

论铁路服务文化建设与礼仪教育培训的结合

任奕霏

中国铁路青藏集团有限公司西宁客运段 青海 西宁 810006

【摘要】：“服务旅客，创先争优”是受益于铁路工作主题的“人民铁路为人民”的永恒座右铭。在今天的高铁，普速旅客列车发展中，铁路不仅要快速更新设施设备，还要了解服务文化建设与礼仪教育培训相结合的重要性。有人说，今天的生活是一个思想取胜、细节决定成败的时代，由于铁路工作的复杂性，每天都会产生不同的观念、理念，以提供卓越和最佳的服务。因此，有必要提高铁路服务和服务质量，加强服务文化，使其与礼仪教育培训相结合，在文化教育礼仪培训相结合的基础上，在实践中充分发挥员工的真正领导力。不仅注重铁路职工价值，更注重铁路职工的服务理念，还应该将其与礼仪教育培训相结合，外化为实际行动，也注重将服务理念和职业道德要求纳入管理和职业道德体系。笔者认为礼仪教育是企业文化的主要内容，是文化建设的重要抓手。本文简要总结了铁路客运的礼仪内涵以及铁路服务文化建设与礼仪教育培训相结合的必要性，总结了铁路服务文化建设与礼仪教育培训相结合的策略，希望有助于推进我国铁路服务行业的发展与创新。

【关键词】：铁路服务文化；礼仪教育培训；必要性；结合

On the Combination of Railway Service Culture Construction and Etiquette Education and Training

Yifei Ren

China Railway Qinghai-Tibet Group Co. Ltd. Xining Passenger Section Qinghai Xining 810006

Abstract: "Serving passengers, to be the first to compete for excellence" is the eternal motto of "people's railway for the people" benefiting from the theme of railway work. In today's high-speed railway and general speed passenger train development, the railway should not only quickly update the facilities and equipment, but also understand the importance of the combination of service culture construction and etiquette education and training. Some people say that today's life is an era when ideas win and details determine success or failure. Due to the complexity of railway work, different ideas and ideas will arise every day to provide excellence and the best service. Therefore, it is necessary to improve the quality of railway service and service, strengthen the service culture, make it combine with etiquette education and training, and give full play to the real leadership of employees in practice and training on the basis of the combination of cultural education and etiquette training. We should not only pay attention to the value of railway workers, but also pay more attention to the service concept of railway workers, but also combine it with etiquette education and training, externalized into practical action, and pay attention to the service concept and professional ethics requirements into the management and professional ethics system. The author thinks that etiquette education is the main content of corporate culture, and it is an important starting point of cultural construction. This paper briefly summarizes the etiquette connotation of railway passenger transport and the necessity of combining railway service culture construction with etiquette education and training, and summarizes the strategy of combining railway service culture construction and etiquette education and training, hoping to help promote the development and innovation of China's railway service industry.

Keywords: Railway service culture; Etiquette education and training; Necessity; Combination

前言

随着我国目前的经济发展，公共交通运输的竞争日趋激烈。随着人口的快速发展，交通服务水平不断提高。其中高铁，普速旅客列车是火车的窗口，服务人员在工作时必须遵守规则，规划铁路服务礼仪。为使某集团公司客运工作有规律可循，2021年，国铁集团按照铁道部要求修订车站客运工作（经营）企业标准，规定了文明服务标准，用于客运任务。文明服务的基本原则是：考虑周到服务，尊重宗教信仰和风俗习惯，更新服务环节，提供满足不同旅客需求的服务。铁路工作人员要严格监督工作，进行礼仪教育培训，提高服务质量，

但是大部分职工不明白使用标准服务礼仪的内涵，所以如果工作死板，不能灵活运用，规则执行的效果就会大打折扣，大多数旅客对如何提高铁路工作人员的服务质量也没有一个清晰的认识。

1 铁路服务文化与服务礼仪的主要内容和意义

要了解道德礼仪铁路行为的重要性，我们必须首先了解什么是服务道德礼仪。服务礼仪是实际的服务行为，通过行为、言语来表达对旅客的尊重。铁路礼仪使服务更加系统，是一种表现服务的实际过程手段。规范化、有形化、系统化的服务礼仪，这不仅可以为铁路职工和公司树立良好的形象，也可以使

