

城市轨道交通专业精品教材

# 城市轨道交通 服务礼仪

主编 【姜敏 贾建红 李泷】

含  
微  
课



上海交通大学出版社  
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

城市轨道交通专业精品教材

# 城市轨道交通服务礼仪

主编 姜 敏 贾建红 李 沅



上海交通大学出版社

SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

## 内容提要

本书共分五个项目, 主要内容包括: 城市轨道交通服务礼仪基本知识、城市轨道交通服务人员的基本礼仪、城市轨道交通车站服务礼仪、城市轨道交通列车司机及车站维修人员服务礼仪、乘客投诉处理。

本书可作为职业院校城市轨道交通专业的教材, 也可作为城市轨道交通行业的岗位培训用书, 还可供城市轨道交通行业的服务或管理人员学习参考。

## 图书在版编目(CIP)数据

城市轨道交通服务礼仪 / 姜敏, 贾建红, 李泷主编

— 上海: 上海交通大学出版社, 2017

ISBN 978-7-313-18490-0

I. ①城… II. ①姜… ②贾… ③李… III. ①城市铁路—铁路运输—服务人员—礼仪—高等教育—教材  
IV. ①F530.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第307667号

## 城市轨道交通服务礼仪

主 编: 姜 敏 贾建红 李 泷

出版发行: 上海交通大学出版社

邮政编码: 200030

出 版 人: 谈 毅

印 制: 北京谊兴印刷有限公司

开 本: 787mm×1092mm 1/16

版 次: 2017年12月第1版

书 号: ISBN 978-7-313-18490-0/F

定 价: 35.00元

地 址: 上海市番禺路951号

电 话: 021-64071208

经 销: 全国新华书店

印 张: 8.25 字 数: 155千字

印 次: 2017年12月第1次印刷

版权所有 侵权必究

告读者: 如发现本书有印装质量问题请与发行部联系

联系电话: 010-62137141

近年来，城市轨道交通作为一种快速、安全、便捷、环保的出行方式，已成为了大多数市民出行的首选。

随着人们生活水平的提高，乘客出行的关注点已不仅限于能否快速到达目的地，还在于能否享受更好的服务。这就对城市轨道交通服务人员的形象、修养、知识、技能、素养等方面提出了更高的要求。为了培养这种高素质的服务人才，我们精心编写了本书。

本书具有以下几个特点。

1. 案例引导，趣味学习。本书采用项目一任务式体例进行编写，每个任务通过新鲜、有趣、热门、典型的案例引出正文，激发学生的学习兴趣，同时通过提问引起学生的思考，使学生带着问题有针对性地去学习。

2. 栏目精彩，即学即练。本书在讲解时，穿插有“礼仪故事屋”“礼仪互动吧”“礼仪小贴士”“服务小技巧”“知识拓展”“提示”“注意”“读一读”等模块。同时，在适当知识点处加入“课堂练一练”模块，可使学生现学现练，加深对所学知识的理解。例如，本书在讲解“站姿礼仪”“坐姿礼仪”“行姿礼仪”等知识点之后，都增加了“课堂练一练”模块，让学生进行实践练习，即时掌握相关仪态礼仪。

3. 情景演练，模拟实战。本书在每个项目的最后都设计了情景演练环节，并提供了情景演练活动的脚本，增加学生对现实岗位的体验，培养学生将所学知识运用到实际工作中的能力。

4. 精心拍摄，直击现场。本书采用的礼仪图片，是编者在地铁工作人员的指导下精心拍摄的；同时，本书中还配了很多真实的场景图片（如站厅、票亭、站台图），将相关知识点生动地展现了出来，力求为学生营造一个更加直观的认知环境。

