

免费提供

精品教学资料包

服务热线: 400-615-1233
www.huatengzy.com



城市轨道交通 客运服务

CHENGSHI GUIDAO JIAOTONG
KEYUN FUWU

选题策划: 刘 建
责任编辑: 卢尚坤
封面设计: 黄燕美



定价: 38.00元

职业教育城市轨道交通系列创新教材

城市轨道交通
客运服务

主编◎王 辉
祝长兴
杨 林

哈尔滨工程大学出版社
Harbin Engineering University Press

职业教育城市轨道交通系列创新教材



城市轨道交通 客运服务

主编◎王 辉 祝长兴 杨 林

哈尔滨工程大学出版社
Harbin Engineering University Press

职业教育城市轨道交通系列创新教材



城市轨道交通 客 运 服 务

主 编◎王 辉 祝长兴 杨 林
副主编◎刘 迪 吴 曦 吴云丽



哈尔滨工程大学出版社
Harbin Engineering University Press

内 容 简 介

本书共分5个项目,内容包括城市轨道交通客运服务概述、城市轨道交通客运服务礼仪、城市轨道交通客运服务设备设施、城市轨道交通客运服务流程、城市轨道交通突发事件的处理。

本书可作为职业教育城市轨道交通相关专业的教材,也可供相关人员参考使用。

图书在版编目(CIP)数据

城市轨道交通客运服务/王辉,祝长兴,杨林主编. —
哈尔滨:哈尔滨工程大学出版社,2020.6(2024.7重印)
ISBN 978-7-5661-2688-7

I. ①城… II. ①王… ②祝… ③杨… III. ①城市铁
路-客运服务 IV. ①U239.5

中国版本图书馆CIP数据核字(2020)第106153号

城市轨道交通客运服务

CHENGSHI GUIDAO JIAOTONG KEYUN FUWU

选题策划 刘 建

责任编辑 卢尚坤

封面设计 黄燕美

出版发行 哈尔滨工程大学出版社

社 址 哈尔滨市南岗区南通大街145号

邮政编码 150001

发行电话 0451-82519328

传 真 0451-82519699

经 销 新华书店

印 刷 三河市骏杰印刷有限公司

开 本 787 mm×1 092 mm 1/16

印 张 10.5

字 数 256千字

版 次 2020年6月第1版

印 次 2024年7月第5次印刷

书 号 ISBN 978-7-5661-2688-7

定 价 38.00元

<http://www.hrbeupress.com>

E-mail:heupress@hrbeu.edu.cn

Preface

前言

轨道交通客运服务是客运乘务员培养课程体系中一门十分重要的必修课程,也是一门专业基础课程,它对于培养合格的客运乘务员具有非常重要的作用。

本书总结和分析了轨道交通客运服务系统的工作流程和服务对象,并结合相关案例,在系统地介绍了轨道交通客运服务的基础知识、基本概念、基本理论的基础上,阐述了轨道交通客运服务的要求、流程、应急处理等内容。

本书结合职业教育教学的特点,以项目化和情景教学的方式构建教学体系,以一名轨道交通客运服务人员的职业成长为背景设置情景,以工作任务连接教学内容。

本书推荐学时安排如下:

项 目	内 容	学 时
1	城市轨道交通客运服务概述	4
2	城市轨道交通客运服务礼仪	8
3	城市轨道交通客运服务设备设施	8
4	城市轨道交通客运服务流程	8
5	城市轨道交通突发事件的处理	8
总计		36

本书体系简洁明了、重点突出、案例丰富、通俗易懂,在注重理论性和逻辑性的同时,着重体现针对性和实用性,以满足轨道交通客运服务课程的教学要求和实际教学工作的需要。

本书由吉林电子信息职业技术学院王辉、祝长兴、杨林任主编,吉林电子信息职业技术学院刘迪、吴曦、吴云丽任副主编。本书具体编写分工如下:项目1至项目3由王辉编写,项目4由祝长兴、吴曦编写,项目5由杨林编写,附录由刘迪、吴云丽编写,吉林电子信息职业技术学院邓戈、梁彬、吴娜、温立天、苏博、何新参与书稿资料的收集和整理工作。

由于编者水平有限,书中难免有疏漏或不妥之处,敬请广大读者批评指正。

编 者

Contents

目 录

项目 1	城市轨道交通客运服务概述	1
任务 1	城市轨道交通客运服务的基本内容	1
任务 2	城市轨道交通客运服务的特征及要求	4
任务 3	城市轨道交通职业道德	9
	课后练习	15
项目 2	城市轨道交通客运服务礼仪	17
任务 1	仪容礼仪	17
任务 2	服饰礼仪	20
任务 3	仪态礼仪	28
任务 4	沟通礼仪	33
	课后练习	41
项目 3	城市轨道交通客运服务设备设施	42
任务 1	导乘设备设施	42
任务 2	乘降设备设施	48
任务 3	票务服务设备设施	55
任务 4	屏蔽门设备	67
任务 5	安全及消防设备设施	74
	课后练习	84
项目 4	城市轨道交通客运服务流程	85
任务 1	站厅服务	85
任务 2	票务服务	89
任务 3	站台服务	96
	课后练习	101



