



21世纪职业教育创新型教材

城市轨道交通

客运服务 与礼仪

主 编 钱立刚

副主编 李剑英 王翠林 黄 金



北京工业大学出版社

内容提要

本书是根据城市轨道交通培养方案和职业院校学生培养要求编写的项目式职业教材。依据本书内容需要,设置了八个大项目,对城市轨道交通客运服务与礼仪进行了精练的阐述。内容主要包括:城市轨道交通服务礼仪与职业道德概述、城市轨道交通客运服务人员的基本礼仪、车站服务礼仪规范、城市轨道交通客运服务有关心理学知识、城市轨道交通安全服务、城市轨道交通服务设施设备、城市轨道交通乘客投诉、城市轨道交通客运服务质量评价。

本书可作为职业院校轨道交通类教材,还可供城市轨道交通企业订单学员、委培学员、新入职员工培训,以及服务业客服人员等参考。

图书在版编目(CIP)数据

城市轨道交通客运服务与礼仪/钱立刚主编. —北京:北京工业大学出版社, 2020. 5
ISBN 978-7-5639-7273-9

I. ①城… II. ①钱… III. ①城市铁路-客运服务-礼仪-职业教育-教材 IV. ①U239.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2019)第 297569 号

城市轨道交通客运服务与礼仪

CHENGSHI GUIDAO JIAOTONG KEYUN FUWU YU LIYI

主 编: 钱立刚

责任编辑: 曹 媛

封面设计: 易 帅

出版发行: 北京工业大学出版社

(北京市朝阳区平乐园 100 号 邮编: 100124)

010-67391722(传真)bgdcbs@sina.com

经销单位: 全国各地新华书店

承印单位: 天津市蓟县宏图印务有限公司

开 本: 787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张: 16.5

字 数: 380 千字

版 次: 2020 年 5 月第 1 版

印 次: 2020 年 5 月第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5639-7273-9

定 价: 49.50 元

版权所有 翻印必究

(如发现印装质量问题,请寄本社发行部调换 010-67391106)

前

言

目前全国轨道交通在建里程超过5000公里，大部分将于“十三五”期间建成。“十三五”期间我国新增城轨里程数达到5640公里，到2020年城轨里程总数将达到或超过9000公里。中国将成为世界最大的轨道交通市场。轨道交通的迅速发展，带动了对轨道交通人才的需求。目前轨道交通领域人才缺口非常大，如从事施工、维修养护、通信信号系统维护、运营管理、监理等方面的专业人才。未来，我国将需要大量的城市轨道交通方面的专业人才，培养高级应用技能型专业人才是职业教育的目标，是摆在教育工作者面前的重要任务。

教材是教学工作的重要载体之一，针对当前职业教育中城市轨道交通专业学生适用教材很少的现状，为了满足城市轨道交通专业职业教育的需要，编者紧紧围绕应用型人才培养目标做了大量的调研，坚持理论联系实际的原则，结合城市轨道交通相关岗位的需求，并运用多年教学经验将理论知识和操作技能进行了深度融合，编写了《城市轨道交通客运服务与礼仪》教材。

城市轨道交通是大运量的公共交通系统，随着城市轨道交通的飞速发展，以及国际化交流的日益频繁，乘客对客运服务人员的形象、修养、知识、技能、素养等方面不断提出更多更高的期望，要求客运服务人员做到细微化服务、个性化服务。因此，普及和推广客运服务礼仪，有助于提升客运服务人员的个人修养，进一步提高城市轨道交通服务水平与服务质量，打造服务品牌，更好地满足乘客的需求。本书的编写结合了职业教育类学生的特点，针对城市轨道交通客运服务与礼仪岗位的需求，从基本概念和基础理论入手，全面系统地阐述了城市轨道交通客运服务与礼仪的相关内容，具有很强的针对性和实用性。

本教材在编写过程中，得到城市轨道交通客运服务与礼仪方面的许多专家的大力支持和热情帮助，在此表示衷心的感谢！编写过程中编者参考并引用了城市轨道交通客运服务员与礼仪专业的技术专家、学者的著作与成果，在此表示衷心的感谢！

由于编者经验和水平有限，本教材在资料和数据引用上不够全面，虽然编者做了大量工作，付出很大努力，但书中难免有疏漏或不足之处，敬请广大读者批评指正。

编者



目录



Contents

项目一	城市轨道交通服务礼仪与职业道德概述	1
任务一	礼仪的含义、特征、原则和作用	1
任务二	礼仪素质的培养方法	12
任务三	城市轨道交通职业道德	14
项目二	城市轨道交通客运服务人员的基本礼仪	27
任务一	仪容礼仪	27
任务二	仪表礼仪	31
任务三	仪态礼仪	34
任务四	沟通礼仪	43
项目三	车站服务礼仪规范	51
任务一	车站客运服务礼仪规范	51
任务二	站厅服务与购票指引服务	54
任务三	进出闸指引服务	60
任务四	票务服务	62
任务五	站台服务	65
项目四	城市轨道交通客运服务有关心理学知识	72
任务一	根据乘客的心理需求进行客运服务	72
任务二	特殊乘客的心理特点及服务技巧	83
任务三	客运服务人员的心理特点与心理调节	87
项目五	城市轨道交通安全服务	104
任务一	安全通道与服务设施设备	104
任务二	安全组织	111
任务三	突发事件的应急处理	118

任务四 客伤事件处理与注意事项	146
项目六 城市轨道交通服务设施设备	153
任务一 城市轨道交通通信系统	154
任务二 乘降设备的使用	158
任务三 票务设施设备的使用	164
任务四 屏蔽门的使用	177
任务五 消防设备的使用	182
任务六 安全乘车	190
项目七 城市轨道交通乘客投诉	195
任务一 认识乘客投诉	195
任务二 处理乘客投诉的原则和流程	202
任务三 正确处理乘客的投诉	205
任务四 处理乘客投诉的技巧	211
项目八 城市轨道交通客运服务质量评价	221
任务一 城市轨道交通客运服务质量评价方式	221
任务二 城市轨道交通客运服务质量评价分析	245
参考文献	257

项目一 城市轨道交通服务礼仪与职业道德概述

项目导读

城市轨道交通客运服务礼仪与职业道德是客运服务人员上岗前需要学习的基本知识，主要是指客运服务人员要了解的有关仪容仪表的基本内容。通过学习本项目，使学生掌握在特定工作条件下的服务礼仪，增强职业道德修养，为就业奠定良好的基础，从而提升客运服务人员的整体素养。

知识目标

- (1) 了解礼仪的概念。
- (2) 了解礼仪的特征。
- (3) 了解礼仪的基本原则。
- (4) 了解礼仪的基本作用。
- (5) 了解道德与职业道德的概念。
- (6) 了解城市轨道交通行业职业道德的概念。
- (7) 了解城市轨道交通行业职业道德的基本特征和重要作用。
- (8) 了解职业道德修养的含义。

能力目标

- (1) 能够掌握礼仪素质的培养方法。
- (2) 能够掌握城市轨道交通服务人员职业道德基本规范。
- (3) 能够掌握城市轨道交通车辆部门职业道德基本规范。
- (4) 能够理解加强职业道德修养的重要意义。
- (5) 能够掌握加强职业道德修养的主要途径和方法。

任务一 礼仪的含义、特征、原则和作用

城市轨道交通客运服务人员每天面对着形形色色的乘客，一举一动、一言一行都代表着城市轨道交通的形象，客运服务人员的接待礼仪直接影响着乘客对城市轨道交通的印象

和评价。对一个人来说礼仪就是其思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现。对一个社会来说，礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。

自形成社会以来，人类的一切活动既要受自然规律的影响和制约，也要受社会规律及由社会规律所决定的各种社会规范的影响和制约。所谓社会规范，除了道德规范和法律规范以外，还有一个很重要的规范，那就是礼仪规范。简单来说，礼仪就是律己、敬人的一种行为规范，是表达对他人的尊重和理解的一种形式。本项目重点对城市轨道交通服务礼仪与职业道德进行阐述，为进一步深入学习，我们首先对礼仪的历史发展做个细致的了解，以方便后续学习的理解和记忆以及在客运工作中付诸实施。

一、礼仪的含义

礼仪是“礼”和“仪”两个字组成的合成词，它们虽有联系却有着不同的概念。

“礼”的含义比较丰富，其跨度和差异也比较大。根据《辞海》所列，“礼”有7个重要义项，“仪”有9个主要义项。

1. 礼的含义

1) 本谓敬神。班固《东都赋》：“礼神祇，怀百灵。”引申为表示敬意的通称。如：敬礼，礼貌。《左传·僖公二十六年》：“（重耳）及郑，郑文公亦不礼焉。”

2) 社会生活中由于风俗习惯而形成的为大家共同遵奉的仪式。如婚礼，丧礼。《聊斋志异·封三娘》：“遂涓吉速成礼。”

