

公路汽车 客运站务管理经验选编

站务管理编写组 编

•83

人民交通出版社

GONGLU QICHE

公 路 汽 车

KEYUN ZHANWU GUANLI

JINGYAN XUANBIAN

客运站务管理经验选编

站务管理编写组 编

人民交通出版社

内 容 简 介

本书是交通部公路局主管部门根据全国各地公路汽车客运站务管理的先进经验组织选编的,作为对交通部制订的《公路汽车客运站务管理办法(试行)》的具体说明和学习材料。全书共分十五部分,生动具体地介绍了站务管理各方面的先进办法、措施及效果,并把有关的办法、标准、守则收在附录中。本书可供公路汽车客运部门的干部、职工学习参考。

公 路 汽 车 客运站务管理经验选编

站务管理编写组 编

人民交通出版社出版

新华书店北京发行所发行

各地新华书店经售

人民交通出版社印刷厂印

开本: 787×1092 $\frac{1}{32}$ 印张: 7.625 字数: 164 千

1984年11月 第1版

1984年11月 第1版 第1次印刷

印数: 0001—5,100 册 定价: 0.95 元

前 言

站务管理，是公路汽车客运管理的重要组成部分。加强站务管理，对改进客运服务质量，提高运输企业经济效益，具有重要意义。

随着国民经济的不断发展，我国人民的生活水平逐步提高，公路旅客运输量大幅度增长，因而要求公路客运事业相应发展，努力提高服务质量，不断改进站务管理工作。1982年，交通部组织力量，在认真总结各地站务管理工作经验的基础上，制订了《公路汽车客运站务管理办法(试行)》。它对加强客运站务管理工作，促使站务工作标准化、规范化起到了很好的作用。为了贯彻实施这个《办法》，特选编出版各地的站务管理经验，供从事客运工作的同志学习。《选编》中辑录的材料，是我国公路汽车客运部门广大干部和职工智慧和劳动的结晶。按照《办法》的内容，《选编》分为十五部分。

《选编》由交通部何坚、赵永铮同志主持，郭生海、毛应龙、丁一、王林维、崔鸿钧等同志参加选辑和审改。在选编过程中，得到各省、市、自治区交通厅（局）和汽车运输公司及有关同志的大力支持和帮助，谨致谢意。

由于时间仓促，难免存在选材不够全面和疏忽差错之处，切望读者批评指正。

目 录

(一)服务方向	1
端正思想，加强领导，开创公路客运新局面	
——选自广西壮族自治区汽车运输公司资料.....	1
面向农村办客运，道路越走越宽广	
——选自四川江津汽车站1982年资料.....	7
发展城乡短途班车，建设以县城为中心的客运服务网	
——选自青岛长途汽车运输公司资料.....	12
甘为孺子牛，一心为人民	
——选自浙江绍兴客运站资料.....	16
(二)精神文明建设.....	21
我们是怎样开展文明礼貌服务活动的	
——选自天津长途汽车公司二车队资料.....	21
把车站建设成为社会主义精神文明的前哨阵地	
——选自甘肃省武威汽车站资料.....	26
努力培育青年职工的美好心灵	
——选自云南省滇南思茅客运站资料.....	30
(三)车站服务.....	33
把客运站办成旅客之家	
——选自黑龙江肇州运输公司资料.....	33
一个一心为旅客的山区客运分站	
——选自黑龙江省五常县胜利客运分站资料.....	40

搞好公路客运, 全心全意为各族人民服务	
——选自青海省汽车运输公司资料.....	43
提高服务质量, 满足旅客需要	
——选自山东省掖县汽车站资料.....	48
从旅客需要出发, 改进服务方式	
——选自江苏省汽车运输公司资料.....	50
为共产主义事业献身的人	
——记人民的优秀站务员郑金才.....	53
在售票岗位上热心为旅客服务	
——青岛长途汽车站售票员方瑞华.....	63
(四) 驾、乘服务	70
使客车成为传播精神文明的前哨阵地	
——辽宁省阜新市运输公司长途客运站乘务员刘万芬.....	70
把温暖送给旅客	
——北京长途汽车公司赵淑珍.....	80
笑迎八方客, 温暖万人心	
——河北省石家庄长途汽车站乘务员石运连.....	85
热情为旅客服务, 永远做人民的“老黄牛”	
——湖北省汽车运输管理局驾驶员牛府庭.....	91
他时刻想着旅客	
——选自《黑龙江交通》1982年第5期.....	95
(五) 行李、包裹运输	98
总结经验, 建立制度, 提高行包运输质量	
——选自福建省汽车运输公司资料.....	98
加强质量管理, 搞好行包运输	
——选自湖南省常德汽车南站资料.....	101
湖南省邵阳汽车运输公司行包运输的操作程序	108
(六) 质量管理	112

