



“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定

城市轨道交通

裴瑞江 主编

客运服务



赠教学资源



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定

城市轨道交通客运服务

主 编	裴瑞江		
副主编	周世爽	侯灵芬	
参 编	赵玉琴	贾 浩	李 妍
	杨 琳	张翊华	刘艳红
	马保怀	王慧英	赵 丹
	王怡斐	张永亚	杜风顺
主 审	王 瑛	高 尚	

图书馆
书 章



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

本书是经全国职业教育教材审定委员会审定通过的“十二五”职业教育国家规划教材,是根据《教育部关于“十二五”职业教育教材建设的若干意见》及教育部新颁布的《高等职业学校专业教学标准(试行)》编写的。本书共分六个项目,包括城市轨道交通职业道德、城市轨道交通服务环境、城市轨道交通服务设施设备、城市轨道交通服务礼仪、城市轨道交通服务作业、城市轨道交通安全服务。

本书可作为高等职业院校轨道车辆专业或其他非运营类专业教学及岗位培训的教材。

为便于教学,本书配套有电子教案等教学资源,选择本书作为教材的教师可来电(010-88379865)索取,或登录 www.cmpedu.com 网站,注册并免费下载。

图书在版编目(CIP)数据

城市轨道交通客运服务/裴瑞江主编. —北京:机械工业出版社, 2014. 8

“十二五”职业教育国家规划教材

ISBN 978-7-111-47723-5

I. ①城… II. ①裴… III. ①城市轨道交通—客运服务—高等职业教育—教材 IV. ①U239.5

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第191714号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:曹新宇 责任编辑:师哲

责任校对:张征 封面设计:陈沛

责任印制:乔宇

保定市中国画美凯印刷有限公司印刷

2014年10月第1版第1次印刷

184mm×260mm·12印张·287千字

0 001—2 000册

标准书号:ISBN 978-7-111-47723-5

定价:30.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心:(010) 88361066 教材网:<http://www.cmpedu.com>

销售一部:(010) 68326294 机工官网:<http://www.cmpbook.com>

销售二部:(010) 88379649 机工官博:<http://weibo.com/cmp1952>

读者购书热线:(010) 88379203 封面无防伪标均为盗版

前言

本书是按照教育部《关于开展“十二五”职业教育国家规划教材选题立项工作的通知》，经过出版社初评、申报，由教育部专家组评审确定的“十二五”职业教育国家规划教材，是根据《教育部关于“十二五”职业教育教材建设的若干意见》及教育部新颁布的《高等职业学校专业教学标准（试行）》，同时参考《城市轨道交通技术规范》（GB 50490—2009）、《城市轨道交通客运服务》（GB/T 22486—2008）等国家标准进行编写的。

本书编写过程中力求体现对接职业标准和岗位要求，加大实际操作练习，更加突出职业教育工学结合的特色。本书在内容处理上主要有以下几点说明：①全书项目顺序的安排遵循由浅入深的学习规律，保证全书知识体系的完整性，因此项目设计涉及面较广。各校可根据本校专业课程的设置情况对教材各项目的教学课时进行合理分配。②每个项目中都包含数量不等的情景训练，有些情景训练需要一定的硬件设备，如果学校的教学条件困难时，建议用多媒体展示相关设施设备，学员进行技能模拟练习，达到实训目的。③情景案例模拟讨论部分建议教师根据实际情况确定学员讨论的目标。④根据学员情况合理分配理论学习、实训及讨论课时，保证在充分掌握技能必备理论知识的基础上尽可能加大实训力度。

全书共六个项目，由河北轨道运输职业技术学院裴瑞江任主编，深圳地铁公司周世爽、河北轨道运输职业技术学院侯灵芬任副主编。具体编写分工如下：河北轨道运输职业技术学院赵玉琴、湖南铁路科技职业技术学院杨琳编写项目一；石家庄市发改委咨询院贾浩，河北轨道运输职业技术学院马保怀、杜风顺编写项目二；深圳地铁公司周世爽，河北轨道运输职业技术学院裴瑞江、侯灵芬编写项目三；河北轨道运输职业技术学院李妍、张永亚、王慧英编写项目四；柳州铁道职业技术学院张翊华，河北轨道运输职业技术学院裴瑞江、刘艳红编写项目五；河北轨道运输职业技术学院裴瑞江、河北经贸大学赵丹、山东大学王怡斐编写项目六。本书由广州地铁运营事业总部四中心总经理王瑛和石家庄市轨道交通有限责任公司高尚主审；本书经全国职业教育教材审定委员会审定，教育部专家在评审过程中对本书提出了很多宝贵的建议，在此对他们表示衷心的感谢！

在本书编写过程中，编者参阅了国内外出版的有关教材和资料，得到了深圳地铁公司、广州地铁公司、天津轻轨有限公司、河北轨道运输职业技术学院和石家庄铁路运输学校的大力支持，以及苏州大学李晓村教授、北京交通职业技术学院李建国、郑州铁路职业技术学院李建民等老师的有益指导，在此一并表示衷心感谢！