3) 泛指古代社会贵族等级制的社会规范和道德规范。《论语·为政》：“齐之以礼。”朱熹注：“礼，谓制度品节也。”

4) 礼物。如：“送礼，礼单”。《晋书·陆纳传》：“及受礼，唯酒一斗，鹿肉一样。”

5) 指礼书。如：“三礼”（《礼仪》《礼记》《周礼》）。

6) 古书名。即《礼仪》。

7) 姓。春秋时卫有大夫礼也、礼至。

随着历史的发展，“礼”的内涵已经有了延伸和扩展。在许多场合，它已经成了“礼貌”“礼节”“礼宾”“礼仪”的代名词。

2. 仪的含义

1) 礼节：仪式。如：行礼如仪。《左传·昭公二十五年》：“子大叔见赵简子，简子问揖让之礼焉，对曰：‘是仪也，非礼也。’”

2) 礼物。如：贺仪，奠仪。苏轼《赐王宗晖生日礼物口宣制》：“受兹多仪，永锡难老。”

3) 法度：准则。亦谓以为准则。如：设仪立度。《国语·周语下》：“所以宣布哲人之令德，示民轨仪也。”又：“不仪生物之则。”

4) 仪器。如：浑天仪，地球仪。《后汉书·律历志中》：“诏书下太常，令史官司与融以仪校天，课度远近。”

5) 容貌，举止。如：仪容。《诗·大雅·烝民》：“令仪令色，小心翼翼。”

6) 匹配。《诗·邶风·柏舟》：“实维我仪。”

7) 倾心，向往。如：心仪已久。《汉书·外戚传上》：“公卿议更立皇后，皆心仪霍将军女。”

8) 通“宜”。适宜。《礼记·大学》：“仪监于殷，峻命不易。”孔颖达疏：“仪，宜也。”

9) 姓。秦代有仪楚。

3. 礼仪属于道德范畴，是礼节和仪式的总称

礼仪从广义上讲，是指一个时代的典章制度；从狭义上讲，是指人们在社会交往中由于受历史传统、民族文化、宗教信仰、风俗习惯、时代潮流等因素的影响而形成的，为人们所认同并遵守，由思想所支配的外在表现的行为准则、规范和形式的总和。

1) 礼仪是人类文明继承、发展的结果，是人类文化的积淀，是一定社会的人们通过长期的生活实践所形成的约定俗成，并被人们共同认可、一致遵守和沿用。约定俗成的礼仪，一旦形成就会有很强的生命力。许多礼仪代代相传、生生不息，要想通过硬性规定去改变是很困难的，这就是有力的说明。礼仪也是一个国家、地区、民族和个人道德文化水平发达程度的重要标志之一。

2) 礼仪是一种行为准则或规范，虽然它不是法律，但必须遵守，否则会受到舆论的谴责，或者导致不良的后果。即使是来自异国他乡的客人，也应入乡随俗，了解当地人的习俗和规范，并按照这些准则和规范来约束自己的言行，以免招惹不必要的麻烦。

3) 现代礼仪是对我国古代礼仪的传承与扬弃。两者主要有如下差异：其一，两者的基础有差异。古代礼仪是以封建等级制度为基础的，强调“贵贱有等，长幼有差，贫富轻重”；现代礼仪虽然具有等级性的特征，但更强调以人为本、人格平等和社会公平，以尊重他人作为立足点和出发点。其二，两者的目的有差异。古代礼仪是以维护封建统治秩序为目的的，现代礼仪注重人与人之间的和谐相处，以及国际间的友好交往。其三，两者的对象有差异。古代礼仪规定“礼不下庶人”，与平民百姓无关；现代礼仪适用于所有需要交际活动的参与者。

现在我们通行的各种礼仪规范，是对我国传统礼仪的扬弃和发展，是反映21世纪中华民族新道德、新风尚、新文化、新理念的现代礼仪，将为创建精神文明和构建社会主义和谐社会做出新的贡献。

小贴士

为什么说礼仪是一个国家、地区、民族和个人道德文化水平发达程度的重要标志之一？

二、礼仪的基本特征

礼仪作为道德范畴，既有道德的一般特点，也有其区别于其他事物的特殊性。礼仪有以下几个主要特征。

（一）普遍性

礼仪是调整社会成员在社会生活中相互关系的行为准则，是全人类的共同需要。它可以跨越国界，不分国家、民族、宗教和政治信仰，不论年龄、性别、阶层、贫富，只要存在着交往活动，人们就需要通过礼仪来沟通和表达相互的情感。礼仪还可以在两个对立的国家、民族、宗教、集团、个人之间的交往接触中起到制约的作用。

礼仪无处不有，无时不在。它运用于各种场合、各个领域。大到国家的政治、经济、文化领域，小到个人的衣、食、住、行，无论是城市乡村，还是企业机关，不论是干部群众，还是集体个人，不管是国家要事，还是家庭琐事，不分场合大小，不管人数多少，只要有人际交往的活动，就需要人们去遵守约束行为的礼仪规范。

礼仪的普遍性还反映在它的丰富多样上，它与每个人都有密切的联系。它涉及个体在学习、生活、工作等不同的方面，同时也影响不同个体，有不同领域的不同礼仪要求等。

（二）差异性

礼仪是各个国家、地区、民族的人们在社会交往中，由于受历史传统、民族文化、宗教信仰、风俗习惯、时代潮流等因素的影响而形成的，所以不同的国家、地区的礼仪存在着差异。如中国和美国、广东和上海的礼仪规范均有区别。

同一礼仪形式，可以因国家、地域的不同而使其表达的意思不同。例如点头礼，在大多数国家用点头表示“是”“同意”，但在保加利亚等国家的礼仪习惯是“点头不算摇头算”，又如向上伸出大拇指，其余四指相握的手势，在中国、日本、斯里兰卡、法国和美国等，都有不同的表示意思。

在不同的场合，针对不同的对象，同一礼仪的表现形式也会有差异。例如同样是握手，新老朋友之间、男士与女士之间、长辈与小辈之间是有区别的；又如打招呼的方式，不同的区域、不同的民族也不尽相同。

不同的行业，不同的职业，不同的场合，也有不同的礼仪要求，如校园礼仪、商务礼仪、宾馆礼仪、办公礼仪、生产礼仪、求职礼仪、谈判礼仪、就餐礼仪等。

（三）综合性

礼仪是一门专门研究人与人之间交往的行为规范的科学，也是一门综合性的科学。它包含了社会学、心理学、行为学、民俗学、伦理学、传播学、美学、公共关系学等学科。

礼仪体现了实施个体的综合素质。它要求人们必须具有高尚的思想道德情操，良好、规范的行为习惯，优雅得体的言行举止，宽容豁达的心理素质，较高的认知水准和学识水平等。可以说，只有具备了综合素质的人，才称得上是讲文明、有风度、有魅力、有修养的人。

（四）实践性

礼仪是一门应用性很强的行为科学，它不同于纯粹的理论演绎、逻辑抽象和概念探讨，是理论与实践紧密结合的科学。

礼仪来源于实践，又直接服务于社会实践。礼仪应用于交际场合，是人类进行交往与应酬的实践活动。它不是纸上谈兵、不着边际，而是切实可行、实用有效；不是故弄玄虚、神秘莫测，而是简单易学、便于操作。

礼仪是通过人们的长期实践流传下来，并为人们所认同和遵守的外化的行为规范，所以，它是通过实践活动得以体现的。丰富多彩的人类交往实践活动，使礼仪落到实处，成为“言之有物”“行之有礼”的规范。

（五）变化性

礼仪和任何一个民族的文化一样，也是在不断变化和发展的，在变化发展的进程中，取其精华，弃其糟粕，不断完善，与时俱进。

一方面，一个时期被公认的礼仪规范随着历史的发展，有的被肯定、继承，有的被否定、摒弃。同时，一些符合历史发展和时代特征的新内容又会被补充吸纳，不断推陈出新。另一方面，随着国与国之间的交往越来越多，对外文化交流扩大，经济全球化和信息化时代也随之到来，各国、各地区、各民族之间的交往日益密切，各自的礼仪也会互相渗透、互相影响、互为取长补短，使礼仪在传承历史的基础上，不断被注入新的内涵。

三、礼仪的基本原则

（一）平等尊重

平等是指以礼待人，礼尚往来，既不盛气凌人，也不卑躬屈膝。平等待人是现代礼仪的基础。它要求人们在人际交往中，对任何交往对象都一视同仁，无论对方在年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富等与己有何不同，也不论与自己的关系亲疏远