以旅客满意为目标, 搞好全面质量管理	
——选自河北省石家庄长途汽车站资料.....	112
运用 QC 方法降低旅客批评意见率	
——选自江苏省新浦汽车站资料.....	118
开辟夜宿农村的城乡班车, 建立“四定一专”文明 服务线 QC 小组的活动情况	
——选自青岛长途汽车公司胶县车站资料.....	126
青岛长途汽车运输公司胶县汽车站汽车六队文明 服务线 QC 小组活动情况介绍.....	131
(七) 车站宣传	136
车站广播资料	
——摘自湖南汽车运输管理局《车站客运广播工作资料 汇编》.....	136
公路客运服务宣传用语	
——摘自河北省《公路客运服务宣传用语统一规定》.....	144
(八) 旅客评议	150
河北省汽车运输公司关于接受和处理旅客意见的 规定	150
加强人民来信管理, 不断改进服务工作	
——选自北京长途汽车公司资料.....	152
请旅客评议我们的服务质量 (附: 服务质量评 议书)	
——选自内蒙古自治区哲里木盟交通局资料.....	153
(九) 营运管理	156
营运管理基本内容	
——选自交通部、山东、贵州、四川等有关规定.....	156
(十) 稽查工作	163

开展稽查工作, 加强客运管理	
——选自安徽省汽车运输公司资料	163
黑龙江省公路客运稽查办法	168
内蒙古自治区公路客运稽查工作试行办法	170
(十一) 后勤工作	173
河北省公路运输食宿管理办法	173
关心职工生活, 加强食宿管理	
——选自福建省汽车运输公司惠安站资料	175
为驾驶员服务, 办好“称心站”	
——选自浙江省汽车运输公司七里垄站资料	176
(十二) 业务培训	177
青岛市长途汽车运输公司开展技术表演赛的做法	
(附: 1982 年技术表演赛题目)	177
坚持搞好基本功训练	
——选自黑龙江省肇州运输公司资料	185
(十三) 岗位责任制	188
岗位责任制基本内容	
——根据各省材料综合整理	188
(十四) 车站行政管理制度	197
车站行政管理制度基本内容	
——根据辽宁、山西运输公司材料整理	197
(十五) 计分计奖办法	200
河南省汝阳县汽车站计奖办法	200
河北省石家庄长途汽车站务作业计分计奖办法	203
附 录	
1. 公路汽车客运站务管理办法(试行)	212
2. 公路客运职工守则	228

3.公路客运汽车驾驶员守则	229
4.公路汽车客运站(乘)务员守则	230
5.先进客运汽车站(队)标准	230
6.先进客车驾驶员标准	232
7.先进客运站(乘)务员标准	233

(一)服 务 方 向

端正思想,加强领导,
开创公路客运新局面

——选自广西壮族自治区
汽车运输公司资料

广西壮族自治区地处祖国南疆,南面与越南交界,内地东邻广东,北靠湖南,西与云南贵州高原接壤。境内丘陵连绵,山峦起伏,是素称“七山二水一分田”的多山地区。全自治区面积23万平方公里,聚居着壮、汉、瑶、苗、侗、回、毛难等十多个民族,人口三千六百多万,划分为8个地区、4个区辖市、3个地辖市、72个县和8个自治县。建国以来,全区公路客运业务一直主要由我公司集中经营。公司下属8个汽车总站、8个客运站、78个县站和167个公社业务站,共有客车一千八百多辆,七万多个客位,有客运管理、站务和驾乘人员四千余人。全区公路通车里程三万余公里,其中通客车里程二万余公里,占三分之二以上。公路沿线设有停靠点五千多个,平均站距为4.87公里。

