

示范性职业教育“十四五”重点建设教材

高速铁路客运人员 礼仪与形象塑造

(知识拓展)

主 编 张 琴 蒋 悦 杨 俊
副主编 杜春光 袁宁丽 叶 丽 贺 倩 黄建蓉
编 委 王心雅 王 蕊 刘颖嘉 唐秀梅 蒋宗波
主 审 陈春华



课件、教案及配套习题

西南交通大学出版社

· 成 都 ·

图书在版编目 (C I P) 数据

高速铁路客运人员礼仪与形象塑造 : 智媒体版 / 张琴, 蒋悦, 杨俊主编. — 成都 : 西南交通大学出版社, 2022.1

ISBN 978-7-5643-8592-7

I. ①高… II. ①张… ②蒋… ③杨… III. ①高速铁路—乘务人员—礼仪—中等专业学校—教材②高速铁路—乘务人员—形象—设计—中等专业学校—教材 IV. ①U293.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2022) 第 016498 号

Gaosu Tielu Keyun Renyuan Liyi yu Xingxiang Suzao

(Zhimeiti Ban)

高速铁路客运人员礼仪与形象塑造

(智媒体版)

主编 张琴 蒋悦 杨俊

责任编辑 赵玉婷

助理编辑 周媛媛

封面设计 GT 工作室

出版发行 西南交通大学出版社
(四川省成都市金牛区二环路北一段 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 8

字数 180 千

版次 2022 年 1 月第 1 版

印次 2022 年 1 月第 1 次

定价 38.00 元

书号 ISBN 978-7-5643-8592-7

课件咨询电话: 028-81435775

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

高速铁路客运人员礼仪与形象塑造是职业院校铁路客运服务专业的一门主干专业课程。为深化中等职业学校教学改革，加快职业教育教材建设，适应中等职业教育发展的形式，我们尝试编写了《高速铁路客运人员礼仪与形象标》，根据中职铁路客运服务类专业毕业生主要就业岗位的职业能力和素质要求，以“出乘前、作业中、退乘后”的工作逻辑为主线来设计整个教材思路。本书共分为六个项目，主要内容包括：高铁行业认知、礼仪认知、高铁客运人员服饰与妆容塑造、高铁客运人员仪态塑造、高铁客运服务礼仪、高铁客运人员职业道德。

本书编写力争适用范围广、实用性强、有创新，其具备以下几个方面特点：

1. 教材内容项目化

本书紧贴工作实际，结合客运人员工作内容，按照出乘前、作业中、退乘后三个工作流程进行编写，以工作项目为导向，形成若干典型工作任务，凸显教材实用性。

2. 专业标准形象化

本书结合高铁客运人员形象规范，拍摄大量优质的仪容仪表与仪态塑造图片，使学习内容更加生动，在激发学生学习兴趣的同时，更能让学生掌握形象规范与标准。

3. 能力培养职业化

本书每个项目后都结合项目特色设置了不同的课后练习与训练，注重学生知识与能力的考核，使学习内容更具有职业性，提高学生的综合职业能力。

根据“教学大纲”，本书约需 72 个学时，参考学时建议见下表：

序号	项目内容	任务内容	理论学时	实践学时	总学时
1	项目一 高铁行业认知	任务 1 交通运输业简介	2	0	8
		任务 2 高速铁路发展概况（“十四五”规划）	2	0	

		任务3 高铁客运行业认知	4	0	
2	项目二 礼仪认知	任务1 礼仪的概述	2	0	6
		任务2 礼仪的起源和发展	2	0	
		任务3 礼仪的原则和作用	2	0	

续表

序号	项目内容	任务内容	理论学时	实践学时	总学时
3	项目三 高铁客运人员服饰与妆容塑造	任务1 高铁客运人员服饰搭配规范	1	3	12
		任务2 高铁客运人员发型规范	0	2	
		任务3 高铁客运人员仪容规范	0	2	
		任务4 高铁客运人员化妆规范与塑造	0	4	
4	项目四 高铁客运人员仪态塑造	任务1 表情礼仪	0	2	18
		任务2 体态礼仪	0	8	
		任务3 手势礼仪	0	4	
		任务4 综合礼仪练习	0	4	
5	项目五 高铁客运服务礼仪	任务1 高铁服务礼仪	2	0	22
		任务2 高铁服务语言礼仪	1	3	
		任务3 高铁客运站服务礼仪	0	8	
		任务4 高铁列车服务礼仪	0	8	
6	项目六 高铁客运人员职业道德	任务1 铁路职业道德认知	2	0	6
		任务2 铁路职业道德宗旨和基本规范	2	0	
		任务3 铁路职业道德修养	2	0	
合计			24	48	72

本书由四川核工业技师学院张琴、蒋悦、杨俊担任主编，杜春光、袁宁丽、贺倩、叶丽、黄建蓉担任副主编，王心雅、王蕊、刘颖嘉、唐秀梅、蒋宗波老师参与了编写工作，陈春华主要负责审稿。同时本书在编写过程中，借鉴和参考了国内同类著作，在此特向有关作者致谢！

在编写过程中，尽管我们做出很大努力，但由于编者水平有限，书中难免有些许疏漏之处，恳请广大读者批评指正。

编者

2022年1月



目 录

项目一 高铁行业认知	001
任务 1 交通运输业简介	001
任务 2 高速铁路发展概况(“十四五”规划)	006
任务 3 高铁客运行业认知	008
项目训练	0 错误!未定义书签。
项目二 礼仪认知	0 错误!未定义书签。
任务 1 礼仪的概述	0 错误!未定义书签。
任务 2 礼仪的起源和发展	0 错误!未定义书签。
任务 3 礼仪的原则和作用	0 错误!未定义书签。
项目训练	0 错误!未定义书签。
项目三 高铁客运人员服饰与妆容塑造	0 错误!未定义书签。
任务 1 高铁客运人员服饰搭配规范	0 错误!未定义书签。
任务 2 高铁客运人员发型规范	0 错误!未定义书签。
任务 3 高铁客运人员仪容规范	0 错误!未定义书签。
任务 4 高铁客运人员化妆规范与塑造	0 错误!未定义书签。
项目训练	0 错误!未定义书签。