近，都不能厚此薄彼、区别对待。

从心理学的角度看，人人都有渴望平等，真正成为家庭和社会中的一员的心理需求。任何抬高和贬低自己的语言和行为，都不利于建立和谐的人际关系。

爱尔兰著名的戏剧家、诺贝尔文学奖获得者萧伯纳，有一次在莫斯科街头散步时见到一个非常可爱的小女孩。萧伯纳和这个小女孩玩了很久，在分手时，他对小女孩说：“回去告诉你的妈妈，你今天和伟大的萧伯纳一起玩了。”小女孩也学着大人的口气说：“回去告诉你的妈妈，你今天和女孩安妮娜一起玩了。”萧伯纳很吃惊，他立刻意识到自己的傲慢，并向小女孩道歉。后来，萧伯纳每次回想起这件事，都感慨万千。他说：“一个人无论有多么大的成就，对任何人都应该平等相待，应该永远谦虚。”

尊重是指在礼仪行为实施的过程中，要体现出对他人的尊重，而不能藐视他人。尊重是礼仪的实质。礼仪从内容到形式都是尊重他人的具体体现。

心理学认为，人们对尊重的需要分为两类，即自尊和来自他人的尊重。自尊包括对获得信心、能力、本领、成就、独立和自由的愿望。来自他人的尊重包括威望、承认、接受、关心、赏识等。尊重要在自尊的同时，尊重他人的人格、劳动、爱好、情感等，以平等的身份同他人交往，也不强求别人按自己的爱好、习惯去生活、行事。在交往中，任何不尊重他人的言行，都会引来别人的反感，更不会赢得别人对自己的尊重。尊重是交往双方的互动行为。古人说过：“敬人者，人恒敬之。”俗话说得好：“你敬我一尺，我敬你一丈。”

平等尊重的原则，也体现在国家之间的交往上。《联合国宪章》中就规定：“本组织系基于各会员国主权平等之原则。”现代的国际关系应以“主权平等”为基础。国家与国家相互之间是平等的，所有国家都是国际社会的平等成员。

主权平等要求国家尊严受到尊重，在礼仪交往中，如果有一方的尊严受到损害，丢了面子，甚至感到难堪，就必然会损害相互之间的关系。对于国家元首、国旗、国徽等国家主权的代表或象征，不但不应当侮辱，而且应当表现出应有的尊敬。

外事交往中的平等尊重，要求不以任何方式强制他人接受自己的意志，不以任何借口干涉别国的内部事务，既不要强加于人，也要避免强人所难。不论是客随主便，还是主随客便，实际上都要尊重对方的风俗习惯。社会政治制度的选择，是各国人民自己的事，宗教信仰也有各自的自由，都不应当加以干涉，对于宗教习俗更应尊重。

外事交往的平等尊重，还反映在一视同仁或不歧视上。如果外交部邀请所有国家的使节参加某项社交活动，就不应单独不请某一个国家的使节。所有来访的各国外交部部长都

由总理接见一次，如果唯独不见某个国家的外长，那么也会被理解为有意轻视。

另外，“礼宾序列”等方面都应体现平等尊重的原则。

（二）真诚守信

真诚守信简称诚信，即诚实、诚恳，有信用、可信任。真诚是一个人外在行为与内在道德的有机统一。在社交活动中，必须做到诚心待人、心口如一，而不是虚情假意、口是心非。守信是真诚的外在表现，在社交活动中要讲真话，遵守诺言，实践诺言。诚为体，信为用，以诚为本，才谈得上有信用和信誉。

诚信是为人处世的基本要求和人际交往的基本准则，也是中华民族的传统道德标准。诚信是儒家伦理思想的一个显著的特色，也是古代政治家的有效实践。孔子的“言忠信，行笃敬，虽蛮貊之邦，行矣；言不忠信，行不笃敬，虽州里，行乎哉？”（《论语·卫灵公》）“与朋友交，言而有信。”（《论语·学而》）“自古皆有死，民无信不立”（《论语·颜渊》），孟子的“朋友有信”（《孟子·滕文公上》）“善人也，信人也”（《孟子·尽心下》），晋文公的“信，国之宝也，民之所庇也”（《左传·僖公二十五年》）等。他们认为诚信是做人的基本要求：做到了诚信才能“成人”，才是“全人”，诚信是完美人格的道德前提，诚信也是治国的重要政治原则，诚信是人际交往的基本准则。

在现代人际交往中，凡是成功的人士，都是讲诚信的。企业家讲质量诚信，服务者讲服务诚信，管理者讲管理诚信，教育者讲教育诚信，求职者讲求职诚信等。在社交活动中，并非每个人都有优美的姿态、潇洒的风度、得体的谈吐，但是，如果你时时以诚信作为做人、做事的原则，如以诚待人，遵守约定的时间，遵守对人的诺言，只说做到的，做到说过的，就能广交朋友，赢得他人的信任。

诚信不仅是一个人、一个企业的无形财富，也是一个地区乃至整个国家的无形财富。纵观历史，横看世界，没有一个不讲信用的人能够长久立足，没有一个不讲信用的企业能够发展壮大，也没有一个不讲信用的国家能够兴旺发达。诚信问题不仅关系到社会主义市场经济的健康发展，更关系到我们国家和民族的形象。中国共产党的十七大报告中强调：“以增强诚信意识为重点，加强社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德建设。”可见诚信的重要。崇尚现代文明礼仪，重塑诚信的伦理规范，构建与世界贸易组织规则相适应的社会主义市场经济的礼仪信用秩序，自觉遵守诚信的规范，要从我做起，从身边的小事做起。



礼仪决定失败与成功

小关是个很有才气的本科毕业生，应聘在某中学执教，而且课也上得很好，受到领导和同事们的尊重。但一个很偶然的机使大家知道了她的底细，原来她的硕士学历是伪造的。这使她在失去“诚信”的同时，也失去了工作。为了找到自己喜欢的工作，有的人违背诚信，在简历上作假，有的学校出于对学生“前途”的考虑，有时对他们的不诚信举动采取“大事化小，小事化了”的态度。殊不知，这恰恰是害了学生，在他们今后发展的道路上埋下了隐患。一个人可以失去财富、失去职业，但万万不可失去信誉。

以往，美国大学招收MBA学员的主要指标是考试成绩、工作经历、领导经验等，但现在又把诚实、正直的品格列入考核的范围。如哈佛商学院要求那些为学生写推荐信的推荐人为学生的道德水平打分，评价他们尊敬他人、诚实和履行义务等能力。宾夕法尼亚大学则干脆雇了一家背景调查公司，以求筛出那些在个人介绍材料中吹牛撒谎的申请人。此外，美国《商业周刊》也正在考虑对美国商学院进行排名时，加上道德规范方面的指标。

某家私营公司的董事长当初是个农民，家徒四壁，也从未办过企业。可他一说要办厂，周围的乡邻、亲戚和朋友竟毫不犹豫借给他十几万资金。他成功了。当地的记者不明白人们为什么要借钱给当时毫无偿还能力的他。一位同乡向记者揭开了谜底：以前，他和一位工友打赌，赌注是谁输了谁就挑走村里晒谷场上的一大堆石头。结果他输了。他便去挑晒谷场上那堆成小山一样的石头。和他打赌的人对他说千万不要当真，这是开玩笑的。但他说既然打赌了就得算数。他断断续续地挑了三个月，晒谷场上空出了一大片地，他又在空地上种了3棵桃树，现在这些桃树每年都结满果实。从那时起，村里人就知道了他的为人。

又如，一位人称黄哥的人，其儿子考上了重点高中，但没钱上。一天，外地有一个姓李的先生找到学校的校长，说他愿意资助黄哥3000元钱，让其送儿子读书。不过，他先要到黄哥的家里看看。黄哥家很穷，坐的是破板凳，连一把椅子也没有，但他家的旁边有一片竹林，一眼望去，尽是密密匝匝、修长修长的竹子，足有几十亩。李先生看了一会儿就走了。李先生对校长说：“我不资助了，这家人懒。你看他，屋边是大片大片的竹子，怎么也不砍来做几把椅子？”校长一听有道理，便问李先生还有没有商量的余地。李先生说：“这样吧，过10天我再来看看。”第

二天，校长就去黄哥家，埋怨说：“这么多竹子，你也不砍几根做几把椅子？”黄哥一听，说：“这不行！”边说边拿出一份合同书。原来，这片林子是个姓王的老板在9年前包下这片洼地后种的，并与黄哥签下合同书，如果黄哥看管好这片竹林，自己不乱砍、别人也不乱砍，10年后，卖竹子的收入对半分；如果乱砍了，王老板一年只给他200元工钱。眼下差1年就满10年了。校长一听，说：“你砍几根竹子做椅子怎么算乱砍呢？”黄哥说：“我砍几根，别人也砍几根，那竹林不就完了。”于是，助学计划只能作罢。一年后，那个李先生拿着合同书来找黄哥，原来他就是王老板的女婿。校长和黄哥这才明白，一年前所谓的助学与做竹椅子，是商人的狡诈和黄哥诚实守信的较量。后来，黄哥的儿子读了大学，用的就是卖竹子的钱。

