# 暗黑破坏神2开荒好用的符文之语（五篇范文）

来源：网络 作者：七色彩虹 更新时间：2025-01-07

*第一篇：暗黑破坏神2开荒好用的符文之语开荒时有用的低级神符之语（runeword）整理和说明作为一个暗黑的玩家，每个人都应知道开荒的艰辛与不易，没有精良的装备使得暗黑世界的英雄举步维艰，同样的，对于那些玩单机而不使用任何修改器 的玩家来说...*

**第一篇：暗黑破坏神2开荒好用的符文之语**

开荒时有用的低级神符之语（runeword）整理和说明

作为一个暗黑的玩家，每个人都应知道开荒的艰辛与不易，没有精良的装备使得暗黑世界的英雄举步维艰，同样的，对于那些玩单机而不使用任何修改器 的玩家来说也是深有体会的。在战网上，如何创建第一个人物，迅速的成长，建立自己的装备库，为后来的人物的养成奠定一个良好的基础，无疑是很重要的。事实 上，你不能总是指望从好心人那里rob，同样的这种功利的游戏方式也只能使得游戏本身的内涵褪色。

精华版的暗金装备和高级别的神符是许多奋战在暗黑世界的玩家心中梦寐以求的jp，但我们也知道，得到这些物品的手段无外乎提升人物等级，增加 mf值，打更容易drop这些东东的怪物。说起来很容易，但从一个没有任何装备的1级人物到在地狱潇洒地mf之间要走过很长的一段路，如何以最小的代价走 过这一段艰难的旅程，需要我们很好的有组织的利用起各式各样的装备，暗金装备就不必说了，我主要讲一下一些容易得到的却常常被人忽视的低级别神符之语。考 虑到开荒的一般情况，本篇把神符的级别限定在17#以下。

1，钢铁steelTir+El使用级别：13

我认为这是一个肉搏系开荒人物到了普通难度第二幕都应该拥有的一把利器。25%的ias是它的亮点，而+2mana在每杀一个怪物后更是初期角 色法力匮乏时重要的补充，事实证明，这条属性在攻击力低的时候较之x%法力偷取更为实用。20%增强伤害在初期也绝对不弱，更何况还有50点的攻击准确率 呢。唯一的问题是该神符之语只限于剑，斧和钉头槌，即第二幕的用兵无法使用，限制了更大的发挥。在实战中，我的圣骑士曾用一把钢铁的长剑（基础攻击力3-19）打通了普通难度。

推荐人物：圣骑士（zealot），野蛮人，狼德与熊德

2，隐秘stealthTal+Eth使用级别：17

25%的高跑，25%的快速打击恢复（FHR），25%的高速施展（FCR）和15%的法力恢复

速度可以说这是一个为法术系的角色度身定做的一件铠甲。+6的敏捷在初期也显得非常可观。虽然没有增强防御，但对于一个17级的铠甲，这样的属性你还能说些什么呢？

推荐人物：所有法术系的角色

3，怨恨maliceIth+El+Eth使用级别：15

器如其名，100%的几率撕开伤口，-100防御每次击中，防止怪物自疗，-25%防御，端的是十分厉害。但汲取生命-5也是很多人望而却步，开荒时角色的生

命值本就很低嘛。但实际由于用兵的拥有较之角色更快的生命恢复速度，所以这是一把适用于用兵的利器。

推荐人物：第二幕和第五幕的用兵

4，古代人的契约Ral+Ort+Tal使用级别：21

夸尔凯克的名器。由于是任务奖励，所以在完成任务时，你角色的手边应该有一块3孔的盾牌，可以在杀怪的过程中收集合适的材料，也可以在第一幕的恰西那里买到3孔的大盾牌。

40+的全部抗性，是在角色抗性不足是保证生存的重要庇护。此外10%损失的生命值转移到法力，也很有用，虽然必须是发生在生命值损失时，但聊胜于无。50%ed使得这么多属性中没有一条垃圾属性，难得。

推荐人物：全体

5，知识loreOrt+Sol使用级别：27

+1技能，+10能量，+2法力在每杀一个怪物，对于法术系的人物这样的属性好的没法说。同时还有30%电防，伤害减少7，更进一步增加了开荒的安全性。个人认为可以与粗野之冠（战帽）互为补充。

推荐人物：对于技能要求高的法术人物

6，荣耀honorAmn+El+Ith+Tir+Sol使用级别：27

160%增强伤害在27级的武器中可以说是非常罕见，此外+1技能，+250命中率，25%致命一击，7%生命偷取也很不错，最大的问题是明显的作为一款近身攻击武器没有IAS，可说的是美中不足。

同时正因为160%的ed也是的做这款神符之语时的选材显得很重要，前两天在论坛上看到有个新人用双手剑饰（基础双手攻击力13-26）做荣耀，实际上浪费了160%这个属性。至少应该找到扩展版的武器。

7，韵律rhymeShael+Eth使用级别：29

还用解释吗，这个甚至是很多人mf的重要装备（毕竟4孔镶Ist只有TH才能做到）。在实战可以考虑与古代人的契约互为补充，第一套装备用韵律，副手用古代人的契约以在关键时提高抗性。

作为开荒时最重要的属性还是不被冰冻，这在1.10种非常重要，应为新版本中把头目的很多元素攻击属性设定为可以在法术攻击中附着，例如一个第 五幕的可以释放闪电球的苦难怪，如果头目有冰冷强化的属性，那么他和他的属下

在攻击时，每个闪电球都会有冰冷攻击。如果没有不被冰冻的物品装备在身上的 话，对于一个肉搏系的人物是很困难的。还有一个大众化的物品就是霜冻乌鸦，显然得到要难一些。当然，如果在没有这些装备时，可以用一些带有冰冻时间减半的 rare物品来过渡。

8，白色whiteDol+Io使用级别：35

+3毒素和白骨技能，+3白骨装甲，+2骨矛，20%高展，对于1.10中死灵法师骨系的复苏，高品质的基础物品配上白色，是一件令人恐怖的武器。比之1.10新增的两个死灵法师的单手杖亦毫不逊色。

+3衰老，+3骨矛，+3骨灵的基础物品是可以珍藏的极品，也是被人追捧的东东，前一段时间，CBN的论坛上有人贴出了这个神器，当时就引来无 数的羡慕与口水。其实把衰老换成迷乱也是一个不错的选择，因为迷乱对于远程攻击的敌人效果明显，但同样难找。我认为对于穷人来说，能够同时+2骨矛和骨灵 就很不错，另一个能够对石魔有些帮助就更好了。

9，黑色blackThul+Io+Nef使用级别：35

40%几率施展压岁性打击，就是令BOSS为之变色的CB，在这个级别上你还能找到比它CB几率还高的单手物品吗？15%IAS，+200攻击准确率和120%ED使其更加完美，与小妖精的脚趾配合就是BOSS的噩梦。

要说美中不足一就是它可以击退，虽然安全，但这对于一个ZEALOT来说实战效果相当不好，当然对于打BOSS却是没有任何影响的。二是材料只 能是钉头槌，锤子和木棒，同时如果角色是狼德想用双手武器，那120%对于双手武器低了一些，而且比碎骨和血树残柱（暗金的大木棍和巨战木棍）也差的很 多，所以不建议用双手武器做。推荐材料是暴君之棒，攻击力，速度还可以，但圣骑士不能用20级的FANA+西刚手套达到4帧，有些遗憾，但暴君之棒在噩梦 难度的第五幕就可以掉落，材料收集较易，如果有材料的话，天罚之锤是不错的选择，虽然平均攻击力只有41.5，但速度很好，黑色的天罚之锤可以不用狂热直 接到5帧，加上西刚手套的30%IAS就可以达到4帧的极限速度。其他的例如战斗铁槌也可以作为材料，相对差一些。

