

客運工作的新面貌

人 民 鐵 道 出 版 社

本小冊子是全國工業交通展覽會的技术資料。它介紹石家莊車站和錦州車站改進和提高為旅客服務質量的經驗。本小冊子可供車站站長和客運工作人員學習。



客運工作的新面貌

人民鐵道出版社出版
(北京市霞公府17號)

北京市書刊出版業營業許可証出字第010號

新華書店發行

人民鐵道出版社印刷廠印
(北京市建國門外七聖廟)

書號1100 開本787×1092 $\frac{1}{16}$ 印張 $\frac{11}{16}$ 字數13千

1958年9月第1版

1958年9月第1版第1次印刷

印數0001—10,200冊

統一書號: 15043·729 定價(8) 0.09元

錦州站客運部門出現的新局面

錦州車站客運部門，在整風鳴放中全體職工共提出704條意見，經過着重整改都已得到了解決。在雙反運動鳴放高潮中，職工又貼出15,353張大字報，其中屬於本車間的有6,679張，經過歸納整理共有68件。這些意見，除一般問題外，主要是：領導作風、規章制度、服務思想、聯勞協作、衛生、改變班次等六個比較重大的問題。車間領導針對領導作風進行了引火燒身。客運副站長與各值班員，反復作了三次檢查，並深入到小組中思想見面，拉手交談，寫出大字報公開作了檢查，及時的轉變作風，參加了跟班勞動。干部的這些行動有力地啟發了廣大職工的積極性，鼓舞了羣眾性的鳴放和整改的高潮，大部份意見都得到了解決，留下來的主要是不熱愛服務工作和改變班次問題。對這兩個問題，羣眾意見分歧很大，必須通過大辯論求得解決。該站領導深入地組織廣大職工開展了大辯論，從而使職工明確了為誰勞動，提高了覺悟；並通過思想解放，促進了服務工作的大躍進，取得了生產和思想的双丰收。

一、通過大辯論徹底解決了為誰勞動和不熱愛服務工作的思想。

1. 從改革勞動班次入手，順勢利導，展開了一場為誰勞動的大辯論。鳴放中有的職工提出：到處都是大躍進，我們客運工作也應節省人力，三班半可以改為三班。也有的職工反對這一意見，在鳴放中喊三班超勞受不了，要求領導不能實行三班制。領導經過分析認為改革班次涉及每個人的切身利益，必須通過辯論求得解決。辯論一開展，對立面很快

就形成，并且反面意見占了上风。当时同意改三班制的有32个人，不同意的有34人（青年占70%），有68人不表示态度，但大部份是倾向于不同意这方面。他們的理由是：（1）不能开倒車。如清理工王成說：“伪滿是二班，解放后学习苏联才改为三班半；但伪滿可以偷着睡大觉，現在改三班不如过去了”；（2）实行三班沒有大休，增加了劳动强度，超劳違反劳动法，应当給加班費；（3）沒有大休不能充分休息。这些意見，实质是只从个人着想，不願取消大休。如檢票員楊玉成却說：“这是不顧个人利益，是国家占了工人的便宜”。领导便立即提出“坚持三班半是为了个人利益还是为了国家利益？”深入組織了辯論。于是坚持正面意見的人，直接揭露了不願改三班人的思想，原来不願取消大休是各有各的打算。一些老工人想借大休時間料理园子，女职工想料理家务，有些青年职工是想玩个痛快。強調超劳这完全是借口。有些职工还針对沒有大休是否超劳算了細賬。說明过去十几天作一个大休，大家由于沒能很好的休息反而会影响了工作。改三班以后晚上睡二个小时觉，并不影响身体健康；老工人王振寰举出伪滿时服务員如何挨打受气，今天国家是如何关心工人。这时虽然多数人同意了改三班，但部份青年仍未解决思想。如青年刘文华、楊玉成等認為今天是新社会，不能和旧社会对比，新社会就应享受一点，为什么还往回头看。也有的人提出如果改三班，领导應該答应四个条件：（1）要休息室；（2）要寝具；（3）夜班要睡四小时；（4）要找安靜些的地方。許多职工反駁，說：伪滿我們是奴隶，今天是国家主人，决不当采取同样的劳动态度。許多老年职工以新旧社会对比，批判了部份青年身在福中不知福。也有些职工介紹了商业部門和农村大跃进的情况，特別是行李員張忠介紹了农村大跃进的情况，使許多职工受到了

