

自学培训系列教材丛书

公共汽车乘务员基础知识

辽宁省自谋职业自学培训系列教材丛书编审委员会 主编



东北工学院出版社

本书编著者	张险峰	杜茂昌	李杰
	王桂娥	王忠福	刘文义
本书主审	田志洋	徐强	
总主编	姜庆铎		
副总主编	梅漫雪		
编辑部主任	孙德旭		
编辑部副主任	王超飞		
责任编辑	雷光民		
责任校对	赵顺轩	张文成	宋丽华
封面设计	唐敏智		
封面题字	贺传武		

劳动就业 培训先行

就业问题既是一个经济问题，也是一个社会问题。我国人口众多，经济尚不够发达，解决就业问题既是当前的一个热点，也是一项长期艰巨的任务。“八五”期间，我国城镇有3500万劳动力需要安置，农村有4600万劳动力需要安排；同时，城镇1500万富余职工和乡村1.2亿剩余劳动力也需要在就业这个大盘子中统筹考虑。针对这一巨大的就业压力，中央在“关于社会经济发展十年规划和‘八五’计划的建议”中提出，要努力开拓城乡就业门路，增加就业岗位，充分发挥城镇集体经济和其他经济成份在安排就业方面的作用。几年来，我省就业工作实践也证明，单靠国营企业安排城乡这样多的劳动力是不行的。必须通过国营、集体、个体等多种经济一起上，一、二、三产业共同发展来拓宽就业渠道。

近两年，我省为了给就业工作提供更加有利的环境和条件，省政府决定开展了以自谋职业和组织起来就业为主要内容的群众性的“光彩杯”竞赛活动，大大地促进了劳动就业事业的发展。

劳动就业工作的一项基础工作、关键工作，是就业训练。“先培训、后就业”，“先培训、后上岗”已经是一项成功的改革。

为了提高就业人员特别是组织起来就业与自谋职业人员的素质。掌握一定的专业技术理论和实际操作技能，编写了

这套系列教材丛书。愿它能成为广大就业人员学习就业技能的教科书和拓宽就业门路、选择职业的指南。

姜铁军
一九九七年

前言

中国城市的公共汽车、无轨电车、有轨电车、水上轮渡和地下铁道等由城市公共交通企业管理，归属市人民政府有关局领导。中国城市公共交通主要是运营服务，特别近年来在公共交通企业推行标准化运营和服务，使我国公共交通事业迈出了新的步伐，走上了现代科学管理的轨道。

《公共电汽车乘务员基础知识》总结几十年公共交通系统的运营和服务经验，着重从基础建设上阐述公共交通运营和服务的知识。介绍公共交通企业的性质、路队建设，驾驶员、调度员、乘务员相关的知识以及我国优秀乘务员的服务经验。结合在公共交通企业推行标准化，详细阐述了运营及服务标准。

本书适用于初中以上文化程度的待业和转换工种人员的培训教材，亦可作为在职公共交通企业职工培训教材。同时对长途客运、个体客运也有一定的参考价值。

本书由张险峰 杜茂昌 李 杰 王桂娥 王忠福 刘文义等同志编著，田志祥 徐 强二同志主审。

公共交通乘务员接触面广，涉及知识丰富，我们在实践和教学中积累了一些经验，但仍需进一步研究提高，因此错误和问题在所难免，请读者批评指正。

编者

目 录

前言

第一章 城市公共交通企业…………… (1)

第一节 企业的概念…………… (1)

第二节 公共交通企业的地位和重要作用…………… (2)

第三节 城市公共交通企业的基本任务…………… (5)

一、安全…………… (5)

二、方便…………… (6)

三、迅速…………… (6)

四、准点…………… (7)

五、舒适…………… (8)

第四节 城市公共交通的功能与特点…………… (8)

一、提高运行速度…………… (9)

二、缩短步行距离…………… (9)

三、减少换乘…………… (9)

第二章 公共交通的营运管理…………… (12)

第一节 营运管理的重要意义…………… (12)

第二节 营运管理的目标化…………… (13)

第三节 目标分类及计算方法…………… (15)

一、基本评价指标…………… (15)

二、客运功能指标…………… (16)

三、社会效益与营运服务指标…………… (19)