5. 辅以微课，轻松掌握。本书在讲解一些知识点（如化妆技巧、领带打法、仪态礼仪等）时，配上了微课二维码，学生通过扫码可获取相关知识，从而轻松掌握其内容。

本书配有丰富的教学资源包，读者可登录北京金企鹅联合出版中心的网站（[www.bjjqe.com](http://www.bjjqe.com)）下载。

本书由姜敏、贾建红、李泷担任主编，张哲勋担任副主编，张彧扬参与编写。

由于编者水平有限，时间急迫，教材中存在的疏漏、不妥之处，恳请各位老师和广大读者批评指正，以不断提高本教材水平，为我国城市轨道交通发展贡献微薄之力。

编者

2017年11月

## 项目

### 一

## 城市轨道交通服务礼仪基本知识

任务一 城市轨道交通服务概述 .....	2
案例导入 .....	2
一、城市轨道交通服务的概念及特征 .....	2
二、城市轨道交通服务的基本内容 .....	4
三、城市轨道交通客运服务技巧 .....	5
案例分析 .....	7
任务二 城市轨道交通服务礼仪概述 .....	7
案例导入 .....	7
一、礼仪 .....	8
二、服务礼仪 .....	8
三、城市轨道交通服务礼仪 .....	9
案例分析 .....	11
任务三 城市轨道交通服务人员的礼仪素养要求 .....	11
案例导入 .....	11
一、仪容、仪表要整洁 .....	12
二、问候要舒心 .....	12
三、语言要得体 .....	13
四、微笑要亲和 .....	14
五、服务要主动热情 .....	14
六、情绪要善于控制 .....	15
案例分析 .....	15
项目情景练习 .....	16
一、情景导入 .....	16
二、情景练习 .....	16
复习思考题 .....	17

## 项目

### 二

## 城市轨道交通服务人员的基本礼仪

任务一 仪容礼仪 .....	20
案例导入 .....	20
一、发部修饰 .....	20



二、面部修饰 .....	23
三、肢体修饰 .....	27
案例分析 .....	28
任务二 服饰礼仪 .....	29
案例导入 .....	29
一、服饰礼仪的基本要求 .....	30
二、正装穿着礼仪 .....	31
三、制服穿着礼仪 .....	37
案例分析 .....	40
任务三 仪态礼仪 .....	40
案例导入 .....	40
一、表情礼仪 .....	41
二、站姿礼仪 .....	43
三、坐姿礼仪 .....	47
四、行姿礼仪 .....	50
五、蹲姿礼仪 .....	51
六、手势礼仪 .....	53
案例分析 .....	56
任务四 沟通礼仪 .....	56
案例导入 .....	56
一、礼貌语规范 .....	57
二、称呼礼仪规范 .....	59
案例分析 .....	60
项目情景练习 .....	60
一、情景导入 .....	60
二、情景练习 .....	60
复习思考题 .....	61

## 项目

### 三

## 城市轨道交通车站服务礼仪

任务一 站厅服务 .....	64
案例导入 .....	64
一、站厅服务概述 .....	65
二、安检服务 .....	65

三、自助售票服务	69
四、监票服务	70
案例分析	72
任务二 票亭服务	73
案例导入	73
一、票亭服务的基本要求	73
二、单程票发售服务	74
三、储值卡发售、充值服务	76
四、福利票发售服务	78
五、处理坏票及其他票务服务	78
案例分析	80
任务三 站台服务	80
案例导入	80
一、站台服务概述	81
二、乘客候车服务	82
三、问询引导服务	84
四、车站广播服务	84
案例分析	86
任务四 应急服务及特殊乘客服务	86
案例导入	86
一、应急服务	87
二、特殊乘客服务	88
案例分析	91
项目情景练习	91
一、情景导入	91
二、情景练习	91
复习思考题	92

## 项目



## 城市轨道交通列车司机及车站维修 人员服务礼仪

任务一 列车司机服务礼仪	94
案例导入	94
一、列车司机服务的基本内容	94

二、列车司机服务的基本要求 .....	95
三、列车司机服务常见问题的处理 .....	95
四、列车广播服务 .....	98
案例分析 .....	99
任务二 车站维修人员服务礼仪 .....	100
案例导入 .....	100
一、车站维修人员服务的基本内容 .....	101
二、车站维修人员服务的基本要求 .....	101
三、车站维修人员服务常见问题的处理 .....	101
案例分析 .....	102
项目情景练习 .....	102
一、情景导入 .....	102
二、情景练习 .....	102
复习思考题 .....	103