由于编者水平有限，书中不妥之处在所难免，恳请读者批评指正。

编者

目 录

前言

项目一 城市轨道交通职业道德	1
知识要点	1
学习任务	1
相关理论知识	1
一、道德与职业道德	1
二、城市轨道交通行业职业道德	4
三、加强职业道德修养	8
情景训练	10
复习思考题	10
项目二 城市轨道交通服务环境	11
知识要点	11
学习任务	11
相关理论知识	11
一、城市轨道交通线路车站环境	11
二、城市轨道交通人文环境	15
三、城市轨道交通服务卫生环境及标准	22
四、城市轨道交通地铁环境与设备监控系统	25
五、城市轨道交通环境保护	28
情景训练	29
复习思考题	30
项目三 城市轨道交通服务设施设备	31
知识要点	31
学习任务	31
相关理论知识	31
一、城市轨道交通服务设施设备概述	31
二、车站基本服务设施设备	32
三、票务设施设备	50
四、导乘设施设备	63
五、问询服务设施设备	76
六、照明设施设备	77
七、列车设施设备	78
八、其他设施设备	80



九、车站设备维修人员服务	82
情景训练	82
复习思考题	83
项目四 城市轨道交通服务礼仪	84
知识要点	84
学习任务	84
相关理论知识	84
一、服务行为礼仪	84
二、服务用语	90
三、问询服务礼仪	94
四、特殊乘客服务礼仪	95
五、投诉受理及处理	98
情景训练	107
复习思考题	108
项目五 城市轨道交通服务作业	109
知识要点	109
学习任务	109
相关理论知识	109
一、票务服务	109
二、导乘服务	115
三、行车服务	123
四、应急服务	127
五、服务承诺及监督	133
情景训练	135
复习思考题	135
项目六 城市轨道交通安全服务	136
知识要点	136
学习任务	136
相关理论知识	136
一、安全通道及导向标识服务	136
二、安全服务设施设备及使用	140
三、安全组织内容及要求	145
四、客伤事件处理	175
情景训练	180
复习思考题	183
参考文献	184

项目一 城市轨道交通职业道德



知识要点

1. 道德与职业道德。
2. 城市轨道交通职业道德。
3. 加强职业道德修养。



学习任务

在学习掌握理论知识的基础上进行情景模拟并讨论以下五个方面问题。

1. 城市轨道交通服务人员职业道德规范。
2. 城市轨道交通职业道德的培养。
3. 地铁与生活。
4. 在工作中如何坚持城市轨道交通职业道德规范。
5. 能够很好地使用城市轨道交通职业道德规范倡议。



相关理论知识

职业活动是人类社会最基本的实践活动,职业岗位是人们为社会作贡献进而实现人生价值的舞台和主要途径。城市轨道交通从业人员道德水平的高低,特别是职业道德水平的高低,既关系到自己未来的生存和发展,又关系到本行业和本单位的形象、信用和声誉及社会主义现代化建设事业的兴衰成败。每一位有志青年,都要努力学习道德和职业道德的基本知识,肩负起建设中国特色社会主义的重任,为实现中华民族的伟大复兴谱写壮丽的青春篇章。

一、道德与职业道德

意大利诗人但丁说:“道德常常能填补才能的缺陷,而才能却永远填补不了道德的缺陷。”随着我国经济社会的快速发展,越来越需要高素质的人才,党的十八届四中全会明确提出了“德才兼备,以德为先”的用人标准,越来越多的用人单位在选拔人才时也都对求职者的道德品行提出了更高的要求,认为“有德有才是正品,破格重用;有德无才是次品,培养使用;有才无德是毒品,限制录用;无德无才是废品,坚决不用。”面对新形势新要求,同学们要不断加强思想道德修养,做一个知荣辱、有道德的人,这既是党和国家的殷切期望,也是每个人做人的基础和事业成功的有力保障。

（一）什么是道德

在我国典籍中，“道德”一词是由“道”和“德”两个概念组成的。所谓“道”，最初是指人走的路。世上本无路，走的人多了，才会形成道，有约定俗成之意，由此引申为做人的道理；“德”者，得也，表示对“道”的认识、实践后有所得。“德”就是指人们认识道、遵循道，把人与人之间的关系，处理得合适，使自己和他人都有所得。道德二字连用成为一个概念，始于战国时的荀况。《荀子·劝学篇》说：“故学至乎礼而止矣，夫是之谓道德之极。”荀况不但将道和德连用，而且赋予了它较为确定的意义，即社会中的人，如果一切都按照社会规则去做，那就算达到了道德的最高境界。

为了维护和调整人们之间的利益关系，在古代，对道德问题的思考是许多思想家所特别关心的。公元前6世纪的大思想家、大教育家孔丘，在《论语》中集中论述了在当时社会中人与人之间的道德范畴、道德原则和各种行为规范。《论语》是中国关于道德理论和规范的开山之作。随着历史的发展，道德概念的内容也在不断地充实和发展。