第四节 营运管理的组织协调·····	(21)
第三章 公共交通的营运计划 ·····	(24)
第一节 营运计划·····	(24)
第二节 编制运行计划的依据·····	(26)
一、服务为本乘客至上·····	(26)
二、要以客流调查资料为重要依据·····	(27)
三、要落实国家计划目标·····	(32)
四、掌握和充分发挥运能潜力·····	(33)
五、相关状态·····	(35)
第三节 运行计划编制程序·····	(35)
第四节 编制运行计划时间表的基本方法·····	(36)
一、先测算高峰小时平均配车台数·····	(37)
二、调整高断面运输力量·····	(38)
三、在安排高峰车辆配备中,要做好需要车数 与企业具有车数的平衡·····	(39)
四、对全日各时间配车数量的安排,要统筹考 虑,合理安排,并参考以下计算方法·····	(39)
五、要注意的问题·····	(41)
第四章 城市公共交通服务行为与职业道德 ·····	(42)
第一节 职业道德是营运服务行为的思想灵魂 ·····	(42)
一、公共交通企业职工职业道德的社会化·····	(43)
二、职业道德的阶级性·····	(44)
三、城市公共交通职业道德的集体性·····	(47)
第二节 公共交通职业道德的基本内容及实施标 准·····	(49)

一、爱祖国、爱公共交通客运岗位，爱乘客是城市公共交通企业职业道德的根本·····	(50)
二、语言文明、行为礼貌是公共交通服务职业道德的基本表现·····	(51)
三、照顾特需、帮助乘客排忧解难是公共交通职业道德的应有表现·····	(52)
四、遵守交通秩序，确保安全运行，是公共交通服务的道德义务·····	(53)
五、车容站貌整洁、着装朴素大方是公共交通客运的社会公德·····	(54)
第三节 乘务群体与伦理道德·····	(55)
一、客运职业道德，体现在乘务群体的成员之间和群体成员与客运工作者之间的道德关系·····	(56)
二、客运服务人员道德行为在乘务群体中的影响作用·····	(58)
第四节 职业道德与服务素质·····	(63)
一、思想品德素质·····	(65)
二、业务知识和技能素质·····	(67)
第五节 公共交通职业道德的测评·····	(70)
第五章 城市公共交通的路队建设 ·····	(76)
第一节 路队的基本任务·····	(76)
一、企业要下放给路队长充分的经营管理权·····	(77)
二、要充分发扬民主·····	(77)
三、路队长要抓好改革，抓好科学管理·····	(78)
四、路队要正确地执行党的路线、方针、政策	

.....	(79)
第二节 加强职工队伍的建设.....	(79)
第三节 充分发挥车辆的营运效能.....	(82)
第四节 坚持干部上岗制度, 提高营运效率.....	(85)
第五节 实现计划目标, 加强路队核算.....	(87)
第六章 公共交通线路调度员	(90)
第一节 线路调度员的基本任务.....	(90)
第二节 充分发挥线路调度员的工作职能.....	(91)
一、组织发挥车辆的运送能力.....	(91)
二、发挥集散能力.....	(92)
三、发挥应变能力.....	(93)
第三节 线路调度员工作职责.....	(94)
一、要以准点行车为中心及时调节平衡车辆运行.....	(94)
二、要贯彻服务为本、乘客至上的指导思想.....	(95)
三、要经常保持站区的环境卫生、设备标准齐全.....	(96)
四、保证车辆安全有序和适时保养.....	(96)
五、做好行车记录.....	(96)
六、要对本线路司、乘人员的营运工作进行检查考核.....	(97)
七、要检查维护线路设施.....	(97)
八、及时反映调度工作中的情况.....	(97)
九、维持好站区秩序.....	(97)
十、协助编制行车时间表.....	(97)

十一、设中间调度员·····	(97)
第四节 有关指标和计算方法·····	(98)
一、客位定员·····	(98)
二、营运线路长度·····	(98)
三、客运总量·····	(98)
第七章 公共交通营运驾驶员 ·····	(104)
第一节 驾驶员的基本任务·····	(104)
第二节 主要的岗位责任·····	(104)
一、要树立安全第一的思想,保证安全行车 ·····	(104)
二、服从调度、准点运行·····	(107)
三、要安全节油,经济用车·····	(108)
第三节 全程服务·····	(111)
一、出车前的准备·····	(111)
二、在线路营运中·····	(112)
三、收车回库·····	(115)
第四节 有关指标解释·····	(116)
一、车辆机件平均故障时间·····	(116)
二、行车燃料消耗·····	(117)
三、行车事故次数·····	(118)
四、行牢责任事故次数·····	(118)
五、行车责任事故间隔里程·····	(119)
六、安全操作执行率·····	(119)
七、百公里保修费·····	(120)
第八章 公共交通的全程服务 ·····	(121)
第一节 乘务工作和乘务行为·····	(121)