（三）“三美”结合

一个讲文明、懂礼仪的人，应该是形象美、语言美、心灵美“三美”结合的人。

形象是一个人的心理素质和修养的外在表现，具体反映在人的精神状态、仪表、举止等方面，是给他人的第一印象，交往心理学称其为首因效应。人与人在交往中给人留下的第一次印象，在对方的头脑中占据着主导地位。因此，在交友、接待、应酬、求职等社交活动中，我们可以利用这种效应，向他人展示自己的美好形象，为以后的交流、发展打下良好的基础。当然，这在社交活动中只是一种暂时的行为，更深层次的交往还得靠其他方面的素养来体现。

语言是社会交际的工具，是人们表达意愿思想感情的媒介和符号。语言也是一个人的道德情操、文化素养的反映。在与他人的交往中，如果能做到言之有礼，谈吐儒雅，就会赢得更多的朋友。一种诚恳、亲切的态度，一句谦逊、文雅的称呼，一声动听、沉稳的语调，会让听者感到亲切和自然。与人说话要尽量客观，不要主观臆测、信口开河，要与人友善，不要恶语伤人；要“己所不欲，勿施于人”，不要过度地与人开玩笑。俗话说：“一句话可以使人笑，也可以让人跳。”语言在人际交往中的作用就可想而知了。

心灵是指内心、心地、精神、情操、思想活动等。心灵美是指内心世界的美。如友善、宽容、豁达、谦虚、自控等。这些都是人际交往中最根本的，也是最重要的素质。友善，要求人们在处世交往中，待人真诚、热情友好，不要虚情假意；宽容、豁达，要求我们在与人相处时，容许他人有行动和判断的自由，对与自己的见解、做法不同的人，要豁达地容忍，要多理解人，多从对方的角度去体谅人，不要无端猜疑、求全责备、斤斤计较、过分苛刻、得理不饶人；谦虚、自控，要求我们做到虚怀若谷、谦逊待人、不骄不躁、善于自控。

在人际交往中，形象、外貌固然重要，但光有漂亮、美丽的形象，是脆弱、不稳固的，只能是昙花一现。语言是人际交往的工具，语言美可以加强与他人的沟通，加深人际间的交往和友谊。然而，在交往中，有持久影响力、富有深刻内涵的是心灵的美。正如德国诗人歌德说过的：“外貌美只能取悦一时，内心美方能经久不衰。”又如法国作家雨果认为的：“假如没有内在美加以充实，任何外貌美都不完备。”哲学家黑格尔是这样赞美心灵美的：“一个有美的心灵的人总是有所作为，而且是一个实实在在的人。”一个人如果徒有外表美，而内心贫乏，心灵龌龊，极端自私，那么就犹如一口枯竭的死井，很容易腐烂发臭，而如果既有心灵美又有语言美和形象美，那么就如同汨汨泉水，终年累月潺潺地流淌着，滋润他人的心田，能使你在人际交往中获得更大的成功。

四、礼仪的基本作用

（一）遵守社会公德

社会公德是指全体公民在社会交往和公共生活中应该遵循的行为准则，涵盖了人与人、人与社会、人与自然的关系，也是公民为了维护社会正常生活秩序应共同遵守的最起码、最简单的公共生活准则。社会公德是社会道德体系的重要组成部分，是社会文明程度的象征，也是衡量一个国家或民族文明素质、礼仪修养的主要指标之一。提高社会整体公德意识和公德水平是构建和谐社会的重要基础工程，美好和谐的社会必须有良好的社会公德作支撑。礼仪规范是建筑在社会公德基础之上的。学习、运用礼仪，可以促进人们遵守社会公德，推动社会和谐发展。

中共中央下发的《公民道德建设实施纲要》提出的基本道德规范中，对“社会公德”的具体规范做了概括表述，即“文明礼貌、助人为乐、爱护公物、保护环境、遵纪守法”。从这20个字包含的内容看，都可以从“礼仪”的角度去加以理解。它主要概括了3个方面的礼仪关系。

1) 反映了人与人之间的礼仪关系。如文明礼貌、助人为乐。

讲文明礼貌是做人的起点，也是礼仪的基本要求。它体现了礼仪规范中尊重和平等的基本要求。每个人来到世上，学习做人就是从讲文明礼貌开始的。一个注重礼仪的人，首先是一个讲文明、有礼貌的人。礼仪规范又是文明礼貌的具体表现，有礼貌而不懂得礼仪，就容易失礼。有些人虽然对他人有谦和、恭敬之心，由于不懂礼仪，反而造成适得其反的尴尬结果。讲文明、有礼貌、懂礼仪要说话和气，语言文雅，给对方以温暖、真诚、朴实之感。称呼对方要使用礼貌用语，不讲粗话、脏话及不得体的话。在行为方面，举止要庄重优雅、坦诚开朗、谦虚恭谨、态度和蔼，不要盛气凌人或以势压人。在仪容仪表方面，穿着要整洁、大方，举止要注意文明与风度等。

助人为乐、心中有他人，体现了对他人的关怀和敬重。它是人际交往中的一种利他行为，体现了礼仪规范中敬人的基本要求，也是礼仪规范的高境界，是现代文明、礼仪的重点与核心。无论什么形式的助人行为，都可以丰富助人者自己内心的情感体验，也可以说是助人中的自助。我们在帮助别人的同时，不同程度地满足了个人表达的愿望，同时内心会体验一种喜悦和快乐，在帮助别人解除困惑、放松精神的时候，自己的精神境界会得到升华，心灵得到充实。比如，在公共汽车上给老人让座，帮助妇女和儿童，关心、资助残疾人和弱势群体等。助人为乐、心中有他人的行为规范，是一个人健康的心理素质和社会的整体文明水平的体现，是一个社会文明的象征。

小贴士

一个注重礼仪的人，首先要做个什么样的人？

2) 反映了人与社会之间的礼仪关系。如爱护公物、遵纪守法。

爱护公物、遵纪守法，体现了礼仪规范中自律的基本要求。学习和运用礼仪，重要的是要自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我改进。学校教室的座位、电教设备，公园的花木、凉亭，街道旁的交通设备、电话亭，城市的雕塑、画廊，图书馆、博物馆、纪念馆的设备、装饰物等，都是保证学校、社会公共生活正常进行的物质基础，是社会的公共财产，为全体公民所有，必须加以爱护。例如，不在公共设施上乱涂乱画，用完的体育用品、活动器具等公共物品要放回原处。是否爱护公物，从一个侧面反映了个体及城市市民整体的道德素质和礼仪水平。遵纪守法，更是每个公民责无旁贷的义务。

3) 反映了人与自然之间的礼仪关系。如保护环境。

保护环境体现了礼仪规范中互惠、互利的的基本要求。人人为我，我为人人。我们要遵循这方面的礼仪规范，保持公共场所的整洁、舒适和干净，不随地吐痰，不乱扔果皮杂物，不随地大小便，不随便张贴涂写等，保护环境和生态平衡，不污染环境，不随意砍伐树木，不损坏花木，维护环境的净化、绿化和美化等。这既是为了保障社会成员的健康和环境，也是为了我们自己。2009年12月，在哥本哈根召开的联合国气候会议上，提出了要倡导“低碳生活”的理念。低碳生活是指生活作息所耗用的能量要尽力减少，从而减少二氧化碳的排放量，减缓全球气候的变暖。我们应该从衣、食、住、用、行各方面体现低碳生活，从点滴做起。积极提倡并去实践低碳生活，注意节水、节电、节油、节煤、节气，不用或尽量少用塑料袋、一次性碗筷和杯子，用可充电电池代替一次性电池等。减碳是每个人的责任，更是我们青年一代的艰巨使命。保护环境是社会风尚的重要方面，反映一个民族和城市的文明程度及精神面貌，保护环境是生态文明的具体要求，生态文明的核心是人与自然和谐相处。



礼仪可以调节人际关系

人人都希望能拥有更多的朋友，希望别人能接纳自己，喜欢自己，并与他们保持真挚的友谊。社会学家通过大量的研究发现，人际关系的基础是人与人之间的相互尊重、相互支持。任何人都会无缘无故地接纳和喜欢别人，都要建立在人际交往中互动的基础上。你只有真心、友善地接纳、喜欢他人，他人才会以同样的态度对待你，愿意同你建立良好的人际关系。正所谓“爱人者，人恒爱之，敬人者，人恒敬之”。

有位著名的人际关系心理学家在作报告时举了一个可能发生在我们身边的例子：一次，他到某商务大楼去，当他推开大楼的大门准备进入时，发现身后有一个人也想进门，于是他就很有礼貌地撑住装有弹簧的门，让那人先进去，以免门的反弹伤着人。谁知那人非但不表示谢意，反而昂首挺胸，大摇大摆地走了进去，连瞟都不瞟为他撑着门的人。这位心理学家形容他当时的心情：“恨不得将门狠狠地砸到他的身上。”话音刚落，所有听报告的人为之喝彩。可见，人人都厌恶不懂礼貌的人。

