

旅客站的旅客服務

И. 沙沃斯金等著



人民鐵道出版社

目 錄

序

我們如何關心文化地爲旅客服務	2
我們改善旅客服務的經驗	6
旅客站旅客服務工作組織	14
一、旅客站工作組織的一般原則	14
二、給旅客解答問題	16
1. 旅客站問事工作組織的實質和程序	16
2. 問事處	17
3. 旅客站的揭示牌和指示標	21
4. 旅客站的廣播網	21
三、旅客攜帶品寄存處的工作	32
1. 寄存處的數目及位置	32
2. 寄存處的裝備	32
3. 寄存處的工作組織	33
四、旅客站的旅客飲食供應工作組織	37
1. 餐廳及食堂	38
2. 營業攤和食品箱，零售	42
3. 車站附近的飲食攤	43
4. 向旅客供應開水	43
五、爲候車的旅客服務	47
1. 候車室	47
2. 旅客休息室	49
六、母子候車室的工作	53
1. 母子候車室的組織及配置	53

2. 裝 備.....	54
3. 工作組織.....	57
七、旅客站上爲旅客服務的其他單位.....	61
1. 診療所.....	61
2. 理髮室.....	62
3. 廁所、洗臉室、淋浴室.....	62
4. 其他單位.....	63
5. 文化生活委託室.....	63
6. 在旅客站推銷出版物.....	64
八、月台稽查、旅客上下車的組織.....	64
1. 月台稽查.....	64
2. 旅客上車.....	65
3. 旅客下車.....	67
4. 搬運員的工作.....	67

序

我國鐵路的旅客運送量一年比一年地增長着。這是社會主義國家勞動人民的福利和文化不斷上升的顯著標誌。

模範地爲旅客服務，是鐵路運輸員工的重要經濟—政治任務之一。

黨、政府和斯大林同志本人指示鐵路員工必須經常改善客運組織，關心旅客，保證在列車內及在旅客站內文化地爲旅客服務。爲此便不斷地對鐵路運輸業進行着巨大的幫助：恢復及擴充旅客站，修建新的旅客房舍，新建舒適的客車等。由此可見，蘇聯鐵路運輸業具有文化地爲旅客服務的一切條件。

先進的旅客站工作人員們，在上述幫助下，發揮了積極性和創造性，獲得了成就。先進的旅客站——斯維爾德洛夫斯克站、莫斯科列寧格勒站、莫斯科嘉桑站及許多其他旅客站——爲滿足旅客的需要做了很多工作。

但同時還有一些旅客站對旅客服務工作未予以足夠的重視。這些旅客站對旅客態度粗魯，不注意清潔和秩序，不很好地照顧旅客的飲食，不很好地供給旅客開水等等。

客運工作人員必須於最短期間內克服上述缺點，普遍採用先進旅客站的工作經驗。

這本小冊子敘述全國鐵路各先進旅客站組織爲旅客服務的工作經驗。它的目的，是爲了幫助旅客站工作人員掌握先進地、文化地爲旅客服務的方法。

交通部旅客總局

我們如何關心文化地爲旅客服務

斯維爾德洛夫斯克旅客站站長 И·沙沃斯金

布爾什維克黨和蘇聯政府非常關心每一個人，關心他們的物質和文化生活水平的提高，關心他們日常生活的改善。

這要求我們旅客站工作人員想盡一切方法來保證真正文化地爲旅客服務。

斯維爾德洛夫斯克旅客站——烏拉爾首都的門戶，是全蘇爭取爲旅客服務模範的社會主義競賽的創始者。

斯維爾德洛夫斯克旅客站工作人員，向齊略賓斯克及諾沃西比爾斯克兩旅客站工作人員提出了社會主義競賽的挑戰後，對於旅客站的工作進行了一系列的改進。

每天有成千成萬的旅客享受着我們旅客站的勞務。

從旅客走近我們旅客站的大理石台階時起，我們就開始關心使他感到方便和滿足。每個旅客走近旅客站後，首先注意列車運行時刻表，問事處，旅客站旅客房舍、辦公房舍及其他房舍的去向指示標。這些都是設在旅客站的進口處。此外，進口的附近還設有自動電話室和航空售票處，旅客在這裏能夠買到飛往國內各大中心城市的航空票。攜帶行李的旅客到來時，立刻有搬運員來迎接他，除能替他搬運行李或把手提包送往寄存處寄存外，並能向旅客說明在哪裏買票和簽證票據。