第二节 全程服务·····	(124)
第三节 乘务员全程服务范围·····	(125)
一、准备阶段·····	(125)
二、乘行服务·····	(127)
三、收车后阶段·····	(132)
第四节 掌握乘客心理，主动搞好服务·····	(132)
第五节 乘务员的劳动自觉性和工作纪律性 ·····	(134)
第六节 服务指标和工作方法·····	(136)
一、常见的单车服务指标·····	(136)
二、几种工作方法·····	(137)
第九章 城市公共交通服务标准化 ·····	(140)
第一节 标准化的基本概念·····	(140)
第二节 标准化文明服务的时代要求·····	(142)
第三节 标准化服务工作的基本导向·····	(150)
一、个体意识社会化·····	(151)
二、充分发挥服务人员个体意识的主观能动性 ·····	(152)
三、要把握和引导服务人员个体意识的流动变 化性·····	(153)
四、个体意识的相对稳定性和加强思想政治工 作·····	(154)
第四节 标准化文明服务关键在于抓好基础培训 ·····	(155)
一、基础培训的职能与作用·····	(156)
二、职工培训的基本要求·····	(158)

三、职工培训的实施步骤·····	(158)
第五节 标准化文明服务工作的相关条件和普及 的可行性·····	(162)
一、车况与服务的关系·····	(163)
二、管理与服务的关系·····	(163)
三、后勤保障与一线服务的关系·····	(164)
四、经济效益与社会效益关系·····	(164)
第六节 城市公共交通服务标准化的考核评价 ·····	(166)
一、提高认识,加强领导·····	(166)
二、系统配套,运用现代化考核评价方法·····	(167)
三、客运服务标准化的考核评价·····	(167)
第十章 当代城市公共交通的形势与展望 ·····	(173)
第一节 形势·····	(173)
第二节 发展的趋势·····	(176)
一、预计到2000年城市客运量的大幅度增长 ·····	(179)
二、到2000年,我国城市交通结构将出现一个 新局面·····	(180)
第三节 综合治理·····	(181)
一、交通拥挤与道路问题·····	(181)
二、投资比例问题·····	(182)
三、技术引进问题·····	(182)
四、培养专业人才·····	(182)

第一章 城市公共交通企业

第一节 企业的概念

我国城市公共交通企业，主要是运营服务，不追求过高利润，实行独立核算的企业，是我国国民经济的重要组成部分。

社会主义工业企业的基本概念，是以生产资料公有制为基础，运用现代化生产技术从事工业生产和经营活动相对独立的经济实体。是依法自主经营，自负盈亏，独立核算的社会主义商品生产者和经营单位，具有一定的权利和义务的法人。

城市公共交通企业，有它特定的含义，城市营业性客运交通企业是在城市市区范围内，提供公众乘用的各种交通方式的总称，是人们工作、生活和旅游出行的重要方式，因此，城市公共交通企业是一个服务性的生产企业。

企业的自然属性，社会主义工业企业同资本主义工业企业，在生产技术方面有着共同点，都是建立在现代科学基础上的大机器生产，又是具有高度分工与协作的社会化大生产。

社会主义工业企业与资本主义工业企业在社会性质上，有着根本的区别。主要表现在生产资料所有制的不同、生产的目的性不同。生产资料社会主义公有制，是社会主义工业企业的本质特征。企业有权对生产资料进行经营管理，实行

的生产资料经营权和生产资料所有权的两权分离。全民所有制决定了社会主义企业的生产目的。在国家计划指导下为满足社会需要进行生产。生产资料全民所有制决定了按劳分配的原则和实行企业职工群众当家做主的民主管理制度，坚持物质文明和精神文明建设。只有严格地区分这些不同的社会性质，才能认清企业的社会属性，坚持社会主义方向。

我国社会主义城市公共交通顾名思义，是在城市区域内营运的公共交通系统，在这个系统里包括国营、集体、个体多种所有制经营。采用的现代化运输工具有：公共汽车、无轨电车、有轨电车、地下铁道、轻轨电车、小公共汽车（中巴）出租轿车、水上轮渡、空中缆车（索道）、市郊铁路等。国营的城市公共交通企业是改善城市公共交通环境、提高公共交通服务质量的责任单位。城市公共交通的范围、发展规划，都是为城市建设、城市生产、城市流通和城市人民生活服务的。它服务于城市，制约于城市和依赖于城市，是城市建设、城市发展的一个重要组成部分，城市公共交通的经营与发展，要与城市性质、城市建设和城市功能相适应。

第二节 公共交通企业的地位和重要作用

城市公共交通企业在城市中的地位，表现在城市结构上，它在城市空间结构中，属于城市的基础设施，它是为城市经济和城市人民生活服务的，它是由城市建设、城市交通、城市公安，城市道路、市容管理物价等主管部门共同配合，协调发展，综合治理的公用性质的服务企业系统。它是形成城市骨架和基础的一个重要组成部分。如果一个城市没

