

图书在版编目 (C I P) 数据

城市轨道交通服务礼仪 / 许争艳, 丛丛主编. —成都: 西南交通大学出版社, 2015.8
职业技术教育“十三五”重点规划教材. 城轨交通运营类
ISBN 978-7-5643-4125-1

I. ①城… II. ①许… ②丛… III. ①城市铁路—乘务人员—礼仪—职业教育—教材 IV. ①F530.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 180880 号

职业技术教育“十三五”重点规划教材——城轨交通运营类

城市轨道交通服务礼仪

主编 许争艳 丛丛

责任编辑 吴迪
封面设计 墨创文化

出版发行 西南交通大学出版社
(四川省成都市金牛区交大路 146 号)

发行部电话 028-87600564 028-87600533

邮政编码 610031

网 址 <http://www.xnjdcbs.com>

印刷 成都中铁二局永经堂印务有限责任公司

成品尺寸 185 mm×260 mm

印 张 9.75

字 数 195 千

版 次 2015 年 8 月第 1 版

印 次 2015 年 8 月第 1 次

书 号 ISBN 978-7-5643-4125-1

定 价 25.00 元

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

前 言

我们在编写本教材的过程当中，实现了校企合作、教学内容与职业需求相结合、与未来职业零距离对接的目标。我们依据城市轨道交通运营管理专业职业岗位（群）的技能、职业能力及职业品质的要求，科学合理地组织课程教学内容，并针对行业企业的发展需要整合教学模块、序化教学任务，以及学生未来的就业岗位实际需要突出技能点训练。教材既有各个专业基本通用的内容模块，又有依据专业岗位需求进行了差异化处理的内容模块。

本教材围绕实际岗位能力与标准展开，开发与未来工作联系紧密的“模块式”部分，按照职业岗位知识和技能需求构建“案例化”部分。教材分为六大模块：服务礼仪与服务意识、仪容与表情礼仪、服饰礼仪、举止礼仪、语言礼仪和城市轨道交通车站客运服务（车站服务整体应用），并将案例、实训指导编入教材。具体分工如下：许争艳、王明刚（广州科技贸易职业学院）编写第二章和第四章，丛丛（广东省交通职业技术学院）编写第三章和第五章，夏荷香（广州地下铁道有限公司）、王明刚（广州科技贸易职业学院）编写第一章和第六章。本教材六大模块具有针对性、先进性、实用性，前五大模块为第六模块城市轨道交通车站客运服务（车站服务整体应用）打好基础，由简单到复杂，由易到难，使学生学有所用，最终培养其成为形象好、懂沟通、善处理的技能型人才。

教材的编写特色主要有以下三点：

第一，在内容的侧重点上，将案例教学提升到重要位置，突出实践操作、教学内容与职业需求相结合的特点，构建基本知识-技能训练-案例学习三位一体的教材组织结构。

第二，教材内容上反映了知识更新、服务行业的最新动态，将新的操作方法技术、最近发生的实例安排到教材中，体现了高职教育专业内容设置紧密联系工作的实际要求。

第三，模块式教学结构合理，有助于“项目教学法”的实施。第一模块对上岗的学生进行思想的教育，把车站劳动模范的先进事迹展现给同学们，让意识先行，才能事半功倍。接下来第二至第五模块都是为了打造服务人员良好的形象和素质，以及良好的沟通能力，为后面的车站服务模块奠定基础。

由于编者水平有限，本书仍存在许多不足之处，敬请广大读者批评指正。

编 者

2014.12

目 录

第一章 城市轨道交通服务礼仪与意识概述	1
第一节 服务礼仪与意识基本知识	2
第二节 服务礼仪与意识技能训练	8
第三节 服务礼仪与意识阅读材料	14
第二章 城市轨道交通仪容与表情礼仪	错误！未定义书签。
第一节 仪容与表情礼仪基本知识	错误！未定义书签。
第二节 仪容与表情礼仪技能训练	错误！未定义书签。
第三节 仪容与表情礼仪阅读资料	错误！未定义书签。
第三章 城市轨道交通服饰礼仪	错误！未定义书签。
第一节 服饰礼仪基本知识	错误！未定义书签。
第二节 服饰礼仪技能训练	错误！未定义书签。
第三节 服饰礼仪阅读资料	错误！未定义书签。
第四章 城市轨道交通举止与体态礼仪	错误！未定义书签。
第一节 举止与体态礼仪基本知识	错误！未定义书签。
第二节 举止与体态礼仪技能训练	错误！未定义书签。
第三节 举止与体态礼仪阅读资料	错误！未定义书签。
第五章 城市轨道交通语言礼仪	错误！未定义书签。
第一节 语言礼仪基本知识	错误！未定义书签。
第二节 语言礼仪技能训练	错误！未定义书签。
第三节 语言礼仪阅读资料	错误！未定义书签。
第六章 城市轨道交通车站客运服务	错误！未定义书签。
第一节 城市轨道交通车站客运服务工作主要内容	错误！未定义书签。
第二节 城市轨道交通车站客运服务工作处理技巧训练	错误！未定义书签。
第三节 城市轨道交通乘客服务阅读材料	错误！未定义书签。

参考文献.....错误！未定义书签。

第一章 城市轨道交通服务礼仪与意识概述

【导读】

如何做好服务工作，提高服务质量和顾客满意度是所有服务行业关心的问题。经过市场经济的冲击，服务已经从实物产品的附加品逐步成为企业的产品，服务理念和服务精神也逐步由服务性行业向各行业推广传播。服务作为一种产品，它不能独立地以实体的形式存在，而需要附载在一些器具材料和工作人员的身上体现出来。服务员通过一系列对顾客有便利性、舒适性、使顾客身心愉悦、感受到关心和尊重的动作和行为来完成服务的过程。

服务的内容包括很多，本章将重点阐述服务、服务礼仪、服务意识的基本概念，让学生了解究竟什么是服务的礼仪和意识。通过第二节的案例分析让学员理解服务礼仪和服务意识在服务过程中起到的重要作用。服务工作并没有完全固定的模式和规范，但是服务礼仪中尊重的理念以及基本的服务意识都是相通的。我们通过总结服务相关元素的性质和特点将服务这一抽象概念和现实运作联系起来。

本书主要是面向城市轨道交通专业的教材，因此城市轨道交通的服务理念是一项应学习掌握的内容。城市轨道交通是交通体系的一部分，它的运输方式很多地方与铁路运输相同，但是它的服务对象和服务过程又与铁路运输有较大区别。城市轨道交通是一个城市的交通动脉，它的服务水平直观地体现了一个城市服务系统的水平和能力。城市轨道交通企业越来越重视自身服务品牌的发展，在运输服务安全性、舒适性、便利性等方面做出了自己的特色，这就是轨道交通企业体现的服务理念。

【要点】

1. 服务、服务礼仪和服务意识的概念、特性
2. 服务礼仪和服务意识的重要性
3. 城市轨道交通行业的服务理念

第一节 服务礼仪与意识基本知识

一、服 务

（一）服务及城市轨道交通服务的概念

服务是为了满足顾客需要，通过一定的方式和活动，使顾客从中受益的一种有偿或无偿的活动。服务的实施过程可以在为顾客提供的有形的产品上完成，也可以在为顾客提供的无形的产品上完成。

城市轨道交通服务是为了满足乘客出行的需要，在乘客出行发生前、乘客出行过程中、乘客出行结束后提供的有形及无形的产品和活动，通过这些产品和活动使得城市轨道交通的顾客在完成自身的位移需求外能够得到安全性、舒适性、便利性等方面的满足。

Service（服务）的每一个字母都代表着不同的含义：

- （1）S（smile）——以微笑待客。
- （2）E（excellent）——要精通职务上的工作，每一项微小的工作都要做得很出色。
- （3）R（ready）——员工要随时准备好为顾客服务。
- （4）V（viewing）——将每一位顾客都视为贵宾，重视每一位顾客。
- （5）I（inviting）——邀请每一位顾客下次再度光临。
- （6）C（creating）——要为顾客营造一个温馨的服务环境，使顾客能享受热情服务的气氛。
- （7）E（eye）——以眼神来表示对顾客的关心。

