

乘客心理与服务 最佳服务

曲 啸 主编
廖英田 编著
马明扬



江苏科学技术出版社

序 言

曲 啸

1982年，在辽宁省举行的表彰先进的大会上，我认识了抚顺市公共汽车公司的乘务员、全国劳动模范邓凤兰同志，深为她的先进事迹所感动！在我的建议下，他们成立了乘客心理研究小组，对自己的多年实践进行了全面而又深入的总结，终于完成了《乘客心理与最佳服务》一书。承蒙研究小组同志们的信任，我有幸参与了此书的研讨和审定工作，深深感到是一次难得的学习机会。

这本书的特点在于，一些工作在平凡劳动岗位上的乘务员们，用他们全心全意为乘客服务的高度责任感和一丝不苟的工作态度，细心观察和认真分析研究各种乘客的心理，因人因时制宜地做到优质服务，既没有豪言壮语，也没有什么深奥的理论，但却使人感到一颗颗火热的为人民服务的心在跳动！书中所涉及的一些问题，具体而又翔实，处理得又是那样合情合理，心理学的理论在这里被用朴素的语言、具体的事例阐述着、实践着，他们用实际行动把社会主义人与人之间

的和谐、温暖的关系生动地表现出来，也是为社会主义精神文明建设谱写了一曲动人的乐章。他们不愧是雷锋战斗过的地方的乘务员！可以毫不含糊地说，即使是专门从事心理学理论研究的工作者，也会从这本书中得到非常有益的启示。这里写的虽是有关乘客心理与最佳服务的事，然而抚顺公共汽车公司的乘务员们的服务态度却是各条战线上工作的同志都应具备的；因为这种态度正是我们社会主义制度下所提倡的奉献精神的体现，值得大家向他们学习。

当然，如果能在理论方面进一步提高，这本书的科学价值将更有助于对精神文明建设的思考和研究。我期望所有参与这本书编写工作的同志们，不懈地努力，百尺竿头，再进一步！也恳请广大读者多提出宝贵的意见。

目 录

中共中央政治局常委、书记处书记李瑞环 同志的题词

国家建设部林汉雄部长的题词

序言……………曲啸（ 1 ）

把握乘客心理 提高社会效益……………（ 1 ）

一、城市公共交通的性质、特点、
地位和作用……………（ 1 ）

二、掌握乘客心理和提高服务
质量的关系……………（ 5 ）

三、乘客心理探讨的范围……………（ 7 ）

四、对司、乘人员的要求……………（ 12 ）

五、乘务员的语言修养和优质
服务……………（ 21 ）

一般乘客心理……………（ 39 ）

一、青年乘客心理……………（ 39 ）

二、儿童乘客心理·····	(42)
三、学生乘客心理·····	(45)
四、干部与知识分子乘客心理···	(48)
五、军、警乘客心理·····	(50)
六、农民乘客心理·····	(52)
七、通勤乘客心理·····	(56)

特殊乘客心理····· (64)

一、老年乘客及心理·····	(64)
二、伤、残乘客心理·····	(67)
三、聋哑乘客心理·····	(68)
四、盲人乘客心理·····	(71)
五、突然发病乘客心理·····	(73)
六、酗酒乘客心理·····	(74)
七、孕妇乘客心理·····	(74)
八、带小孩乘客心理·····	(76)
九、外地乘客心理·····	(78)
十、外宾和侨胞、台胞、港澳同胞 乘客心理·····	(79)
十一、旅游乘客心理·····	(80)
十二、不法乘客心理·····	(82)
十三、无票乘客心理·····	(86)

提高营运管理质量 满足乘客心理需求

····· (90)

一、行车线路网的规划·····	(91)
二、停车站点的设置·····	(94)

- 三、车辆配备…………… (95)
- 四、灵活机动的调度方法是提高
营运服务质量的关键…………… (97)
- 五、行车服务组织的管理…………… (112)
- 六、干部要深入生产一线，关心
群众、体贴群众…………… (117)
- 七、开展不同形式的思想和业务
教育，提高行车人员的服务
业务素质…………… (120)

