



CHENG SHI
GONG JIAO
CHENG WU XUE

乘务学

湖南省城市公共交通学术委员会编

加强乘务理论研究工作，
促进城市公共交通事业发展。
全心全意为人民服务。

汪光焘

1990.9.1.

喻继兰

国家建设部城建司司长汪光焘同志题词

以科學理論

促進優質服務

蔡君時

五月廿八日

中国土木工程学会城市公共交通学会
理事长蔡君时同志题词

不断深化乘务科学研究 促进城市公共交通发展

(代 序)

中国城市公共交通学会理事 邵君芳
兼规划与管理委员会主任

中国城市公共交通学会理事兼副秘书长 徐 诚

现代科学技术，做为认识和改造世界的手段，是创造物质文明的动力，做为一种知识体系和观念形态，又是建设现代精神文明的基石。当今世界处于科学技术飞速发展的时代，现代科学技术广泛渗透到经济、社会和人们生活各个领域，决定着一个国家、地区现代化建设的速度和水平。随着世界技术革命的蓬勃发展，科学技术日益成为发展经济、推动社会进步的最活跃和决定性的因素。在国际间竞争日益表现为科学技术竞争的新形势下，各个国家都把发展科学技术做为基本国策。我们党和国家高度重视发展科学技术，把依靠科技进步放在经济建设的首要位置，做为实现社会主义现代化的战略任务。这就对全国各条战线、各行各业赋予了发展科学技术的历史使命和重要任务。

城市公共交通，是国民经济的组成部分，是城市的基础产业，是客运交通整体结构的构成系统，是社会主义精神文明建设

的重要“窗口”，是为生产建设和人民生活服务的重要部门，对于政治、经济、社会的稳定和发展有着重要的关系，同时，城市公共交通具有完整的生产、运营、管理和服务体系，是生产服务性和科学技术性很强的事业。建国以来，尤其是党的十一届三中全会以来，在依靠科学技术发展城市公共交通方面取得了显著成绩。但是按照科学技术发展的形势要求还有很大差距。城市公共交通的重要地位与作用和它所担负的重要任务与现实状况，决定了发展科学技术的必要性和迫切性。依靠科技进步，是发展城市公共交通的战略选择和根本途径。

乘务科学，就是顺应现代科学发展潮流和伴随城市公共交通科技进步趋势而兴起的一门新的学科。在党的路线、方针和政策的指引下，迎着改革开放的春风，湖南省城市公共交通学会，以发展科学事业的远见卓识，发扬勇于向科学领域攀登的进取精神，首先提出并带头开展了城市公共交通乘务科学的研究，于一九八七年十月在长沙市召开了首次乘务科学研讨会，随即精选优秀论文编辑出版了《乘务学》第一辑。引起了全国城市公共交通系统的各级领导、管理干部、科技工作者、服务人员和有关大专院校、科研院所的专家、学者的高度重视。一些热心于城市公共交通科学技术发展的有识之士，满腔热忱地投入了乘务科学的探索。一九八九年十一月在长沙市，由中国城市公共交通学会规划与管理委员会、湖南省、河南省、广西壮族自治区城市公共交通学会联合组织召开了第二次乘务科学研讨会，有十六个省（自治区）、三个直辖市、三十九个城市、六十六个单位的一百一十一名代表出席会议。会上交流了从七十多篇论文中筛选出的四十九篇论理比较深刻、论点比较鲜明、论据比较充分、论证比较有力的学术论文。这些论文，从

理论到实践的结合上，阐述和揭示了乘务活动和乘务工程方面的许多重要课题，是城市公共交通行业和有关大专院校、科研院所参与学术研究者智慧的结晶和探索的成果。是发展城市公共交通事业具有适用价值的宝贵财富。举办第二次乘务科学研讨会的四个学术团体，本着理论与实践相结合，学术研究与客观需求相结合的原则，坚持乘务科学研究为发展城市公共交通服务的方向，又将第二次乘务科学研讨会上交流的四十九篇论文精选出二十九篇论文编辑出版了《乘务学》第二辑。随后，山东省和江苏省城市公共交通协会相继加入了组办乘务科学学术会议的行列。由六学术团体和协会组织联合召开的，并已正式列入中国城市公共交通学术活动计划的第三次乘务科学研讨会，将在九十年代的第一年的金秋于济南市召开，这次研讨会必将在乘务科学研究方面取得新的成果。会议之后，还将编辑出版《乘务学》第三辑。乘务科学研究虽属刚刚起步，但已为深化这项科学探索创造了良好开端。