推荐人物：圣骑士（ZEALOT）

10，烟雾smokeNef+Lum使用级别：37

全部抗性加50是令人眼眩的，20%快速打击恢复和75%ED也是非常有用的，不得不承认这是我在玩单机暗黑时最喜欢的神符之语，但在战网上，由于海蛇皮的大量存在，使之失去意义了。其实，对于近身攻击型的角色讲，20%的FHR非常有用，特别是肉搏对于技能的要求也不如法术那么高。最后，可以 充能18次的6级削弱，对于像都瑞尔这样的物理攻击里强大的BOSS也是十分有效的。

此外像叶子对于火系女巫，王者的慈悲（对于恶魔有200%ed)，天底提供的13级的魔影斗篷都是很有用的，但不如上面的普遍，就不一而足了

**第二篇：暗黑2符文之语**

孔盾牌 8 + 9 + 7 Ral + Ort + Tal Ancient’s Pledge 远古誓言 +50% 防御力 防冰 +43% 防毒 +48% 防火 +48% 防电 +48% 10% 伤害转化到 mana 孔棍棒/铁槌/钉头槌 10 + 16 + 4 Thul + Io + Nef Black 黑色 +120% 伤害力

40% 概率决定性打击

+200 命中率

+3-14 冰伤害，效果持续 3 秒 +10 活力

15% 提升攻击速度 震退敌人

抵消魔法伤害 2 4 级 Corpse Explosion(12 次)孔近战武器 31 + 25 + 5 Jah + Gul + Eth Fury 狂暴 +209% 伤害力 40% 提升攻击速度 防止怪物治疗 66% 概率造成伤口 33% 概率双倍打击 忽略目标防御-25% 目标防御

20% 提升攻击命中率

每次命中偷取 6% 生命

+5 级 Frenzy(野蛮人适用)孔权杖 + 8 + 9 + 7 Eth + Ral + Ort + Tal Holy Thunder 圣雷 +60% 伤害力-25% 目标防御 +5-30 火伤害

+21-110 电伤害

+75 毒伤害，效果持续 5 秒 +10 最大伤害力 防电 +60% +5% 防电上限

+3 级 Holy Shock(游侠适用)7 级 Chain Lightning(60 次)孔近战武器 + 1 + 6 + 3 + 12 Amn + El + Ith + Tir + Sol Honor 荣耀 +160% 伤害力 +9 最小伤害力 +9 最大伤害力 25% 概率双倍打击 +250 命中率 +1 级所有技能

每次命中偷取 7% 生命 自动恢复生命 +10 +10 强壮 +1 光明度

每杀一个敌人 +2 Mana 孔剑/权杖 11 + 8 + 10 Amn + Ral + Thul King’s Grace 国王之恩典 +100% 伤害力

+100% 伤害力对恶魔系怪物 +50% 伤害力对不死系怪物 + 5-30 火伤害

+3-14 冰伤害，效果持续 3 秒 +150 攻击命中率

+100 攻击命中率对恶魔系怪物 +100 攻击命中率对不死系怪物 每次命中偷取 7% 生命 孔法杖 3 + 8 Tir + Ral Leaf 叶

+5-30 火伤害 +3 级火系技能

+3 级 Fire Bolt(女巫适用)+3 级 Inferno(女巫适用)+3 级 Warmth(女巫适用)每杀一个敌人 +2 Mana 防冰 +33% +(每级 2)2-198 防御力(在角色级别基础上)孔盔甲 15 + 17 + 19 Hel + Lum + Fal Lionheart 狮心 +20% 伤害力 装备要求-15% +25 强壮 +10 能量 +20 活力 +15 敏捷 +50 生命 四防 +30 孔头盔 9 + 12 Ort + Sol Lore 学识

+1 级所有技能 +10 能量

每杀一个敌人 +2 Mana 防电 +30% 抵消物理伤害 7 +2 光明度 孔近战武器 6 + 1 + 5 Ith + El + Eth Malice 怨恨 +33% 伤害力 +9 最大伤害力

100% 概率造成伤口-25% 目标防御 每次命中-100 怪物防御力 防止怪物治疗 +50 命中率 失血-5 孔远程攻击武器 13 + 18 + 4 Shael + Ko + Nef Melody 优雅旋律 +50% 伤害力

+300% 伤害力对不死系怪物

+3 级 Bow and Crossbow Skills(亚玛逊适用)+3 级 Critical Strike(亚玛逊适用)+3 级 Dodge(亚玛逊适用)+3 级 Slow Missiles(亚玛逊适用)20% 提升攻击速度 +10 敏捷 震退敌人 孔法杖 + 16 + 12 + 5 Lum + Io + Sol + Eth Memory 回忆 +3 女巫技能

33% 快速施放法术

提升 Mana 上限 20% +3 级 Energy Shield(女巫适用)+2 级 Static Field(女巫适用)+10 能量 +10 活力 +9 最小伤害力-25% 目标防御力 抵消魔法伤害 7 +50% 防御力 孔头盔 4 + 3 Nef + Tir Nadir 天底 +50% 防御力 +10 防御力

+30 防御力对远程攻击 级的 Cloak of Shadows(9 次)每杀一个敌人 +2 Mana +5 强壮-33% 得到金钱-3 光明度 孔头盔 4 + 12 + 6 Nef + Sol + Ith Radiance 光辉 +75% 防御力

+30 防御力对远程攻击 +10 能量 +10 活力

15% 伤害转移到 mana 抵消魔法伤害 3 +33 Mana 抵消物理伤害 7 +5 光明度 孔盾牌 13 + 5 Shael + Eth Rhyme 韵律

+20% 抵挡成功率 +40% 快速抵挡率 四防 +25% 提升 Mana 回复速度 15% 不被冰冻

50% 得到额外金钱

25% 提升魔法装备出现概率 孔武器 + 2 + 15 + 24 + 3 + 26 Dol + Eld + Hel + Ist + Tir + Vex Silence 寂静

+200% 伤害力

+75% 伤害力对不死系怪物 装备要求-20% 20% 提升攻击速度

+50 攻击命中率对不死系怪物 +2 级所以技能 四防 +75 20% 快速恢复打击

每次命中偷取 11% Mana 命中后吓跑怪物概率 25% 命中后使目标失明 [33] 每杀一个敌人 +2 Mana 30% 提升魔法装备出现概率孔盔甲 4 + 17 Nef + Lum Smoke 烟尘 +75% 防御力

+280 防御力对远程攻击 四防 +50 20% 快速恢复打击 6 级 Weaken(18 次)+10 能量-1 光明度 孔盔甲 7 + 5 Tal + Eth Stealth 潜行 抵消魔法伤害 3 +6 敏捷

+15 体力上限 防毒 +30% 提升 Mana 回复速度 15% 25% 快速移动/奔跑 25% 快速施放法术 25% 快速恢复打击 孔剑/斧/钉头槌 3 + 1 Tir + El Steel 钢铁 +20% 伤害力 +3 最小伤害力 +3 最大伤害力 +50 攻击命中率 50% 概率造成伤口 25% 提升攻击速度

每杀一个敌人 +2 Mana +1 光明度 孔近战武器 11 + 3 Amn + Tir Strength 力量 +35% 伤害力

25% 概率决定性打击 每次命中偷取 7% 生命 每杀一个敌人 +2 Mana +20 强壮 +10 活力 孔武器 3 + 14 + 23 Tal + Dol + Mal Venom 毒液

命中后吓跑怪物概率 25% 防止怪物治疗

忽略目标防御

每次命中偷取 7% Mana 15 级 Poison Explosion(27 次)13 级 Poison Nova(11 次)+273 毒伤害,效果持续 6 秒 孔盔甲 20 + 18 + 3 Lem + Ko + Tir Wealth 财富