附录之一

- 一、城乡建设环境部、公安部联
合颁发的《城市公共汽车船
乘坐规则》…………… (123)
- 二、建设部颁发的《城市公共
交通企业司机作业规程(试行)》
…………… (126)
- 三、建设部颁发的《城市公共交
通企业乘务员作业规程(试行)》
…………… (131)
- 四、建设部颁发的《城市公共交
通企业调度员作业规程(试行)》 (134)
- 五、抚顺市公共汽车公司乘务员
服务统一用语…………… (137)
- 六、客运服务质量标准…………… (140)
- 七、车厢服务合格率检查评分
标准…………… (141)

- 八、车辆整洁标准…………… (142)
- 九、车辆整洁合格率检查评分标准
…………… (143)
- 十、车辆附属设备及装置标准
…………… (144)
- 十一、抚顺市公共汽车公司制定的
《驾驶员职业道德规范》… (145)
- 十二、抚顺市公共汽车公司制定的
《乘务员职业道德规范》… (145)
- 十三、抚顺市公共汽车公司制定的
《调度员职业道德规范》… (145)

附录之二

- 一、愿在乘务员岗位上奋斗一辈子
——全国劳动模范邓凤兰同志先
进事迹…………… (146)
- 二、我的乘客心理研究
——北京市劳动模范赵彩霞同志的
先进事迹…………… (158)
- 三、一切为乘客 新风满车厢
——广东省劳动模范潘永海同志
先进事迹…………… (163)

附录之三

一、优质服务语言 100 例·····	(170)
二、优质服务行为 100 例·····	(178)
后 记·····	(207)

把握乘客心理

提高社会效益

本章概括地阐述了城市公共交通的性质、特点、地位和作用，“服务第一，乘客至上”是公交企业的经营宗旨，乘客心理与提高服务质量的关系，乘客心理探讨的范围以及乘务员应具备的修养。

一、城市公共交通的性质、特点、地位和作用

(一) 城市公共交通的性质

城市公共交通是一个城市全体人民共同拥有的客运事业，是供公众乘用的，以经济、方便为主要特点的交通方式的总称，是城市经济活动与社会活动的纽带，是现代化城市赖以生存和发展的必不可少的公用基础设施。因此，城市公共交通具有鲜明的社会公共使用性和为社会服务的性质，即公用性、公益性和服务性。它的一切活动都应从“有利生产、方便生活”的原则出发，多、快、好、省地为生产、为社会生活和人民生活服务。不难看出，公共交通首先是一个经济组织，它必须按一般生产企业的原则进行管理与经营；同时它又面向广大人民群众，是社会服务性行业，通过优质服务将经济效益和社会效益有机结合在一起，因而又是社会主

义精神文明的一个重要窗口。

公共交通是服务性质的生产企业，其经营宗旨是：以营运为中心，服务为本，乘客至上，信誉第一。

城市公共交通不同于铁路、公路、航运、航空。它虽然与公路、铁路一样，都有规定的运行线路、运输工具，在固定的线路周转运送旅客，但运送距离相对较短，而且没有单独托运货物、行李的能力，所以城市公共交通的服务对象称之为乘客而不是旅客，用以区别于其他客运方式。相比之下，公共交通对乘客的服务更具有直观性、经常性、普遍性和广泛性，在城市小社会范围内，有着比其他交通设施更为广泛而深刻的社会和心理影响力。

（二）城市公共交通的地位与作用

首先，城市发展战略在国民经济发展战略和城区发展战略中具有重要的地位和作用。城市公共交通在城市发展战略中占有的重要地位在于，它是城市经济和社会生活的动脉，是社会生产活动的第一道工序，是两个文明建设的重要窗口，是现代化城市不可缺少的重要基础设施。建国40年来，我国城市交通事业与社会主义建设相适应，发展十分迅速：

有公共交通的城市，从建国初期1949年的26个，已发展到现在的322个；据1988年统计，共有公共汽车、电车56772辆（其中，公共汽车51896辆，无轨电车4593辆，有轨电车233辆）。公共交通的长足发展，大大促进了城乡政治、经济和文化进步与繁荣。

其次，在当前，城市交通设施的发达与否和服务质量的高低，是反映城市两个文明建设水平的一个重要方面。在现代社会中，城市交通越方便，设备越齐全，服务越周到，城市的综合效率就越高；只有城市的综合效率大大提高了，城