礼仪是联络人际感情的纽带，是化解矛盾的润滑剂，是沟通人际关系的桥梁，它对调节和营造一个和谐、平等、尊重、真诚、友爱、互助的新型人际关系起着不可忽视的作用。

（二）提升民族形象

在全球化的国际现代文明社会里，讲文明、懂礼仪，不仅反映了现实生活中个体的道德水准和礼仪修养，也是一个国家、一个民族精神文明质量的具体体现。我国是文明古国，中华民族享有“礼仪之邦”的美称。随着我国国际地位的不断提高，国际交往越来越频繁。在对外交往的事务中，如果我们仪态大方，彬彬有礼，端庄儒雅，不卑不亢，平等尊重，真诚守信，这不仅使个人充满活力和魅力，更使中华民族的素质，社会主义中国的精神风貌得以发扬光大，可以扩大对外开放，增进国际上的友谊和合作，提升民族形象和国际地位。



任务二 礼仪素质的培养方法



随着经济社会的发展和对外交往的增多，礼仪问题越来越受到党政机关、企事业单位等各类社会组织的重视。对于直接为城市轨道交通旅客服务、代表着单位和组织形象的城

市轨道交通工作人员来说,增强礼仪观念、提高礼仪素养显得尤为重要。

一、注重能力的训练

在学习礼仪知识的同时,更重要的是能力的训练。如果不将礼仪知识运用到实践中,单纯的知识学习是没有更多意义的。我们要善于在礼仪的实践中发现自己的缺点,找出不足,将学习、运用礼仪真正变为个人的自觉行为和习惯做法。通过学习、训练、实践、养成,做到学以致用,提高自己的素质和修养。

二、进行自我教育

“纸上得来终觉浅,绝知此事要躬行。”生活就是最好的老师,我们可以向生活中彬彬有礼的人学习、模仿。也可以观察有哪些行为举止是不符合礼仪规范的,要善于总结,这样就能在以后的社会生活中避免犯错误。当我们看到生活中非常不礼貌的行为举止时,我们要学会自我反省、自我批评,反观自己是否能够表现出礼貌的举止和行为。当我们在生活中,由于不懂礼貌而四面碰壁时,也会以一种直接经验的方式对自我进行教育。在英国,大家都很有礼貌,热情礼让。如果你问路,对方即使不知道,也不会走开,他们会帮你问路过的人,直到你清楚怎么走为止。

三、系统学习,自我提升

除了在课堂上学习一定的礼仪知识,在学习的过程中要善于利用多种学习资源,如图书馆的图书资源、网络上的相关礼仪网站、广播电视中的相关教育,从而系统、全面地了解和學習礼仪知识。在学习礼仪的时候,应当将这种学习与其他科学、文化知识的学习结合起来,这样能够更好地理解和掌握礼仪。

在学习礼仪的过程中,我们要注意“过犹不及”的问题,要做到“恰如其分”,也就是说避免太过,如以下几个方面的表现要尽量避免:在不需要有太多礼仪的地方太注重礼节,让人觉得你似乎在卖弄、炫耀。与人交往时,只注重礼节,而忽视相互间的情感交流,让人觉得你只是在做技术性操作,在玩弄技巧,而不是用心在交往。无论是私人交往,还是业务交往,礼仪都只能是使交往顺利的辅助手段,而不能完全替代交往本身。一个人的外在礼仪表现与自身的实际修养不相符,让人觉得虚伪做作。恰当的礼仪要求我们不能把礼仪当作资本在人前炫耀,更不能把礼仪当作评判他人行为的“尺度”,拿自己的礼仪知识对别人的行为吹毛求疵,需要待人以宽,责己从严。

小贴士

怎样才能做到提高自己的素质和修养?

任务三 城市轨道交通职业道德

职业活动是人类社会最基本的实践活动，职业岗位是人们为社会做贡献进而实现人生价值的舞台和主要途径。城市轨道交通从业人员道德水平的高低，特别是职业道德水平的高低，既关系到自己未来的生存和发展，又关系到本行业和本单位的形象、信用和声誉及社会主义现代化建设事业的兴衰成败。每一位有志青年，都要努力学习道德和职业道德的基本知识，肩负起建设中国特色社会主义的重任，为实现中华民族的伟大复兴谱写壮丽的青春篇章。

一、道德与职业道德的关系

意大利诗人但丁说：“道德常常能填补才能的缺陷，而才能却永远填补不了道德的缺陷。”随着我国经济社会的快速发展，越来越需要高素质的人才，党的十七届四中全会明确提出了“德才兼备，以德为先”的用人标准，越来越多的用人单位在选拔人才时也都对求职者的道德品行提出了更高的要求，认为“有德有才是正品，破格重用；有德无才是次品，培养使用；有才无德是毒品，限制录用；无德无才是废品，坚决不用”。面对新形势新要求，同学们要不断加强思想道德修养，做一个知荣辱、有道德的人，这既是党和国家的殷切期望，也是每个人做人的基础和事业成功的有力保障。

（一）道德的概念

在我国典籍中，“道德”一词是由“道”和“德”两个概念组成的。所谓“道”，最初是指人走的路。世上本无路，走的人多了，才会形成道，有约定俗成之意，由此引申为做人的道理；“德”者，得也，表示对“道”的认识、实践后有所得。“德”就是指人们认识道、遵循道，把人与人之间的关系，处理得合适，使自己和他人都有所得。道德二字连用成为一个概念，始于战国时的荀况。《荀子·劝学篇》说：“故学至于礼而止矣，夫是之谓道德之极。”荀况不但将道和德连用，而且赋予了它较为确定的意义，即社会中的人，如果一切都按照社会规则去做，那就算达到了道德的最高境界。

为了维护和调整人们之间的利益关系，在古代，对道德问题的思考是许多思想家所特别关心的。公元前6世纪的大思想家、大教育家孔丘，在《论语》中集中论述了在当时社会中人与人之间的道德范畴、道德原则和各种行为规范。《论语》是中国关于道德理论和规范的开山之作。随着历史的发展，道德概念的内容也在不断地充实和发展。

总的来说，道德是人类社会所特有的一种意识形态，是对人们的行为进行善恶评价的心理意识、原则规范和行为活动的总和。它由一定的社会经济关系所决定，用来调节个人

与自我、他人、社会和自然之间的关系，并通过社会舆论、传统习俗和人们的内心信念来维系。

道德作为一种行为准则以及评判标准，告诉人们应该做什么和不应该做什么以及应该怎样做和不应该怎样做，从而规范人们的行为，以维护和巩固社会的经济基础和上层建筑，保障社会生产、生活的良好秩序，促进社会的进步和发展，并成为提高人的精神境界、促进人的自我完善、推动人的全面发展的内在动力。

（二）职业与职业道德的关系

1. 职业的含义

职业是社会分工和劳动分工的产物。所谓职业是指人们为了谋生和发展而长期从事的具有专门业务和特定职责的，并以此作为主要生活来源的社会活动，是人们的经济状况、文化水平、行为模式、思想情操的综合反映，也是一个人的权利、义务、职责，从而也是一个人的社会地位的一般表征。

职业是个人生活资料的主要来源，个人对社会所做的贡献主要也是通过职业活动来实现的。人的一生有三分之一的时间是在自己的职业活动中度过的，从而逐步养成了稳定的职业心理和习惯，并形成了职业特殊的行为规范和道德要求。

2. 职业道德

在人类社会的各个领域，道德标准是不相同的。具体而言，社会生活大体可以划分为职业生活领域、家庭生活领域、公共生活领域三大领域。反映在各个领域的道德，相应就形成了职业道德、家庭道德和社会公德。

职业道德，是指从事一定职业的人在职业生活中应当遵循的具有职业特征的道德要求和行为准则，是所有从业人员在职业活动中必须遵循的行为准则，涵盖了从业人员与服务对象、职业与职工、职业与职业之间的关系。它既是一般社会道德在特定的职业活动中的体现，又突出了在特定职业领域内特殊的道德要求。它既是对本行业人员在职业生活中行为准则的要求，又是本行业人员对社会所负的道德责任和义务。随着现代社会分工的发展和专业化程度的增强，市场竞争日趋激烈，整个社会对从业人员的职业观念、职业态度、职业技能、职业纪律和职业作风的要求越来越高。

3. 职业道德的特点与作用

（1）职业道德的主要特点

职业道德反映着不同的职业心理、职业习惯、职业传统和职业理想，作为一种客观存在的社会道德现象，具有以下主要特点：

1) 专业性和特殊性。职业道德主要是与人们的职业内容和职业生活实践相联系的，它主要表现为职工的意识 and 行为。每一种职业道德只能指导从事该职业的人员自身的言行。因此它的适应范围和对象不是普遍、无边的，而是特殊、有限的。

