



示范校重点专业建设成果教材
职业教育技能型实用人才培养系列规划教材

城市公共交通 服务礼仪

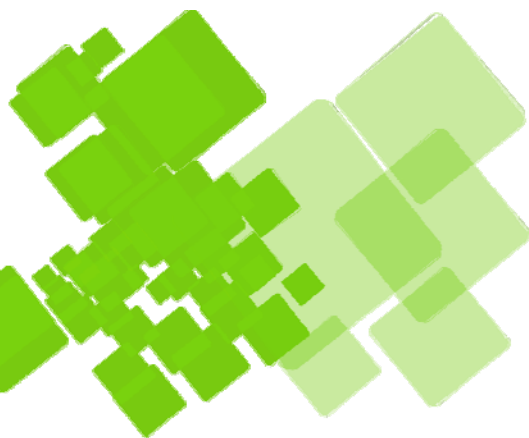
CHENGSHI GONGGONG JIAOTONG
FUWU LIYI



主 编 ● 钟晓芬 邱川鄂 彭月秋
副主编 ● 杨炎锋 谭 忱

 西南交通大学出版社

示范校重点专业建设成果教材
职业教育技能型实用人才培养系列规划教材



CHENGSHI GONGGONG JIAOTONG

城市公共交通 服务礼仪

FUWU LIYI

主 编 钟晓芬 邱川鄂 彭月秋
副主编 杨炎锋 谭 忱

西南交通大学出版社

· 成 都 ·

图书在版编目 (C I P) 数据

城市公共交通服务礼仪 / 钟晓芬, 邱川鄂, 彭月秋
主编. —成都: 西南交通大学出版社, 2018.10
示范校重点专业建设成果教材 职业教育技能型实用
人才培养系列规划教材
ISBN 978-7-5643-6528-8

. 城... . 钟... 邱... 彭... . 城市交
通运输 - 服务人员 - 礼仪 - 职业教育 - 教材 .
F530.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 242987 号

示范校重点专业建设成果教材
职业教育技能型实用人才培养系列规划教材
城市公共交通服务礼仪
主编 钟晓芬 邱川鄂 彭月秋

责任编辑 梁 红
封面设计 何东琳设计工作室

出版发行 西南交通大学出版社
(四川省成都市二环路北一段 111 号
西南交通大学创新大厦 21 楼)
邮政编码 610031
发行部电话 028-87600564 028-87600533
网址 <http://www.xnjdcbs.com>
印刷 四川煤田地质制图印刷厂

成品尺寸 185 mm × 260 mm
印张 11.75
字数 249 千
版次 2018 年 10 月第 1 版
印次 2018 年 10 月第 1 次
定价 45.00 元
书号 ISBN 978-7-5643-6528-8

课件咨询电话: 028-87600533
图书如有印装质量问题 本社负责退换
版权所有 盗版必究 举报电话: 028-87600562

市级中职示范校重点专业建设 教材编写委员会

主任 李 灿 彭 超

副主任 钟晓芬 田跃红

委员 (以姓氏拼音排序)

蔡 继	陈茂贤	蔡咏梅	邓文杰	戴 鑫	邓 宇
何 川	何加龙	何 鹏	黄永波	姜 雪	蒋 勇
匡 鹏	康元博	林 波	李 广	罗宏亮	刘 君
李进才	李施其	罗 潇	李小燕	李 怡	刘永平
彭月秋	庞远智	邱川鄂	任金花	冉原野	孙 静
苏 峻	孙纪胜	帅 林	涂 波	谭 忱	唐艳红
唐 炽	温承钦	吴 刚	王 焦	汪 亮	吴 鹏
王 谦	蔚衍娟	谢文静	夏晓波	肖应刚	杨昌玉
尹红安	袁 佳	杨 杰	杨炎锋	郑才敏	郑国秀
周海涛	赵甲进	张 余	张云川	张芸聆	周益权
张 睿					

总 序

近 5 年来,国家先后颁布了《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》(国发〔2014〕19号)、《国家教育事业发展的“十三五”规划》(国发〔2017〕4号)、《国务院办公厅关于深化产教融合的若干意见》(国办发〔2017〕95号),重庆市为贯彻落实国家颁布的相关政策文件,特制定了《重庆市人民政府关于加快发展现代职业教育的实施意见》(渝府发〔2015〕17号)等政策文件,大力推进职业教育改革发展。