项目四 高铁客运人员仪态塑造	0	错误!未定义书签。
任务 1 表情礼仪	0	错误!未定义书签。
任务 2 体态礼仪	0	错误!未定义书签。
任务 3 手势礼仪	0	错误!未定义书签。
任务 4 综合礼仪练习	0	错误!未定义书签。
项目训练	0	错误!未定义书签。
项目五 高铁客运服务礼仪	0	错误!未定义书签。
任务 1 高铁服务礼仪	0	错误!未定义书签。
任务 2 高铁服务语言礼仪	0	错误!未定义书签。
任务 3 高铁客运站服务礼仪	0	错误!未定义书签。
任务 4 高铁列车服务礼仪	0	错误!未定义书签。
项目训练		错误!未定义书签。
项目六 高铁客运人员职业道德		错误!未定义书签。
任务 1 铁路职业道德认知		错误!未定义书签。
任务 2 铁路职业道德宗旨和基本规范		错误!未定义书签。
任务 3 铁路职业道德修养		错误!未定义书签。
项目训练		错误!未定义书签。
参考文献		错误!未定义书签。

任务1 交通运输业简介

交通运输业是人类社会至关重要的生产行业。人们利用各种运输工具将运输对象从一个地方运送到另一个地方，使其空间位置发生变化。无论在哪个时代，它都与人类生产和生活密不可分，对社会政治、经济、文化等各方面起着十分重要的作用，是联系各地区、各行业、各生产部门的桥梁和纽带。当前，交通运输业不断综合化、现代化，为社会生产提供更加全面的服务。运输服务业是指为运输生产服务的行业，在交通运输业逐步成熟的过程中，在运输生产的各个环节无不需要为运输对象提供精心服务的工作岗位。

教学目标

1. 知识目标

了解现代交通运输的不同方式和世界交通运输发展的几个阶段，理解现代交通运输发展的趋势。

2. 能力目标

掌握各种交通运输形式的特点。

3. 素质目标

通过了解祖国铁路建设的历史，培养民族自信心、自尊心，培养爱国情怀和爱岗敬业的工作态度。



一、现代交通运输方式

交通运输实现了运输对象在空间上的位移，按照运输方式的不同，现代交通运输可分为铁路运输、公路运输、水路运输、民航运输和管道运输五类。

1. 铁路运输

铁路运输是运用列车运送旅客和货物的运输方式，在社会生产过程中起着重要的作用。它具有运量大、速度快、成本较低、环境污染小、一般不受气候条件限制等特点，适合于大宗、笨重货物的长途运输。

但铁路运输也有缺陷，如运输线路必须是轨道、建设所需投资大等，使其在一定程度上受到限制。

我国铁路发展起步较晚，但由于幅员辽阔，人口众多，铁路运输对国家经济发展至关重要。系统的铁路建设在中华人民共和国成立后才逐步开展，在 70 多年的发展中，一代代铁路人奋发图强，逐步将我国建设成为铁路强国。高速铁路以更快的速度和更高的舒适性成为了更多人出行的选择。截至 2020 年年底，中国共建成通车时速 300~350 千米高速铁路 26 条，合计 14 363 千米；时速 200~250 千米客运专线和干线铁路 69 条，合计 23 150 千米；时速 200~250 千米城市圈城际铁路 14 条，合计 850 千米，共计 38 363 千米，如表 1.1.1 所示。

表.1.1.1 中国 300~350km/h 高速铁路列表

线路名称	工程名称	起止站点	运营里程 (km)	通车时间	设计速度 (km/h)	运营速度 (km/h)
京广高速线	京石高铁, 石武 高铁石郑段	北京西—郑州东	693	2012/12/26	350	300
	石武高铁郑州段	郑州东—武汉	536	2012/09/28		300
	武广高铁	武汉—广州南	1069	2009/12/26		300
京沪高速线	京沪高铁	北京南—上海虹桥	1318	2011/06/30	350	350
京津城际线	京津城际	北京南—天津 120		2008/08/01	350	350
	京津城际延伸线	天津—滨海	45	2015/09/20	350	300
京雄城际线	京雄城际	李营—大兴机场	34	2019/09/26	350	300
		大兴机场—雄安	59	2020/12/27		
京张高速线	京张高铁	北京北—张家口	172	2019/12/30	350	350
广深港高速线	广深港高铁	广州南—福田	111	2011/12/26	350	300
京哈高速线	京沈高铁	承德南—沈阳	504	2018/12/29	350	300
	哈大高铁	沈阳北—哈尔滨	538	2012/12/01		
沈大高速线	哈大高铁	沈阳北—大连北	383	2012/12/01	350	300
徐兰高速线	郑西高铁	郑州东—西安北	523	2010/02/06	350	250
	西宝高铁	西安北—宝鸡南	167	2013/12/28	350	300
	郑徐高铁	郑州东—徐州东	360	2016/09/10	350	300
沪昆高速线	沪杭城际铁路	上海虹桥—杭州东	159	2010/10/26	350	300
	杭长高铁	杭州东—长沙南	924	2014/12/10		
	沪昆高铁湖南段	长沙南—新晃西	420	2014/12/16		
	沪昆高铁新晃西 至贵阳北段	新晃西—贵州北	286	2015/06/18		
	沪昆高铁贵昆段	贵州北—昆明南	463	2016/12/28		
杭深线杭甬段	杭甬高铁	杭州东—宁波	155	2013/07/01	350	300
盘营高速线	盘营高铁	盘锦北—海城	90	2013/09/12	350	300
沪宁城际线	沪宁城际铁路	上海—南京	301	2010/07/01	300	300
合蚌客专线	合蚌高铁	合肥—蚌埠南	132	2010/10/16	350	300

