



BEIJING 2022



冬奥有我

China

第24届冬季奥林匹克运动会
The 24th Winter Olympic Games

—— 窗口文明服务手册

The Winter Olympics, My Winter Olympics - Public Institution Service Handbook



BEIJING 2022

首都文明办编制

Compiled by
Capital Civic Enhancement Committee Office





文文

北京2022年冬奥会和冬残奥会
文明观赛传播大使

Beijing 2022 Winter Olympic Games and Paralympic Games
Spread ambassador of civilized competition audience

“冬奥有你 冬奥有我”

“The Winter Olympics • My Winter Olympics”



BEIJING 2022



第24届冬季奥林匹克运动会
The 24th Winter Olympic Games

目录

CATALOG

01

第一章 奥林匹克运动和北京2022年冬奥会

01

第一节 关于奥林匹克运动

03

第二节 奥林匹克运动发展

07

第三节 北京2022年冬奥会

11

02

第二章 窗口行业和北京2022年冬奥会

20

第一节 窗口行业

21

第二节 窗口行业职业道德要求

23

03

第三章 冬奥有我 我为冬奥

33

第一节 树立“人人都是东道主”主人翁意识 34

第二节 规范标准化服务 36

第三节 诚信服务 38

第四节 尊重文化差异 40

第五节 微笑服务 文明服务 42

04

第四章 窗口行业服务规范

44

第一节 出租车行业服务规范 45

第二节 地铁行业服务规范 48

第三节 公交行业服务规范 51

第四节 航空机场行业服务规范 54

第五节 商业服务行业服务规范 57

第六节 酒店饭店行业服务规范 60

第七节 旅游行业及旅行社行业服务规范 63

第八节 银行业行业服务规范 67

第九节 医疗卫生行业服务规范 69

第十节 博物馆(展览馆)行业服务规范 72

第一章

CHAPTER 1

奥林匹克运动和
北京2022年冬奥会

Olympic Games & XXIV Olympic Winter Games



北京获2022年冬奥会主办权 创造历史



2015年7月31日,在马来西亚吉隆坡举行的国际奥委会第128次全会上,国际奥委会主席巴赫宣布:中国北京获得2022年第24届冬季奥林匹克运动会举办权。北京也创造历史,成为第一个既举办过夏奥会又举办冬奥会的城市。这是北京的荣耀,更是我们中华民族的骄傲!

2022年我们将有幸亲眼目睹北京冬奥会在中国举办的盛况,见证这令人激动的时刻。同时,作为窗口服务行业的从业人员,我们还肩负着为北京2022年冬奥会服务的重要任务,为来自世界各地的国际友人和国内游客提供良好服务,展现中国、北京良好形象。首先,我们先要了解一下奥林匹克运动的基本知识,走进北京2022年冬奥会。



第一节 关于奥林匹克运动

奥林匹克是一个翻译词汇，原指古希腊时期在奥林匹亚举行的对天神宙斯的祭祖活动。

About Olympic Games

古希腊人认为，奥林匹斯山是一个神的天国，在山上居住的天神维护着天地间的秩序。宙斯是诸神之王，拥有至高无上的权威。所以他们在祭坛前向奥林匹斯山的天神展示自己的健美身姿与高超技艺，以博取天神的欢心。

古代奥运会以祭祀众神之王宙斯为主要内容，以体育竞技为主要表现形式，是古希腊人的一个综合性的民族盛会。祭祖活动中的体育比赛被称为“奥林匹亚竞技”。文艺复兴时期，人们在研究古希腊文

化时,开始把“奥林匹亚竞技”称为“古代奥林匹克运动会”。由于在古代奥林匹克运动会召开期间同时还要进行诸如学术讨论、诗歌朗诵、艺术展览等其他的系列文化活动,人们便把包括奥林匹亚竞技在内的整个活动都冠以“奥林匹克”的称呼。为了与现代相区别,又称为“古代奥林匹克”。古代奥运会从公元前776年起,到公元393年止,经历了1169年,共举行了293届。古希腊是古代奥运会的发源地和举办地,古代奥运会是古希腊文明的产物。





奥林匹克运动

是人类社会的一个罕见的杰作,它将体育运动的多种功能发挥得淋漓尽致,影响力远远超出了体育的范畴。奥林匹克宗旨、奥林匹克主义和奥林匹克精神已经深入人心。

《奥林匹克宪章》指出,奥林匹克精神(Olympic spirit)就是:相互理解、友谊、团结和公平竞争的精神。

奥林匹克运动的目的是促进人类社会向真善美的方向发展。



奥林匹克标志是由《奥林匹克宪章》确定的,也被称为奥运五环标志。它由5个奥林匹克环套接组成,可以是单色,也可以是蓝、黄、黑、绿、红5种颜色。环从左到右互相套接,上面是蓝、黑、红环,下面是黄、绿环。



奥林匹克运动著名的格言是:“更快、更高、更强。”其拉丁文

“Citius,Altius,Fortius”

出现在国际奥委会的各种出版物上。



第二节 奥林匹克运动发展

经过一个多世纪的发展,奥林匹克运动形成了以奥运会为周期性高潮的综合而持续的活动内容。

The Development of Olympic Games

奥运会包括夏季奥运会、冬季奥运会和残疾人奥运会。



第一届奥运会主场馆:雅典大理石体育场



1896年雅典奥运会



1924年夏蒙尼冬奥会

1、夏季奥运会

夏季奥运会，是世界规模的综合性运动会，由国际奥林匹克委员会的成员国轮流主办，每四年举办一届，与冬季奥运会相间举行。目前奥运会比赛有35个大项，其中**夏季奥运会**有**28**个大项，即：

田径、赛艇、羽毛球、棒球、篮球、拳击、皮划艇、自行车、马术、击剑、足球、体操、举重、手球、曲棍球、柔道、摔跤、游泳（包括跳水、花样游泳和水球）、现代五项、网球、乒乓球、射击、射箭、排球、帆船、垒球、跆拳道和铁人三项。

2、冬季奥运会

冬季奥运会以冰雪项目为主，是奥运会的重要组成部分。

北京2022年冬奥会

共设7个大项、15个分项、109个小项的比赛。7个大项包括滑冰、冰球、冰壶、滑雪、冬季两项、雪车和雪橇。

其中，滑冰包括速度滑冰、短道速滑和花样滑冰3个分项；滑雪包括越野滑雪、跳台滑雪、北欧两项、高山滑雪、自由式滑雪和单板滑雪6个分项；雪车包括钢架雪车和雪车2个分项。冬奥会项目可以分为竞速类(更快)、技巧类(更高)和综合类(更强)。竞速类包括速度滑冰、短道速滑、越野滑雪、高山滑雪、雪车、雪橇等；技巧类包括花样滑冰、跳台滑雪、自由式滑雪、单板滑雪部分项目等；综合类包括冰球、冰壶、冬季两项、北欧两项等。

3、残疾人奥运会

残疾人奥运会,是专为残疾人举行的世界大型综合性运动会。残疾人奥运会分夏季残奥会和冬季残奥会。目前,

夏季残奥会 规定的正式比赛项目有

射箭、田径、硬地滚球、自行车、马术、轮椅击剑、盲人门球、柔道(盲人)、举重、帆船、射击、五人制(盲人)足球、七人制(脑瘫)足球、游泳、乒乓球、轮椅篮球、轮椅橄榄球、轮椅网球、坐式排球、赛艇20个大项。

