



铁路迎世博专项培训教材

迎世博

铁路行业员工读本

●上海铁路局 编



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

铁路迎世博专项培训教材

迎世博铁路行业员工读本

上海铁路局 编

中国铁道出版社

2009年·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

迎世博铁路行业员工读本: 铁路迎世博专项培训教材/
上海铁路局编. —北京: 中国铁道出版社, 2009. 4

ISBN 978 - 7 - 113 - 09850 - 6

I. 迎… II. 上… III. 铁路运输 - 职工教育 - 中国
- 教材 IV. F532 U2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 042662 号

书 名: 迎世博铁路行业员工读本
作 者: 上海铁路局编

责任编辑: 傅希刚 电话: 路(021)73142

封面设计: 郑春鹏

责任校对: 张玉华

责任印制: 郭向伟

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)

网 址: <http://www.tdpress.com>

印 刷: 中国铁道出版社印刷厂

版 次: 2009 年 4 月第 1 版 2009 年 4 月第 1 次印刷

开 本: 787 mm × 960 mm 1/32 印张: 3.25 字数: 61 千

书 号: ISBN 978 - 7 - 113 - 09850 - 6

定 价: 9.00 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,
请与本社读者服务部调换。

电 话: 市电(010)51873170, 路电(021)73170(发行部)

打击盗版举报电话: 市电(010)63549504, 路电(021)73187

前 言

举办 2010 年上海世博会，既是为世界各国搭建交流合作的平台，也是进一步加强与世界交流，近距离对话参与文化，向世界学习的重要契机。铁路行业是 2010 年上海世博会重要的窗口行业，“当好东道主、热情迎嘉宾”是铁路行业广大员工的心愿。

为贯彻落实《上海市窗口服务行业迎世博培训工作指导意见》，全面提升铁路行业迎世博窗口员工的服务水平，展示和营造良好的铁路窗口形象和服务环境，为世博宾客提供和谐、快乐、温馨的优质服务，上海铁路局组织编写了这本《迎世博铁路行业员工读本》。

本书依据铁路行业岗位服务规范，结合铁路窗口服务岗位的特点编写，所包含的职业道德、列车乘务、车站客运、车站货运、铁路英语等五个部分，是铁路行业迎世博专项培训的重要内容。

本书由陶黎平策划，参加编写人员有：朱永明、吉志荣、岳森根、唐劲松、董德庆、柴卫民、倪塞红、陈新钢等，参加审稿人员有：吕进、张剑霞、王诚、陈万钧等。在本书编审过程中，得到了中国铁道出版社的大力支持，在此表示感谢。

由于编写时间仓促，组织编写水平有限，本书错漏之处在所难免，敬请广大读者提出宝贵意见。

上海铁路局

2009年3月

目 录

职业道德篇

一、职业道德概述	1
二、铁路职业道德	2
三、铁路职业道德基本规范	6
四、铁路窗口岗位职业道德规范	8
五、铁路员工职业道德修养	11

列车乘务篇

一、服务要求	14
二、行为规范	15
三、用语规范	16
四、仪容仪表	17
五、岗位纪律	19
六、基本业务	19
七、列车乘务	22
八、安全管理	23
九、动车组列车	26

车站客运篇

一、服务要求	29
二、行为规范	30

三、用语规范	31
四、仪容仪表	32
五、岗位纪律	34
六、基本业务	34
七、安全管理	40

车站货运篇

一、设施标识	44
二、服务礼仪	45
三、货运计划受理	46
四、装车作业	48
五、核算制票	53
六、卸车作业	54
七、到达交付	58
八、装卸要求	60

铁路英语篇

一、上海世博会简介	69
二、通用英语	72
三、列车服务	75
四、车站服务	85



职业道德篇

一、职业道德概述

【1. 职业道德的概念】

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、道德情操和道德品质的总和。

【2. 职业道德的内涵】

在内容方面，职业道德总是要鲜明地表达职业义务、职业责任以及职业行为上的道德准则。

在表现形式方面，职业道德往往采用制度、守则、公约、承诺、誓言、条例、标语口号等比较具体、灵活、多样的形式。

在调节范围方面，一方面调节从业人员的内部关系，另一方面也调节从业人员与其服务对象之间的关系。

在产生效果方面，职业道德既能使一定的社会或阶级的道德原则和规范“职业化”，又使个人道德品质“成熟化”。



【3. 职业道德的特征】

一是适用范围的有限性；二是内涵发展的历史继承性；三是表达形式多种多样性；四是强烈的纪律性。

【4. 职业道德的作用】

一是调节职业交往中从业人员内部以及从业人员与服务对象间的关系；二是有助于维护和提高本行业的信誉；三是促进本行业的发展；四是有助于提高全社会的道德水平。

【5. 职业道德的主要规范】

爱岗敬业，诚实守信，办事公道，服务群众，奉献社会。

二、铁路职业道德

【6. 铁路职业道德的性质】

(1) 铁路职业道德与社会主义社会所提倡的共产主义道德是一致的。如“为人民服务”是社会主义职业道德的总要求，体现在铁路职业道德上就是“人民铁路为人民”这一根本宗旨。