续表

线路名称	工程名称	起止站点	运营里程 (km)	通车时间	设计速度 (km/h)	运营速度 (km/h)
宁杭高速线	宁杭高铁	南京南—杭州东	254	2013/07/01	350	300
津秦高速线	津秦高铁	天津—秦皇岛	287	2013/12/01	350	300
合福高速线	合福高铁	合肥北城—福州	850	2015/06/28	300	300
成渝高速线	成渝高铁	成都东—沙坪坝	299	2015/12/26	350	350
济青高速线	济青高铁	济南东—红岛	305	2018/12/26	350	300
武西高速线 孝感至十堰段	汉十城际铁路	云梦东—十堰东	377	2019/11/29	350	300
郑渝高速线 郑州至襄阳段	郑万高铁	郑州东—襄阳东	389	2019/12/01	350	300
日兰高速线 日照至曲阜段	鲁南城际铁路	曲阜东—日照西	225	2019/11/26	350	300
潍荣高速线 潍坊至莱西段	潍莱高铁	潍坊北—莱西	122	2020/11/26	350	300
郑阜高速线	郑阜高铁	郑州南—阜阳西	276	2019/12/01	350	300
京港高速线	商合杭高铁	商丘—合肥北城	378	2019/12/01	350	300
	商合杭高铁 合肥至湖州段	肥东—湖州	309	2020/06/28	350	300
	合安高铁及 联络线	合肥南—安庆	170	2020/12/22	350	300
	昌吉赣高铁	横岗—赣州西	402	2019/12/26	350	300
盐通高速线	盐通高铁	盐城—南通西	158	2020/12/30	350	300
合计			14363			

2. 公路运输

公路运输是运用汽车等运输工具在公路上运送旅客和货物的运输方式，是交通运输系统的重要组成部分之一，以短途客货运输为主。在地理环境复杂、人烟稀少、铁路和水运难以发展的边远地区，公路运输是主要的交通方式，起着运输干线的作用。

一般公路运输网比铁路、水路网的密度大十几倍，可以分布在绝大部分地方，因此公路运输的车辆总是“无处不到、无时不有”。它也有很大的机动性，车辆调度、装运，各环节之间衔接所需时间也较短，无论客、货运量多少都具有很强的适应性。在中、短途运输中，公路运输可以实现“门到门”的运输服务，中途不需要倒运、转乘就可以将客货运达目的地。与其他运输方式相比，公路运输运送时间较短，速度也较快，有很强的可达性。

3. 水路运输

水路运输是利用船舶等其他浮运工具，在水面上运送旅客和货物的运输方式。人

类自古以来沿河而居的习俗使水路运输成为各种主要运输方式中兴起最早、历史最长的运输方式。它运输能力强、运输成本低的特点使其与其他运输形式相比具有很大的优势，至今仍是世界上许多国家重要的运输方式之一。

4. 民航运输

民航运输是使用飞机等运输工具运送旅客和货物的运输方式。它快速、机动的特点，使其成为现代远程旅客出行的重要选择，也是国际贸易中贵重物品、鲜活货物和精密仪器运输的首要选择。民航运输业具有安全舒适性、准军事性、国际性、运营成本高的特点。

5. 管道运输

管道运输是在铺设的管道中，通过加压使能流动的气体、液体发生位移的运输方式。它具有输送能力大，既经济又不污染环境的特点。

在现代工业运输中，管道运输一般运输气体、液体等货物，但也可以将矿石、煤炭等固体货物处理后运往目的地。管道运输具有很好的发展前景，但当前仅适用于货物运输，而且品种单一，同时修建管道的初期投资也比较大。

二、世界交通运输的发展史

纵观世界交通运输业的发展史，可将其划分为四个阶段和三次革命。每个阶段都有一种或几种运输工具成为标志，每次革命都给人类社会的发展带来了深远影响，使社会文明进程得以加快。

1. 水上运输阶段（19世纪20年代之前）

人类早期的运输方式是手提、肩扛或头顶。随着人类活动范围的逐步扩大，社会生产力的提高，出现了最早的交通工具——独木舟，随后简单的车辆也逐渐出现，进而有了最初的航线和道路。船舶和车辆的发明与使用，使交通运输进入了新的阶段，这就是运输史上的第一次革命。它使得邮递业、客运业和货运业出现并发展起来，有了专门从事运输的商人，运输业得以更快发展。在我国秦朝时，国家颁布了“车同轨”的法令，形成了以咸阳为中心向外辐射的“驰道”。陆地交通发展的同时，水上运输发展更加迅速，随着人类对河流和海洋认识的加深、各种人工运河的开发、造船技术的进步、指南针的使用，水上运输迅速发展，开辟出许多航线，我国隋代开凿了世界上最早、规模最大的大运河，盛唐时开辟了“海上丝绸之路”。明朝郑和的船队多次远赴西洋，极大地促进了地域间的交流。

14世纪以后，出现了以风力为动力的三桅帆船。凭借这些航海设备和航海技术，欧洲人开辟了新航路，进行了环球航行，发现了新大陆，世界进入了“地理大发现”时代，揭开了交通运输发展史的新篇章。对世界政治、经济、文化产生了巨大的影响。三桅帆船成为运输业第二次革命的标志。

这一时期，水上运输与陆地运输相比，无论从运输能力、成本，还是从便捷程度来说，都更加具有优势。因而这一阶段称为“水运阶段”。

2. 铁路运输阶段（从19世纪20年代到20世纪30年代）

两次交通运输革命,使交通运输有了显著的发展,但运输工具的动力还只是畜力、人力和风力,难以实现更快的运输。直到18世纪末期蒸汽机被发明,它是人类历史上一个重要的里程碑。蒸汽机被安装在船舶和火车上,动力的改变使交通运输得到了突破性的发展。1807年世界上第一艘蒸汽机船“克莱蒙特”号在纽约哈德孙河下水运行。1825年,世界第一条铁路线路从英国斯托克顿到达灵顿正式通车,标志着运输史上第三次革命的到来,宣告了铁路时代的开启。

铁路运输量大、速度快的特质,使其几乎垄断了当时的运输市场,成了当时最受欢迎的交通运输形式,欧美各国掀起了铁路建设的高潮,并快速影响到亚非拉地区。这一时期,水上运输也有一定的发展,由于动力的改变,轮船不再必须依赖信风,任何季节都能航行,而且速度更快、更加安全。

3.公路、航空和管道运输阶段(从20世纪30年代到20世纪50年代)

19世纪末,随着铁路运输的高速发展,人民生活水平不断提高,出行需求的改变、汽车工业的发展等促使公路运输的兴起。公路运输具有机动灵活、迅速方便的特点,不仅在短途运输上具有很大的优越性,而且随着重载车、长途汽车和高速公路的出现,公路运输在长途运输方面也展现出一定优势。

