



21世纪职业教育立体化精品教材
“互联网+”新形态教材



城市轨道交通 客运服务与礼仪

主 编 刘雅荣 谭丽娜
副主编 吕 娜 樊 磊 于 淼
参 编 李泽健 王一卉 白 冰
徐作华 赵应艳 谈小平

图书在版编目(CIP)数据

城市轨道交通客运服务与礼仪/刘雅荣,谭丽娜主编. —南京:江苏凤凰教育出版社,2020.12

ISBN 978-7-5499-8964-5

I. ①城… II. ①刘… ②谭… III. ①城市铁路—客运服务—礼仪 IV. ①U239.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2020)第 199386 号

书 名 城市轨道交通客运服务与礼仪

主 编 刘雅荣 谭丽娜
责任编辑 杨小军
出版发行 江苏凤凰教育出版社
地 址 南京市湖南路1号A楼,邮编:210009
出 品 江苏凤凰职业教育图书有限公司
网 址 <http://www.fhmooc.com>
印 刷 天津市蓟县宏图印务有限公司
厂 址 天津市蓟县天津专用汽车产业园福山大道14号
电 话 022-29140509
开 本 787毫米×1092毫米 1/16
印 张 11.5
版 次 2020年12月第1版 2020年12月第1次印刷
标准书号 ISBN 978-7-5499-8964-5
定 价 42.00元
批发电话 025-83658831
盗版举报 025-83658873

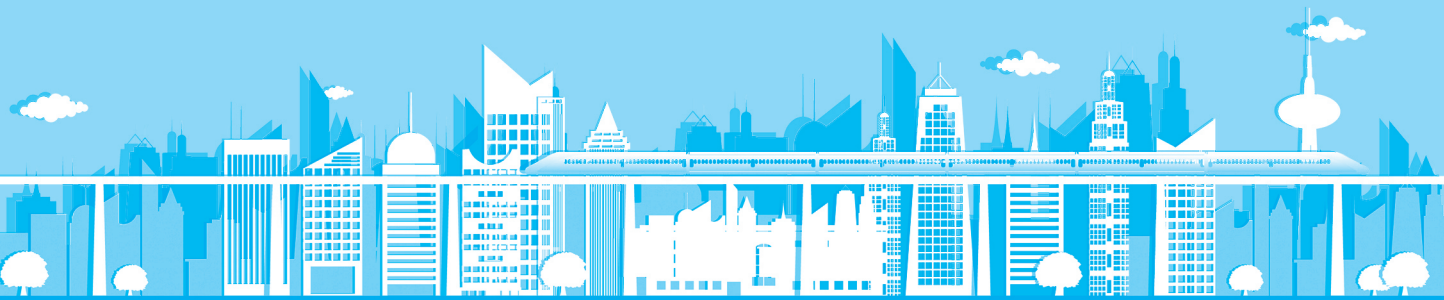
图书若有印装错误可向当地经销商申请调换
提供盗版线索者给予重奖

前言

随着中国城镇化进程的大规模推进，人口流动造成城市人口骤增，交通出行压力持续增加。与城市其他交通运输方式相比，城市轨道交通在公共交通运输方式中效率最高，是解决城市出行问题的最佳方式之一。中国城市轨道交通协会发布的数据显示，截至2019年底，我国大陆地区（以下文中涉及全国数据均指我国大陆地区，不含港澳台）已有40座城市开通了城市轨道交通，先后建成并开通运营城市轨道交通线路208条，总里程达6 736.2km。随着城市轨道交通的大规模发展，城市轨道交通领域人才缺口非常大，尤其急需在生产一线从事施工、维修保养、运营管理和客运服务的中、高级应用型技能人才。培养生产一线的高级应用型技能人才是职业教育的目标。为了满足城市轨道交通专业职业教育的需要，我们组织有关学校和企业共同开发编写了本书。

本书的编写原则是“以职业能力为本位，以就业为导向，体现教学内容的先进性和前瞻性，体现教学组织的科学性和灵活性”。书中涵盖了城市轨道交通客运服务概述、城市轨道交通服务礼仪基础知识、城市轨道交通车站客运服务礼仪、城市轨道交通列车司机服务礼仪、城市轨道交通乘客投诉服务等内容。全书依据企业岗位需求编写，将教、学、做紧密结合，可以使学生在顶岗实习和毕业后的工作中表现出较强的专业技能和职业素养。

本书由长春职业技术学院具有多年一线教学工作经验的教师和长春市轨道交通集团有限公司关键技术岗位的学徒工程师联合编写，刘雅荣、谭丽娜任主编，吕娜、樊磊、于淼（长春市轨道交通集团有限公司）任副主编，李泽健、王一卉、白冰、徐作华、赵应艳、谈小平参与编写。本书编写分工如下：吕娜、樊磊编写项目一，李泽健、王一卉编写项目二，谭丽娜编写项目三及统稿全书，赵应艳、谈小平编写项目四，刘雅荣、白冰、徐作华编写项目五；谭丽娜负责数字化