冬季残奥会 比赛项目包含

高山滑雪、越野滑雪、冰橇球、轮椅体育舞蹈4个大项。



第三节 北京2022年冬奥会

2015年7月31日,在马来西亚吉隆坡举行的国际奥委会第128次全会上,国际奥委会主席巴赫宣布:中国北京获得2022年第24届冬季奥林匹克运动会举办权。

The XXIV Olympic Winter Games

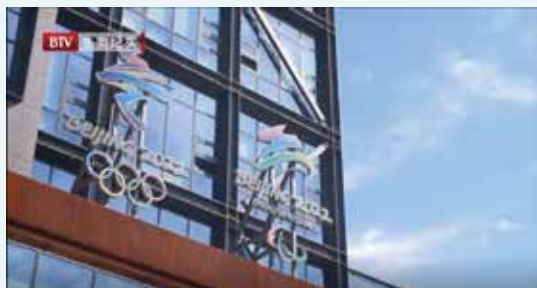
北京从那一刻起,正式进入冬奥时间。

北京2022年冬奥会(英语:XXIV Olympic Winter Games),即第24届冬季奥林匹克运动会,将在2022年2月4日至2022年2月20日在中华人民共和国北京市和张家口市联合举行。



北京、张家口奥运会设7个大项、15个分项、109个小项。北京将承办所有冰上项目,延庆和张家口将承办所有的雪上项目。这是中国历史上第一次举办冬季奥运会,北京、张家口同为主办城市,也是中国继北京奥运会、南京青奥会后,中国第三次举办的奥运赛事。





2017年12月15日20点22分,北京2022冬奥会、冬残奥会会徽正式发布。名为“冬梦”的冬奥会会徽以汉字“冬”为灵感来源,运用中国书法的艺术形态,将厚重的东方文化底蕴与国际化的现代风格融为一体,呈现出新时代的中国新形象、新梦想,传递出新时代中国为办好北京冬奥会,圆冬奥之梦,实现“三亿人参与冰雪运动”目标,圆体育强国之梦,推动世界冰雪运动发展,为国际奥林匹克运动做出新贡献的不懈努力和美好追求。



冰墩墩

雪容融

北京2022年冬奥会吉祥物和冬残奥会吉祥物

北京冬奥会和冬残奥会吉祥物于2018年8月8日面向全球征集。吉祥物征集活动共收到设计方案5816件。教育部门统计,有1500万中小学生参与了北京冬奥组委发起的“我心目中的冬奥吉祥物”的设计活动。在所有初评作品的前十名中,有一件即出自中小學生之手。

2019年9月17日,首钢冰球馆,北京2022年冬奥会吉祥物“冰墩墩”和冬残奥会吉祥物“雪容融”正式发布。国际奥委会主席巴赫表示,吉祥物的发布标志着北京在成为奥运史上首个“双奥之城”的征程上又跨出重要一步,北京冬奥吉祥物集中国和中国人民的精华和特色于一身,一定会成为中国和北京2022年冬奥会的杰出大使。



2019年12月5日,北京冬奥组委启动北京2022年冬奥会和冬残奥会赛会志愿者全球招募,一个月以来志愿者报名人数持续增长,截止2020年1月5日上午8点,已突破63万,在这些报名申请人中,青年学生依然是主力军,达到了52万,占80%以上,其他社会各界人士、海外华侨华人、国际友人也纷纷报名,北京冬奥会受到高度关注。



北京2022年冬奥会的脚步越来越近,各项冬奥筹办工作迈入了一个新的阶段

中共中央总书记、国家主席、中央军委主席习近平对办好北京冬奥会作出重要指示:坚持绿色办奥、共享办奥、开放办奥、廉洁办奥,确保把北京冬奥会办成一届精彩、非凡、卓越的奥运盛会。

新华社北京11月24日电
中共中央总书记、国家主席、中央军委主席习近平日前对办好北京冬奥会作出重要指示强调,办好北京2022年冬奥会,是我们对国际奥林匹克大家庭的



庄严承诺，也是实施京津冀协同发展战略的重要举措。要坚持绿色办奥，提升全社会环保意识，加强环境治理和污染防控，把绿色发展理念贯穿筹办工作始终。坚持共享办奥，积极调动社会力量参与办奥，提高城市管理水平和城市文明程度，加快冰雪运动发展和普及，使广大人民群众受益。坚持开放办奥，借鉴北京奥运会和其他国家办赛经验，弘扬奥林匹

京张学生用29万枚骨牌拼图迎冬奥



习近平在北京河北考察并主持召开北京2022年冬奥会和冬残奥会筹办工作汇报会

克精神，加强中外体育交流，推动东西文明交融，展示中国良好形象。坚持廉洁办奥，严格预算管理，控制办奥成本，强化过程监督，让冬奥会像冰雪一样纯洁干净。要加强组织领导，统筹推进各项工作，确保把北京冬奥会办成一届精彩、非凡、卓越的奥运盛会。

中共十九届中央政治局常委、国务院总理李克强作出批示指出，筹办好北京2022年冬奥会，对于促进奥林匹克事业发展、进一步提升中国的国际影响力，意义重大。相关地方和部门要按照党中央、国务院部署，把创新、协调、绿色、开放、共享发展理念贯穿筹办全过程，主动对接京津冀协同发展战略，有序高效抓好重点设施、重点项目建设，积极借鉴各方经验，广泛动员社会力量，节约用好宝贵资金，确保工程优质安全，把这一届冬奥会办好办精彩，推动冰雪运动普及、体育产业发展、生态环境改善和城市治理水平提升，让更多群众参与体育健身，共享美好生活。



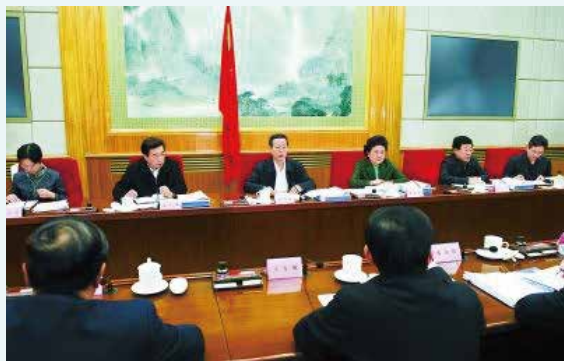
北京2022冬奥会和冬残奥会火炬

中共中央政治局常委、国务院副总理、第24届冬奥会工作领导小组组长张高丽24日主持召开领导小组第一次全体会议并讲话。张高丽强调，习近平总书记关于办好2022年冬奥会的重要指示精神，李克强总理的重要批示要求，为做好冬奥会筹办工作指明了方向。冬奥会工作领导小组和有关省、市、部门单位要认真学习领会，坚决贯彻落实，以高度的政治责任感和历史使命感，认真履行职责，不折不扣完成中央交给的光荣任务，实现对国际奥林匹克大家庭的庄严承诺，为实现“两个一百年”奋斗目标、实现中华民族伟大复兴的中国梦作出贡献。



张高丽表示，筹办北京冬奥会时间紧、任务重，必须全面扎实高效开展工作。要抓紧组建冬奥组委，科学设置职能部门，合理招录工作人员，组建专业、精干队伍。要科学制定冬奥会筹办总体规划，确定路线图和时间表，深入研究《主办城市合同》规定的35个重点领域，谋划好筹办期间600多项任务的工作安排。要加快推进交通设施建设，形成快捷连通北京、延庆、张家口三个赛区的交通网络，大幅提升京张两地通行能力。要充分考虑赛事