市才能有更大的容量和吸引力，才能使城市的功能得到充分的发挥。因此，城市公共交通直接关系到城市的活力，直接影响到工农业生产和人民生活水平的提高。公共交通把城市居民区与工业区、商业区联系起来，把生产与生活联系起来，把市区与郊区联系起来，它实际上是城市人民从事生产、生活和一切活动的纽带。不仅如此，城市公共交通还是建设社会主义精神文明的重要阵地。通过面对面的热情周到的服务，能给予城市职工及广大乘客以一定的社会友谊感、安全感、安定感、温暖感、亲切感等一系列良好的社会心理体验，从而把乘客个体与社会整体自觉不自觉地思想和感情上联系起来。从这一意义上说，它又是联系个人与社会、党和政府与人民群众思想感情的纽带。

（三）城市公共交通的特点

1. 时间性强。公共交通企业的营运服务可以为乘客提供代步工具，节省人们的出行时间。从总体上说，时间就是效益。具体地说，为乘客节省更多的出行时间，不仅对社会生产有更大的效益，同时也能满足乘客在时间方面的心理需求，产生一定的心理效益。

2. 广泛的群众性。以上海为例，每天公共交通运送的人数，等于上海全市人口出行一次。城市公共交通的服务对象是人，它为社会各阶层的人服务。虽然同样是服务性行业，但乘客与乘务员、商店营业员与顾客之间的人际关系表现却是有所区别的。百货商店每天进出的顾客虽然成千上万，但有相当一部分人是只参观而不购货的逛客，他们不一定有消费的需求与动机。营业员不一定用专门的精力来为他们服务。而公共交通则不然，凡是登上公共交通车辆的人，可以说要与乘务员之间百分之百地产生经济往来的关系（购票

与收票的关系），他们都有迫切地消费需求与动机，因此，他们都要求乘务员面对面地、一个个地予以服务。

8.流动性和分散性强。公共交通的车辆分散在全市各个角落，城市有多大、公共交通的范围就有多广，而且流动运行，单独作业，服务工作也是与单车运行同步实现的。汽、电车运行效率的高低、服务质量的优劣、行车安全与否、燃料（电力）和其他物资消耗多少，都取决于驾驶员、乘务员、调度员的劳动自觉性和主观能动性以及技术和业务水平。司、乘人员的知识技能、思想道德等素养，以及与此相关联的各种心态表现，都会直接影响服务质量，进而影响小社会气氛。

4.公共交通具有生产与消费同步的特点。在客车运行过程中，乘客本身既是客运生产的“产品”，又是消费对象。乘客上车，生产活动即开始，消费过程也同时开始；乘客下车，客运生产即告结束，同时也是消费过程的结束。客运生产的生产过程和消费过程必然同步进行，它的经济效益和社会效益都直接地即刻地与服务质量挂钩。

上述公共交通的性质、地位、作用与特点，就决定了公共交通的企业职工必须有各种良好的心理素养。一方面，乘务员要细心体察各种乘客心理，针对不同乘客心理和行为的不同要求，做到语言亲切、态度和蔼、服务周到、文明服务、礼貌待客，以满腔的热情，给乘客以心理的满足，努力为乘客提供“安全、方便、迅速、准点、舒适”的乘车条件；另一方面，与其相适应的就要求司、乘人员必须要有高度的政治、道德素养，必要的知识技能素养及训练有素的语言和态度等。这些都要求乘务员要学习一点心理学。

目前，我国城市公共交通仍以公共汽、电车为主。同属

于公共交通范畴的还有出租汽车、地铁、轮渡船、缆车、索道等多种交通工具。本书所举事例都以公共汽车为主,对其他类型的公共交通也有一定的参考价值。

二、掌握乘客心理和提高服务质量的关系

城市公共交通的直接服务对象是乘客。公共交通企业的一切生产活动都是为了首先以满足各阶层乘客的需要为前提的,因此了解不同乘客的需要,掌握不同乘客的心理,是搞好客运服务的前提。