资源的总体开发工作，李泽健、白冰负责全书二维动画制作，王一卉负责视频拍摄制作，谭丽娜、赵应艳负责移动端应用制作；于森为本书编写提供了相关的行业数据和参考资料，并对本书的体例设计和编写思路提出了重要意见。本书在编写过程中得到了长春市轨道交通集团有限公司、上海地铁、长春职业技术学院等单位的大力支持，还引用了许多国内外专家、学者发表的有关城市轨道交通的相关资料和文献，在此谨向有关部门和专家致以衷心的感谢。

本书可以作为职业院校城市轨道交通运营管理专业学生的教学用书，也可以作为城市轨道交通行业培训教材，同时可供城市轨道交通行业的服务和管理人员学习或参考。

鉴于编写人员的技术水平和实践经验的局限性，书中的缺点和不足在所难免，敬请专家和读者提出宝贵意见，以便以后修正和完善。

编 者

目录

项目一 城市轨道交通客运服务概述



课题一 城市轨道交通概述	2
课题二 城市轨道交通客运服务工作	7
拓展阅读	14
项目小结	16
思考与练习	16

项目二 城市轨道交通服务礼仪基础知识



课题一 城市轨道交通服务礼仪概述	18
课题二 城市轨道交通服务仪容礼仪	24
课题三 城市轨道交通服务服饰礼仪	34
课题四 城市轨道交通服务仪态礼仪	47
课题五 城市轨道交通服务沟通礼仪	61
拓展阅读	69
项目小结	73
思考与练习	73

项目三 城市轨道交通车站客运服务礼仪



课题一 城市轨道交通车站客运服务的基本要求	76
课题二 站厅服务礼仪	84

课题三 站台服务礼仪	106
课题四 车站应急服务与特殊乘客服务	114
拓展阅读	128
项目小结	136
思考与练习	136

项目四 城市轨道交通列车司机服务礼仪



课题一 城市轨道交通列车司机服务礼仪的基本要求	140
课题二 城市轨道交通列车司机服务	147
拓展阅读	151
项目小结	155
思考与练习	155

项目五 城市轨道交通乘客投诉服务



课题一 乘客投诉分析	158
课题二 乘客投诉的处理原则与处理技巧	164
课题三 乘客投诉案例分析	170
拓展阅读	173
项目小结	174
思考与练习	175

参考文献



项目一

城市轨道交通客运服务概述

●知识目标

- 1.了解城市轨道交通系统的特点。
- 2.了解城市轨道交通系统发展的人才需求。
- 3.掌握城市轨道交通企业文化的内涵。
- 4.掌握城市轨道交通行业职业道德的内涵及特点。
- 5.掌握城市轨道交通客运服务的基本内容。
- 6.了解城市轨道交通客运服务的基本特征。
- 7.掌握城市轨道交通客运服务质量的影响因素。

●能力目标

- 1.能举例说明城市轨道交通企业文化的意义。
- 2.能举例说明城市轨道交通客运服务的基本内容。
- 3.能举例说明城市轨道交通客运服务质量的影响因素。

●重点难点

- 1.城市轨道交通企业文化。
- 2.城市轨道交通行业职业道德规范。
- 3.城市轨道交通客运服务的基本内容。



案例引入

案例叙述：

某日，一位妈妈带着孩子在站台上候车，孩子刚喝完饮料，妈妈随手将饮料瓶扔到了地上，给孩子擦完嘴后，又随即把纸巾扔到了地上，站务员上前制止，要求其捡起东西扔进垃圾桶里，并且嘀咕道：“真没素质，孩子还在身边呢，以后怎么教育孩子。”这位妈妈不乐意，和站务员争吵了起来。

案例分析：

站务员制止乘客乱扔垃圾的行为值得肯定。

站务员在制止乘客时带有主观情绪，对乘客犯错的行为直接进行指责，态度不好，得理不饶人，让乘客觉得难堪。

可采取措施：

在发现乘客有违规行为时，要特别注意服务态度，使用礼貌用语。

站务员要以宽容的心对待乘客的错误，耐心地对乘客进行解释教育和提醒，给乘客一个认识错误、改正错误的“台阶”。

课题一 城市轨道交通概述

一、城市轨道交通系统

1. 城市轨道交通系统的定义

城市交通肩负着市民日常生活中必需的“行”的任务，是城市服务最重要的基础设施之一。随着城市化发展进程的推进，城市的范围越来越大，城市人口增长的速度也越来越快。传统的城市道路交通因其自身的特点，如占地面积大、运量小、能耗大、污染大、道路建设跟不上汽车增长速度等，已无法适应现代城市的发展。