项目 5	城市轨道交通突发事件的处理	102
任务 1	乘客投诉处理	102
任务 2	客伤处理	110
任务 3	火灾处理	116
任务 4	其他突发事件处理	124
	课后练习	143
附录		144
附录 A	城市轨道交通运营管理规定	144
附录 B	城市轨道交通行车组织名词、术语解释	152
附录 C	城市轨道交通信号常见名词术语的英文缩略语与中文对照	155
参考文献		161

项目

1

城市轨道交通客运服务概述



知识目标

- (1) 了解城市轨道交通客运服务的特征及要求。
- (2) 熟悉城市轨道交通客运服务的基本内容。
- (3) 掌握城市轨道交通职业道德的基本内容。



能力目标

培养城市轨道交通职业道德修养。



素质目标

- (1) 培养城市轨道交通职业素质。
- (2) 具有良好的服务意识和服务态度。

任务1 城市轨道交通客运服务的基本内容



任务导入

面试的第一个环节是考察应聘者是否熟悉城市轨道交通客运服务的基本内容。面试官设定了一个情景:为了缓解“五一”小长假的地铁出行压力,本线路将组织一批在校大学生做志愿者。请每位应聘者按照乘客的需求安排志愿者的人数及工作任务,需要用流程图的形式表达出来。



任务分析

通过流程图,熟悉城市轨道交通客运服务的基本内容及主要岗位职责。



任务实施

1. 资料收集

- (1) 城市轨道交通客运服务的基本内容。





(2)城市轨道交通客运服务中乘客的需求。

(3)城市轨道交通客运服务的岗位职责。

(4)城市轨道交通的分类。

2. 计划分工

(1)人员分工。

(2)完成任务的时间安排。

(3)上交任务的时间。

3. 任务实施

(1)收集整理资料。

(2)完成流程图。



综合评价

对流程图进行综合评价,并填写表 1-1。

表 1-1 项目 1 任务 1 综合评价表

专 业		班 级		学 号		姓 名	
考评项目				自我评估 (10%)	小组评估 (30%)	教师评估 (60%)	
团队合作 (30 分)	沟通能力(15 分)						
	协作精神(15 分)						
任务内容 评定 (60 分)	城市轨道交通客运服务的重要性(10 分)						
	城市轨道交通客运服务的基本内容(10 分)						
	城市轨道交通客运服务的主要岗位(20 分)						
	流程图(20 分)						
任务创新 (10 分)	创新精神(10 分)						
综合评定(100 分)							
考核时间： 年 月 日				考评教师：			

1.1.1 城市轨道交通车站客运服务的基本内容

城市轨道交通作为城市公共交通系统中一种速度快、运量大、行车时间间隔短的电动有轨客运系统,作为城市公共交通系统的一个重要组成部分,对缓解城市地面交通压力、减轻城市地面交通拥挤起着十分重要的作用。“快速、准确、安全、舒适、便利”是城市轨道交通运营的宗旨,因此,要求城市轨道交通车站能安全、快速、方便地组织乘客乘降,为乘客乘坐城市轨道交通提供良好的服务。

城市轨道交通客运服务是指为乘客乘坐城市轨道交通提供的服务。城市轨道交通车站站务员是直接从事城市轨道交通客运服务的工作人员。在城市轨道交通客运服务中,城市

轨道交通车站客运服务的基本内容主要包括进站服务、安检服务、购票充值服务、刷卡进站服务、乘客候车服务、乘客上下车服务、乘客刷卡出站服务等。按照乘客接受服务的地点不同,车站客运服务又可以分为乘客服务中心服务、站台服务和站厅服务。

1.1.2 乘客出行的基本需求

乘客在选择出行交通工具时,心理上一般会有一定的摆动。因此,为了能够正确影响乘客的选择,提供更优质的客运服务,要从根本上理解乘客的出行需求。

乘客出行的基本需求有四个方面:安全性、快速性、舒适性、经济性。安全性包括通道的通过能力、站台候车的空间、扶梯的承载力、车站紧急疏散的能力等,快速性包括购票的等待时间、通道的宽窄、候车的时间等,舒适性包括噪声的控制、视觉冲击、列车运行的平稳性、工作人员的服务态度等,经济性包括票价的浮动及运行时间价值。