感动。他們开始認識到全国都在大跃进，我們为什么还斤斤計較大休講享受呢？这主要是为誰劳动不明确。原来坚持反面意見的职工紛紛檢查自己，連刘文华也檢查說：过去不同意三班搞是怕沒有大休，不能上天津、北京溜躑了，所以提出三班搞違反劳动法，这是为了个人利益不顧国家利益的資產階級个人主义思想。通过这场大辯論，統一了思想，教育了羣众，改革了劳动班次，減少了半班节省15个人，并为深入解决思想开辟了道路。

2. 针对不热爱服务工作开展了辯論。不热爱服务工作、服务态度不好，是客运車間长期存在而比較普遍問題。由于許多职工对为誰服务的思想不明确，經常和旅客爭吵，許多职工特别是青年职工嫌客运工作低气而不安心工作，他們把客运部門称为“三院”——“养老院”，“休养院”

“改造院”。为了在整风中彻底批判和解决这一思想，組織了职工针对“服务态度不好的原因”展开了深入鳴放。鳴放初期由于羣众发动的不好，思想工作沒有跟上去，有相当一部分职工只說別人不檢查自己。他們认为服务态度不好是客觀造成的，主要是：（1）領導上应負責任，是上梁不正底梁歪；

（2）执行規章制度，必然要得罪旅客；（3）少数人认为服务态度不好，主要是业务不熟沒本錢；（4）认为个别旅客找小脚，主要是旅客的責任。有60%左右的职工认为服务态度不好，主要是服务思想沒树立，应着重檢查个人的責任。为了辨別是非，強調了摆事实，講道理，深入展开了辯論。經過辯論，对許多客觀原因作了否定，如售票員赵林荣說：

“领导决定一切，上梁不正底梁歪！”白井太也說：“值班員赵祥服务态度不好，服务员自然也要跟他学。”李占山便反駁他說：“我們客运副站长服务态度很好，服务员为什么还有好有差。值班員赵祥的服务态度不好，为什么他們班里还

出現了先進生產者劉桂琴？這主要的是個人問題”。服務員馬繼英說：“那個旅客出門不是為了順利愉快，決不能專找我們小腳。我們和旅客發生口角，說旅客挑皮這是不對的”。最後大家一致認為這是缺乏服務思想問題。

找出了“缺乏服務思想”的問題後，又接着進一步發動職工找“沒有服務思想是什麼原因”。經過座談暴露了思想本質，有56人發言（青年41人，老年15人），認為客運工作低氣沒前途，綜合有以下几种說法：第一，服務不好還受旅客氣，誰也瞧不起，太低氣。如董林祥說：“服務員太損，刷痰盂，倒水桶，沒什麼出息”。先進生產者孫繼成也暴露了錯誤思想。他說有一次家鄉人看到他在候車室掃地，便告訴他的岳母說：“你的姑爺子在車站掃地”。他岳母問他以後，思想上也曾有過波動。第二，工資少沒前途，沒技術，工作零亂好像泔水缸。如：女服務員董春澤說：客運工作無有什麼技術，沒前途，天天解答旅客問事太麻煩，服務處真像泔水缸”。張寶志說：客運的工資比別的部門低這就是低氣。運轉制動員每月掙130元（因計件有時工資較多）把錢拿回家去多光榮，啊！第三，領導不重視客運工作，使服務員產生自卑感。劉文華說：領導不重視客運工作，把運轉有病的，犯錯誤的，年老的都往客運調，造成了客運成了“休養院”，“改造院”，“養老院”，思想上感覺客運沒出息，就產生了自卑情緒。此外，還暴露了鐵路是大企業，獨此一份，管人的思想也很普遍。如值班員趙云閣說：“都是國家工作人員，為什麼我給他說小話”白井太說：“到我這一亩三分地就得隨我管，你看不起我，你得服從我的制度”。反映出整人管人思想。經過分析，這些思想主要是追求資產階級個人名利的沒有建立為誰服務的思想，因此緊緊的抓住了客運工作低氣、還是光榮這個問題展開了辯論。李恩良（旧