城市轨道交通是指以轮轨运输方式为主要技术特征，以城市客运公共交通为服务形式的交通运输方式。国际上对城市轨道交通并没有统一的定义，我国《城市轨道交通技术规范》(GB 50490—2009)将城市轨道交通定义为“采用专用轨道导向运行的城市公共客运交通系统，包括地铁系统、轻轨系统、单轨系统、有轨电车、磁浮系统、自动导向轨道系统、市域快速轨道系统”。

2. 城市轨道交通系统的特点

城市轨道交通以其鲜明的特点赢得了城市管理者和市民的青睐。其特点主要包括以下几点。

- ①采用列车编组化运营，运量大。
- ②良好的线路条件与控制体系，速度快。
- ③电力牵引，污染小、环保好。
- ④可采用地下和高架方式，占地面积小。
- ⑤全隔离的路权方式，安全性、可靠性好。
- ⑥良好的环控体系和候车环境，乘车舒适性佳。

3. 城市轨道交通系统发展的人才需求

目前,国内很多城市都已经建成或正在修建地铁,依据城市轨道交通职业人才配备标准,通常平均每千米地铁线路所需的员工数为50~80人。截至2019年底,共有65个城市的城市轨道交通线网规划获批(含地方政府批复的21个城市),在实施的建设规划线路总长7 339.4km(不含已开通运营线路)。预计到2020年底,我国城市轨道交通运营里程将达到7 700km。照此计算,相关人才的需求量为15万~24万人。城市轨道交通人才需求旺盛,特别是从事现场设备维护保养、站务、乘务专业的人才需求量巨大。

城市轨道交通专业人才需求主要分类如下。

(1)从事城市轨道交通一线运营管理的专业人才

从事城市轨道交通一线运营管理的专业人才,主要从事城市轨道交通的车站运营管理工作,如站务管理、安全管理、票务管理工作等,要求熟悉城市轨道交通系统的基本构成,了解并掌握运营管理所需的专业背景知识。

(2)从事城市轨道交通一线运营维护的专业人才

从事城市轨道交通一线运营维护的专业人才,主要从事城市轨道交通的车站和车辆段设施、设备的维修、维护工作,如自动售检票(AFC)系统、通信与信号系统、机车车辆、供配电系统、轨道检修等,要求熟悉城市轨道交通系统的相应子系统,了解并掌握各子系统的构成及基本维修、维护技能。

(3)从事城市轨道交通乘务工作的专业人才

从事城市轨道交通乘务工作的专业人才,主要从事城市轨道交通的列车驾驶工作,要求有较好的心理素质,熟悉城市轨道交通系统的机车车辆,了解并掌握机车车辆的构成及基本故障处理技能。

(4)从事城市轨道交通线路规划设计施工的专业人才

从事城市轨道交通线路规划设计施工的专业人才,主要从事城市轨道交通线路规划、设计、工务管理等工作,要求熟悉城市轨道交通工程的相关专业知识。

城市轨道交通企业是涉及千百万人出行安全的交通企业,对员工的基本素质和职业道德有着较高的要求。城市轨道交通企业员工除了需要具有专业知识和专业基本技能之外,还需要具有综合能力,如安全观念、学习能力、实践能力、与人沟通的能力等。同时,企业要求人才能够学习他人长处,团结协作,共同发展。

二、城市轨道交通企业文化

企业文化是指全体员工在企业的发展过程中,培育形成并普遍认同和自觉遵守的理念与行为方式的综合,通常表现为企业的哲学观、价值观、行为准则、道德规范、经营特色、管理风格和沿袭传统与习惯的总和等。

企业的核心是以人为本、以文化人、以文兴企、创造和谐。企业文化具有凝聚、导向、激励、润滑、优化、增誉、约束等功能,是企业的灵魂,也是企业发展的动力。企业文化作为一种非技术、非经济因素的软实力,对企业的经营管理有着至关重要的作用,

是促进企业经营业绩增长的有效手段。

城市轨道交通作为面向大众、服务社会的公益型企业，更需要重视企业文化建设，注重社会影响力，塑造良好的企业形象，树立企业的公信力。下面以南京地铁为例介绍城市轨道交通企业文化。

南京地铁作为一家城市轨道交通企业，充分认识到企业文化建设的重要性，在企业发展过程中重视企业文化建设工作，发动员工广泛参与，充分发挥领导者的关键作用，将企业文化落实到制度中，取得了良好的效果。

