

公路客运服务学

郭新庆 著



大连理工大学出版社

公路客运服务学

郭新庆 著

大连理工大学出版社

(辽)新登字 16 号

内 容 提 要

本书运用多学科的知识探讨公路客运全过程的服务,是我国第一部系统研究公路客运服务理论的著作。全书共分十章,主要包括:公路旅客运输的性质和特点、公路客运服务及其特点、旅客需求和公路客运服务、旅客心理情绪及一般特征、功能性服务的技术要求、公路客运业的职业道德与习惯、公路客运规章和服务规范、公路客运服务用语和微笑服务等。

本书以公路客运业工作人员(管理人员、驾驶员、乘务员、站务员)为主要对象,对专业研究人员、大专院校公路运输专业学生及其他服务行业人员也有一定参考价值。

公路客运服务学

Gonglu Keyun Fuwuxue

郭新庆 著

大连理工大学出版社出版发行 (邮政编码:116024)

大连海运学院印刷厂印刷

开本:850×1168 1/32 印张:8 $\frac{3}{4}$ 字数:225 千字

1993 年 3 月第 1 版

1993 年 3 月第 1 次印刷

印数:1—1000 册

责任编辑:方延明

责任校对:常 克

封面设计:林 琳

ISBN 7-5611-0740-4/U · 27

定价:8.50 元

前 言

公路客运业在我国是一个发展中行业。由于历史和经济发展等原因,70年来走着一条极其艰难的历程。新中国建立几十年来,尤其改革开放期间,我国公路客运业有了较长足的发展,但从整体上看,功能性服务落后,客运服务机制不健全,管理水平低,服务效益差,仍影响和制约我国公路客运服务的发展。目前,随着公路旅客运输企业进入市场经济运营,一种不讲服务,不重视管理,不抓人员素质培训的不良倾向开始抬头,这势必对我国公路客运业的发展带来很坏的影响。国内外经验已经证明,没有素质的队伍,不讲服务的企业是不可能竞争中生存下去的。为了适应我国公路客运业发展的需要,作者依据多年从事公路客运服务工作的经验,运用多种学科的知识编写了这部专门论述公路客运服务理论的专著。这在国内尚属一种尝试,其目的是想对我国公路客运服务事业尽点绵薄之力。

该书在编写过程中受到国家体改委经济管理研究所杨玉俊,交通部公路科学研究所徐福有、虞明远,交通部人民交通出版社王瑞梅、齐国强,《公路运输管理》杂志社吕万山、郝力,以及辽宁省交通厅的大力支持。交通部运管司和体改司领导郭生海、李宗奇,吉林省交通厅原副厅长张家玉,辽宁省交通厅王琦、孙有年等,看过部分稿子,并提出很好的意见。大连理工大学出版社和我友于连生对该书的出版始终给以热情的关心和支持,在此一并表示衷心的感谢。

由于作者水平所限,书中错误和缺点难免,欢迎批评指正。

作者

1992年10月于大连

目 录

第一章	绪论	1
第一节	交通运输是现代社会的支柱.....	1
第二节	公路客运服务的概念与内容.....	3
第三节	加强对公路客运服务的研究是当务之急.....	5
第二章	公路运输的出现和发展	8
第一节	交通运输的发展历程.....	8
	一、古代交通运输	8
	二、近代交通运输.....	12
第二节	中国公路运输业的发展概况	16
	一、旧中国的汽车运输业.....	16
	二、新中国汽车运输业的建立和发展.....	18
	三、台湾公路交通.....	24
第三节	中国公路客运业展望	26
	一、世界公路交通的发展现状.....	26
	二、中国公路客运存在的问题.....	29
	三、中国公路客运的发展前景.....	30
第三章	公路旅客运输的性质、特点和作用	34
第一节	公路客运的性质	34
	一、交通运输业的生产性质.....	34
	二、公路客运业的服务性质.....	37
	三、公路客运属于第三产业.....	41
第二节	公路客运的特点	43
	一、公路客运的内在特点.....	43
	二、公路客运的生产特点.....	45
第三节	公路旅客运输的地位和作用	48