300% 得到额外金钱

100% 提升魔法装备出现概率 每杀一个敌人 +2 Mana +10 敏捷 孔手杖 14 + 16 Dol + Io White 白色

命中后吓跑怪物概率 25% +10 活力

+3 级 Poison And Bone Spells(男巫适用)+3 级 Bone Armor(男巫适用)+2 级 Bone Spear(男巫适用)+4 级 Skeleton Mastery(男巫适用)抵消魔法伤害 4 20% 快速施放法术 +13 Mana 孔远程武器 9 + 5 Ort + Eth Zephyr 和风 +33% 伤害力 +66 攻击命中率 +1-50 电伤害-25% 目标防御力 +25 防御力 25% 快速移动/奔跑

25% 提升攻击速度

7% 概率在攻击时施放出 1 级 Twister 孔盔甲 + 22 + 30 + 24 Dol + Um + Ber + Ist Chains of Honor 荣耀之链 +2 级所有技能

+200% 伤害力对恶魔系怪物 +100% 伤害力对不死系怪物 每次命中偷取 8% 生命 70% 提升防御力 +20 强壮

自动恢复生命 +7 四防 +65 抵消物理伤害 8% 25% 提升魔法装备出现概率 孔盔甲 + 27 + 29 + 5 Ral + Ohm + Sur + Eth Bramble 荆棘

装备后具有 15-21 级 Thorns 灵气(可变)50% 快速恢复打击

+25-50% 毒技能伤害(可变)+300 防御力

提升 Mana 上限 5% 提升 Mana 回复速度 15% +5% 防冰上限 防火 +30% 防毒 +100% 每杀一个怪物 +13 生命 级 Spirit of Barbs(33 次)孔武器 + 15 + 1 + 2 + 33 + 5 Vex + Hel + El + Eld + Zod + Eth Breath of the Dying 死亡呼吸

50% 概率当你杀死敌人时施放出 20 级 Poison Nova 永不磨损

60% 提升攻击速度 +350-400% 伤害力(可变)+200% 伤害力对不死系怪物-25% 目标防御 +50 攻击命中率

+50 攻击命中率对不死系怪物 每次命中偷取 7% Mana 每次命中偷取 12-15% 生命(可变)防止怪物治疗 +30 所有属性 +1 光明度

装备要求-20% 孔武器 + 8 + 23 + 24 + 27 Amn + Ral + Mal + Ist + Ohm Call To Arms 武装号召 +1 级所有技能

+40% 提升攻击速度

+250-290% 伤害力(可变)+5-30 火伤害

每次命中偷取 7% 生命

+2-6 级 Battle Command(可变)+1-6 级 Battle Orders(可变)+1-4 级 Battle Cry(可变)防止怪物治疗

自动恢复生命 +12 30% 提升魔法装备出现概率 孔 斧/剑/长柄武器 13 + 22 + 3 Shael + Um + Tir Crescent Moon 新月

10% 概率在攻击时施放出 17 级 Chain Lightning 7% 概率在攻击时施放出 13 级 Static Field 20% 提升攻击速度 +180-220% 伤害力(可变)忽略目标防御-35% 敌人防电 25% 概率造成伤口 +9-11 魔法吸收(可变)每杀一个敌人 +2 Mana 18 级 Summon Spirit Wolf(30 次)孔 头盔 20 + 24 + 16 Lem + Ist + Io Delirium 迪勒瑞姆

1% 概率当被击中时施放出 50 级 Delirium(stun)6% 概率当被击中时施放出 14 级 Mind Blast 14% 概率当被击中时施放出 13 级 Terror 11% 概率当被击中时施放出 18 级 Confuse +2 级所有技能 +261 防御力 +10 活力

50% 得到额外金钱

25% 提升魔法装备出现概率 17 级 Attract(60 次)只有1%的机会你会变形成一个冥河娃娃,在这种情况下你只能使用普通攻击,这意味着象WW和Zeal一类的技能你将无法使用了,但光环依然起效 ,你的速度将有很大的提高, 攻击速度也会提升,粗略地来讲,相当于拥有两个20级的光环(Vigor/Fanaticism),可以拥有30%的IAS!你只会遭受很小的伤害,因此这是一个逃命技能.孔 斧/棍棒/榔头 + 27 + 22 + 28 + 32 Hel + Ohm + Um + Lo + Cham Doom 末日

5% 概率在攻击时施放出 18 级 Volcano 当装备时具有 12 级 Holy Freeze 灵气 +2 级所有技能 45% 提升攻击速度 +330-370% 伤害力(可变)-40-60% 敌人防冰(可变)20% 概率双倍打击 25% 概率造成伤口 防止怪物治疗 冰冻目标 +3 装备要求-20% 孔盔甲 31 + 6 + 30 Jah + Ith + Ber Enigma 迷 +2 级所有技能

45% 快速移动/奔跑 +1 级 Teleport +750-775 防御力

+(0.75 每级)+0-74 强壮(在角色级别基础上)提升生命上限 5% 抵消物理伤害 8% 每杀一个敌人 +14 生命 15% 伤害转移到 Mana +(1 每级)+1-99% 魔法装备出现概率(在角色级别基础上)孔近战武器 + 30 + 24 + 12 + 29 Amn + Ber + Ist + Sol + Sur Eternity 永恒

永不魔损

+260-310% 伤害力 +9 最小伤害力

每次命中偷取 7% 生命 20% 概率决定性打击 使目标失明

减慢目标速度 33% 提升 Mana 回复速度 16% 自动恢复生命 +16 不被冰冻

30% 提升魔法装备出现概率 8 级 Revive(88 次)孔游侠盾牌 + 27 + 24 + 14 Vex + Ohm + Ist + Dol Exile 流亡

15% 概率在攻击时施放出 5 级 Life Tap 当装备时具有 13-16 级 Defiance 灵气(可变)+2 级 Offensive Auras(游侠适用)+30% 快速抵挡率

冰冻目标

+220-260% 提升防御力(可变)自动恢复生命 +7 +5% 防冰上限

+5% 防火上限

25% 提升魔法装备出现概率 每 4 秒恢复 1 耐久度 孔 斧/棍棒 19 + 27 + 9 + 31 Fal + Ohm + Ort + Jah Famine 饥荒 30% 提升攻击速度 +320-370% 伤害力(可变)忽略目标防御 +180-200 魔法伤害 +50-200 火伤害 +51-250 电伤害 +50-200 冰伤害 每次命中偷取 12% 生命 防止怪物治疗 +10 强壮 孔 法杖/棍棒 + 26 + 21 + 10 Ko + Vex + Pul + Thul Heart of the Oak 橡树之心 +3 级所有技能

40% 快速施放法术

+75% 伤害力对恶魔系怪物 +100 命中率对恶魔系怪物

+3-14 冰伤害，效果持续 3 秒 每次命中偷取 7% Mana +10 敏捷

自动恢复生命 +20 提升 Mana 上限 15% 四防 +30-40(可变)4 级 Oak Sage(25 次)14 级 Raven(60 次)+50% 伤害力对不死系怪物 孔 剑/斧 + 22 + 25 + 19 Mal + Um + Gul + Fal Kingslayer 弑君者 30% 提升攻击速度

+230-270% 伤害力(可变)-25% 目标防御 20% 提升攻击命中率 33% 概率双倍打击 50% 概率造成伤口 +1 级 Vengeance 防止怪物治疗 +10 强壮

40% 得到额外金钱 孔盾牌 18 + 18 + 23 Ko + Ko + Mal Sanctuary 圣堂 20% 快速恢复打击 +20% 快速抵挡率 +20% 抵挡成功率

+130-160% 防御力(可变)+250 防御力对远程攻击 +20 敏捷

四防 +50-70(可变)抵消魔法伤害 7 12 级 Slow Missiles(60 次)孔 斧/棍棒/榔头 30 + 3 + 22 + 23 + 17 Ber + Tir + Um + Mal + Lum Beast 野兽