（二）服务的特征

与普通的有形产品相比，服务具有无形性、差异性、不可储存性及不可分离性四个特征。

1. 无形性

服务与有形产品不同，通常为无形产品，不容易传递，消费者很难量化估计服务的质量。服务在很大程度上是无形的和抽象的。

2. 差异性

服务不像有形产品那样有量化的质量标准，服务根据服务对象、环境背景等因素会

产生大量的不可预见性，也因服务过程中的元素不同会产生差异。

3. 不可储存性

服务产品伴随着服务过程产生和消费，不能像有形产品一样储存起来，以备未来销售。

4. 不可分离性

服务是企业与顾客互动的一个过程，服务的产生和顾客的消费过程是同时进行的，两者不能单独存在。

（三）服务的特性

- （1）服务是一个过程或一项活动。
- （2）服务是为目标顾客提供利益的保证和追加。
- （3）服务的核心是让被服务者感到满足和愉悦。
- （4）服务领域需要不断开拓和创新。

（四）城市轨道交通服务的特征

1. 城市轨道交通与铁路运输服务比较

城市轨道交通是一个运输行业，其运输方式与铁路运输有相近之处，但在服务领域还是有一定的区别：

（1）服务对象、运距和服务时间不同。城市轨道交通主要服务对象是城市内部居民，平均出行距离在 10~20 公里，平均出行时间在 2 小时内；而铁路运输服务对象多是跨省市的乘客，平均出行距离在 300 公里以上，出行时间较长。

（2）运行方向及换乘不同。城市轨道交通固定列车运行方向，同一线路同一方向列车无差别性，乘客根据自身需求选择换乘方式和工具；铁路运输以起止站为运输方向，乘客要根据目的地选择不同车次。

（3）坐席安排及乘车服务不同。铁路运输中乘客购买车票后则确定了列车信息、坐席安排等内容，且乘车过程中可以接受乘务人员的服务。城市轨道交通乘车服务自助性强，乘客需要根据现场情况选择乘车的位置和坐席。

2. 城市轨道交通与城市公交服务比较

（1）运输能力不同。城市轨道交通作为城市的骨干运输体系，其单次列车的运载能力是单次公交车的近十倍。很多大城市单个车站日均服务乘客数量都在 5 万人以上。

（2）提供服务区域不同。同样作为城市内部交通，城市轨道交通提供的服务很大一部分是在车站完成的，尤其是人员服务内容，包括问询、购票、检票、候车等；而城市公交为乘客提供服务的过程大多在车辆上，在候车站点的人工服务较少。

(3) 安全性、稳定性不同。城市轨道交通相对安全性及稳定性更高，它的时效性也是吸引乘客出行的主要因素之一。

(4) 先进性及舒适性不同。相对城市公交，城市轨道交通能够提供更舒适的乘车环境，包括光线、温度、乘降服务等，同时城市轨道交通站内提供较多的自助设备和便利设施，也在一定程度上提升了乘客乘车的舒适度。

3. 城市轨道交通的服务特征

城市轨道交通的服务除了有一般服务的特征外，还具备自身的特点，这些特点也决定了它在服务方面的理念和目标。

(1) 规范性。因为城市轨道交通服务涉及的区域广、服务对象众多，不能做到一对一的特色服务，因此有严格严谨的服务规范作为指导，才能确保服务产品的质量和水平。这一规范就包括了本文重点描述的服务礼仪、服务理念等内容。

(2) 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出行的过程产生，因此我们的服务人员及设备为乘客提供的服务同样要讲求时效性，要做到在短时间内与乘客完成沟通和互动，满足乘客的乘车需求并且尽可能让乘客感受到被关心和尊重。

(3) 先进性。城市轨道交通投资大，建设周期长，运行速度快，运载量大，自动化程度高，多采用当今世界上最先进的自动控制系统和设施。因此其设备设施提供的服务也是相对先进的，对于服务而言，要有先进的服务过程与之匹配。

(4) 稳定性。城市轨道交通作为城市公共交通体系的一部分，也是社会的基础设施，其提供的服务开放时间、运行距离、服务项目等必须是公开的、稳定的，不能由企业单方面随意改变。

(5) 社会性。城市轨道交通不仅仅是交通运输企业，它作为公共基础设施同样承担了社会责任，它的服务内容和标准要受到社会事件影响。

二、服务礼仪

(一) 服务礼仪的概念

服务礼仪是各服务行业人员必备的基本素质和应遵守的行为规范，是出于对服务对象的尊重与友好，在服务中要注重的仪表、仪容、仪态和语言、操作的规范。

服务礼仪是企业的服务规范，它直接体现了行业企业的服务水平和质量。服务礼仪根据企业的性质、服务内容、服务对象、服务环境等因素的差别而不同，但其原则和基本要求是一致的。

我国的城市轨道交通企业，对于员工的服务礼仪都有规范。不同的地铁公司都有自

己特色的制服和着装要求，对于服务语言、服务动作标准和设备操作也制定有相应的规范。这些仪表要求、操作规范等都体现了企业的服务理念和服务追求。

（一）服务礼仪的原则

服务礼仪根据企业的性质、服务内容、服务对象、服务环境不同而有差异，但服务礼仪的基本原则是相同的，也遵循了社会中人与人相处的基本原则。

1. 尊重的原则

尊重的原则，就是要求在服务过程中，要将对顾客的重视、恭敬、友好放在第一位，这是礼仪的重点与核心。因此在服务过程中，首要的原则就是敬人之心常存，掌握了这一点，就等于掌握了礼仪的灵魂。在人际交往中，只要不失敬人之意，哪怕具体做法一时失当，也容易获得服务对象的谅解。

2. 真诚的原则

服务礼仪所讲的真诚的原则，就是要求在服务过程中，必须以诚待人，只有如此，才能表达对顾客的尊敬与友好，才会更好地被对方所理解、所接受。与此相反，倘若仅把礼仪作为一种道具和伪装，在具体操作礼仪规范时口是心非，言行不一，则有悖礼仪的基本宗旨。

3. 宽容的原则

宽容的原则的基本含义，是要求我们在服务过程中，既要严于律己，又要宽以待人。要多体谅他人，多理解他人，学会与服务对象进行心理换位，而千万不要要求全责备，咄咄逼人。这实际上也是尊重对方的一个主要表现。

4. 从俗的原则

由于国情、民族、文化背景的不同，在人际交往中，实际上存在着“十里不同风，百里不同俗”的局面。这就要求员工在服务工作中，对本国或各国的礼仪文化、礼仪风俗以及宗教禁忌要有全面、准确地了解，这样才能够服务过程中得心应手，避免出现差错。

5. 适度的原则

适度的原则的含义，是要求应用礼仪时，为了保证取得成效，必须注意技巧，合乎规范，特别要注意做到把握分寸，认真得体。这是因为凡事过犹不及，假如做得过了头，或者做得不到位，都不能正确地表达自律、敬人之意。

（三）服务礼仪的作用

服务礼仪是服务行业标准水平的体现，是一个企业服务理念和发展目标的诠释。服务礼仪水平的高低代表了该企业服务水平质量的高低。

城市轨道交通服务礼仪是运营企业员工在工作岗位上通过言谈、举止等对乘客表示尊重和友好的行为规范。它是轨道交通优质服务的重要组成部分，不仅有利于员工提高个人的内在修养，而且能够提升轨道交通运营企业的形象。

三、服务意识

（一）服务意识的概念

服务意识是指企业全体员工在与一切企业利益相关的人或企业的交往中所体现的为其提供热情、周到、主动服务的欲望和意识，即自觉主动做好服务工作的一种观念和愿望。

服务意识是发自服务人员内心的一种本能和习惯，可以通过培训、教育、训练形成。

服务意识有强烈与淡漠之分，有主动与被动之分。这是认识程度问题，认识深刻就会有强烈的服务意识；有了强烈展现个人才华、体现人生价值的观念，就会有强烈的服务意识；有了以公司为家、热爱集体、无私奉献的风格和精神，就会有强烈的服务意识。

（二）服务意识的内涵

意识是人类大脑中产生的心理反应机能，意识的本质是基于并围绕人的需要、欲望而通过肢体对外界事物进行具有主动性、能动性、选择性和加工性的信息反应系统。

服务意识是发自服务人员内心的，它是服务人员的一种本能和习惯，并且可以通过培养、教育、训练形成或提升。因此服务意识不是与生俱来的，它的提升是在服务人员学习服务规范要求的基础上，在了解掌握顾客需求的前提下，努力提升自身服务技能并积累服务经验的结果。

