

建设部职工岗位培训试用教材

公共汽车 电车 乘务员

祝世钧 主编

城市公共交通企业职工教育协会 编



0.7

高等教育出版社

F570.7

1

2:2

建设部职工岗位培训试用教材

公共汽车 电 车 乘 务 员

(中 级)

祝世钧 主编

城市公共交通企业职工教育协会 编

高等教育出版社

内 容 简 介

本书是受建设部人才开发司和城市建设司的委托,在城市公共交通企业职工教育协会的组织下编写的城市公共交通乘务员岗位培训的试用教材之一。

本书共十四章,内容包括:城市公共交通企业概述、乘务员的地位和作用、职业道德、乘务员的基本技能、乘务员的作业规程、服务质量的考核指标、法规常识、相关知识、地理知识、语言艺术、具体问题的处理、票务制度、乘客心理、多种语言等。

本书的内容深入浅出,文字通顺易懂,具有初中文化程度者皆可阅读。

本书可作为城市公共交通乘务员岗位培训教材,也可作为铁路、长途汽车、船舶、出租汽车、索道缆车、地铁行业的岗位培训教材以及有关中等职业学校及交通行业管理人员的参考用书。

建设部职工岗位培训试用教材

公共汽车 乘 务 员
电 车
中 级

祝世钧 主编

城市公共交通企业职工教育协会 编

高等教育出版社出版

高等教育出版社激光照排技术部照排

新华书店总店北京科技发行所发行

北京制本总厂印刷

开本 787×1092 1/32 印张 6.75 字数 150 000

1991年1月第1版 1991年1月第1次印刷

印数 0001--40150

ISBN7-04-003398-4 / Z · 47

定价 2.30 元

出版前言

城市公共交通开展岗位培训是提高职工素质,实现方便、安全、迅速、准点、舒适为乘客服务的需要。为此,我们委托“城市公共交通企业职工教育协作会”组织编写了城市公共交通岗位培训系列统编教材。《公共汽车乘务员》是其中之一。该教材由北京市公共交通总公司祝世钧同志主编。经专业会议审定,可作为城市公共交通乘务员岗位培训的试用教材。也可作为中等职业学校,定向培训及交通行业服务管理人员的参考用书。

本书较全面地概括了城市公共交通企业运营服务方面的知识。既注重实用性又具有相当的理论性;既注重专业知识,又介绍了与专业相关的规章制度及标准;既从当前专业人员实际水平出发又兼顾了今后发展的需要。

上海、广州、沈阳、天津、西安、杭州、合肥、重庆、郑州、西宁等城市公共交通单位为编写本书提供了资料和编写意见。在此,谨表谢意。

本书选材力求符合岗位需要,难免还有缺点以至错误,希望大家提出批评意见,以便我们改进工作。

建设部 人才开发司

城市建设司

1990年11月2日

目 录

第一章 城市公共交通企业概述	1
第一节 城市公共交通企业的性质、地位和作用	1
第二节 城市公共交通企业的经营方针和基本任务	5
第三节 城市公共交通企业的生产特点	6
第二章 乘务员的地位和作用	12
第一节 乘务员的地位	12
第二节 乘务员的作用	17
第三章 职业道德	22
第一节 职业道德概述	22
第二节 公交乘务员职业道德规范	28
第三节 服务意识是职业道德的重要标志	32
第四章 乘务员的基本技能	39
第一节 报站名、记站号、计价	39
第二节 售票、验票、结账	42
第三节 服务用语、礼貌用语	47
第四节 车门开关、信号使用	50
第五节 基本业务知识	52
第六节 驾乘配合	55
第七节 车辆整洁	57
第八节 甩绳、跳线、搭线	60
第五章 正确处理乘务矛盾	64
第一节 乘务矛盾的必然性及正确处理的重要性	64
第二节 正确处理乘务矛盾的基本方法	67
第三节 正确处理乘务矛盾的范例	72