在装备后具备 9 级 Fanaticism 灵气 40% 提升攻击速度

+240-270% 伤害力(可变)20% 概率决定性打击 25% 概率造成伤口 +3 级 Werebear +3 级 Lycanthropy 防止怪物治疗

+25-40 强壮(可变)+10 能量

每杀一个怪物 +2 点 Mana 13 级 Summon Grizzly(5 次)孔爪类 19 + 27 + 22 Fal + Ohm + Um Chaos 9% 概率在攻击时施放出 11 级 Frozen Orb 11% 概率在攻击时施放出 9 级 Charged Bolt 35% 提升攻击速度

+290-340% 伤害力(可变)+216-471 魔法伤害 25% 概率造成伤口 +1 级 Whirlwind +10 强壮

每杀一个敌人 +15 生命孔盔甲 19 + 22 + 21 Fal + Um + Pul Gloom 幽暗

15% 概率当被击中时施放出 3 级 Dim Vision 10% 快速恢复打击

+200-260% 防御力(可变)+10 强壮 四防 +45 冰冻时间减半

5% 伤害转移到 Mana-3 光明度 孔武器 + 32 + 11 + 28 Sur + Cham + Amn + Lo Hand of Justice 100% 概率当你升级时施放出 36 级 Blaze 100% 概率当你死亡时施放出 48 级 Meteor 当装备时具有 16 级 Holy Fire 灵气 +33% 提升攻击速度 +280-330% 提升伤害力 忽略目标防御

每次命中偷取 7% 生命-20% 敌人防火 20% 概率双倍打击 命中后使目标失明 冰冻目标 +3 孔武器 + 9 + 2 + 20 Dol + Ort + Eld + Lem Passion 25% 提升攻击速度 +160-210% 伤害力

50-80% 提升攻击命中率(可变)+75% 伤害力对不死系怪物 +50 攻击命中率对不死系怪物 +1-50 电伤害 +1 级 Berserk +1 级 Zeal 命中后使目标失明 +10 命中后吓跑怪物概率 25% 75% 得到额外金钱 级 Heart of Wolverine(12 次)孔盔甲 + 22 + 21 + 17 Shael + Um + Pul + Lum Stone 石块

60% 快速恢复打击 +250-290% 防御力

+300 防御力对远程攻击 +16 强壮 +16 活力 +10 能量 四防 +15 16 级 Molten Boulder(80 次)16 级 Clay Golem(16 次)

**第三篇：铁路符文**

湖南铁路科技职业技术学院

题 目：学生姓名：指导教师：系 部：专业班级：铁道交通运营管理完成时间：毕业论文（设计）

关于铁路客运服务文化的探讨

刘 慧 东

王 慧 晶

运 输 管 理 系

309-2班

2024年4月25日

摘 要

铁路客运服务文化的建设，将为铁路客运服务提供崭新的文化氛围，最终从根本上提升铁路客运行业的形象，就铁路行业而言，服务文化建设将全面提高员工的素质，特别是思想觉悟，价值观念和服务意识及经济效益。本文着重从铁路客运服务文化建设的实际出发，在铁路实施跨越式发展的进程，如何加强企业文化建设，如何提升服务品质，提升管理水平，是一个值得研究和探讨的课题。本文首先介绍了服务文化的含义、服务文化产生的背景，铁路客运服务文化的建设。其次从旅客需求的角度出发，研究了铁路客运服务文化形成的重要性。接下来，探讨了铁路客运服务文化中存在的现状及产生的原因，包括员工的素质文化偏低，管理体制不合格，缺乏服务品牌和特色等。最后，本文针对铁路客运服务文化的现状并结合铁路实际情况，对铁路客运服务文化的发展提出了对策建议。

关键词： 广州铁路（集团）公司 ；客运服务 ；服务文化

II

目录

引 言....................................................................................................................................1 第一章 服务文化的含义和产生的背景...........................................................................2

1．1服务文化的含义.....................................................................................................................2 1．2服务文化产生的背景.............................................................................................................2

第二章 铁路局服务文化的形成和重要性.......................................................................4

2．1铁路局服务文化的形成.........................................................................................................4 2．2铁路局服务文化的重要性.....................................................................................................4

第三章 铁路局服务文化的现状与产生的原因...............................................................6

3．1铁路局服务文化现状.............................................................................................................6

3．1．1客运员工整体素质偏低..................................................................................6 3．1．2管理体制不合理..............................................................................................7 3．1．3缺乏服务品牌和特色......................................................................................8

3．2产生问题的主要原因.............................................................................................................8

3．2．1站段管理层缺乏现场经验和创新理念..........................................................8 3．2．2更新改进工作落后..........................................................................................9 3．2．3员工服务观念落后..........................................................................................9

第四章 培育服务文化的建议与措施.............................................................................10

4．1深化服务意识，树立企业形象...........................................................................................10 4．2开展服务设计，创新服务体制...........................................................................................11 4．3推行微笑服务，提高业务素质...........................................................................................11 4．4建立服务网络，塑造企业文化...........................................................................................11

结 论..................................................................................................................................12 致 谢..................................................................................................................................13 参考文献............................................................................................................................14

湖南铁路科技职业技术学院毕业论文（设计）

关于铁路客运服务文化的探讨

引 言

随着知识经济的兴起和全球经济一体化的进程加快，经济和文化的融合已经成为世界性的潮流优秀的企业文化反应了时代的特征和发展的趋势，是企业的精神支柱和宝贵的无形资产。铁路运输行业是支撑国民经济发展的支柱，要增强铁路在运输行业市场的竞争力，就必须加强企业文化建设，提升服务品质，提升管理水平。铁路是体现社会文明的一个窗口，这就要求铁路企业要努力实现“代表先进文化前进方向”的重要思想，把企业文化建设成为具有丰富文化内涵和良好社会形象的市场主体，对社会文明进步和构建和谐社会做出积极的贡献。

铁路服务文化是以铁路服务价值观为核心，以创造旅客满意、赢得旅客忠诚、提升企业核心争力为目标，形成共同有服务价值认知和行为规范为内容的文化，它是铁路企业在长期对旅客服务过程中所形成的服务理念、职业观念等服务价值取向的总和，是铁路企业文化的重要组成部分[1]。由于铁路一个大众化的交通运输工具，它不仅具有一般交通运输企业的特征，同时也有其自身的特征。因此，铁路的服务文化建设就要结合铁路的特点，使其具有独特的丰富内涵。湖南铁路科技职业技术学院毕业论文（设计）

关于铁路客运服务文化的探讨

第一章 服务文化的含义和产生的背景

服务文化是企业文化的一个重要组成部分，是企业文化建设的一个新的增长点。它是企业在长期的对客户服务过程中所形成的服务理念、职业观念等服务价值取向的总和。服务文化的产生是市场经济发展的必然趋势，拥有一个属于适合本企业的服务文化是企业获得百年不衰的关键。并且服务文化是实现客运服务目标的重要经营管理方式，是服务经营的整体价值和精神体现。通过服务文化的倡导、宣传和形成过程，可以形成服务的价值导向和动力。

1．1服务文化的含义

服务是铁路企业之本,而文化是服务之根、服务之魂,是服务的最高境界，服务的竞争实质是文化的竞争，文化的经营是最高层次的经营。服务文化是企业文化的组成部分之一，指体现企业的服务特色、服务水平和服务质量的物质和精神因素的总和。服务文化是实现客运服务目标的重要经营管理方式，是服务经营的整体价值和精神体现。通过服务文化的倡导、宣传和形成过程，可以形成服务的价值导向和动力。主要作用包括凝聚组织力量、激励员工的责任感和自豪感、调适各部门的关系、约束员工行为等，可以为企业提高经济效益和社会效益。

1．2服务文化产生的背景

我们生活在服务包围之中，服务已经或正改变着我们的生活，我们正一步一步迈向一个人人都是服务员，行行都是服务业，环环都是服务链的服务制胜的时代，良好的服务文化是各行各业面临的不容回避的社会课题。因此，每个企业都应从生存发展的经营战略高度构建服务文化，积极推进服务转型。