1905年美国人莱特兄弟制造了飞机,由于航空运输在速度上的巨大优势,吸引了更多的旅客选择航空运输,许多贵重、精密的货物也通过飞机运输。与此同时,石油工业的发展和石油制品的运输问题促使管道运输开始崭露头角。管道运输具有成本低、输送方便、有连续性的特征,主要运输的货物是原油、成品油、天然气、矿砂和煤浆等化工流体。

这一阶段,铁路运输、水上运输也有长足的发展,但公路、航空、管道这三种运输发挥的作用更加显著,成为交通运输业发展的第三阶段。

4.综合运输阶段(20世纪50年代之后)

20世纪50年代以来,人们开始认识到在交通运输业的发展过程中,各种交通运输方式是相互制约、相互影响的,许多国家开始逐步进行综合运输,协调各种运输方式之间的关系,发挥各种运输方式的优势,使它们各显其能,构建海陆空立体交通的综合运输体系。

三、交通运输业的发展趋势

1.提高运输效率,运输更加趋于高速化、大型化、专业化

高速化就是提高各种运输工具的运行速度、缩短运输时间、增加通过能力,它是交通运输追求的重要目标,高速公路、高速铁路和超音速飞机的发展都是这种趋势的体现。大型化就是增大运输工具的装载量,在船舶运输中表现最为明显。目前世界最大的油轮可达50万吨级,运货卡车也日趋大型化。专业化主要指交通运输工具的专业化,不同的货物用不同的运输工具运输,便于集中装卸和技术改革。集装箱可以简化包装、使运输途中无需倒装,还能减少装卸时间、货损和提高送达速度,是公路、铁路、水运等运输方式联运的好工具。集装箱运输是专业化的突出体

现。

2. 交通运输管理技术的现代化

现在，交通运输部门采用信息技术进行数据处理和信息传递，运用各种不同类型的电子计算机组成信息管理系统，极大地提高了运输信息处理和传递的及时性、准确性和经济性。运输管理部门的决策水平也得以提高，经济效益和社会效益也得到提高。

任务2 高速铁路发展概况（“十四五”规划）

铁路是现代综合交通运输体系的重要组成部分，是中国现代化开路先锋的主力部队。铁路的发展，要从历史中汲取智慧和力量，坚持好、发扬好、运用好党领导铁路事业发展的重要经验，推动我国铁路在“十四五”实现更高质量发展，在加快建设交通强国新征程中展现铁路人的新担当，努力当好中国现代化的开路先锋。

教学目标

1. 知识目标

了解我国铁路未来的发展方向和发展高速铁路的重要性，掌握我国铁路发展的工作重点。

2. 能力目标

掌握当前高速铁路发展的现状及发展方向。

3. 素质目标

通过了解“十四五”铁路发展规划，培养爱国情怀和民族自信。

一、发展方向

《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》中多次提及铁路，为铁路的发展指明了方向。其中提到：

1. 建设现代化综合交通运输体系

推进各种运输方式一体化融合发展，提高网络效应和运营效率。基本贯通“八纵八横”高速铁路，提升国家高速公路网络质量，加快建设世界级港口群和机场群。

2. 完善干线网

加快普速铁路建设和既有铁路电气化改造，优化铁路客货布局。

3. 推进城市群交通一体化

加快城际铁路、市域（郊）铁路建设，构建高速公路环线系统，有序推进城市轨道交通发展。提高交通通达深度，推动区域性铁路建设。

4. 推进中欧班列集结中心建设

深入推进铁路企业改革，全面深化空管体制改革。

二、“十四五”铁路发展规划

根据规划，“十四五”期间，国家铁路将从推动铁路科技创新发展、推进交通基础设施一体化融合发展、提升技术装备现代化水平、提升运输服务品质、持续推动铁路“走出去”、提升铁路治理效能六个方面，努力推动铁路高质量发展，加快建设交通强国。

将推动时速 400 千米级高速铁路关键技术、600 千米级高速磁悬浮系统技术储备等重大科技研发，突破关键核心技术，提升企业创新能力，完善科技创新体制机制。同时，完善“八纵八横”高速铁路网建设，大力推进城际铁路，加快发展市域铁路，完善路网布局，实施川藏铁路、西部陆海新通道等一批重大工程项目。推动综合交通协调发展，统筹综合交通枢纽体系，完善集疏运系统建设，实现信息互联互通。

加强国际交流合作，实施铁路“互联互通”项目，鼓励装备和技术出口，推进中国铁路标准国际化，优化扩大中欧班列开行，树立中国铁路品牌效应。此外，推动铁路企业股份制改造，优化铁路营商环境，深化投融资改革。

数据显示，2020 年末，全国铁路营业里程达到 14.6 万千米，其中高速铁路 3.8 万千米，中西部地区铁路营业里程 9 万千米。铁路复线率和电化率分别达到 60% 和 73%

复兴号中国标准动车组实现时速 350 千米商业运营，系列化产品谱系基本形成。智能型动车组在世界上首次实现时速 350 千米自动驾驶。铁路大功率机车、重载车辆、通信信号等装备水平大幅提升。

中国铁路“走出去”也进展顺利。中欧班列快速发展，截至 2020 年 11 月底累计开行超过 32 000 列。中国铁路标准国际化取得新进展，铁路互联互通取得新突破，技术装备出口全球 100 多个国家和地区。

《中国交通的可持续发展》白皮书提出了未来发展的一系列目标，其中包括“到 2035 年，基本建成交通强国”。拥有发达的快速网、完善的干线网、广泛的基础网，

城乡区域交通协调发展达到新高度。基本形成都市区 1 小时通勤、城市群 2 小时通达、全国主要城市 3 小时覆盖的“全国 123 出行交通圈”和国内 1 天送达、周边国家 2 天送达、全球主要城市 3 天送达的“全球 123 快货物流圈”。

任务 3 高铁客运行业认知

铁路客运工作内容繁杂，而高速铁路对客运人员提出了更高的要求，在运输服务市场化的今天，服务质量决定了市场份额，高质量的服务，让铁路客运更具竞争力，从而吸引更多旅客选择铁路出行。