总的来说，道德是人类社会所特有的一种意识形态，是对人们的行为进行善恶评价的心理意识、原则规范和行为活动的总和。它由一定的社会经济关系所决定，用来调节个人与自我、他人、社会和自然之间的关系，并通过社会舆论、传统习俗和人们的内心信念来维系。

道德作为一种行为准则以及评判标准，告诉人们应该做什么和不应该做什么以及应该怎样做和不应该怎样做，从而规范人们的行为，以维护和巩固社会的经济基础和上层建筑，保障社会的生产、生活的良好秩序，促进社会的进步和发展，并成为提高人的精神境界、促进人的自我完善、推动人的全面发展的内在动力。

（二）职业与职业道德

1. 职业

职业是社会分工和劳动分工的产物。所谓职业是指人们为了谋生和发展而长期从事的具有专门业务和特定职责的，并以此作为主要生活来源的社会活动，是对人们的生活方式、经济状况、文化水平、行为模式、思想情操的综合反映，也是一个人的权利、义务、职责，从而也是一个人的社会地位的一般表征。

职业是自己获得生活资料的主要来源，个人对社会所作的贡献主要也是通过职业活动来实现的。人的一生有三分之一的时间是在自己的职业活动中度过的，从而逐步养成稳定的职业心理和习惯，并形成了职业特殊的行为规范和道德要求。

2. 职业道德

在人类社会的各个阶段，道德是不相同的。而具体在某一社会中，社会生活大体又可以划分为职业生活领域、家庭生活领域、公共生活领域三大领域。反映各个领域的道德，相应就形成了职业道德、家庭道德和社会公德。

职业道德，是指从事一定职业的人在职业生活中应当遵循的具有职业特征的道德要求和行为准则，是所有从业人员在职业活动中必须遵循的行为准则，涵盖了从业人员与服务对象、职业与职工、职业与职业之间的关系。它既是一般社会道德在特定的职业活动中的体现，又突出了在特定职业领域内特殊的道德要求。它既是对本行业人员在职业生活中行为准则的要求，又是本行业人员对社会所负的道德责任和义务。随着现代社会分工的发展和专业化程度的增强，市场竞争日趋激烈，整个社会对从业人员职业观念、职业态度、职业技能、职业纪律和职业作风的要求越来越高。



3. 职业道德的特点及其作用

(1) 职业道德的主要特点 职业道德反映着不同的职业心理、职业习惯、职业传统和职业理想,作为一种客观存在的社会道德现象,具有以下主要特点。

1) 专业性和特殊性。职业道德主要是与人们的职业内容和职业生活实践相联系的,它主要表现为职工的意识 and 行为。每一种职业道德只能指导从事该职业的人员自身的言行。因此它的适应范围和对象不是普遍、无边的,而是特殊、有限的。

2) 稳定性和连续性。由于职业道德反映着社会总体需求和各种职业利益及其特殊要求,所以其内容比较强调特殊的职业心理和品格,因而就比较稳定。内容的稳定性决定了结构上的连续性。如无论教学手段和教学对象发生了什么变化,“诲人不倦”始终是教师道德的基本要求。

3) 灵活性和多样性。职业道德是适应各种职业活动的内容与交往形式的要求而形成的,因此在反映形式和表现方式上往往比较具体、灵活、多样。它既可通过严格的规章制度、严明的守则公约、严肃的行业纪律表现出来,也可以通过简单的标语口号表现出来。

4) 适用性和成熟性。适用性是根据职业道德适用范围的特定性规定的。正是这种与本行业的具体业务和具体职业的实际状况相适应的适用性,使职业道德具备约束同一岗位人员思想和行为的重要功能。成熟性是指职业道德受家庭影响和学校教育培养形成的道德状况的进一步发展,是走上社会的成人的道德意识和道德行为的组成部分。

(2) 职业道德的重要作用 职业道德是社会道德体系的重要组成部分,它一方面具有社会道德的一般作用,另一方面它又具有自身的特殊作用,具体表现为以下几点。

1) 职业道德能够促进劳动者的自我完善。每个人的大部分社会活动都在职业生活中实现,其社会贡献也主要通过本职工作表现出来;而个人的知识素养、劳动技能和道德品质的提高,在很大程度上也要通过职业实践活动来达到。在职业实践中不断地进行学习和锻炼,不仅可以改变人们走向职业生活之前所形成的不良观念,而且能够进一步巩固和发展家庭和学校教育的积极成果。职业道德对于从业者自我完善的重要促进作用不可忽视。

2) 调节职业内部从业人员之间以及从业人员与服务对象之间的关系。职业道德的基本职能是调节职能。它一方面可以调节从业人员内部的关系,即运用职业道德规范约束职业内部人员的行为,促进职业内部人员的团结与合作。如职业道德规范要求各行各业的从业人员,都要团结、互助、爱岗、敬业、齐心协力地为发展本行业、本职业服务。另一方面,职业道德又可以调节从业人员和服务对象之间的关系。如职业道德规定了制造产品的工人要怎样对用户负责;营销人员怎样对顾客负责;医生怎样对病人负责;教师怎样对学生负责等。

