# 铁路客运服务礼仪

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2024-08-08

*铁路是供火车等交通工具行驶的轨道线路。《辞海》对于铁路的解释是：使用机车牵引车辆组成列车（或以自身有动力装置的车辆）、循规行驶的交通线路。铁路运输是一种陆上运输方式，以机车牵引列车车辆在两条平行的铁轨上行驶。以下是引领财经网分享的铁路客运服...*

铁路是供火车等交通工具行驶的轨道线路。《辞海》对于铁路的解释是：使用机车牵引车辆组成列车（或以自身有动力装置的车辆）、循规行驶的交通线路。铁路运输是一种陆上运输方式，以机车牵引列车车辆在两条平行的铁轨上行驶。以下是引领财经网分享的铁路客运服务礼仪，希望能帮助到大家!

**铁路客运服务礼仪**

　　铁路客运岗位分工明确，不同的岗位所负责的工作内容也不相同。但在礼仪方面大的方向还是一致的，铁路客运服务礼仪基本内容要求，各岗位人员需要在上岗前做好一切准备，佩戴职务标志和工号牌，做到仪表整洁、仪容端庄。

　　工作中，态度和蔼，面带笑容，精神饱满，思想集中，业务熟练，工作有序，讲求效率。除此之外各岗位的礼仪规范在细节方面的要求还是有所不同的。

**铁路客运服务礼仪**

　　售票处服务礼仪规范内容要求：

　　礼貌问候、耐心询问：售票时，要主动热情地问候旅客，并礼貌地询问旅客所要购买车票的日期、车次、起始站，并加以确认；对旅客表达不清楚的地方，要耐心仔细地询问清楚，以免出错。

　　稳妥出票：迅速查询票额情况，告知旅客票价，并经再次确认后出票，做到准确无误。

　　礼貌告知、主动建议：如果旅客要购买的车票已经售完，应礼貌地告知旅客，并询问旅客是否需要其他车次的车票，也可视旅客情况为其提出建议。

　　礼貌道别：将车票和余额礼貌地递给旅客，并与旅客道别。

**铁路客运服务礼仪**

　　站台时车站服务的关键岗位之一，旅客在等车和上车时容易混乱，因此，站台服务要安全与礼仪相结合。

　　站台服务礼仪规范要求站台客运员：

　　要及时指引验完票即将进入站台的旅客到达列车制定停靠的站台，以免旅客进错站台误车。

　　列车进站前要维持站台的秩序。按车厢的距离，安排好旅客排队等车，对个别不遵守秩序、插队或拥挤的旅客，应及时、礼貌地加以制止。

　　对等车位置离铁轨较近的旅客，要善意提醒他们站在安全线以后，以防列车进站出现安全事故。

　　列车进站时，客运员要足踏白线，面对列车驶入方向保持立正姿势，双目迎接列车的道路，以列车进入站台开始到列车停靠站台为止。立岗姿势要求挺胸、收腹、两腿跟并拢，脚尖略分开，双手自然下垂。

　　列车员验票时，要协助列车员做好排队验票、排队上车工作。

　　列车离开车站时，要足踏白线，目送列车驶出站台为止。

**铁路客运服务礼仪**

　　出站口是车站服务的最后一个环节，好的服务能给旅客带去不同的感受。

　　收票服务礼仪要求：

　　收票时，应主动伸手去接，认真查看票面。

　　对于索要车票用于报销的旅客，在车票上做好标记后，及时返还。注意不要毁坏印有票价的部分。

　　对不要求报销的车票，应及地装入车站统一配备的废票箱中，以免流失。

　　如果遇到漏票的现象，要态度平和地要求旅客到补票处进行补票。不要与旅客争吵或讽刺挖苦旅客。

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！