需求和赛后利用,努力打造场馆建设精品工程,不搞重复建设,力戒奢华浪费。要坚持绿色办奥,把绿色发展理念贯穿筹办工作全过程,重点围绕治气、治沙、治水,加强联防联控、综合治理,加快改善京张地区的生态环境。要坚持共享办奥,大力开展冬季体育运动,加快培养冬季项目专业人才,提高冬季运动竞技水平,制定群众冬季运动推广普及计划,努力实现“3亿人参与冰雪运动”的宏伟目标。要坚持开放办奥,充分借鉴其他国家办赛经验,邀请国际奥委会、国际残奥委会、国际冬季单项体育组织及有关方面的专家参与筹办工作。要坚持廉洁办奥,建立健全规章制度,加强财务管理和监督审计,确保实现“节俭奥运、廉洁奥运、阳光奥运”。要抓住筹办冬奥会重大机遇,加强统筹、主动对接,促进京津冀协同发展迈上新水平。冬奥会工作领导小组各成员单位要切实加强组织领导,按照“三严三实”要求,心往一处想、劲往一处使,把各项筹办工作任务抓实抓好抓出成效。



中共中央政治局委员、第24届冬奥会工作领导小组副组长刘延东、郭金龙出席会议并讲话。第24届冬奥会工作领导小组组成人员参加会议。国家发展改革委、体育总局和北京市、河北省政府负责同志在会上发言。(责编:陈一诺、高星)

第二章

CHAPTER 2

窗口行业 and 北京2022年冬奥会

Public Service Body & the XXIV Olympic
Winter Games





第一节 窗口行业

窗口行业是集公共服务和公共事业在内的特殊行业领域, 社会职业活动中的重要部分, 属于服务性行业。

Public Service Body

窗口行业包含: 教育、政法、民政、社会保障、建设、城管、交通、税务、工商、质检、信访、行政服务中心、公交出租、商业零售、医疗、物业、旅游、宾馆、车站等单位及金融、电力、通讯、邮政等单位营业网点或分支机构等。我们平时日常生活交往多、关系密切的行业, 有商店、医院、车站、码头、饭店、旅客运输、公共交通等, 这些窗口行业是精神文明建设的重要“窗口”。

窗口行业直接面向社会、满足人民群众物质文化生活需要。窗口行业服务水平直接影响着广大人民群众的生活,影响到党和政府的形象和威信。窗口行业服务性强、接触面广,其服务水平是城市文明和城市服务能力的直接体现。

北京2022年冬奥会,届时全世界的目光将会聚焦北京、聚焦中国。北京2022年冬奥会迎来的八方宾客,会通过窗口行业的服务水平感知所在城市的文明程度,窗口行业是一个城市的缩影。窗口行业的服务水平和服务形象,直接影响我们的中国形象。



首都北京,首善之区。北京窗口行业服务总体规模和基础设施等硬件建设方面处于国内领先的地位,但窗口行业在服务水平等软件建设上与北京冬奥会的高标准和新要求相比,还存在较大差距。我们必须努力解决这些问题,并以北京2022年冬奥会为契机,全面提升窗口行业的服务能力和服务水准,打造北京应有的国际化大都市城市形象。



第二节 窗口行业职业道德要求

爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会、
职业道德修养。

Professional Ethic Requirements for Public Service Body

党的十四届六中全会《决议》提出：全面加强社会主义道德建设，大力倡导爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会的职业道德，这是党中央对各行各业的职业道德的基本内容、基本原则。职业道德，是同人们的职业活动紧密联系的符合职业特点所要求的道德准则、道德情操与道德品质的总和，既是对本职人员在职业活动中的行为标准和要求，同时又是职业对社会所负的道德责任与义务。

1、爱岗敬业

爱岗敬业是职业道德的基础与核心。爱岗敬业

指的是忠于职守的事业精神,这是职业道德要求的核心和基础。爱岗就是热爱自己的工作岗位,热爱本职工作,敬业就是要用一种恭敬严肃的态度对待自己的工作。爱岗和敬业,互为前提,相互支持,相辅相成。“爱岗”是“敬业”的基石,“敬业”是“爱岗”的升华。

一份职业,一个工作岗位,是一个人赖以生存和发展的基础保障。一个工作岗位的存在,是人类社会存在和发展的需要。爱岗敬业不仅是个人生存和发展的需要,也是社会存在和发展的需要。爱岗敬业应是一种普遍的奉献精神。

爱岗敬业从业人员应该具备的一种崇高精神,是做到求真务实、优质服务、勤奋奉献的前提和基础。从业人员,首先要安心工作、热爱工作、献身所从事的行业,把自己远大的理想和追求落到工作实处,在平凡的工





作岗位上做出非凡的贡献。有了爱岗敬业的精神,就能在实际工作中积极进取,忘我工作,把好工作质量关。对工作认真负责和核实,把工作中所得出的成果,作为自己的天职和莫大的荣幸;同时认真进行分析工作的不足和积累经验。

只有爱岗敬业的人,才会在自己的工作岗位上勤勤恳恳,不断地钻研学习,一丝不苟,精益求精,才有可能为社会为国家做出崇高而伟大的奉献。焦裕禄、孔繁森、郑培民等一大批党和人民的好干部都是在本职工作岗位上呕心沥血,勤政为民;当新冠疫情袭来,一大批平时并不引人关注的医生、护士和科研人员,挺身而出,冒着生命危险,冲上第一线,拯救了一个个在死亡线上挣扎的同胞的生命,有人还为此献出了自己宝贵的生命。

爱岗敬业是平凡的奉献精神,因为它是每个人都可以做到的,而且应该具备的;爱岗敬业又是伟大的奉献精神,因为伟大出自平凡,没有平凡的爱岗敬业,就没有伟大的奉献。

2、诚实守信

诚实守信是职业道德的根基,也是从业人员不可缺少的道德素质。诚实,即忠诚正直,言行一致,表里如一。忠于事物的本来面貌,不隐瞒自己的真实思想,不掩饰自己的真实感情,不说谎,不作假,不为不可告人的目的而欺瞒别人。守信,即遵守诺言,讲信用,讲信誉,信守承诺,忠实于自己承担的义务,“言必信,行必果”答应了别人的事一定要去做。忠诚地履行自己承担的义务是每一个现代公民应有的职业品质。对人以诚信,人不欺我;对事以诚信,事无不成。

诚实守信是为人之本,从业之要。首先,做人是否诚实守信,是一个人品德修养状况和人格高尚的表现。其次,做人是否诚实守信,是能否赢得别人尊重和友善的重要前提条件之一。



“诚实守信”是中华民族传统美德的一个重要规范，也是革命传统道德的一个重要内容。孔子说：“人而无信，不知其可也”。孔子作为著名的教育家，他认为，在社会生活中，“信”是一个人立身之本，如果没有诚信，也就失去了做人的基本条件。他把“信”列为对学生进行教育的“四大科目”(言、行、忠、信)和“五大规范”(恭、宽、信、敏、惠)之一，强调要“言而有信”，认为只有“信”，才能得到他人“信任”(“信则人任焉”)。毛泽东同志提出“实事求是”，周恩来同志强调要“老老实实，实事求是，脚踏实地，稳步而又勇敢地前进”。