職員)認為:提升就是前途,拿筆杆做軟椅,寫寫算算就是不低氣,有前途。他這一觀點開始辯論時得到了部份人的同情。但絕大多數職工表示反對,他們的理由是:如果說只有提升是前途,那麼我國五億農民並沒有什麼提升,他們前途又應當怎樣解釋。爭論的結果,使大家認識到勞動是光榮的、輕視勞動是可恥的,個人的前途只能在集體利益之中,只有建設成社會主義,才有每個人的真正前途。這場辯論雖然解決了“什麼是有前途”和“什麼是沒前途的問題,但批判的還不夠深透,仍未解決所有人的思想。如服務員張文紅還堅持領導不重視客運工作,李樹岐提出客運和運轉應當換一換班。經過大家耐心解釋使他們明白了:領導把老年工人和身體較弱的工人調到客運,這是我們國家對我們工人的關懷照顧;關於福利待遇的分別,這是因為分工不同,客運、貨運和運轉就好像軍隊的海、陸、空軍一樣,缺少那一個部門也不行。對於大企業管旅客的思想,也遭到了批判,從而明確了我們鐵路的客運工作,在服務方面应当向商業部門學習。商業部門為顧客服務,我們應當很好的為旅客服務,每個人必須樹立起“人為人,我為人”的思想。

3. 開展羣眾性的自我教育運動,深挖個人主義的思想根源,解放思想,鞏固大辯論的成果。客運車間經過了大辯論,已基本上解決了不熱愛服務工作和為誰服務的思想。經過分析,共同的思想已經得到了解決,但個別問題也應在這次整風中加以改進。如服務組,售票二班個別職工不團結尚未得到解決,仍有小部份人未說思想話,於是從五月下旬起通過以下方法又深入的進行了自我教育。

(1) 組織老工人講親身經歷;用新舊社會對比提高職工的階級覺悟。在會前召開了老工人的座談會,因此在小組會上許多老工人帶頭發言。如老工人王振寰說:“我在舊社

会13岁就揀煤焦，念不起書。腊月三十拾些白菜帮子作过年吃的菜。后来为生活所迫，跑到关外当杂工，有一天沒加小心打坏了家俱，被老板赶出来失了业。后来托人送礼上铁路抗脚行，挨打受罵說不完。今天的生活真是与旧社会有天地之別，但是有时我思想上还对工資不滿，这不是資產階級的个人主义嗎？“今后我一定树立无产階級的思想，做好国家的主人。老工人王富先說：今天新社会，我們才真正是国家的主人。小鬼子时后两班搗，晚上偷着在站台上睡覺还經常挨打，今天领导这样关心我們还不滿足，真是身在福中不知福。”老工人的发言，教育了很多的青年工人。如李玉昇檢查說：“我过去对为谁服务不明确，老是嫌服务低气，想升級多掙錢。旧社会日本鬼子在关里实行三光政策，害得我逃到天津学手艺，經常挨打受罵。解放后到东北找事，原打算掙錢买房子，又想治四大件。领导把我从供应社調营业所学开汽車，沒有当上司机，調到客运当服务员，所以我总嫌低气。現在我才認識到，我过去身受压迫剝削，今天我还存在剝削階級思想。今后我要和他一刀两断，决心做一輩子服务员”。

（2）組織职工參觀刘介梅忘本回头的图片展覽，看紅色风暴話剧，进一步座談思想丰收，許多工人經過正面教育，檢查了忘本思想，甚至有一些人痛哭流涕。服务员呂永才在大辯論中很少发言，看了刘介梅的展覽后，也檢查說：