城市公共交通乘务科学所研究的对象主要是关于乘务活动与发展规律的思维、知识体系和实践经验总结，它涉及到城市公共交通行业的地位、功能、性质、特点，服务宗旨、经营方向、科学决策、科学管理、工程技术、队伍建设、乘务行为、安全保障、服务评价标准及控制机制，客观制约因素及相应对策。客流变化规律及科学预测、交通结构合理配置及网络优化、乘客需求特点及服务技艺，社会监督机制及支持途径等比较广阔的领域，包括乘务科学基础理论、乘务心理学、乘务伦理学、乘务行为学、乘务语言学、乘务安全学、客流预测学、运营调度学、乘务群体教育学、乘务票务管理学、乘务社会监督学、交通结构和网络优化学、乘务设施工程学等诸多研究课

题。现代科学的发展，各种科学不断相互渗透，在科学的基本部类之间和某一学科内部出现了日益增多的边缘科学和综合科学，越来越形成高度的整体化。乘务科学，就是同多种学科紧密联系在一起。它将应用到哲学、美学、社会学、心理学、伦理学、行为学、教育学、人才学、政治经济学、公共关系学等许多科学原理，是理论性、系统性、科学性和适用性很强的一门学科，并将随着科学技术的继续发展而不断发展。乘务科学的研究，是一项长期的、艰巨的科学探索任务，因此，应认真贯彻依靠科技进步发展城市公共交通的战略方针，不断深化，不断完善，为城市公共交通乘务科学的创立与发展做出坚持不懈的努力。

“科学有险阻，苦战能过关”。“开拓者走的是弯弯曲曲的路，而他留下的却是又直又宽的足迹”。乘务科学研究，象其他新生事物一样，尽管在前进的道路上会遇到重重困难，但是只要挥起斩棘的利剑，踏尽崎岖，勇于攀登，就会登上无限风光的高峰。这项科学探索，现在虽是花蕾初绽，禾苗出土，但只要辛勤耕耘，精心培育，就会满园春色花盛开，科技田里结硕果。我们真诚希望全国城市公共交通战线和有关机关、部门、大专院校、科研院所的专家们、同志们，知难而进，勇于求索，以战略的思想，攻关的志向，科学的态度，创新的精神，在不断深化乘务科学研究方面，发挥智慧和力量，奋力取得新的成果，为城市公共交通的发展，为社会主义现代化建设的伟大事业多做贡献。

(1990年1月)

深入進行乘務科學研究

更好地為人民群眾服務

譚家璉
一九九〇年
八月四日

建設部副部長譚

编辑指导: 罗伯云 (高级经济师) 朱思植
主 编: 章彦彬
副 主 编: 蔡竹平
责任编辑: 柳甫生 唐碧泉 姜策励
刘宏立 陈水泰 熊 彪
装帧设计: 丁斯美

长沙市公共交通总公司印刷厂印刷

开本787×1092 1/32 印张10.25 字数220,000

1990年9月第一次印刷

印数 1—5000

全国城市公交第二届乘务科学研讨会

《乘务学》论文集

编辑《目录》

(一) (序言) 邵晋芳 徐 诚 (①)

(二) 目 录 (I)

(1) 乘务学基础理论篇

再论城市公交乘务科学

..... 长沙市公交总公司 蔡竹平 (1)

城市公共交通乘务科学基础理论概述

..... 沈阳市公汽公司 张险峰 (9)

《乘务学》生成与发展 长沙城建局 田嘉泉 (31)

乘务科学基础理论初探 安徽淮南公交公司 杨建中 (37)

在社会主义商品经济条件下乘务科学的新

观念建设 北京市公共汽车三场 肖志勇 (44)

乘务学研究方法初探

..... 长沙市公交总公司 黄中柱 刘宏立 (50)

(2) 乘务管理篇

服务质量的概念及其制约因素

..... 西安市公交公司 王新政 (57)

初论车厢服务质量管理的控制工作

-北京市第二公汽公司 丁恺明(63)
- 关于提高线站调度员管理水平的探讨
-上海市公交总公司第三电车公司 唐燕红(71)
- 公交线路运行质量的指标设置、检查和总评价
-上海市公交总公司第一电车公司 严尧庚
黄智堂(87)

(3) 乘务心理篇

- 试述乘客需要理论与相应的乘务机智.....
- 山东省烟台市公共交通公司 王建洲 黄人兴(107)
- 让整个乘务环境都给人们留下美好的感知
-广西建委 周同雷(117)