铁路旅客对自己的工作产生良好的印象、理解。一般来说,培训铁路礼仪是服务人员在工作场所采用的道德规范。

2 铁路服务文化发展与礼仪教学培训相结合的需要

鼓励铁路职工学习和实践道德行为和使用礼仪,而不仅仅是为了自己的形象,也是为了改善铁路客运输的经济,使其竞争力得到提升。近年来,铁路企业不断开发新产品,将优质产品推向市场,如动车组列车等。服务文化有所提高,但是,铁路交通水平并没有明显变化。以一辆普通的列车为例,目前职工的情况是年纪大了,文化不高,服务礼仪认识不高。某车队,目前50岁以上员工74人,占全体员工的31%,41-50岁104人,占43%,31-40岁33人,为14%。30岁和30岁或以下的员工为12%,一共30人。在总人数中,52%拥有初中文化,12%为高中毕业,技术教育机构占29%,大学占7%。这些状况现状对服务礼仪行为有直接影响。大多数职工对服务文化知之甚少,也难以做到思想观念的转变,仅仅会一些基本的文明用语。对服务礼仪知之甚少,缺乏理解,使用不灵活。与高铁动车组乘务员优秀的服务标志在交通行业存在巨大差距。分析铁路客运的市场地位,列车运输的成本无法与航空运输服务的成本相提并论,时代的发展要求更高质量的服务礼仪。特别是在普速旅客列车职工的年龄和知识结构不能立即改变的情况下,需要对职工进行服务礼仪专项培训,提高职业道德。

3 铁路客运服务礼仪采用的方式方法

3.1 利用培训机构对职工进行礼仪知识和技能培训

使用部门培训资源的好处是情况相对清晰、职工熟悉和准确理解。在培训过程中,更容易掌握培训每位职工的现状,利用本部门的教育资源可以将成本降到最低。缺点是:部门缺乏相关的专业教师,导致训练效果不佳。改进的方法之一是聘请高等院校的专业教师到单位任教。学校和企业联合开展培训,特别是与职业技术学院合作,为职工提供专业培训。在新技术普及的今天,我们充分利用互联网、多媒体等新技术对职工进行服务礼仪培训。在线远程学习与互联网一样的优势在于:克服空间和时间的限制,轻松满足职工及时或异步学习的需求,职工可以随时在家学习,单独或小组与老师沟通授课,节省时间和金钱。缺点是年长的工人不知道如何使用它。以上几种培训方式可以相辅相成,在实际操作中综合运用,以最少投资最好的培训教育。

3.2 合理的培训方法

运用以上方式教授专业理论知识,专业教师全面讲解服务礼仪知识,从仪容仪表、动作、站姿、表情、风度,语言等方面进行了详细讲解,运用理论知识在礼仪层面深入探索和理解服务的含义,使职工对服务的实际实践有初步的认识。教师展示理论知识,将他们介绍给工作人员并观看讲师演示,以了解

具体的服务礼仪标准和程序。职工模仿自己的行为,以便老师和同事可以观察和纠正。使用职场服务礼仪,在不同时间、不同地点、不同工作场所体验每项活动,了解不同客户如何使用服务礼仪。通过对礼仪服务的案例进行分析,以达到职工共同提高的目的。

3.3 礼仪素养教育培训,构建“荣辱与共”的职业道德准则

礼仪是在人际关系中表现出尊重和友善的典范和规范。它是一种实用的道德观念,是人际交往的工具和艺术。从个人修养的角度看,礼仪是一个人内在道德修养、精神态度和综合素质的外在表现。从道德的角度来看,礼仪可以定义为人的道德行为规范。

唯物辩证法认为礼仪与道德密不可分,相辅相成。“德在中,礼在外。”礼仪功用和德行功用都是同一个内体。一方面,“德”指定“礼”。道德可以高尚,教育可以文明。没有内在的发展,外在的形式就失去了基础。因此,道德是礼仪的基础,道德决定礼仪。另一方面,“礼”可以指“德”。礼仪是道德的外在表现。礼仪与道德一样,可以引导人们弘扬道德。它将抽象的道德转化为现实生活。同时,礼仪和道德是安定和谐的关键,是道德公正的主要保障。铁路服务文化建设的构建,依托大力推进系统化、规范化的礼仪教育,先进的服务理念和意识、服务礼仪、服务语言和道德规范等方面的专项培训,都是职业道德的体现。

打造具有高尚的职业道德的企业,是服务文化持续发展的强大动力和不竭资源。铁路是中国最重要的基础设施之一,为数亿人服务,因此,客运人员的形象和道德形象不仅影响铁路的形象和经营企业的声誉,而且直接影响铁路在全国的形象和现实。因此,铁路服务文化必须遵循铁路企业的职业道德,以礼仪培训为抓手,作为国民经济和社会发展的首要方向,大力推进信号专业管理和人才队伍礼仪素质建设,发展良好的铁路服务文化,必须与弘扬民族气质、文明教育培训有机结合,建立系统化、规范化的礼仪教育机制。良好的教育靠的是心,靠的是不断的改进,这样才能激励每个人,增强职工信心。掌握适当的道德规范,致力于为旅客提供最好的服务,打造具有时代特色的服务文化。