(2) 铁路职业道德的原则、规范、要求同铁路职工职业活动的目的是一致的。铁路职工从事



运输生产，一方面是为了个人利益，另一方面，更重要的是为了社会整体的利益。

(3) 铁路职工具有履行铁路职业道德的高度主动性和自觉性。铁路职工具有主动加强职业道德修养和磨炼的积极性，主动将铁路职业道德内化为自律的要求，并外化为自觉的行动。

【7. 铁路职业道德的特征】

(1) 铁路职业道德既包括有服务性行业的要求，又包括有工业企业所特有的要求。铁路职工一方面从事服务工作，这就要求铁路职工不仅要熟练掌握职业知识和技能，更要具备良好的职业道德素质。同时，铁路行业又具有工业企业的特征，工业行业的一些职业道德规范也适用于铁路。如讲究质量，注重信誉，也是铁路部门的基本职业道德要求。

(2) 铁路职业道德与铁路职业纪律是密不可分的。铁路的许多职业纪律要求同时也是职业道德要求。比如遵章守纪，确保安全。同时，良好的职业道德又为职工自觉遵守职业纪律提供了有效的思想保证和舆论支持。

(3) 铁路职业道德的影响范围非常广泛。对内，直接关系到良好路风的形成；对外，直接影响到整个社会的精神风貌。



【8. 铁路职业道德的地位】

(1) 铁路职业道德是维护铁路运输安全生产、提高铁路经济效益、保持铁路竞争优势的重要保证。

(2) 铁路职业道德是铁路精神文明建设的重要方面。

(3) 铁路职业道德是铁路企业文化建设的重要内容。

【9. 铁路职业道德的作用】

(1) 铁路职业道德具有调节作用。一方面调节铁路行业内部的各种利益关系，另一方面调节铁路与国家以及其他行业之间，铁路职工与旅客、货主之间的利益关系。

(2) 铁路职业道德具有教育作用。铁路职工可以通过职业道德教育，提高对“人民铁路为人民”宗旨及一些规范和要求的认识，树立崇高的职业理想和职业信念，从而全面提高职工思想道德素质。

(3) 铁路职业道德具有激励作用。职业道德评价可以激励和促进铁路职工更好地为社会服务，同时，将铁路职业道德规范转化为职工的内心信念，增强他们的自律意识，端正路风，形成良好的职业道德风尚。



【10. 铁路职业道德的基本原则】

“人民铁路为人民”是铁路职业道德的基本原则。

(1) “人民铁路为人民”是铁路建设和发展的一贯宗旨。铁路是人民铁路，决定了“人民铁路为人民”是铁路职业道德建设的主线，其基本精神始终渗透在新中国成立以来铁路建设和发展的各个阶段。

(2) “人民铁路为人民”是铁路职工正确的价值观和职业理想的集中体现。“人民铁路为人民”决定了铁路职工应该以是否符合人民的利益来选择自己的行为。凡是有利于人民的，就是有价值的，就值得我们去做的；凡是违背人民利益的，就是不道德的，必须加以反对。

(3) “人民铁路为人民”是贯穿全部铁路职业道德规范的总纲和精髓。“人民铁路为人民”以一种最一般的形式，表达了社会主义社会对铁路职业道德的根本要求，具有更为普遍的指导意义，是铁路职工在其职业活动中所应遵循的最基本的行为准则。

(4) “人民铁路为人民”是统一协调铁路经济效益和社会效益的根本原则。铁路的“利”包括两大部分，经济效益是指铁路自身的利益，社会效益是指国家利益和人民利益；“义”则表现



为铁路“人民铁路为人民”的基本原则和一系列职业道德规范。

(5) “人民铁路为人民”是铁路职工职业道德实践的行动指南。“人民铁路为人民”是铁路一切职业活动的出发点和归宿，是铁路职工的职业行为指南，铁路职工在运输生产中不能仅仅满足于发货送客，还必须提倡主动服务的精神。