第六章 票务制度	77
第一节 票务制度的基本内容	77
第二节 违反票务制度的性质划分	86
第三节 违反票务制度的处罚规定	90
第七章 乘务员一日工作规程	92
第一节 出场前(站发前)工作规程	92
第二节 运行中工作规程	93
第三节 收车后(停站后)工作规程	98
第八章 乘务员服务质量的考核指标	100
第一节 车厢服务考核	100
第二节 车辆清洁考核	104
第三节 漏票率考核	108
第四节 人民来信	109
第五节 车厢服务纠纷(乘务纠纷)考核	113
第六节 车门事故考核	116
第九章 法规常识	120
第一节 乘务员为什么要学习法规常识	121
第二节 乘务纪律	122
第三节 交通规则	126
第四节 治安管理处罚条例	129
第十章 相关知识	138
第一节 运营服务的有关管理规定	138
第二节 运营调度知识	141
第三节 优质服务车组标准	147
第四节 电、汽车基本常识	151
第五节 民族礼仪	155
第十一章 地理知识	158

第一节 乘务员为什么要熟知区域地理知识	158
第二节 熟悉区域地理的主要范围	161
第三节 熟知区域地理知识的基本方法	163
第十二章 语言艺术	165
第一节 乘务员为什么要讲究语言艺术	165
第二节 乘务员的语言艺术	169
第三节 乘务员如何正确运用语言艺术	173
第十三章 乘客心理	178
第一节 研究乘客心理的目的和意义	178
第二节 研究乘客心理的方法	181
第三节 乘客心理分析	185
第十四章 学习掌握多种语言	200
第一节 乘务员为什么要学习掌握多种语言	200
第二节 几种实用语言的主要内容	203
第三节 学习多种语言的注意事项	208

第一章 城市公共交通企业概述

城市公共交通是城市中供公众乘用的经济方便的各种交通设施的总称。包括公共汽车、电车、轮渡、出租汽车、地铁、轻轨车、缆车等客运交通工具及相关的配套设施。

城市公共交通是综合运输体系的重要组成部分，是综合运输网中的枢纽。城市公共交通体系是城市客运交通系统的主体，是城市建设和发展的基础，是城市生产和人民生活必不可少的社会公共设施，是城市投资环境和社会化生产的基本物质条件。

作为乘务员，了解和掌握公共交通企业的性质及其生产上的特点有其重要的意义。只有充分认识自身岗位的意义，才能做好工作，成为优秀的乘务员。

第一节 城市公共交通企业的性质、地位和作用

一、企业的性质

城市公共交通企业的特点与其它工业企业有很大的不同。一般工业是为社会直接创造物质财富，产品可以贮存。而公共交通企业则不直接创造物质财富，只对社会提供劳务服务。其所提供劳务的过程和消费过程同时完成，不能贮存。城市公共交通企业是服务性的生产企业。

城市公共交通运送乘客，提供劳务的起点，也是消费的起点，而劳务的终点，也是消费的终点，在时间和空间上是不可分割的。它所创造的效用，用于客运是一种个人消费，它的价值和“消费”一起消失。

从宏观上看城市公共交通是城市经济的重要组成部分，是

城市生活的动脉，是城市“工作、居住、休息、交通”的四大功能之一，也是城市赖以存在的公用基础设施。总的说来它是“有利生产、方便生活”的先行官。

城市公共交通具有服务性、公用性和企业性的特点。

1. 服务性 城市公共交通企业的首要任务是为城市人民的“生产、工作、学习、生活”服务，因此坚持以运营服务为中心，努力为广大乘客提供“安全、方便、舒适、周到”的服务，是企业的经营方针。

2. 公用性 一般来说，一个城市有多大，城市公共交通的运营管理范围就有多大。公共交通接触人民群众数量之多，影响范围之广是城市其他服务行业不能比拟的。据调查，在一个城市中有出行能力的人，其中 90% 都需要公共交通。

3. 企业性 城市公共交通不是事业单位，更不是福利机构，它是企业单位，在经济上它具有一个经济组织所应有的独立核算，自负盈亏的特征。它的经济活动不仅要考虑社会效益，同时也要考虑经济效益，以求自身的生存和发展。公共交通企业发生亏损既不能转产，也不能关闭歇业。它只能一方面靠国家采取减税、补贴等保护和扶持的政策来维持正常运营；另一方面靠企业本身开源节流、降低成本，增加收入，克服浪费，堵塞漏洞等办法，完成经济效益指标以维护公共交通的正常运行。