3) 有助于维护和提高本行业的信誉。一个行业、一个企业的信誉,也就是它们的形象、信用和声誉,具体体现为企业及其产品与服务在社会公众中的信任程度,提高企业的信誉主要靠产品的质量和服务质量,而从业人员职业道德水平高是产品质量和服务质量的有效保证。员工素质主要包含知识、能力、责任心三个方面,其中责任心是最重要的。一般而言职业道德水平高的从业人员其责任心也是极强的,因此,良好的职业道德能促进本行业的发展。若从业人员职业道德水平不高,很难生产出优质的产品和提供优质的服务。

4) 有助于提高全社会的道德水平。职业道德是整个社会道德的主要内容。职业道德一方面涉及每个从业者如何对待职业,如何对待工作,同时也是一个从业人员的生活态度、价值观念的表现,是一个人的道德意识,道德行为发展的成熟阶段,具有较强的稳定性和连续

性。另一方面,职业道德也是一个职业集体,甚至一个行业全体人员的行为表现,如果每个行业,每个职业集体都具备优良的道德,对整个社会道德水平的提高肯定会发挥重要作用。

(三) 职业道德基本规范

职业道德基本规范是所有从事职业活动的人们必须遵守的基本职业行为准则。不同职业会有不同职业道德的具体要求,但职业道德基本规范是各行各业都必须遵循的,是各种职业道德中具有共性的东西。它包括爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会五条基本规范。

1. 爱岗敬业

爱岗就是热爱自己的工作岗位,热爱自己从事的职业;敬业就是以恭敬、严肃、负责的态度对待工作,一丝不苟、尽心尽力、忠于职守,为实现职业的目标而努力奋斗。爱岗敬业是对从业者工作态度最基本的要求。俗话说:“干一行,爱一行。”每一位劳动者都要热爱本职工作,以高度的主人翁责任感,取得更大的成绩。现代社会职业之间只有分工不同,而无高低贵贱之别,这是职业道德所要倡导的首要规范。

2. 诚实守信

诚实就是真心诚意,实事求是,不虚假,不欺诈;守信就是遵守承诺,讲究信用,注重质量和信誉。诚实守信是一种内涵丰富的道德准则,是公民道德建设的重要内容之一。在职业生活中,诚实守信主要表现为诚实劳动、求真务实、遵纪守法;在经济活动中,诚实守信主要表现为公平交易、信守合同、诚恳服务;在日常生活中,诚实守信则表现为与人为善、坦诚相待、团结互爱、助人为乐等优秀品德。诚信是做人的基本准则和起码的道德修养。为人以诚,待人以信,是人的立身之本。

3. 办事公道

办事公道是在爱岗敬业、诚实守信的基础上提出的更高一个层次的职业道德的基本要求。公道就是公平、正义、不偏不倚。办事公道就是指从业人员在处理各种职业事务时要公道正派、客观公正、不偏不倚、公开公平;对不同的对象一视同仁、秉公办事;不因职位高低、贫富、亲疏的差别而区别对待。办事公道是人民群众对每个从业者的基本要求,是为人民服务必不可少的条件,也是提高为人民服务的质量最起码的保证。

4. 服务群众

服务群众是指听取群众意见,了解群众需要,端正服务态度,改进服务措施,提高服务质量,这是职业道德的重要原则。服务群众就是全心全意地为人民服务,一切以人民的利益为出发点和归宿,是为人民服务这一职业道德核心在职业生活中的具体化。

5. 奉献社会

奉献社会就是把自己的知识、才能、智慧等,毫无保留地、不计报酬地贡献给人民、贡献给社会,为人民、为社会、为国家作出实实在在的贡献。奉献社会是一种忘我无私的精神,是职业道德的最高境界,是每个从业者的最终目标。奉献社会的基本要求是坚持把公众利益、社会效益放在第一位,这是每个从业者职业行为的宗旨和归宿。

二、城市轨道交通行业职业道德

城市轨道交通行业职业道德是同城市轨道交通行业工作人员的职业活动紧密联系的符合本行业特点所要求的道德准则、道德情操与道德品质的总和,它是职业道德基本规范的具体



体现。城市轨道交通行业的职业道德是以社会主义职业道德基本原则为指导,结合城市轨道交通行业的职业特性,继承和发扬城市轨道交通职工的优良道德传统,在具体工作实践中形成的。它是社会主义职业道德的一个重要组成部分,是城市轨道交通所有工作人员在职业活动中从思想到行为都必须遵循的准则和规范。

(一) 城市轨道交通行业职业道德的基本特征

城市轨道交通的性质、作用和任务决定了它的职业道德的基本要求是:坚持社会主义经营服务方向,适应时代政治、经济、社会发展需要,符合社会主义精神文明建设的基本要求,树立高尚的职业道德观念,满腔热情地为社会、为群众提供优质的服务,最大限度地满足经济建设、社会发展和人民生活的需要。城市轨道交通职业道德的基本特征有以下几个。