一、公路客运是经济发展的物质基础·····	48
二、公路客运是促进社会经济结构转化,实现生产力合理布局的必备条件·····	49
三、发展高速公路客运是现代公路交通的方向·····	50
四、发挥专业公路客运企业的主导作用·····	52
五、公路客运对加强城乡联系,发展横向经济联合,促进商品经济发展,尤其对广大农村地区经济的发展起着积极的作用·····	52
六、公路客运的作用,除了表现在政治、经济、国防等方面外,对服务于国际间交往,满足国内人民日益增长的旅行和物质文化生活等方面需要也具有重要的作用和影响·····	53
第四章 公路客运服务及其特点 ·····	55
第一节 什么是服务 ·····	55
一、对“服务”概念的几种说法·····	55
二、服务不是单一的概念·····	57
三、服务的产生和发展·····	60
第二节 公路客运服务的分类和特点 ·····	62
一、公路客运服务的分类·····	62
二、公路客运服务的特点·····	74
第五章 旅客需求和公路客运服务 ·····	79
第一节 旅客需求是发展公路客运服务的直接动因 ·····	79
一、旅客需求的基本理论·····	79
二、旅客需求的多样性和差异性·····	82
三、需求满足的程度是服务工作好坏的实际指南·····	85
第二节 美——现代公路客运服务追求的方向 ·····	86
一、美的服务需求·····	86
二、公路客运服务中的美·····	89

	三、美的服务不能离开功能性服务这个基本点·····	94
第三节	掌握和了解旅客需求是做好 客运服务工作的基本功·····	98
	一、影响公路客运需求的因素·····	98
	二、公路客流及其特点·····	100
	三、公路客运服务方式·····	102
第六章	旅客心理情绪及一般特征·····	105
第一节	旅客心理现象及其内容·····	106
	一、旅客心理的特殊性·····	106
	二、旅客心理的一般特征·····	107
	三、旅客心理现象的内容·····	110
	四、影响旅客心理发展的因素·····	111
第二节	旅客视觉和听觉特征·····	114
	一、视力、视野及视觉·····	114
	二、旅客乘车的视觉特征·····	120
	三、旅客听觉的一般特征·····	122
	四、功能性音乐与车厢声学环境·····	123
第三节	乘车生理环境及其影响·····	130
	一、旅客与车厢微气候·····	131
	二、旅客疲劳反应·····	136
	三、生物节律对旅客乘车的影响·····	139
第七章	功能性服务的技术要求·····	141
第一节	汽车运动及其性能·····	141
	一、汽车运动的一般概念·····	141
	二、汽车运动的两种形式·····	143
	三、汽车在道路上行驶的条件·····	143
	四、公路客车应具备的性能·····	144
第二节	对公路客车功能的基本要求·····	146
	一、动力性·····	147

	二、安全性	148
	三、造型与风阻	154
	四、客车轻量化	155
	五、可靠性和耐久性	156
第三节	公路客车的环境性能	156
	一、振动舒适性	157
	二、噪声	161
	三、客车座椅和空调装置	163
	四、客车大型化、豪华化和居住性趋势	166
第四节	道路交通的服务性能	168
	一、道路的技术性能	168
	二、影响车速变化的因素	169
	三、道路通行能力	171
第八章	公路客运业的职业道德与习惯	174
第一节	公路客运业职业道德的特点和要求	174
	一、公路客运业职业道德的特点	174
	二、公路客运业职业道德的要求	181
	三、服务意识是公路客运业职业道德的出发点	186
第二节	公路客运业的职业习惯及其影响	189
	一、职业习惯的一般含义	189
	二、公路客运业职业习惯的特点	192
	三、与职业习惯相关的诸多因素	196
	四、职业习惯的培养	205
第九章	公路客运规章和服务规范	207
第一节	中国公路客运规章的演变及其作用	207
	一、公路运输规章的基本内容	207
	二、中国公路客运规章的演变过程	212
	三、公路客运规章的作用	214
第二节	《汽车旅客运输规则》的基本内容和特点	215

	一、制定《客规》的一般原则	215
	二、《客规》的基本内容	221
	三、《客规》的特点	228
第三节	公路客运服务规范的分类及内容	229
	一、制定公路客运服务规范的要求	229
	二、客运服务规范的分类	233
	三、对客运服务工作和客运服务人员的要求	241
第十章	公路客运服务用语和微笑服务	247
第一节	公路客运服务用语的特点和要求	247
	一、客运服务用语的特点	247
	二、一般客运服务用语的内容和要求	252
	三、客运服务工作对语言的要求	256
第二节	形体语言与微笑服务	259
	一、形体语言的概念和作用	259
	二、微笑服务及其作用	264
主要参考书目		268