“相约北京”冰上测试活动速度滑冰比赛在国家速滑馆“冰丝带”举行。新华社记者彭子洋摄

随着时代的不断发展和变化，“诚实守信”也不断赋予体现时代精神的新内涵。“诚实守信”是当前道德建设的重点。在现代社会中，随着社会主义市场经济的不断发展，“诚实守信”在社会政治生活、经济生活、文化建设和道德风尚等各个方面，日益显示出它的重要地位。“诚实守信”是建立市场经济秩序的基石，一方面，我们强调市场经济是法治经济，用“法律”的手段，来维护市场的“秩序”；同时，我们还必须用道德的力量，以“诚信”的道德觉悟，来维护正常的经济秩序。“诚实守信”是一切职业道德的“立足点”。



速度滑冰运动员在测试活动中。新华社记者鞠焕宗摄



残奥冰球运动员从仿冰板滑入赛场。王嘉樾摄

不论从事任何职业，我们都要把“诚实守信”融入到职业道德的各个领域和各个方面，使各行各业的从业人员，都能在各自的职业中，培养诚实守信的观念，忠诚于自己从事的职业，信守自己的承诺。提高人们的思想素质、改善社会风尚、保障经济秩序良性运行的支撑。

3、办事公道

办事公道是职业道德的基本准则，是道德公正在职业活动中的体现。办事公道，是指我们在办事情、处理问题时，要站在公正的立场上，对当事双方公平合理、不偏不倚，不论对谁都是按照一个标准办事。公道与公平、公正，含义大致相同，意指坚持原则，按照一定的社会标准实事求是的待人处事。

公正是几千年来为人所称道的职业道德，人是有尊严的，人们都希望自己与别人一样受到同等的对待，企盼在法律面前人人平等，自古就有“王子犯法与庶民同罪”的说法。当前我们正处于市场经济的大潮中，市场经济中有平等互利原则，这体现了买卖双方的平等地位，因此，在经济领域中是要求处事公平、办事公道。

办事公道具体体现在窗口行业方面，有以下几点重要意义：

- (1) 办事公道是企业能够正常运行的基本保证；
- (2) 办事公道是企业赢得市场，自下而上和发展的重要条件；
- (3) 办事公道是抵制行业不正之风的重要内容；
- (4) 办事公道是职业劳动者应该具有的品质。



国家体育馆高低位售票台。新华社记者董意行摄



4、服务群众

服务群众是为人民服务的道德要求在职业道德中的具体体现,是各个行业的工作人员必须遵守的基本职业道德规范。服务群众,是指从业人员不管从事何种职业,身处什么岗位,都要为广大人民群众竭诚服务。

各行各业的主要服务对象是人民群众,窗口行业直接面向基层,服务群众,窗口行业的服务联系着千家万户,窗口行业的文明程度直接展示着城市的文明形象,窗口行业的服务态度直接关乎着居民百姓的幸福指数。

职业工作者应当时时刻刻为群众着想,急群众所急,忧群众所忧,乐群众所乐,诚心诚意地为人民群众服务。为人民群众服务实际也是全体社会成员的相互责任。“我为人人,人人为我”,每个人都有权享受他人的职业服务,同时又承担着为他人做出职业服务的义务。



5、奉献社会

奉献社会,是社会主义职业道德的最高要求,是为人民服务和集体主义精神的最好体现。奉献社会就是要求从业人员在自己的工作岗位上,树立奉献社会的职业精神,并通过兢兢业业的工作,自觉为社会和他人做贡献。

奉献社会就是积极自觉地为社会做贡献。奉献,就是不论从事任何职业,从业人员不是为了个人、家庭,也不是为了名和利,而是为了他人,为了有益于国家和社会。奉献社会就是社会主义职业道德的本质特征。社会主义建立在以公有制为主体的经济基础之上,广大劳动人民当家作主,因此,社会主义职业道德必须把奉献作为自己重要的道德规范,作为自己根本的职业目的。

奉献社会的道德要求体现了社会主义职业道德的目标指向,所有的社会主义职业道德规范,爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众等都要体现奉献社会的职业精神。奉献社会是一种人生境界,是融于一生职业中的人格精神。与爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众这四项规范相比,奉献社会是职业道德中的最高境界。





6、职业道德修养

职业道德修养,就是从业人员在道德意识和道德行为方面的自我锻炼、自我改造后所形成的职业道德品质。职业道德修养是一种自律行为,关键在于“自我锻炼”和“自我改造”。

职业素养包括哪些:

(1) 受教育程度。受教育程度是工作素养的首要,这个教育不仅仅是来自国家的教育,也来自个人的努力自我教育,也就是知识面的提高。可以没有文凭,但必须拥有大量的知识。

(2) 职业兴趣。职业素养与职业兴趣有着紧密的联系。一个人只有对自己的本职工作很感兴趣,且努力往上发展的,才会成为职业素养里的一道风景。

(3) 职业道德。只有良好的职业道德,才会在职业里行走自如。只有良好的素质,诚信,守信等等各种综合的道德,才会成为一个好的职业素养的人或者是工作者。

(4) 职业技能。所掌握的某个技术或者是能力的体现。这个技能还表现在与人的交际能力上,处理问题的能力上,对于突发事件的应变能力上等等。

(5) 职业目标。任何一个好的职业素养都有一个好的目标,只有定下了目标,才会向那个目标迈进。想拥有好的职业素养,就得有一个好的职业目标。

良好的职业道德修养是每一个优秀职员必备的素质,良好的职业道德是每一个优秀职员都必须具备的基本品质,这是对职员最基本的规范和要求,同时也是每个职员担负起自己的工作责任必备的素质。

第三章

CHAPTER 3

冬奥有我 我为冬奥

The Winter Olympics • My Winter Olympics •

Everyone's Winter Olympics





第一节 树立“人人都是东道主”主人翁意识

“东道主”泛指接待或宴客的主人。

Build Up the Sense of Ownership with “We are all hosts - We all care” Awareness

“东道主”指的是古时中国民间宴请款留宾客的主人，后“东道主”泛指接待或宴客的主人，目前“东道主”一词使用很广泛，赛事的主办国或者主办城市也称为东道主；举办各种会议，主办方被称作“东道主”。

北京2022年冬奥会将在2022年2月4日至2022年2月20日在中华人民共和国北京市和河北省张家口市联合举行。这是中国历史上第一次举办冬季奥运会，北京、张家口同为主办城市，也是中国继北京奥运会、南京青奥会之后的中国第三次举办的奥运赛事。

北京2022年冬奥会是世界了解中国、北京的窗口，来自世界各国的人们首先会从赛场上体验中国的文化、精神、国力和国人素质。作为东道主的我们，希望把文明贯穿于赛事的各个方面和角落，文明办赛，文明参赛，文明观赛，让世界各国人民感受到中国人的友好和包容，为中国文明点赞！

一举一动展形象，一言一行见文明。生活中的每一个细节都体现一个人的文明素养。我们每一个人都是社会大家庭的一员，都应当积极行动起来，从自身做起，从小事做起，争当文明人，争做文明事。尤其是我们窗口服务行业，每个人更要时刻有意识树立“人人都是东道主”主人翁意识，冬奥有我，做好北京冬奥会中国名片。