国务院〔1985〕国发 59 号文件，批转的城乡建设环境保护部“关于改革城市公共交通工作报告的通知”中指出：“要大力扶植城市公共交通的发展。公共交通是服务性的生产部门，要实行独立核算……“自负盈亏……”。这进一步明确了公共交通的企业性质。

二、企业的地位和作用

城市是一个巨大的综合体，城市公共交通是城市建设的重要组成部分，也是一个大的系统，是属于城市社会经济系统里的一个子系统。它是国家和城市生产、生活必不可少的公用设施；是城市社会经济活动的“动脉”；是连接城市工业、商业、政治、文化、科技和城乡交流的纽带；是社会活动、生产活动、文化活动的“第一道工序”，对国民经济的发展有着不可忽视的作用；是城市精神文明建设的“窗口”；城市公共交通的“兴衰”是衡量城市经济发展程度、科学技术水平和城市精神文明建设及物质文明建设的重要标志。

国务院颁布的《交通运输技术政策要点》中，（引自：中国城市公共交通学会主办的《城市公共交通管理》1990·15总316期）把城市公共交通运输与铁路、公路、水运、民航一样看待，都是全国综合运输网中的重要部门，并且认定城市公共交通是综合运输网中的枢纽。国务院颁布的这一文件，明确地肯定了城市公共交通在综合运输网中的重要地位和联结各种交通工具的枢纽作用。城市公共交通是现代人们赖以生存的组成部分。因此说，城市公共交通是城市基础设施，是城市社会和经济发展的基础，是城市投资环境和社会再生产的基本物质条件。

（一）城市公共交通是社会生产的“第一道工序”

城市公共交通是城市经济、政治、文化等活动联系的纽带（它贯穿于社会产品的生产、分配、交换和消费等整个过程中），它把创造生产的劳动力和积累社会财富而进行各种经济、政治活动的人们安全、迅速、方便地送到各个工作岗位，以保证社会生产、政治、文化等活动的顺利进行，从而使社会

生产力的创造和发展得到保证。从这一意义来讲，可以说公共交通是社会生产的“第一道工序”。

（二）城市公共交通是城市的“动脉”

城市公共交通是保证城市居民出行的需要，但其功能成为联结城市各行各业的纽带，担负着城市各行各业人流的集散任务。在线网组织上，有市区与郊区、郊区与郊区、市区与工业区、工业区与工业区各种线路网，并与铁路、长途汽车、航空、水运等有机地联系起来，形成广泛的覆盖网络，四通八达的运营线路，构成城市活力的动脉。

在城市中，人的活动是一切生产活动的第一要素。所谓人的活动就是出行，这种出行涉及面很广，从刚刚出生的小孩到老人每天都与出行有关。他们的活动内容很多，不仅工作，还有购物、娱乐、旅游、探亲、访友等等，这一切主要靠公共交通来实现、来满足。因此，城市公共交通将使人们的工作效率提高，使人们与城市各项设施、各种场所间的时间、距离缩短，这一切都给人们的正常生活、需要带来了方便。随着经济的发展，人们物质和文化水平的提高，人们活动的范围更广了，要求更高了，这也主要靠公共交通来实现。所以，人们时时刻刻也离不开公共交通。而公共交通部门应最大限度地满足乘客需要，不能一日无车，否则就会造成生产秩序和社会秩序紊乱。甚至造成不良的政治影响，就象人的动脉一样必须不停地流动，否则人的生命就会停止。任何时候，如果没有公共交通，就会使一个城市处于瘫痪状态。

（三）城市公共交通是精神文明建设的“窗口”

社会主义企业不仅要搞好物质文明建设，同时也必须搞好精神文明建设。城市公共交通由于是为广大乘客提供服务的，服务工作的好坏，公交职工的职业道德水平的高低都会涉及到

各行各业、千家万户，极大地影响着社会风气。公共交通是人们观察社会风貌的“窗口”，是建立人与人之间新型关系的桥梁。因此，公共交通应该为城市的精神文明建设，为形成良好的社会风气做出积极的贡献。