（三）服务意识的意义

（1）根据服务工作的差异性、不可储存性和不可分离性，服务意识对于服务质量的影响起到至关重要的作用。

（2）具有服务意识的人，能够把自己利益的实现建立在服务别人的基础之上，能够将利己和利他行为有机协调起来，常常表现出“以他人为中心”的倾向。

（3）具有服务意识的人，能够在服务过程中有主动沟通、掌握顾客需求的意愿，并

且有意识完成相关服务工作达到顾客满意的目的。拥有服务意识的人，常常会站在别人的立场上，急别人之所急，想别人之所想。

（四）服务意识欠缺可能带来的影响

（1）缺乏主动性。服务意识欠缺最明显的表现就是缺乏服务的主动性。服务的表现形式不是物质形态的，所以不能要求顾客主动向你索取，否则会使服务质量大打折扣。缺乏服务意识的人员多表现为没有主动为他人着想的概念，没有主动和顾客沟通交流的意愿，所以很难提供顾客需要的服务。

（2）服务生硬。服务行业都有自身的服务标准和规范，对于各项服务内容都做了详细的界定，例如着装、动作、语言等。缺乏服务意识的人员在执行这些标准规范时大多会机械地执行，不分场合对象的生搬硬套，会让被服务对象感觉生硬，服务质量下降。

（3）引起顾客不满及投诉。服务的特性之一是差异性，因不同的服务对象、不同的环境、不同的时间都会带来不同的服务效果。如果服务人员缺乏服务意识，不能准确地判断顾客的愿望和需求，很容易做出影响服务质量乃至引发顾客不满的行为，最终导致顾客的投诉。

四、城市轨道交通企业的服务理念

服务理念的设定更多来自于服务企业和服务行业的定位，是行业或企业将服务目标向服务要求规范转化的结果。不同的行业企业设置的服务理念不同，但最终都是以顾客满意为目标。

城市轨道交通企业既是交通运输行业，也是服务行业。企业提供的商品是运输服务，因此服务就是城市轨道交通企业的核心，是城市轨道交通企业建设和发展的根本价值所在。

城市轨道交通服务的过程是将乘客运输送达目的地的过程，服务面向的对象是乘客，因此服务的过程也在运输的过程中同步体现。城市轨道交通企业的服务理念是安全、准点、舒适、快捷、便利，让乘客在享受现代交通提供快捷便利的同时感受到高品质的服务。

娴熟的服务技能是城市轨道交通服务人员必备的专业素质和基础，用心服务是城市轨道交通服务人员最基本的工作职责。城市轨道交通企业人员的服务意识需要逐步提升和发展才能进一步践行企业的服务理念，得到社会和乘客的认可。

责任就是使命，乘客的需求是城市轨道交通企业工作的出发点和归宿点，城市轨道

交通服务要坚决贯彻“设备有故障，人性要补上”的服务理念。只有树立“服务顾客”的意识，并不断地提高服务质量，企业才能获得持续发展。

第二节 服务礼仪与意识技能训练

一、案例分析

1. 服务礼仪技巧

服务礼仪的内容包括服务人员的仪容礼仪、仪态礼仪、服饰礼仪、服务语言及不同场合下的见面礼仪等。

服务礼仪虽然可以分为不同内容来学习和展示，但是在服务过程中需要将各个部分的内容完整地呈现，任何一部分的缺漏都可能造成服务质量的下降或者影响最终的服务效果。因此服务礼仪的各个部分也和服务本身的性质一样，具有不可分割性。

仪容、仪表、仪态是服务礼仪的重要内容，仪容包括发肤容貌，仪表包括衣着打扮，仪态是指举止神态。另一部分重要的服务礼仪则体现在服务的语言、动作以及服务人员能够为顾客解决问题的能力方面。

服务礼仪的技巧要注重各个环节的协调性、统一性。服务礼仪的不同内容如同木桶的木板，任何一个部分的缺失都会直接影响最终的表现能力，服务礼仪的得分不是算总分或者平均分，而是以分数最低的那个项目为准。

以下将通过实际案例来解析服务礼仪对于提升服务质量的重要性，同时通过一些反面的案例说明缺乏服务礼仪或者服务礼仪不标准对服务质量和服务效果造成的影响。

案例一：微笑问候打动乘客心灵，标准服务获取乘客赞许

地铁员工小许热爱她的本职工作，从入职的第一天她就努力学习各项服务标准和要求，刻苦练习自己的动作规范和服务语言，对于每一次的服务都做到细心耐心，不懂就问，做得不好的就多练习、重复做。每次上岗前她都对着镜子仔细检查自己的外表形象，并且对着镜子练习微笑，她希望能带给乘客最美的笑容，最贴心的服务。

一天早上八点多，地铁站内人头攒动，正是乘客赶着上班的时间，车站票亭前有很多乘客在排队等候办理业务。售票员小许见票亭前排的乘客较多，立即站起身为乘客服务。她对每一个上前接受服务的乘客，都会微笑着对乘客说一声“您好”，再双手接过乘客的车票或者现金，迅速而熟练地进行处理。办理完毕后，她会将现金和车票逐一在乘客面前清点一次再叠整齐递到乘客手上，同时手指并拢指引乘客注意显示屏上的内容让乘客做好确认。在乘客离开时，小许会对乘客微笑着说一声“请慢走”。虽然票亭窗口排

队的乘客很多，但是大家对于小许的优质服务都感到很满意。

一位 70 多岁的老人拿着老人免费票一直跟着队伍排到票亭窗口前，当小许对着老人微笑并问老人有什么要帮忙时，老人对着小许竖起大拇指称赞道：“我在后面排了很久，如果是以往我会等得不耐烦，但是今天看到你的表现我觉得这样等等很值得。你对每一个乘客都微笑问好，我很高兴，一点都不着急了！”小许感谢老人的赞许，得知老人是验卡以后没来得及进闸时，小许帮助老人处理车票并指引老人到正确进站口验票，验票后她将车票递还给老人，并微笑地叮嘱老人：“老人家，请拿好。”老人高兴地拿回车票，再次对小许表示感谢。后来这位老人再次回到车站时向车站员工问到了小许的名字，并专程写来表扬信感谢小许的优质服务。老人在来信中称赞道：“她对每一位乘客都微笑服务，我是经常乘坐地铁的老年人，该员工总是以热情甜美的微笑为乘客服务，使我在乘车途中倍感愉快。”

地铁站务员小许工作积极进取，主动热情，将热情有礼、耐心周到地对待每一位乘客当作应尽的义务和行为准则，并本着这种服务态度，每天面带微笑地迎接来自四面八方的乘客。她凭借优质的服务多次被评为“微笑使者”和“服务之星”。

案例一解析：

地铁车站涉及的乘客服务内容较多，不同服务项目的服务规范也有不同。地铁站务工作人员能够努力学习掌握各种服务规范并运用在实际工作中，得到了乘客的认可和赞许。

案例中的小许带给乘客的是贴心热情和高水平的服务，这些乘客内心的感受很大一部分是由于员工标准规范的服务礼仪。小许就是很好的学习并运用了地铁服务工作的服务礼仪而使得自己的服务水准得到了很大的提升。

(1) 令人赏心悦目的仪容仪表是服务质量提升的基础。学员可以在案例的第一段看到小许对于仪容仪表礼仪的重视。“每次上岗前她都对着镜子仔细检查自己的外表形象，并且对着镜子练习微笑”，这就是她对服务礼仪中仪容仪表礼仪的要求和规范。检查自身的服务形象是否符合标准，是对乘客的最基本的尊重。

(2) 良好的仪态礼仪是对服务对象尊重的体现。小许在案例中的很多细节都体现了她对于仪态礼仪的熟练掌握，“售票员小许见票亭前排的乘客较多，立即站起身为乘客服务”，“将现金和车票逐一在乘客面前清点一次再叠整齐递到乘客手上”，“双手接过乘客的车票或者现金”“手指并拢指引乘客注意显示屏上的内容让乘客做好确认”，这些内容中“立即起身”“叠整齐”“递”“手指并拢指引”等这些动作都是地铁服务人员服务礼仪的要求，小许能够很好地掌握并且熟练地运用在服务过程中，她的仪态礼仪给了乘客很好的服务享受。