平昌冬奥会闭幕“北京8分钟”上演



第二节 规范标准化服务

规范化服务,又称标准化服务,是由国家和行业主管部门制定并发布的某项服务(工作)应达到的统一标准。

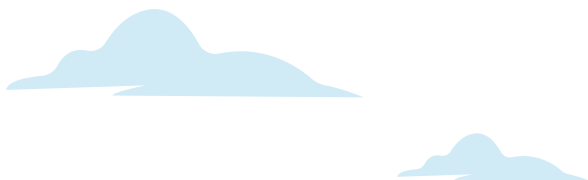
Normalization of Standardized Services

规范化服务,又称标准化服务,是由国家和行业主管部门制定并发布的某项服务(工作)应达到的统一标准,要求从事该项服务(工作)的人员必须在规定的时间内按标准进行服务(工作)。

科学的行业规范是建立在长期的实践和观察的基础上的,是不同行业针对自己行业的特点提出的行业要求,它涉及服务态度、服务技能、服务的硬件设施的配备等各个方面。市场经济时代,每一位窗口行业从业人员都应该接受规范标准化的培训,严格按照一定的行业标准和规范为每位客人提供专业、周到、令人难忘的服务。

标准化、规范化的服务标准是培养服务意识的前提基础,但真正服务达标的准则在于随时营造一种温馨舒适的消费气氛和环境,特别是面对日趋激烈的市场竞争,服务必须在创新上下工夫。同时服务更应体现出情感化,要发自内心而不是应付了事。随着服务理念向深层次的变化,服务达标的准则正在由规章准则向顾客满意的方向发展。服务工作重点是满足顾客,发掘引导顾客潜在的需求,这是服务工作中的一个高层次要求,它要求我们站在对方的立场上看问题,在服务理念、服务方式、服务手段等各方面都需要有创新意识,用心来体验,这需要培养职员爱岗敬业,全面提高自身的综合素质。





第三节 诚信服务

诚信是现代企业发展的长久之计和根本方略，是企业最好的形象大使。

Serve with Honesty

“君子一言，驷马难追”、“言必信，行必果”、“信誉就是生命”已被奉为金科玉律。从古至今，“诚信”依然是中华民族的传统美德。

良好的信誉是立业之本。人无信不立，行业无信则衰，国家无信则败。

信誉是窗口行业的市场形象，是窗口行业的无形资产。对窗口行业来说，良好的信誉是树立本行业品牌的基础，是关乎行业生死的大事。以诚信服务为依托、以信誉为基础逐步建立企业产品品牌。只有真正做到诚信服务，社会和顾客才会对行业有所回报，行业才能得到发展，员工个人才会有更多的实惠。



A stylized, light blue illustration of a city skyline with various buildings and a snowflake, set against a white background. The illustration is positioned at the top of the page, above the main content area.

第四节 尊重文化差异

文化差异在人类社会中普遍存在,不同的民族、不同的国家,有不同的社会背景,不同的思维模式和风俗习惯,商务礼仪文化上必然存在一定的差异。

Respect to Cultural Differences

由于中西方社交礼仪的差异,中西方人在社会交往活动中往往发生误会和冲突,而文化差异是其根本原因,为了更好地增进中西方的交流和交往,我们应该多学习和了解西方文化背景知识,在社会交往中尊重对方的文化与社交礼仪,避免误会和冲突。

党的十八届六中全会明确提出：坚定道路自信、理论自信、制度自信、文化自信。习近平总书记指出“文化自信，是更基础，更广泛，更深厚的自信，是提升中国自信的根本动力，是实现中国梦的根本精神动力。”坚定文化自信，不忘本来、吸收外来、面向未来。我们的文化自信源于五千年文明的深厚积淀，中国传统文化源远流长，谦卑友善的文化特质影响着我們，面对不同文化间的差异，我们信奉“和而不同”的文化观，并愿意积极主动地去正视异国文化，时刻保持着不卑不亢的风范、和谐共融的理念！

相约北京
SEE YOU IN BEIJING



第五节 微笑服务 文明服务

微笑是全世界的通用语言,笑容给人带来愉悦,快乐是人类共同追求的境界。

Smiling Service, Polite Service

微笑是一种无声的语言,人际交往的魔力开关。

对于窗口服务行业来说,“微笑服务”更是特殊的情绪语言,是窗口服务工作的润滑剂,窗口服务行业的职业道德规范的重要内容。

我们倡导的“微笑服务”，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养和坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。同时，微笑服务并不意味着只是脸上挂笑，而应是真诚地为顾客服务，是与顾客感情上的沟通。微笑与友善的目光、训练有素的举止、温和的礼貌用语，会让人如沐春风，顾客的情绪自然也非常和善友好，有利于开展窗口服务工作，提高服务效率和质量。“开口笑迎天下客 屈身喜纳八方宾”，让我们的微笑文明服务，成为北京2022年冬奥会的一道亮丽的风景线！



第四章

CHAPTER 4

窗口行业服务规范

Normalization to Public Service Body





第一节 出租车行业服务规范

出租车是城市公共交通的重要组成部分，北京出租车行业在首都窗口行业中有着更加特殊更加重要的地位。

Service Specifications for Taxi Industry

出租车驾驶员数量庞大，每天都在大量接触来自天南海北的国内外嘉宾，他们的言行举止代表的是首都北京，是中国。全面培养出出租车驾驶员良好职业习惯，强化服务意识，遵守服务标准，为乘客提供安全、快捷、方便、舒适的交通服务。

(一) 运营车辆规范

1 证件齐全, 标志清晰

随车携带齐全有效运营证件, 出租车标志灯、空车标志、计价器、运价标签、监督投诉电话等标志齐全完好, 按照规定放置在指定位置。

2 车容整洁, 环境舒适

车身外观良好整洁, 玻璃明净; 车内卫生清洁, 无异味, 后备厢清洁无杂物。



(二) 从业人员规范

1 持证上岗,熟悉环境

从业人员须取得从业资格证,服务质量监督卡后方可上岗;了解本地地理环境,机场、火车站、大型酒店、医院、名胜古迹等重要场所的位置和线路情况。出租车驾驶员应该是北京城市的活地图。

2 衣着整洁,仪表端庄

3 有车必供,有客必载

空车待运时,招手即停、即停即走,载客途中,不得以任何理由拒载或终止服务。

4 打表运营,按表收费

当乘客对收费有异议时,应耐心解释。

5 用语文明,礼貌待客

文明待客,多使用“您好、请、谢谢、对不起、再见”等服务用语,遇老幼病残孕特殊乘客,优先供车,服务周到。与乘客发生矛盾时,应冷静处理,做到以理服人,得理让人。

6 注意行车安全

行车途中,严格遵守交通规则,注意行车安全;同时阻止乘客携带危险物品上车。





第二节 地铁行业服务规范

地铁作为城市主要的交通工具,是城市现代化的重要标志,也是重要的窗口行业。

Service Specifications for Subway

地铁服务水平的高低、企业形象的好坏,不仅关系到自身的生存和发展,更关系到北京的声誉和国家的形象。坚持以人为本原则,加强地铁服务设施管理,规范人员服务行为,提升精细化管理水平,提升职员职业素养,为广大乘客提供安全、细致、周到的服务。

(一) 地铁服务设施管理服务规范

- 1 车站应配有照明、排水、广播、视频监控、导向标志、自动售检票系统、公共卫生间、火灾自动报警以及消火栓、灭火器等设备设施,保障车站运行安全。
- 2 运营期间,公共区域内各类服务设施应保持良好。车站加强日常巡检。如发生设备设施故障,应尽快排除故障,保障地铁正常运行。
- 3 公共区域内各类标志内容根据信息变化及时更新、更换。
- 4 车站内部环境温度规范。夏季站厅、站台温度,不超过 29°C ,相对湿度不超过 65% ;冬季站厅、站台温度,不低于 12°C 。
- 5 列车广播播报到站信息以及换乘站换乘信息。