因此,根据乘客出行的基本需求,城市轨道交通运营企业需要做好充足的准备和贴心的布置。城市轨道交通车站服务流程和服务地点如图 1-1 所示。

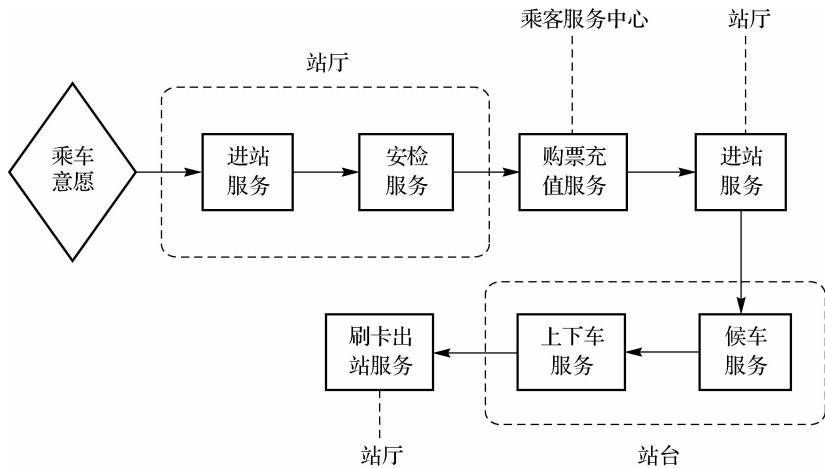


图 1-1 城市轨道交通车站服务流程和服务地点



新闻链接

高科技化的宁波地铁满足乘客更多需求

宁波地铁 2 号线来了个能说会道的机器人,能查询票价、打印线路图、帮忙拎东西……一款外形酷似电影《机器人总动员》中 EVA 的机器人小 D(图 1-2)亮相宁波地铁 2 号线宁波火车站,吸引了不少乘客争相与其合影。如果乘客想去其他地方,可以直接问小 D,它会迅速规划出数条路线,乘客可选择最方便的路线然后按下打印按钮,小 D 便会“吐”出路线便条。此外,小 D 还可以帮助乘客拎东西,它一体成型的双臂可以承受最大 3 kg 的重量。



图 1-2 机器人小 D

夏天,既可能艳阳高照,也可能暴雨突袭。宁波地铁站内多了一样出行利器——共享雨伞。因为雨伞是醒目的橙色,所以有一个好听的名字——橙伞。市民只要支付 30 元押金便可快速借还橙伞,7 天内免费遮阳挡雨。

此外,宁波地铁还有厉害的人脸识别系统。宁波警方将宁波地铁的人脸识别系统与公安部逃犯信息联网,人脸识别系统能自动捕捉动态影像,在数据库内与逃犯信息进行比较,达到一定的相似度,系统会发出信号通知警方查证。该人脸识别系统主要安装在宁波地铁全线各重点区域,会根据工作需求适时提升识别效率,一旦发现高匹配度的可疑人员,会立即通过电脑指挥系统进行报警。警方在收到指令以后,可以立即赶到现场对可疑人员开展盘查。

资料来源:http://www.sohu.com/a/163131235_395020,有改动。

任务 2 城市轨道交通客运服务的特征及要求



任务导入

客运服务过程中经常会遇到乘客不会使用自助售检票设备、无法进出站、逃票进出站等问题。客运服务人员应该怎样与乘客沟通呢?站长要求每组员工制定一份客运服务人员规范。



任务分析

通过制定客运服务人员规范,熟悉城市轨道交通客运服务的基本特征,并掌握轨道交通客运服务对服务人员的基本要求。



任务实施

1. 资料收集

(1)城市轨道交通客运服务的基本特征。

- (2)城市轨道交通客运服务对服务人员的基本要求。
- (3)城市轨道交通客运服务对环境的要求。
- (4)提升城市轨道交通客运服务人员素质的主要途径。
- (5)支持案例。

2. 计划分工

- (1)人员分工。
- (2)完成任务的时间安排。
- (3)上交任务的时间。

3. 任务实施

- (1)收集整理资料。
- (2)完成客运服务人员规范。



综合评价

对客运服务人员规范进行综合评价,并填写表 1-2。

表 1-2 项目 1 任务 2 综合评价表

专 业		班 级		学 号		姓 名	
考评项目				自我评估 (10%)	小组评估 (30%)	教师评估 (60%)	
团队合作 (30 分)	沟通能力(15 分)						
	协作精神(15 分)						
任务内容 评定 (60 分)	客运服务人员规范的格式(10 分)						
	客运服务人员规范的内容(10 分)						
	客运服务人员规范的结构(10 分)						
	提升客运服务人员素质的主要途径(10 分)						
	支持案例(20 分)						
任务创新 (10 分)	创新精神(10 分)						
综合评定(100 分)							
考核时间： 年 月 日				考评教师：			

城市轨道交通客运服务是指在城市轨道交通系统内,轨道交通运营企业为使乘客安全、准时、快捷、方便、经济、舒适、文明乘车而直接开展的服务工作。客运服务作为城市轨道交通运营管理的重要组成部分,不仅是反映城市轨道交通服务质量的一个重要因素,也是保证城市轨道交通运营企业竞争力的关键。