2) 稳定性和连续性。由于职业道德反映着社会总体需求和各种职业利益及其特殊要求, 所以其内容比较强调特殊的职业心理和品格, 因而就比较稳定。内容的稳定性决定了结构上的连续性。如无论教学手段和教学对象发生了什么变化, “诲人不倦” 始终是教师职业道德的基本要求。

3) 灵活性和多样性。职业道德是通过适应各种职业活动的内容与交往形式的要求而形成的, 因此在反映形式和表现方式上往往比较具体、灵活、多样。它既可通过严格的规章制度、严明的守则公约、严肃的行业纪律表现出来, 也可以通过简单的标语口号表现出来。

4) 适用性和成熟性。适用性是根据职业道德适用范围的特定性规定的。正是这种与本行业的具体业务和具体职业的实际状况相适应的适用性, 使职业道德具备约束同一岗位人员思想和行为的重要功能。成熟性是指职业道德受家庭影响和学校教育培养形成的道德状况的进一步发展, 是走上社会的成人的道德意识和道德行为的组成部分。

(2) 职业道德的重要作用

职业道德是社会道德体系的重要组成部分, 它一方面具有社会道德的一般作用, 另一方面它又具有自身的特殊作用, 具体表现为以下几点。

1) 职业道德能够促进劳动者的自我完善。每个人的大部分社会活动都在职业生活中实现, 其社会贡献也主要通过本职工作表现出来; 而个人的知识素养、劳动技能和道德品质的提高, 在很大程度上也要通过职业实践活动来达到。在职业实践中不断地进行学习和锻炼, 不仅可以改变人们走上职业生活道路之前所形成的不良观念, 而且能够进一步巩固和发展家庭和学校教育的积极成果。职业道德对于从业者自我完善的重要促进作用不可忽视。

2) 调节职业内部从业人员之间以及从业人员与服务对象之间的关系。职业道德的基本职能是调节职能。它一方面可以调节从业人员内部的关系, 即运用职业道德规范约束职业内部人员的行为, 促进职业内部人员的团结与合作。如职业道德规范要求各行各业的从业人员, 都要团结、互助、爱岗、敬业、齐心协力地为发展本行业、本职业服务。另一方面, 职业道德又可以调节从业人员和服务对象之间的关系。如职业道德规定了制造产品的工人要怎样对用户负责; 营销人员怎样对顾客负责; 医生怎样对病人负责; 教师怎样对学生负责等。

3) 有助于维护和提高本行业的信誉。一个行业、一个企业的信誉, 也就是它们的形象、信用和声誉, 具体体现为企业及其产品与服务在社会公众中的信任程度, 提高企业的信誉主要靠产品的质量和服务质量, 而从业人员职业道德水平高是产品质量和服务质量的有效保证。员工素质主要包含知识、能力、责任心三个方面, 其中责任心是最重要的。一般而言职业道德水平高的从业人员其责任心也是极强的, 因此, 良好的职业道

德能促进本行业的发展。若从业人员职业道德水平不高，则很难生产出优质的产品和服务。

4) 有助于提高全社会的道德水平。职业道德是整个社会道德的主要内容。职业道德一方面涉及每个从业者如何对待职业，如何对待工作，同时也是一个从业人员的生活态度、价值观念的表现，是一个人的道德意识、道德行为发展的成熟阶段，具有较强的稳定性和连续性。另一方面，职业道德也是一个职业集体，甚至一个行业全体人员的行为表现，如果每个行业，每个职业集体都具备优良的道德，对整个社会道德水平的提高肯定能发挥重要作用。

小贴士

价值观：是基于人的一定的思维感官之上而做出的认知、理解、判断或抉择，也就是人认定事物、辨别是非的一种思维或取向，从而体现出人、事、物一定的价值或作用。在阶级社会中，不同阶级有不同的价值观念。价值观具有稳定性、持久性、历史性、选择性、主观性的特点。价值观对动机有导向的作用，同时反映人们的认知和需求状况。

（三）职业道德基本规范

职业道德基本规范是所有从事职业活动的人们必须遵守的基本职业行为准则。不同职业会有不同的职业道德具体要求，但职业道德基本规范是各行各业都必须遵循的，是各种职业道德中具有共性的东西。它包括爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会五条基本规范。

1. 爱岗敬业

爱岗就是热爱自己的工作岗位，热爱自己从事的职业；敬业就是以恭敬、严肃、负责的态度对待工作，一丝不苟、尽心尽力、忠于职守，为实现职业的目标而奋斗努力。爱岗敬业是对从业者工作态度最基本的要求。俗话说：“干一行，爱一行。”每一位劳动者都要热爱本职工作，以高度的主人翁责任感，取得更大的成绩。现代社会职业之间只有分工不同，而无高低贵贱之别，这是职业道德所要倡导的首要规范。

2. 诚实守信

诚实就是真心诚意，实事求是，不虚假，不欺诈；守信就是遵守承诺，讲究信用，注重质量和信誉。诚实守信是一种内涵丰富的道德准则，是公民道德建设的重要内容之一。在职业生活中，诚实守信主要表现为诚实劳动、求真务实、遵纪守法；在经济活动中，诚实守信主要表现为公平交易、信守合同、诚恳服务；在日常生活中，诚实守信则表现为与人为善、坦诚相待、团结互爱、助人为乐等优秀品德。诚信是做人的基本准则和起码的道德修养。为人以诚，待人以信，是人的立身之本。

3. 办事公道

办事公道是在爱岗敬业、诚实守信的基础上提出的更高一个层次的职业道德的基本要求。公道就是公平、正义、不偏不倚。办事公道就是指从业人员在处理各种职业事务时要公道正派、客观公正、不偏不倚、公开公平；对不同的对象一视同仁、秉公办事；不因职位高低、贫富、亲疏的差别而区别对待。办事公道是人民群众对每个从业者的基本要求，是为人民服务必不可少的条件，也是提高为人民服务的质量最起码的保证。

4. 服务群众

服务群众是指听取群众意见，了解群众需要，端正服务态度，改进服务措施，提高服务质量，这是职业道德的重要原则。服务群众就是全心全意地为人民服务，一切以人民的利益为出发点和归宿，是为人民服务这一职业道德核心在职业生活中的具体化。

5. 奉献社会

奉献社会就是把自己的知识、才能、智慧等，毫无保留地、不计报酬地贡献给人民，贡献给社会，为人民、为社会、为国家做出实实在在的贡献。奉献社会是一种忘我无私的精神，是职业道德的最高境界，是每个从业者的最终目标。奉献社会的基本要求是坚持把公众利益、社会效益放在第一位，这是每个从业者职业行为的宗旨和归宿。



视野拓展

加强职业道德修养

职业道德修养是一种通过自我教育、自我锻炼来提升自己职业道德品质的实践活动，是个人自觉进行的一种道德活动。其目的就是把职业道德原则和规范贯彻落实到职业活动之中，养成良好的职业行为习惯，做到言行一致，知行统一，进而形成高尚的职业道德品质，并达到崇高的职业道德境界。

（四）职业道德修养的含义

什么是修养？修养是一个合成词，“修”原意指学习、锻炼、陶冶和提高；“养”原意是指培养、养育和熏陶。所谓修养是指一个人的素质经过长期锻炼或改造所达到的一定结果和水平。

职业道德修养，就是从业人员在道德意识和道德行为方面的自我锻炼及自我改造中所形成的职业道德品质以及达到的职业道德境界。职业道德修养是一种自律行为，关键在于“自我锻炼”和“自我改造”。任何一个从业人员，其职业道德修养的提高，一方面靠他律，即社会的培养和组织的教育；另一方面就取决于自己的主观努力，即自我修养。两个方面是缺一不可的，而且后者更加重要。

（五）职业道德修养的内容及意义

1. 职业道德修养的主要内容

（1）掌握职业道德知识

学习和掌握职业道德知识，是职业道德修养的首要环节和最初阶段。职业道德知识是职业道德情操产生的依据，是职业道德意志锻炼的内在动力，是决定职业道德行为倾向的思想基础。要掌握职业道德知识，必须坚持不懈地学习和锻炼，每名职业者都应当结合自己所学专业和所做的实际工作，努力掌握适合于本职岗位的职业道德原则和规范的知识。

（2）陶冶真诚的职业道德情操

职业道德情操是随着人们的职业道德认识而产生发展的内心情绪体验，包括正义感、责任感、义务感、良心感、荣誉感和幸福感等，对职业者的职业活动产生巨大的调节作用。作为一名职业人员，只有培养起真诚的职业道德情操，才会真正从内心热爱自己所从事的职业，潜心钻研业务，尽职尽责地做好本职工作，全心全意地为人民群众服务，为社会做贡献。