第二节 城市公共交通企业的经营方针和基本任务

一、企业的经营方针

城市公共交通企业是服务性的生产企业，以这个性质出发，企业的经营思想是：在努力提高社会效益的前提下，提高企业的经济效益。“服务为本、乘客至上”是城市公交企业的服务宗旨。为此，公交企业的经营，必须贯彻为城市的生产、工作、学习、生活以及其它社会活动服务的方针，这是企业性质所决定的。只有坚定不移地执行为整个城市居民出行服务的方针，才能成为对社会有贡献的光荣企业。

城市公共交通的经营思想的具体体现是：“最大限度地节约社会活动时间。”这也是公共交通企业经营的目标。人们出行总是希望用最短的旅行时间完成出行的目的，这也是城市社会活动的客观规律。只有不断地节约社会活动时间，才能满足人们的要求。

公共交通企业有了明确的经营思想、经营方针，才能保证在经营管理上不偏离方向，才能确定各项管理的具体内容和措施，以便达到有效地实现企业肩负的任务。

二、企业的基本任务

企业的基本任务是以运营服务为中心，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、经

济的乘车条件，最大限度地节约社会活动时间，并积极采用先进技术，实现现代化、科学化管理，创造良好的经济效益，并保证本企业不断改善和扩大，使城市公共交通成为城市人民的主要交通工具，简而言之，就是争取最大的社会效益和经济效益两大目标。

社会效益主要表现在：①保证社会大生产的“第一道工序”顺利进行，提高全社会的劳动生产率，降低社会总产品的成本。②在现有条件下，提高安全运行能力，缓解交通拥挤，减少环境污染，改善城市生活条件。③减少乘客旅行时间，增加城市人民的自由支配时间。④提高车厢服务质量，使乘客高兴而来，满意而去。

经济效益就是在保证社会效益的前提下，通过各种途径增加收入，节约开支，用最低的运营成本，获得最好的运输效能，减少企业的亏损。

第三节 城市公共交通企业的生产特点

作为生产企业的公共交通，与工业、农业等物质生产部门相比，在实际生产经营过程中，具有许多不同的特点，由此要求城市公共交通企业在经营管理上，也要有相应的独特方式。

一、生产过程的特殊性

物质生产部门在生产过程中，改变了劳动对象原有的属性和形态，创造出产品，也就是创造出使用价值和价值。而且产品的生产过程和消费过程是两个分开的不同阶段。而客运的生产过程有着许多不同点，主要是：

1. 客运在生产运输过程中，没有改变劳动对象（乘客）原有的属性和形态，只是空间位置的转移。

2. 客运在生产过程中，并不因运输而使劳动对象（乘客）增值，但客运生产自身却要消耗大量的人力、物力、财力，它所创造的是无形的财富。

3. 客运生产为社会提供的不是产品，而只是一种劳务。它的生产工具（车辆）和劳动对象（乘客）是共同完成位移。在这个位移过程中，乘客本身既是被服务的对象，又是客运劳务的利用（消费）者，乘客上车，生产过程开始，消费过程也同时开始；乘客下车，生产过程结束，消费过程也同时结束。客运的生产过程和消费过程是同时进行、合为一体的。进行客运生产的车辆所行驶的公里，既不能调拨，也无法储存。

客运生产过程中的这些特殊性表明，运营车辆在运行中产生的车公里是否有效，效能高低，都在一次运行中得到反映。在单位时间内，通过的运输能力越大，运送的乘客数量越多，时间越短，企业投入的人力，物力就越少，它的社会效益就越高，经济效益也越好。因此，要求公共交通企业在经营管理上必须注重抓好车辆的运转效率。

二、时间性

公共交通的社会价值在于为乘客节省时间，并且要与乘客各自的生产或生活活动时间相衔接。既要迅速，又要准点；既要随着季节日照时间的变化，调整运输的首末车时间，又要保证它的准确。