1.2.1 城市轨道交通客运服务的基本特性

1. 无形性

客运服务属于无形产品,乘客在购买服务之前看不见、摸不着、闻不到,这就要求作为服务提供者的城市轨道交通运营企业增加服务的有形性,尽可能通过实物的方式来表现出自身的服务水平,如整洁的车站环境、有序的客流组织、清晰明确的导向标志等。

2. 即时性

客运服务的即时性是指城市轨道交通客运服务具有无法储存的特点。服务过程一结束,服务随即消失,乘客即使不满意,也无法更换或退回服务。客运服务提供者也不能通过更换服务来使乘客满意,从而挽回影响。

客运服务的即时性使城市轨道交通运营企业难以对服务供给量及服务时间进行准确的预测,从而导致运营企业不能准确根据服务市场的供求变化来调节自身的服务供给,容易造成客运服务能力供给不足或浪费。

3. 同时性

客运服务的同时性是指客运服务的生产过程和消费过程在空间和时间上并存,同时进行。对运营企业来说,运输过程就是服务的生产过程,而从乘客的角度来看则是消费过程。一方面,乘客参与服务提供的过程;另一方面,乘客的参与给运营企业的服务时间、服务质量和设施设施的提供都带来了不确定性,从而给服务质量的管理和控制带来了困难。

4. 差异性

客运服务的水准和质量常因人、因地、因时而异,任何条件和心理的变化都有可能造成服务的差异。服务是由客运服务人员通过劳动来完成的,而每位服务人员由于年龄、性别、性格、素质和文化程度等方面的不同,他们为乘客提供的客运服务的质量也不尽相同。即使是同一员工,在不同的场合、不同的时间,或面对不同的乘客,其服务态度和服务方式也会有一定的差异。同时,对于乘客来说,在不同的时间也会存在服务需求的差异。服务的差异性给服务评价带来了更多的不可量化性。

1.2.2 城市轨道交通客运服务对服务人员的要求

1. 对客运服务人员的基本要求

客运服务人员上岗时的要求:精神饱满,举止规范;对待乘客态度和蔼,主动热情,有问必答,语言文明;遵章守纪,坚守岗位,服从车站管理;主动关心乘客,不得发生有损乘客利益的事,树立“乘客至上、服务为本”的思想;时刻保持警惕,确保票、卡、款及乘客的安全。具体要求如下:

(1)仪表着装标准。统一着装,穿工作制服;服装整洁整齐,佩戴标志;不能有怪异的装扮,女客运服务人员化淡妆。

(2)行为举止规范。精神状态要饱满,站有站姿、坐有坐姿,认真工作,履行好自己的岗位职责,严禁在工作期间处理私人事情,包括打电话、聊天等,面对乘客要微笑、有耐心,不能爱理不理、表现出不耐烦等。

①主动热情。日本的一家服务企业对服务员的面试十分独特,面试会突然中断,然后安排另一位面试官向应聘者询问某个问题,如询问洗手间在什么位置。他们得到的回答通常有三种:

第一种是直接回答“我不知道”。

第二种是回答不知道,并说明自己的身份。

第三种回答是:“对不起,我是来面试的,不过我可以去帮您问一下,然后告诉您。”

对于第一种回答的应聘者,公司是不会录用的;而对于第三种回答的应聘者,公司录用后会将其安排到重要的岗位。因为,积极主动地提供服务是对一名服务人员最基本的要求。

主动热情是指即使在乘客暂时不需要服务时,客运服务人员也要“眼观六路,耳听八方”,心里想着乘客,眼里看着乘客,为乘客提供服务。优秀的客运服务人员往往能够在乘客发出“请提供服务”信息之前就能察言观色,主动提供服务。除此以外,客运服务人员要保持持久的热情。无论乘客如何挑剔,也无论受到了多大的委屈,始终要以积极热情的态度面对每位乘客。这种热情要建立在以服务为荣的基础上,不能控制情绪的服务人员是肯定做不好服务工作的。

②处变不惊。城市轨道交通列车上和车站里有各式各样的人,各种情况和突发事件都有可能随时发生。因此,客运服务人员一定要有处变不惊的能力。在面对一些喜怒无常、无理纠缠的乘客时,在遇到突发事件时,都需要客运服务人员“临变不乱”来应对各种突发状况。这就要求客运服务人员熟知各类应急处置预案,培养良好的心理素质。

(3)服务语言标准。使用普通话,谨记十字文明服务用语:您好、请、谢谢、对不起、再见;与乘客对话、使用人工广播时,应语调沉稳、语速适中、音量适宜;遇到乘客纠纷时,要态度友善,耐心解释、说明,不能训斥乘客。