教学目标

1. 知识目标

了解车站和列车客运员的工作内容和流程标准。

2. 能力目标

熟练应对处理服务工作面临的各种问题。

3. 素质目标

通过熟悉车站及列车客运人员的工作程序、内容和质量要求等，培养学生精益求精的工匠精神和严谨的工作态度。

一、车站客运员作业程序、项目、内容和质量的要求

（一）岗位要求

1. 职业道德

敬业爱岗、遵章守纪、服从指挥、团结协作。

2. 上岗资格要求

取得客运员岗位培训合格证书和初级及以上职业资格证书。

（二）职责与权限

- 1) 贯彻执行有关安全生产及旅客运输的规章制度、命令和指示。
- 2) 负责检查客运营业场所服务设备设施，发现问题及时报修。
- 3) 负责作业区域突发情况的应急处理及汇报。
- 4) 负责监督、检查责任区域的保洁工作质量，做好卫生、禁烟宣传。
- 5) 负责收集旅客对车站服务工作的意见，受理旅客投诉，帮助旅客解决困难。
- 6) 负责对旅客做到全面服务、重点照顾。

- 7) 负责组织旅客分车次候车、检票进站。
- 8) 负责确保进、出站通道畅通，正确引导旅客有秩序进出站、上下车。
- 9) 负责认真查验车票，做好堵漏补收工作。
- 10) 及时准确填写本岗位各类记录与表格。
- 11) 有权制止和劝阻其他工作人员的违章违纪行为。

(三) 工作内容与要求

1. 候车室客运员作业内容及要求

程序	项目	作业内容	质量要求
一、 准 备 作 业	1. 班 前 准 备	1) 按车站规定时间、地点，统一着装参加点名。 2) 听取值班员传达上级命令、指示，接收工作任务及业务提问	1) 按规定着装，佩戴标志，仪容整洁。 2) 准时参加点名会，明确工作任务和要求，准确回答业务提问

续表

程序	项目	作业内容	质量要求
一、 准 备 作 业	2. 对 岗 接 班	3) 交接旅客列车运行、各次列车旅客候车计划安排、重点旅客、设备备品、台账资料、岗位卫生等情况 4) 对岗交接并签字交接	3) 列车运行、股道运用及旅客候车情况清楚，设备设施完整，备品齐全定位，旅客候车秩序好，重点旅客有登记，卫生符合标准。 4) 做到“五不接”：列车运行情况不清不接，设备设施备品丢损责任不清不接，应处理事项未处理不接，重点旅客情况不明不接，卫生不达标不接

二、基本作业	3. 候车服务	<p>5) 按规定位置悬挂旅客留言簿。</p> <p>6) 做好进站验票工作,组织候车,查堵危险品(无安检人员时)。</p> <p>7) 巡视候车室,解答旅客问询,虚心听取旅客意见,接受旅客监督,对重点旅客重点照顾,</p> <p>8) 做好候车室开水供应。</p> <p>9) 根据列车运行情况,检查候车车次信息是否正确,组织旅客有序候车。</p> <p>10) 动员携带超重、超大、超限行李的旅客办理托运。</p> <p>11) 检查检票车次信息是否正确,进行检票通告,通报检票车次、开车时间、列车停靠站台。</p> <p>12) 组织旅客排队检票进站,检票做到“一确认、二下剪”(一确认:车票是否有效,车次、日期、经由、到站是否相符;二下剪:确认后加剪)。</p> <p>13) 按车站规定停上检票时间,显示停检标识及停检作业。</p> <p>14) 做好卫生、禁烟宣传,保持候车区域环境卫生。</p> <p>15) 贵宾室、软席候车室做好接待、服务使用</p>	<p>5) 使用普通话,热情为旅客服务。做到“四勤”:勤宣传,勤访问,勤整理,勤观察。</p> <p>6) 全面服务做到“三要四心五主动”,对重点旅客做到“三知”、“三有”。</p> <p>7) 候车室无闲杂人员,整洁卫生,禁烟落实,备品定位,候车车次显示及时。</p> <p>8) 开水供应充足,桶(器)加锁。</p> <p>9) 按规定时间检票:始发站提前40分钟,中间站提前20分钟。做到不晚剪、不早停。</p> <p>10) 检票做到:先重点、后团体、再一般旅客。</p> <p>11) 杜绝无票人员(车站同意上车补票的除外)及闲杂人员进站,做到“六不放”“两消灭”:携带“危险品”不放,携带品超重超限不放,减价不符不放,儿童单独旅行不放(经铁路同意除外),精神病患者无人护送不放。消灭误检、漏检。</p> <p>12) 实行首问首诉负责制,虚心接受旅客意见,准确解答旅客问询。</p> <p>13) 涉外服务,热情友好,不卑不亢,遇到问题,请示报告,尊重外宾的风俗习惯和宗教信仰。</p> <p>14) 执行安全保密制度,不该说的话不说,不该知道的事不问,保守机密。</p> <p>15) 文明礼貌地做好领导、外宾、旅客服务工作,防止无关人员进入软席候车室(贵宾室)。</p> <p>16) 台账资料齐全</p>
三、整理作业	4. 交班准备	<p>16) 整理设备备品、业务资料、车次牌。认真填写交接班簿。</p> <p>17) 做好卫生保洁相关工作</p>	<p>17) 交班事项记载清楚,设备备品、车次牌、业务资料存放定位,完好无短少;卫生符合标准;做到“五不交”:列车运行情况不清不交,设备设施备品丢损责任不清不交,应处理事项未处理不交,重点旅客情况不明不交,卫生不达标不交</p>

续表

程序	项目	作业内容	质量要求
三、整理作业	5. 对岗交班	18) 对岗交接并签字确认	18) 列车运行、股道运用及旅客候车情况清楚,设备设施完整,备品齐全定位,旅客候车秩序好,重点旅客有登记,卫生符合标准
	6. 参加完工会	19) 汇报本岗位工作情况。 20) 听取值班员对工作的总结	19) 参加准时,汇报实事求是