1. 全局相关性

城市轨道交通是国民经济的组成部分,是城市基础产业,它与政治稳定、经济发展和社会进步有着重要的关系。作为城市轨道交通职工,只有树立正确的职业道德观念,自觉遵守职业道德规范,才能站在全局和时代的高度认识城市轨道交通事业的重要性,自觉地把城市轨道交通服务工作同国家的富强、社会的发展和人民的幸福联系起来。

2. 经济影响性

城市轨道交通是国民经济的先行者,是“生产的第一道工序”,是联络各行业的纽带。因此,城市轨道交通服务人员的职业道德水平如何,既影响本行业的经济效益和社会效益,也影响其他行业的工作和发展。

3. 政治敏锐性

城市轨道交通是社会主义精神文明的“窗口”,是政治与社会稳定的重要环节。它服务于社会、服务于群众,它的职业道德如何,关系到城市轨道交通的服务质量优劣,并从一个侧面反映了一个城市、一个地区政府工作的情况。随着对外开放的扩大,可以讲城市轨道交通服务人员职业道德素质的表现,在内宾面前代表着一个城市,在外宾面前代表着一个国家和一个民族。

4. 服务广泛性

城市轨道交通是直接接触社会、沟通城市各个角落、连接四面八方的桥梁。由于城市轨道交通行业在一个城市的服务行业中每天接触的服务对象人数最多,其中包括社会各阶层人士,而且还经常接触内、外宾客,因此它在社会上有着广泛的影响。

5. 社会制约性

城市轨道交通服务工作受城市道路、交通管理、车流量、社会环境和人民群众道德状态等多种因素的制约。在服务过程中,城市轨道交通职工也要接受社会对职业道德执行情况的评价和监督,因此形成了广泛的社会制约性。

(二) 城市轨道交通行业职业道德的重要作用

由于城市轨道交通行业同社会有着广泛的联系,在城市经济、社会发展和人民生活中起着举足轻重的作用。作为城市精神文明建设的“窗口”单位,这个“窗口”的职业道德好坏、精神风貌状况如何,不仅对职工个人的道德进步起着十分重要的作用,而且直接影响企业的经营成果,对整个社会的精神文明建设也起着不容忽视的促进作用。

1. 维护作用

城市轨道交通职业道德的确立,可以使全体职工明确自己的职业义务和职业责任,以良

好的道德行为调节与服务对象的关系，共同维护好乘车秩序。职业道德还在城市轨道交通服务过程中起着维护乘客的利益、维护企业信誉的重要作用。

2. 规范作用

城市轨道交通职业道德对全体职工正确选择道德行为有着重要的约束力。它可以规范驾驶员、服务人员、调度员和管理人员的言行，使他们在服务工作中有章可循、受到约束，更好地提供服务。

3. 调节作用

职业道德的调节作用，表现在调节服务人员与乘客、服务人员之间和企业与社会的关系。通过调节可使各种关系围绕提高企业的社会效益协调发展。

4. 激励作用

城市轨道交通服务人员以高尚的职业道德、熟练的职业技能为广大乘客服务，可以使乘客感到温暖，从而支持理解服务人员，激励服务人员加倍努力工作。特别是当服务人员为了维护企业的荣誉、严守职业道德规范而忍受委屈时，这种激励作用更加明显。

5. 衡量作用

在职业活动中，以职业道德为衡量的标准，可以对那些不顾乘客的利益和企业的荣誉、不讲职业道德的极少数工作人员进行教育和帮助甚至处罚。这是维护企业信誉必不可少的。

（三）城市轨道交通行业职业道德的基本规范

1. 城市轨道交通服务人员职业道德基本规范

城市轨道交通职业道德的主要内容包括服务人员、驾驶员、调度员和管理人员的职业道德。在此，我们主要学习城市轨道交通服务人员和车辆部门人员职业道德的基本规范。城市轨道交通服务人员是城市轨道交通社会服务效能的直接体现者，是城市轨道交通的基本工作人员。城市轨道交通服务人员的职业道德以社会主义道德准则为指导，是城市轨道交通服务人员在实际工作中从思想到行为必须遵守的基本准则和规范。

（1）热爱本职、忠于职守 这是城市轨道交通服务人员职业道德的一个基本要求，也是由服务人员在城市轨道交通行业运营服务中的地位、作用及工作特性所决定的。要培养服务人员热爱本职、忠于职守的职业道德品质，必须使他们充分认识到本职工作的意义，珍惜自己的劳动成果。随着客运市场竞争的日益激烈，城市轨道交通对乘客的依赖关系被普遍认识，服务与被服务的观念日益得到强化，这就决定了服务人员的言行要服从乘客利益。这既是城市轨道交通在竞争中取得优势的基础，也是服务人员热爱本职、忠于职守道德品质的表现。

（2）文明待客、热情服务 城市轨道交通行业以运营服务为中心的经营指导思想和以服务为本、乘客至上的经营宗旨，决定了服务人员的职业道德必须以全心全意为乘客服务为核心。因此服务人员应以文明礼貌的态度，热情周到地接待每一位乘客，使他们既受到人格的尊重又使他们的需求得到满足，便成为服务人员职业道德的一个中心内容。