售票窗口前從來沒有擁擠和無秩序的情形。我們之所以得到這樣的成績，首先是因爲採取了分散售票的方法。阿拉金售票員們給予我們旅客站很大的幫助。（譯者按：蘇聯鐵路上先進的售票員阿拉金同志，首創了一種售票方法：由莫斯科攜帶客票出發，在途中換乘對向旅客列車，在該列車到達莫斯科前在列車內售票，以減輕候車室內的

擁擠，從而給旅客以購票的方便。這個辦法被採用和推廣之後，凡是向他學習或按他這個辦法售票的售票員，都被稱為阿拉金售票員。）他們在1940年中一共在列車內發售和簽證三十萬張以上的客票。在城市的中心區設有市內售票處，在各大工廠、市郊村莊及集體農莊市場上並設有客票代賣所。這樣，大多數的本路（地方）旅行的旅客便能在一周以前預先買到客票，而一部分直通（中轉）旅客可能在列車內買到票或簽證票據。

旅客站內售票窗口的作業是晝夜不停的。對各通過列車向來都是於知道該列車內空間坐席數量後，便開始售票。由於市內售票處是由旅客站站長直接領導，所以能够合理地分配各售票處所担任的票數。於直通旅客人數增加時，旅客站長能够在市內售票處的售票量中撥一部給售票直通客票的窗口。

旅客於買到客票後，便能提前辦完行李的託運手續，以免臨開車前幾分鐘內還惦念其行李。

行李房也是晝夜不停地在辦理行李。行李員並保證承運後的行李一定能够隨同旅客所乘的列車一同到達到站。我們還替住在「烏拉爾馬斯」鎮的居民考慮過，這個鎮距旅客站6公里，在這樣的距離內搬運笨重行李是相當困難的。因此為旅客的便利計，就在這個鎮的工廠裏開設了行李房。現在住在這個鎮上的旅客，除能在本鎮買到客票外，還能在本鎮託運行李。

我們非常關心直通旅客，他們除了購買或簽證票據外，還要等待繼乘列車的出發。旅客在我站的逗留時間內能休息、洗澡、整理自己的服裝、吃熱東西、看報紙、看電影及拍發電報等。

候車室內除非常清潔外，還安裝有換氣裝置，使室內空氣新鮮，溫度保持着18—20度左右。有兩個餐廳（一、二等）為旅客服務。此外，在每個候車室內專門分配的地點設有食堂，在食堂裏能够很快並廉價的得到三個菜的豐富的午餐、喝茶和買到麵包片。

在設有售票窗口的候車室及其他候車室內，設有賣汽水的營業攤、「衛生食品箱」、「全蘇出版業聯合」書報攤。每日由早晨8點至晚上12點，除有擦皮鞋的外，還有簡單的服裝修整所，能替旅客補

修、洗刷、熨燙衣服，或縫好掉下來的衣服扣子。

旅客站的理髮室裏有技術很好的理髮師，他們能够迅速而準確地完成爲旅客服務的工作。理髮室有兩個人口，一個開向候車室，另一個通至月台。

小型鐘錶店的工作也非常繁忙，能在列車開行前替旅客修好機械，換好錶殼，安好錶蒙。所有的顧客，對這個小型鐘錶店的工作都表示滿意，不但修理的快，而且質量亦很好。

化粧室設備得非常好，每個旅客無論在什麼時候都能得到肥皂、毛巾，用熱水洗頭，淋浴，刷牙，以整理自己的儀容。每個旅客都能由化粧室值班員那裏取到梳子、牙刷、撲粉、花露水及其他個人化粧用的物品。

對需要在車站上過夜的直通旅客備有休息室，這些房間都是非常清潔而舒適的，在這些房間裏，在鍍銀的床上鋪着毛氈，床頭小櫃上放着台燈，地上鋪着地氈。旅客可以在這個寢室內很安靜地過夜，並有人到這個寢室內爲旅客簽證票據。

我們非常關心攜帶兒童的旅客。

母子候車室——這是兒童旅客們名副其實的休息處所，寢具都很清潔，鋪着地氈和陳設鮮花，木塊砌的地板還用蠟塗得光亮的。兒童們淋浴後，便可以到特設的遊戲室去遊戲。此外，還設有母親休息室和餐室。晝夜都有醫生值班。成千的攜帶兒童的婦女，在離開這裏之後，都以非常感激的心情懷念着保姆布拉金娜和巴什吉羅娃，看護米克林娜和醫生洛金菲立德。