(3) 服务敬语的使用使得服务更为主动贴心。案例中小许使用了很多“请”“您

好”的服务敬语，一方面体现了服务的专业性，另一方面体现了对服务对象的尊重，受到了乘客的好评。服务语言的使用也有规范性，服务行业通用的服务语言包含“请”“您好”“谢谢”“再见”“欢迎”等内容，服务人员可以在服务过程中结合现场的环境使用。

(4) 真诚热情的微笑是服务质量提升的关键。案例中小许始终对每个乘客微笑服务，给了乘客良好的心理感受。老人在表扬信中特别对她的微笑服务给予了很高的评价：“她对每一位乘客都微笑服务，我是经常乘坐地铁的老年人，该员工总是以热情甜美的微笑为乘客服务，使我在乘车途中倍感愉快。”微笑服务能体现服务人员的热情和真诚，给服务对象愉悦的感受，是服务质量提升的关键。

案例二：服务形象不雅，令公众大跌眼镜

新浪新闻 2009 年 8 月发布了这样一则新闻，新闻的标题是“敞开警服叉腰歪站 成渝动车女乘警如此不雅”。内容如下：

据《重庆商报》报道，经常乘坐动车组列车往返于重庆和成都之间的市民，对穿着整齐的乘警和微笑有礼的乘务员赞不绝口。然而，有人在由成都开往重庆的 T892 列车上看到，女乘警、女乘务员的一系列不雅举动，令人大跌眼镜。

网友“原林孤狼”以“成都到重庆的 T892 怎一个彪悍了得”为题，贴出了一组照片。一名 30 多岁的女子靠在车厢中间的隔板旁，她敞开乘警制服上衣，左手叉腰，右脚放在左脚前、踮脚歪站着，表情散漫；另一张照片中，这名女乘警已经转过身去，她撩起警服上衣露出光生生的后腰，双手在露肉的地方挠痒；还有一张照片是，一名 20 多岁的女乘务员歪坐在车厢内的桌子上，双腿交叉，专注地数着手里的大把钞票。

该网友姓罗，重庆人。2 月 28 日中午，罗先生乘坐 T892 次列车，由成都返回重庆。罗先生在拍照时，女乘警和女乘务员都注意到了他，但没有因此收敛。下车后，他在火车站的意见簿上提了建议。

“列车服务员坐在桌子上数钱，是绝不允许的。”重庆铁路客运段余书记说，从照片中看，服务员应该是正在清点货款。今年 6 月份，这名服务员因工作原因已经调离了动车组，但他们依然会将此事在整个铁路段通报。

案例二解析：

(1) 服务人员的仪容仪表代表的不仅仅是个人。给予乘客的服务虽然是通过每一个服务人员完成的，但是个人的服务质量和水平代表了整个服务行业的质量和水平。案例中动车组的乘警和乘务员虽然是以个体形象出现在公众面前，但是当她们被乘客拍照评论时，对她们的评论就代表了乘客对整个铁路服务行业的评价，至少她们代表了成渝动车组的服务水平。

(2) 仪容仪表形象是服务行业的标准，直接影响了服务质量。在报道中乘客并没有

直接描述乘警和乘务员对乘客有不尊重或者其他不良的行为，仅仅是制服敞开的形象就已经让乘客感受到服务质量的下降。从这一点就可以认识到仪容仪表对于服务质量的直接影响力。

(3) 形态礼仪体现了服务人员的素质修养，并且需要时刻维护。形态礼仪是服务人员素质和修养的直观体现，每个服务行业对于服务形态礼仪的规范都希望体现本行业的职业化和高水平，任何一个服务行业的服务形象礼仪标准都趋向于将员工打造成高素质、高水平的服务人员。同时，只要是展现在服务对象面前的形象和礼仪就应时时刻刻做好保持和维护。案例中照片反馈的现象可能是我们的服务人员在不经意的表现，可能并非她们特意的行为，但是作为服务人员，在服务过程中要时刻接受公众的监督，不能有一丝一毫地松懈。

2. 服务意识技巧

服务意识就是在工作中处处自觉地体现出要为顾客提供最满意的服务，要用自己的服务为顾客创造便利与满意，同时为公司创造社会效益和经济效益。在处理与顾客之间的矛盾和投诉时，要从顾客的角度去考虑问题，从而巩固顾客与服务人员的良好关系，维护企业的优质服务形象。

服务意识可以通过培养、教育、训练形成或提升，但意识提升是一个长期且需要持续稳固的过程，因此服务人员的服务意识需要企业不间断地促进和加强。服务意识提升的方式有很多，一部分的意识培养是服务人员在从事服务工作过程中经验的积累，也有一部分来自于服务技巧的培训、服务案例的学习。

案例三：设备出故障，服务来弥补

某日轨道交通线路由于信号设备故障，影响到该线路上列车各有不同程度的晚点。该条线路是连接城区与机场的轨道交通线路，当其中一趟受影响的列车到达机场站时，车上有3名乘客下车找车站站台的工作人员反映他们的飞机就快要过了办理登机手续的时间了，他们需要搭乘今天的班机去办理紧急的事宜，希望得到车站工作人员的帮助。

轨道交通车站的站台工作人员接到乘客的反馈信息马上向车站控制室的值班人员汇报情况，值班人员接到信息要求站台人员迅速指引3名乘客出站，同时主动与地面的机场客服部联系，希望得到机场客服部人员的配合。

一方面，车站的工作人员引导并帮助这3名乘客迅速通过出闸口，并找来机场的行李车供他们使用便于快速行走；同时车站的工作人员还向乘客道歉，说明是由于轨道交通信号故障的原因影响了乘客的出行，希望获得乘客的谅解。另一方面，车站控制室的员工将这3名乘客的信息及搭乘的航班班次报给机场客服部人员，并向机场方面说明这3名乘客的特殊情况，希望机场能够为他们尽快提供登机服务。经过双方的沟通和努力，机场同意为这3名乘客开辟登机绿色通道，并安排专人为他们服务。车站工作人员接到

信息后，陪同 3 名乘客迅速赶往机场相应的区域，并将这 3 名乘客的情况与机场人员做了交接。经过多方努力，这 3 名乘客顺利地办理了登机手续并登机。事后这 3 名乘客致电轨道交通服务热线对机场站工作人员能够迅速解决乘客的困难，并在紧急时刻给予乘客及时有效的帮助表示感谢！

案例三解析：

(1) 面对问题从乘客的角度出发，不强调客观原因是服务意识强的表现。设备出现故障并不是车站员工的直接责任，但作为一名轨道交通行业的员工，在设备出现故障给乘客带来不便时，能够首先站在乘客的角度考虑问题，没有强调客观因素，这是一种强烈的服务意识的表现。同时面对乘客提出的问题和投诉意见，员工能够耐心聆听，并且主动向乘客表示歉意，争取了乘客的谅解。

(2) 帮助乘客解决问题是服务过程的关键。作为一名服务人员，需要具备的不仅是良好的职业态度，同时要有过硬的服务技能。在本案例中，帮助乘客快速办理登机手续已经超出了一个轨道交通行业员工的工作范畴，但是当班员工具有较高职业敏感度和服务精神，能够主动和其他单位沟通联系，获得其他单位部门的支持，迅速帮助乘客解决问题，是此次服务事件的关键。不论是否与机场客服部的人员沟通成功，至少在乘客的角度来看轨道交通的同事做出了尝试和努力，这在一定程度上也可以缓解乘客因轨道交通设备故障原因带来的不满情绪。

(3) 为乘客带来增值服务是服务意识强的另一种体现。服务的特性之一就是无形性。服务人员提供的服务内容可以进行描述，但在服务过程中服务人员的表现和乘客的感受是不能完全量化的。在本案例中我们看到车站的工作人员提供了超出了自身岗位职责的服务内容，站在乘客的角度“急乘客所急”，快速做出决策和努力，帮助乘客快速出站登记，为乘客提供超值服务，真正体现了“硬件不足，人性补足”的效应，较好地维护了企业的服务品牌形象。

案例四：业务不熟意识不强，未做好尾班车指引引发乘客投诉

某日 22:30 A 站站厅响起了“部分线路停止服务的广播”，车站员工小李正在站厅巡视，此时有一名老年乘客来到小李面前询问去往 B 站的车票多少钱，小李耐心地为乘客做了解答并指引乘客到自动售票机上购票。乘客购票后又来询问小李去往该站应该怎样换乘，小李也对乘客做了明确的指引。该乘客听完小李的解释便进站乘车。

