

前 言

目前,我国城市轨道交通正处在快速发展期,据国家发展改革委员会统计,截止到2014年,我国获批轨道交通建设规划的城市已达36个,2015年前后还将规划建设96条轨道交通线路,总投资超过1万亿元。预计到2020年全国拥有轨道交通的城市将达到50个,到2020年我国轨道交通的通车里程将要达到近6000公里,在轨道交通方面的投资将达4万亿元。快速发展的城市轨道交通事业,一方面造成了轨道交通行业技术人员、管理人员和服务人员的严重匮乏,另一方面对高校传统的人才培养模式提出了严峻的挑战。当然也为交通类院校人才培养模式的转型提供了难得的机遇。

为适应城市轨道交通行业对人才的要求,本书由简到繁,由易到难,将服务礼仪中的关键要素:服务操作、服务语言、服务理念的教学,融入到城市轨道交通服务专业学生今后可能涉及的典型工作岗位:车站客运服务、城际轨道交通客运服务、乘客投诉处理等的礼仪服务任务中去。因此,本书编写强调要以能力培养为本位,结合教学实践,在阐述城市轨道交通服务礼仪的基本理论基础,采用知识要点和实训相结合的方式,融入大量的案例分析和实际问题的处理,以帮助学生真正做到融会贯通地运用礼仪知识和技能,提高职业岗位工作任务的胜任度。

本书内容划分是以真实岗位工作任务为基础来设计教学单元。每个单元的开头都有相应的概述,为学习者导入将要开展的学习任务。每个单元以学习目标、知识和能力为引领,结合知识要点、实训任务组织教学,最后安排综合性的练习任务,从而构成一个完整的课程教学体系和项目引领的教学实施过程,使学生具备按照城市轨道交通行业服务标准进行相关服务的操作能力,具备良好的服务意识和服务态度。本教材满足各类高校城市轨道交通专业师生的教学要求,适用于理论和实践一体化的教学模式。

本书的编写得到了北京出版集团的大力支持,还引用了大量国内外作者发表的相关行业服务礼仪的文献和资料。在此谨向有关专家和学者表示衷心的感谢。

本书由华东交通大学李余华教授任主编,负责全书大纲的编写、体例设计和统稿。本书由7个单元组成,具体分工如下:李余华编写单元1、单元6、单元7;许晓艳、李余华编写单元2;田阳、李余华编写单元3;张雍编、李余华编写单元4;胡斌、李余华编写单元5。

编者

目录

单元一 城市轨道交通服务礼仪概述

任务 1 服务礼仪的概念和原则

任务 2 服务人员的礼仪素养

任务 3 服务人员的素质要求

单元二 城市轨道交通服务仪容、表情礼仪

任务 1 仪容礼仪基础知识

任务 2 表情礼仪基础知识

任务 3 化妆礼仪技能的基本训练

单元三 城市轨道交通服务的服饰礼仪

任务 1 城市轨道交通服饰礼仪概述

任务 2 城市轨道交通服饰礼仪要求

单元四 城市轨道交通服务形体礼仪

任务 1 轨道交通服务的姿态礼仪

任务 2 城市轨道交通服务的手势礼仪

任务 3 城市轨道交通服务其他形体礼仪

单元五 城市轨道交通服务语言礼仪

任务 1 服务语言礼仪概述

任务 2 轨道交通几类岗位服务语言礼仪

单元六 城市轨道交通客运服务礼仪

任务 1 城市轨道交通车站客运服务概述

任务 2 值班站长岗位服务礼仪

任务 3 值班员岗位服务礼仪

任务 4 票务员岗位服务礼仪

任务 5 厅巡员岗位服务礼仪

单元七 乘客投诉处理

任务 1 乘客投诉分析

任务 2 乘客投诉处理的原则

任务 3 乘客投诉处理的基本流程

任务 4 乘客投诉案例分析

单元二 城市轨道交通服务仪容、表情礼仪

【单元概述】

古语云：“文质彬彬，而后君子。”可见，仪容表情从古代即是个人涵养的外在表现。在这个所谓的眼球时代，人们经常会在初次见面时“以貌取人”。仪容表情犹如一张没有文字却形象生动的名片，从侧面折射出一个人的精神面貌和涵养风度。