1) 文明礼貌，尊重乘客。这是服务人员职业道德的一个起码要求。文明礼貌是处理人与人之间关系的一种社会美德，其核心是对他人的关心和尊重。对城市轨道交通服务人员来说，对乘客的尊重，就是用文明礼貌的言行、举止和以理服人、得理让人的态度去对待乘客。

2) 方便周到，热情服务。为乘客乘车时提供方便和周到的服务，努力满足乘客的各种



需求,是体现热情周到服务的重要方面,也是服务人员主要的职业责任和义务。诸如满足乘客的基本需求,开关车门提醒乘客注意安全,满足乘客的普遍需求,关心体贴老、幼、病、残、孕、抱小孩乘客和外地乘客,满足他们的特殊需求,这是对服务人员职业道德规范中的重点要求。

(3) 遵章守纪、顾全大局 城市轨道交通是一个由车到线、由线成网,协作关系甚为密切的整体。要保证运营服务生产各环节的正常联系,保证线网结构整体运送能力的有效发挥,必须依靠规章制度、纪律和运营生产人员全局观念的约束。

1) 遵章守纪,维护正常运营。城市轨道交通服务人员要从维护企业信誉和自身形象出发,严格执行企业规定的各项职业纪律。否则必然会给城市轨道交通企业造成坏的影响。服务人员的工作往往远离指挥中心,在无人监督的情况下独立工作。这就要求服务人员必须要有正确的劳动态度和遵守各项规章制度的自觉性。

2) 顾全大局、提高运营效率。服从城市轨道交通线网这个大局非常重要,由于城市轨道交通运行环境变化比较大,因此服务人员必须服从城市轨道交通全局的总体安排,做到勇挑重担,保证运行畅通。

(4) 仪表端庄、站容整洁 服务人员的仪表和城市轨道交通车站整洁,是广大乘客对城市轨道交通的第一印象。城市轨道交通服务人员要在职业活动中表现出良好的形象,就不能不讲究仪表端庄和站容整洁。这对创造舒适的乘车环境、树立良好的服务信誉、促进社会道德风尚的提高,有着积极的意义。

(5) 钻研业务、讲究艺术 随着社会的发展,城市轨道交通服务已从简单劳动发展为融服务意识、服务知识、服务技巧为一体的综合活动。一般人认为服务工作简单,不用什么知识也能干,其实不然。没有一定的业务知识,乘客询问无法解答,发生矛盾不会处理,服务工作肯定做不好。因此,服务人员要提高认识、勤奋学习,钻研业务,熟悉沿线地理环境,掌握政策、法规和处理矛盾的方法,学习方言、哑语和英语会话,了解一些心理学等知识和服务技能,这对提高服务质量就显得非常必要了。

(6) 团结互助、协作配合 团结互助、协作配合是集体主义原则在服务人员职业道德中的具体表现。城市轨道交通的运营服务是多工种的联合作业,各工种之间的协作配合非常重要。能否团结互助、协调配合是衡量城市轨道交通职工整体职业道德素质的重要标志。

2. 城市轨道交通车辆部门职业道德基本规范

车辆部门负责城市轨道交通车辆检修和运营工作,下设基层单位主要是车辆段。车辆检修质量直接影响城市轨道交通行车安全,而车辆部门职工作业条件艰苦,劳动强度大,生产环境差,工作标准要求高。从车辆部门岗位特点出发,加强职工职业道德建设,对于提高职工职业道德素质、提高车辆检修质量、确保车辆运营安全生产至关重要。

(1) 热爱本职、任劳任怨 牢固树立为车辆运营生产服务的思想,忠于职守,爱岗敬业,勤奋学习,刻苦练功,熟练掌握本职技术业务,特别是客车的新技术新设备的检修知识,发扬主人翁精神,做好车辆检修工作。

(2) 坚持标准、精检细修 坚持预防为主的原则,养成严细作风,认真落实规章制度,严格执行标准化作业,以防燃、防切、防制动梁脱落为重点,加强车辆走行部分和制动系统的检修,严格检查滚动轴承各零部件,杜绝漏检漏修,做到不放过疑点,不交质量不放心的凑数车,把事故隐患根除在车辆检修过程中,确保列车运行安全。

(3) 团结协作、确保全优 树立整体意识,加强与相关部门、各检修环节的协调配合,上道工序想着下道工序,按照检修作业过程和生产调度员的调度,均衡有序地工作。注重整体组装质量,保证检修车辆按时交车,优质高效地完成检修任务。

三、加强职业道德修养

职业道德修养是一种通过自我教育、自我锻炼来提高自己的职业道德品质的实践活动,是个人自觉进行的一种道德活动。其目的就是把职业道德原则和规范贯彻落实到职业活动之中,养成良好的职业行为习惯,做到言行一致,知行统一,进而形成高尚的职业道德品质,并达到崇高的职业道德境界。

(一) 职业道德修养的含义

何谓修养?修养是一个合成词,“修”原意指学习、锻炼、陶冶和提高;“养”原意是指培养、养育和熏陶。所谓修养是指一个人的素质经过长期锻炼或改造所达到的一定结果和水平。