有公共交通的存在，这个城市就会显得残缺不全、流通瘫痪，生产效率上不去，无法发挥城市功能和城市的中心作用。因此城市公共交通是城市空间结构的重要部分。它是城市生存和发展的动脉，是生产建设的先行，是城市流通的主要工具，是城市综合功能发挥的重要依托。综上所述，城市公共交通是城市建设、城市生产、城市流通、城市人民生活和城市精神文明、物质文明建设中的，不可缺少的，必须优先考虑的一个重要组成部分。

城市公共交通企业在城市中的重要作用，有它突出的特点，我国社会主义城市的公共交通企业是服务性的生产企业，其服务性质表现在它受党和当地政府的委托，以“服务为本，乘客至上”为宗旨，把党和政府的温暖送给千家万户。它按城市规模，合理规划交通线路网布局，把方便送到城市的各个角落。它按照社会主义的基本经济规律和人民生活的承受能力，向社会提供廉价服务，把本企业广大职工提供的服务价值融汇于城市各物质资料生产部门的产品之中和人民生活的所需之中。因此城市公共交通企业的生产，不是有形产品，它是为生产有形产品和其他方面的部门提供公共交通服务的服务性企业。马克思在《资本论》中指出“运输是物质生产在流通领域里的继续，运输是产品生产、社会劳动、人类生活中的一部分。它常常要占用比产品生产更多的时间，更多的活劳动和物化劳动”。城市公共交通企业又和其他的社会福利事业不同，其不同之处就是它参与社会产品的生产流通，又体现为生产型的企业，这就是城市公共交通企业是服务性生产企业的基本概念。因为城市公共交通企业是服务性的生产企业，所以它在城市生产和人民生活中，有

着明显的重要作用。

(1) 城市公共交通、担负着城市物质资料生产部门和各行各业职工的通勤任务，是城市职工生产、工作的重要通勤工具，人们形象地称它为城市生产的第一道工序，它起到城市多功能发挥和城市生产的先行作用。

(2) 城市公共交通，在城市中起到缩短城市空间距离，节约人们出行时间的作用。连结由于城市空间结构不尽经济合理所形成的居住区和生产工作区距离较远，商业区和偏僻居民区交通网络，有利城乡交流，方便城市流通，缩短流通时间，增加生产、工作时间，对城市步入快步节奏的运行，起到不可忽视的作用。

(3) 城市公共交通，为城市居民提供安全、迅速、准确、方便、舒适和廉价的出行服务工具，是一个适合广大人民经济生活条件需求的交通形式，是方便广大居民出行的重要依托。

(4) 城市公共交通是方便旅游观光者观光旅游的适宜的公共交通设施，是连结城市风景区、旅游点的常备交通网络。

(5) 城市公共交通在整个交通结构中起到与铁路、航空、航运、长途汽车之间不可缺少的短途交通连结作用。

(6) 由于城市公共交通具有点多、线长、面广的特点，乘客来自五湖四海，四面八方，接触各方人员，因此它在提高服务质量，发扬“五讲四美”，传播精神文明建设方面，又起到城市“窗口”的作用。

综上所述，又可以论证城市公共交通，在城市总运行中，不仅是重要的公共服务设施，也是城市生产、流通的主

要环节，它是一个具有服务性，又有生产性的双重性质的行业系统。它在城市建设和城市发展中占有特殊的地位和起到特殊的作用，是城市建设中的重要组成部分。

第三节 城市公共交通企业的基本任务

城市公共交通企业的基本任务，在国家城市建设总局颁发的《加强城市公共交通工作的若干规定》中明确了城市公共交通是城市社会经济的动脉，是城市建设的重要组成部分。城市公共交通企业是服务性质的生产企业，是贯彻为生产，为人民生活服务的方针。它的基本任务是以营运服务为中心，组织和经营城市公共交通，努力为乘客提供安全、方便、迅速、准点、舒适的乘车条件。这五个方面是互相联系，互相协调，互相作用的服务总体工程。

一、安 全

安全是完成城市公共交通客运任务的重要前提和必要的保证条件。是公共交通企业内涵与外延因素综合作用下必须达到的一项重要的服务质量保证。安全工作包括技术设备、保修、驾驶责任、职业道德、劳动保护、思想教育、道路条件、交通秩序、社会文明和交通法规等多种因素的综合作用和紧密协调的系统工程，同时必须做到常抓不懈，认真组织协调，坚持检查监督，使城市公共交通客运达到安全标准的要求。