仪容即容貌，主要是由得体的发式和面容构成，是一个人仪表的最基本内容。在人际交往中，交往对象对自己发自内心的好恶亲疏，往往都是根据其在见面之初对于仪容的基本印象“有感而发”的。美丽的容貌令人赏心悦目，它反映了一个人的朝气与活力，是传递给接触对象感官的最直接、最生动的第一信息。作为“一面之缘”浅层次交往的服务行业，仪容显得尤其重要。

表情神态，泛指一个人面部所呈现出来的反映其内在思想、感觉和情绪，主要包括眼神、笑容和面部肌肉的综合运动。眼睛是心灵的窗户，是一种富有吸引力的表情语，适当的运用能给服务带来意想不到的效果。友好和善的眼神可以让对方的心情豁然开朗，是服务行业的心灵门户。俗话说，一个美好的微笑胜过十剂良药。微笑犹如盛开在脸上的一朵鲜花，是自信的象征，是礼貌的表示，是心理健康的标志。恰当的微笑可以表现谦恭、友好、真诚，甜美的微笑能够拉近彼此间的距离。客运服务人员面带微笑，乘客就会有宾至如归的感觉。

本单元将对客运服务人员的仪容和表情两大方面的基础理论知识和技能训练进行详细介绍，以期提高客运服务人员的形象和自身涵养。

任务 1 仪容礼仪基础知识

【学习目标】

1. 了解仪容的基本常识。
2. 熟悉仪容的基本要求和注意事项。
3. 掌握发型梳理和帽子佩戴的基本原则与要求。

【教学环境】

课堂教学。

【教学设施】

电脑、多媒体等设备。

【理论模块】

一、仪容的内涵

所谓仪容，即一个人的容貌和仪态，是一个人的精神面貌和内在气质的外在体现。具体而言，仪容由一个人的面容、发式以及身体所有未被服饰遮掩的肌肤所构成。仪容不仅反映一个人的修养与品味，也意味着对别人是否尊重，更是代表整个企业组织的形象。因此，城市轨道交通企业必须加强客运服务人员仪容礼仪知识的学习。

在客运服务工作中，对工作人员的仪容要求一般是：自然美、修饰美和内在美三者统一。

1. 自然美是指仪容的先天条件好，天生丽质。尽管以貌取人不合情理，但是姣好的面容无疑会令人赏心悦目，感觉愉悦。

2. 修饰美是指依照规范，按照个人条件对仪容进行必要的修饰，扬其长，避其短，设计、塑造出的个人美好形象。修饰美在客运服务工作中可以体现出对乘客的尊重。

3. 内在美是指通过努力学习，不断提高个人文化、艺术素养、道德水准，培养出高雅气质与美好心灵。内在美使自己秀外慧中，表里如一。

真正意义上的仪容美，应当是三者的高度统一。仪容的内在美是最高境界，自然美是人们的普遍心愿，修饰美是礼仪修养的重点，忽略其中任何一个方面都会使仪容失之偏颇。

二、仪容修饰的基本要求

一般而言，仪容主要包括头发、面部、手部、体味四个方面。

1. 发型的修饰要求

头发为人体之冠，整洁的头发表示有礼貌、美观、大方，体现朝气蓬勃的精神面貌。客运服务人员的发式礼仪规范要求是：

(1) 头发整洁无异味

保持头发整洁且没有头皮屑，对头发定期清洗。一般而言，每周至少应当对自己的头发清洗两三次。洗发时要选择适合自己发质的洗发水，洗净后适当涂抹一些护发素或焗油膏，以保持头发柔顺。然后使用清香型发胶，以保持头发整洁、不蓬散，切忌使用异味发油。