第一章 绪 论

第一节 交通运输是现代社会的支柱

交通运输是一门古老的产业,其发展历史同人类自身一样久远。远古时代,人类在生存活动中,以自身力量拖拽运送猎物,靠以步代行交往、认识社会。在后来的社会分工中,交通运输逐渐形成一个独立的生产部门。到现在,人类已经告别了利用自然动力进行运输的时代,而进入一个全新的利用多种人工动力进行运输的时代。其运输方式,目前主要发展为五种:铁路运输、公路运输、水路运输、航空运输、管道运输。新的运输工具的出现,缩短了时间和空间的距离,使世界变小了。这种发展的结果,不但扩展了人们生活和活动的领域,也增强了人类征服自然的能力和手段。

人类社会的运输活动是和生产活动同时开始的。生产工具、劳动产品以及劳动者本身的空间位置的移动,是任何社会生产和再生产必须具备的条件。现代经济活动,一般分生产、交换、分配和消费四个部分。任何一个生产过程,从原材料进厂,上线,制成成品,送入市场,到达消费者手中,无不依赖运输的输送。随着社会生产的发展,运输的作用越来越显著。在生产方面:运输发达,可以节省生产费用,增大资本流动性,扩大生产组织和市场。在交换方面:运输发达,可以平抑物价,加速产业分工,促进商业组织的进步。在消费方面:运输发达,可以减轻消费负担,扩充消费范围,提高消费水平。在分配方面:运输发达,可以平均工资,增加利润,促进利率一致,进而实现生产资料和劳动力的合理分配。因此,人们把交通运输称作国民经济的命脉。

交通运输与人类社会的发展和人们的日常活动密切相关。在当今时代，一个国家或地区的经济繁荣和科学文化的发达都离不开与之相适应的运输条件。交通运输在沟通工农业之间、城乡之间、地区之间、企业之间的经济活动，以及联系国内外关系等方面起着纽带和桥梁作用。

回顾人类的发展历史，交通运输对环境的影响是相当明显的。人们通过运输手段来调度和重新安排地区以及整个世界的地理资源。每一种新的运输工具的出现和发展都引起了重要的地理分工。运输决定了原料资源和农业用地的价格，促进了制造业中心、商业中心和港口的形成。运输改变了传统的居住方式，创造了高楼林立的城市和近郊区、远郊区。运输开创了个人和家庭的流动方式，改变了社会的、文化的和娱乐的方式。

汽车运输出现在水运和铁路运输之后，发展到现在也不过一百年的历史。但由于汽车运输具有其他运输方式难以替代的优势，成了现代交通运输的主导运输方式。本世纪 50 年代起，世界各发达国家纷纷大量建筑高速公路，从而引起了汽车运输的重大革命。汽车运输的飞速发展极大地扩大了大城市地区的半径范围，在美国甚至扩展到 161 公里之远。美国、西欧和日本是世界汽车运输高度发达的国家，也是我们这个时代流动性最大的国家。汽车运输的便利，人们居住方式和生活观念的更新，促进城市职能逐渐向大城市以外的地区扩展，这样就形成了以汽车活动范围和聚集区域为中心的远离大城市的新的远郊区域。

交通运输的发展，促进和推动了世界各国人民间的交往，极大地刺激了旅游事业的发展，对人们开拓眼界，增进相互了解和认识，融合情感起着重要的作用。交通运输已经是现代社会和人们生活不可须臾离开的一部分。生产的发展，社会的进步，文明的创造，美好幸福生活的建设都离不开交通运输的作用。交通运输的发展水平是衡量社会文明进步的重要标志之一。

第二节 公路客运服务的概念与内容

公路客运是指在公路上运送旅客的运输方式。同公路货运一样,世界各国主要都是使用现代公路运输工具——汽车来担任,所以,一般又称为汽车运输。公路客运主要是在城市间、城市和乡镇之间的公路上进行,以与在城市内道路上运行的城市道路客运相区别。

公路客运在我国主要由汽车运输专业企业承担,国家实行分地区集中管理。所以,我国公路客运服务在整体上基本趋于一种相同的基本模式。但因地区不同,又各自保留不同的地方特色。

公路客运企业是生产性服务部门,同其他服务产业一样,是生产服务的行业。公路客运企业向社会提供的是具有地点效用和时间效用的服务。这种服务不是一些具有一定形状的实物商品,而是使旅客发生位置移动的客运劳务。公路客运企业通过一定的财力、物力和人力达到使旅客顺利实现地理位置移动的目的。这种涉及时间和空间两维因素的服务,包含多方面的内容。在时间上,要做到迅速、准时;在运送过程中要做到安全、舒适;在旅客需求上,要使其方便、愉快。公路客运服务不像工农业生产那样,一般是在一个比较局限的厂房、工地或田间进行,它可以在一切有道路的空间上作业,其活动方式流动、分散、多变,具有点多、面广、线长的特点。