2. 站台客运员作业内容及要求

程序	项目	作业内容	质量要求
一、 准备 作业	1. 班前 准备	1) 按车站规定时间、地点, 统一着装, 参加点名。 2) 听取值班员传达上级命令、指示, 接收工作任务及业务提问	1) 按规定着装, 佩戴标志, 仪容整洁。 2) 准时参加点名会, 明确工作任务和要求, 准确回答业务提问
	2. 对岗 接班	3) 接清列车运行、旅客进站通道、候车情况及设备设施、工具备品、岗位卫生。 4) 对岗交接并签字交接	3) 列车运行情况、停靠站台、正晚点清楚, 设备设施完整, 备品齐全定位, 卫生符合标准。做到“三不接”: 列车运行情况不清不接, 设备设施备品丢损责任不清不接, 卫生不达标不接
二、 基本 作业	3. 站台 服务	5) 按列车预告上岗, 检查站台有无障碍物, 清理闲杂人员。 6) 检查站台列车有关信息显示情况。 7) 引导旅客安全通过天桥、地道, 组织旅客站在安全线内, 做好安全宣传和防护, 随时注意旅客动态, 防止旅客钻车、爬车及横越股道。 8) 协助列车员组织旅客有序乘降, 对重点旅客实行重点照顾。 9) 做好宣传, 引导下车旅客安全通过出站通道出站, 防止旅客对流。 10) 开车铃响后, 组织送车人员站在安全线内, 目送列车出站。 11) 列车出站后, 清理站台闲杂人员及无关车辆, 做好站台卫生保洁相关工作	4) 上岗及时, 站内无闲杂人员, 秩序良好。 5) 列车信息显示及时、正确。 6) 重点旅客做到送上车, 送出站。 7) 迎送列车做到姿势端正, 间距适当, 足踏白线, 目迎目送, 以列车进入站台开始至开出站台为止。 8) 旅客乘降秩序好, 天桥、地道不对流, 达到“四无”: 无旅客伤亡事故、无责任晚点、无旅客漏乘误乘、无旅客跨越股道钻爬车底。 9) 卫生达到站台无纸屑、无烟头, 股道内无垃圾, 符合部颁标准
		4. 交班 准备	12) 整理服务设施设备和备品。 13) 做好卫生保洁相关工作
三、 整理 作业	5. 对岗 交班	14) 对岗交接并签字确认	11) 列车运行情况、停靠站台、正晚点清楚, 设备设施完整, 备品齐全定位, 卫生符合标准
	6. 参加 完 工会	15) 汇报本岗位工作情况。 16) 听取值班员对工作的总结	12) 参加准时, 汇报实事求是

续表

程序	项目	作业内容	质量要求
三、 整理 作业	5. 对岗 交班	14) 对岗交接并签字确认	11) 列车运行情况、停靠站台、正晚点清楚, 设备设施完整, 备品齐全定位, 卫生符合标准
	6. 参加 完 工会	15) 汇报本岗位工作情况。 16) 听取值班员对工作的总结	12) 参加准时, 汇报实事求是

3. 出站口客运员作业内容及要求

程序	项目	作业内容	质量要求
一、准备作业	1. 班前准备	1) 按车站规定时间、地点, 统一着装参加点名。 2) 听取值班员传达上级命令、指示, 接收工作任务及业务提问	1) 按规定着装, 佩戴标志, 仪容整洁。 2) 准时参加点名会, 明确工作任务和要求, 准确回答业务提问
	2. 对岗接班	3) 接清列车运行情况、设备设施、服务备品、规章资料、票据、备用金、岗位卫生及续办情况。 4) 对岗交接并签字交接	3) 列车运行、正晚点情况清楚, 设备设施完整, 性能良好, 规章资料、备品齐全定位, 票据、备用金、账款相符, 交接清楚, 卫生符合标准。计量器误差率不超过规定标准
二、基本作业	3. 验票补票	5) 检查列车正晚点信息显示情况。 6) 按列车预告上岗, 检查出站通道畅通, 做好验票准备工作。 7) 组织出站旅客排队, 认真查验车票。 8) 查堵无票、车票不符及携带品超重的旅客, 补收票款、运费。 9) 及时修改有关业务资料	4) 做好宣传, 组织旅客排队出站, 做到秩序井然, 不挤不乱。 5) 纠正违章做到实事求是, 态度和蔼, 耐心宣传, 文明执行规章制度, 不搜身、扣押物品。 6) 检斤准确, 计费标准, 制票规范, 不误收漏收、乱补乱罚, 维护路收。 7) 业务资料修改正确、及时
三、整理作业	4. 交班准备	10) 整理票据, 按规定时间结账缴款。 11) 整理设备备品、规章资料, 认真填写交接班簿。 12) 做好卫生保洁相关工作	8) 票、款相符, 无票据丢失, 溢短收率不超五万分之一。服务备品、规章资料齐全, 存放定位。岗位卫生符合标准。做到“四不交”: 列车运行情况不清不交, 设备设施备品丢损责任不清不交, 应处理事项未处理不交, 卫生不达标不交
	5. 对岗交班	13) 对岗交接并签字确认	9) 列车运行、正晚点情况清楚, 设备设施完整, 性能良好, 规章资料、备品齐全定位, 票据、备用金、账款相符, 交接清楚, 卫生符合标准。计量器误差率不超过规定标准
	6. 参加完工会	14) 汇报本岗位工作情况。 15) 听取值班员对工作的总结	10) 参加准时, 汇报实事求是

4. 问讯处客运员作业内容及要求

程序	项目	作业内容	质量要求
一、准备作业	1. 班前准备	1) 按车站规定时间、地点, 统一着装, 参加点名。 2) 听取值班员传达上级命令、指示, 接收工作任务及业务提问	1) 按规定着装, 佩戴标志, 仪容整洁。 2) 准时参加点名会, 明确工作任务和要求, 准确回答业务提问

