

服务性工作大跃进的经验



工人出版社

服务性工作大跃进的經驗

工 人 出 版 社

1958年·北京

目 录

北京市交通运输职工服务工作大跃进的經驗·····	中国公路运输工会 北京市委员会	1
京津五十一、二次列車妇女包乘組政治挂帅、 改进服务工作的經驗·····	中共天津車务段委员会	9
汉口港客运站是怎样以虛带实全面改进服务工作的···		17
北京市邮局东四支局革新服务工作 的基本經驗·····	北京市邮局	24
北京新街口西大街儲蓄所改善服务的經驗·····		37
鞍山市立第一医院改善服务态度的經驗·····	邓村山	46
北京东門倉百貨批發部运用政治挂帅 提高服务質量的經驗·····		52
我們是怎样組織七个行业 大跃进的·····	張家口市飲食服务經理部	63
副食业學習天桥服务态度 的經驗·····	北京西四区副食品 管理处基層工会委员会	77
一个飯館的跃进工作經驗·····		87
一个菜場消灭排队、美化环境、轉变服务态度 的經驗·····	贵阳市商业局副局長 郝	毅93

北京市交通運輸职工服务 工作大跃进的經驗

中国公路運輸工会北京市委员会

在双反运动横扫六气胜利的基础上，首都公共交通职工掀起了一个声势浩大的服务工作大跃进，这次跃进是在党中央十五年赶上英国偉大号召的鼓舞下，在全国工农业大跃进的影响下开展起来的，打先鋒的是电車环行路。

跃进前的情况

解放后，总的來說，服务态度已有了根本改变，并出現了很多动人的事迹。但跃进前有相当多的售票員工作不安心，認為卖票工作低三下四，沒有前途，特別是一些青年学生来公司打算学点技术，个人願望沒有达到就灰心失意。有的想“跳槽”，有的是“騎馬找馬”。还有一些老工人干的年头久了，当上了一級售票員，認為这就“到头了”，比上不足比下有余，工作中不求有功，但求无过，“抱盆吃一輩子”。

在以上两种思想支配下，有的人服务态度生硬，催上催下，乘客反映上車就像“赶羊”，有的一家子乘車上去一半甩下一半，叫乘客“分家”，乘客提意見，就跟乘客犯态度，不耐心解答乘客的問題。有一次一位妇女要到太阳宮去，問售票員坐哪趟車，售票員說：“到太阳宮你問嫦娥去。”乘客听了很生气，問他服务証章号碼多少号，售票員說：“我們是草鞋，沒号。”有的售票員把自己看成是“一車之主”“上車得

听我的”，对乘客不体贴不照顾，特别是对老、幼、病、残和孕妇，嫌他们动作迟缓，上下车麻烦，根本不願意叫他們上車，有一次一位抱小孩的妇女上車，对售票員說：“劳駕同志，請您給抱一下小孩”。售票員把臉一沉說：“对不起，我的职务是卖票！”說完上車就走了。出租汽車的司机，有的不願拉近道，不願走小胡同，不願拉病人、老人、小孩和行李多的乘客。这些虽是个别的坏例子，但影响很坏。

在整風运动中，群众在这方面揭發了不少的問題，从電車公司有軌厂三队来看，街道居民整風轉来的材料60%是反映司机和售票員的服务态度不好。从这些材料反映的事实来分析，中心問題是司机和售票員对为谁劳动为谁服务思想不够明确，搞不清乘客与司机和售票員間的关系，有的認為与乘客是商品与机器的关系，有的認為是买卖关系，乘車买票这是天經地义，你买我卖，沒有別的說的。特別是一到假日或礼拜天車上人多，售票員挤来挤去，弄得滿头大汗，瞧着乘客带着孩子老婆穿着新衣服，悠悠自得地坐在車上(看戏去或逛公园去)从心眼里不舒服，正因为为谁服务的思想不明确，服务态度就不能端正。

大跃进是怎样搞起来的

(一)參觀訪問。電車、公共汽車以及長途汽車等單位为了提高服务質量，都先后組織了司机和售票員到天桥商場去參觀，有些單位还參觀了京西煤矿、前門車站等地方，希望用这些先进單位的服务态度啓發工人自覺，參觀前职工的思想也是五花八門，有的說：“領導叫去就去，这是游山逛水的好机会。”有的說：“‘天桥’有什么可学的，反正你不給錢，他不卖給你东西。”有的抱定“分文不花，專挑毛病”的