(4)服务态度标准。想乘客所想、急乘客所急,主动关心乘客,帮助有困难的乘客解决问题;工作时要加强责任感,以确保乘客和行车安全。

同时,作为一名优秀的客运服务人员,应善于控制自己的情绪、约束自己的情感、克制自己的举动,无论与哪一类型的乘客接触,无论发生什么问题,都能够做到镇定自若,不失礼于人。当乘客有不满情绪时,往往会对服务人员提出批评,这种批评可能会在不同的场合以不同的方式提出来。当乘客在公开场合对服务人员呵斥时,往往会使人难以接受。遇到这种情况,客运服务人员首先要冷静,不要急于与之争辩,切不可针锋相对,使矛盾激化。如果乘客无理取闹,可以交相关部门或人员处理。

当乘客不礼貌、不理智时,客运服务人员更要做到有礼、有理、有节地解决问题。

①有礼,即临辱不怒。面对乘客的不礼貌,客运服务人员不应生气发火,而应沉着冷静,以妙语应粗语,以豁达应愚昧,以文雅应无礼,使个别乘客对自己的行为过意不去。只有这样,客运服务人员才不至于使自己陷入被动的境地,才能够维护企业的形象。

②有理,即动之以情、晓之以理。虽然有些乘客态度生硬,但是一旦发现自己理亏,得不到大多数人的支持,还是会有所收敛的。

③有节。乘客是服务对象,不能因为乘客有过错而心存芥蒂。与乘客争论,最终受到损失的是企业而不是乘客,同时,对乘客的宽容也会得到回报。

需要特别说明的是,穿着工装,就表示在工作岗位上,就要用标准的服务规范来要求自己。



2. 对客运服务人员的岗位纪律要求

客运服务人员在纪律方面应做到以下两点:

(1)班前点名、班后总结。按时参加集体点名,学习上级文件,接受任务,明确责任。按时参加班后总结,对照岗位责任制进行考核。讲成绩,找问题,总结经验教训,不断改进工作。

(2)严格遵守职业纪律、运营纪律、劳动纪律三项行为规则。不得发生少找零、多收钱、少给票等违反职业纪律的错误行为;服从车站站长安排,遵守本岗位工作标准、作业纪律;有较强的时间观念,不迟到、早退等。

3. 对客运服务人员的岗位基本业务要求

各岗位客运服务人员都必须精通客运规章中的各项规定,熟知乘车注意事项、作业标准和地铁沿线状况等。

4. 服务环境要求

车站要保持整洁,整体要求窗明地净、清洁舒适、协调美观。消防设备的表面、空调系统的出风口、通风系统等要定期清洗除尘,服务中心、车站控制室(以下简称车控室)、收款室、自动售检票(automatic fare collection, AFC)系统点钞室、站长室、交接工作室、管理用房等室内要求环境整洁、物品摆放整齐。

车站客运物品,如各种服务设施、清扫用具、公用物品(服务中心的各种设备)等应按规定摆放,要整齐、有序,不得影响列车运行、乘客通行和车站站容。服务乘客的休息椅、果皮箱、报架等设施要按规定数量摆放。个人物品要放在个人衣柜中,个人所携带的饭菜要在指定位置摆放整齐。对升降梯等设施及用具,应加固加锁,不能加固加锁的应放在易观望处。

各种导向标志要统一设置、悬挂端正,保持清洁、明亮;横幅、标语悬挂在固定位置,必须平整、干净,不得有撕角或破损。各种临时标志、宣传画要求内容清晰,不得丢字、少字及使用不规范的文字,经客运管理部门批准后方可在规定位置和时间内张贴、摆放,到期及时拆除(紧急情况除外)。



新闻链接

两次寻找难碰面,青岛地铁站务员拾金不昧感动乘客

2020年3月17日上午,青岛市民吕先生第二次来到青岛地铁李村站2号线站台,寻找一个叫董××的地铁工作人员。是什么原因让吕先生如此执着呢?

时间调到3月12日晚上9点半,在青岛地铁李村站工作的站务员董××像往常一样在2号线站台上接发列车。行车间隔期间,董××照例巡视站台,走到垂梯处,发现休息座椅上有一个黑色背包。周围没有乘客,董××立即把情况上报车控室,车站播放遗失物品广播。董××守在背包前,心想或许乘客去了卫生间,可十几分钟后,仍旧无人认领,董××按规定将背包上交车站保管。

3月13日,车站通过服务热线找到了失主吕先生。上午9点,吕先生来车站领回失而复得的背包,对工作人员表达了真挚的谢意。因为包里存放了十分重要的证件和贵重财物,吕先生想当面感谢捡到背包的员工。此刻,下夜班的董××已离开车站,吕先生非常失望,询问了董××的姓名后离开。

3月17日,吕先生再次来到李村站2号线站台寻找董××,希望能见到地铁“好心人”,不巧的是,董××非当班时间,两位再次错过。吕先生将一面锦旗交到车站值班站长赵××手中,又一次对董××拾金不昧的优秀品质表示感谢,同时对青岛地铁优质的服务表达了谢意。