我們還關心着旅客們的文化娛樂，在閱覽室內天鵝絨的桌布上，經常擺着新出版的報紙和雜誌，在圖書館藏有大量的蘇維埃文學及古典文學的新作品。經常有富有經驗的宣傳員在候車室內和旅客們談話，其題材是各種各樣的，例如：「論國際形勢」，「葉卡切林布爾格—斯維爾德洛夫斯克」，「論斯大林憲法」，等等。在一間候車室內還安設着活動電影機，旅客們有機會看到蘇聯的影片。

直通旅客列車在我們車站上的停站時間是20—30分鐘。應該使直通旅客們能够利用這個停車的時間，取到他所需要的一切東西。每當

列車到站之前，就有2—3輛裝着熱食品 and 10輛左右冷食品的小車出現於月台上。按照與商業機構的協議，月台上開設有售賣雜貨、烏拉爾石製品和編織物的營業攤。售賣員向旅客供應熱茶、熱咖啡和點心。旅客站播音室的廣播員向旅客報告列車到站和停站的時刻，在列車出發前5分鐘向旅客報告列車的出發時分。

爲了便於旅客寄存携帶品，携帶品寄存處的員工組織在月台上收存旅客的携帶品的工作。他們預備了可以在月台上收存旅客携帶品的金屬格形小推車。旅客把携帶品交付後，便取得寄存票，在寄存票上有携帶品寄存處地址和窗口號碼，以便旅客按照地址去領取自己所寄存的東西。

携帶兒童乘坐車內的旅客們，經常由母子候車室的媳婦日歐羅波娃和布拉金娜兩同志接送，她們經常幫助母親們領着和抱着兒童並幫助他們上下車。

我們旅客站每天爲近兩萬五千名旅客服務。每天都會遇到許多這樣的情況，要求客運工作者表現任何規章和條文所未規定的那樣對旅客關心、同情和格外照顧。我們每天都以把旅客當做貴賓的精神教育全體員工，使他們成爲關心、真摯、殷勤、準確的客運工作者。我們的宣傳員及牆報也向着這個方向盡了最大的努力。

共同批判缺點並表揚優秀工作者具有重大的教育意義。月台值班員克利威賀同志在公衆電話室內拾到一個裝有公文及800盧布的手皮包。她於拾到後立刻報告並利用廣播機廣播這件事情，這個手皮包就這樣被失主領了回去。

當天的「電光」報除表揚她之外，並在報紙上印上她的相片。宣傳員們在各小組內都宣傳她的事蹟，行政方面也對她加以獎勵。

對於每一缺點，我們同樣是立刻採取最有效的辦法來克服。不久之前發生了一件月台稽查員郝賀列果娃對旅客言語粗魯，阻止旅客携帶行李進入具有售票窗口的候車室內。正在這個時候，旅客站值班員走來，他把旅客讓進候車室。一點鐘之後，「電光」報上便向全體工作人員報導了月台稽查員郝賀列果娃對旅客粗魯的事件。在交班會上討論了這件事，向月台稽查員們講解了這種作風是與蘇聯鐵路員工的

稱號不相稱的。這種作風足以沾辱運輸工作人員的榮譽。同志們對郝賀列果娃的批評教育了她，現在她對旅客非常和藹和親切並誠懇地執行自己的職務。

我們就是這樣逐步地教育自己的工作人員，使他們自覺地和誠懇地履行自己的職責。候車室值班員巴尼卡羅夫斯卡雅幫助到遠東找兒子的老年旅客簽證票據，送他上車。行李搬運員聶斯得賀，因旅客謝尼娜身邊沒有錢，免費替她搬運行李，替她把小孩安置到母子候車室。像以上這些事情，任何人都已不再感到新奇了。

全體客運工作人員們和齊略賓斯克及諾沃西比爾斯克兩旅客站的客運工作人員們發起競賽。每一季度我們進行總結，並且必須到有關地點檢查競賽條件的執行情況。這種對競賽結果檢查的辦法，對我們有莫大幫助。先進工作者的優秀創舉，我們自己一定加以推行，而他們也推行我們中間的新事物。