公路客运服务一般是以客运站为服务基地,以公路客运班车为主要服务方式,通过运用公路客车和公路等基础服务设施,经过驾(驾驶员)、站(站务员)、乘(乘务员)人员的作用实现的。在这里,客车、客运站、公路是公路客运服务的物质基础,是实现机能性服务的主要手段。驾、站、乘人员是公路客运服务的主体,其工作的好坏直接影响到旅客运输的质量。客车、客运站一般属于公路客运企业所有,公路属于全社会公用性设施,由国家管理和建筑。公路客

运服务要有旅客的参与才能完成。旅客的乘车需求和情绪反映是做好公路客运服务的依据。

客运站是公路客运部门办理旅客运输业务和保管、保养、修理客车的场所,是公路客运企业的技术基地,又是基层的生产单位。客运站的主要任务是安全、迅速、有秩序地组织旅客乘降,便利旅客办理一切旅行手续,为旅客提供舒适的候车条件和与旅行有关的其他服务。

客车是专门用来运送旅客的汽车。按车座划分,有大、中、小三种类型;按运距划分,有短途客车、长途客车和卧铺客车;按不同道路和不同运输需求划分,有高级客车、中级客车和普通客车。客车是旅客乘用的运输工具,其性能好坏,直接影响公路客运服务的水平和旅客生命财产安全。长途公路客车对行驶速度和舒适性有较高的要求,还需具有一系列适应长途旅行的配套服务设施。

公路是汽车行驶的通道,道路条件,交通状况,公路路政管理的好坏,也直接影响公路客运服务水平。

从世界各国交通运输发展的情况来看,交通运输历来是各国高技术产业的重要市场,是应用技术比较密集的部门。交通运输的发展历史可以说是世界技术进步历史的最好写照。当代工业先进国家公路运输现代化主要依靠科学技术的进步。我国目前交通科技水平比较落后,加上汽车载重、载客量小,占用劳动力较多,公路客货运输业在我国还属于劳动密集型部门。

公路客运服务除了要有良好的物质条件外,服务者自身的工作素质和服务水平也是一个相当重要的因素。驾、站、乘人员不但要有很强的职业道德和服务精神,还要有高超的服务技能和技巧。公路客运服务需要多方面的知识和技能,加强各种职业学习和训练是提高整体服务水平的一个重要途径。公路客运服务是一种比较复杂、麻烦的工作,涉及的内容相当广泛,其中管理工作显得尤为突出和重要。只有做到服务制度化、工作标准化、行为规范化、管理程序化,才能适应和满足日益发展的公路客运事业的需要。

第三节 加强对公路客运服务的研究是当务之急

我国利用公路进行规模商营长途旅客运输始于 1918 年的张库长途汽车公司,至今不过 70 年的历史。解放以后,尽管公路客运有了较大的变化,但运力不足的矛盾一直困扰着我国公路客运服务的发展。据有关方面统计,我国公路客运一般超员 25% 左右。我国 60 年代开始批量生产自己设计的公路客车,但因技术性能差,档次低,生产量小,一直不能满足公路客运发展的要求,加上交通、道路等原因,我国公路客运一般主要在百公里以内的半径区域内活动。改革开放十几年来,我国公路客运业发展较快,运力不足的矛盾开始得到缓解,但并没有出现根本性的变化。近几年来,随着生活水平的提高,旅游业的发展,人们对“行”的需求提出更高的要求,加之公路客运市场的竞争形势,旅客服务和客运质量开始受到重视。传统的粗放式经营模式和把旅客运输当成简单的运送行为的服务方式面临着严峻的挑战。我国公路客运服务理论贫乏,至今没有一个体系性的东西,对公路客运工作中的服务经验也缺乏必要的研究和总结,所以,开展这方面的理论研究和探讨,对发展公路客运事业和指导公路客运服务工作都具有重要的现实意义。

开展公路客运服务理论研究涉及到多门学科的知识,其中包括:服务学、生理学、心理学、环境学、美学、汽车工程学、人体工程学、运输经济学、运输管理学和交通工程学等学科。公路客运服务研究,有专业理论问题,也有实际应用方面的问题。由于公路客运服务受多种因素影响,往往因人而异,经验性的东西对实际服务工作具有很重要的作用。所以,公路客运服务既要对各种物质服务手段进行研究(这主要对被服务者——旅客的需求而言),又要对服务者——驾、站、乘人员的有关方面进行探讨。这里面涉及到公路客运的服务技术、服务管理、服务方式,以及物质服务手段与人的关系,服务者与被服务者关系等一系列问题。