资料来源:<http://news.bandao.cn/a/356078.html>,有改动。

任务3 城市轨道交通职业道德



任务导入

站长要求每位新入职的员工对城市轨道交通职业道德的基本内容和重要性有初步的认识,要求每组制作一份关于城市轨道交通职业道德的手绘板报。



任务分析

通过绘制板报,熟悉城市轨道交通职业道德的重要性及提高职业道德修养的途径。



任务实施

1. 资料收集

- (1)城市轨道交通职业道德的基本特征。
- (2)城市轨道交通职业道德的重要性。
- (3)城市轨道交通职业道德的基本内容。
- (4)提高职业道德修养的主要途径。
- (5)支持案例。

2. 计划分工

- (1)人员分工。
- (2)完成任务的时间安排。
- (3)上交任务的时间。

3. 任务实施

- (1)收集整理资料。
- (2)完成手绘板报。



综合评价

对手绘板报进行综合评价,并填写表 1-3。



表 1-3 项目 1 任务 3 综合评价表

专 业		班 级		学 号		姓 名	
考评项目				自我评估 (10%)	小组评估 (30%)	教师评估 (60%)	
团队合作 (30 分)	沟通能力(15 分)						
	协作精神(15 分)						
任务内容 评定 (60 分)	手绘板报格式(10 分)						
	城市轨道交通职业道德的基本特征(10 分)						
	城市轨道交通职业道德的基本内容(10 分)						
	提高职业道德修养的主要途径(10 分)						
	支持案例(20 分)						
任务创新 (10 分)	创新精神(10 分)						
综合评定(100 分)							
考核时间： 年 月 日				考评教师：			

1.3.1 道德与职业道德

1. 道德

“道德”一词,在汉语中可追溯到先秦思想家老子所著的《道德经》一书。老子说:“道生之,德畜之,物形之,势成之。是以万物莫不尊道而贵德。道之尊,德之贵,夫莫之命而常自然。”其中,“道”是指自然运行与人世共通的真理,而“德”是指人世的德性、品行、王道。“德”的本意实为遵循“道”的规律发展变化的事物。在当时,“道”与“德”是两个概念,并无“道德”一词。“道德”二字连用始于荀子《劝学》篇:“故学至于礼而止矣,夫是之谓道德之极。”道德不是天生的,人类的道德观念是受后天的宣传教育及社会舆论的长期影响而逐渐形成的。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决定,用来调节个人与自我、他人、社会、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及评判标准,告诉人们应该做什么和不应该做什么,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、促进人自我完善、推动人全面发展的内在动力。

2. 职业道德

(1)职业。职业是社会分工和劳动分工的产物,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,是对人们的生活方式及状况、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、义务和职责,还是一个人社会地位的一般表征。

(2)职业道德。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,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职业活动中的体现,又突出了特定职业领域内特殊的道德要求。它既是对本行业从业人员在职业生活中行为准则的要求,又是本行业从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提高,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。

1.3.2 城市轨道交通职业道德的基本特征

城市轨道交通的性质、作用和任务决定了其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。其基本特征包括以下几点:

1. 全局相关性

城市轨道交通是国民经济的组成部分,是城市的基础产业,与政治稳定、经济发展和社会进步有着重要的关系。城市轨道交通客运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的重要性,自觉地把城市轨道交通客运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“先行官”,是“生产的第一道工序”,是联络各行业的纽带。因此,城市轨道交通客运服务人员的职业道德水平既影响本行业的经济效益和社会效益,也影响其他行业的发展。

3. 政治敏锐性

城市轨道交通是社会主义精神文明的窗口,它服务于社会、服务于群众。城市轨道交通客运服务人员的职业道德关系到城市轨道交通的服务质量,并从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,可以说城市轨道交通客运服务人员的表现,在国人面前代表着一个城市的形象,在外宾面前代表着一个国家和一个民族的形象。

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。由于城市轨道交通属于服务行业,它每天服务的对象人数众多,包括社会各阶层人士,甚至是来自世界各地的人,因此它在社会上有着广泛的影响。

5. 社会制约性

城市轨道交通客运服务工作受城市道路、交通管理、车流量和社会环境等多种因素的制约,在服务的过程中,城市轨道交通职工也要接受社会对其职业道德执行情况的评价和监督,因此在社会上形成了广泛的制约性。

1.3.3 城市轨道交通职业道德的作用

1. 维护作用

城市轨道交通职业道德的确立,可以使客运服务人员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乘客之间的关系,共同维护好乘车秩序。职业道德在城市轨道交通服务过程中还起着维护乘客利益、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客运服务人员正确选择道德行为有着重要的约束力。它可以规范驾驶员、客运服务人员、调度员、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,表现在调节客运服务人员与乘客、客运服务人员之间以及企业与社会的关系,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