服务文化是经济发展的必然，市场发展的呼唤。市场环境的变化激活了改进服务的原动力，增强了构建服务文化的紧迫感；品质概念的变化，使让顾客满意成为经营的宗旨，市场经济中的利益驱动是“你想要什么我来适应你”产品的品质已由过去的符合技术标准改为符合顾客的需要；享受型消费时代的到来，便消费者对服 湖南铁路科技职业技术学院毕业论文（设计）

关于铁路客运服务文化的探讨

务和文化的需求大大增加。

服务文化是时代的主旋律，全球化的通行证。服务的竞争实质是文化的竞争在产品质量、品种、功能高度同质化的服务企业尤为如此。随着社会的进步，服务中的文化含量越来越高，经济和文化一体化、服务和文化一体化已是必然趋势。因此，每一个企业都要自觉地担负起建设经济和文化的双重使命。我们还应看到，服务是一个牵动千家万户，涉及每个公民切身利益的社会热点问题。因此与此相关联的服务文化也是一种社区文化和社会文化，它直接影响和左右着社区和社会的服务品质。忠实地代表人民的利益，就要千方百计地提高服务质量，满足人民群众日益增长的物质和文化需求，给顾客带来更多的方便，带来更多的惬意和惊喜，让顾客生活得更方便、更安全、更潇洒、更有品位、更有时代感；就要构建高品位的服务文化，提高员工的文化素养；还应在全社会积极倡导和构建大服务文化，形成“人人为我、我为人人”、相互服务、助人为乐、诚实守信、相互受益、相互提高、合作竞争、互动双赢的文化氛围，推进社区乃至整个社会的三个文明建设[2]。

湖南铁路科技职业技术学院毕业论文（设计）

关于铁路客运服务文化的探讨

第二章 铁路局服务文化的形成和重要性

铁路不仅是国民经济的大动脉，同时又是一个重要服务性行业，随着铁路又好又快发展战略的逐步实施，铁路的“硬件”技术装备水平不断提高，但铁路的“软件”服务理念、服务水平、服务质量等方面还存在着许多不尽如人意的地方，如果只有好的硬件，没有相配套的软件系统，没有诚信服务的道德意识，就不可能实现服务最优化。就会成为制约铁路发展的一大“软肋”。良好的硬件设施并不等同于优质的服务，优质的服务并不能因硬件的改善而自然而然上去的，和谐铁路也不会因装备的“跨越”而同步提升的[3]。硬件与时代同步，软件也要与时俱进，才能适应顾客日益增长的需求。因此，在当前市场竞争日趋激烈的情况下，加强铁路的服务文化建设就具有非常重要的现实意义。

2．1铁路局服务文化的形成

长期以来，铁路客运企业没有把服务文化作为管理和管理方法进行研究，而是仅仅依靠规范管理制度进行贯彻。广州铁路（集团）公司在长期积淀中，形成了许多优秀的文化传统和精神，比如“严字当头，铁的纪律”半军事化管理办法，“人民铁路为人民”的服务精神等。但也存在一些落后的观念，比如吃大锅饭，铁老大，追求高、大、半集中权力思想观念仍然存在。这些旧的、过时的思想不利于铁路的现代化建设。服务文化中一个重要的环节就是经营。近几年来，广州铁路（集团）公司创新经营管理体制，把刚性制度和规范上升到文化层次，显示出刚柔相济，情理并重的文化魅力，形成了自身独特的服务文化。

2．2铁路局服务文化的重要性

服务在市场竞争中一旦跃进到文化的层面，就会使企业的服务与经营有机的结合在一起，使企业真正确立“以市场为导向、以顾客为中心、以顾客满意为目标”的经营战略合管理机制。服务文化可以影响制度的建立，发展战略的定制。在固化 湖南铁路科技职业技术学院毕业论文（设计）

关于铁路客运服务文化的探讨 的服务文化状态下，服务文化可以影响员工的价值观念，在一定程度上保证企业稳定健康发展。

随着市场竞争日益激烈，经济全球化趋势的逐渐增强，企业的竞争早已不局限于经济实力的竞争，而在于综合实力的竞争。这包括：人才竞争、企业文化竞争、员工的综合素质竞争等。这些无不反应企业的综合竞争力、整体实力，分开而来也都具有它的独特魅力。但从如今的发展形势来看，企业文化脱颖而出，越来越表现出来重要的地位，越来越彰显它的魅力。

广铁集团始终坚持“三个文明”一起抓和“以人为本”，在抓好安全生产和运输 经营的同时，把精神文明、政治文明建设摆在突出位置，广泛开展职业道德教育、文明规范服务、企业文化建设等多种形式的群众性精神文明创建活动，大力推行厂务公开，充分调动广大员工的积极性，主动性和创造性。实现了“三个文明”的全 面协调发展。湖南铁路科技职业技术学院毕业论文（设计）

关于铁路客运服务文化的探讨

第三章 铁路局服务文化的现状与产生的原因

客运服务说起来容易干起来难，人人都能干，但是干出成绩干好可不容易，需要付出辛勤的劳动和汗水，但是我们不光要干好、还要会干、上下关系八面玲珑。干出事业、干出文化来、那更是难上加难[4]。所以问题归根到底就是文化引领人的问题。今天的客运服务文化理念，是九十年代末转型期提出来的。以旅客为中心。旅客的满意为服务宗旨。随着社会的进步、旅客的素质、自我保护意识不断提升，服务开始出现社会外在压力。更多压力来自硬件设施的运输能力要求。旅客不满投诉增加。内部加大对服务的要求标准，内外两种压力压向毫无准备培训的一线服务人员。如何调节情绪、如何应对？如同列车员自己讲的是“风箱里的耗子两头受气。”社会发展要求我们摸着石头过河，在中国特色的市场经济洪流中学会游泳。生产关系必须适合生产力的发展，解放生产力、调整生产关系。铁路客运服务企业文化是铁路客运企业在长期生产经营活动中形成的，因而只有正确认识客运企业的历史的现状，才能对未来文化建设进行规划。

3．1铁路局服务文化现状

广州铁路（集团）公司客运服务文化现状。主要体现以下几个方面： 3．1．1客运员工整体素质偏低

企业员工的素质，包括管理人员的素质构成和普通职工的素质构成。员工的素质状况直接影响着企业文化的类型，也制约着企业文化发展的现实水平和潜在能力。广州铁路（集团）公司客运服务人员，特别是车站员工整体素质偏低。主要体现以下几个方面，首先文化素质偏低，其次年龄老化。由于广铁集团内国铁运营年代久远，各部门老职工必然多。如长沙客运段有乘务人员三千多人，其中40岁以上的乘 湖南铁路科技职业技术学院毕业论文（设计）

关于铁路客运服务文化的探讨

务人员占54%，再次缺少系统的专业培训。随着铁路的全面提速，列车等级的提高和国际交往的频率不断的增加，铁路旅客服务对象中也逐渐出现了越来越多的西方旅客，而会外语的客运人员却很少，一旦车上出现了外国旅客，就是对他们不理不睬。广州铁路（集团）公司内国铁站段从事客运工作人员众多，除对重点部门和列车客运人员进行系统的服务意识、礼仪标准的服务技巧等方面的培训，对其他客运人员未重视系统培训。3．1．2管理体制不合理