## 项目

## 五

## 乘客投诉处理

任务一 乘客投诉分析 .....	106
案例导入 .....	106
一、乘客满意层次分析 .....	106
二、乘客投诉的产生 .....	109
案例分析 .....	110
任务二 乘客投诉处理 .....	110
案例导入 .....	110
一、认识乘客投诉 .....	111
二、乘客投诉处理的原则 .....	113
三、乘客投诉处理的技巧 .....	115
四、乘客投诉处理的禁忌 .....	118
案例分析 .....	119
项目情景练习 .....	120
一、情景导入 .....	120
二、情景练习 .....	120
复习思考题 .....	121
参考文献 .....	122

# 项目一 城市轨道交通服务

## 礼仪基本知识

### 项目导读

随着我国经济的快速增长和城市化进程的加快，城市轨道交通得到了快速的发展和建设，其作为公共交通工具之一，具有运量大、速度快、安全、准点等特点，成为城市居民中长距离出行的优选交通工具。客运服务作为城市轨道交通的重要环节，是乘客比较关注的部分，因此，城市轨道交通运营企业非常重视服务礼仪，希望通过良好的服务礼仪，来更好地服务乘客，使乘客有一个快速、舒适的旅程。本项目主要介绍了城市轨道交通服务礼仪的一些基本知识，为后面服务礼仪的具体学习奠定基础。

### 知识目标

- 1. 了解城市轨道交通服务的基本内容。
- 2. 了解城市轨道交通服务礼仪的作用和基本原则。
- 3. 掌握城市轨道交通服务人员的礼仪素养要求。

### 能力目标

- 1. 能知道城市轨道交通服务的基本内容。
- 2. 能准确说明城市轨道交通服务礼仪的作用和基本原则。
- 3. 能具备城市轨道交通服务人员的基本礼仪素养。

## 任务一 城市轨道交通服务概述

### 案例导入

小美是北京地铁站的一名站务工作人员,在某日工作时,听到了一位先生的呼唤,便迎了上去向乘客问好:“先生,您好!请问有什么可以帮助您?”。在乘客反映了自已第一次乘坐地铁,不会使用自动售票机时,小美礼貌地询问了乘客要去的线路和站点后,不厌其烦地指导乘客使用自动售票机。成功购票之后,小美还带乘客来到刷卡进站处,教其如何刷卡进站。

后来,这位乘客还询问了小美如何进行换乘,小美依旧耐心地向这位乘客说明了换乘的方法以及注意事项,并再三提醒乘客在第二条换乘路线乘车时要注意列车的行驶方向。临走前,这位乘客向小美表示了感谢,并不停地称赞小美的服务好,对小美的服务非常满意。最后小美对这位乘客做出了送别的手势并礼貌地说:“先生,请慢走”。

请思考:小美的服务为什么得到了乘客的赞许?

### 相关知识

## 一、城市轨道交通服务的概念及特征

### (一) 城市轨道交通服务的概念



服务是指为了满足他人的需要,通过一定的方式和活动,使他人从中受益的一种有偿或者无偿的活动。

城市轨道交通服务是指为了满足乘客出行的需要,在乘客出行前至出行结束的整个过程中提供有形及无形的产品和活动,通过这些产品和活动使乘客除了获得自身位移的需求外,还能在安全性、舒

适性及便利性方面得到满足。



## 提示

Service (服务) 的每一个字母都代表着不同的含义:

- (1) S (smile) 一要以微笑待客。
- (2) E (excellent) 一要对自己的工作内容精通并做得非常出色。
- (3) R (ready) 一要随时准备为顾客服务。
- (4) V (viewing) 一要重视每一位顾客。
- (5) I (inviting) 一要邀请顾客再度光临。
- (6) C (creating) 一要为乘客创造一个温馨、舒适的服务环境。
- (7) E (eye) 一要用友善的眼神来和顾客交流。

## (二) 城市轨道交通服务的特征

### 1. 服务的特征

服务是一种特殊的产品, 和普通的实物产品相比, 它具有以下几个方面的特征。

- ① 无形性: 服务是一种无形的产品, 消费者购买后, 看不见, 摸不到, 很难用量化的标准去估计服务的质量。
- ② 差异性: 服务会根据服务对象、环境、背景等因素产生大量的不可预见性, 也会因服务过程中的元素不同产生一定的差异。
- ③ 不可储存性: 服务产品不能像实物产品一样储存以备销售, 而是伴随着服务过程产生和消费。
- ④ 不可分离性: 服务的产生和消费过程是同时的, 不可分离。

### 2. 城市轨道交通服务的特征

城市轨道交通服务除了具有服务的一般特征外, 还具有一些自身的特点, 主要体现在以下几个方面。

- ① 服务对象的广泛性: 城市轨道交通服务的对象是所有乘坐城市轨道交通的乘客, 包括各种职业、各个层次的城市居民和流动人口, 因此服务对象具有广泛性的特点。
- ② 服务方式的多样性: 为了满足不同层次和年龄乘客的需求, 城市轨道交通在服务方式方面具有多样性, 如在城市轨道交通服务设施中增加了一些盲道、大键盘按钮、坡道等以满足残疾人的需求。



- ④ 服务过程的时效性：快速高效是城市轨道交通吸引乘客的一个特征，城市轨道交通的服务过程伴随乘客的出行过程，因此服务人员为乘客提供的服务过程也要讲求时效性，要在短时间内与乘客完成互动和沟通，满足乘客的乘车需求，并且尽可能地让乘客感受到被关心与尊重。

## 二、城市轨道交通服务的基本内容

城市轨道交通的服务贯穿于乘客乘坐地铁出行的整个过程，包括从进入地铁站到乘客在目的地下车出站。城市轨道交通服务主要是车站服务的过程，其服务的环节主要体现在进站安检、购票充值、刷卡进站、乘客候车、乘客上下车、乘客刷卡出站等方面。每个环节乘客都有不同的需求，根据这些不同的需求，车站提供了不同的服务内容。



财物的安全。

### （一）进站安检

进站安检是乘客进入轨道交通车站的第一个环节，也是车站服务工作的开始，其服务内容主要包括安检服务、问询服务和引导服务。进站安检是车站比较容易发生拥堵的环节之一，在此工作的服务人员要重点做好引导工作，维持好秩序，并且要负责乘客

### （二）购票充值

乘客在进入车站付费区前需要进行购票或者给储值卡充值时，可通过人工售票或者自动售票机方式实现。票亭的服务人员要按照票务管理的相关作业程序进行作业，要做到热情、准确、迅速。另外，对于通过自动售票机购票或者充值的乘客，站厅的服务人员要协助指导乘客规范使用自动售票机。

### （三）刷卡进、出站

进站时，乘客将车票或者储值卡放在刷卡区域，经检查无误后，闸机释放，进入车站付费区；到达目的地后，乘客从闸机处刷卡出站。刷卡进、出站的服务内容基本一样，服务内容主要包括问询服务、处理坏票服务及提醒服务。