1. 南京地铁企业文化

- ①企业愿景：担通途之任，行人文之道，领交通之先，发古城之力。
- ②企业使命：建百年人文地铁，创都市交通新生活。
- ③核心价值观：包容、凝聚、奋发、共进。
- ④企业宗旨：承恩施善，德贯全程，敢担大任，回馈社会。
- ⑤企业精神：奋斗、奉献、向心、向前。
- ⑥品牌理念：驰载人文，身心直达。
- ⑦服务理念：用心服务，关爱一路。
- ⑧建设理念：规划前瞻，资源节约，可评可比，精品极品。
- ⑨战略理念：发掘资源潜能，繁荣地铁经济。
- ⑩发展理念：整合创新，和谐永续。
- ⑪经营方针：人文引领，创新驱动，效益为先。
- ⑫市场观：直面市场，创造价值。
- ⑬竞争观：自竞自争，超越自我。
- ⑭合作观：价值认同，共创共赢。
- ⑮技术观：聚焦、专注、渐进、突破。
- ⑯安全观(四个“一”)：抓作业一丝不苟，抓规范一着不让，抓整改一步到位，抓处理一查到底。
- ⑰行动观：思想先行，立即行动。
- ⑱效率观：第一时间发现问题，最快速度解决问题。
- ⑲危机观：居危思危，步步为营。
- ⑳管理原则：适于灵活，善于权变。
- ㉑管理观点：管理是生存学。
- ㉒管理要求：不言“满”，不知“顶”。
- ㉓人才观：雕琢成器，人才强企。
- ㉔留人观：事业留人，成长留人，公信留人，实力留人。
- ㉕用人观：唯才是举，有才有为，业绩是本，效率为先。
- ㉖薪酬观：价值为先，绩效为贵，体现公平。
- ㉗道德观：责任、诚信、使命、爱心。

- ⑳行为准则：对人感恩，对事尽责，对己自律。
- ㉑修养要求(四种精神)：敬业精神、负责精神、忍耐精神、团队精神。
- ㉒五种能力：工作能力、业务(技术)能力、组织能力、协调能力、创新能力。
- ㉓五个素质：心胸肚量、眼界胸怀、思路悟性、处事方式、人际关系。
- ㉔责任观：责成大业。
- ㉕事业观：以事成业。
- ㉖团队观：双木成林，三人成众，各尽其责，共同发力。

2. 南京地铁企业文化的建设成果

(1)基本形成了以“人文”为核心的理念识别系统

以“人文”为核心的理念体系，紧紧围绕“人文”内核构建，以“承恩施善，德贯全程，敢担大任，回馈社会”为宗旨，以“建百年人文地铁，创都市交通新生活”为使命，以“包容、凝聚、奋发、共进”为核心价值观，以“驰载人文，身心直达”为品牌理念，以“用心服务，关爱一路”为服务理念等核心理念的确立，为约束并鼓舞全体地铁员工、为企业的美好愿景而奋斗奠定了基础。

(2)形成了以“梅花”标为企业标志的视觉识别系统

南京地铁的企业文化建设最早从企业视觉识别开始，企业标志以象征一种态度和精神、表现地铁安全与舒适、体现南京城市另一种人文关怀的红色梅花造型为主，中间花蕊为放置的白色列车车头，在更大空间上体现了高效(弓箭)、准确(时钟)与畅通(按钮)等城市轨道交通的特性，目前已取得了良好的社会认可度。此外，南京地铁还就工地围挡、宣传海报、便笺、画册、办公自动化(OA)电子登录界面等进行了视觉作业，从而达到统一南京地铁视觉识别的目的。

(3)开展了一系列有一定影响力的企业文化活动

围绕企业战略目标，结合企业经营大事，多年来南京地铁开展了一系列企业文化活动，尤其是在运营服务上打造了企业文化的璀璨亮点。围绕一年四季的服务工作，南京地铁开展了“春满车厢、夏送清凉、秋造活动、冬显浪漫”的四季服务活动，开出了全国首列“人文号”和“清风号”列车，打造了“珠江路糖果车站”“新街口和谐车站”“南京南博爱车站”及“鼓楼清风车站”，开展了穿越时光隧道的“唐诗宋词进地铁”“昆曲大美，地铁有戏”等活动。活动的开展进一步扩大了企业文化的影响力。

三、城市轨道交通行业职业道德规范

1. 城市轨道交通行业职业道德的内涵

城市轨道交通行业职业道德是指从事城市轨道交通相关岗位的职业活动中应遵循的、体现一定城市轨道交通职业特征的职业行为准则和规范。

职业道德既是对从事一定职业的人员在职业活动中行为的规定，又是该职业对社会所应承担的道德义务。城市轨道交通行业职业道德的含义包括以下8个方面。

- ①职业道德是一种职业规范，受社会普遍认可，要坚持文明待人、服务热情，提高乘

客的舒适度和满意度。

②职业道德是长期以来自然形成的，要坚持仪表端庄、整洁大方。

③职业道德没有确定形式，通常体现为观念、习惯、信念等，在运营服务、应急处理中要讲究艺术。

④职业道德依靠文化、内心信念和习惯，通过员工的自律实现，要求员工养成良好的职业习惯。

⑤职业道德大多没有实质的约束力和强制力，主要依靠员工自身的控制力实现。

⑥职业道德的主要内容是对员工义务的要求。

⑦职业道德标准多元化，代表了不同企业可能具有不同的价值观。

⑧职业道德承载着企业文化和凝聚力，影响深远。

2. 城市轨道交通行业职业道德的特点

(1) 职业道德具有适用范围的有限性

每种职业都担负着一种特定的职业责任和职业义务。由于各种职业的责任和义务不同，从而形成各自特定的职业道德的具体规范。

(2) 职业道德具有发展的历史继承性

由于职业具有不断发展和世代延续的特征，不仅其技术世代延续，其管理员工的方法、与服务对象打交道的方法，也有一定的历史继承性。例如，“有教无类”“学而不厌，诲人不倦”，始终是教师的职业道德。