3.4 行为礼仪教育培训,营造“企业形象”服务文化

服务行为上的文明举止是指在服务过程中与旅客进行非语言交流;是行动、态度等的沟通。在当今的服务业中,要提高服务质量,乘务人员必须要有品德和优雅的举止。

根据列车服务投诉相关知识可以知道,旅客的投诉基本都是服务窗口举止行为、高声喧哗等。例如,谢女士投诉她在8点到车站买票,发现售票人员半个多小时都没卖票,只因其打电话打了半个小时,其态度还极其恶劣。又如旅客反映,在某列火车上,深夜车厢内有人商贩卖手机充电器,但乘务员没

有及时制止。打造火车文化，必须积极培训礼仪和文明教育，加以完善服务队伍的形象。

3.4.1 微笑服务培训

曾经有一个“铁老大”的说法。大多数游客的第一印象是铁老大的“冷面”。而今，一个微笑让疲惫孤独的陌生人宾至如归，抚慰那些迷失的人。微笑是一种责任，可以让误会和误解得以解开。铁路微笑服务尚处于推广阶段，还没有不断地优化和发展。使用微笑服务还需要严格的规则，以便大多数旅客都可以绽放笑容，得到温馨舒适的旅行体验。

3.4.2 肢体语言文明训练。

虽然铁路服务很繁重，时间很长。然而，尽职工作，注重举止文明是良好服务发展的基础之一。站、坐、走等行为体现文化，尊重旅客，提供良好服务。部分岗位工作人员衣衫不整，损害了铁路及其形象，也易引起旅客的不满。

因此，唯有微笑服务，用心服务，养成文明作风，训练有素，才能真正进行礼仪培训。一是聘请专家支持专业礼仪知识理论讲解工作。其次，要特别反复学习，让职工在观看他们参加的培训项目的同时熟悉服务礼仪具体的做法。第三，将在课堂上学到的职业礼仪运用到工作中，而且将服务礼仪适用于不同的工作场所、不同的时间、不同的地点和不同的客户。第四，鼓励每个车队，班组遵循日常指导方针并相互沟通以实现成功目标。通过教育和培训，努力做到将看似简单的服务业务提炼细化为从走姿、站姿、坐姿、鞠躬礼、微笑等方面的细致练习，精心打造，培训的最终结果是脸上露出有意义、亲切、真诚和自信的笑容，以及自然、礼貌和大方的举止态度。

4 铁路车站客运服务礼仪培训注意的问题

4.1 服务礼仪的培训要充分调动职工的学习主动性

“智者一切求自我。”培训只是外力的一种，其作用效果

不同于主动教育。首先是职工理解礼仪是国家、民族的文化道德的产物。大多数在铁路客运行业工作的职工都在努力工作，并希望以更多的技巧和思想去做好这份工作。所以要取得成功，就必须继续学习。还要支持职工的学习自由和兴趣，以便他们在真正需要礼仪时及时提供在职培训、教育，帮助职工更好地完成服务工作。

4.2 长期进行铁路旅客列车客运服务礼仪培训

铁路服务礼仪培训的关键是用得体的语言表达自己的实际行动理解服务礼仪内涵，在日常行为和日常人际关系中理解服务礼仪的内容，与他人合作并定期培训他们以保持铁路客运工作顺利运行。

4.3 通过外部奖励机制，促进职工对客运服务礼仪的学习和运用

铁路服务文化建设与礼仪教育培训相结合是内部和外部原因共同作用的，以选拔服务礼仪明星的选拔为基础模式，创造了很好的学习体验。例如可以在各个岗位上评选出品行端正的礼仪明星，应纳入当年年度工作计划，作为促进职工服务礼仪的激励政策，作为衡量职工日常工作质量的一种手段，对各种安全和培训活动内容进行评估，旨在鼓励职工学习和应用工作服务的礼仪道德规范。

总而言之，无论铁路如何改善客运设施和环境，优化客运产品结构，创新设备和服务方式，总的来说，如果服务礼仪不高，服务就会受到严重限制，旅客不满意，社会也不承认。因此，现在铁路的旅客服务礼仪培训能够适应社会形势，是非常紧迫和必要的。为实现铁路良好的旅客服务，需要实现各方的努力和支持，让铁路服务文化建设与礼仪教育培训相结合，开展培训，完善列车规划，提高工作人员的服务水平，这样才能满足人民群众，在日益激烈的运输市场竞争中，立于不败之地。

参考文献：

- [1] 陈敏荣.铁路礼仪教育方法探讨[J].学园,2014(14):188-189.
- [2] 徐美玲.铁路高职礼仪课程教育教学改革探讨[J].中国校外教育,2013(30):94+99.
- [3] 金丽.铁路车站客运服务礼仪培训的必要性及方式方法[J].现代企业,2012(05):23-24.