不斷地改進旅客服務工作，是我們的基本方針。我們正努力來履行它。問事處的工作正在顯著地改進中。現在旅客們除能夠得到有關運輸各項問題的解答外，還能夠問到斯維爾德洛夫斯克市內友人的住址，各機關和企業的地址，圖書館、博物館等的開放時間。

我們旅客站全體員工，正努力工作，以期不愧過往旅客們對我們的讚揚。

我們改善旅客服務的經驗

莫斯科—梁贊鐵路嘉桑旅客站站長 K·拉烏羅夫

凡是兩三年以前到過嘉桑旅客站的旅客都記得本站擠擁、混亂，售票窗口排列着很長的旅客隊伍，候車室不舒適、不吸引人，站前廣場上有很多進不來候車室的旅客。

直通旅客往往要在嘉桑旅客站等兩三天才能乘車離開莫斯科。每天經常有很多上不去車的旅客，但是由於旅客站工作做得不夠準確，

由莫斯科開出的客車內，又時常有未被利用的空閒座席。

我站將近有兩千名客運員工，每個員工都清楚地認識到，這樣工作下去是不行的。我們共同的目的，就是為來到我站的蘇聯公民們很好地服務。現在我想起1947年某次黨員大會，在這個大會上尖銳地提出了旅客站的工作問題，擬定了非常重要的改善客運工作的計劃。從那時候起車站黨組織每天都注意着改善客運工作的情形，動員黨員和非黨工作人員來完成既定的目標。這種動員全體人員為改善旅客站工作而鬥爭的辦法，果然不出所料，乃是最有效的辦法。

現在我們工作中還存在着很多的缺點，我們還不能說文化地為旅客服務所應作的一切都被我們作到了。但是也不能說現在我站的情形仍然和前兩三年一樣，沒有絲毫的改進。新的生活不斷湧現，要求每個人以新的態度對待旅客，這種新的態度決定着我們的整個活動。

由於旅客站全體工作人員的努力，每天剩餘上不去車的旅客人數已經沒有了。莫斯科其他旅客站來的全部直通旅客，都能於到達首都的當日乘上火車。

在我們直通旅客的售票窗口前已經看不到排列着的巨大的、混亂的旅客隊伍。我們整頓了定購客票室和預售客票室的工作，使莫斯科人能夠經由嘉桑旅客站不停滯地上車。

旅客站的面貌也和從前大不相同，候車室、廣廳、休息室經過大修並重新裝備之後，已成為一個光綫充足、非常舒適及美麗的站舍了。改修工程涉及到整箇站舍內部：攜帶品寄存處、問事處、閱報室、行李房等，改修的目的都是為了盡可能給予旅客們最大的方便。另外也改善了旅客上車及進月台的辦法。

嘉桑旅客站是我國鐵路最大的旅客站，每天為數達25萬人的長途、地方和市郊旅客服務。1949年11個月當中通過我們這兒的旅客達4,200萬人，僅一個直通客票的窗口就賣出了70萬張以上的長途客票，攜帶品寄存處為272萬旅客寄存了攜帶品，64,218名旅客利用了醫療室，45,824名攜帶兒童的旅客在舒適、衛生條件良好的母子候車室內候車，100萬以上的旅客們利用了我站的行李房。

這就是決定嘉桑旅客站1949年的實際工作量的基本數字。這些數字中的每一項都是旅客站全體工作人員細心和認真工作的結果。

如果把旅客站以前組織旅客通過的各個環節和現在的比較一下，便可以明顯地看出，改進旅客站技術作業過程，有助於我們提高工作質量。

旅客站技術作業過程應分成幾部分，並且其中每一部分的工作都必須這樣來組織，使旅客站工作人員經常有可能按既定的程序來工作，如同車站有技術管理細則作為指導一樣。我們客運工作過程的新內容如下。

1. 旅客上車

以前為每一長途列車開有兩個出口，一個是一般出口，另一個是公務出口，現在的出口則較以前大大增加。現在為便於旅客上車開有四個出口：其中一個是攜帶兒童的旅客出口，一個是軍人旅客出口，兩個是一般出口。為此，我們早在去年便把戰時所封閉的出口又重新打開了。

我們準確地組織了市郊旅客去列車的通路，因為不同方向的電氣列車內固定綫路經常不變，所以市郊旅客們得以從容不迫、絲毫不擁擠地成兩列走向站台：一列是由地下鐵道的地道中走出，一列是由旅客站市郊旅客專用地道中走出。為了縮短旅客們乘車時所走的路程，為了分散乘車旅客，除在地下鐵道有16個售賣市郊客票的窗口外，更在旅客站第三人口處設有12個售票窗口。為便於攜帶兒童的長途旅客在這裏換乘電氣列車，利用了月台上現有的補助通路。