去“塞天桥”，如电车公司三队一个工人在“天桥”試試鞋大小，故意把鞋带拴死，把脚伸过去叫售货員給解开，售货員不但厭煩，反而笑容滿面的解开了鞋带，这个工人深受感动，回来就說：“看了人家的服务态度，比上一堂政治課还解决问题。”抱着分文不花的工人受到人家的热情招待，也不好意思空手出来，只好向別人借錢买点东西，走出了“天桥”，三一群、两一伙就議論紛紛。有的說：“看人家服务态度多好，人家是为了誰，不是为了顧客嗎？我們对待乘客怎样呢？”有的工人参观完“天桥”后，当天晚上就开小組会，写保証書，“不赶过‘天桥’，誓不罢休”。

(二)討論为誰劳动为誰服务。参观“天桥”后，领导趁热打铁，电车公司三队第二天就作了“为誰服务”的报告，并組織大家学习人民日报的社論“人人为我，我为人人”，电车公司、公共汽車公司三場結合为誰服务的辯論，請了清华园浴池服务員作报告，用生动的事实說明社会主义就是大协作。通过学习，很多工人檢查了自己过去的錯誤思想。电车公司老工人周啓光說：“我有四个孩子都上学了，学校老师对孩子非常关心，礼拜天还到我家来訪問，人家对我的孩子是这样关心，我呢，在电车上对人家的孩子上下車連抱一下都不肯，这不是人人为我，我不为人人嗎？”通过学习使大家的心眼亮了，明确了售票工作就是社会的分工，是建設社会主义不可缺少的一个环节，为乘客服务就是为人民服务。

(三)階級教育。結合为誰劳动为誰服务的討論，各基層一般都搞了工人今昔生活对比展覽会，展覽会的内容都是用工人的切身经历揭發旧社会的黑暗和工人階級生活的悲慘，鮮明生动，說服力很强。如电车公司售票員郭子良在旧社会卖票时，因为票款不符被开除，一家老小七口拴在一

根繩子上,在夜里跳河自杀,很多工人看了非常感动。工人楊文俊說:“想想过去看看今天,再不好好干,沒心了。”工人刘啓明說:“我在旧社会蹬三輪无家可归,夜里就睡在門洞。現在生活这么美滿,我不能好了疤忘了痛。”并提出今后一定要好好生产。有的單位还展出了一些忘本回头的典型人物材料,啓發群众的阶级觉悟。如公共二場司机杜怀倉日伪时代一家五口討飯,祖母、叔父都是冻餓而死,小妹妹初生不到一个月因为母亲沒奶吃也被活活餓死,解放后他家分了土地改善了生活,来北京前他父亲还囑咐他說:“孩子,好好干,可別忘了本啊!”来汽車公司后到司机訓練班,學習開車,學習期滿分配他开煤車,他很不滿意說开煤車是“劳动改造,少活十年”,開車时服务态度很坏,跑快車,乘客在車上好像在被“搖煤球”,大修的車三个月就跑垮了,車的大梁跑折了。当右派分子向党进攻时,他也散布对領導不滿的言論。双反运动中經過領導教育和群众的帮助,他思想有了轉变,特別是參觀了刘介梅展覽,对他教育更大,回来睡不着覺,認為自己跟刘介梅差不多,在这次服务質量大跃进中,他下定决心改造自己,把工作作好。这些典型人物的轉变,对群众的啓發教育很大。

在提高思想觉悟的基础上,为了把工人的干劲引向提高服务質量方面,这时領導的任务在于及时發現先进苗头,打开一个缺口,摆出样板,帶动全局,有軌電車三队和長途汽車公司就是这样作的。電車公司三队領導参加六十六車組的小組会,發現該組已得表揚信十一封,他們的經驗是“不卖苦臉票”,車队就抓住了这一个先进苗头,大力宣傳,展开車組間的挑应战,他們的口号是“态度和藹,語气柔和,不卖苦臉票,使乘客高兴而来滿意而去”。很多小組訂了服务公