(4) 乘务伦理与职业道德篇

- 浅论城市公共交通职业道德建设问题
- ...中国城市公共交通学会规划与管理委员会
邵君芳(127)
- 关于乘务群体的伦理道德和职业道德概述
-安徽省合肥市公共交通公司 张诗文(149)
- 职业道德是树立职工形象的主要依据
- ...上海市公交总公司《上海公交》报 沈仲元(161)
- 乘务群体的伦理道德观
- ...湖南省长沙市中共长沙市委讲师团 刘乐群(168)

(5) 乘务技艺篇

- 论乘务记忆与乘务遗忘.....广西建委 周同雷(187)

浅谈乘务服务艺术……河南省建环厅、省公交

协会、省公交学会 仲凤翔 刘兰亭 赵立新(196)

提高售票技能 降低跑票率 增加车厢收入

……辽宁省抚顺市公共汽车公司 马明扬(203)

乘务艺术化刍议……湖南湘潭市公汽公司 金伟玲(211)

(6) 乘务语言篇

公交乘务语言简论……辽宁抚顺市公汽公司 李振华(219)

浅谈乘务员语言艺术与技巧

……山东省枣庄公汽公司 韩惠海(236)

讲究乘务语言艺术 建设车厢精神文明

……西安市公交公司电车一场 张志科(246)

对乘务语言艺术的探讨

……广西柳州市公共汽车公司 芦惠群(258)

(7) 乘务员基本素质篇

关于乘务员需具有的基本素质的探讨

……南昌市公交公司 秦 肖(265)

浅谈乘务员需具有的基本素质

……包头市公交公司 王建君(274)

浅谈乘务员的素质

……湖南津市市公汽公司 周正荣 徐桂英(280)

乘务员在乘务工程中的主导地位

……安徽合肥市公交公司 金其安(290)

乘务从业者需具有的基本素质

……南京市轮渡公司 蒋乃俊 苏东旭 余永刚(296)

(三) 编后记 ……(302)

再论城市公交乘务科学

·蔡竹平·

一、引言

严格地说，城市公交乘务科学还只能称为一个学术领域，不能称为学科，还有待于建立起它的完整的理论体系。一九八七年四月，我冒昧地提出“乘务科学”的命题，不料得到学会的高度重视，同行的充分注意，也引起了学术界的广泛兴趣。为了交流的便利，在此仍称为乘务科学。不过乘务科学理论体系的建立，还需要我们作出不懈的努力。首当其冲的就是基本概念问题。

所谓基本概念，就是指基本理论问题。即基本观点、方向、路线。诸如：指导思想；研究对象；整体结构；学科性质；研究任务、目的；研究方法等等。它是关系到乘务科学的科学性水平的关键，是乘务科学形成发展与不断提高的生命线。

本文试图在上篇的基础上，对乘务科学的基本问题作进一步的探讨，为促进乘务科学的形成和发展，再次抛砖引玉。

二、城市公交乘务科学的研究对象

任何一门科学都有它自己特定的研究对象。这种研究区分的基本依据是，客观事物的特殊运动形式或特别矛盾性质。从

不同的实用角度出发，科学的分类常有：按运动形式的不同；按宏观领域的不同；按社会属性的不同；按研究方法的不同；按其在科学体系中的地位和作用不同；以及按研究范围、研究的侧重点不同等等方法。

城市公交乘务科学，顾名思义，是研究城市公交中的乘务现象，是根据研究的范围和侧重点来区分的。

要明确乘务科学研究的对象，无疑得先明确乘务的范围是什么，或者说什么是乘务。

有人认为，乘务就是乘务员对乘客的服务。这种说法显然失当。因为，乘务员是“随车售票及为乘客服务的人员”（国标UDC 656（-201）GB 5655—85—4.5.8）。而城市公共交通中的出租汽车、地铁却没有这种乘务员。而它们不可能没有乘务。

也有人认为，既然“乘务是服务，”（《服务工作全面质量管理》中国标准出版社 郎正杰主编）那么，城市公交乘务就是指城市公共交通服务。

这种提法，我认为也不妥。因为：（1）如果乘务就是指城市公交的服务的话，那么“乘务学”与“城市公交学”就是一个概念，“乘务”一词就没有存在的必要了；（2）城市公交的有些部分（如运载工具的制造、动力系统等）很难区分是不是城市公交的服务职能；（3）由于城市公交运行形式的多样性、复杂性难于找到其统一的规律，故不宜将研究范围定得很宽；（4）虽然有些工作是直接为乘务工作服务的，有时为了研究的方便（相互关系等），我们也将其同时提及，但这并不能证明，它也是属于乘务范围。正象城市公共交通修建站场设施，这是直接为城市公交服务的，在研究城市公交时也多处牵涉到，但

并不能因此认为城市公交还包括建筑施工。加之，现代科学技术的发展趋势是各种学科，从内容到形式，从思想到方法彼此交叉、渗透，相互借鉴引证，因而不能以研究工作的本身来证明研究的对象或范围。