为积极响应国家政策,更好地适应重庆经济转型和产业结构调整的需要,2014年,重庆市教委、市人力社保局、市财政局决定实施市级中等职业教育改革发展示范学校建设计划,2014—2016年,在全市范围内重点支持建设不超过30所市级中等职业教育改革发展示范学校。项目学校通过人才培养模式改革、专业课程体系建设、校企合作、师资队伍建设等,促进学校改革创新、内涵发展,成为全市中等职业学校改革创新的示范、提高质量的示范、办出特色的示范,在中等职业教育改革发展中发挥引领骨干和辐射作用,为经济社会发展培养高素质劳动者和高技能人才。

2016年8月,重庆市公共交通技工学校成功申报为市级中职示范校项目建设学校。经过两年的建设,学校在课程改革和教材建设上取得了可喜成绩,为进一步总结经验,固化成果,特组织骨干教师编写了20余门优质课程配套教材,并交由西南交通大学出版社审核出版。


本系列教材是在相关企业专家的悉心指导以及参与下完成的。教材以强化学生职业能力和培养综合素质为主线,以工作过程为导向,以典型工作任务和生产项目为载体,立足行业岗位要求,参照相关职业资格标准和行业技术标准,遵循中职学生成长规律、中职教育规律和行业生产规律进行开发建设。教材按

照项目导向、任务驱动、模拟情境等教学模式要求，构建学习任务单元，注重学生可持续发展能力、创新能力、综合技术能力的培养，具有典型的工学结合特征。

本系列教材既是重庆市公共交通技工学校不断深化教学改革的结果，也是市级中职示范校建设的一项重要成果，其中凝聚了各位编审人员的大量心血与智慧，也凝聚了众多行业专家的智慧。同时，在编写过程中得到了有关兄弟院校的大力支持，在此一并表示诚挚感谢！希望该系列教材的出版能有助于促进中职相关专业人才培养质量的提高，能为交通运输类职业院校的教材建设起到积极的引领和示范作用。本系列教材涉及专业面广，加之编者对现代职业教育理念的学习和认知仍需不断地改进和提高，书中难免存在不妥之处，恳请专家、同行不吝赐教，以促使我们不断提高教材编写的质量和水平。

李 灿

2018年5月





PREFACE

为深入贯彻《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》(国发〔2014〕19号)和全国职业教育工作会议精神,加强优质职教资源建设,根据重庆市委、市政府《关于大力发展职业教育的决定》(渝委发〔2012〕11号)有关要求,重庆市教育委员会、重庆市人力资源和社会保障局、重庆市财政局于2014年启动重庆市市级中等职业教育改革发展示范学校建设工作。2016年8月18日,重庆市公共交通技工学校获批立项成为重庆市第三批市级中等职业教育改革发展示范学校建设单位。

本书是重庆市公共交通技工学校示范校重点建设专业汽车驾驶专业的建设成果之一。本书总结了学校多年的专业教学经验,结合行业企业对客运汽车驾驶员的特殊要求,以学生就业为导向,以能力为本位,符合汽车驾驶专业教学改革精神,能够适应客运企业对驾驶技能型人才的要求。本书是在重庆市公共交通技工学校《汽车驾驶专业人才培养方案》和《汽车驾驶专业课程体系》的框架下,依据《城市公共交通服务礼仪课程标准》编写的,本书具有以下特色:

1. 本书结合国内外最新的研究成果,以知识适度够用为原则,将学科知识和行业发展需要有机结合。
2. 既注重学生对基础知识的理解与掌握,同时又可以提高学生分析问题、解决问题的能力。
3. 本书以典型的实际案例为载体,文字简洁,通俗易懂,图文并茂,容易培养学生的学习兴趣,提高学习效率。

本书主要内容包括:礼仪与城市公共交通客运服务岗位规范、城市公共交通客运服务职业礼仪、城市公共交通服务人员职业形象塑造、城市公共交通服务语言规范运用、公务礼仪规范运用和城市公共交通服务沟通技巧运用。

本书在编写过程中参考了大量的书籍、论文等文献资料,并引用了一些研

究成果，在此对这些专家和学者表示深深的谢意。由于工作疏忽或者其他原因，有一些引证参考资料未列明出处，若有此情况，在此表示十分的歉意。

本书由重庆市公共交通技工学校钟晓芬、邱川鄂、彭月秋担任主编，杨炎锋、谭忱担任副主编，限于编者水平有限，书中难免有不足之处，敬请广大院校师生提出意见和建议，以便再版时完善。