(3) 职业道德表达形式多种多样

由于各种职业道德的要求都较为具体、细致，因此其表达形式多种多样。

(4) 职业道德兼有强烈的纪律性

纪律也是一种行为规范，但它是介于道德和法律之间的一种特殊的规范。它既要求人们能自觉遵守，又带有一定的强制性。就前者而言，它具有道德色彩；就后者而言，又带有一定的法律色彩。也就是说，一方面遵守纪律是一种美德；另一方面，遵守纪律又带有强制性，具有法令的要求。例如，工人必须执行操作规程和安全规定；军人要有严明的纪律；等等。因此，职业道德有时又以制度、章程、条例的形式表达，让从业人员认识到职业道德也具有纪律的规范性。

3. 城市轨道交通行业职业道德的主要内容

作为城市轨道交通工作人员，其所要遵守的职业道德是爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会、乐于助人。

4. 城市轨道交通企业注重员工职业道德培养

职业道德教育是一项潜移默化、细水长流的工程，在引导员工树立崇高的职业理想、坚守良好的职业道德和职业操守的过程中，必须将职业道德教育关口前移、重心下沉，注重事前教育、事前控制。

(1)既要关爱员工，又要用职业道德教育好员工

俗话说“打铁还需自身硬”，各级管理者以身作则是实现员工管理的基础和前提。在关心爱护员工的基础上，进一步强化职业道德教育。

在进行职业道德教育的过程中，一要提高广大职工对职业道德建设重要性的认识，促进广大职工将本行业职业道德的原则和规范转化为发自内心的理念和要求，使之成为日常的行为习惯；二要将理想信念教育和企业文化宣传作为职业道德教育的核心内容。

(2)树立先进典型，同时加强反面案例的警示教育

针对城市轨道交通企业员工队伍年轻化，具有可塑性的特点，积极树立员工身边的榜样，用身边人、身边事激励员工，形成“以点带面”的态势，同时发挥宣传、文艺作品，以及对话等生动形式的作用，营造良好的舆论氛围，为培养优秀员工奠定基础。

充分发挥反面案例的“镜子”作用，加强警示教育，帮助员工明辨是非。例如，针对服务投诉，定期召开服务案例分析会，通过对投诉事件的分析，研讨改进措施和方法，让员工工会换位思考，提高服务技能，让“爱岗敬业，用心服务”理念进一步深入人心。

(3)鼓励员工践行职业道德，将职业发展和地铁事业相结合

要大力宣传地铁的发展前景和朝阳企业的优势，鼓励员工把职业规划与地铁事业紧密联系，和地铁一起成长。

课题二 城市轨道交通客运服务工作

城市轨道交通客运服务工作主要集中在城市轨道交通车站和乘车过程中，其他员工及管理者的工作主要是为城市轨道交通的正常运营服务。在城市轨道交通客运服务中，最容易引起乘客事务和纠纷的是进站、购票、进闸、候车、出闸和出站这6个环节。每一个环节都可能由于服务引导、说明不到位，言语过激等原因导致乘客投诉。

一、城市轨道交通客运服务的基本内容

城市轨道交通客运服务的基本内容包括乘客进站服务、乘客安检服务、乘客购票服务、乘客进闸服务、乘客候车服务、列车司机服务、乘客出闸服务和乘客出站服务。

1. 乘客进站服务

(1)乘客进站引导

车站服务人员应根据乘客的年龄差异、属地差异，以及对车站环境熟悉程度的差异等，及时引导乘客通行。

(2)乘客进站环节的问询处理

熟练掌握乘客经常问问题的标准答复用语，有礼貌地对乘客的问题进行解答。

2. 乘客安检服务

文明安检，安检人员应规范仪容仪表、执勤用语、执勤动作，安检时面带微笑使乘客感到温馨并主动配合，从而提高安检工作效率和安检服务质量。

3. 乘客购票服务

乘客购票服务主要包括售票亭服务及自动售票机(TVM)服务。售票亭服务主要包括单程票发售、一卡通发售、换发福利票、一卡通充值、补票、退票等。车站工作人员必须按照相应的操作程序实施服务。当乘客需要使用 TVM 购票时，车站工作人员要及时关注 TVM 的工作情况，做出应对并接受乘客问询。