这就要求公共交通企业在生产经营过程中，必须将时间观念置于首要地位，尽最大努力缩短乘客出行时间。为此，不仅要提高车辆运送速度，而且还在于线网的科学布局，运输车辆的良好性能和合理的运营作业计划。

三、社会性

公共交通的服务对象是乘客，它与社会有广泛的联系。无论何种人，何种出行目的，只要在公共交通工具行驶的路线、地点和营业时间内就会被人们广泛地利用着。

公共交通紧密联系城市生产、生活的各个方面，涉及到千家万户。它的服务面向整个社会，其社会影响面之大是其它企业难以相比的。

四、不均衡性

公共交通企业由于受到客流变化的影响，使其生产规模因时、因地地呈现出明显的不均衡性，这种不均衡性是客观的需要和存在。

公共交通的客流有季节、日期、时间、方向、断面等五个不均衡。

1. 季节的不均衡 春夏秋冬日照时间不同（夏季有夏令时），各单位随着季节调整作息时间。在冬季，上下班客流高度集中，夏季则表现为日照时间长，乘客分散，拥挤自然缓和。

2. 日期的不均衡 这主要反映平日与节假日乘客出行的变化。

3. 时间的不均衡 主要反映上、下班时，客流高度集中，车内拥挤程度大，其它时间则比较缓和。

4. 方向的不均衡 在同一条路线上，上、下行方向客流会有变化。市区方向不均衡不太明显，郊区线、工业路线非常突出。

5. 断面的不均衡 在同一条路线内，客流反映在路线断

面上的不同。客流高度集中的断面为最大断面，客流小的断面为最小断面。

五、流动性、分散性

一般的企业生产活动是在一个比较局限的区域，如厂房、矿区、商场等。而客运生产是在一个广阔的区域流动进行的，马路就是“车间”，线路网遍及整个城市，有的甚至延伸到更广大的地区。因此，它具有“流动、分散、点多、面广、单车”作业的特点。

六、劳动班型的复杂性

公共交通企业为乘客服务的方式，就是在研究了客流规律之后，把大量车辆组织在规定的线路上，按照乘客的数量、方向、时间，制定有节奏的周而复始的行车计划。按其线路运营时间分为基本线路、早晚高峰线路、夜间线路、临时加车线路、专运线路等类型。由于营业时间不同，线路类型不同，各时间内的运营车数不同，因此必须设立不同形式的劳动组织。

就目前全国城市公共交通企业的劳动班型，大体上有四大类，11种班型：

（一）连续作业。班型有六种

1. 大早班

乘务员需要乘坐接送班车。到场上班的-一般要在凌晨4点左右起床，到场准备出车。

2. 小早班

乘务员可以乘线路上的首车赶到场上班。

3. 大中班

这种班型主要是适应节、假日文化客流的需要，上班时间

在上午 8 点左右，下班时间在下午 4 点左右。

4. 小中班

为正常班，上、下班时间一般是下午 1 点左右接班，晚上 8 点左右进场下班。

5. 大晚班

一般是在夜间 11 点以后进场，下班的乘务员需要乘坐送班车或凌晨出场车回家。

6. 小晚班

一般是在夜间 11 点以前进场，下班的乘务员可以乘坐路上末班车回家。

(二) 间断作业。班型有三种

1. 大间断

早上 6 点左右发车到 9 点以前停站下班；下午 4 点以前站发到晚上 8 点以前停站下班。这种班型主要是安排在工业区路线，为了满足上、下班时间客流集中的需要。

2. 小间断

早 6 点左右发车到 9 点以前下班，下午 1 点左右接班到下午 4 点左右下班。

3. 梯形间断

中午 12 点左右接班，下午 4 点左右下班，晚间 8 点左右接班，到深夜 12 点以后进场。

(三) 夜班车（通宵车），班型有一种

这种班型一般是夜间 11 点左右发车，至次日早 5 点左右下班。

(四) 驻站班，班型有一种

这种班型主要是远郊区路线。距市区比较远的终点站，为了保证次日前三班车准时发车，乘务员头天晚班驻站（休息间