(2) 发型大方得体

发型是头发的一种“造型”，与清洗头发一样，修剪头发也要定期进行。作为轨道交通工作人员，发型要考虑对象、环境、还要考虑自身的特点。面对乘客时发型要把握庄重、严肃、利落大方的原则，而且还要严守本行业、本公司的特殊要求。

①男服务员的发型选择：

男士头发长度要适宜：前不及眉，旁不遮耳，后不及领，不能留长发、大鬓角，最短不为零，不允许留络腮胡子和小胡子，这些不符合东方男子的脸型。发型要修剪得体，轮廓分明，头发应梳理整齐，使用发胶、摩丝等定型，不得有蓬乱的感觉。不要剃光头、烫发和剪板寸头，不要过分追求时尚，更不要标新立异。(图 2-1)



图 2-1

②女服务员的发型选择：

女士短发：长度不得短于两寸，最长不得超过衣领底线，以前不遮眉，后不过肩膀为宜。可卷可直，但发型不得奇特怪异。

女士长发：束起盘于脑后，保持两鬓光洁，无耳发。刘海可卷可直，但必须保持在眉毛上方。任何发型均应梳理整齐，使用发胶或摩丝定型，不得有蓬乱的感觉。(图 2-2)



图 2-2

③佩带帽子与发饰要求

男服务员前发与帽檐保持水平，不露头帘。(图 2-3)

女服务员帽檐在额头的 1/2 处，不露出刘海，两侧不留耳发，发花与后侧帽子边沿相贴合。发夹、发箍、头花应为深色小型，使之朴实无华，不可夸张耀眼。(图 2-4)



图 2-3



图 2-4

(3) 头发颜色自然

不要将头发染成黑色以外的任何抢眼色彩，以接近自然为宜。

(4) 梳理头发

以下情况应自觉梳理头发：一是出门上班前，二是换装上岗前，三是摘下帽子时，四是下班回家时，五是其他必要时。

在梳理头发时应注意三点：一是梳理头发不宜当众进行；二是梳理头发不宜直接下手，最好随身携带一把发梳，以便必要时梳理头发用；三是断发头屑不宜随手乱扔。

【拓展阅读】

头发的保养

第一步：精心护理头部皮肤。

第二步：认识自身的发质。

第三步：选用合适的洗发水。

第四步：洗发切勿抓挠。

第五步：干发梳理莫用蛮力。

第六步：日常护理也重要。

面容肌肤的保养

1. 心情舒畅，情绪乐观

2. 睡眠充足，皮肤靓丽

3. 多喝开水，皮肤润泽

4. 常常梳头，美容秘诀

合理饮食，皮肤健康

2. 面容修饰

轨道交通服务人员在自己的工作岗位上服务于广大乘客，必须对自己的面部予以高度重视，注意清洁与适当的修饰，以展示良好的精神面貌。若向乘客展示一张卫生状况不佳的面容，会使乘客产生抵触情绪，影响与乘客之间良好的沟通。

(1) 面部

面部看上去应当润泽光滑，皮肤要健康清洁，无汗渍和油污等不洁之物。

男士不蓄胡须、留鬓角，鼻毛不外现；牙齿洁白，口中无异味；不带项链或其他饰物。

女士可适当化妆，但应以浅妆、淡妆为宜，保持清新自然的面貌。不能浓妆艳抹，并避免使用气味浓烈的化妆品；口红的颜色应以普通的红色为宜，不夸张；眼影以淡紫色为宜，轻轻描出眉形即可，切记把眉毛描的过黑过浓。睫毛膏应以使用深紫、深蓝色为宜。