4. 乘客进闸服务

在乘客进闸时，城市轨道交通车站服务人员应立岗服务；及时纠正进闸的不恰当行为；为携带大件行李的乘客开边门；对进不了闸的乘客引导至乘客服务中心；制止饮食乘客；监督特种票的使用。

5. 乘客候车服务

乘客在城市轨道交通车站站台候车时，站务员立岗对乘客的候车行为进行监督；制止吸烟和小孩子追逐打闹等行为；关注老人、儿童，以及精神有异常的特殊乘客；处理乘客物品掉落轨道的事件；维持站台候车秩序；做好列车晚点解释工作；高峰时段组织乘客上下车。

6. 列车司机服务

列车司机必须清楚列车的基本构造和性能，熟悉列车运行线路和停车场基本设施，严格按照安全制度、行车规则执行司机驾驶任务，能处理列车的一般故障，会对运营过程中遇到的乘客伤亡、发生火情等紧急情况做出处理。

7. 乘客出闸服务

乘客出闸时，站务员立岗组织乘客有序出闸；制止超高儿童逃票、成人逃票、成人违规使用车票等行为；协助携带大件行李的乘客出闸；处理手持车票出不了闸的乘客事务。

8. 乘客出站服务

出站是城市轨道交通服务的最后一个环节，站务员在此环节要耐心地引导不明出站方向的乘客出站；主动引导逗留的乘客出站；及时解答出站乘客的问询。

二、城市轨道交通客运服务的基本特征

1. 无形性

城市轨道交通客运服务属于无形产品，无形性是城市轨道交通客运服务最基本、最主要的特点。客运服务的无形性具体体现在乘客购买服务前的无形(触摸不到、看不见、听不到、闻不到)。这就决定了衡量城市轨道交通客运服务质量水平时，会具有浓厚的主观性和非量化的色彩，但要尽量做到有形化，如清晰的设备操作流程、醒目的安全标志、整洁的环境等。



2. 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相匹配。

3. 时效性

城市轨道交通客运服务的时效性是指城市轨道交通客运服务具有无法储存的特点。客运服务过程一结束，服务也会随之消失，乘客即使不满意也无法更换或退回服务，因此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。一旦在客运服务中出现过失，即使及时补救，也会造成不良影响。客运服务的时效性也体现在城市轨道交通企业对乘客服务的需求、供给量、时间等因素难以准确预测判断，从而导致城市轨道交通企业不能准确根据服务市场的供求变化调节服务供给，容易造成客运服务能力供给不足或过剩，如客流低峰期间，进出站客流相对较小，客运压力较小；节假日、上下班高峰期间，进出站客流相对较大，客运压力较大。

4. 同时性

服务的同时性是指服务的生产过程和消费过程在空间和时间上是同时并存、同时进行的。从城市轨道交通企业的角度看，客运服务的提供过程就是生产过程；从乘客的角度看，享受服务的过程则是消费过程。一方面，乘客可以成为服务提供过程中一个重要的环节，即“参与”服务提供的过程；另一方面，由于乘客的“参与”，从而使得城市轨道交通企业在提供服务的过程中，对于服务提供的时间、服务的质量、服务设施的需求都具有不确定性，从而为服务质量的管理和控制带来困难。

5. 差异性

城市轨道交通客运服务的水准和质量常因人、因地、因时而异，任何条件的变化都有可能出现服务的差异。客运服务人员通过劳动来为乘客提供服务，而每位客运服务人员由于在年龄、性别、性格、素质和文化程度等方面存在差异，他们为乘客提供的服务也存在差异；即使同一员工在不同的场合、不同的时间、不同的地点，面对不同的乘客，其服务态度和服务方式也会有一定的差异。对于同一个乘客来说，在不同的时间、不同的地点、不同的目的选择城市轨道交通出行，其个人的服务需求也会存在差异。

6. 可靠性

可靠性是指城市轨道交通企业准确无误地完成对乘客的承诺，避免在服务中出现差错。服务差错给企业带来的不仅是直接意义上的经济损失，更为重要的是会影响企业在乘客心目中的信誉。因此，服务人员应认真落实城市轨道交通向乘客做出的承诺，增强服务可靠性。如果出现列车晚点、车票无效、行李丢失等服务不到位的现象，将给乘客乘车造成极大困难和不必要的紧张，使客运服务的可靠性降低，引起乘客的不满。提高车站服务的可靠性，一定要把兑现承诺放在第一位，实现全过程、全方位的服务承诺。