近年来,由于贯彻执行了调整国民经济的八字方针,党的各项经济政策逐步落实,人民生活水平逐渐提高,农贸市场活跃,城乡物资文化交流增多,公路旅客运输空前繁忙,

广大城乡人民迫切要求我们进一步把公路客运工作搞好，加速公路客运的发展。为了适应新的形势，我们在自治区党委、各级人民政府和交通部的领导和大力支持下，依靠广大职工的积极努力，采取了一系列措施，使我区公路客运得到了较大的发展。1982年与1978年相比，客车增加了66.72%，客位增加了74.57%，班次增加了1.24倍，平均每年增加623个班次，大大便利了人民生活，促进了城乡社会主义建设事业的发展。

几年来，我们从广西的实际情况出发，总结经验教训，学习兄弟省的先进经验，研究和解决新问题，在发展客运上做了一些工作。

一、提高对发展公路客运重要意义的认识，端正经营思想和经营作风，切实加强领导，奠定客运工作发展的思想基础和组织基础。

一个时期以来，由于条件的限制和各种错误思想的干扰，发展客运事业存在着一些思想障碍，比较突出的是“四轻四重”的偏向：重视货运，轻视客运；从客运来说，重视产量，轻视质量；重视生产，轻视管理；重视干线客运，轻视山区、支线客运。由于认识的片面性、经营思想和经营作风不够端正，旅客运输长期处于被动状态，站务管理工作薄弱，运输秩序混乱，服务质量较差，群众“乘车难”的问题突出。近年随着形势的发展，我们首先抓了组织落实，加强了各级领导班子。原来公司和各总站的客运业务是由商调科兼管，不适应形势发展的要求。从1979年开始，我们把客运业务划分出来，建立和健全客运管理机构（即客运生产的指挥系统和工作系统），充实了领导力量和业务骨干。现在，从公司到各总站都把客、货业务分开，建立了客运科，根据

业务情况配备领导骨干和工作人员 6 ~ 10 人。县汽车站也照此办理。凡建制 10 辆客车以上的县站都成立了客运股，配备工作人员 3 ~ 4 人。有客车 10 辆以下的县站，配备专职干部负责。在车站内部，采取站、队合一的办法，客运站、县站分别成立客车队或客车班，由车站统一领导。公司有一位副经理分管客运，总站和县站都指定一位副站长主管客运。公司、总站和县站都分别建立了相应的客运会议汇报制度，加强了信息工作。公司和总站每季或每月召开一次客运汇报会议，每月报一次资料月报，上下互通信息，做到事事有人管，层层有人抓，为客运的发展和加强站务管理提供了组织保证。

在加强对客运领导的同时，我们加强了思想政治工作，认真抓了客运职工队伍的整顿和培训工作，统一对发展公路客运事业重要意义的认识，提高了管理水平以适应新形势发展的需要。从自治区交通局、公司到各汽车总站，层层抓培训整顿。区交通局从 1980 年起举办了培训班，每期学习时间为两个半月，用了近两年的时间，对总站一级领导以及公司副科长以上的干部进行一次全面的培训。公司从 1979 年开始对县站正、副站长和总站正、副科长进行了培训。三年多来共举办了 18 期培训班，绝大部分县站站长和总站的科长都参加了学习。我们还针对每个时期的薄弱环节，不断提出新的培训内容。今年五月，公司又以横县汽车站的企业管理经验为主要内容，举办了三期现场学习班，各汽车总站、县站站长参加，研究如何结合各站的具体情况，加强经营管理，提高运输质量和经济效益的问题。