### （四）站台候车

乘客在站台候车时，服务人员要引导乘客文明乘车，告诉乘客站在黄线以内，维持站台秩序，阻止乘客在站台上大声喧哗、追逐打闹、跳下站台等行为。



### （五）上、下车

乘客在上下车时，服务人员要维持乘客的上、下车秩序，提醒乘客先下后上，阻止乘客在屏蔽门关闭、开启的过程中上下车，并且在屏蔽门关闭后，禁止乘客扒门。

## 三、城市轨道交通客运服务技巧

### （一）积极的服务态度

服务态度是反映服务质量的基础，优质的服务是从优良的服务态度开始的。若想改善城市轨道交通服务的质量，就需要对乘客显示积极的态度，主要表现在以下几个方面：

- ① 精神饱满：精神饱满可以优化个人的形象。服务人员在与乘客交往中，神采奕奕、精力充沛，可给人一种良好的感觉。如果服务人员无精打采、萎靡不振、不高兴、没耐心等，则会降低服务质量。
- ② 友善耐心：在服务过程中，对乘客表现出友善耐心，不厌其烦地帮助乘客解决遇到的各种问题，可以提高乘客的满意度。相反，不友善的态度以及不耐烦的举动很容易激怒乘客，造成很严重的后果。因此，要友善耐心地对待每一位乘客。
- ③ 主动热情：服务人员在和乘客交往过程中，要主动地去询问乘客需要什么帮助，并且面对乘客的各种问题，服务人员要始终展示出真诚的热情，切记不可对乘客表现出不耐烦的情绪。



### （二）了解乘客需求

城市轨道交通服务的对象是乘客，只有充分了解乘客的需求才能更好地为其服务。乘客主要有以下几方面的需求。

#### 1. 安全的需求

安全是所有其他需求的基础，也是做好服务工作的一个重要前提。因此，服务人员的首要责任是随时留意乘客的动态，及时发现不安全的因素，对乘客的不安全行为给予必要的提醒和劝阻，积极防止因各种原因造成的乘客挤伤、压伤、摔伤等事故。

#### 注意

在提醒和劝阻乘客的不安全行为时，要充分照顾到乘客的感情需求，做到礼貌、耐心，避免训斥、埋怨等。



## 2. 快速乘车的需求

人们通常是因为城市轨道交通的快速、便捷才选择其作为出行的交通工具，如果因为进站、安检、购票、候车、上下车、出站等安排不合理或者服务人员业务不精耽误乘客的出行，则会影响乘客的心情，导致其不满。因此，服务人员要提高自己的业务水平，加快作业速度，尤其是在

客流高峰期，要充分理解乘客的心情，适当地安抚乘客。

## 3. 被重视的需求

乘客是消费者，是城市轨道交通的服务对象，在乘车过程中遇到问题向工作人员求助时，服务人员要多耐心、多体谅、多微笑地为乘客提供帮助，使乘客有被重视的感觉，切忌冷言冷语、对乘客爱答不理。

## 4. 被尊重的需求

城市轨道交通服务每天会面对形形色色的乘客，不同乘客其修养程度、文化水平、脾气性格都会有一定的差异，在乘车过程中难免会出现一些逃票、违规乘车的现象。针对这种情况，服务人员在处理时要考虑到乘客的自尊心，尽量用一些委婉的语气、耐心地向乘客解释，不要挖苦和训斥乘客，要避免伤害到乘客的自尊心。

### （三）避免乘客纠纷

城市轨道交通服务人员要尽量避免与乘客发生纠纷，具体做法如下：

- ① 微笑服务法：微笑可以增加自己的亲切感，加强服务效果，无形中减少很多问题。
- ② 和风细雨法：遇到乘客抱怨时，要尽量从自身的角度查找不足、妥当处理，避免和乘客争辩理由。
- ③ 快速处理法：在乘客遇到问题时，要及时解决，避免耽搁乘客的行程。
- ④ 换位思考法：矛盾的发生往往是因为互相不理解，作为服务人员，要多做换位思考，更好地了解乘客的需求和情感。
- ⑤ 意见分析法：乘客的意见是改善服务的最大源泉，对乘客的意见要虚心接受，多分析、多改造。
- ⑥ 异人异地处理法：当乘客对某项服务或者某个服务人员不满意时，可以采取变更处理地点、更换处理人员的方法解决纠纷。