服务技术是服务工作的基础。这里主要是通过采用新的运输工具、运输设备和运输设施等方面来实现的。公路客运部门通过采用新的服务技术不断改造服务劳动过程,实现提高服务劳动效益和质量的目的。客车是公路客运服务的主要工具,加强对客车的研究,不断提高客车的使用性能是提高客运水平的前提。客车的载容量、技术性能、安全性能、经济性直接影响公路客运服务的质量和效果。公路客运部门可以通过配置各种档次的客车来满足不同层次的旅行需求。旅行环境是公路客运服务的一个重要方面,要加强对汽车振动、噪声、车内通风、温度、湿度、座席、车内空间、可视程度以及汽车音响、电视等方面的研究,以给旅客提供更加舒适愉快的旅行生活。为了保证公路客车的使用性能,要开展对汽车使用技术和保修技术的研究,进一步研究和推广各种行之有效的汽车节能技术。要加强对汽车检测技术的研究,完善各种汽车检测手段,提高检测水平。客运站是来往旅客的主要服务场所,要加强对客运站工作的研究,不断完善各种服务设施和服务功能,以提高旅客周转能力和水平。公路作为汽车运输的基础设施,是旅行生活的外部大环境,路面好坏不但直接影响车辆的行驶,也是评价现代旅行服务水平的一个重要内容。要加强对道路美学研究,美化绿化公路沿线,保护自然生态,减少防治污染,给旅客提供视觉上的舒适感。

服务管理是实现公路客运服务的保证。它是通过运用现代科学管理方法和管理手段来对服务活动进行科学管理,使之符合现代社会化大生产的要求,符合服务活动方式和服务技术的要求。公路客运服务是一种多工种的联合劳动,其生产以单车运输为主,流动、分散,实行全方位的系统管理、动态管理和全员管理,应该成为其服务管理的主要特色。所以,在加强物质服务手段(即硬科学)研究的同时,也要加强软科学的研究。积极开发公路运输宏观决策支持系统、公路通讯网络系统、管理信息系统、运输调度系统等先进管理手段的研究和应用。在公路客运实行科学组织和管理方面,要研究如何大幅度提高公路客运效率,降低消耗的科学技术措施,研

究直达快速客运、联合客运等经营方式、调度管理技术及效益水平。

服务方式是实现服务工作的重要手段。要通过运用先进的服务技术和采用各种服务方法和形式来满足旅客的要求。例如,运用计算机售票、电脑报站、电脑指路机等先进技术和设备,改善服务工作,提高服务水平和效益。公路客运服务直接同旅客打交道,实行面对面的服务,在实行制度化服务的前提下,要积极提倡个性化的服务。要通过以人为中心的管理,调动驾、站、乘人员的积极性和智慧,创造出更加丰富多彩的服务工作来。

第二章 公路运输的出现和发展

第一节 交通运输的发展历程

交通运输是伴随着人类的诞生而出现的。早在远古时代,人类在谋求生存的狩猎活动中就进行有目的的运输活动。最原始的运输方式是手提、头顶、肩挑、背扛。木棒是远古人类最早使用的运输工具。在木棒一端缚重物,由一人背负,或在木棒中部置重物,由两人抬行。据考古发掘,大约距今 5000 年前苏美尔人的石雕上,就刻有两人用一根木棒抬狩猎物鹿的图象。

随着社会生产力的发展和科学技术的进步,运输方式不断改进,以适应生产和社会的需要。

人类社会发展初期,社会出现过三次大分工。先是畜牧业和农业的分工,接着是手工业和农业的分工,到了原始社会末期,由于产品交换增多,货币的使用,引起了社会第三次分工,出现了商业。社会分工的结果,每次都促进了交通运输的发展。为了适应社会生产的发展,交通运输逐渐从其他部门中分离并形成了一个独立的物质生产部门——运输业。

一、古代交通运输

1. 人类最先应用的运输方式——道路运输

道路运输经历了漫长的历史发展过程,大体上分为三个阶段,也称三个时代。分别代表不同的生产力发展水平。

步行时代。大约在人类史前时代至原始社会末期。这一时期,生产工具简单,生产力极为低下,交通运输只能以步代行。

马车时代。大约在公元前 2500 年至公元 19 世纪末,马车是这