(2) 局部修饰

局部的修饰包括眼睛、耳朵、鼻子、口部等，主要注意以下细节：

眼睛：无分泌物，无睡意，不充血，不斜视，不戴墨镜或有色眼镜。

耳部：内外干净，女性不戴耳环或戴一副简单造型的耳钉、耳环（以不晃动为标准）。

鼻部：经常清理鼻腔，修剪鼻毛；过长的鼻毛，非常有碍观瞻。可以用小剪刀剪短，切

忌在他人面前挖鼻孔、拔鼻毛。

口部：注意口腔卫生，嘴角无食品残留物，保持清新的口气，并避免进食一些有刺激性气味的食物。

3. 其他肢体部位的修饰

服务人员在为乘客服务的过程中，肢体动作较多，经常会备受关注，所以肢体部分的修饰绝对不能忽视。

(1) 手部

手是仪容的重要部位，手部的洁净能反映一个人的修养与卫生习惯，所以，人们在交往时最低要求莫过于对方有一双干净清洁的手。在服务场合，一双清洁并精心护理的手不仅显示了一个人的良好教养，也是对乘客的基本尊重和礼貌。

洗手后要及时涂抹护手霜，保持双手清洁。要经常修剪指甲（切记不要在公共场所修剪指甲），特别注意指甲缝隙中不能留有污垢，对指甲周围的死皮要定期修理。指甲一般修剪成椭圆形，指甲的长度不应超过手指之间。另外，职业场合女士出于养护指甲的目的，可以涂抹透明或淡粉系列的指甲油，绝对不要涂有色的指甲油或在指甲上进行艺术绘画。

(2) 体毛

一般而言，轨道交通服务人员不会以肩部或腿部暴露的服装作为自己的工作服，但如果因为工作的特殊需要时，服务人员必须剃去腋毛。女士在穿裙装和薄性丝袜时，若露出腿毛，为了保持形象的美观，应先将其剃掉。

(3) 体味

做到勤洗澡，勤换衣袜，勤漱口，除去身上的尘土、油垢和汗味，并尽量避免身上有过多的烟味、酒味或浓烈的香水味。

可适当的喷洒香水来掩饰不雅的体味。服务人员香水选择的标准是“清新淡雅”，使用香水时要注意的问题有：一、不应使之影响本职工作，或是有碍于他人；二、宜选择气味淡雅清新的香水；三、坚持适度原则，切忌使用过量。

【拓展阅读】

阅读材料：皮肤分类及护理

皮肤对人体健康有重大作用，日常生活中，对皮肤护理十分必要。不同性质的皮肤护理方法也不同，皮肤性质大致分为油性皮肤、干性皮肤、中性皮肤、混合性皮肤、敏感性皮肤五大类。针对各种皮肤有其独特的保养方法，护肤品的选择也各有所异。因此，了解皮肤性

质，并采用相应的皮肤保养方法，选择适当的护肤品，会使我们拥有更健康的皮肤。

以下是对不同性质皮肤进行测定、保养与护理。

1. 油性皮肤：特点是皮肤粗厚，毛孔明显，部分毛孔很大，酷似桔皮。皮脂分泌多，特别在面部及T型区可见油光；皮肤文理粗糙，易受污染；抗菌力弱，易生痤疮；附着力差，化妆后易掉妆；较能经受外界刺激，不宜老化，面部出现皱纹较晚。

保养重点：随时保持皮肤洁净清爽，少吃糖、咖啡等刺激性食物，多吃维生素B2、B6以增加肌肤抵抗力，注意补水及皮肤的深层清洁，控制油份的过度分泌，调节皮肤的平衡。

护肤品选择：使用油份较少、清爽性、抑制皮脂分泌、收敛作用较强的护肤品。白天用温水洗面，选用适合油性皮肤的洗面奶，保持毛孔的畅通和皮肤清洁。暗疮处不可以化妆，不可使用油性护肤品，化妆用具应该经常的清洗或更换，更要注意适度的保湿。

2. 中性皮肤：皮肤平滑细腻，有光泽，毛孔较细，油脂水分适中，看起来显得红润、光滑、没有瑕疵且富有弹性。对外界刺激不太敏感，不宜起皱纹，化妆后不易掉妆，多见于青春期少女。皮肤季节变化较大，冬季偏干，夏季偏油。三十岁后变为干性皮肤。