职业道德修养,就是从业人员在道德意识和道德行为方面的自我锻炼及自我改造中所形成的职业道德品质以及达到的职业道德境界。职业道德修养是一种自律行为,关键在于“自我锻炼”和“自我改造”。任何一个从业人员,其职业道德修养的提高,一方面靠他律,即社会的培养和组织的教育;另一方面就取决于自己的主观努力,即自我修养。两个方面是缺一不可的,而且后者更加重要。

(二) 职业道德修养的内容及意义

1. 职业道德修养的主要内容

(1) 掌握职业道德知识 学习和掌握职业道德知识,是职业道德修养的首要环节和最初阶段。职业道德知识是职业道德情操产生的依据,是职业道德意志锻炼的内在动力,是决定职业道德行为倾向的思想基础。要掌握职业道德知识,必须坚持不懈地学习和锻炼,每名职业者都应当结合自己所学专业 and 所做的实际工作,努力掌握适合于本职岗位的职业道德原则和规范的知识。

(2) 陶冶真诚的职业道德情操 职业道德情操是随着人们的职业道德认识而产生发展的内心情绪体验,包括正义感、责任感、义务感、良心感、荣誉感和幸福感等,对职业者的职业活动产生巨大的调节作用。作为一名职业人员,只有培养起真诚的职业道德情操,才会真正从内心热爱自己所从事的职业,潜心钻研业务,尽职尽责地做好本职工作,全心全意地为人民群众服务,为社会作贡献。

(3) 磨炼坚强的职业道德意志 是否具备坚强的职业道德意志,是衡量职业者职业道德素质高低的重要标志。作为一名职业人员,应该认识到培养职业道德意志的重要性,自觉抵制市场经济条件下各种腐朽思想,不良风气的诱惑、侵蚀,保持高风亮节,自觉遵守职业道德的原则和规范,争做爱岗敬业、忠于职守、克己奉公的劳动者。

(4) 树立坚定的职业道德信念 只有形成了坚定的职业道德信念,职业者的职业道德知识、情操和意志才具有稳定性和一贯性,职业道德行为才具有坚定性。职业人员一旦牢固地树立了职业道德信念,就能以持之以恒的精神和对工作精益求精的态度,始终不渝地遵守职业道德规则,履行自己的职责和义务。

(5) 养成良好的职业道德行为习惯 职业道德行为是衡量职业者职业道德品质好坏、



职业道德水平高低的客观依据。职业道德修养的最重要环节，就是要把职业道德原则和规范贯彻落实到职业道德行为中去。职业道德行为习惯的养成，离不开职业技能的学习与提高。只有具备了精湛的职业技能，职业者的职业道德知识、情操、意志和信念才有用武之地。

2. 加强职业道德修养的重要意义

(1) 加强职业道德修养有助于提高全面素质 人品实现产品，产品体现人品。职业道德修养是从业人员最基本的素质，是人的全面素质的重要组成部分，是劳动者要干好本职工作的基础。只有培养良好的职业道德修养，不断提高自身的全面素质，才能在将来的就业岗位进步成才，建功立业。

(2) 加强职业道德修养有助于实现人生价值 人的生活离不开社会，个人只有把自己融入到社会的大事业中去，才能体现出自己的价值。人生价值的实现需要不断提高自身的职业道德修养，自觉地去服务群众、奉献社会，人生价值才能得以实现。

(3) 加强职业道德修养是在校生职前准备的重要方面 在校生在步入社会前，不仅要努力提高自己的专业技能，还要不断提高自己的职业道德修养，这样才能在未来的职业生活中发光发热，作出贡献。每个学生都要深刻理解职业道德规范和原则，把它变成自己的内心信念，从而指导自己的行为，为将来建功立业奠定基础。

3. 加强职业道德修养的主要途径和方法

(1) 要善于学习 学习是提高职业道德认识，树立职业道德信念的方法，是形成良好的职业道德品质的重要途径。作为新时期的城市轨道交通职工，如果不努力学习，认识就会落后于形势，思想就会保守，观念就会陈旧，久而久之，就可能思想滑坡、意志消退、精神萎靡、志趣庸俗，甚至走向堕落。只有不断加强学习，坚持终身学习，才能跟上时代步伐，才能适应工作需要，才能陶冶道德情操、提高思想境界、永葆健康向上的精神和心态。

(2) 要勇于实践 社会实践是产生优秀道德品质的源泉。对于一个职工来说，职业活动是最基本、最经常的实践活动。城市轨道交通职工良好的职业道德品质的养成，归根到底，就是要按照城市轨道交通职业道德原则和规范，正确处理职业活动中“个人—他人—社会”的利益关系，而这种关系本身就是在职业活动实践中产生和表现出来的。离开了职业活动的实践，既无从产生人们职业行为的善恶，也无从检验和改变人们行为的善恶。本职工作的实践是表现职工职业道德的重要领域，也是锻炼职工职业道德品质的主要场所。