（3）磨炼坚强的职业道德意志

是否具备坚强的职业道德意志，是衡量职业者职业道德素质高低的重要标志。作为一名职业人员，应该认识到培养职业道德意志的重要性，自觉抵制市场经济条件下各种腐朽思想、不良风气的诱惑、侵蚀，保持高风亮节，自觉遵守职业道德的原则和规范，争做爱岗敬业、忠于职守、克己奉公的劳动者。

（4）树立坚定的职业道德信念

只有形成了坚定的职业道德信念，职业者的职业道德知识、情操和意志才具有稳定性和一贯性，职业道德行为才具有坚定性。职业人员一旦牢固地树立了职业道德信念，就能以持之以恒的精神和对工作精益求精的态度，始终不渝地遵守职业道德规则，履行自己的职责和义务。

（5）养成良好的职业道德行为习惯

职业道德行为是衡量职业者职业道德品质好坏、职业道德水平高低的客观依据。职业道德修养的最重要环节，就是要把职业道德原则和规范贯彻落实到职业道德行为中去。职业道德行为习惯的养成，离不开职业技能的学习与提高。只有具备了精湛的职业技能，职业者的职业道德知识、情操、意志和信念才有用武之地。

2. 加强职业道德修养的重要意义

（1）加强职业道德修养有助于提高全面素质

人品实现产品，产品体现人品。职业道德修养是从业人员最基本的素质，是人的全面素质的重要组成部分，是劳动者干好本职工作的基础。只有培养良好的职业道德修养，不断提高自身的全面素质，才能在将来的就业岗位上进歩成才，建功立业。

(2) 加强职业道德修养有助于实现人生价值

人的生活离不开社会，个人只有把自己融入社会的大事业中去，才能体现出自己的价值。人生价值的实现需要不断提高自身的职业道德修养，自觉地去服务群众、奉献社会，人生价值才能得以实现。

(3) 加强职业道德修养是在校生职前准备的重要方面

在校生在步入社会前，不仅要努力提高自己的专业技能，还要不断提高自己的职业道德修养，这样才能在未来的职业生活中发光发热，做出贡献。每个学生都要深刻理解职业道德规范和原则，把它变成自己的内心信念，从而指导自己的行为，为将来建功立业奠定基础。

3. 加强职业道德修养的主要途径和方法

(1) 要善于学习

学习是提高职业道德认识，树立职业道德信念的方法，是形成良好的职业道德品质的重要途径。作为新时期的城市轨道交通客运服务人员，如果不努力学习，认识就会落后于形势，思想就会保守，观念就会陈旧，久而久之，就可能思想滑坡、意志消退、精神萎靡、志趣庸俗，甚至走向堕落。只有不断加强学习，坚持终身学习，才能跟上时代步伐，才能适应工作需要，才能陶冶道德情操、提高思想境界、永葆健康向上的精神和心态。

(2) 要勇于实践

社会实践是产生优秀道德品质的源泉。对于一个职工来说，职业活动是最基本、最经常的实践活动。城市轨道交通客运服务人员良好的职业道德品质的养成，归根结底就是要按照城市轨道交通职业道德原则和规范，正确处理职业活动中“个人—他人—社会”的利益关系，而这种关系本身就是职业活动实践中产生和表现出来的。离开了职业活动的实践，既无从产生人们职业行为的善恶，也无从检验和改变人们行为的善恶。本职工作的实践是表现客运服务人员职业道德的重要领域，也是锻炼客运服务人员职业道德品质的主要场所。

(3) 要努力做到内省和慎独

所谓内省，是指人们通过内心的检讨和自我评价，使自己的言行符合职业道德规范的要求。只有在本职岗位的工作实践中，依据职业道德规范不断地评价自我的言行，进行自我反省，才能在职业活动中使自己的行为符合社会主义职业道德的原则和规范。

所谓慎独是指在独自一人没有外界监督的情况下，也能自觉遵守道德规范，不做任何有违道德的事情。慎独是重要的道德修养方法，也是崇高的道德境界。它是评定一个人道德水准的试金石，是自觉自律道德意识的体现。

(4) 要积极学习先进人物，不断激励自己

榜样的力量是无穷的，在我国的不同建设时期，各个行业都有大量的先进人物出现，

他们在平凡的岗位上做出了骄人的业绩，是我们学习的榜样。信访干部吴天祥、售票员李素丽、石油工人王进喜、两弹元勋邓稼先、水稻之父袁隆平、无私奉献的楷模杨善洲……他们共同的特征就是热爱自己工作岗位，苦干实干倾心干，在自己的岗位上恪尽职守，无私奉献。

我们要以他们高尚的品德和执着的敬业精神来不断地激励和鞭策自己，见贤思齐，学习先进，净化心灵，提高自己的职业道德修养。学习先进人物，还要与工作岗位相结合，把学习榜样的愿望转化为实实在在的工作业绩。

小贴士

邓稼先（1924—1986），九三学社社员，中国科学院院士，著名核物理学家，中国核武器研制工作的开拓者和奠基者，为中国核武器、原子武器的研发做出了重要贡献。

二、城市轨道交通行业职业道德

城市轨道交通行业职业道德是同城市轨道交通行业工作人员的职业活动紧密联系的符合本行业特点所要求的道德准则、道德情操与道德品质的总和，它是职业道德基本规范的具体体现。城市轨道交通行业的职业道德是以社会主义职业道德基本原则为指导，结合城市轨道交通行业的职业特性，继承和发扬城市轨道交通职工的优良道德传统，在具体工作实践中形成的。它是社会主义职业道德的一个重要组成部分，是城市轨道交通所有工作人员在职业活动中从思想到行为都必须遵循的准则和规范。

（一）城市轨道交通行业职业道德的基本特征

城市轨道交通的性质、作用和任务决定了它的职业道德的基本要求是：坚持社会主义经营服务方向，适应时代政治、经济、社会发展需要，符合社会主义精神文明建设的基本要求，树立高尚的职业道德观念，满腔热情地为社会、为群众提供优质的服务，最大限度地满足经济建设、社会发展和人民生活的需要。

城市轨道交通职业道德的基本特征有以下几个。

1. 全局相关性

城市轨道交通是国民经济的组成部分，是城市基础产业，它与政治稳定、经济发展和 社会进步有着重要的关系。作为城市轨道交通服务人员，只有树立正确的职业道德观念，自觉遵守职业道德规范，才能站在全局和时代的高度认识城市轨道交通事业的重要性，自觉地把城市轨道交通服务工作同国家的富强、社会的发展和人民的幸福联系起来。

2. 经济影响性

城市轨道交通是国民经济的先行者，是“生产的第一道工序”，是联络各行业的纽

带。因此，城市轨道交通服务人员的职业道德水平如何，既影响本行业的经济效益和社会效益，也影响其他行业的工作和发展。

3. 政治敏锐性

城市轨道交通是社会主义精神文明的“窗口”，是政治与社会稳定的重要环节。它服务于社会、服务于群众，其职工的职业道德如何，关系到城市轨道交通的服务质量优劣，并从一个侧面反映了一个城市、一个地区政府工作的情况。随着对外开放的扩大，可以讲城市轨道交通服务人员职业道德素质的表现，在内宾面前代表着一个城市，在外宾面前代表着一个国家和一个民族。

4. 服务广泛性

城市轨道交通是直接接触社会、沟通城市各个角落、连接四面八方的桥梁。由于城市轨道交通行业在一个城市的服务行业中每天接触的服务对象人数最多，其中包括社会各阶层人士，而且还经常接触内、外宾客，因此它在社会上有着广泛的影响。

5. 社会制约性

城市轨道交通服务工作受城市道路、交通管理、车流量、社会环境和人民群众道德状态等多种因素的制约。在服务过程中，城市轨道交通职工也要接受社会对职业道德执行情况的评价和监督，因此形成了广泛的社会制约性。

（二）城市轨道交通行业职业道德的重要作用

由于城市轨道交通行业同社会有着广泛的联系，在城市经济、社会发展和人民生活中起着举足轻重的作用。作为城市精神文明建设的“窗口”单位，这个“窗口”的职业道德水平高低、精神风貌状况如何，不仅对职工个人的道德进步起着十分重要的作用，而且直接影响企业的经营成果，对整个社会的精神文明建设也起着不容忽视的促进作用。

1. 维护作用

城市轨道交通职业道德的确立，可以使全体职工明确自己的职业义务和职业责任，以良好的道德行为调节与服务对象的关系，共同维护好乘车秩序。职业道德还在城市轨道交通服务过程中起着维护乘客的利益、维护企业信誉的重要作用。

2. 规范作用

城市轨道交通职业道德对全体职工正确选择道德行为有着重要的约束力。它可以规范驾驶员、服务人员、调度员和管理人员的言行，使他们在服务工作中有章可循、受到约束，更好地提供服务。