三、铁路职业道德基本规范

【11. 尊客爱货，热情周到】

内容：尊重旅客、货主，方便旅客、货主，坚持全面服务，突出重点服务。

要求：牢固树立全心全意为人民服务的观念，钻研业务技术，苦练服务本领，掌握服务规律，提高服务质量，完善服务方式，讲究服务艺术，增强服务效果。

【12. 遵章守纪，保证安全】

内容：遵守规章，严格自律，安全有序可控，防止事故隐患。

要求：树立安全第一、预防为主的观念，坚持进行遵章守纪职业道德教育，营造遵章守纪的氛围，形成遵章守纪光荣、违章违纪可耻的道德风尚。



【13. 团结协作，顾全大局】

内容：服从全局利益，时刻想着全局，密切配合，团结协作，立足本职，忠于职守，相互尊重，增强团结。

要求：树立在大局下行动的观念，自觉搞好与路内外各部门、各单位、各环节的团结协作，搞好铁路与路外企业的团结协作。

【14. 注重质量，讲究信誉】

内容：优质服务，保证质量，诚实守信，道德良好。

要求：树立质量第一、信誉为重的观念，苦练本领，提高技能，严守规程，精心操作，待人以诚，恪守信义，建立信誉。

【15. 艰苦奋斗，勇于奉献】

内容：知难而进，吃苦耐劳，献身事业，不计名利。

要求：树立艰苦奋斗、勇于奉献的观念，培养勤俭节约、兴家立业的作风，学习先进典型，弘扬艰苦奋斗精神。

【16. 廉洁自律，秉公办事】

内容：严于律己，秉公办事，不谋私利，清



正廉洁。

要求：树立廉洁自律、秉公办事的观念，慎独守志，接受监督，坚持原则，抵制歪风。

【17. 爱路护路，尽职尽责】

内容：爱护铁路设施，维护治安秩序，遵纪守法，见义勇为。

要求：树立爱路护路、尽职尽责的观念，知法守法，爱护国家财物，见义勇为，坚决同一切破坏铁路运输的不法行为作斗争。

【18. 率先垂范，当好公仆】

内容：求真务实，勇于进取，作风民主，以身作则。

要求：铁路各级干部要树立率先垂范、当好公仆的观念，密切联系群众，自觉接受群众监督，身体力行，做遵守和倡导职业道德的模范。

四、铁路窗口岗位职业道德规范

【19. 基本职业道德规范】

爱岗敬业，遵章守纪
诚信待客，优质服务
爱车爱货，方便货主
文明礼貌，仪表端庄



【20. 旅客列车岗位职业道德规范】

铁路客运列车岗位员工主要包括列车长、列车员、餐车主任、厨师、炊事员、服务员、行李员、售货员等。

(1) 勤恳敬业，热爱旅客列车服务工作，有着高度的职业责任感和强烈的进取精神，做到工作勤奋，业务熟练；

(2) 廉洁奉公，坚持“人民铁路为人民”服务宗旨，自觉维护铁路的路风路誉，做到公道正派，不徇私情；

(3) 顾全大局，服从领导，尊重同事，做到团结协作，密切配合，共同为旅客提供良好服务；

(4) 遵章守纪，忠于职守，服从指挥，严格执行客运工作的规章制度和职业纪律；

(5) 优质服务，根据旅客的不同需求提供相应服务，做到全面服务，重点照顾，主动热情，细心周到；

(6) 礼貌待客，尊重旅客习俗习惯，诚信服务，讲文明、有礼貌，做到行为端庄，举止文明；

(7) 爱护行包，在行包货物运输过程中，爱护国家财产和人民群众的私有财产，做到文明装卸，认真负责。



【21. 车站客运岗位职业道德规范】

铁路车站客运岗位员工主要包括售票值班员、客运计划员、客运值班员、客运员、售票员、行李员等。

- (1) 勤恳敬业，工作勤奋，业务熟练；
- (2) 廉洁奉公，公道正派，不徇私情；
- (3) 顾全大局，团结协作，密切配合；
- (4) 遵章守纪，服从命令，执行标准；
- (5) 优质服务，主动热情，细心周到；
- (6) 礼貌待客，行为端庄，举止文明；
- (7) 爱护行包，文明装卸，认真负责。

【22. 货运岗位职业道德规范】

铁路货运岗位员工主要包括货运值班员、货运员、装卸值班员、装卸机械司机、装卸工、货运起重工等。

- (1) 勤恳敬业，热爱货运服务工作，有着高度的职业责任感和强烈的进取精神，工作勤奋，业务熟练；
- (2) 秉公办事，树立货主至上的服务理念，自觉维护铁路的路风路誉，公道正派，不刁难货主，不以车谋私；
- (3) 顾全大局，尊重同事，团结友爱，协同作业，共同完成货物运输任务；