客运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,可以使乘客感到满意、温暖,从而支持、理解客运服务人员,激励客运服务人员加倍努力工作。特别是当客运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客运服务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。

1.3.4 城市轨道交通职业道德的主要内容

城市轨道交通职业道德的主要内容包括客运服务人员、驾驶员、调度员和管理人员的职业道德。城市轨道交通客运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。城市轨道交通客运服务人员的职业道德以社会主义道德准则为指导,是客运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

热爱本职、忠于职守是城市轨道交通职业道德的基本要求,也是由客运服务人员在城市轨道交通运营服务中的地位、作用及工作特性所决定的。要培养客运服务人员热爱本职、忠于职守的职业道德品质,就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到,服务与被服务的观念日益得到强化,这就决定了客运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,也是客运服务人员热爱本职、忠于职守职业道德的表现。

2. 文明待客、热情服务

城市轨道交通以运营服务为中心的经营指导思想以及以服务为本、乘客至上的经营宗旨,决定了客运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,客运服务人员应以文明礼貌的态度,热情周到地接待、服务每一位乘客,使他们受到人格的尊重,使其需求得到满足。

(1)文明礼貌,尊重乘客。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。对客运服务人员来说,尊重乘客,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,也是客运服务人员主要的职业责任和义务。例如,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、孕和抱小孩的乘客及外地乘客,满足他们的特殊需求。这是对客运服务人员职业道德规范的重点要求。

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,保证线网结构整体的运送能力,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,维护城市轨道交通正常运营。客运服务人员要从维护企业信誉和自身形象出发,严格遵守企业制定的各项职业纪律,否则必然会对企业造成坏的影响。客运服务人员的工作往往远离指挥中心,处于无人监督的状态下,这就要求客运服务人员必须有正确的工作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。由于城市轨道交通运行环境变化比较大,因此客运服务人员必须服从城市轨道交通全局的总体安排,做到勇于担当,保证城市轨道交通运行畅通。

4. 仪表端庄、站容整洁

客运服务人员的仪表和城市轨道交通车站的站容,是广大乘客对城市轨道交通的第一印象。客运服务人员要在职业活动中表现出良好的形象,讲究仪表端庄,保持站容整洁。这对创造舒适的乘车环境、树立良好的服务信誉和促进社会道德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的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。有人认为服务工作很简单,没有什么知识也能干,其实不然。没有一定的业务知识,无法回答乘客的询问,不能很好地处理各种矛盾,服务工作肯定做不好。因此,客运服务人员要勤奋学习、提高认识、钻研业务,熟悉沿线的地理环境,掌握相关政策、法规和处理矛盾的方法,学习基本的方言、哑语和英语,了解一些心理学知识和服务技能,这对提高服务质量非常有必要。

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、协作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。

1.3.5 提高职业道德修养的意义和途径

提高职业道德修养是一种从业人员通过自我教育、自我锻炼和自我改造来提高自己的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。

1. 提高职业道德修养的意义

(1)提高职业道德修养有助于提高个人的全面素质。职业道德修养是从业人员的基本素质,同时也是人的全面素质的重要组成部分,只有培养良好的职业道德修养,才能不断提



高个人素质,进而提高整个行业的素质。

(2) 提高职业道德修养有助于实现个人的人生价值。人生价值是通过服务社会、奉献社会来实现的,只有不断地提高自身的职业道德修养,才能更自觉地服务社会、奉献社会,进而实现人生价值。

2. 提高职业道德修养的途径

(1) 善于学习。学习是提高职业道德认识、树立职业道德信念的重要方法,是培养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职工,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,就可能出现思想滑坡、意志消退、精神萎靡,甚至走向堕落。只有不断加强学习,坚持终身学习,才能跟上时代的步伐,才能适应工作需要,才能提高思想境界,保持健康向上的精神和心态。

(2) 勇于实践。社会实践是形成优秀道德品质的源泉。职业活动是最基本、最经常的实践活动。

(3) 做到自省和律己。所谓自省,就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己的言行,进行自我反省,才能在职业活动中使自己的言行符合社会主义职业道德的原则和规范。所谓律己,就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。律己是重要的道德修养方法,也是崇高的道德境界,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) 树立榜样。各行各业的从业人员都应该以榜样的力量不断激励自己。在我国不同的建设时期,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,是人们学习的榜样。无论是售票员李素丽、石油工人王进喜、“水稻之父”袁隆平,还是无私奉献的楷模杨善洲等,他们共同的特征就是热爱自己的工作,在自己的岗位上恪尽职守、无私奉献。客运服务人员要向榜样学习,脚踏实地,提高自身的职业道德修养。



新闻链接

轨道交通也需要工匠精神

根据北京市此前的规划,地铁里程数至2020年要达1 000 km左右——基本相当于北京到上海的空中距离。2019年,北京的地铁里程超过600 km,可以想象相关的人才缺口非常大。在这背后,是我国树立“交通强国”的决心,也是2019年政府工作报告中强调的对交通的重视。