(一) 只有了解乘客共性心理需要,才能及时地采取相应服务措施,提高服务效率

心理学认为,人的心理是对客观现实的反映,人的心理反映具有共同的特征和规律。它为我们进行普遍而高效的客运服务提供了有利的依据。比如,有许多大、中城市,特别是重工业城市,人口密集,职工通勤乘车难。为了满足早、晚高峰通勤职工的心理要求,调度人员千方百计地改进调车方法,采取直达快车、大站快车、区间车、倒短车、专线通勤车以及削尖(峰)车等措施,从而保证职工通勤的安全、正点,消除他们的后顾之忧,满足职工上下班乘车的需要,就会深受群众的普遍欢迎。

(二) 只有了解不同乘客的个性心理需要,才能做到优质服务

人的心理除了具有共同的特点和规律以外,还由于复杂的主、客观因素的影响,具有许多个性,所谓“人心不同,各如其面”,就是对人的个性的深刻揭示,它为我们优质服务提供了有利的依据。比如有一次,一位年过七旬的老人,在乘车中突然脸色腊黄,满头冷汗,虽然眼神发怔,但神志

还比较清醒。他有气无力地用手抚摸着上衣兜。机灵的乘务员马上打开老者的衣兜取出救急药，这时老者又伸出两个手指，乘务员意识到要吃两粒，于是将两粒急救药塞进老者嘴里，片刻，老人长出了一口气，说了话：“谢谢乘务员救命之恩！”原来这位老人在乘车中心脏病发作了。这位乘务员通过优质服务，把党和社会主义对老年人的关怀及温暖，送到了老人的心田，体现了革命人道主义的精神，使整个车厢的乘客都受到了感染。

(三) 只有了解乘客心理，才能做好服务和宣传工作，
创造安定、团结、和谐的车厢气氛和良好的乘车环境

客车运行中，经常会碰到乘客与乘客之间因某些矛盾而发生纠纷的现象。这就要求乘务员进行具体分析，加以妥善处理。比如一次一位乘客拎着鲜鱼上车，因为人多拥挤，鱼掉了满地，同时还把一位女同志的衣服弄脏了，两个人立刻争吵起来。拎鱼的乘客说：“人这么多，我有什么办法！我的鱼都掉地下了！”那位女同志说：“你把我的衣服弄脏了，还有理？”两个人越说越僵。这时乘务员赶忙走过去说：“对不起，这都怨我宣传得不够、服务不周到所造成的。”边说边用自己的手帕给这位女同志擦衣服，回头还拿来纸（车上备用的包装纸）替拿鱼的同志把鱼包好。这时，矛盾的双方都被乘务员这番文明礼貌的语言和周到热情的服务所感动，不仅车厢内紧张的气氛得到了缓和，而且两位乘客下车时都向乘务员表示道歉和感谢。乘务员以他的模范行为教育了乘客，化冲突的气氛为和谐团结的气氛，给予乘客以安定团结之感。又如，在早晨乘车高峰时的一辆公共汽车上，上车的人很多，十分拥挤，最后上车的一位男乘客为了赶时间，无意中膝盖顶了前边女乘客一下，这位女乘客动了肝火，男同志

也不相让,两个人争吵起来。由于乘务员理解了两位乘客上班的紧迫心理和情绪,于是产生了服务机智,她说:“你们两位不要吵了,责任在我。是我关门快了,这位男同志怕夹了脚,抬腿就快了一点,我向这位女同志赔礼了。请两位同志息怒。”一席话引起了乘客们的赞扬。两位乘客也都不好意思吵了。

由此可见,乘务员的优质服务必须建立在理解乘客的基础上,只有这样,才能通过优良的服务给予乘客以心理上的满足,否则服务就失去了它的实际意义,从而也使我们明确,全面优质的服务不是一种单纯的良好愿望,必须以了解乘客心理为前提。

1983年以来,许多服务于公共汽车第一线的具有丰富工作经验的同志,依据心理学提供的理论,潜心探索和研究乘客心理与最佳服务的课题,使城市公共交通服务不断朝着科学化的目标迈进,它标志着我国城市公共交通服务已跨入了一个新的水平和时代。比如,全国劳动模范抚顺市公共汽车公司乘务员邓凤兰同志就发起组织了一个乘客心理研究小组,总结了她的30多年乘务工作的丰富经验,先后提出了针对不同类型乘客心理特点和心理需求的30多种服务方法。这些经验的推广、实施和不断升华,促进了服务方法的标准化和规范化,不仅使乘务员的业务素质有显著的提高,而且先进乘务员的优质服务事迹如雨后春笋般涌现出来。实践证明,服务工作必须与乘客心理上的需求结合起来,质量才能有切实的提高,才能取得事半功倍的效果,其经济效益与社会效益才能同步增长。