(二) 地铁服务人员行为规范

地铁服务人员牢固树立代表城市形象的“首都意识”、服务无小事“窗口意识”和以乘客需求为导向的“服务意识”，以人为本，打造地铁特色服务窗口。

- 1 不同岗位人员着装具有识别性**，如保安员、安检员、公共文明引导员、保洁员、设备检修人员等一线工作人员，按照规定着装。
- 2 注意仪容仪表**。上岗着标准工作识别装，干净整洁；按照规定佩戴肩章、臂章、胸牌等，端正大方，不佩戴和工作无关的配饰；
- 3 行为举止大方得体**。在岗时，规范上岗，精力充沛，认真负责，行为规范，保持良好的站、坐、行走姿态，行为得体。
- 4 用语文明礼貌**。使用普通话，服务语言规范准确，口齿清晰，音量适中。多用“您”“请”“谢谢”等文明用语，微笑服务，文明服务。
- 5 良好服务意识和态度**。态度真诚，热情周到，尊重文化差异和民族风俗习惯。有乘客违反地铁相关规定时，应善意提醒和耐心劝导。

同时，地铁应成为传播精神文明、展示现代服务礼仪的窗口，倡导乘客文明的乘车方式和行为，为北京2022年冬奥会的成功举办贡献应有的力量。





第三节 公交行业服务规范

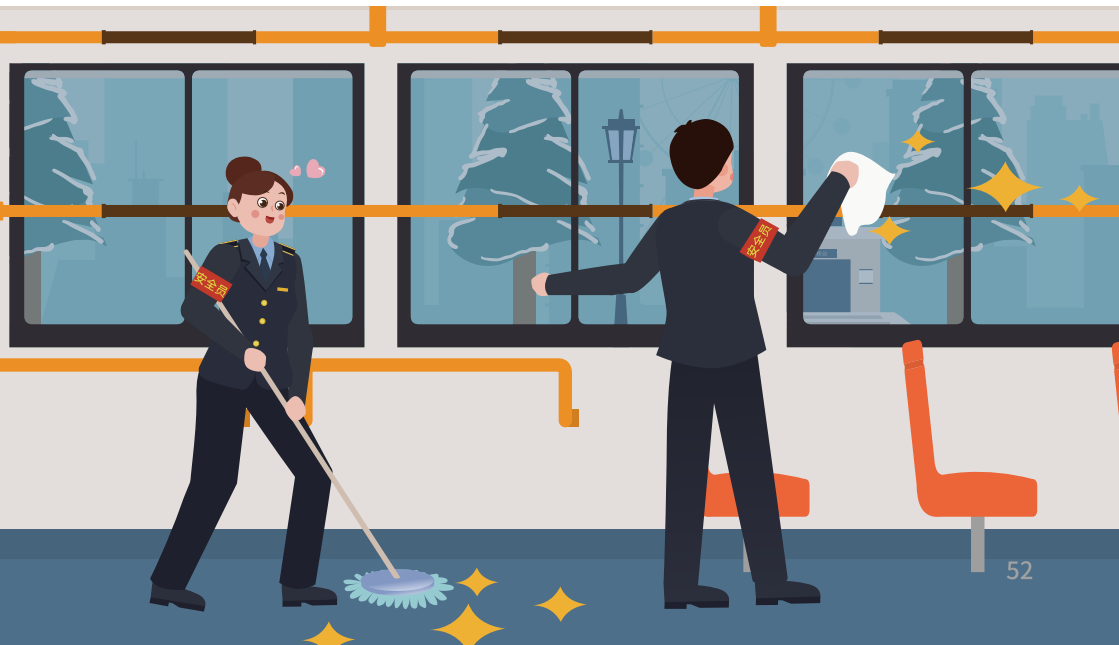
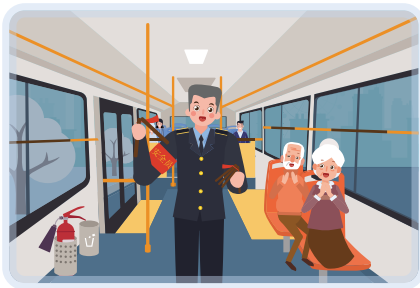
公交行业是客运交通的支柱,在日常交通和即将到来的北京冬奥会中,承担着北京地面公共交通客运的主体任务。

Service Specifications for Buses

北京公交行业秉承着“以人为本 乘客至上 创新发展 追求卓越”的核心价值观,肩负着“让更多的人享受更好的公共出行服务”的使命。加快北京市公共交通发展、提高服务和管理水平,全面提高公共交通的便捷性、安全性、舒适性,有利于更好地服务广大市民,方便市民更多地选择公共交通方式出行,为保障城市交通安全、便捷、高效、绿色、经济运行奠定良好基础,为北京2022年冬奥会构筑一道流动的风景线。

(一) 营运车辆规范

- 1 维护好车容,勤检查,发现问题及时报修。**驾驶室无油污、垃圾,前挡风玻璃明亮;车厢内壁无污痕。座椅无尘土、积水及油污。
- 2 及时检查、清洁、维护好车厢内的服务设施。**车门、车窗、座位、报站器设备、灭火器材、车厢灯光等设备完好有效。



(二) 司乘人员服务规范

- 1 衣着整洁,仪表端庄。持证上岗并按规定放置。
- 2 坚持讲普通话,统一使用服务用语,讲究语言艺术,吐词清楚、语言准确。使用10字文明用语,即“请”、“您好”、“谢谢”、“再见”、“对不起”。禁止使用“快点”、“不知道”等不文明用语。
- 3 为老、弱、病、残、孕及怀抱婴儿的乘客提供必要的帮助。
- 4 遵章守法、安全行车、服从管理,严禁超速、超载和疲劳驾驶。
- 5 按线行驶,按站停靠;起步平稳,中速行驶,低速进站,安全准点,文明行车。
- 6 倡导文明礼让行为,及时制止车内不文明行为,见义勇为,运输过程中发生危及旅客人身及财产安全的治安违法行为时,在自身能力允许的情况下,及时向公安机关报告并配合公安机关及时终止违法行为。





第四节 航空机场行业服务规范

民用机场是城市交通基础设施，民航航班是旅客出行的重要选择方式之一，乘务工作和机场落地服务工作是航空运输中直接面对乘客，服务乘客的窗口。

Aviation and Airport Industry Service Specifications

作为服务性行业，航空乘务、机场工作人员的职员形象、礼节、服务态度与服务技能不仅代表着自身与航空公司，也代表着整个民航与国家的形象与尊严，是展示国家形象、宣传文明礼仪的重要窗口。航空乘务、机场工作人员岗位众多，包含空乘人员、机场客服、安检、值机、VIP接待、机场巡检、商贸等地面服务或到航空公司、航空票务公司、高速动车、部队宾馆相关岗位工作的应用型服务人员与管理人员。