“我在旧社会和刘介梅一样，給地主放过猪，要过飯，解放后我有了工作，娶了老婆，吃大米白面还不知足，由于要求领导把我調到老家沒有解决，我就有意見，这不算忘了本嗎？今后我一定下决心改变这些个人主义思想，用实际行动来报答党。”售票員赵林荣和杜井华两人过去长期不团結，都在小組会上作了檢查，并互相拉手。还有一些职工主动的交換意見。

(3) 领导分別进行思想工作，打通思想。車間领导在分析了职工的思想后，分別进行了个别談話，启发他們大胆暴露思想。經過个别帮助，很多人說了思想話，如售票員赵凤艳（女）从行李房調售票房工作后，不願作售票工作，一貫的不願接近旅客。这次也認識到过去思想不对头，工作也积极起来了。

(4) 树立先进典型，組織学习先进思想，指出前进方向。召开車間大会，总结树立了一貫热爱服务工作的先进生产者孙继成的事蹟和思想。許多职工用孙继成的思想檢查自己；許多落后轉变的职工紛紛上台表示态度。服务員張福玉用評戏唱自己，李玉升用快板訴說整风前后的思想轉变，大家进一步座談思想丰收。

客运車間經過深入的自我教育，有56名职工（占50%）进一步深刻的檢查了自己，形形色色的个人主义已在羣众中搞臭，思想得到了解放，出現了心情舒暢的局面。

二、經過了“不热爱客运工作”和“为誰服务”辯論，大力地学习先进經驗，开展五比竞赛。在职工大辯論中，車間领导曾几次組織职工到本市百貨公司、邮电局等单位參觀，商业部門的大跃进直接鼓舞了职工的革命干劲。車間领导先后到沈阳、天津、北京站进行了參觀，回来后及时傳達了各地經驗，发动了群众，开展了服务工作的大跃进。为了做到文化服务开辟了文化服务室；为了面向旅客把服务处的小窗口改为大窗口；为更好地为候車旅客服务，在候車室組織了流动服务，給旅客倒水，主动解答疑問，在軍人候車室張貼了旅行常識，建立了无人問事处。服务員的作风也有了很大改变。但有个别服务員的服务思想仍然不十分明确，車間领导为解决这一問題，組織了先进职工刘桂琴和落后职工張福玉、張元紅到北京站和天桥參觀。落后职工通过到北京

实际参观受到了实际教育。如張福玉参观前对北京站消灭旅客意見不相信。到北京后，首先按頁翻了意見簿，果然沒有批評意見，他原来反对給青年人倒水，到北京后看到各地的服务员为小孩妇女倒水极为感动。他回来作报告，彻底檢查了过去的思想并介紹了北京的情况，非常有說服力。同时及时的制訂了服务公約，并提出变候车室为旅客之家，服务员为旅客之友的口号。

为了巩固职工的劳动热情，發揮每个职工的劳动和积极性，在車間开展了人人爭取旅客之友的五比竞赛（五比是比服务好，卫生好，綠化好，安全好，完成任务好），并以优秀服务员孙继成、王玉芝为車間的标兵，建立了羣英台，每天进行評比。車間并办了一个每旬出刊的服务簡报，及时开展批評和建議，很受职工的欢迎。

三、发动羣众，解放思想，大胆改进規章制度。通过职工鳴放揭发，引起旅客有意見的原因，除了服务工作不好以外，很重要的是有些規章、制度本身就不是为旅客服务的；单独为了自己方便忽視了旅客的方便，因此必須加以改革。規章中比較明显不合理的大約有12条。如：旅客帶小鸡每只罰20斤行李运价，換票要2角錢手續費，旅客在中途不准退票等。这些不合理的規定已报請上級解决。属于車站的也有一些不便利旅客的清規戒律。

以提課題，学习外地經驗的办法，依靠羣众极积的作了改进。

如：預售客票。原来晚7点以后不卖，現在昼夜卖票，取消了过去預送客票三不送（路远不送，雨天不送，午后两点以后不送）。特别是行李房、售票房的职工作了大胆革新。行李房将旅客托运行李必須分別办理买貨签、填过磅单、交款、領票的四道手續，加以改革，旅客只要交出行李就只等交款