三、乘客心理探讨的范围

乘客,顾名思义,就是不分任何民族、任何国籍、任何

地位，也不分性别、年龄、文化程度、职务和身体状况等各种条件，凡是乘坐公共汽、电车或其他公共交通工具的人，统称乘客。由于“乘客”外延的广泛性，就决定了乘客心理的广泛性和复杂性。如果说心理学是研究人类心理现象发生、发展规律的科学，它反映的是一般人的心理规律，包括人们的心理过程、个性倾向及一般个性特征等，那么乘客心理学研究的就是人们在乘坐公共汽、电车过程中所发生的各种心理现象及其心理发展变化规律。它是人们心理在乘车这个特定情境下的心态反映。

人们乘坐公共汽、电车是一种普遍的，经常的社会活动，尽管每个人的乘车过程是在特定的空间与时间内实现的，但由于人的心理既具有共同规律，又具有个性差异，因此乘客的心理活动和变化也具有其共性和个性。研究乘客心理就是要把握一切乘客在乘车过程中的共性心理和个性心理。

什么是乘客的共性心理呢？就是当人们产生乘车动机和行为的时候的共性心理规律。譬如，人们都希望在车站候车的时间越短越好，上车后车开得既快又稳又安全又能坐才好；到达目的地越顺利越好，车辆内部设施、卫生条件舒适一点，车内有个愉快和谐的气氛才好。因此，安全、正点、舒适、和谐和愉快的需要，这就是乘客的共性心理。

（一）乘车中的安全心理

不论大人、小孩，每当出门的时候，家人总要嘱咐一句：“注意安全，小心车辆。”为什么？因为安全是人们社会生存的基本需要之一。人们在从事各种劳动和社会活动中，都自觉不自觉地有一种安全心理需要，当然乘车也不例外。人们乘车都希望不出任何事故，安安全全地到达目的地，如

此等等。这就是乘客共有的安全心理。乘务员理解了乘客这种心理以后，就能自觉地、随时随地地提醒驾驶员在通过桥梁、弯路、交叉路口时注意安全行车，同时向乘客宣传：“车在行驶中请不要把头 and 手伸出窗外，以免发生危险！”在早晚高峰期间，由于道路条件的限制，交通条件较差，各种机动车辆等于在自行车的海洋里行驶，随时都有急刹车的可能，这就要求乘务员经常提醒乘客“坐稳、扶好、以免急刹车发生危险”。车进站时做好疏导工作，“先下、后上”，并对扒车、挂车、追车、抢上抢下的乘客要耐心劝阻，搞好进出站的安全。驾驶员要做到起车稳、行车稳、停车稳，不要让乘客“起步一挺胸、停车一鞠躬、拐弯‘不倒翁’、刹车‘孙悟空’”。

（二）时间上的紧迫心理

当今社会，人们的时间价值观念越来越强，俗话说说的“归心似箭”充分地表达了乘客希望用最短的时间到达目的地的迫切心情。特别是早晚上下班客流高峰时间，人们的急迫心理尤为突出，他们眼巴巴地向车进站方向翘首张望，有的还叨叨着：“车怎么还不来呢？”当车进站时，还没等车停稳就一拥而上，上车后又为车的关门和起动着急；当车在交通岗遇上红灯时，有的人又急忙频繁地看表，反映了乘客分秒必争的急切心理。

夏秋季节，昼长夜短，气候宜人，人们早晨起得早，高峰时，乘客流量比较分散、缓和；而每逢冬季，夜长昼短，加上天气寒冷，人们往往把时间捏得很紧，不到时间不出门，因而一般把早高峰乘车时间集中在7点40分~8点之间。特别是重工业城市，冬季早高峰客流量约占全天客流量的20~25%。车站上的人越多，乘客的情绪越紧张，就越产