综上所述，乘务是城市公交的一个部分。因而乘务的范围只能从城市公交的整体中来确定。

首先，我们来看城市公交服务的过程。要进行城市公交服务，首先必须有对城市公交的规划、设计，原材料的筹集，运载工具的选择，设施的安装等等。我们把这个阶段叫准备过程。

接着，就要将城市公交的服务，从乘务人员那里传到乘客手中，即利用准备过程所提供的条件，对应着乘客的需求，而完满的实现服务，我们称之为传递过程。

为了保证城市公交的正常服务并不断提高其质量，采取一系列的管理，并将各种信息进行反馈调整，这称为控制过程。

就是说，城市公共交通服务的过程包括：准备过程、传递过程、控制过程。

对于准备过程，主要是通过工程技术的措施，或称之为“硬件”。现在已有许多的研究，这构成了城市公交学的许多分支。

对于控制过程，主要是通过管理、思想政治工作、行政等，或称之为“软件”。这方面也有许多的研究，国内就有好几个“城市公交管理学”。

唯独传递过程，它既要“硬件”，又要“软件”。我们对它的研究也很不够。这正好就是我们所说的乘务的范围。

我们再来分析一下城市公交服务的工作环境。根据服务学的观点，服务工作必须有个场所，在这个场所还必须包括有构

成这种服务的基本要素；场所和要素构成服务现场。现场又分为：面对被服务者的服务活动现场——直接服务现场；以及不直接面对被服务者的现场——间接服务现场。

很显然，城市公交服务的准备过程和控制过程都是在间接乘务现场进行的。而传递过程直接面对被服务者，并且包括有城市公交服务的四个基本要素：人——服务者（乘务人员），被服务者（乘客）；运载工具；设施——车厢内的服务设施，以及站牌、候车棚，乘务人员使用的工具等；环境——自然环境，社会环境。因此，传递过程是直接服务现场。

通过以上的分析，可以看到，无论我们是从研究的需要来说，或是从城市公交服务中的范围划定来说，乘务只可能是指：在城市公交服务的传递过程或城市公交的直接服务现场所提供的服务。或者说，城市公交乘务的内涵是直接服务现场，外延是其传递过程。

这个内涵和外延同样也适应客运交通的乘务。因此，我们在它的前面冠以“城市公交”区别。

城市公交乘务学（以下简称乘务学）就是研究乘务这种现象的。

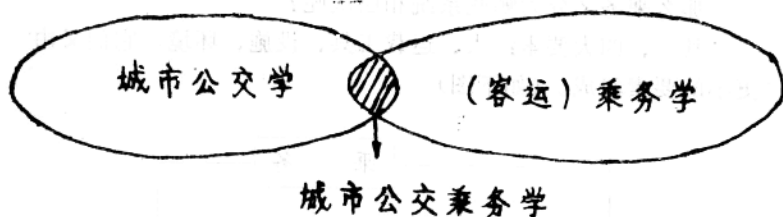
那么，就可以说城市公交乘务学研究的是城市公交服务传递过程中人、运载工具、设施和环境的相互关系，及其运动规律，其目的在于使城市公交服务能完满的实现，使乘务获取最佳的乘行需求满足量。

三、乘务学理论体系构建趋势

研究对象的特殊运动形式，或特殊矛盾性质以及研究的目

的，规定和制约着学科理论体系。现在来具体描述乘务学的理论体系，未免为时过早。但是，对构建乘务学理论体系的趋势不仅必要，而且可能来进行探讨。

通过上节的说明，我们看到乘务学的研究范围只是城市公交服务中的一部分。显然，它是城市公共交通学的一个分支学科。同时，我们也容易地看到，它是把客运交通乘务学的原理延伸，用以研究客运中的特殊——城市公共交通领域，这就使得它又是“（客运交通）乘务学”的一个分支学科，因而它是“城市公交学”与“（客运）乘务学”的交叉学科。（见下图）



另一方面，城市公交服务的领域是人们衣、食、住、行中的“行”这种社会现象。乘务中的主体是“人”。而人是社会中的人。因此，乘务学是属社会科学的范围。同时，乘务中也包含“硬件”，并且人也是具有自然属性，这些又都属于自然科学范围。所以乘务学是社会科学与自然科学的边缘科学。

这就决定了它与众多的学科相邻或者横断的关系。如：
《城市公共交通学》，研究城市公交全过程规律的学科；
《乘务学》，研究所有客运交通乘务的共同规律的学科；
《服务学》，研究所有服务行业中的服务所具有的共同规律的学科。