现象，坚决消除任何歧视文明服务，礼貌待客的歪风邪气。在实际工作中，有个别职工思想模糊，认识不明确，好象这件事与他们无关。有的甚至持消极态度，讽刺挖苦别人文明服务，礼貌待客。要坚决制止这种不健康的作法，使每个班组、车间和站都能文明服务，礼貌待客成风，使客运服务工作呈现出一派崭新的景象。

第二章 客运部门文明服务, 礼貌待客的基本内容和方法

客运职工在自己的服务岗位上要做到文明服务, 礼貌待客, 这是人民铁路的社会主义性质和客运工作自身的特点所决定的, 是铁路高质量地完成旅客运输任务, 保证四化建设宏业的需要, 也是铁路客运部门争创社会效益与企业效益的重要环节。

文明服务可以看作是社会发展到较高阶段时具有较高文化的服务, 把精神文明和物质文明贯穿在整个客运工作的全过程里。

礼貌待客可以说是客运职工在服务工作中接触广大旅客, 以尊重旅客为基础, 应遵守的一种行为规范和道德准则。

文明服务, 礼貌待客具有广泛的内容与较多的工作方法。要实现文明服务, 礼貌待客, 除需有良好的愿望、正确的思想和高尚的情操以外, 还应该了解其基本内容, 切实掌握服务、待客的方法。这样, 每个客运职工才能在各自的“平凡”的岗位上, 做出“不平凡”的成绩来。

第一节 客运部门文明服务, 礼貌待客的基本内容

“三优”——优良秩序、优美环境、优质服务