业	2. 对岗 接班	3) 接清列车运行情况、设备设施、服务备品、规章资料、票据、备用金、岗位卫生。 4) 对岗交接并签字交接	3) 列车运行情况、正晚点清楚, 设备设施完整, 性能良好, 规章资料、备品齐全定位存放。 4) 票据、备用金账款相符, 交接清楚。 5) 卫生符合标准
二、 基本 作业	3. 问询 服务	5) 面向旅客, 热情接待旅客问询。 6) 接听电话, 解答旅客问询。 7) 发售站台票。 8) 定时与广播、售票、计划、行包、客运值班室联系, 掌握列车运行、客运计划、售票组织、旅客乘降、行包运输和票运价等有关情况。 9) 检查自动查询系统信息是否准确并处理。 10) 做好规章、文电、资料的整理、修改、保管工作	6) 有问即答, 答必正确, 对答有礼, 态度和蔼。做到: 不怠慢、不粗鲁、不急躁、不厌烦, 不说“大概、可能、也许、好像、差不多、自己看”等语言。 7) 接听电话及时, 铃响不得超过三声。 8) 站台票按规定发售, 停售时及时对外公告。 9) 业务资料完整齐全整洁, 修改及时正确; 分册装订, 定位摆放、有编号、有目录, 方便查阅
三、 整 理 作 业	4. 交班 准备	11) 整理票据, 按规定时间结账缴款。 12) 整理服务备品、规章资料, 认真填写交接班本。 13) 进行卫生大清扫	10) 票、款相符, 无票据丢失。 11) 服务备品、规章资料齐全, 存放定位。 12) 岗位卫生符合标准。做到“四不交”: 列车运行情况不清不交, 设备设施备品丢损责任不清不交, 应处理事项未处理不交, 卫生不达标不交
	5. 对岗 交班	14) 对岗交接并签字确认	13) 列车运行、正晚点情况清楚, 设备设施完整, 性能良好, 规章资料、备品齐全, 定位存放。票据、备用金、账款相符
	6. 参加 完工 工会	15) 汇报本岗位工作情况。 16) 听取值班员对工作的总结	14) 参加准时, 汇报实事求是

(四) 执行本标准的有关规定

1) 严格执行《铁路技术管理规程》《行车组织规则》《铁路旅客运输规程》《铁路旅客运输办理细则》《铁路旅客管理规则》《铁路旅客运输服务质量标准—第1部分车站》《铁路旅客运输运价规则》《铁路运输收入管理规程》《铁路乘车证管理办法》等

有关规定。

2) 遇旅客列车交会站台客运值班员无法一一与列车办理交接, 或车站未配备客运值班员时, 由站台客运员负责做好站台乘降组织工作并与列车办理交接。

(五) 检查与考核

- 1) 接受上级及本单位管理人员对本作业标准实施过程及结果的监督检查。
- 2) 执行上级及本单位有关考核标准和办法。

(六) 记录及格式

- 1) 交接班簿。
- 2) 交接其他铁道部、集团公司等规定填写的台账和作业记录。

二、高铁动车组列车客运乘务员作业标准

高铁动车组列车客运人员应牢固树立“以服务为宗旨、待旅客如亲人”的服务理念，坚持“安全正点、方便快捷”的原则，采用先进设备，推进科学管理，创新服务方式，实现服务文明、设备良好、环境舒适、饮食卫生。客运段要不断适应新技术、新装备运用，岗位精简，人员精干的要求，实现客运管理专业化、规范化、科学化，全面提升高铁动车组列车客运服务质量，努力塑造高铁动车组安全、快捷、便利、舒适的服务品牌。

(一) 乘务前准备

- 1) 乘务人员在接班前充分休息，保持精力充沛，不在班前、班中、折返站饮酒。
- 2) 按规定时间到指定地点参加出乘点名。做到按时出乘，着装统一。
- 3) 穿着规定制服，佩戴职务标志，淡妆上岗（女），仪容整洁。做到制服平整干净，职务标志规范。
- 4) 参加出乘会，听取列车长有关上级指示、工作要求和乘务任务的布置，了解当趟乘务工作重点，学习有关文件和业务学习。接收车长对证件和业务的检查。
- 5) 检查对讲机携带情况，与列车长核对时间、调试对讲机。做到通信设备性能良好，保持信息畅通。
- 6) 按规定列队上站台接车，带齐规定备品、资料，做到按时接车、精神饱满、箱（包）同侧、列队整齐。
- 7) 巡视车厢，检查列车出库保洁质量和上部设施状况易耗品配置、布制品的清洁、列车杂志摆放等情况，督促保洁人员补做车内卫生及易耗品和杂志的摆放。检查车内的安全设备、消防器材、服务设施情况，并向列车长汇报检查情况。对列车视频、音频播放情况进行检查，音量较大的及时通知车长。做到检查认真，记录清楚。
- 8) 检查急救药箱，有常用非处方药品、器械，药品、器械有效，用药有登记。应急备品箱内有手电筒、喊话器、口笛等应急物品，做到电量充足，性能良好。做到定位放置。
- 9) 商务座车配有专职人员，除做好上述工作外，还应检查商务座（一等座）旅客赠品、服务备品等领取、摆放情况，做好服务准备工作。做到备品的摆放到位，质量及数量符合要求。

（二）开车前作业

1) 在指定车厢立岗，迎接旅客上车。做到立岗姿势规范端正，面带微笑，举止用语大方得体。

2) 商务座车厢乘务员，对持商务座、一等座车票的旅客看票引导，主动介绍专项服务项目，提供饮品、茶水、一次性小毛巾等服务。

3) 对重点旅客领位就座，引导旅客放好随身携带的物品。做到礼貌引领，妥善安排。

4) 做好广播宣传工作，广播引导旅客安全有序乘车。做到通告及时。

5) 对高铁快件集装件按装载方案指定位置码放；码放在车厢内最后一排座椅后的空档处时，不影响座椅后倾，高度不超过座椅；需中途换向的列车，不使用最后一排座椅后的空档处。集装件可码放在大件行李处、通过台、车厢过道及座椅间隔处等位置，但不码放在座椅上；单节车厢装载的集装件总重量不超过列车允许载重量（二等座车厢标记定员乘以 80 千克）。

6) 开车铃响，确认旅客乘降、高铁快件和餐车物品装卸完毕，向列车长汇报本岗位乘降情况。车门关闭后，在车门处面向站台方向行注目礼至列车驶出站台。做到立岗姿势端正，大方得体。

（三）开车后作业

1) 在开车 5 分钟内广播欢迎词及相关内容（介绍宣传安全常识和车辆设备设施的使用方法，提示旅客遵守安全乘车规定，播报前发停站、到站信息等内容）。做到按时播报，音量适中。

2) 乘务员进出车厢时，面向旅客鞠躬致谢。服务语言使用普通话，表达准确，口齿清晰。

3) 巡视车厢调整旅客行李，整理衣帽钩，引导旅客将大件行李及铁器、锐器等不适宜放在行李架上的物品，摆放在指定位置并自行看管。做到行李物品摆放平稳牢固，通道保持畅通。