编者

2018年5月



CONTENTS

项目一	礼仪与城市公共交通客运服务岗位规范	1
任务一	礼仪概述	2
任务二	服务礼仪概述	12
任务三	城市公共交通服务礼仪规范	17
项目二	城市公共交通客运服务职业礼仪	28
任务一	礼仪素养	29
任务二	职业素养	34
任务三	情绪与情绪管理	49
项目三	城市公共交通服务人员职业形象塑造	63
任务一	仪容礼仪	64
任务二	仪表礼仪	76
任务三	仪态礼仪	92
项目四	城市公共交通服务语言规范运用	122
任务一	服务语言的分类及要求	123
任务二	服务语言的特点与技巧	128
任务三	服务语言的规范应用	137

项目五 公务礼仪规范运用和城市公共交通服务沟通技巧运用.....	148
任务一 接待礼仪.....	149
任务二 电话礼仪.....	159
任务三 沟通礼仪.....	163
参考文献.....	177

项目一

礼仪与城市公共交通客运服务岗位规范



项目要求

1. 知识目标：了解礼仪与服务礼仪的基本概念、起源与发展，掌握公共交通服务的含义、岗位职责及服务规范。
2. 技能目标：在公共交通服务中能够正确地掌握自己的岗位职责及岗位规范，并在实际的工作中用岗位规范约束自己。
3. 能力目标：培养公共交通客运服务人员的岗位意识及岗位职责，掌握服务语言的运用。



项目说明

礼仪是在一定社会关系中，人们约定俗成、共同认可的行为规范。礼仪是一种情感互动过程，既有施礼者的主动行为，也有受礼者的反馈行为，实现了双方的情感交流与互动。本项目旨在实现学生对礼仪与服务礼仪基本内容的掌握，对城市公共交通的发展历程以及各岗位职责和岗位规范的了解。该项目重在技能训练，主要训练客运服务人员的基本礼仪和技巧。



建议学时

6 学时。

任务一 礼仪概述



小小动作赢机会

陈小姐在宾馆开电梯。有位中年男子乘电梯时，经常会抱着一大堆书报，有时在电梯里难免不小心掉几份书报，陈小姐每次见状总主动地为中年男子捡起书报。有趣的是，她从没问过中年男子从事何种职业。彼此每次顶多是说句“谢谢你”和“不客气”。

一次，中年男子说完“谢谢你”时，陈小姐就说：“你不必每次都这么客气，举手之劳而已。”中年男子依然表明自己的观点：“你的工作只要开好电梯就行了，却每次不声不响地为我做你工作之外的事情，我当然要说‘谢谢’才合乎情理。”日复一日，陈小姐一如既往为中年男子捡起掉落在电梯里的书报，依旧没问中年男子的身份。

一天，那位中年男子突然对陈小姐说：“我还不知道你的名字呢。”陈小姐笑道：“叫我小陈就可以了。”中年男子又说：“你怎么一直不问我是做什么的？”陈小姐若有所思地说：“反正你是在这座宾馆上面办公嘛。”

某天早上，中年男子发现陈小姐不在电梯里了。大厅的清洁工告诉中年男子：“宾馆因效益下滑，上层研究后决定将陈小姐辞退。”中年男子通过宾馆人事部找到了陈小姐的住址，并告诉她：“陈小姐，我们商务公司要招聘两名接待员，就是接接电话或者给客人倒倒开水的，你的为人告诉我你能胜任这份差事。”这时，陈小姐才知道中年男子是一家商务公司的副总。

讨论：陈小姐为什么会获得这次工作机会？她具备哪些品质？对你有什么启示？

一、礼仪的内涵与作用

（一）礼仪的内涵

礼仪是人们在社会交往活动中，为了相互尊重，在仪容、仪表、仪态、仪式、言谈举止等方面约定俗成的，共同认可的行为规范。礼仪是对礼节、礼貌、仪态和仪式的统称。礼仪是生活中不可缺少的一种能力。对个人而言，礼仪是一个人内在修养和素质的外在表现；对于社会而言，礼仪是社会文明程度、道德风尚和生活习俗的反映。