約，不少車組買了北京地圖貼在車上，便利外地乘客閱覽，有的車組還預備了痰紙，便利乘客吐痰，保持車內清潔，司機和售票員一般作到五報（報站，報點，報安全，報票價，報換車地點）、七宣（宣傳安全用語，宣傳月票，宣傳衛生，宣傳首末車時間，宣傳孕婦席，宣傳遺失物，宣傳電車業務），笑臉迎人，“請”字，“您”字挂在嘴邊。過去他們所討厭的五種乘客（病人，孕婦，老人，抱小孩的，傷殘），現在都變成了照顧的對象，換上換下，揹着抱着，乘客感到舒適愉快，僅半個多月的時間就接到乘客表揚信五千多件，寫表揚信的有全國人民代表大會常務委員、大學教授、工人、農民、工程技術人員、青年學生和國際友人。從表揚信的文字來看有中文、俄文、蒙文、日文、英文、法文等。有的乘客在意見簿上寫着“往日坐車冷冰冰，今日坐車暖烘烘”。“電車引起一陣風，叮咚咚，叮咚咚，售票員笑盈盈，揹着老，扶幼童，賣起票，像流星，滿車的笑語，滿車的掌聲”。一位名叫孫廣利的二中同學在表揚信上寫着：“這樣好的服務態度，是我有生以來第一次看見，我們要開往十三陵啦，我保證以優良的成績來報答售票員同志這種工人階級高尚的社會主義的優秀品質。”在二十八車組的意見簿上一位未署名的乘客寫了一首動人的新詩“躍進在工廠、在農莊，躍進在普通的車廂，從司售員同志的身上，我找到了學習的榜樣”。一位剛來中國的越南朋友看到四十九車組售票員熱心照顧乘客，深受感動，下車前把一本越南民族畫報送給售票員，並用中國話說：“請收下作個紀念吧！”有的國際友人不會說中國話，當他們下車後伸出大拇指向售票員表示贊揚。

現 場 會 議

有軌電車三隊服務質量提高后，為了及時傳播他們的經驗，在全市交通運輸業掀起了一个服務質量的大躍進，產業工會和交通運輸局聯合召開了現場會議。會上，由電車公司三隊介紹了他們的經驗，參觀了現場，有些同志還到車路上去觀摩。這次會議對其它單位啓發很大，有的單位回去后馬上就提出“趕電車、超天橋”的躍進口號。公共汽車公司原來在第三保養場一路搞試驗田，電車公司介紹了經驗后，第二天他們就召開了現場會議，介紹一路的經驗，接着又召開了司售員服務質量躍進大會，會上很多工人提出“一顆熱心為乘客，不趕天橋不罷休”，“英雄好漢車上見”等口號，群眾志氣昂揚，干劲十足，一個月內全公司收到表揚信二万多封，僅四月二十二日就收到表揚信一千三百八十件，一天勝過五年（1953年到1957年全公司才收到表揚信一千二百三十四件），90%以上的售票員受到乘客表揚。

二路售票員者玉剛在車內拾到一個皮包，內有支票現款，他利用業余時間跑遍東西城終於找到失主（一位印度朋友），失主來信說：“這件事情充分說明中國人民的高尚品質，這是在任何資本主義國家不可能有的，也是中國各項運動的成果，社會主義制度培養了人民高尚品質。”

長途汽車公司司售員的服務質量也有了很大變化，他們研究了長途旅客的特點，提出把客車變成旅客之家，把旅客當親人。助手王玉海為了解決乘客在車上喝水的困難，自己掏錢買了暖水瓶和水碗。有一次一個小孩在車上睡着了，穿的衣服很少，他就把自己的大衣脫下給小孩蓋上，這種舍己為人的自我犧牲精神，使乘客深受感動。車到站時很多旅客爭着排隊給他寫表揚信。

售票員劉福壽，看見小孩撒尿，他就給擰尿布，車到站

后想办法把小孩尿布烤干,有的乘客在車上嘔吐,他就用双手去接;这些动人的事迹到处可見,該公司王府站是一个比較好的汽車站,全站十一名工作人員100%的受到旅客表揚。一位名叫陈德的旅客,在意見簿上写着:“牺牲己利你在先,服务质量你鑽研,实现国家工业化,不超英国不算完。”

过去的一些陈規旧制在这次大跃进中也被职工打破,如長途客車过去有这么一个規定:不到站不停車。有的旅客下車后还得往回走,很不方便。在大跃进中司机关韶武为了便利乘客打破旧規,沿途村鎮停車,上下旅客。旅客感到非常便利。公共汽車的終点站过去規定不到開車時間不准乘客上車,不管刮風下雨,乘客挨淋受冻,車停在一边,这次跃进中也改变了車一进站乘客就可以上車。