領票。这不仅减少了旅客的麻煩，办理一件行李也由五分鐘減少到一分半。售票房也改进了窗口的分工，每一个方向的客票，由两个窗口同时发售，提高售票效率一倍，基本上消灭了买票站排的现象。

四、广泛征求路外意見，开展了旅客大字报园地。客运車間职工通过整风提高觉悟，認識到服务工作光荣的之后，紛紛改变服务态度，改进服务工作，他們进一步認識到人民鉄路要靠全民来办，改进鉄路工作必須經常接受广大旅客的帮助和监督。經過車間干部研究，单独依靠意見簿子征求旅客意見是不够的，必須用整风的方法組織旅客大鳴大放，主动征求意见，改进客运工作，决定在候車室开展一个大字报园地。在发动旅客鳴放以前利用口头、标語、广播等形式，广泛的进行了宣傳，并公布了服务公約来改进服务工作，其次，列車間隔時間，由值班員召开旅客代表會議，征求意见改进鉄路工作，組織旅客写大字报或者口头提出意見由服务员代写。經過几天的工作，大字报园地和改进工作园地很快的組織起来，鳴放声势形成之后，許多旅客都自动自觉的写起大字报来。自从5月25日到6月14日20几天中共貼2,068張，其中表揚1,558張，改进設備164張，規章制度0張，改进工作259張，批評45張，卫生12張。

当大字园地組織起来之后，車間及时加强了整改工作，属于外部門的及时轉递，涉及重大設備和規章轉請管理局研究处理，对車站能够立即改进的，即用大字报形式，在改进工作园地中向旅客公布。旅客的鳴放直接促进了服务工作的改进。如旅客邵向聰在大字报上提出：“我們旅客最关心的問題是火車的開車時間，如果列晚点能不能由卖票同志向旅客說明呢？”这一意見及时作了改进，旅客对此表示滿意。大字报更促进了有文化有礼貌的为旅客服务，許多旅客紛紛

写大字报提出表扬。如法庫县百貨公司一位售貨員在大字报上写到：“你站的服务員工作热情，使我受到衷心的感动，决心改变对顧客的冷談态度，要同你們一样的热情！”一个美专的学生給服务員代永耀用漫画画出了“解答問事好，服务主动好，說話态度好，照顧病殘好”的四好服务員。

旅客的表扬进一步鼓舞了服务員的革命干劲，使許多服务員进一步認識到服务工作的光荣，認識到旅客过去并不是找服务員小脚，而是最公平的証人，大家都把旅客鳴放园地当成服务工作的一面鏡子。

虽然該站服务工作有了显著的改觀，但車間領導并未滿足于現狀，他們認識到开展旅客大字报园地，让广大旅客监督服务工作，这是铁路旅客运输工作走羣众路綫的好办法。因此有意識的撤換了一些表扬意見，換上了大部份改进工作的意見。目前的鳴放正在深入的开展中。更鉴于旅客中本市居民占有很大比重，为了收集居民对铁路旅客运输工作的反映，又主动請示市委协助，利用居民整风机会，向居民征求意见，正在組織服务人員利用休班深入街道进行宣傳，广泛听取羣众的意見。

錦州車站客运車間职工，通过整风运动已从根本上解决了为谁服务的思想，大大地提高了主人翁責任感。人人热爱服务工作，个个干劲十足，干羣关系密切了，职工之間团结协作加强了，服务員真正成为旅客之友，車站政治空气空前高漲。人人向上，互相监督，虚心听取批評改进自己缺点，已成为风气。車間原来23名落后职工成批的轉变，落后人的比例已从17%下降为3%。思想解放直接促进了服务工作大进步。现在是人人动脑筋，到处改进服务工作，五月份一个月来收到的表扬信，超过了解放以来的总和。車間卫生工作，基本上达到了四外整洁，处处干淨，消灭死角，保持經常。