该乘客从 A 站去往目的地 B 站需要经过一次换乘，当乘客 22:30 在 A 站购票时，去往 B 站方向的换乘线路列车已经终止运营服务了。所以该乘客到达换乘站时发现已经无法换乘，对于 A 站小李的服务非常不满，向轨道交通热线进行了投诉。

案例四解析：

(1) 服务的差异性，要求服务人员提高服务意识：小李对待老年乘客主动热情，为乘客解答了问题并帮助乘客购票，但最终还是引发了乘客的不满。因为案例中的服务环境不同，当时是晚上 22:30，车站已经响起了“部分线路停止服务”的广播。小李应该注意到可能有部分乘客的目的地已经无法搭乘了，但小李并未关注车站广播的提示，也未注意到结束运营的问题，因此造成了后续事件的发生。

(2) 业务不熟、经验不足是服务意识缺乏的重要原因。小李对待服务工作有热情，但由于他自身业务不熟，并且缺乏类似事件的服务经验，因此没有意识到乘客可能会无法换乘的问题。

(3) 弥补乘客的不足是强烈服务意识的体现。当时车站现场环境有播放部分线路停止服务的广播，应该说乘客也能够听到相应的广播提示。但是在本案例中老年乘客并未注意到车站的广播提示。如果此时我们的工作人员小李能够给予乘客有效的指引，则可以避免本次投诉事件的发生，也是车站服务人员服务意识强的一种体现。

案例五：乘客行为不当，服务人员训斥乘客引发投诉

2009 年 4 月，某站售票亭前有三位乘客正在排队办理业务，此时后面一位男乘客走到前面想插队购买车票，售票员对插队乘客说：“先生，请排队买票。”但该乘客未理会售票员的话，仍站在原地不动，并不断试图将钱塞进票亭窗口，售票员一直未理会该乘客。

在前三位乘客购完车票后，插队乘客大声说：“那些人都买完了，现在轮到我啦！”售票员极其不耐烦地大声问乘客：“先生，你要去哪里啊？”在帮助乘客售卖车票后，售票员继续大声地和该乘客说购票要排队的事情，并且言语中有指责训斥的内容。乘客对售票员的态度表示不满，现场对车站负责人表示投诉。

案例五解析：

本案例中的服务员就符合服务心理障碍中的第四种“厌恶服务对象”的情况，并且对他厌恶的服务对象做出了与自身服务不相符的行为。

(1) 服务对象有不当行为时，服务人员应当及时予以制止。在本案例中该乘客不断试图插队，确实是一种不文明行为，员工有用语言提示乘客按秩序排队，但未得到乘客的回应。乘客的这一行为引发了员工内心的不满，也是后续员工训斥乘客的原因。作为服务人员，引导乘客以正确文明的方式乘车是我们的工作职责，不能因为乘客没有按要求执行就心生怨恨。

(2) 及时调整服务心态，对待乘客一视同仁。案例中该乘客虽然做了一些不文明的行为，但当为他提供服务时应该做到一视同仁，提供同等标准质量的服务，服务工作不能情绪化。作为服务人员要学会及时迅速地调整服务心态，避免个人情绪引发的不必要投诉。

二、课堂讨论

探讨如何做一名优秀的站务员？一名优秀的站务员应该具备哪些素质？

讨论要求：每组学生搜集有关资料，认真准备，并写出发言提纲。讨论时，同学们可各抒己见。老师启发学生的独立思考，并引导他们逐步深入到问题的实质，培养实事求是的精神和创造性地解决问题的能力。讨论结束时，教师作出总结，并提出进一步思考和研究的问题。

三、演 讲

请以“平凡的岗位 不平凡的人生”为题进行演讲，要求：演讲稿的语言要做到通俗易懂、生动流畅；材料充实、论据确凿、论证严密、逻辑性强，使抽象的道理具体化，使概念的东西形象化；声音要清晰明亮，感情要真挚朴实，态势要自然得体。

第三节 服务礼仪与意识与服务理念的阅读材料

阅读材料一：服务工作中的心理障碍

优秀的服务人员是通过各种服务礼仪的学习，服务意识、服务经验和技巧的不断积累而成长起来的。每个人因为个人性格、生活经历、学识和素质不同，在参与到服务的过程中会有不同的心理障碍，以下对服务工作中可能存在的心理障碍做简单的分析。

（一）担心遭到拒绝

在服务过程中有些顾客自主意识特别强，或者不喜欢被别人服务，可能服务人员接触到这些顾客时会因为自己被拒绝而感到失落，甚至会丧失服务热情。作为服务人员我们要理解，我们服务的对象范围广，服务过程因人而异，这种顾客所占比例不大，其他大多数顾客还是愿意接受主动服务。服务工作不能因为部分顾客的不理解、不配合就终止，主动服务会得到大多数顾客的理解和支持。

（二）担心服务不好

服务水平并没有绝对的好坏之分，好的服务更多的来自于服务人员的服务意愿和热情。其实，顾客的要求未必像自己的要求那样高，多数顾客更在意的是服务态度，而不是服务知识和服务技能。服务知识和技能可以有一个逐步加强的过程，但这方面的缺陷可以通过主动热情的态度来弥补，积极主动的沟通可以更大程度上获得顾客的理解和支持。同时只有在服务顾客的实践中，才能够发现自己的不足，也才能有意识

地学习和改进。

（三）担心嘲讽、委屈

服务人员要摆正自身的心态，服务过程的尊重不仅仅是尊重服务对象，也是尊重自身从事的职业。只要对同事也像对顾客一样尊重和关心，不仅不会遭到他们的嘲讽，还会影响和带动他们。只要坚信自己是对的，就不要被别人的看法所干扰。

（四）厌恶服务对象

我们在工作岗位上，没有办法去选择顾客，应该遵守一视同仁的服务原则，要想克服这种心理障碍，必须调整自己的心态，让自己的心胸宽广起来，才能容纳各类人。岗位上，不管顾客什么样，都要一视同仁，不能厚此薄彼，这也是我们的工作职责。

阅读材料二：良好的服务礼仪化解危机，得到社会舆论支持

某日站务员小陈担任列车安全巡视岗，她的职责就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应急事件处理。小陈在列车上进行安全巡查时，发现一节车厢有一个黑色行李包摆放在车厢内离座位较远的位置，旁边看不到行李包的主人。小陈观察了一会儿，见无人看管那个行李包，便询问周边乘客这个行李包有无人认领。这时一名约 50 岁的男乘客表示行李是他的。小陈看到行李包体积较大，出于高度的安全敏感意识，她礼貌地请乘客打开行李配合安全检查。该名男乘客不情愿地打开行李包的拉链晃了一下就把行李包拉上了。站务员小陈发现大行李包内还有一个黑色小包，便请乘客也配合打开检查，男乘客情绪激动地将黑色包夺走，不断挥舞双手，并指着小陈不断辱骂。面对乘客的辱骂和质疑，站务员小陈始终耐心微笑面对，有礼有节地向乘客解释乘车安全规定，希望争取乘客的理解和支持。站务员小陈做到了良好的服务礼仪，并且微笑耐心地向乘客做解释，她的行为获得了周边乘客的支持，周边的乘客纷纷站出来支持小陈，集体劝阻该名乘客应当配合安全检查。乘客最终不情愿地开包接受了检查。站务员小陈检查完毕后礼貌地向男乘客表示歉意和感谢，并继续开展列车安全巡视工作。

站务员小陈的服务过程被周边的乘客用手机拍下发到微博，照片中的站务员面带微笑、仪态大方，表现出地铁服务员工严谨的工作态度和良好的服务形象。该微博被迅速转载并赢得各大媒体的关注，多家媒体对站务员的事迹进行了大力报道，并引发了媒体和市民在网上展开地铁安检大讨论。在反恐工作高度敏感时期，在安检工作面对众多质疑的关键时刻，小陈在面临现场突发问题时，用自己真诚的服务态度和良好的服务仪态让广大市民真实了解到地铁为保证乘客安全开展的措施以及面临的困难，舆论的力量为地铁安检赢得了社会各界更多的理解和支持。