管理体制合理与否对服务企业文化的塑造有着重要的影响，铁路企业一贯致力于企业文化的建设，形成了“严字当头，铁的纪律”、“安全正点，当好先行”等具有铁路特色、内涵丰富的企业文化，实践着“人民铁路为人民”的宗旨。当下，铁路职工在服务实践中，经常会出现一些不和谐的现象：首先是买火车票，火车票的代售点还没有飞机票的代售点多，而坐火车的人远 远多于坐飞机的人。一般的企业最最重视营销，都把最得力的人员派到接触顾客的第一线，要精心的打扮,并安排顾客见面的场地，要做广告，甚至提供茶水或阅读的报刊，可是铁路的卖票点完全没有这些设施。他们似乎不在乎顾客的感觉，一点儿也不欢迎顾客的来临。买票还要加收五块钱的手续费。别的企业顾客预先付费是求之不得的事，为了鼓励预先付费往往有各种优惠。可铁路就是例外。更奇怪的是车票在车站常常买不着，但铁路的黄牛票却屡见不鲜。最奇怪的是，售票站说火车票卖完了，可是到了车厢里看，明明还有许多空位子。

别的行业都把顾客当上帝，惟有铁路把顾客当鸭子赶。首先是进门难。好不容易买到了票，要进车站的候车大厅，必须经过安检，但是却没有足够的安检力量，旅客会因为安检而排很长的队，但是铁路可不同，不论是什么情况，就这么一个或两个通道。旅客排队长到几百米。后面的旅客生恐赶不上车，就到前面插队，导致秩序非常混乱。可是，服务人员视而不见，绝对不会再开别的通道。现在安检加倍严格，需要的时间更长，可是铁路方面是我行我素，雷打不动。当进了候车厅，旅客都希望尽早找到自己的车厢和座位，安置下来。可是铁路方面似乎不这么想。他非要到最后点时间才让旅客检票进站。客人怕赶不上车，拥挤，踩踏，在所难免。本来是完全可以避免的混乱，可偏偏要制造这样的紧张。还有就是有时态度不好，即使是照章办事，顾客也不领你的情，甚至会带来投诉。反之，由于你真诚的服务，尽管有时不大合乎“常规”，但仍然能赢得赞誉。

这一问题的关键在于：我们工作目的到底是顾客提供优质服务，还是站车自身管理的方便？如果考虑自身方便，就会想方设法管住顾客，以铁路自身的规章约束 湖南铁路科技职业技术学院毕业论文（设计）

关于铁路客运服务文化的探讨

顾客；如果一切以让顾客满意为根本，就会尽最大可能为顾客提供方便，真心诚意为他们排忧解难。从此意义上说，照章办事与优质服务并不矛盾，照章办事是手段，是为了更好地为顾客提供优质服务[5]。如果因照章办事影响顾客满意度，说明规章本身与服务宗旨不和谐，有不合理、不公平的方面，没有体现以顾客为本的价值观。由于铁路行业的特殊性质，铁路一直执行严格的规章制度、半军事化的管理办法，而规章制度的制定主要考虑自身生产、运营上的方便，并没有完全从需要的角度来制定，这就不可避免产生某些规章制度不近人情，也就不利于企业文化的建设。当然，铁路有自己的理由，但是千条理，万条理，归根究底就是一条理。那就是铁路的利益高于旅客的利益，铁路的方便高于旅客的方便。究其原因，恐怕还是跟利益有关。特别是买票的服务，各方面提的意见从来没断过，可是一点儿进步都没有。其中利益相关者的牢固结盟，绝非提意见就能够打破的。这必须从管理体制上改革。3．1．3缺乏服务品牌和特色

品牌的背后是文化，品牌的建立过程实质是找到一种深入灵魂、深入受众心灵的形象，所以说品牌是感动心灵的艺术，品牌形成企业的无形资产，意味着企业的产品质量高，服务优，信誉好，优秀品牌与企业的先进文化不同分割，企业要培养 优秀的企业文化，塑造良好的企业形象，必需注重服务品牌和特色[6]。广铁集团国铁各客运站段由于承担的运输线路较多，种类多，除重点车次外，大部分列车缺乏固定的服务品牌和特色。据调查，广州客运段开行广州到张家界的K9072/K9071次列车，没有将客运服务品牌化，列车服务环境设计单调，缺乏创新，使绿色旅游资源与车内整体环境挂勾不大。而列车人员在客运服务工作中单一作业方式，缺乏对品牌的形象认识，使旅客在乘车中感受不到人文关怀，星级服务。

3．2产生问题的主要原因

广州铁路（集团）公司客运服务文化现状产生的主要原因。主要体现以下几个方面

3．2．1站段管理层缺乏现场经验和创新理念

个别站段领导并不是从一线提拔上来的业务骨干，而是从本科院校选拔的高材生。他们具有扎实的专业功底，但缺乏一定的客运基础知识、服务意识、服务技巧、应急处理及现场管理经验。另外有些站段领导文化素质低，缺乏客运服务方式方法的创新理念。在服务工作中“摆架子”、“只按规章办事”、“生搬硬套”等，这都是站段管理的缺陷。湖南铁路科技职业技术学院毕业论文（设计）

关于铁路客运服务文化的探讨

3．2．2更新改进工作落后

由于历史原因，客运段设备更新改进工作一直投入不足，部分设施简陋，有些车站的设施、揭示、公告没有实现与国际接轨。客运段部分列车环境差，设施布置零乱，单调。这些不能适应新的旅客运输需求，影响了广铁集团内客运服务质量的提升，也间接造成部分客流流失。

3．2．3员工服务观念落后

“工欲善其事，必先利其器”。服务好坏之优劣，关键在服务素质之技能。服务是人与人之间的关系，所以服务科技是心理科技。学习心理学知识如：沟通技巧、情绪的调控、心态的把握、服务相互作用分析理论等。掌握了这些知识技能，服务素质自然会起到立竿见影的作用。服务的本质是心态，服务的现象是千差万别。永远的心态真实不虚也。抓服务本质而非服务现象。通过现象反映本质。但万变不离其宗。所以旅客的不满意直指人心之心态，“你什么服务态度！”他感受的是服务心态。“急旅客所急，想旅客所想。”需要有投情心理。服务中的一举一动、一个手势、一个眼神，都要有扎实的基本功训练和心态培养，首先都要应用到这些技能。其次才能谈运用自如[7]。一句话可长说短说、直说曲解。无不体现个人素质。如一些迎宾员机械、职业化的：“你好欢迎光临、欢迎下次光临。”有口无心多数人会起鸡皮疙瘩，心态之不稳定，自我状态之儿童自我状态也。差别就在心理的调整上。十字用语的应用都如此之难，服务好坏优劣自知矣。“三要四心五主动”只能是应付。再多的要求又有何用？一个世界五百强企业老总说：“如果想整垮企业很简单，只要不断对员工说你们必须要服务好顾客”。原因很简单，没有把员工当一个整体人对待。员工自然不把顾客当一个整体人对待。服务素质之心理技能如此之重。所以我们必须要提高自己的心理科学素质能力。湖南铁路科技职业技术学院毕业论文（设计）

关于铁路客运服务文化的探讨

第四章 培育服务文化的建议与措施

4．1深化服务意识，树立企业形象

《大学》曰：“自天子以至于庶人，壹是皆以修身为本。其本乱，而末治者否矣。”技巧好学应用难，保障服务素质之技巧合理应用文化也！旅客的“你什么服务态度”！在文化本位上直指人心之心性。答案就在问题里，伸腿便在缩腿中。服务工作是一个过程，活在当下、苦乐只是享受。春有百花秋有月，夏有凉风冬有雪，若无闲事挂心头，便是人间好时节。一年有四季，服务甜酸苦辣。如人饮水冷暖自知。苦乐自享，服务之本分事也。这才是道德修养的真功夫。真正发挥文化的引领功能。

二十一世纪将是人文文化与科技文化比翼齐飞的世纪。客运服务之腾飞，在心理科学和人文文化的教育培训。因此，铁路服务文化应当突出以人为本的理念，以满足旅客需求为出发点，坚持一切为了旅客，一切服务旅客，一切围绕旅客，千方百计、尽心竭力地为旅客提供优质服务，做好个性化服务。服务技能是基础,从培训“服务意识培训体系、定期对员工进行服务意识教育”，从培训“服务心态和服务意识、精神面貌和衣着形象、服务技巧和服务方法”等方面入手，逐步更新集团内国铁站段人员的思想观念，建立现场基地，实行“现场+课堂”与“理论+实践”教育模式，感受服务氛围。提升自己的服务礼仪水平和质量,提高自己的服务意识,不断改进服务工作,提升服务礼仪水平,树立良好铁路的企业形象。湖南铁路科技职业技术学院毕业论文（设计）