保养重点：注意清洁、清爽、润肤以及按摩的周护理。注意日补水、调节水油平衡的护理。

护肤品选择：依皮肤年龄、季节选择，夏天亲水性，冬天选滋润性，选择范围较广。

3. 干性皮肤：肤质细腻，较薄，毛孔不明显，皮脂分泌少而均匀，没有油腻感觉。皮肤比较干燥，看起来显得清洁、细腻而美观。这种皮肤不易生痤疮，且附着力强，化妆后不易掉妆。但干性皮肤经不起外界刺激，如风吹日晒等，受刺激后皮肤潮红，甚至灼痛。容易老化起皱纹，特别是在眼前、嘴角处最易生皱纹。干性皮肤又可分为缺油性和缺水性两种。

保养重点：多做按摩护理，促进血液循环，注意使用滋润、美白的修护霜和营养霜。注意补充肌肤的水分与营养成分、调节水油平衡的护理。

护肤品选择：多喝水、多吃水果、蔬菜，不要过度使用洁面乳，注意周护理及使用保持营养型的产品，选择非泡沫型、碱性度较低的清洁产品、带宝石的化妆水。

4. 混合性皮肤：同时存在两种不同性质的皮肤为混合性皮肤。一般在前额、鼻翼、下巴处为油性，毛孔粗大，油脂分泌较多，甚至可发生痤疮，而其它部位如面颊部，呈现出干性或中性皮肤的特征。

保养重点：按偏油性、偏干性、偏中性皮肤分别侧重处理，在使用护肤品时，先滋润较干的部位，再在其他部位用剩余量擦拭。注意适时不睡、补营养成分、调节皮肤的平衡。

护肤品选择：夏天参考油性皮肤的选择，冬天参考干性皮肤的选择。

5. 敏感性皮肤：皮肤细腻白皙，皮脂分泌少，较干燥。其显著特点是接触化妆品后易引起皮肤过敏，出现红、肿、痒等。烈日、花粉、蚊虫叮咬及高蛋白食物等也易导致过敏。

保养重点：经常对皮肤进行保养；洗脸时水不可以过热过冷，要使用温和的洗面奶。早晨，可选用防晒霜，以避免日光伤害皮肤；晚上可用营养型化妆水增加皮肤的水份的水份。在饮食方面要注意易引起过敏的食物。皮肤出现过敏后，要立即停止使用化妆品，对皮肤进行观察和保养护理。

护肤品选择：应先进行适应试验，在无反应的情况下方可使用。切忌使用劣质化妆品或同时使用多重化妆品，并注意不要频繁更换化妆品。含香料过多及过酸过碱的护肤品都不能用，而应选择适用于敏感性皮肤的化妆品。

【实训模块】

结合实训总结轨道交通服务人员常用的盘发步骤。

1. 头发梳顺理直后，将全部的头发扎成一个马尾，用橡皮圈固定。

2. 在扎好的低马尾里轻轻地平均扯成两份，这时你双手的拇指从头发里面穿到外面，不要拉扯太大，刚好可以容纳两个大拇指的空间就好，注意别把扎好的低马尾弄乱。

3. 将扎好的低马尾由上往下地从步骤二扯好的地方穿进去，动作要迅速利索，以免扯乱原本扎好的头发。

4. 穿好之后，为了避免之后的发型过于松落，可以将穿好的低马尾平均分成两拨，分别往两边方向扯紧，这时利落整齐有特色的低马尾就成型了。

5. 为了盘发后的造型更加蓬松自然，可以用密尺梳把马尾里的头发一点一点往上梳，以至整体造型丰盈有型。

6. 再将马尾里的头发聚拢后弯曲往上地塞入橡皮筋里，如果你觉得难以塞入橡皮筋里，可以选择塞入轻扯开来的位置里，但是一定要以一字夹加以固定。

这时一个低马尾盘发就已经轻松完成了，你可以加上一些自己喜欢的小饰品加以装饰，为这个简单的盘发造型更添风采。见图 2-5。



图 2-5