7. 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。

8. 社会性

城市轨道交通不仅是交通运输企业，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需要的影响。

三、城市轨道交通客运服务质量的影响因素

1. 环境因素

(1) 内部环境

对于城市轨道交通运营企业来说，内部环境通常是指站内工作人员、司机日常的工作环境，即工作现场人为形成的环境条件，包括工作现场周围的空间和一切工作设施所构成的环境。

(2) 外部环境

外部环境包括自然环境和社会环境。自然环境是指自然界提供的、人力难以改变的生产环境。恶劣的自然环境会增加客运服务质量的难度。各种自然灾害，尤其是地震，会严重影响客运服务的质量，危害极大。社会环境包括社会的政治、经济、技术、管理等，还包括社会风气、家庭环境、个人修养等，这些对客运服务质量也会造成不同程度的影响。

城市轨道交通运营系统是一个非常复杂的宏观系统，它是由运营基础设施、运营技术设备、各级管理人员、一线(服务、技术)工作人员、运营部门等各方面因素互相作用而构成的技术与服务综合的系统。所以，影响客运服务质量的并不只有自然环境，还包括通过管理所营造的运营系统内部的社会环境和运营系统外部的社会环境因素在运营系统内的反映，如经济、法律等。

2. 人员因素

城市轨道交通客运服务涉及多方面的工作，各项工作都依赖于高效、安全和可靠的人的行为。在每一个工作环节起主导作用的都是人，工作人员操控和监管各项设备，完成各项作业，并与周边环境进行信息反馈和交流，与其他作业进行相互协调。所以，人在运营工作中起着至关重要的作用，这正是城市轨道交通客运服务中人的关键性作用。

人对城市轨道交通客运服务的特殊作用可归纳为以下 3 点。

(1) 人的主动性

在人与运行设备的协调作业中，人是主导方面。设备必须由人来设计制造、使用和维护，即使再先进的高科技设备，也只有通过发挥人的主动性才能实现。

(2) 人的主观能动性

当有突发事件时，工作人员能立即运用相应的处理方案，正确恰当地解决突发问题，使乘客能满意地乘车。

(3)人的创造性

工作人员只有通过不断研究和学习，才能改善和提高客运服务质量。

3. 设备因素

城市轨道交通设备的正常运行也是影响城市轨道交通客运服务质量的重要因素。设备的运行良好率是实现客运服务的物质基础，也是为乘客服务的重要保证。

4. 管理因素

管理具有计划、组织、协调、沟通和指挥控制等职能。虽然人、环境是影响客运服务质量的重要因素，但归根结底，管理水平的高低是导致客运服务质量好坏的根本因素。所以，客运服务质量提升的关键因素是管理。

四、城市轨道交通客运服务技巧

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，他们服务意识的高低将直接影响各自的服务态度、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，客运服务人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，对运营服务质量产生着巨大的影响。“乘客至上，服务为本”的经营宗旨不仅要求企业的管理人员具有“乘客第一”“乘客至上”的意识，而且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受，人们往往将客运服务人员的服务水平等同于城市轨道交通行业的运营服务质量。

其次，客运服务人员工作比较集中地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。客运服务人员的工作平凡而艰苦，要适应纷繁的社会环境，满足不同乘客的各种需要，如果没有强烈的职业热情 and 责任感是很难做到的。

最后，城市轨道交通的经营以运营服务为中心，要把社会服务效益放在第一位。所以客运服务人员必须要贯彻“乘客至上，服务为本”的经营宗旨，迫切需要增强工作热情和职业责任心，以提高运营服务质量，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。客运服务人员对这种关系处理得好，服务工作就做得出色；反之就很难让服务对象满意。在城市轨道交通的运营生产过程中，主要通过客运服务人员提供服务来满足乘客乘车过程中的各种需要。城市轨道交通客运服务人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，客运服务人员与乘客之间是什么关系呢？

首先，客运服务人员与乘客之间是客观依赖关系。城市轨道交通的每位工作人员必须清醒地认识到与自己的服务对象——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。

其次，客运服务人员与乘客之间是服务与被服务的关系。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。这决定了客运服务人员的主要职责是为乘客服务。乘客乘车并不是对城市轨道交通工作人员的恩赐，客运服务人员与乘客在人格上是平等的，但客运服务人员在工作岗位上和服务者，乘客是被服务者，这种关系是不能用平等来解释的。客运服务人员的一切言行要服从乘客的利益，客运服务人员不能要求乘客“不能这样，必须那样”，而是要尽量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，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“乘客有求于我”而必须“听我的”在本质上是有所区别的。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乘客。对于乘客提出的疑问、要求，即便不在本岗位的管辖范围之内，也不能不理不睬、视若无睹，要尽可能给予帮助或告知相关的工作人员，尽力满足乘客的需求。

摆正与乘客之间的关系有利于站务员在工作中尽到服务责任，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与的。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”。但是自尊感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“需要层次理论”，马斯洛认为，人类的基本需要可以归纳为以下 5 类。

(1) 生理需要

生理需要包括衣、食、住、行、性等生理机能的需要。

(2) 安全需要

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

社交需要包含两方面的内容，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

尊重需要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，使人类的基本需要成为 7 类。

所以站务员在与乘客打交道，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，这是对城市轨道交通站务员的基本要求。