2. 問事工作

我們非常關心使每個旅客都能詳細地知道他所關心的有關乘坐火車、運送行李及旅客站工作等事項。在旅客站每個候車室內都有指示去往各個房間的指示標。

在候車室內、售票窗口前、廣廳內及站台上都掛有列車運行時刻表。這種列車運行時刻表，除對長途及地方列車分別載有到發時刻之

外，對市郊列車還載有本站到發時刻，並附記有每一停車地點的列車運行時分。

我站的列車運行時刻表是寫的銀色字，照明非常良好，字母和車次寫得很大，能够使識字不多的或近視的旅客很容易辨認。售票窗口的客票價目表及旅客列車乘車須知，也都是按這種辦法作成的。

在我們改進問事工作的新辦法中，有一項是將通向站台的出口處的普通指示標改為由播音室操縱的機械指示標的辦法。現在我們能够及時地並毫無錯誤地用寫在指示標上的字和充分的照明，來向旅客報告列車的發車時刻及列車的到站和停站。關於長途列車的指示標同樣也是自動的。機械指示標的操縱非常容易，廣播員只要在播音室內按動與站台號碼相符的按鈕就行了。

自然，視覺辦法是不能够完全滿足旅客們的要求。有很多旅客還是在利用問事處。在檢查問事處的工作時，我們查明：窗口前時常停有很多問事的旅客，而旅客們所要問的又差不多都是一些同樣的問題。

因此就產生了問事處無線電化的辦法，也就是在問事處室內安裝麥克風，室外安裝擴音器，以便問事處工作人員所答覆的問題不只能使提出問題的人自己可以聽見，而且凡是在問事處附近的旅客都可以聽到。

因此便免去了問事處窗口前的擁擠和對同樣的問題的重複回答。

這個辦法我們早在1947年便實行了。在進口附近的廣場上設立了第一個無線電問事所，其特點是所內沒有工作人員。旅客走近麥克風提出問題之後，便可以立刻得到在旅客站內的工作人員對於所提出問題的回答，而且這種回答並不是一般簡單的回答。我們有兩位資格最老的答覆旅客所提問題的專家——敖美秦尼科娃同志和聶菲多娃同志，她們在旅客站已經工作了幾十年。例如旅客問哪一輛車是到伏龍芝站去的，她們對這個問題的答覆不僅是「第8輛」或「第10輛」。她們還要詳細地說明這一輛車是掛在哪次列車裏、出發日期和票價多少，甚至還要說明在哪個售票窗口可以買到上伏龍芝站的車票。

現在我站共有兩個無線電問事所，在最近將來，我們計劃在第一

進口增設第三所，在來春在旅客比較多的第三候車室內再增設第四所。因此現在問事處正在進行不斷的學習，由敖芙秦科尼娃和聶菲多娃兩同志負責培養年輕的員工，訓練他們精確而詳細地為旅客解答問題。

我站的問事處，除有一般的指南及交通圖之外，還有莫斯科市內地圖、無軌電車及電車經路圖、飛機及輪船出發時刻表，這都是每一個問事處員工所應該知道的，對有關各種運輸工作的任何問題，他都应该迅速地、明確地答覆。

3. 為攜帶兒童的旅客服務

我站特別關心攜帶兒童的旅客。前面已經說過，我們特為攜帶兒童的旅客設有通向月台的出口，這裏需要補充說明的是這些旅客上車時經常有候車室的值班員、母子候車室工作人員個別地護送，並且攜帶兒童的旅客的上車時間要比其他旅客進入月台的時間早一些。

旅客站的母子候車室相當寬闊，設有臥床 100 個。實在說起來已經不是室，而成了廳，由阿諾希娜同志負責管理。這個候車室分為兩部，一部為嬰兒用，一部為學齡前兒童用，兩部各有自己的寢室、餐室及遊戲室。最近在母子候車室內，我站自己組織了木偶戲團，演出得特別成功，不但博得了兒童們的歡心，就是兒童的父母，也都表示非常滿意。有專門的舞蹈教師教兒童跳舞，領着跳環圈舞。