关于铁路客运服务文化的探讨

4．2开展服务设计，创新服务体制

提高服务质量的关键是把握旅客的个性心理特点，满足其心理需要，提供有针对性的服务，遇到不同气质性格，不同年龄，不同职业，不同旅行目的、不同旅行状况的旅客，他们的心理需求，服务的方法、服务的侧重点也就各不相同。在客运服务工作中，我们必须更新服务理念，加强学习，只是单纯的热情、勤快、主动服务，而没有针对旅客的心理需要，结果往往事与愿违。有时越勤快、主动，越让旅客产生反感。比如有的患病旅客想要安静休息，不愿被人打扰，此时我们总去问寒问暖，旅客当然不愿意。如果我们能了解旅客的心理，根据其心理需要提供有针对性的服务，就把工作做到了点子上，把主观努力与客观需要统一起来，必然受到旅客的欢迎。要想提供有针对性的服务，我们的客运人员必须学会观察、了解、掌握旅客的心理需求，尤其是旅客的个性心理需求，从而探索服务规律，提高服务水平。

4．3推行微笑服务，提高业务素质

服务是客运的重要工作，作为新形势下提高服务质量，强化市场的重要手段，“旅客至上”要始终贯穿在我们的服务之中，一个微笑服务使旅客能感到来到车站如同到家的感觉，我们就可以开展“假如我是一名旅客”的活动，每人到侯车厅当一名旅客，把自己的感受和需求写出来，讲出来，转换成旅客的感受，才能真正体会到旅客的需求，就是我们服务的标准。

通过开展业务学习，每月一小考，每季一大考，并把考试成绩纳入资金分配。全客运上上下下形成了“学业务”风，人人背规、学规、用规，并且根据每班组遇到和处理的问题，结合理论和实作，提高业务素质，使旅客问不倒，难不住，业务学习的提高，旅客的满意度也上升了，这样自己的晋升空间也得到了大的提高。自身的素质也自然而然的会得到提高。服务于旅客，就是客运工作。客运就是旅客运输，这就是一环套一环的环节，只要高标准的服务，才是旅客的满意。

4．4建立服务网络，塑造企业文化

企业文化的实践表明，文化网络能够广泛快速地传递大量信息，它在企业文化形成过程中往往起着正式渠道无法替代的作用。因此，在企业文化塑造中，应重视文化网络的作用。例如抓好各种联谊会、兴趣小组等，使之起到交换信息、密切联系作用。除此之外，还要善于发现和引导各种特殊的文化网络，如同乡关系、师徒关系等。客运服务企业应充分利用这些渠道传播企业的价值观，促进企业文化的形式和发展。湖南铁路科技职业技术学院毕业论文（设计）

关于铁路客运服务文化的探讨

企业文化就是企业的旗子，抓企业文化建设就是得企业之魂、强企业发展之基、拓企业聚财之道。为此广州铁路（集团）公司需着眼全局抓基建，拓展企业文化建设规模；联系实际抓合建，突出企业文化建设特色；面向社会抓共建，提升企业文化建设档次；抓准一流抓精建，讲究企业文化建设的品位等四个方面来抓好文化网络建设［8］。围绕旅客候车、检票、乘车、出站的客运流线，参照客运服务质量新标准，结合“树标塑”确立的车站不同服务岗位的个体要求，将客运服务、售票服务、乘车服务、综合服务等联网，从而为旅客提供一个全方面，多层次的服务网络。

结 论

铁路客运服务文化建设是一项长期的工作，绝对不是一朝一夕之功。当前我国铁路正处于现代化建设的重大时期，建立符合市场机制、市场需求、时代精神、催人奋进的全新铁路创新文化十分有必要。铁路跨越式发展的需要、科学发展观的要求、创新型服务文化理念的提出只是时间问题。所以努力培育有内涵、有品位、有特色的铁路文化，实施精品战略，打造具有时代特色的铁路企业文化品牌是当前铁路一项重要的任务，只有这样才能真正成为服务文化的“文化铁老大”。湖南铁路科技职业技术学院毕业论文（设计）

关于铁路客运服务文化的探讨

致 谢

三年的大学生活即将结束，我也给自己的学生时代和校园生活划上一个分号，之所以说它是分号，是因为我对学生生活还有无比的怀念，对单纯美好的校园生活还有无比的向往。三年的大学生活，让我从一个处事幼稚的鲁莽少年蜕变为现在成熟的青年。三年来，我的生命中出现了许多十分重要的人的帮助，老师的谆谆教诲，同学的团结互助，父母的殷切期望和朋友的支持鼓励。在毕业前最后的时光，我要感谢这些在大学中与我同行的人，是他们给了我走向成熟和成功的力量。

在本论文的写作过程中，我的指导老师王慧晶倾注了大量的心血，从选题到开题报告，从写作提纲，到一遍又一遍地指出每稿中的具体问题，严格把关，循循善诱，在此我表示衷心感谢。同时我还要感谢在我学习期间给我极大关心和支持的各位老师以及关心我的同学和朋友。你们的教诲，将化为前进的动力，我会坚定不移的朝着我的目标前进！再次谢谢你们！湖南铁路科技职业技术学院毕业论文（设计）

关于铁路客运服务文化的探讨

参考文献

[1] 周平,贾俊芳.铁路旅客运输服务[M].北京:中国铁道出版社,2024 [2] 岳伟.铁路客运服务质量评价研究[D].大连交通大学.2024年 [3] 张得,吴剑平.企业文化与CT策划[M].北京:清华大学出版社.2024 [4] 文卫和,林少毅.广州铁路（集团）公司客运服务现状与对策.铁道运输与经济杂志[J].2024 [5] 张水平.依靠管理创新,实现地方铁路可持续发展.铁道运输与经济杂志[J].2024 [6] 邓岚,罗斌.旅客列车客运乘务.成都:西南交通大学出版社,2024(8)[7] 董正秀.铁路客运服务礼仪.北京:中国铁路出版社.2024(3)[8] 索河,铁路系统企业文化建没研究.万方中国学位论文数据库.北京交通大学,2024 湖南铁路科技职业技术学院毕业论文（设计）