阅读材料三：乘客身体不适，员工主动服务为乘客排忧解难

2011年6月一名员工见到一位老年乘客在站厅徘徊、神色焦虑，员工主动上前询问乘客有什么可以帮助他的。乘客表示说肚痛难忍，希望去厕所。站务员立即带领乘客去厕所方便。但由于乘客身体不适，在去厕所的途中已经出现失禁的情况。站务员一方面迅速引导乘客去厕所方便，同时将乘客的情况汇报值班站长，并联系多个同事找来合适的裤子给乘客更换。车站人员主动询问乘客有无其他身体不适，是否需要去医院就医，并帮助乘客联系到家人来现场。

乘客及家人对车站员工的服务万分感谢，感谢员工主动服务的精神，在帮乘客解决困难的同时还做到了对乘客的尊重和体谅，展现了极高的服务品质和服务意识。

2013年11月某站票亭岗员工汇报一名男乘客在站厅售票机前晕倒，当班厅巡岗和值班站长接报后立即赶到现场，发现一位60多岁的男乘客四肢摊开躺在地上，脸色惨白，两手发黑，情况十分危急。值班站长立即跪在地上检查乘客状况，初步确定乘客有心跳、呼吸和脉搏。另一名厅巡马上按压乘客人中穴，不久乘客就稍有点意识，但仍浑身无力，动弹不得，经询问后确认是低血糖造成晕倒。乘客本身年岁已高，且患有糖尿病，由于刚刚打了降血糖的胰岛素，导致血糖急剧下降，随后昏倒在车站的出闸机处。车站员工将乘客抬到会议室，并给乘客冲调了一杯热奶茶，以便乘客快速恢复血糖，同时车站人员拨打了120急救电话。急救中心医护人员到场后对老人进行了进一步的检查和护理，不久老人终于渐渐恢复正常。经了解，老人独自一人来办事，身边并无其他亲人，已患糖尿病多年。老人对车站员工的帮助十分感谢，老人的家人也在电话中对车站员工救死扶伤、助人为乐的行为表示感谢。后来车站危难时刻救助昏迷老人的事迹受到了媒体的关注，当地的多家报纸、电台对该感人事件进行了宣传报道。

阅读材料四：上海轨交靓丽站务员：飞扬青春微笑迎世博^①

每天站立11个小时，每天微笑11个小时，每天主动帮助别人11个小时……您能做到吗？在上海的城市大动脉——轨道交通的站点内，每天都有这样一群女孩，在车站服务员这个普通的岗位上，在服务中心为乘客提供服务这个单调的工作中，努力用她们的微笑来温暖每一个过往匆匆的人们。在世博还有一个月即将到来的日子里，让我们一同见证她们用恣意的青春谱写的城市风采。

火车站站：“小熊为你”树立服务标杆

^① 引自东方网，2010年3月31日。



“小熊为你”问询台，成为了千万旅客的“交通岛”

地铁上海火车站站是上海人流量最集中的交通枢纽之一。客流最高时，一天可达 35 万人次。设在站厅 1 号口和 6 号口之间的“小熊为你”问询台，成为了千万旅客的“交通岛”。作为上海市迎世博微笑大使，熊熊在导乘方面颇有心得，堪称乘客们的“活地图”。从火车站抵沪的乘客初乘地铁往往会没有方向，在工作台前，熊熊每分钟至少要接受四五十名乘客的问询。一天 8 小时下来，磨破了嘴皮子。时间一长，咽喉炎就成了地铁站务员们的职业病。熊熊告诉记者，她和同事们都有个“毛病”，回家不爱说话，看电视也不爱大声，特别爱清静。

即使用最标准的微笑面对乘客，有时得到的却只能是委屈。熊熊说，她和同事们时常被乘客的一些奇怪的问题难住，一时回答不上来。有些乘客便会抱怨，而有些不理智的乘客甚至会动粗。“我的一位女同事因为劝男乘客不要在站厅里吸烟，竟然被乘客打了耳光。”面对乘客的不理解，地铁站务员选择了忍耐，每天“淹没”在乘客们抑或求助抑或抱怨的口水中。三年来，在地铁站务员的岗位上熊熊和她的同事们做着看似简单而枯燥的工作。问路、指路、记录、提醒……随便翻开工作台上厚厚一叠笔记本，上面都密密麻麻地写满了“正”字。熊熊说，这每一笔都代表了一次问询，由于问路的乘客太多，她和同事们根本来不及记录。为了帮助问路的乘客记住路线，熊熊不仅要说话，还要把路线写在纸上给乘客备忘。

为了迎接世博会，提高服务水平，熊熊和同事们加强了“双语服务”，自发地搜集上海地铁沿线的景点，以方便境内外游客。“火车站是上海的窗口，我希望乘客们的每一次乘行都是一次美好的经历，”熊熊说。

东安路站：微笑大使既是导乘也是导医



始终“露出 8 颗牙”的陈昱是东安路站最美的风景

熊熊可谓是上海地铁服务的一面旗帜、一根标杆。而实际上，每条线路、每个站点都有自己的服务明星，他们都坚守在自己的岗位上，用始终如一的微笑服务于每一位乘客。

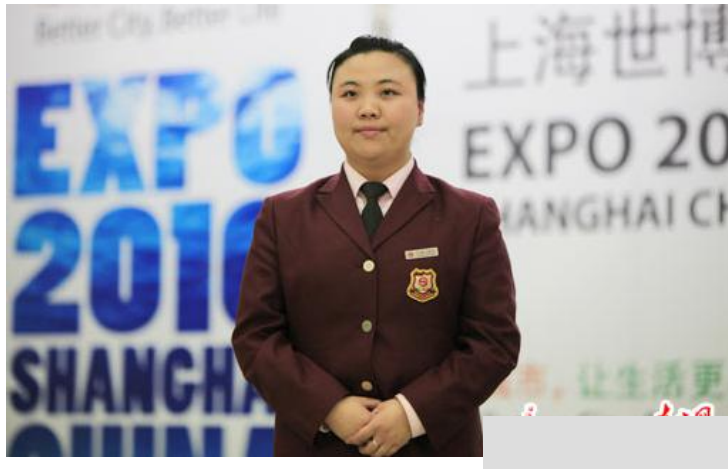
4 号线东安路站在 7 号线开通以前是一个非换乘站，这里没有人民广场站上下班高峰的拥挤，也没有世纪大道站多线换乘客来客往的繁忙。略显安静的东安路站的与众不同之处在于，周边设有几家医院，每天进出的乘客多为前去看病的中老年人，虽然站务员们不用感受客流高峰的窒息，却需要拿出更灿烂的笑容和更用心的服务让病人和家属们倍感温情。

陈昱，典型的“80”后女孩，22 岁的她却已在东安路站站务员的岗位上工作了 2 年多，从当初一无所知的实习生成长为如今人人交口称赞的微笑大使。微笑是她最美的风景，无论心情是晴还是阴，她都保持“露出 8 颗牙”的空姐标准微笑，细心地询问每一位需要帮助的乘客。

陈昱告诉记者，东安路站很多乘客都是前去就医的，他们每天都要应对各种各样医疗信息的咨询，从“精神卫生中心在哪”到“我胃疼怎么办”，繁杂不一。“说实在话，我感觉我们站就是医院的延伸，我们不仅要导乘，还要导医。”陈昱已将周边的医院情况烂熟于胸，除了口头指引，每天还要写出十几甚至几十张便签。从今年春节起，她开始执行一个“宏伟”的计划，搜集全市大小甲等医院的信息，核实后制成一份就医交通指南，以便更好地为乘客服务。

从东踱到西，再从西踱到东，百十米长的站台就是陈昱们的战场，他们要做的就是保持微笑，并主动帮助乘客，甚至要面对乘客的刁难。每天的工作，除了单调，还是单调，但陈昱却像个哲人般向记者表示：“把复杂的事情做好是聪明，把简单的事情做到最好才是伟大。”

耀华路站：“地铁宝贝”2010 张爱心手写图



被同事亲昵地叫为“地铁宝贝”的臧圣洁是一个可爱、年轻、老练服务明星

13 号线直达世博园区，这是一条世博轨交大动脉。除此以外，上海轨交各条线路中还有多个涉及世博线路，特别是 8 号线耀华路站。“下了地铁，从 4 号口走出去，就是世博园区阳光谷。”昨天，记者探访了耀华路站，据工作人员介绍，该站是除了世博专线外，唯一可以直通园区的站点；同时，该站也是所有站点中离中国馆最近的，其 2 号口距中国馆仅 600 米，拍照取景非常方便。