经过绿化改变了站容，新修44个花坛，植花树700多株，达到四化（绿、美、彩、香）一青。生产、思想得到双丰收。

客运车间所以取得这些成绩，还由于全国各行业的大跃进，各地的先进经验，对他们也有很大的鼓舞和促进。加之，车间领导通过整风运动学会了走群众路线，事事政治挂帅，打通思想，运用大鸣大放、大辩论改进工作，已成为车间主要的工作方法。所有这些还都应归于伟大整风的结果。目前车间工作仍存在一些問題，主要是从实际工作中加强职工的思想考察，特别应加强落后人的工作，随着一系列的改革，应进一步加强业务学习，和推广先进经验，目前车间职工正在以总路线的精神，继续加强和改进着工作。



① 建立旅客大字报园地，根据旅客意见改进工作



② 行李員代售当日和预售客票，給托运行李旅客很大方便



③ 候车室内开辟了“文化服务室”，旅客在候车时能愉快地过文化生活



④ 实行“到旅客坐席剪票”办法，减少旅客在旅行中的疲劳

石家庄站客运工作新面貌

石家庄車站是京广、石太、石德三条鉄路的交会点，每天上下旅客17,000人左右。这个站的旅客有两个特点：一个是农民多，約占50%；一个是换乘旅客多，每天有3—4千人。

車站为旅客服务的設備是分散簡單，站舍东一西三不集中，中間还橫貫一条馬路，一个大蓆棚作候車室，冬天冷，夏天悶热；站台也很窄，天桥又高又陡。这些都給旅客带来了不便，也使服务工作感觉有困难。

客运职工 176 人，老职工占30%，青工占70%，其中女职工占24%。从政治上看，車間設有党支部，根据业务性质划分为 8 个党小組，有党员48人；共青团設有 1 个支部 4 个小組，团员54人，羣众74人。

一、往事不堪回首

整风运动以前，該站的政治思想工作比較薄弱。领导上有只管业务忽視政治思想领导的傾向；片面的強調安全工作，对为旅客服务工作重視不够；领导方法簡單生硬。旅客有意找到客运付站长評理，站长当着旅客面批評了員工，但是背着員工，还要委曲婉轉的搬出規章制度來說服旅客。員工口服心不服，旅客忍气吞声。

职工对为谁劳动为谁服务不明确。不少客运职工长期以来认为客运工作是“侍候人”“沒前途”，管人、整人、治人的作风很严重。有的职工嫌农民脏、土气、絮叨、麻煩，因而不願为农民旅客服务；认为鉄路职工挑皮，有的服务人

員一見鐵路职工就来气；个别服务人员为了爭取表揚，看人“下菜碟”形形色色的錯誤思想，长期以来占統治地位。互相傳授，师傅代坏了徒弟。

服务员經常与旅客吵嘴，甚至时常鬧到公安駐在所去。寄存处是大件不存，重的一件算两件。售票处有三不售：不到時間不售；予报不来不售；到点或滿員絕對不售。旅客說家里死了人，售票員还要旅客拿証明。二、三百旅客排队买票，認為是不可避免也沒法解決的問題。

多数的职工虽然作着服务工作，但心情并不舒暢。梁六妮給旅客搬行李就覺得比人“矮半截”。李景森主动帮助旅客拿件小行李，旅客让他把大行李也給扛着送过天桥，还要求送到車里，李景森咬了咬牙，滿足了旅客的要求，但心里想：“旅客真是拿人不当人”。

石家庄車站为旅客服务工作，几年来虽然逐年有些改进，但多是微不足道。

二、組織大辯論思想大轉變：

在整风中，該站抓住了不文化、不卫生、服务态度不好这条綫。在党的领导下，对全站客运职工进行“人人为我，我为人人”的服务思想教育，反复进行“为谁劳动，为谁服务”的大辯論，彻底地批判了一些人的錯誤思想，在檢查与大辯論中，领导带头，客运付站长檢查了工作上的官僚主义以及思想上的一些錯誤認識，并訂出了参加劳动的工作計劃，跟班劳动种試驗田，因而更激发了职工的积极性。檢票員李景森經過这次辯論，提高了認識，因而由过去不願做服务工作，轉變到主动地訪問旅客帮助旅客解决困难，感动旅客与他交朋友，送給他紀念品。萍水相逢，如遇故知。

他們又学习了北京天桥百貨商場和北京站的服务經驗，