关于铁路客运服务文化的探讨

**第四篇：暗黑2符文**

暗黑2符文大全

1#El艾尔+50命中率,+1光明度+15防御,+1光明度112#Eld艾德175%伤害力对不死系怪物+50命中率对不死系怪物15%体力耗费减慢/提升抵挡率(盾牌)113#Tir特尔每杀一个敌人+2法力每杀一个敌人+2法力134#Nef那夫震退敌人对远距离攻击+30防御135#Eth爱斯-25%目标防御提升法力回复速度15%156#Ith伊司+9最大伤害力15%伤害转换到法力157#Tal塔尔+75毒攻击，效果持续5秒防毒提升30%/防毒提升35%(盾牌)178#Ral拉尔+5-30火伤害防火提升30%/防火提升35%(盾牌)199#Ort欧特+1-50电伤害防电提升30%/防电提升35%(盾牌)2110#Thul书尔+3-14冰伤害，效果持续3秒防冰提升30%/防冰提升35%(盾牌)2311#Amn安姆每次命中偷取7%生命敌人受到反伤害142512#Sol索尔+9最小伤害力减少物理伤害72713#Shael沙尔20%提升攻击速度20%快速恢复打击/20%快速抵挡率(盾牌)2914#Dol多尔命中后吓跑怪物概率25%自动恢复生命+73115#Hel海尔装备要求-20%装备要求-15%-16#Io埃欧+10体力(Vitality)+10体力(Vitality)3517#Lum卢姆+10精力(Energy)+10精力(Energy)3718#Ko科+10敏捷(Dexterity)+10敏捷(Dexterity)3919#Fal法尔+10力量(Strength)+10力量(Strength)4120#Lem蓝姆75%得到额外金钱50%得到额外金钱4321#Pul普尔+75%伤害力对恶魔,+100命中率对恶魔30%提升防御力4522#Um乌姆25%概率造成伤口所有抗性+15(盔甲/头盔)+22(盾牌)4723#Mal马尔防止怪物治疗减少魔法伤害74924#Ist伊司特提升30%机率获得魔法装备提升25%机率获得魔法装备5125#Gul古尔20%提升攻击命中率+5%毒抗上限5326#Vex伐克斯每次命中偷取7%法力+5%火抗上限5527#Ohm欧姆+50%伤害力+5%冰抗上限5728#Lo罗20%概率双倍打击(DeadlyStrike)+5%电抗上限5929#Sur瑟命中后使目标失明提升法力上限5%/+50点法力(盾牌)6130#Ber贝20%概率决定性打击(CrushingBlow)减少物理伤害8%6331#Jah乔忽略目标防御提升生命上限5%/+50生命(盾牌)6532#Cham查姆冰冻目标+3永不冰冻6733#Zod萨德永不磨损永不磨损69

**第五篇：一些很好用的祝寿语**

精神内守身堪健，动静合则寿自高。

值此春回大地、万象更新之良辰，敬祝您福、禄、寿三星高照，阖府康乐，如意吉祥!

愉快的情绪和由之而来的良好的健康状况，是幸福的最好资本。祝您乐观长寿!

欢乐就是健康，愉快的情绪是长寿的最好秘诀。祝您天天快乐!

愉快的笑声——这是精神健康的可靠标记。愿您在新的一年中天天都愉快，日日有笑声。

愿您永远跟朝阳、春天结伴，像青草漫野那样充满生机。

您是经霜的枫树老更红，历尽悲欢，愈显得襟怀坦荡。衷心祝愿您生命之树常青。

您心灵深处，积存着一脉生命之泉，永远畅流不息。祝您长寿!

愿您的人生充满着幸福，充满着喜悦，永浴于无尽的欢乐年华。

“满目青山夕照明 \"，愿您老晚年幸福，健康长寿。

晚霞灿烂落红美，人到花甲正金秋。

与天地兮比寿，与日月兮同光。

嘉宾旨酒，笑指青山来献寿。百岁平安，人共梅花老岁寒。

苍龙日暮还行雨，老树春深更着花。

心宽能增寿，德厚可延年。

值此春回大地、万象更新之良辰，敬祝您福、禄、寿三星高照，阖府康乐，如意吉祥！

愉快的情绪和由之而来的良好的健康状况，是幸福的最好资本。祝您乐观长寿！

欢乐就是健康，愉快的情绪是长寿的最好秘决。祝您天天快乐！

岁月飞逝，青春不老。愿快乐与您永随。

愉快的笑声 ―― 这是精神健康的可靠标记。愿您在新的一年中，天天都愉快，日日有笑声。

愿您永远跟朝阳、春天结伴，像青草漫野那样充满生机。

让美丽的朝霞、彩霞、晚霞一起飞进您的生活，这就是我的祈愿！

您是经霜的枫树老更红历尽悲欢，愈显得襟怀坦荡。衷心祝愿您生命之树常青。

您心灵深处，积存着一脉生命泉，永远畅流不息。祝您长寿！

梦中萦怀的母亲，您是我至上的阳光，我将永远铭记您的养育深恩 ―― 值此母亲寿辰，敬祝您健康如意，福乐绵绵！

您年事虽高却勤劳不辍。祝您生活之树常绿，生命之水长流。

愿您的人生充满着幸福，充满着喜悦，永浴于无尽的欢乐年华。

“ 满目青山夕照明 ”，愿您老晚年幸福，健康长寿。

愿一声亲切的问候，温暖您的心，愿温馨的祝福，伴随着您的人生之旅！

轻轻一声问安，让贺卡将我心中的祝福化作阳光般的温暖，永恒地留在您的心灵中。

春天的后面不是秋，不必为年龄发愁。您迎来的是热烈的夏天，正是您精神焕发的时候。只要心灵始终年轻济绋青年的朋友。

让您心中永远保留着年轻时的激情，年轻时的火焰吧！那么，您就会永远年轻，即使您已满头白发，步履蹒跚。

焕发生活的热情，把漫长人生带来的皱纹从心灵中抹去。

笑是美的姐妹，艺术家的娇儿；笑是治病的良方，健康的朋友。在您休养的时候，让我送上一个甜甜的笑。

古柏虽然瘢痕累累，每逢春来又会绽发新枝，变得茂盛苍翠。

春天又来临了，绿衣使者带给您的是：一代人对您的长长的思念，深深的祝福。

运动，是健康的源泉，也是长寿的秘诀。盼您天天锻炼，益寿延年。

休息是我们的天然保姆。为了永葆青春，多做奉献，望您 “ 一闲对百忙，年高身益壮 ”。

“ 人有不为也，然后可以有为。” 睡眠和休息丧失了一些时光，却换来了明天工作的旺盛精力。

快乐就是健康，一种美好的心情，比十副良药更能解除生理上的疲惫和痛楚。

在人生中，健康的价值远胜过声望和财富。愿您劳逸适度，多加保重。

“ 闲中觅伴书为上，身外无求睡自安 ”。望您清心静养，读书自乐，劳逸适度，体强身壮。

闻您重担在肩，夙夜匪懈，成绩卓著，硕果累累。谨愿百忙之中，起居有节，身心长健，永葆青春。

“ 忽如一夜春风来，千树万树梨花开。” 瑞雪喜降，大地披银，阳光虽好，寒气仍重，望您冷暖多保重，身心康乐迎新春。

安逸静谧的晚年，一种休息，一种愉悦，一种至高的享受！祝您福如东海长流水、寿比南山不老松!祝您生日快乐！

满脸皱纹，双手粗茧，岁月记载着您的辛劳，人们想念着您的善良；在这个特殊的日子里，祝您福同海阔、寿比南山，愿健康与快乐永远伴随着您！生日快乐！

今天是个喜庆的日子，在您辛劳了几十年的今天，子孙欢聚一堂，同享天伦之乐，祝您寿与天齐，并祝美好明天！祝生日快乐！

你的生日让我想起你对我的体贴，还有你为我所做的一切。我只希望你所给予我的幸福，我将同样回报给你。祝福你事事顺心，幸福无边！祝您生日快乐！

天是您的生日，祝您幸福快乐，健康长寿！我是那么地想回到您身边，亲手为您送上我的礼物，我还会重温您那温暖的怀抱，感受那最浓最深的亲情„

安逸静谧的晚年，一种休息，一种愉悦，一种至高的享受！祝您福如东海长流水、寿比南山不老松!

满脸皱纹，双手粗茧，岁月记载着您的辛劳，人们想念着您的善良；在这个特殊的日子里，祝您福同海阔、寿比南山，愿健康与快乐永远伴随着您！

今天是个喜庆的日子，在您辛劳了几十年的今天，子孙欢聚一堂，同享天伦之乐，祝您寿与天齐，并祝美好明天！

你用优美的年轮，编成一册散发油墨清香的日历；年年，我都会在日历的这一天上，用深情的想念，祝福你的生日

今天，您已迈入了古稀之年，对于您这样的老人，健康乃第一财富，我衷心祝您健康、长寿！

旷达者长寿。您年愈九十，仍精神烁烁、实在是旷达的楷模，我们相约，在您百岁的今日，我定来为您祝寿！

您生命的秋天，是枫叶一般的色彩，不是春光胜似春光，时值霜天季节，却格外显得神采奕奕。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！