世博期间，耀华路站的客流将主要分为居民客流和文化客流，前者是从该站乘坐轨交上下班的居民，后者是搭乘地铁进出园区的游客。届时，耀华路站将面临极大的客流压力，该站也从 8 号线全线抽调了 18 名最优秀的站务员，以便更好地服务于世博。

臧圣洁，一个可爱的、年轻的、老练的服务明星，被同事亲昵地叫为“地铁宝贝”的她被从 8 号线嫩江路站抽调至耀华路站工作。“干活不能光用力气，还要动脑筋；干一行，就要爱一行，精一行。”她在自己平凡的工作岗位上，用辛勤的汗水树立起了一个服务明星的良好形象；也将在世博“大门口”用自己的微笑服务，给每一位客人带来宾至如归的感觉。

臧圣洁是个小路通，有时候简单的言语和手势，并不能满足乘客对于乘坐路线指引的需要，她便拿出纸笔画出简明的示意图，标示出线路、标志性建筑物，为乘客送出“爱心手写图”。一张、两张、三张……直到世博会前，她将画好 2010 张。那是她心里的愿望，也是她送给世博盛会的礼物。

一句温暖的话，一个善意的举动，一个开心的微笑，都是赢得满意服务的基础。“满意服务要求我们不仅仅是口头上的或是形式上的服务，而重要的是真心的服务，只有真心服务，才能让我们的微笑和温情接近乘客的心！”臧圣洁告诉记者：“虽然我们每天在岗位上重复一样的事，但是把每件简单的事做好就是不简单，把每一件平凡的事做好就是不平凡。”

阅读材料五：端正思想 服务乘客^①

城市轨道交通服务人员在运营生产第一线，直接与乘客打交道，他们服务意识的水准如何将直接影响到各自的服务态度、工作热情和责任性。为此，城市轨道交通服务人员必须牢固树立“全心全意为乘客服务”“乘客第一”“乘客是贵宾”等尊重乘客的意识，才能端正服务态度，保持高涨的职业热情，具有强烈的责任感，为乘客提供良好的服务。

1. 贯彻“乘客至上，服务为本”的经营宗旨

首先，站务员是城市轨道交通运行过程中的主要服务人员，他们服务的态度如何，对营运服务质量的影响非同小可，“乘客至上，服务为本”的服务意识不仅要求企业的领导和管理人员具有“乘客第一”“乘客至上”的意识，更是要求每个员工的一言一行都能够体现这一意识。因为在城市轨道交通运营服务生产中，服务工作的好坏给广大乘客以直接的感觉，人们往往将站务员的服务水平等同于城市轨道交通行业的营运服务质量。

其次，站务员工作比较集中体现了城市轨道交通的职业特点：置身于车站这一流动社会之中，服务于一个个具体的人。站务员的工作平凡而艰苦，要适应纷繁的社会环境，满足各种乘客的不同需要，如果没有强烈的职业热情 and 责任感是很难做到的。

再次，城市轨道交通的经营以营运服务为中心，要把社会服务效益放在第一位，所以服务人员必须要贯彻“服务为本、乘客至上”的经营宗旨，迫切需要增强工作热情和职业责任心，以提高营运服务质量，争取较高的社会信誉。

2. 摆正与乘客之间的关系

凡服务行业，都有一个与自己服务对象的关系问题。站务员对这种关系处理得好，服务工作就做得出色，反之就很难在工作中做到尽忠职守。在城市轨道交通的营运生产过程中，主要通过站务员提供服务，来满足乘客乘车过程中的各种需要。城市轨道交通站务员在工作中始终与乘客保持密切的联系，能否摆正自己与乘客之间的关系，是做好服务工作的首要条件。

那么，服务人员与乘客之间是什么关系呢？

首先，是客观依赖关系。城市轨道交通出于自身生存和发展的需要，应该十分重视和摆正自己与乘客的关系。每位城市轨道交通工作人员必须清醒认识到对自己的服务对象——乘客所客观存在的依赖关系。懂得只有牢固树立“乘客至上，服务为本”的观念以优质的服务树立良好的信誉，千方百计争取运输对象，才能保证自身的生存和发展。

^① 引自王伟雯：《城市轨道交通车站客运服务》，中国铁道出版社 2010 年版。

每一个踏入轨道交通行业的客运服务人员都应该明确一句话——乘客永远是最重要的。乘客绝不是我们的负担，而是我们工作的目的。乘客是我们运输活动的对象，他们理应受到尊敬；满足乘客的要求，是我们工作的目标；乘客是我们企业的生命，是我们的衣食父母，理应得到全心全意的服务。失去了乘客，就是失去了我们赖以生存的岗位。

但在对乘客关系处理上还存在着一些问题。反映在一部分站务员中，他们认为：“乘客乘城市轨道交通是有求于我，应当听我的”“我们与乘客是平等的，乘客尊重我，我才尊重他”，等等。这些与乘客争地位、论高低的思想观念，使一些站务员不愿在工作中主动为乘客服务，影响着城市轨道交通服务质量。

其次，城市轨道交通的主要服务性质决定了站务员与乘客的关系，必须是服务与被服务的关系。这决定了站务员的主要职责是为乘客服务，乘客乘我们的车并不是我们城市轨道交通工作人员的恩赐，站务员与乘客在人格上是平等的，但在站务员这个工作岗位上我们是服务者，乘客是受服务者，这种关系是不能用平等来解释的。我们的一切言行要服从于乘客的利益，我们不能要求乘客“不能这样，必须那样”，而是我们要尽量设法满足乘客对乘行的需要。当然，有时为了维护正常的运行秩序，保证乘客的乘行安全，我们要对乘客提出一些乘车要求，但这是与乘客的根本利益相一致的，它同因为“乘客有求于我”而必须“听我的”在本质上有区别的。所有的乘客都是第一位的。

对待乘客一定要一视同仁，无论什么种族、什么性别、什么地域、什么性情的乘客，都应当给予同等的服务。在服务中要以合适的称谓来称呼他们。对于乘客提出的疑问、要求，即便不在你的管辖范围之内，也不能不理不睬、视若无睹，要尽可能给予帮助或是告知相关的工作人员，表示出你是在尽力满足乘客的需求。

摆正与乘客的关系有利于站务员在工作中尽忠服务责任，坚持做好服务工作。

3. 文明礼貌尊重乘客

城市轨道交通乘行是一种广泛性的社会活动，这种活动是由每个具体的人所参加的。在乘行过程中，不同的人有着不同的需求，所谓“人上一百，形形色色”。但是自尊心却是人人都有的一种思想感情，希望得到别人的尊重是人所特有的一种需要。美国心理学家马斯洛 1943 年提出了“需要层系理论”，马斯洛认为，人类的基本需要可以归纳为五大类：

(1) 生理需要：包括衣、食、住、行、性等生理机能的需要。

(2) 安全需要：要求劳动安全、人身安全，这是在生理需要基本满足后的必然要求。

(3) 社交需要：它包含两方面的内容，一是爱的需要；二是归属的需要。社交需要反映出人是社会的人，社交需要也是不可缺少的。

(4) 尊重需要：它包括自尊与他尊的需要。尊重体现人格与人的尊严，对人的独立、自信具有十分重要的意义。

(5) 自我实现需要：人有实现自己能力和价值的需要。

后来马斯洛又补充了好奇与美的需要成为7个层次。

所以站务员在同许多乘客打交道，在为乘客服务的过程中，要一切从维护乘客的利益出发，必须首先做到时刻尊重乘客，这是城市轨道交通站务员的一个起码要求。

4. 树立“窗口”意识

城市轨道交通是一个城市的流动文明窗口，服务人员就是这一窗口的重要代表，其言行举止是这窗口的重要组成部分。城市轨道交通管理的水平和服务质量要看这个“窗口”，乘客最关心的是这个窗口，国外宾客会通过这个窗口看中国。所以，服务人员必须牢固树立“窗口”意识，以“窗口无小事”的意识规范自己的行为举止，展示城市轨道交通的文明风范。