“这个行业正处于大发展时期。”2019年3月中旬,北京京港地铁有限公司(以下简称京港地铁)人力资源副总经理周×表示:“2019年,是京港地铁首线开通10周年,行业的快速发展,给京港地铁带来了很多机遇与挑战。我们一直秉承‘以客为先’的服务理念,为乘客提供安全、可靠、舒适、便捷的服务。京港地铁要做‘百年老店’。而在社会就业压力大的时候,我们也愿意承担自己的责任。”

随着企业文化的升级,京港地铁通过为员工提供科学完善的人才培养机制、有竞争力的薪酬福利、公正公平的人才成长环境及广阔的职业发展空间,不断增强员工的自信心、荣誉感和归属感,同时,也吸引了大量的优秀人才加入。不仅如此,之前离职的人,也有选择重新回到京港地铁的。

前几年,京港地铁只从轨道交通行业招聘人才,而近两年,京港地铁已经开始从全行业搜寻人才。周×观察到,随着技术的发展,就连轨道交通这么专业的领域也走上了主动与各个行业融合之道。京港地铁紧缺本行业之外的人才,如信息技术、仓储物流等专业的人才。如何将这些人吸引过来,是轨道交通全行业面临的挑战。此外,京港地铁最缺的是懂工程、运营和大数据的地铁管理人才,以助力京港地铁迎合当前大环境的需求。

地铁上形形色色的乘客,有带孩子的、携带大件行李及手推车的,还有行动不便的老人,乘客遇到的问题也不尽相同,各式各样。要控制这样复杂的场面,使之井然有序,并协调好每个乘客的出行需要,并不是一件简单的事。

在轨道交通行业做事,需要有工匠精神,因为京港地铁要开的是“百年老店”,要依靠从业者持续的专业能力。

周×认为,工匠精神就是需要专注、钻研、吃透,沉下心潜心修炼。这个过程经年累月,需要几年甚至10年以上的打磨。由于轨道交通的事务牵涉面极广,有时,看似一件简单的事情,其实需要多个部门的协作,要熟悉这个行业的事务并非一朝一夕之功。

在公司人才的培养上,京港地铁针对毕业生、职场新人、专业型人才制订了“萤火计划”“优才计划”“英才计划”等多个员工发展计划,采用“双通道发展模式”,给予培养和成长空间,帮助他们最大化发挥自己的才能和价值。

目前,京港地铁已同十几所高校建立了校企合作关系,最终培养的人才并非一定会在京港地铁就业,但只要进入轨道交通这个行业,周×都会感到欣慰。“不管去了哪家企业,都是我们对整个行业的贡献。”

资料来源:<http://www.rail-transit.com/fangtan/show.php?itemid=828>,有改动。

课后练习

1. 填空题

- (1) _____、_____、_____、舒适、便利是城市轨道交通运营的宗旨。
- (2) 在城市轨道交通客运服务中,城市轨道交通车站客运服务的基本内容主要包括进站服务、_____服务、购票充值服务、刷卡进站服务、_____服务、乘客上下车服务、乘客刷卡出站服务等。
- (3) 一般影响乘客出行决策的心理因素主要有四个方面: _____、快速性、舒适性、_____。
- (4) 客运服务的_____是指城市轨道交通客运服务具有无法储存的特点。
- (5) _____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 and 行为准则。

2. 简答题

- (1) 城市轨道交通职业道德的内容有哪些?
- (2) 结合提高职业道德修养的途径,谈谈如何提高城市轨道交通职业道德修养。
- (3) 请你结合下面的案例拟定几项方案,促进武汉地铁的个性化需求服务。



武汉地铁未来着眼个性化需求,“微笑服务”再提标

武汉地铁运营公司自 2015 年启动“微笑服务”以来,取得了丰硕的成果。2018 年 3 月,武汉地铁“微笑服务”被交通运输部授予“中国运输领袖品牌”荣誉称号,在全省范围内“一枝独秀”。该公司未来将把“微笑服务”进行到底,并将根据乘客个性化需求推出相应服务,让“微笑服务”不仅仅是一个品牌,更成为一种服务文化。

服务军运会——“三语服务”2019 年全线铺开。为此,武汉地铁运营公司从军运会倒计时 500 天开始就提出要强化“三语服务”,分阶段、分步骤持续开展普通话、英语口语、手语服务培训工作。

聚焦不同乘客群体——专项服务将成为新特色。武汉地铁运营公司还计划升级热线服务,拟配备 8 人专职接听热线电话,加强 24 小时服务能力,并定期收集乘客意见,对意见进行分析汇总,列出整改清单,有针对性解决实际问题。

资料来源:摘自《武汉晚报》2018 年 12 月 14 日讯,有改动。