當母子候車室內有空閒位置時，舞蹈教師和值班醫生便由各候車室請攜帶兒童的旅客到母子候車室來。

母子候車室的值班醫生，經常在各候車室內巡迴診查兒童，發現有病的兒童時，便立刻把他們送往隔離室或診療所進行治療。

除母子候車室外，還有一個專供在旅客站作短時間逗留的攜帶兒童的旅客使用的候車室，這裏給予兒童們一切的便利。這個候車室內有售票窗口、寄存處、問事處，每天的任何時間都有值班醫生對每個來到的兒童進行健康診查，有特設的食堂供應熱食並備有兒童食物，經常備有茶和開水。此外還有專供兒童用的盥洗室。這個候車室非常寬闊，就是在旅客最多的時候，每個攜帶兒童的母親，都能自己佔用

一張沙發。現在已給這個候車室定製了很多兒童傢具，並且很快就會佈置起來。這兒，「全蘇出版業聯合」專門的營業攤主要售賣兒童讀物；此外，還有賣兒童玩具的營業攤。候車室的四壁掛有蘇聯兒童幸福生活的畫片。

在這個候車室內有在本站已工作20年的為旅客服務的先進工作者多克馬闊娃及日沃格列多娃兩位經驗豐富的女同志值班；清掃人員是專門挑選出來的。

現在攜帶兒童的旅客，只要向候車室值班員一說，便立刻有搬運員幫助他把行李拿到近傍的行李房去。

4. 候車室及售票室

除了兒童候車室以外，我站還專設有軍人候車室。能容納 5,000 名旅客的最大的直通旅客候車室已加以根本改修。今年在這些候車室內安置了新橡木沙發，把照明擴充到三倍，組織了所有候車室晝夜不間斷的清掃辦法，暖氣設備在今年經徹底檢修後現已完全能够保持室內溫度的正常。候車室內非常溫暖、明亮及舒適。現在我站對直通旅客候車室開水直接供應能力已提高到每小時500公升。

在各候車室內都有賣報紙、汽水、紙煙等的營業攤和出賣冷熱食物的食堂。

單撥出了一個非常廣闊的房間設立郵局及電報局。爲了市內電話聯絡，在直通旅客候車室內設有 8 個裝有自動電話的電話間。

除此以外，最近我們又在候車室內設立了長途電話所。

我們的售票工作是這樣組織的。

除直通客票和本路—莫斯科客票窗口分開外，更有有關候車室內設立售賣兒童及軍人客票的窗口。因此，我們現在的售票窗口只有預售客票和訂購客票的工作了。在這些候車室內，從早到晚都有旅客站值班副站長接待旅客。在直通旅客候車室內分別有數個專門售賣避暑、公務和一般直通客票的窗口，軍人候車室內有數個軍人客票的售票窗口。

本路旅客候車室內有數個本路客票的售票窗口。嘉桑旅客站同時

有65—70個售票窗口售賣客票。

我們在售票人員中間進行了改進為旅客服務的巨大的工作——縮短售賣客票和簽證票據的時間，採用阿拉金工作方法。

如果某一個售票窗口擁擠，那麼另一個售票窗口的售票員就來幫忙，以避免排隊買票。我們送票到家的的工作已普遍開展。

在旅客站已經開展了的為爭取獲得模範地為旅客服務的售票員稱號的社會主義競賽，對改進售票窗口的工作具有重大的意義。現在已經有45名售票員參加了這個競賽。旅客站的領導已作了競賽第一階段的總結，授予米哈依諾娃、莫洛特曹娃、吉留謝娃三位以模範地為旅客服務的售票員稱號，因為她們在最繁忙的售票窗口工作，卓越地完成了自己的任務，準確地為旅客服務。應該指出，她們三位都是旅客站工齡很長的同志，例如莫洛特曹娃同志，在我站已經工作了30年。

5. 攜帶品的保管及行李業務

可惜我站擴充攜帶品寄存處的可能性不大。這個寄存處是設立在地下室很窄的過道內，因此我們既不能在原來的地址把它很好的擴充，又不能找出較好的地方來把它移設。

為了減輕旅客們的擁擠，於1948年又增加了一個通寄存處的入口。現在我們已經有三個出入口，其中一個通站前廣場，一個通站台，一個通站舍。除將收授物品窗口增加到11個之外，更指定有特別窗口，以備乘坐最近兩三小時內出發列車的旅客們領取物品時來利用。這就徹底避免了寄存處旅客的擁擠和排隊。在1949年內，沒有接到過說寄存處工作不精確的意見，沒有丟失或短少過一件旅客寄存的攜帶品。