- 1 坚持“以人为本”原则**,从旅客、航空公司、货主等顾客的角度和视角出发,提升航空服务质量和水平。航空机场的各项服务规范和标准,参考国际、国家和行业标准,充分借鉴先进经验和做法,与国际接轨,重视各项标准的科学性和规范性。
- 2 机场配套交通设施完备**,提供时刻表、乘车指南及旅客须知等。航班信息畅通、真实、准确,为顾客提供24小时航班查询服务,及时提醒登机口变更等信息。航班不正常时,及时、准确向旅客提供信息,为旅客作出选择(退票、变更航班等)提供方便。
- 3 候机大厅明亮整洁**,温度适宜,地板洁净,卫生间设备设施完好。机场商场服务明码标价。



- 4 各工作岗位人员熟练掌握本岗位需要的服务专业知识和基本技能,完成岗位培训后方可上岗。工作人员统一着装,按照规定佩戴有效证件,标牌,服装整洁,仪表端庄,精神饱满。
- 5 工作人员对国内旅客使用普通话,对外国旅客使用英语,语言简明、通俗易懂,使用“您好”、“请”等礼貌用语。服务时,举止得体,微笑服务,接受旅客询问时,耐心细致,尊重各国民族风俗和宗教信仰,一视同仁。



- 6 为提出申请的无人陪伴儿童、老人,老幼病残孕等特殊旅客提供轮椅、乘机引导、优先登机等特殊关爱服务。
- 7 有较强的服务意识与公关、协调及灵活应变能力,能为旅客提供高品位、高质量的航空服务和机场服务。



第五节 商业服务行业服务规范

改革开放以来,我国在经济领域取得了辉煌的成就,人民生活水平大幅度提高,商业服务业更是异军突起,为人民的日常生活带来了极大的便利。

Specifications for the Service Industry

北京商业服务业是首都经济发展的支柱产业之一,推进城市发展、促进城市繁荣,是与首都城市发展环境和城市综合竞争力密切相关的重要窗口行业。为迎接北京2022年冬奥会的到来,首都商业服务业需要加强行业规范管理,营造良好购物环境,保障商品质量和售后服务,提升从业人员服务技能水平,更好地满足国内外游客的购物需求。

- 1 加强商业服务业行业规范管理**, 依法经营, 诚实守信, 规范服务, 买卖公平, 货真价实, 维护消费者合法权益, 维护好商家信誉和中国形象。
- 2 为消费者提供安全、便利、舒适的购物环境**。商场服务设施直接关系到消费者的人身安全, 在扶梯、台阶、易滑路面、玻璃门窗等部位, 都要有明显的警示标志。试衣间、卫生间要注意安全、洁净和隐私保护。
- 3 保障商品质量和良好的售后服务**。商品质量是客人购物消费的核心价值, 按照国家产品质量法、商标法、计量法、食品安全法等一系列法律法规, 落实质量管理体系, 严把商品质量关。商家在进货前必须验明商品名称、包装、标签、数量、质量、合格证、必要的检测报告等, 所售卖商品必须符合质量、数量要求, 不能随意降低服务标准, 减少内容和环节。同时, 为消费者提供满意的售后服务, 解决好退货换货、送货安装以及顾客投诉等方面的问题。



- 4 提升从业人员服务技能水平**，一名合格的商业服务业从业人员要熟知业务程序和规范，熟练掌握商品知识，经营商品(服务)的品种、性能、价格、使用方法等，正确介绍商品(服务)，用诚恳的服务态度和精湛的专业技能为消费者提供满意的服务。
- 5 文明服务，微笑服务**。商业服务业从业人员，统一着装，仪表端庄，精神饱满，形体姿势大方得体，进门有迎声、询问有答声、离店有送声。服务过程中，多用文明服务用语，语气亲切、真诚，微笑服务不仅拉近和顾客的距离，更体现中国人的友善和文明。





第六节 酒店饭店行业服务规范

酒店、饭店是展示城市文明形象的重要窗口，是促进首都经济发展和创建文明城市的重要组成部分。

Service Specifications for the Hotel Industry

北京2022年冬奥会的到来，酒店、饭店将承接国内外来宾的住宿和餐饮接待工作。酒店、饭店行业从业者要时刻保持北京首都“首善之区”意识，尽职尽责提供专业文明的优质服务，做好服务工作中的每一处细节，为宾客留下美好难忘的中国记忆，我们每个人都是一张“中国名片”。

- 1 按照党和国家的各项政策规定,遵纪守法,依法经营,文明经商。**诚信待客,公平交易,实事求是,尽职尽责做好服务工作。
- 2 酒店饭店环境要求,房屋坚固,通风良好,明窗净几,温度适宜。**安全第一,酒店饭店必须设有醒目、规范的安全通道、安全提醒等标识,时刻注意维护客人的人身安全和财产安全;主动排查和消除事故隐患;掌握安全专业知识和救护知识。遇到紧急事故时,沉着冷静、及时按照应急预案的程序妥善处理。
- 3 餐饮服务行业一定注重加强食品卫生安全管理。**餐桌上配备公筷和公勺,倡导“光盘行动”,创建文明餐桌和文明餐厅。严格的服务流程和服务质量管理,酒店饭店从业人员要精通服务技能,严格按服务程序办事,用真心、爱心、诚心为宾客提供优质服务。
- 4 酒店饭店从业人员时刻注意仪态举止,端庄大方,谈吐得体,热情好客,精神饱满。**文明服务、微笑服务。多使用打招呼、询问、称呼、道歉、道别等礼貌用语。尊重不同国家不同民族的习俗,对客人一视同仁。



5 熟悉并掌握1-2门常用接待外语,其中英语是必备语种。





第七节 旅游行业及旅行社行业服务规范

旅游产业不是一个单一产业,而是一个产业群,由多种产业组成,集行、游、住、吃、购、娱等服务为一体的综合性大产业。

Service Specifications of the Tourism Industry and Travel Agency Industry

旅游业包括景点经营、旅行社和旅馆服务业、餐饮服务业、交通业、娱乐业和其他许许多多的经营行业。现代旅游业是一种跨地区、跨国界的广泛的人际交往活动,具有明显的外向性或涉外性。这种综合性的特点,同一个旅游目的地对旅游业必须实行全行业管理,旅行社是国内外宾客了解接触中国旅游业的第一个窗口和链条,对旅游业发展和整体形象具有非常重要的作用。

为迎接北京2022年冬奥会的到来,北京旅行社行业,必须规范行业服务管理,加强行业服务监督,提升行业从业人员水平和素养,保证服务质量,为广大国内外游客提供专业、贴心、舒心的中国行美好体验。

1 严格遵守各项管理过程。旅行社服务人员必须严格遵守

《旅行社管理条例》及《旅行社管理条例实施细则》、《中国公民出国旅游管理办法》、《北京市旅游管理条例》、《导游人员管理条例》、《旅行社出境游服务质量》、《旅行社投保旅行社责任保险规定》和《北京市国内旅游合同》、《北京市出境旅游合同》等相关的各级管理规章制度,严格规范办事程序,保证服务人员照章办事。



2 门市是旅游者接触到旅行社的起点,门市接待人员,统一着装,端庄大方,耐心为游客提供旅游相关咨询,服务热情周到。诚实守信,订立旅游合同时一定要条款清晰。

3 导游人员则是旅行社中持续为旅游者提供服务时间最长的人员,是旅行社责任与形象的代表。导游人员要求统一着装,佩戴导游证,具备广泛的旅游文化知识。

4 导游人员应提醒顾客文明旅游,理性消费,不能诱导或安排旅游者参加黄赌毒活动,不能欺骗、胁迫旅游者消费。

导游人员时刻提高警惕,做好安全提醒和疏导,维护国家尊严和利益,不能有损害国家利益和民族尊严的言行。



- 5 旅游服务过程中,妥善处理旅游者的各种要求和问题,本着“合理可能”的原则办事,按照合同约定的内容为旅游者提供满意的服务。
- 6 旅行社质量监督管理部门,接到游客投诉后,应按照投诉处理程序进行登记,并第一时间和投诉人取得联系,了解具体情况,推进双方沟通协商解决,化解旅游纠纷,减少不良社会影响。