4) 开车后为所负责的车厢旅客送开水。

5) 及时办理补票业务。遇持电子客票的旅客，及时与列车长联系，核实旅客电子客票信息。

6) 做好专项服务，主动为商务座旅客提供相应服务：

① 提供饮品、餐食、小食品、一次性小毛巾、防寒毯、耳塞、眼罩、耳机等服务。

② 饮品有茶水、饮料，品种不少于 6 种，茶水全程供应。

③ 逢供餐时间，及时供应免费餐食。8:00 前开车的应提供 1 份早餐，11:30 - 13:00 和 17:30 - 19:00 期间为旅客提供 1 份午、晚餐。赠餐时，根据列车配备实际，提供相应餐食。供餐时，使用专用餐盒。如旅客旅行时间跨及中餐和晚餐二次正餐时间，一次正餐提供盒饭，另一次正餐提供小食品。正餐以冷链为主，配有速溶汤，分量适中，可另行配备面点、菜品、佐餐料包等。品种不少于 3 种，配有清真餐，定期调整。

④ 选用非油炸类点心、蜜饯类、坚果类等无壳、无核、无皮、无骨的休闲小食品，品种不少于 6 种，独立小包装。

⑤ 根据旅客需要，为旅客提供报纸服务，因报纸数量不能满足旅客需求时，做好解释工作。

⑥ 按规定巡视车厢，及时收取旅客使用过的小毛巾等杂物。做好车厢卫生清洁工作，发现卫生间不达标时，及时通知保洁人员进行清理。做到垃圾回收及时，车厢内保持清洁，厕所、洗脸间卫生、干燥。

⑦ 原则上每 60 分钟为旅客提供饮品添加等服务。

⑧ 掌握旅客到站情况，供餐时，应优先为即将到站的旅客提供餐食。

⑨ 做好全面服务，重点照顾。做到无需求无干扰，有需求有服务。

⑩ 供餐后要及时巡视车厢，尽快收取旅客餐具和餐盒，保持车厢清洁。

7) 为“G”字头跨局动车组特、一等座旅客提供饮品、小食品等专项服务。

① 饮品品种不少于 3 种，包括矿泉水、果汁、碳酸饮料，每位旅客选择一种。

② 小食品品种不少于 3 种，选用干果类、点心类等组合包装。

③ 为旅客提供一次性小毛巾。

④ 为需要订餐的旅客，主动联系餐车工作人员，提供订餐服务。

8) 专项服务应按先商务座、后一等座的顺序开展。

9) 到站前 5 分钟，提醒旅客做好下车准备，并向旅客提示到站站名、室外温度和检查携带品等。同时，经征询旅客意见后，收回部分服务备品。

(四) 运行途中作业

1) 中途站开车后 5 分钟内，广播预告前方车站信息及相关内容。

2) 配合列车长核对车厢空余座位，定时查验车票。做到核对仔细，态度和蔼，减少对旅客的干扰。发现不符乘车条件或无票人员，及时汇报列车长按章处理。

3) 掌握重点旅客动态，落实“首问首诉”负责制。对车内重点旅客做到“三知”“三有”(知座席、知到站、知困难，有登记、有服务、有交接)；对特殊重点旅客重点照顾，服务旅客耐心周到。为有需求的特殊重点旅客提供所需的担架、轮椅等辅助器具，并及时汇报列车长。做到重点旅客重点关注，优先照顾，保障重点旅客需求。

4) 做好商务座及特、一等座旅客专项服务。

5) 在运行途中巡视、检查高铁快件集装件码放、外包装、施封等状况。发现高铁快件集装件短少或外包装、施封破损立即报告列车长。

6) 列车运行中，加强对列车设备、安全标志、电源插座、配电柜等重点部位的检查，发现异样，及时通知列车长。运行中做好安全宣传和防范，加强禁烟宣传，发现吸烟行为及时劝阻，并由公安机关依法查处。

7) 对持挂失补的旅客，及时通知列车长，信息核实后，交列车长办理。

8) 协助随车保洁人员共同做好车厢内卫生保洁工作；检查、督促保洁人员加强易耗品的补充和厕所、洗脸间等重点部位的保洁，及时跟踪整改情况。做到检查仔细，质量达标。

9) 途中到站前 5 分钟，广播通报站名、到开时刻、下车车门位置，提醒旅客提

前做好下车准备（单门车厢先下后上；双门车厢前下后上），提醒旅客不要在中途站下车散步，以免漏乘。

10) 巡视车厢，掌握车内动态，及时处理服务过程中的各类问题。做到耐心解答旅客问询，及时解决旅客困难。适时调节车内温度，保证车内温度适宜。

11) 遇列车晚点超过 15 分钟和遇有临时停车时，加强车厢巡视，说明晚点原因，做好宣传解释。

12) 发现设备故障、安全隐患等异常情况，及时向列车长报告。

13) 遇有非正常突发情况，按照应急预案岗位分工和列车长的安排，全力做好应急处置工作。

14) 逢垃圾投放站，协助保洁人员投放垃圾。垃圾做到装袋扎口无渗漏，定位放置，在指定网站定点投放。

（五）中途停站作业

1) 列车进出站时，在车门口立岗，面向站台致注目礼，以列车进入站台开始，开出站台为止。做到上岗及时，立岗姿势规范端正，面带微笑，举止用语大方得体。

2) 列车停站时，在指定车门位置立岗，迎送旅客上下车，引导上车旅客进入车厢。做到面带微笑，举止用语大方得体。

（六）中途开车后作业

1) 按始发开车后及运行中作业标准，做好车内各项服务工作。

2) 补妆及时（在洗手间或乘务间进行，不浓妆艳抹）。

（七）终到（折返）作业

1) 列车到站前 5 分钟，广播通报站名，提醒旅客提前做好下车准备。做到按时播放，语音适宜。

2) 与保洁人员共同清理车内卫生，置物袋干净无废弃清洁袋。做到终到站时车内无垃圾、污水、粪便、异味。垃圾装袋、封口、无渗漏，到站定点投放。防寒毯、靠垫等按规定收取、换洗。

3) 列车到站后，在指定车厢车门处站台立岗，面向旅客微笑道别，帮助重点旅客下车。

4) 旅客下车后，巡视车厢，检查旅客有无遗失物品，发现问题及时报告列车长。做到仔细检查，及时报告。

5) 折返时，督促保洁人员做好座椅转向和车厢卫生清洁工作；整理车厢服务备品，定位摆放整齐。