从交际的角度来说，礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术、一种交际方式或交际方法，是人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法。从传播的角度来看，礼仪可以说是在人际交往中进行相互沟通的技巧，可以大致分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪、外交礼仪六大方面。礼、礼貌、礼节又是礼仪的重要组成部分。

1. 礼

礼源于古代人类的祭祀活动，《辞海》对礼的解释为：第一，本为敬神，引申为表示敬意的通称；第二，为表敬意或表隆重而举行的仪式；第三，泛指奴隶社会或封建社会贵族等级制的社会规范和道德规范。礼的含义非常丰富，是人们在社会生活中处理相互之间人际关系并约束自己行为的准则。

2. 礼 貌

礼貌是指一个人在人际交往中相互表示敬重和友好的行为规范，它体现了时代的道德水准和文明程度。礼貌的主要内容包括遵守秩序、言必有信、敬老尊贤、待人和气、仪表端庄、讲究卫生等方面。礼貌的具体要求是：诚恳、谦恭、和善和有分寸。在日常生活和工作中，礼貌表现在人们的举止、仪表、语言上。

3. 礼 节

礼节是礼貌的具体表现形式，是人们在日常生活中相互问候、祝愿、帮助以示尊重的惯用形式。它反映着某种道德原则，反映着人们对他人的尊重和友善。在对外交往中，礼节也是各种各样的，因此要了解各国、各民族的礼节，了解各民族的风俗习惯，以免在工作中和社交活动中出现失礼行为。

总之，礼仪就是随着社会的发展而发展的社会道德准则和全体社会成员共同认可并且自觉遵守的行为规范，以及体现这些准则和规范的各种礼、礼貌、节节的综合体。

二、礼仪的起源与发展

（一）礼仪的起源

礼仪作为人际交往的重要的行为规范，它不是随意凭空臆造的，也不是可有可无的。对于礼仪的起源，可大致分为以下几种：

第一，礼仪起源于祭祀。东汉许慎的《说文解字》对“礼”字的解释是这样的：“履也，所以事神致福也。从示从豊。豊亦声。”意思是实践约定的事情，用来给神灵看，以求得赐福。“礼”字是会意字，“示”指神，从中可以分析出，“礼”字与古代祭祀神灵的仪式有关。古时祭祀活动不是随意地进行的，它是严格地按照一定的程序，一定的方式进行的。

第二，礼仪起源于风俗习惯。人是不能离开社会和群体的，人与人在长期的交往



活动中，渐渐地产生了一些约定俗成的习惯，久而久之这些习惯成为人与人交际的规范，当这些交往习惯以文字的形式被记录并同时被人们自觉地遵守后，就逐渐成为人们交际交往固定的礼仪。

第三，礼仪起源于人们自身情感表达的需要。礼仪是为表达自身感情而存在的，在没有礼仪存在的时候，人们祭祀天地根本无法表达心中的敬畏，后来才出现了礼仪，如同语言一般，因为需要才产生的，后来拓展为向长辈行礼来表达本身的敬意。后期，贵族阶层出现，扭曲了礼的意义，使之在不尊敬的情况下使用来突出自身的地位，因此礼丢失了本质而变成了礼节。存有敬意施礼才是真正的礼。

从礼仪的起源可以看出，礼仪是在人们的社会活动中，为了维护一种稳定的秩序，为了保持一种交际的和谐应运而生的。一直到今天，礼仪依然体现着这种本质特点与独特的功能。

（二）礼仪的发展

1. 原始社会时期

在原始社会，生产力落后，人们思想愚昧，对生活中的许多自然现象不能做出科学的解释，严酷的大自然使人们产生无边的恐惧、神秘的信仰和无数的禁忌。于是，他们创造出了无数的礼仪活动。史书里记载着太昊伏羲氏祭祀鬼神、炎帝神农氏祭祀鬼神，这些都是人类最早的祭祀活动。他们的行动带有浓厚的感情色彩，不符合现代人的理性思考。

