



列车服务规范及用语原则

乘务班

一、规范礼节原则

- 1、**仪容原则**：清洁整齐，朴素大方。
- 2、**服务原则**：文明服务，礼貌待客。
- 3、**行为原则**：举止端庄，谈吐文雅。
- 4、**语言原则**：亲切得体，精确清楚。

二、车门立岗迎客

- **举止：迅速打开车门，悬挂活动顺号牌，擦扶手，站立于车门一侧，面对旅客来的方向，迎接旅客上车。身体垂直与扶手保持平行，距离约30厘米；立岗时，以迎宾礼仪姿势，右手掌握左手背，紧贴腹部微提，两臂成弓形微突前，里侧肩距扶手一拳之隔，面对旅客来的方向（根据车门与剪票口的位置），左手接旅客车票，看票后用手示意“请上”；立岗精神饱满、脸带微笑，扶老携幼。**

用语：

- 1、您好，欢迎乘坐此次列车！
- 2、请大家排好队，先下后上，请把车票准备好，危险品请不要带上车。谢谢。
- 3、请上车！您的座（铺）位在前（中、后）部。
- 4、[老、幼、病、残、孕旅客上车时] 您请先上车，行李我来帮您拿。请大家不要挤，让这位---先上，好吗？
- 5、[小朋友上车时]来，叔叔（阿姨）抱你上车。
- 6、前面到站×××，正点到××点××分，开车××点××分，停车××分。

三、站线，上车，敬礼

- **举止：**铃响时，外侧脚向斜前方跨出一大步，用队列转体姿式转向车门，并使脚跟紧靠白线，注意门口及两侧动静。铃毕后，先左脚跨出第一步，第二步右脚上踏梯，同步摘车号牌，上到经过台后转身，接着放踏板，站立于踏板上，等待开车。
- **车动后关门、加锁，敬礼（注目礼），**站立于踏板上，脚后跟紧靠踏板边沿，身体与两侧保持相等距离，出站台后方可礼毕。
- **语言：**开车铃响，请大家上车。

四、始发自我简介

- **举止：双班列车员戴制帽，站在乘务室一头第三排座席处（硬卧为第三组铺位处），30度角侧面对长座席（铺位），头班列车员在前，二班列车员配合，立正姿势。简介完毕后，退后两步，转身离位，回乘务室脱帽。**

用语：

- **旅客们，你们好，欢迎光临此次列车。这次旅行由我和对班随时服务在你们身边，我们将以优质的服务，来陪同你们快乐的旅行，（软卧增长：需要我为你们简介房间的设备设施吗？）谢谢！**

五、整顿车容

- **举止：整顿行李架时，携带垫脚布，由乘务员室开始，先整顿靠乘务室一侧，然后从另一侧向回整顿。整顿前应先征得旅客同意，并向旅客宣传，将怕压、易碎的物品和铁器、利器放在座（铺）位下面。整顿时，将垫脚布平放在座席上，双脚踩在垫脚布中央，双手调整行包，做到大不压小，重不压轻，长横短竖，行包边沿与行李架平齐。每整顿一处，同步整顿窗帘、台布和毛巾绳。对于衣帽钩上挂的提包等其他物品要问明物主，动员其放在行李架或座席上。整顿完后，要向旅客致谢。**

用语：

- **1、旅客们，为了给大家发明一种安全舒适的旅行环境，目前开始整理车容，请大家予以帮助，谢谢！**
- **2、对不起，为了确保行李架上行李的稳固和整齐美观，我能为您整顿吗？**
- **请稍让一下，谢谢！**
- **3、对不起，请问衣帽钩上的提包是您的吗？请把它拿下来，好吗？谢谢！**
- **4、打搅一下，我整顿一下窗帘，谢谢！**

六、开水供给

- **举止：供水时，冲壶应有套、有盖，携带冲水桶，由电茶炉一头开始向另一头供给，并做到一不提，三不倒，即壶水太满不提，旅客拿杯不倒，过道岔弯道不倒，站不稳不倒。冲水时，右脚在前，左脚在后，侧面对旅客，双脚与肩同宽，右手提壶，左手接杯，杯柄朝着旅客，先涮杯，再冲水，水量约七成满。左手将茶杯递给旅客，面带微笑，点头示意。**