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，客运服务人员就是这个窗口的重要代表，其言行举止是这个窗口的重要组成部分。城市轨道交通的管理水平和服务质量要看这个窗口，乘客最关心的也是这个窗口，国外宾客会通过这个窗口看中国。所以，客运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

①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了乘客的心理活动规律，及时了解乘客的要求，知道乘客的喜好和厌恶，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，还可以提高职工服务工作的预见性，更有利于客运服务人员主动地为乘客服务。

②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运营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重要内容。因此，每一个客运服务人员都要从满足乘客的基本需要出发，急乘客之所急，想乘客之所想，尽责守职，做好本职工作，满足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。

③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。虽然乘客的构成是多种多样的，但从心理学角度看，由于乘客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，而且对同一事物的刺激也会产生大体相同的反应，所以，他们在乘行过程中也一定存在基本一致的、带有普遍性的共同需要：都希望能够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。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。

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，如何做到既坚持原则，又文明礼貌，不失对乘客应有的尊重，是客运服务人员在服务工作中需要面对的现实问题，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，有一部分是由于误会或客运服务人员工作的疏忽造成的。这时，只要客运服务人员能够耐心地解释或虚心道歉，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，要处理好这种情况就不那么简单。有的人主张对不讲理的乘客，决不能姑息，要针锋相对、寸步不让。这种看法是否正确，还要区分不同的情况，做不同的分析。对少数不讲理的乘客，客运服务人员要对其进行说理，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的服务工作实践中总结出的一条经验。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以宽待人，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，客运服务人员应对其保持耐心诚恳的态度，始终对他们保持信任和尊重，以争取他们态度的转变，以这样的态度来化解矛盾是有可能的。

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，不仅能帮助客运服务人员顺利地解决已有的矛盾，而且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。如果服务人员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，最关键的是还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，如果打断乘客并与其争论，只会使争论继续下去，不利于问题的解决。要对乘客表示同情和理解，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。



拓展阅读

拓展阅读 1 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。

1. 担心遭到拒绝

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

2. 担心服务不好

服务水平并没有绝对的好坏之分，好的服务更多来自服务人员的服务意愿和热情。其实，乘客的要求未必像自己要求得那样高，多数乘客更在意的是服务态度，而不是服务知识和服务技能。服务知识和服务技能可以有一个逐步加强的过程，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在很大程度上获得乘客的理解和支持。同时，只有在服务乘客的实践中，才能发现自己的不足，也才能有意识地学习和改进。

3. 担心受嘲讽、受委屈

服务人员要摆正自身的心态，服务过程的尊重不仅是尊重服务对象，也是尊重自身从事的职业。只要对乘客也像对同事一样尊重和关心，不仅不会遭到他们的嘲讽，还会影响和带动他们。只要坚信自己是正确的，就不会被别人的看法所干扰。

4. 厌恶服务对象

服务人员在工作岗位上，没有办法去选择乘客，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。在岗位上，不管乘客怎么样，都要一视同仁，不能厚此薄彼，这也是服务人员的工作职责。

拓展阅读 2 好的服务礼仪化解危机，得到社会舆论支持

某日，站务员小陈担任地铁安全巡视岗，她的职责是在运行的地铁上进行巡视，及时发现地铁上的安全隐患和处理应急事件。小陈在地铁上进行安全巡查时，发现一节车厢有一个黑色的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没有人认领。这时一名约 50 岁的男乘客表示行李包是他的。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包配合安全检查。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的拉链拉上了。站务员小陈发现行李包内还有一个黑色小包，便请该乘客也配合打开检查，男乘客情绪激动地将黑色小包夺走，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，小陈始终耐心地微笑面对，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。小陈做到了良好的服务礼仪，并且微笑着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，集体劝阻该名男乘客应当配合安全检查。男乘客最终不情愿地打开黑色小包接受了检查。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。

小陈的服务过程被周边的乘客用手机拍下来发到了微博上，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了各大媒体的关注，多家媒体对小陈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的时期，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采取的措施及面临的困难，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。

项目小结

本项目介绍了城市轨道交通系统的定义、特点及城市轨道交通系统发展的人才需求，重点介绍了城市轨道交通企业文化，城市轨道交通行业职业道德规范，城市轨道交通客运服务的基本内容、基本特征，城市轨道交通客运服务质量的影响因素及城市轨道交通客运服务技巧。

思考与练习

1. 简述城市轨道交通系统的特点。
2. 简述城市轨道交通系统发展的人才需求。
3. 简述城市轨道交通企业文化的内涵。
4. 简述城市轨道交通行业职业道德的内涵及特点。
5. 简述城市轨道交通客运服务的基本内容。
6. 简述城市轨道交通客运服务的基本特征。
7. 简述城市轨道交通客运服务质量的影响因素。