3. 调节作用

职业道德的调节作用，表现在调节服务人员与乘客、服务人员之间和企业与社会的关系。通过调节可使各种关系围绕提高企业的社会效益协调发展。

4. 激励作用

城市轨道交通服务人员以高尚的职业道德、熟练的职业技能为广大乘客服务，可以使

乘客感到温暖,从而支持理解服务人员,激励服务人员加倍努力工作。特别是当服务人员为了维护企业的荣誉,严守职业道德规范而忍受委屈时,这种激励作用更加明显。

5. 衡量作用

在职业活动中,以职业道德为衡量的标准,可以对那些不顾乘客的利益和企业的荣誉、不讲职业道德的极少数工作人员进行教育和帮助甚至处罚。这是维护企业信誉必不可少的。

(三) 城市轨道交通行业职业道德的基本规范

1. 城市轨道交通服务人员职业道德基本规范

城市轨道交通职业道德的主要内容包括服务人员、驾驶员、调度员和管理人员的职业道德。在此,我们主要学习城市轨道交通服务人员和车辆部门人员职业道德的基本规范。城市轨道交通服务人员是城市轨道交通社会服务效能的直接体现者,是城市轨道交通的基本工作人员。城市轨道交通服务人员的职业道德以社会主义道德准则为指导,是城市轨道交通服务人员在实际工作中从思想到行为必须遵守的基本准则和规范。

(1) 热爱本职、忠于职守

这是城市轨道交通服务人员职业道德的一个基本要求,也是由服务人员在城市轨道交通行业运营服务中的地位、作用及工作特性所决定的。要培养服务人员热爱本职、忠于职守的职业道德品质,必须使他们充分认识到本职工作的意义,珍惜自己的劳动成果。随着客运市场竞争的日益激烈,城市轨道交通对乘客的依赖关系被普遍认识,服务与被服务的观念日益得到强化,这就决定了服务人员的言行要服从乘客利益。这既是城市轨道交通在竞争中取得优势的基础,也是服务人员热爱本职、忠于职守道德品质的表现。

(2) 文明待客、热情服务

城市轨道交通行业以运营服务为中心的经营指导思想和以服务为本、乘客至上的经营宗旨,决定了服务人员的职业道德必须以全心全意为乘客服务为核心。因此服务人员应以文明礼貌的态度,热情周到地接待每一位乘客。使乘客既受到人格的尊重,需求又得到满足,便成为服务人员职业道德的一个中心内容。

1) 文明礼貌,尊重乘客。这是服务人员职业道德的一个起码要求。文明礼貌是处理人与人之间关系的一种社会美德,其核心是对他人的关心和尊重。对城市轨道交通服务人员来说,对乘客的尊重,就是用文明礼貌的言行、举止和以理服人、得理让人的态度去对待乘客。

2) 方便周到,热情服务。为乘客乘车时提供方便和周到的服务,努力满足乘客的各种需求,是体现热情周到服务的重要方面,也是服务人员主要的职业责任和义务。诸如满足乘客的基本需求,开关车门提醒乘客注意安全,满足乘客的普遍需求,关心体贴老、幼、病、残、孕、抱小孩乘客和外地乘客,满足他们的特殊需求,这是服务人员职业道德规范中的重点要求。

（3）遵章守纪、顾全大局

城市轨道交通是一个由车到线、由线成网，协作关系甚为密切的整体。要保证运营服务生产各环节的正常联系，保证线网结构整体运送能力的有效发挥，必须依靠规章制度、纪律和运营生产人员全局观念的约束。

1) 遵章守纪，维护正常运营。城市轨道交通服务人员要从维护企业信誉和自身形象出发，严格执行企业规定的各项职业纪律。否则必然会给城市轨道交通企业造成坏的影响。服务人员的工作往往远离指挥中心，在无人监督的情况下独立工作。这就要求服务人员必须要有正确的劳动态度和遵守各项规章制度的自觉性。

2) 顾全大局、提高运营效率。服从城市轨道交通线网这个大局非常重要，由于城市轨道交通运行环境变化比较大，因此服务人员必须服从城市轨道交通全局的总体安排，做到勇挑重担，保证运行畅通。

（4）仪表端庄、站容整洁

服务人员的仪表和城市轨道交通车站的整洁，是广大乘客对城市轨道交通的第一印象。城市轨道交通服务人员要在职业活动中表现出良好的形象，就不能不讲究仪表端庄和站容整洁。这对创造舒适的乘车环境、树立良好的服务信誉、促进社会道德风尚的提高，有着积极的意义。

（5）钻研业务、讲究艺术

随着社会的发展，城市轨道交通服务已从简单劳动发展为融服务意识、服务知识、服务技巧为一体的综合活动。一般人认为服务工作简单，不用什么知识也能干，其实不然。没有一定的业务知识，乘客询问无法解答，发生矛盾不会处理，服务工作肯定做不好。因此，服务人员要提高认识、勤奋学习，钻研业务，熟悉沿线地理环境，掌握政策、法规和处理矛盾的方法，学习方言、哑语和英语，了解一些心理学等知识和服务技能，这对提高服务质量就显得非常必要了。

（6）团结互助、协作配合

团结互助、协作配合是集体主义原则在服务人员职业道德中的具体表现。城市轨道交通的运营服务是多工种的联合作业，各工种之间的协作配合非常重要。能否团结互助、协调配合是衡量城市轨道交通职工整体职业道德素质的重要标志。

小贴士

你对城市轨道交通的第一印象是什么？

2. 城市轨道交通车辆部门职业道德基本规范

车辆部门负责城市轨道交通车辆检修和运营工作，下设基层单位主要是车辆段。车辆

检修质量直接影响城市轨道交通行车安全，而车辆部门职工作业条件艰苦，劳动强度大，生产环境差，工作标准要求高。从车辆部门岗位特点出发，加强职工职业道德建设，对于提高职工职业道德素质、提高车辆检修质量、确保车辆运营安全生产至关重要。

（1）热爱本职、任劳任怨

牢固树立为车辆运营生产服务的思想，忠于职守，爱岗敬业，勤奋学习，刻苦练功，熟练掌握本职技术业务，特别是客车的新技术新设备的检修知识，发扬主人翁精神，做好车辆检修工作。

（2）坚持标准、精检细修

坚持预防为主的原则，养成严谨作风，认真落实规章制度，严格执行标准化作业，以防燃、防切、防制动梁脱落为重点，加强车辆走行部分和制动系统的检修，严格检查滚动轴承各零部件，杜绝漏检漏修，做到不放过疑点，不交质量不放心的凑数车，把事故隐患根除在车辆检修过程中，确保列车运行安全。

（3）团结协作、确保全优

树立整体意识，加强与相关部门、各检修环节的协调配合，上道工序想着下道工序，按照检修作业过程和生产调度员的调度，均衡有序地工作。注重整体组装质量，保证检修车辆按时交车，优质高效地完成检修任务。

项目小结

本项目对城市轨道交通礼仪与职业道德进行了详尽的阐述。为使学生能够深入学习，首先对礼仪的起源、发展过程做了过渡性的说明，进而对礼仪的特征、原则和作用做了阐述。在做好基础知识铺垫的前提下，进一步阐述了城市轨道交通礼仪素质的培养方法。在知识描述中，说明了礼仪与职业的关系，礼仪与职业道德的重要性，最后引申到城市轨道交通礼仪与职业道德的知识体系中，使学生对城市轨道交通客运服务礼仪有了系统的了解，并能够掌握对职业道德的要求。为下一步的学习打下良好的基础。

学习检测

一、填空题

- （1）礼仪属于（ ）范畴，是（ ）和（ ）的总称。
- （2）礼仪作为（ ），既有道德的（ ），也有其区别于（ ）的特殊性。
- （3）一个讲文明、（ ）的人，应该是（ ）、（ ）、（ ）“三美”结合的人。
- （4）社会公德是社会道德体系的（ ）部分，是社会（ ）的象征，也是衡量一个（ ）或（ ）文明素质、礼仪（ ）的主要指标之一。

(5) 我们要善于在礼仪的()中发现自己的(), 找出不足, 将学习、运用礼仪真正变为()的自觉()和习惯做法。

(6) 道德二字()成为一个(), 始于()时的()。

(7) 城市轨道交通行业同()有着广泛的(), 在城市()、社会()和日常生活中起着()的作用。

(8) 城市轨道交通的()是多工种的(), 各工种之间的()非常重要。

二、问答题

(1) “礼”有几个重要义项? “仪”有几个主要义项?

(2) 礼仪有哪几个主要特征?

(3) 礼仪的基本原则是什么?

(4) 人际交往的基本准则是什么?

(5) 礼仪素质的培养方法有哪些?

(6) 什么是道德?

(7) 什么是职业?

(8) 什么是职业道德?

(9) 职业道德的基本规范包括哪些内容?

(10) 城市轨道交通服务人员职业道德基本规范主要包括哪些内容?