(3) 要努力做到内省和慎独 所谓内省，是指人们通过内心的检讨和自我评价，使自己的言行符合职业道德规范的要求。只有在本职岗位的工作实践中，依据职业道德规范不断地评价自我的言行，进行自我反省，才能在职业活动中使自己的行为符合社会主义职业道德的原则和规范。

所谓慎独是指在独自一人没有外界监督的情况下，也能自觉遵守道德规范，不做任何有违道德的事情。慎独是重要的道德修养方法，也是崇高的道德境界。它是评定一个人道德水准的试金石，是自觉自律道德意识的体现。

(4) 要积极学习先进人物，不断激励自己 榜样的力量是无穷的。在我国的不同建设时期，各个行业都有大量的先进人物出现，他们在平凡的岗位上作出了骄人的业绩，是我们学习的榜样。无论是信访干部吴天祥、售票员李素丽、石油工人王进喜、两弹元勋邓稼先、水稻之父袁隆平、无私奉献的楷模杨善洲……他们共同的特征就是热爱自己工作岗位，苦干实干倾心干，在自己的岗位上恪尽职守，无私奉献。

我们要以他们高尚的品德和执著的敬业精神来不断地激励和鞭策自己，见贤思齐，学习先进，净化心灵，提高自己的职业道德修养。学习先进人物，还要与工作岗位相结合，把学习榜样的愿望转化为实实在在的工作业绩。



情景训练

1) 每组4人，两组共8人，班级其余同学准备情景剧或其他。

2) 模拟讨论分为五个板块，分别为：

第一板块——“城市轨道交通从业人员职业道德规范”知识竞赛 通过学生对城市轨道交通从业人员职业道德规范的了解、认识，回答与城市轨道交通从业人员职业道德规范相关的知识。分为必答题与抢答题两个部分，台上选手回答不出的可以由台下全班同学举手作答，答对有奖品。

第二板块——“城市轨道交通职业道德的培养”演讲比赛 台上两组派出代表分别演讲（可以带稿），由评委打分，分高的胜出。

在第二板块结束之后，两组竞争结束，获胜次数多的组胜出，当场颁奖。

第三板块——“地铁与生活”情景剧 由未参加两组竞赛的台下本班学生出演情景剧，内容围绕地铁与生活，共演两场，每一场不得超过5人。

第四板块——“在工作中如何坚持城市轨道交通职业道德规范”的讨论 通过幻灯片上显示的题目，与全班同学们进行讨论（为了预防冷场，要事先准备好班级内部的回答），题目大概8~10题。

第五板块——“如何高质量使用城市轨道交通职业道德规范”的倡议 全班上场，发出高质量使用城市轨道交通职业道德规范的倡议，队形6×6，两个领头，具体细节调整待定。



复习思考题

1. 采访城市轨道交通运营公司的先进员工，交流、学习职业道德修养的方法。
2. 结合现场实习，理解城市轨道交通职业道德规范。

项目二 城市轨道交通服务环境



知识要点

1. 城市轨道交通线路车站环境。
2. 城市轨道交通人文环境。
3. 城轨交通服务卫生环境及标准。
4. 城市轨道交通地铁环境与设备监控系统。
5. 环境保护。



学习任务

1. 分析线路车站位置规划设置对城轨交通环境的影响。
2. 模拟情景讨论城轨交通人文环境对城市文明的影响。



相关理论知识

一、城市轨道交通线路车站环境

城市轨道交通的主要乘客是本市及沿边市郊的固定人群，因此线路位置的设计要充分考虑吸引沿线范围内乘客的便捷因素，科学规划。城市轨道交通线路一般主要沿城市的交通主干道修建（见图 2-1），同时城市轨道交通线路规划中，不能强调单一轨道交通线路系统的建设，而忽略轨道交通线路系统与其他交通线路系统的衔接，或重视单一轨道交通线路建设和工程设计层面上的研究，忽视轨道交通系统内各条线路之间的整合。这些将导致轨道交通系统内的客流衔接不顺畅、不便捷。

因此，城市轨道交通线路设计应与市内公交、出租、社会车辆大型停车场、自行车停车点、公路、铁路、航空等建有良好的线路接口，以满足各交通工具间快捷良好的换乘需求。要完成各交通工具间的良好衔接，就必须要对整个城市进行交通一体化设计，通过交通一体化的规划设计提高轨道交通聚集和疏解客流的能力，为乘客提供快捷、方便、舒适、安全的换乘环境，为城市枢纽地区提供良好的交通环境和开发环境，最终实现城市综合客运交通系统的最佳运输效益、社会效益和经济效益。如上海虹桥综合交通枢纽中心具有高速铁路、磁悬浮、城际铁路、高速公路客运、城市轨道交通、公共交通、民用航空等各种运输方式的集中换乘功能，整个交通枢纽集散客流量为 48 万人次/日。设有虹桥机场、铁路客站（连接京沪高铁、沪宁城际高铁、沪蓉高铁）、长途巴士客站、磁悬浮客站、轨道交通车站（5 条地铁连通，连通上海各区）、地面公交车站（30 多条公交线路四通八达）、巴士站（上海西部