由於將承運客運速度貨物的工作和行李分開來辦，我們遂徹底消滅了行李房的擁擠甚至使旅客們排隊的情形。由於搬運行李電動小車已增加到三台，因此就加速了行李自行李房到列車的運送。

6. 旅客休息室

旅客站設有一些寬敞的直通旅客休息室，總共具有100個以上的

床位 需要使用鋪位的旅客們，從候車室走到另一個單間，這兒設有辦理鋪位手續的窗口，有掛衣室，旅客可以脫衣並按照攜帶品寄存處規定的價格，寄存自己的東西。

此後，旅客順着樓梯走上與候車室雜音完全隔絕的休息室。休息室內附有一個舒適的大廳，這裏有極好的賣冷食的食堂，供遊戲用的桌子，軟的沙發，備有文具的寫字台，收音機，大桌上擺着報紙和雜誌，總之是具備着一切使旅客能够很好休息的條件。大廳裏佈置了質量優良的台布，設有時新的傢具。

這都是爲了使旅客能够安靜並很好的休息。

我們邀請了市內中央戲院的售票員到這裏來賣給旅客們戲票。

除了這種長時間休息室以外，在候車室旁邊還闢有短時間休息室，這裏有專人負責由室內圖書館向休息的旅客供給報紙、雜誌和書籍，以及供給各種遊戲用品。

在短時間休息室裏設有放有台燈的桌子、安樂椅、沙發、椅子和遊戲用的小桌等。

在這篇短文裏很難把旅客站全體員工爲改進爲旅客服務工作所做的一切都描寫出來。例如我們最近作了11個照明非常充足的閱報台，旅客站的花匠們正在預備着於明春向月台及站台上移植五萬株鮮花，在旅客站總入口處附近增設了售賣月台票的窗口。我們建立了旅客站站長上班時檢閱旅客意見簿及旅客站清潔衛生檢查簿的制度。意見簿內必須附上有關站員的理由書，並立時加以處理。旅客在意見簿內提出控訴時，就看做發生了意外事故。旅客們的意見或控訴件數是一月比一月地減少。十一月份的7件意見中，僅有3件是較嚴重的。對旅客提出的每一個意見或控訴，均立刻給予答覆。

上面所說的並沒有全部包括我們的經驗，可是我們對於尙未克服的缺點也不能不加過問。

現在我們把所有的力量，所有的經驗，都用於徹底克服缺點，用於提高爲旅客服務的質量，以保持鐵路員工的榮譽和盡到其應盡的職責。

旅客站旅客服務工作組織

工程師 A·C·阿爾漢格利斯基

一、旅客站工作組織的一般原則

黨和政府都在要求鐵路員工們提高為鐵路旅客服務的質量。在解決這一問題上，旅客站工作人員起着最重要的作用。這樣說的原因是因為旅客站是乘坐火車旅行的旅客們的始點和終點，此外，在旅行途中，大多數的旅客也享受着各旅客站的勞務。

在全路上有着很多的旅客站如莫斯科的嘉桑站、斯維爾德洛夫斯克的斯維爾德洛夫斯克站（前面已經述說了它們的工作經驗），同樣的還有秋明、羅斯托夫等站，都在工作中盡了很大努力，並作了很多為滿足旅客們要求的工作。

這些旅客站的經驗證明，只要每個旅客站的員工發揮極積性和創造性，便能把客運工作組織得很好，保證真正文化地為旅客服務。

旅客站上文化地為旅客服務就是：

1. 旅客站人員配備和工作組織應足以使旅客消耗盡可能少的時間便可以買到客票，知道他們所要知道的事，託運或領到行李，寄存或取回自己的携帶品。
2. 正確組織對旅客的文化生活及衛生服務工作，使旅客站各房間保持整潔。
3. 在旅客站工作的每一環節中對旅客採取仔細和關心的態度，聽從旅客的意見並立刻採取措施。

為了實現這些要求，每個旅客站必須按嘉桑及斯維爾德洛夫斯克兩旅客站的經驗來工作，考慮旅客服務的全部工作制度，徹底研究全部客運工作並求得完滿地更好地滿足旅客要求的途徑。

對於各種不同種類的旅客，他們在旅客站內所辦理的手續及其順序將是不同的。