首都公司出租汽車有的司机过去不願拉病人,怕傳染,現在主动到医院联系业务。有一次一位病人渾身發臭,上車时他女兒嫌臭不願扶他,司机就背他上下車,这样感动了他的女兒,来信表揚司机,自己也作了檢討。对乘客都称“您”,处处說“請”,如“請您上車”“您請坐”,并且处处体貼乘客,对去火車站的說:“您带火車票了嗎?”对去医院的說:“您带医疗証了嗎?”又注意根据乘客的具体情况掌握車速等。因此,事故减少,业务量增加,表揚信不断寄来。

从不卖苦臉票到体貼乘客心

从有軌電車三队六十六車組售票員彭厚之提出不卖苦臉票以后,带动了全队,在全市交通運輸业掀起服务质量大跃进,涌现出很多先进人物和先进事迹,新气象到处都有,電車、汽車上扶老携幼,搀上搀下,几乎是人人作到,人人爭先,这个情况說明跃进需要深入一步,这时有軌電車三队三

十六車組提出：“体貼乘客心，把心交乘客，跟乘客以心換心”的口号，怎样才能体貼乘客心呢？售票員赵宝珍提了四点：第一要观察乘客的动作；第二要捉摸乘客心理；第三售票員的行动要迅速敏捷；第四宣傳用語要及时恰当。总起来說“乘客的心理就是售票員的行动”。例如有一次一位妇女抱着小孩上車，坐下以后两眼老望窗子，原来小孩要睡觉，大人怕他着凉，售票員赵宝珍会意后馬上就把窗子放下，这位女乘客以十分感激的口吻对小孩說：“看这位叔叔多好，長大了要向叔叔学习。”

体 会 和 問 題

服务質量大跃进是思想上的大革命，服务态度的提高过程就是思想觉悟的提高过程，因此提高服务質量必須从提高思想着手，特别是認真解决为谁劳动、为谁服务这一中心环节，在司售員中树立終身为乘客服务的思想。“当一輩子卖票的”，只有解决这个问题，才能真正作到“热爱乘客”，“笑臉迎人”，在討論为谁劳动、为谁服务过程中，各單位注意了阶级教育。例如举办今昔工人生活对比展覽会，老工人談往事等，从正面啓發工人阶级觉悟，在提高觉悟的基础上抓先进苗头，打开缺口，带动全面是这次服务質量跃进的主要經驗。这次服务質量大跃进中的問題，主要是运动的發展还不平衡，跃进还不全面。有的單位行动較快，搞得比較深入，有的單位行动較迟緩，从車队来看，有些車組比較突出，有些車組赶不上去。从跃进指标完成的情况来看，这次跃进只着重于服务态度，对其它跃进指标的完成則注意不够，对于如何把群众的热情逐步巩固提高，也缺乏詳尽研究。

(1958年5月30日)

京津五十一、二次列車婦女包乘組 政治挂帥、改進服務 工作的經驗

中共天津車務段委員會

一 政 治 挂 帥

我段所屬乘務人員共有九百多人，其中客運車間是六百五十六人，值乘的範圍是到哈爾濱、濟南、石家莊、北京。平均每天有三分之二的人生活在列車上，與兄弟段的乘務人員一樣，因為大家經常不在一起，每月下達計劃要用六天的時間才能分別傳達完，布置以後，更難檢查。許多黨小組由於黨員工作不在一起，平時開小組會很不容易。乘務員們談政治、受教育的時間，只有在休班的時候聽一聽大課，有人談乘務員是“地上講政治，車上是業務”，乘務員脫離政治的傾向是比較嚴重的。

整風運動中，黨委反復討論了加強乘務人員中的政治思想工作的問題，提出了“政治在車上挂帥”的口號，並以列車包乘組為單位，成立了十九個乘務支部，規定支部的中心任務是加強對乘務人員的思想教育，保證旅客安全舒適。這樣就把政治思想工作下放到包乘組，每個包乘組都是一個思想工作陣地，每個乘務員都作思想工作，因此使乘務人員中的思想工作大大改觀，尤其是五十一、二次（現已改為九