### （四）化解乘客矛盾

在与乘客发生矛盾时，要尽量化解，避免在乘客心理留下不好的影响，造成更严重的



后果，具体的做法如下：

- ① 处处为乘客着想：在发生矛盾时，任何时候都要站在乘客的角度思考，为乘客着想，维护乘客的面子，不要与乘客争辩是非，要耐心解释，宽容乘客，争取最好的效果。
- ② 不计较乘客态度：遇到乘客抱怨时，不管乘客态度如何，服务人员要时时刻刻保持谦恭有礼、冷静自若，耐心地运用语言的魅力劝诫并说服乘客，使矛盾化解于萌芽之中。
- ③ 主动承担责任：遇到乘客不满时，要主动承认错误并道歉，将问题归结在自己身上。这样会缓解乘客的情绪，平息乘客的不满。



### 案例分析

站务员小美完成了对这名乘客的问询引导服务，问询引导服务是地铁站内非常重要的一项工作，很多站务员在被询问多次的情况下会表现出服务态度不好、服务语言不规范、服务不主动的情况。

而小美在整个服务过程中都展现了良好的服务态度和服务表现，做到了主动热情、彬彬有礼、耐心细致，因此，赢得了乘客的赞许和肯定。

## 任务二 城市轨道交通服务礼仪概述



### 案例导入

小李是城市轨道交通的一名服务人员，担任列车安全巡视岗，其职责是在运行的列车上进行巡视，及时发现列车上的安全隐患和处理应急事件。某日，小李在巡视的时候，发现离座位较远处有一个较大的黑色行李包，见其无人看管，便询问周围的乘客是否有人认领。此时，一位40岁左右的男子表示行李是他的。小李出于安全考虑，礼貌地请男子打开行李包配合检查，这位男子不情愿地打开行李包，晃了一下又迅速拉上。小李发现里面还有一个黑色的小包，便请男子也将黑色小包打开进行检查，男子情绪激动的将黑色小包揣在怀里，并挥动双手辱骂小李。

面对男子的辱骂，小李不慌不忙地微笑面对，并耐心礼貌地向乘客解释了乘客的安全规定，希望能够得到男子的谅解。在小李的劝解下，男子逐渐平复了激动的心情，

配合小李进行了检查。检查完毕后，未发现危险物品，小李礼貌地向男子表示了歉意和感谢。最后，周围的乘客看到小李的服务，都拍手称赞。

请思考：小李为什么获得了男子的理解？



### 相关知识

## 一、礼仪

礼仪的“礼”表示尊重，“仪”表示仪式。礼仪是指在社会交往活动中，为了表示对他人和自己的尊重，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。



礼仪的内容非常丰富，具体表现在礼貌、礼节、仪表、仪式等方面。其中，礼貌是指人们在交往过程中表示敬重、友好的具体行为，如尊老爱幼；礼节是指人们在交往过程中表示尊重、问候、祝愿等的惯用形式，如握手等；仪表是指人的容貌、服饰、姿态等；仪式是指在特定场合举行的具有特定程序的活动，如开业典礼等。

## 二、服务礼仪

服务礼仪是礼仪的一种，是指在各种服务工作中形成的，得到共同认可的礼节和仪式，是服务人员在服务过程中恰当表示对服务对象的尊重和与服务对象进行良好沟通的技巧和方法。服务礼仪具有以下几点内涵。

### （一）服务礼仪是服务工作的规范和准则

服务礼仪是一种规范、准则，包括人的仪表、仪态、礼节等，用以规范人的行为、举止。在服务工作中，人们可以根据相应领域的礼仪规范，正确把握与外界的人际交往尺度，合理地处理好人与人的关系。

### （二）服务礼仪是人们在实践中约定俗成的行为规范

在社会实践中，礼仪往往首先表现出一些不成文的规定、习惯，之后逐渐上升为公众认可的，可以用语言、文字、动作来做准确描述和规定的行为准则，并成为人们有章可循、