用语：

- 1、旅客们，目前我开始为大家冲开水，有需要喝水的旅客，请把茶杯准备好！
- 2、[壶里的水冲完了]对不起，请稍等一会儿，我灌满水后，继续为您冲水，行吗？
- 3、[旅客茶杯内没有茶叶]同志，需要放茶叶吗？
- 4、[杯内有半杯水]请问，需要加点热水吗？
- 5、[遇小朋友来倒水]小朋友，请回到座（铺）位上去，阿姨（叔叔）立即给你送水，好吗？
- 6、[对要点旅客]请您喝水，有需要我帮忙的，请随时与我联络。
- 7、[对正在看书、下棋的旅客]您好，打搅一下，需要喝水吗？

七、去向登记

- **举止：单号车厢从1号座位开始，向末号座位方向验票登记，双号车厢从末号座位向1号座位方向登记。登记时，做到，问一种人、看一张票，登记一次，登记完后，再核对总人数是否相符。对要点旅客，应主动问询困难，竭力帮助处理，做好登记和交接。**

用语：

- 1、各位旅客，为了预防您坐过站，下错车，目前开始登记大家的去向，请您帮助，谢谢！
- 2、硬卧换票：打搅一下，我来换一下车票，请你们把车票准备好，谢谢配合。

八、运营中

- **举止：优雅得体，并配合相应姿势。**
- **语言：1、大爷（妈）您好，我来帮您找座位，请这边来（配合手势）。**
- **2、劳驾，请您让我先过一下好吗？谢谢。（您能让我先过一下吗？）**
- **3、迎面和旅客相遇：您好！**
- **4、您先请（配合要求手势）。**
- **5、回答旅客问讯：您好！需要我帮忙吗？**
- **6、对不起，目前列车上的卧铺已满员，请大家回到座位上等待，如有空铺，我们会立即广播告知，谢谢。**

- 7、旅客有困难时：需要我为您做些什么？
- 8、对不起，（轻声地）请降低一点说话的声音，以免影响其他旅客休息。
- 9、对不起，目前列车运营速度较快，请您注意看守好小孩，以免摔倒碰伤。
- 10、早上好，一路辛劳了，列车旅行保健操目前开始了，能否请您（你们）和我一起锻炼一下好吗？
- 11、各位旅客，为了确保大家有良好的睡眠环境，列车就要熄灯，请您做好就寝前的准备，谢谢配合。

九、途中打扫

- **举止：**打扫作业时，应携带扫帚，簸箕，抹布，由乘务员室一方向另一方
- **打扫。**打扫时，应先和旅客打招呼，慢慢向前打扫，注意打扫用具的拿放，不要触及旅客和行李物品。清倒果壳盘时，应带抹布、桶，套好垃圾袋，将果壳盘中的垃圾倒入桶内，并用抹布擦洁净果壳盘，放回原处，并擦抹茶几。

用语：

- **1、对不起，打搅一下，请您把脚稍抬点，我打扫一下，谢谢！**
- **2、我能为您清倒果壳盘吗？**
- **3、打搅一下，我能为您打扫（整顿）一下房间吗？**
- **4、对不起，请帮忙拿一下茶几上的物品，让我为您擦抹茶几，谢谢！**
- **5、对不起，请让一下，我把垃圾袋整顿一下，谢谢。**

十、危险品宣传

- **举止：面对旅客，站立时，面带微笑，语速适中**
- **用语：1、旅客们，为了确保大家的旅行安全，根据铁路客运规章的要求，禁止携带易燃易爆危险品上车。假如您不懂得，已经把危险品带上了车，请您与我们联络，让我们帮您处理，并请大家配合我们做好检验工作，谢谢！请问，这个包是哪位的？能打开一下吗？谢谢！**
- **2、[无烟车厢宣传] 旅客们，我们车厢是不吸烟车厢。为了您和别人的身体健康，请不要在车厢里吸烟，需要吸烟的旅客，请您到车厢两头的连接处去吸烟，谢谢您的配合！**

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/735122101002011341>