十一、二次)妇女包乘組取得了較好的經驗。

这个小組是1956年十一月成立的,全組二十二人,分为两个班跑京津五十一、二次和套跑一百零三、四次列車,小組成員大部是1956年七月入路的高小畢業生,和以上所提的情况一样,由于小組人員分散、流动,加之思想工作薄弱,所以輕視劳动,輕視乘务工作等資產階級思想泛滥得很厉害,她們認為作乘务工作“沒前途”、“沒出息”,有的人討厭旅客中的劳动人民,認為他們“太髒”,有的人開車后躲到乘务室去打扮自己,不照顧旅客,有的人不耐心解答旅客的詢問,甚至和旅客爭吵,小組內只有三个黨員,分在两个班。平常在一起碰头研究問題很少,列車長主要是領導业务,也很少过問政治思想。因此小組內的思想問題未能及时得到解决。

政治在車上挂帅的口号提出以后,三个黨員調到一班,組成了支部,团支部則在另一班列車上(全組二十二人中二十五岁以下的有十九人,全組有团员十七人),政治領導核心上了車,建立了思想工作的堡壘。

二 思想插紅旗

党支部上車以后,如何作思想工作?依靠誰来作呢?

一、建立思想工作核心,带动乘务員人人談政治、人人作思想工作。党支部成立后即建立了以党支部為領導的定期和列車長、团支部及工会組長等干部在一起研究小組思想工作的碰头会,提倡黨員、干部和群眾談心,思想見面,列車長不仅領導业务,并且要領導思想,此外还严格了下車后的公寓生活檢討会,共青团和工会在公寓开辟了“生活园地”“点将台”,及时进行批評表揚。

支部工作上車以后,首先从了解群眾思想,关心群眾生

活入手，对全組成員进行了思想分类排队，掌握了每个人的思想特点，并根据每个人的不同情况，建立互助小組，如列車員王鳳琴是初中學生，工作不安心，个性較強，就分配她和工作踏实、善于帮助別人的团支部書記尹秀春在一起工作。行李員王佩君，每天下車后不乐意和大家在一起，不乐意参加會議，对小組工作不关心，团支部就讓团支委王桂珍多和她在一起談心，多帮助她。同时，党、团支部書記、車長带头关心群众生活，帮助大家解决問題，例如支部書記刘淑琴看列車員楊淑文在公寓里發愁，就抓紧找她談心，原来楊淑文父亲有病，在經濟上有些困难，刘淑琴就帮助她解决了問題。团支部書記尹秀春看到楊秀兰忽然表現沉默，工作情緒不高，她找和小楊接近的人了解情况，并到宿舍里找小楊談心，發現她是为恋爱問題苦恼，尹秀春和她討論了如何正确处理恋爱問題，帮助她提高了認識，小楊在工作中又愉快起来。

由于人人談政治的結果，打破了“一滩死水”的局面，大家互相有什么意見，自己有什么問題都提出来研究討論，形成了人人思想交鋒，勇于开展批評与自我批評的風气。設在公寓里的“点将台”，成了督促大家前进的警鐘，列車員李慧珍几次丢了胸章，“点将台”上就对她进行了帮助。有的人也主动檢查自己，如陈立珍開車后漏卡車門上的安全卡，回公寓后她主动地在“点将台”上写了檢查，教育了大家。列車員蘆丽君生活沒有計劃，好吃好花，每月借債。黨員吳潔华就去帮助她算細賬，現在小蘆每月不但不借債了，还要儲蓄二十元。吳潔华有一段有驕傲自滿情緒，蘆丽君和她一起去看电影“生活的一課”，路上俩人討論这部电影，小蘆說吳潔华“如果不克服驕傲自滿，就有成为电影中的那位

工程师一样的危險”。因为电影中的工程师被开除党籍了，吴潔华听了很不高兴，險些和小蘆吵起来，但是她回去以后，經過思想斗争，终于認識到自己的缺点，改变了作风，和小蘆成了亲密的朋友。行李員王佩君在团支委王桂珍的帮助和影响下，改变了对集体的态度，不但積極参加会议，并且每天作完自己的行李工作后，还主动去帮助乘务員們作清潔、售書、报等工作。