2. 奴隶社会、封建社会时期

到了奴隶社会、封建社会，阶级出现了。进入阶级社会初期，人们尚不知桌椅为何物，帝王、平民皆席地而坐，所谓“伸腰及股而势危者为跪，因跪而益至其恭，以头着地为拜”。“跪拜”，这种原始社会中人们互相致意的姿势，到阶级社会中便演变成为一种表示臣服的礼仪。行跪拜礼的，总是臣服者、卑微者。跪拜礼被掺入了一种人格侮辱的成分，并且日益明显，以致“卑躬屈膝”一词成了损人尊严的贬义词。随着奴隶主阶级、封建主阶级的等级制度日益森严，经统治阶级改变和发展的礼节礼仪也日益繁杂化、规范化和经典化了。统治者为了维护自身的尊严，保证臣民们对权力的敬畏，从一开始就规定：臣民拜见君主必须毕恭毕敬，俯伏于地，等候问话，不能以背对着君主。

3. 资本主义社会时期

资本主义社会，经济飞速发展，人们征服自然的能力有了很大的提高。人们开始依靠自己的力量，不再迷信天地和鬼神。礼仪一步步脱去等级的外衣，开始向平民化发展，成为人们日常生活中不可缺少的润滑剂，并且渗透到社会生活的方方面面，比如，跪拜礼的范围逐渐缩小，一般只用在宗教仪式中，它已不是等级的一种表现形式。



随着经济的发展，物质的日益丰富，人们平等相待，和谐共处。

4. 社会主义社会时期

在社会主义社会，劳动人民成为国家的主人，礼仪不再具有阶级性，人与人是平等的。礼仪成为避免冲突、维持社会秩序的行为规范，成为精神文明建设的重要组成部分。

三、礼仪的原则与作用

（一）礼仪的原则

1. 互相尊重原则

礼仪源起于敬神，后发展演变为人与人之间的相互尊重，由此说明尊重是礼仪的核心。在人际交往中尊重他人是自身素养的体现，也是建立良好人际关系的基础，不尊重他人则是失礼的表现，同时也会失去他人的尊重。社会交往中要体现人人平等，不能以貌取人。在现实生活中，往往是越有修养的人越懂得尊重他人，也越能得到他人的尊重。他们待人随和，善于倾听，乐于助人。尊重他人应当体现在尊重他人的意见、尊重他人的正当权利、尊重他人的人格、尊重他人的劳动、尊重他人的爱好和习惯、尊重他人的隐私权等方面。

2. 诚实守信原则

礼仪是约定俗成的人们共同遵守的社会规范。这种社会规范是为维护社会稳定而形成和存在的，它实际上反映了人们的共同利益和要求。诚实守信是现代人应有的最基本、最重要的礼貌修养。失信于人对别人极大的不尊重。答应别人的事一定要认真地去完成，并且尽力做好。如果是没有能力做到的事就不要随便答应别人，答应了别人而又办不到比不接受别人的请求更没礼貌，而且也是很失礼的行为。

3. 相互理解原则

人与人之间如果缺乏理解，就难以沟通感情，交往双方会存在思想隔膜，致使关系难以持续甚至僵化。在人际交往中，人与人之间可能因为文化层次、风俗习惯、职业、年龄等原因，产生失礼行为。出现这种情况时，失礼的一方应主动道歉，另一方也应宽容，理解对方，避免出现心存怨恨和过后报复的情况。应尊重和理解他人的思想和行为，尤其要尊重和理解与自己观点、立场、态度不同的人。要尽量站在别人的立场去考虑问题，只有相互理解，才能结成相互信赖的关系。

4. 热情适度原则

热情是一种待人积极主动的态度。热情的人能给人以亲切感，使别人愿意与之交往，其本人亦能获得良好的人缘。热情适度原则是要求人们在适用礼仪时，应根据具体情况，针对不同对象注意技巧。待人冷若冰霜、拒人于千里之外，被认为是高傲或



故意摆架子，但过度的热情会让别人十分尴尬，热情要以尊重对方为前提，要以实事求是为依据。例如在与人际交往时，恰当地称赞对方会让人感到惬意，从而拉近彼此的关系，但过度的赞誉反而让人觉得你虚情假意。

（二）礼仪的作用

1. 礼仪是情感交流的纽带

在日常工作、交往生活中，人与人之间要进行交流，以礼仪来表达彼此之间的尊重、友好、敬佩与善意。增强相互间的了解和信任，以建立和谐、完美的人际关系。

2. 礼仪是人际交往的钥匙

古人云：“凡善怕者，必身有所正，言有所规，行有所止，偶有逾矩，亦不出大格。”通过学习礼仪，人们可以认识到应积极适应社会，自觉参加社会活动，促使社会进步，同时实现自我。