第八节 银行业行业服务规范

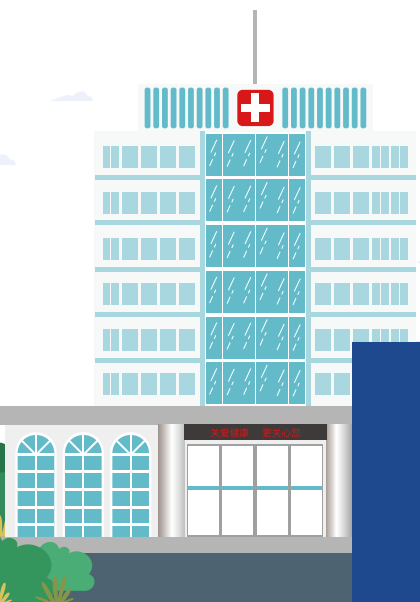
在即将到来的北京2022年冬奥会，银行业承担着为国内外游客提供外币兑换、票据、转账汇款、结算和信用卡类等跨境金融服务。

Banking Industry Service Specifications

银行业需不断加大科技投入，改善业务流程，在零售业务、银行卡业务、电子银行、信息系统等方面进一步提升服务能力与水平，落实服务规范，提高服务质量，以专业、高效、热情、国际化的金融服务出色完成本项重要任务。

- 1 营业厅服务环境良好,标准统一。**银行营业网点,统一标识和风格,环境整洁、温馨、舒适;自助存取款机等设备设施齐全,运营良好。
- 2 服务规范,严把服务工作质量关。**银行从业人员都熟悉和掌握各种相关的经济、金融法律法规和制度规定,规范服务行为,控制降低风险。同时,严格按照服务工作质量要求和规范化操作规程办理各项业务,做到准确、规范,把差错率降到最低。
- 3 工作人员熟悉业务操作流程,熟练掌握各项服务技能,**办理业务集中精力,做到准确、安全和快捷高效。
- 4 工作人员统一着装,仪容端庄,举止大方得体,**精神饱满,训练有素,服务热情,微笑服务。
- 5 文明服务,多用文明用语,服务过程中做到“三笑、三声”,**即微笑迎候、微笑解答、微笑道别;来有迎声、问有答声、走有送声。坚持使用“十字”文明用语:“您好、请、对不起、谢谢、再见”。
- 6 当与客户有冲突和矛盾时,诚恳接受顾客的批评,**虚心听取客户的意见和建议,并予以改正和完善。





第九节 医疗卫生行业服务规范

医疗卫生事业关系到人民群众的身体健康和生老病死,与人民群众切身利益密切相关,是构建社会主义和谐社会的重要内容之一。

Service Specifications for the Medical and Health Industry

医疗卫生包括一个国家内所有保障和提高人民的健康、治疗疾病和受伤的人员、组织、系统、过程。医疗卫生行业主要由医药、医疗器械、医疗机构三大部分所构成。卫生医疗机构主要包括医院、卫生院、社区卫生服务中心(站)、门诊部、疗养院、妇幼保健院、专科疾病防治机构、疾病预防控制中心、医学科研机构、各级医疗卫生行政管理机构等医疗卫生机构。

医疗服务的根本任务是解除人们的疾病痛苦、维护人们的身体健康、提高人们生命质量。医疗服务要“以人为本”，坚持“病人第一、质量第一、服务第一”观念，改进服务模式、优化服务流程，改善就诊环境和服务态度，以精湛的医术、扎实的工作作风，全心全意为病人服务。

1 坚持“以人为本，以病人为中心”理念。以救死扶伤和人道主义精神为己任，患者至上，把病人利益放在首位，为接触病人疾苦而尽心尽责。作为医务工作者，应该用自己的全部热情和关爱来服务社会、回报社会。治病救人是医务人员的天职和使命。

2 开拓进取，精益求精，博采众长，不断吸取新的科学知识，不断提升医疗技术水平。医疗质量是医院的生命线，医学水平的不断提升是人民群众身体健康的福音。

3 医护工作者爱岗敬业，恪尽职守，严格遵守各项技术操作规范和医疗工作制度，预防医疗差错事故的发生。



- 4 **文明行医, 礼貌用语, 端庄大方, 态度温和,**对病人有爱心、有耐心, 有责任心。
- 5 **关心、爱护、尊重病人, 不泄漏病人隐私, 自觉维护病人的合法权益。**尊重病人的信仰和风俗习惯, 对病人一视同仁。
- 6 **医者仁心, 无私奉献。**中国传统医学先贤, 不但医术高超, 且都有博大的慈爱之心和高尚的从医品德, 我们现代医护工作者, 需继承和发扬这些人类医学文化的宝贵遗产。





第十节 博物馆(展览馆)行业服务规范

博物馆、展览馆是公益性文化事业单位，收藏着大量珍贵的文物，用于社会宣传教育和社会科学研究。

Museum (Exhibition Hall) Industry Service Specifications

博物馆、展览馆的内容和人文环境，折射出一个国家、一个地域和一个城市的精神文化厚度。中国拥有着悠久的历史，中国文化源远流长、博大精深。首都北京又是全国的政治中心和文化中心，积淀了北京丰厚的物质与非物质文化遗产。北京2022年冬奥会，北京将迎来世界各国嘉宾，博物馆、展览馆作为承载北京悠久历史文化和城市精神风貌的重要场所，应该做好各项展示工作筹备，营造良好的人文环境，展现中国北京特有的文化风貌，彰显中华民族文明礼仪，讲好中国故事，坚定文化自信。

- 1 营造良好的服务环境。**博物馆、展览馆功能分区科学合理,导览系统清晰明确,使用规范。场馆内环境整洁舒适,温度适宜,保持馆内安静。
- 2 博物馆、展览馆,根据服务项目,结合日均观众量,配备相应的公共设施设备。**讲解系统、安防系统、医疗急救设施及药品、无障碍通道、轮椅、婴儿车等设施齐全,运行良好。
- 3 博物馆、展览馆明确公示开放时间、地址位置、服务项目、服务人员、收费标准、监督举报电话等,接受咨询时,耐心解答,做好各项服务工作。**



- 4 展览展示内容,根据本馆馆藏内容,提供富有自身特色展览以及中国民族传统文化专题展的展览展示,展现中国北京特有的文化风貌。同时可采用多种展示手段,增加观众互动的交互体验方式;多运用先进信息服务手段,提供专业、规范、高效、文明的服务,给观众良好的体验感。**



- 5 博物馆、展览馆服务工作人员,应掌握本岗位需要的专业知识和技能,统一着装,认真负责,规范服务,微笑文明服务。
- 6 博物馆、展览馆作为大型公共场所,需做好安全管理各项制度和日常安全管理,维护好场馆内活动秩序,有序进出场,安检严格,并提前做好各项安全风险可能出现的应急预案,及时有效解决应急事件带来的不利影响。