二、抓住主要思想問題，大破大立，树立“人人为我，我为人人”的思想。

党支部上车以后，列車上政治空气浓厚了，她們在大跃进的浪潮中服务态度有了很大改进，但是在許多人的思想上，对乘务工作的認識，还没有得到彻底的解决。党支部認為这是乘务員思想上一个主要矛盾，这个問題不解决就无法巩固跃进成績和不断跃进，对旅客的态度就无法进一步改进。党支部决定针对这个問題，在大辯論中組織一系列的學習、討論，在思想上来个大破大立，插上紅旗，树立“人人为我，我为人人”的共产主义思想。

这次學習采取了多种多样的方法，在討論之前，除了听党委書記的报告外，还組織大家學習了天津市劳动模范范秀梅和外地一些服务行业中优秀的工作人員的事迹，听老工人講自己过去的的生活，利用服务員工作的有利条件，車到北京时去参观和學習天桥百貨商店工作人員的服务态度，等，在大家思想上巩固和树立起正面思想，引起了思想斗争。

支部接着集中組織了数次討論。討論时党支部書記、車長首先带头在小組里誠懇地暴露和檢查自己的思想。如党支部書記暴露了自己的暮气、不願力爭上游的思想情况。車

長于万富(黨員)談出自己对工資級別的意見。在这种情况下，大家紛紛暴露思想，暢所欲言，列車員楊秀兰說：“我也知道乘务工作的重要，但是在車上一給旅客作事情心里就想：干这个，就是低三下四。这說明我並沒有真正認識到乘务工作的意义。”列車員孙志芳說：“我最近对旅客服务态度有改进，主要是怕旅客給我提意見。我思想上懶得作这个工作，总想病几天到医院去休息休息。”蘆丽君說：“我學習不積極，主要是覺得作我們这个工作不需要文化，我还想今天当列車員，明天还不一定作什么去呢？”赵玉鳳說：“我一看到有农民和帶小孩的人上了車，心里就想：又是一个倒霉天。”

党支部针对这些問題，組織大家反复討論，在討論中許多人主动根据自己的切身体驗来批判自己和別人的这些不正确的看法。团支部書記尹秀春說：“她原来也認為乘务工作不重要，不能为社会主义建設服务，有一次一个工人有急事，要求提前一个車次乘車，我們帮助他解决了問題，他非常感謝我們，說我們帮助他完成了一項任务。难道我們这不是为社会主义建設服务嗎？”在學習討論中，党、团组织还搜集許多材料，說明铁路運輸事业在社会主义建設中的重要作用，收到很好效果。經過學習討論，大家在思想上进一步明确了以下两个問題：

第一，乘务工作是社会主义建設中不可缺少的一項工作，在列車上为旅客服务，就是为社会主义事业服务。許多过去瞧不起乘务工作的人改变了过去的錯誤看法，团员赵玉鳳在學習中認識到：乘务員每天把成千上万的工人、农民、战士、干部送到生产、战斗崗位上去，使他們能够更迅速地完成任务，这是十分重要、十分光荣的事情。她說：

“过去我一看見农民上車就討厭，經過學習討論，認識到了乘务工作的重要意义，再一看見农民心里就高兴了，因为我們在列車上為他們服务，使他們安全舒适地到达目的地，而他們为社会主义建設努力增产粮食，这也就是為我們服务，我們誰也离不开誰。”

第二，她們認識到人民的乘务員不只是一个服务員，而且應該是党的政策的宣傳員。一个乘务員每天要接触成千上万的旅客（其中还有許多外国人），乘务員的服务态度、举止行动有很大的政治影响，因此一个乘务員必須要努力學習政治，學習业务和文化，把列車变成社会主义列車，起到移風易俗的作用。

由于思想插了紅旗，树立了共产主义思想，所以五十一、二次包乘組的跃进就有了巩固的基础。

三 以車为家，以客为友

通过思想工作的加强，开展辯論，五十一、二次妇女包乘組內，树立了“人人为我、我为人人”的思想，出現了真正“以車为家，以客为友”的新局面。她們以实际行动貫徹了鼓足干劲、力爭上游、多快好省地建設社会主义总路綫的精神。

首先表現在对旅客的关系上：她們提出一定要讓旅客“高高兴兴上車，高高兴兴下車”，“見老必扶，見幼必抱，見伤殘必协助”的口号，为了使旅客上車后感到像在家里一样，她們想出了許多为旅客服务的好办法，例如在列車上卖書、报、杂志，在座位上預备画报、小人書，准备优美的列車广播节目等等，尽量使旅客舒适方便滿意。

列車員赵玉鳳思想轉變以后，工作态度也轉變了，她热