5. 了解乘客的心理

科学的服务方法来自对服务工作客观规律的正确认识。客运服务人员的服务对象是乘客，在乘行过程中，乘客的各种愿望和要求是受心理支配的，而各种外界的条件变化又直接影响着乘客的心理，客运服务人员只有掌握乘客的心理活动规律，及时了解乘客有些什么要求，知道乘客乐意什么、厌恶什么，才能有的放矢、因势利导地做好服务工作。对乘客心理的掌握，不仅能增加服务工作的有效性，还可提高职工服务工作的预见性，更利于客运服务人员主动地为乘客服务。

让乘客及时乘上车，满足乘客最基本的需要。人们以城市轨道交通为代步工具，能及时乘上车，是乘客的基本需要，也是第一需要。城市轨道交通客运服务人员在营运一线直接担负着服务乘客的责任，必须坚持把满足乘客的第一需要，作为自己服务工作的一个重要内容。因此，我们每一个客运服务人员都要从满足乘客的基本需要出发，急乘客所急，想乘客所想，尽责守职，做好本职工作，满足了乘客及时乘上车的愿望，体现一心为乘客着想的良好职业道德品质。

关心安全，方便乘行，满足乘客的普遍性需要。乘客在乘行过程中的安全和方便，是乘客的普遍性需要。虽然说乘客的构成是多种多样的，但从心理学角度看，由于他们来到城市轨道交通进行着同样的乘车活动，有着相同的动机，而且对同事物的刺激也会产生大体相同的反应，因此，他们在乘行过程中也一定存在有基本一致的、带有普遍性的共同需要：都希望能尽快顺利地到达目的地，要求乘行的安全和方便，也要求有和谐、舒适的乘车环境和气氛，这些就是乘客的普遍性需要。对城市轨道交通客运服务人员来说，要时刻关心乘客的乘行安全，尽力为乘客提供各种乘行的方便，以此满足乘客的普遍性需要。

首先，要关心乘客的乘行安全。安全，是乘客各种需要的基础，也是做好服务工作的一个重要前提。没有对乘客安全的保障，也就不会有良好的服务。客运服务人员要从关心乘客安全出发时刻留意乘客的动态，及时发现不安全因素，对乘客的不安全行

为给予必要的提醒和劝阻。列车进站时要提醒乘客不要拥挤，劝阻抢上抢下；开关车门和屏蔽门时要提醒乘客不要手扶车门和屏蔽门。尽自己的所及，积极防止因各种原因造成的乘客跌伤、压伤、挤伤等事故。总之，客运服务人员在任何情况下都要以对乘客高度负责的精神，关心乘客的乘行安全。

其次，要方便乘客乘行。城市轨道交通的乘行，是一个由许多环节构成的过程。乘客对乘行方便的需求有许多都是在购票、候车、上车、乘车、下车、进站、出站等一系列乘行环节中发生的。客运服务人员要努力为乘客提供乘行方便，就应十分注意做好乘行中各个环节的服务工作。

要在乘行过程中的各个环节做好给予乘客方便的服务工作，要做到认真指导、主动宣传、耐心解答。这样就能使乘客顺利地到达目的地。这些实际上都是客运服务人员最基本的工作，但它对乘客乘行提供方便起了很大的作用，因此不能放松。在营运中，客运服务人员应做到有问必答，尽量说得明白一些、仔细一些。这既是给乘客的方便，也是对乘客的一种尊重。

6. 坚持“以理服人，得理让人”的服务原则

乘客的构成是十分复杂的，客运服务人员在一系列服务工作环节中，要与修养程度参差、脾气性格各异的乘客交往，矛盾在所难免，在处理这些矛盾时，如何做到既要坚持原则，又要讲文明礼貌，不失对乘客应有的尊重，这是客运服务人员的服务工作中的一个现实问题，也是体现客运服务人员职业道德品质的一个重要方面。

乘客与客运服务人员之间发生的矛盾，部分是由于误会或是客运服务人员工作的疏忽造成的，这时，只要我们客运服务人员能耐心解释或虚心道歉，以诚恳的态度取得乘客的谅解，矛盾是完全可以消除的。对此，大多数的客运服务人员是知理的，也是能够做到的。问题是有一些矛盾是由乘客粗暴无礼或故意刁难所引起的，对这种情况要能处理好就不那么简单了。有的同志主张，对不讲理的乘客，决不能姑息，要针锋相对，寸步不让。这种看法是不是完全正确，还要区分不同的情况，作不同的分析。对少数不讲理的乘客，我们赞同要对其说理，以理相劝，但说理一定要有利于矛盾的解决与消除。如果自恃有理，一味相争，寸步不让，其结果必然是矛盾扩大，影响正常的运营服务。这样，不仅原来的矛盾没有解决，而且随之又产生了新的、更大的矛盾。如此看来，对待这类矛盾，要进行说理，不可是非不分；但说理必须要有节制，不能不顾全大局而无休止地争吵。这就需要客运服务人员能有“以理服人，得理让人”的胸怀和气度。

“以理服人，得理让人”是城市轨道交通职工在长期服务工作实践中总结的一条经验。它主张城市轨道交通职工在是非矛盾面前不是一句话都不讲，而是要心平气和，有礼貌地说理；有了理，又要本着缩小矛盾的态度宽以待人，做到得理让人。俗话说：

“人非草木。”对一般无理的乘客，只要不是故意侮辱，不是耍野蛮、耍流氓，客运服务人员对其坚持耐心诚恳的态度，始终对他们保持信任和尊重，以争取他们态度的转变还是可能的。

客运服务人员在服务工作中坚持“以理服人，得理让人”的服务原则。这不仅能帮助客运服务人员顺利地解决已有的矛盾，而且还能有效地避免一些矛盾的产生。要提倡“你发火，我耐心；你粗暴，我礼貌；你埋怨，我周到；你有气，我热情”的处事态度，以我们的实际行动创造文明和谐的乘车环境，促进社会风气的改善。

7. 服务应该以德报怨

没有人要求客运服务人员的服务必须是尽善尽美的，人们所要求的只是尽力工作，维持一定的水准。如果你能够坚持友善和诚恳地对待乘客，即使偶尔有失误，但只要马上表示歉意，也会得到乘客的原谅。在与乘客对话的时候，要做到眼睛望着对方，留心听说，经常保持微笑，切不可东张西望。要有温和的态度，在任何情况下都能够保持稳重，关键要有一颗热诚帮助别人的心。

在工作中，一旦与乘客发生矛盾，不要与乘客争论，要记住“在争论中得胜，就会失去一个朋友”。要尽量控制自己的情绪，以虚心接纳和公正的心态去倾听，如果你打断他并与他争论，只会使争论继续下去，无助于问题的解决。要对乘客要表示同情，同时进行必要的解释，应当尽量清楚、简洁、正确地解释原因，不必过度地道歉或者认错。有些事情需要具备忍耐、机智、聪明才能解决。当人们对你友善时，你很容易也对他们友善；但当有些人的态度不好的时候，也就对你提出了严峻的挑战，你必须以“乘客永远是第一位”的观念来处理这件事情，尽管这样做你可能要忍受委屈。

【小结】

服务是指为他人做事，并使他人从中受益的一种有偿或无偿的活动，具有无形性、差异性、不可储存性、不可分离性。服务礼仪是各服务行业人员必备的基本素质和应遵守的行为规范。出于对服务对象的尊重与友好，在服务中要注重仪表、仪容、仪态和语言、操作的规范。服务礼仪需要秉承尊重、真诚、宽容、从俗、适度的原则，在此基础上做到仪容仪表、仪态举止的提升。本章通过两个关于服务礼仪影响服务质量的案例向学员阐述了服务礼仪的重要性。

服务意识是指企业全体员工在与一切企业利益相关的人或企业的交往中所体现的为其提供热情、周到、主动的服务的欲望和意识，即自觉主动做好服务工作的一种观念和愿望。服务意识是发自服务人员内心的一种本能和习惯，可以通过培训、教育、训练形成。服务意识的形成和培养是一个逐步增长积累的过程，学员可以通过案例去积累服务经验，提高自身服务意识。

【思考题】

1. 服务有哪些特性？具体表现在哪些地方？
2. 服务礼仪包含的内容以及服务礼仪的重要性有哪些？
3. 服务意识的定义是什么？怎样提高服务意识？
4. 如何克服服务工作中的心理障碍？
5. 城市轨道交通企业要将什么作为企业服务发展的目标？