3. 礼仪是团队文化、团队精神的重要内容

礼仪从组织角度来看可以塑造组织形象，提高客户满意度，最终提升组织的经济和社会效益。

礼仪能提高团队执行力和凝聚力，礼是行为准则和道德规范；仪是行为规范，这些综合体系的较好运用，可以促进团队成员团结互助，敬业爱岗，诚实守信，可以促进团队成员的交往，增强团队成员的竞争实力。



知识延伸

中国古代礼仪常识

礼仪即礼节与仪式，古代礼仪主要包含了以下两方面的礼节和仪式，即政治礼仪和生活礼仪。中国古代有“五礼”之说，祭祀之事为吉礼，冠婚之事为嘉礼，宾客之事为宾礼，军旅之事为军礼，丧葬之事为凶礼。民俗界认为礼仪包括生、冠、婚、丧四种。实际上礼仪可分为政治与生活两大部类。政治类包括祭天、祭地、宗庙之祭，祭先师先圣、尊师乡饮酒礼、相见礼、军礼等。生活类礼仪的起源，按荀子的说法有“三本”即“天地生之本”“先祖者类之本”“君师者治之本”。在礼仪中，丧礼的产生



最早。丧礼于死者是安抚其鬼魂，于生者则成为分长幼尊卑、尽孝正人伦的礼仪。

一、古代政治礼仪

1. 祭 天

始于周代的祭天也叫郊祭，冬至之日在国都南郊圜丘举行。古人首先重视的是实体崇拜，对天的崇拜还体现在对月亮的崇拜及对星星的崇拜。所有这些具体崇拜，在达到一定数量之后，才抽象为对天的崇拜。周代人崇拜天，是从殷代出现“帝”崇拜发展而来的，最高统治者为天子，君权神授，祭天是为最高统治者服务的，因此，祭天盛行到清代才宣告结束。

2. 祭 地

夏至是祭地之日，礼仪与祭天大致相同。汉代称地神为地母，认为她是赐福人类的女神，也叫社神。最早祭地是以血祭祀。汉代以后，不宜动土的风水信仰盛行。祭地礼仪还有祭山川、祭土神、谷神、社稷等。

3. 宗庙之祭

宗庙制度是祖先崇拜的产物。人们在阳间为亡灵建立的寄居所即宗庙。帝王的宗庙制是天子七庙、诸侯五庙、大夫三庙、士一庙，庶人不准设庙。宗庙的位置，天子、诸侯设于门中左侧，大夫则庙左而右寝。庶民则是寝室中灶膛旁设祖宗神位。庙中的神主是木制的长方体，祭祀时才摆放，祭品不能直呼其名。祭祀时行九拜礼：“稽首”“顿首”“空首”“振动”“吉拜”“凶拜”“奇拜”“褒拜”“肃拜”。宗庙祭祀还包括对先代帝王的祭祀，据《礼记·曲礼》记述，凡于民有功的先帝如帝喾、尧、舜、禹、黄帝、文王、武王等都要祭祀。自汉代起始修陵园立祠祭祀先代帝王。明太祖则始创在京都总立历代帝王庙。嘉靖时在北京阜成门内建立历代帝王庙，祭祀先王三十六帝。

4. 对先师先圣的祭祀

汉魏以后，以周公为先圣，孔子为先师；唐代尊孔子为先圣，颜回为先师。唐宋以后一直沿用释奠礼作为学礼，也作为祭孔礼。南北朝时，每年春秋两次行释奠礼，各地郡学也设孔、颜之庙。明代称孔子为“至圣先师”。清代，盛京（辽宁沈阳）设有孔庙，定都北京后，以京师国子监为太学，立文庙，孔子称“大成至圣文宣先师”。曲阜的庙制、祭器、乐器及礼仪以北京太学为准式。乡饮酒礼是祭祀先师先圣的产物。

5. 相见礼

下级向上级拜见时要行拜见礼，官员之间行揖拜礼，公、侯、驸马相见行两拜礼，下级居西先行拜礼，上级居东答拜。平民相见，依长幼行礼，幼者施礼。外别行四拜礼，近别行揖礼。

6. 军 礼

包括征伐、征税、狩猎、营建等。

二、古代生活礼仪

1. 诞生礼

从妇女未孕时的求子到婴儿周岁，一切礼仪都围绕着长命的主题。高禘之祭即是