在加强对领导骨干培训的同时，我们还用很大的精力培训站务人员和客车司机，方法是举办短期训练班，开展岗位

练兵，进行考核活动。学习内容以交通部颁布的新“客规”和公司编写的岗位责任制为主。据1981年～1982年不完全统计，全区共举办了客运站务人员培训班52期，一千多人参加了学习，占现有站务人员的44%。培训班不但各总站办，公司也办。我们公司去年夏天在玉林客运站举办了三期培训班，对全区170名客运服务的班(组)长进行了专门的培训，并将全区的客运规章编印成册发给每个职工，做到人手一册。新招收的站务人员，要事先经过培训，在熟悉业务后才准许上岗位。总之，通过培训和整顿，各级干部和职工不但提高了业务管理水平，端正了经营思想和经营作风，而且使大家认识到，客运是直接为广大城乡人民服务的，它关系到群众的生产、生活和工作等各个方面，影响到政治、经济、文化、贸易和涉外交往等各个领域。客运服务工作搞好了，可以把党的温暖送到群众的心坎上，体现社会主义制度的优越性，对建设社会主义物质文明和精神文明起着重要作用。因此必须扭转对客运不够重视的偏向，既要抓好生产，更要抓好经营管理，以促进生产的发展；不但抓产量，更要抓质量，努力改善服务态度，提高服务质量；不但要满足干线旅客的需要，更应该积极发展以县城为中心的公路客运网，千方百计满足城乡人民的乘车需要，解决好群众“乘车难”的问题。在提高认识的基础上，我们根据自己的实践经验，总结出“为旅客着想，对旅客负责，使旅客满意”三句话作为发展公路客运的指导思想。这三句话具体体现了交通部提出的“旅客第一，服务第一，信誉第一”的方针，成为我们的行动准则，从而基本扭转了过去存在的“四轻四重”的偏向。

二、坚持“三个面向”，全面规划，狠抓客运“三网”建设，努力为城乡人民服务。

1977年交通部在苏州召开的客运会议上，提出了建设客运“三网”的要求。这是一项发展公路客运的战略措施。几年来，我们召开一系列会议，采取各种措施，坚持“面向农村，面向山区，面向厂矿”的服务方向，分级负责制定发展“三网”的规划，积极进行客运“三网”建设，取得了成效。首先，建设以自治区所在地南宁为中心通向各地、市、县的客运网，发展干线长途运输。南宁市是广西壮族自治区的政治、经济和文化交流中心，每日经过汽车流向南宁的旅客约为8千人，高峰时达到1万人以上。因此，建设以南宁为中心通向市、县的客运网，意义十分重大。它可以实现南宁与地、市、县的直达运输，避免旅客中转。其次，建设以专区和总站为中心通向县、社的客车网，发展专区内的干线运输，为沟通城乡交流服务。在发展干线运输中，我们根据广西的行政区域和客流情况规定，凡是能够当天到达南宁、专区驻地的县和较大厂矿的，都对开直达班车。经过几年的努力，现在，全自治区8个地区，除运距太长，又有火车直达的桂林外，其余7个专区驻地都有班车当天直达南宁。全自治区80个县中有48个县班车当天直达专区驻地。南宁和专区至各县的主要干线上，群众“乘车难”的问题已基本解决。

在建设客运“三网”工作中，我们把发展以县城为中心通向农村社队的城乡短途班车网列为重点，坚持“三个面向”，把班车线路向边区山寨伸延，把班车开到壮乡、瑶寨、边防哨所，为广大群众服务。为了建设城乡短途班车客运网，我们从1978年开始，对客车的分布、站点的建设，重新作了规划调整，把客车逐步下放到县站建制，有计划地建设业务站、候车亭、停车点。凡是公路符合行车安全要求的公社、

大队，都要求尽快通行班车。1983年我们又把发展农村短途班车客运网列为重要任务来抓，并于四、五月份分别在田阳、贺县汽车站召开现场会，总结交流建设城乡短途班车客运网的经验，作出了“关于迅速发展以县城为中心通往社队城乡短途班车客运网的决定”，订出了建设城乡短途班车客运网的三条标准：1.凡是公路符合安全行车要求的公社、大队、村镇全部通行班车，公社每天至少有两次以上班车通向县城；2.公路沿线候车站点标志明显；3.实行乘务员随车售票。各汽车总站、县站为了掌握旅客流量、流向、流时情况，领导同志亲自深入社队、厂矿、边寨调查研究，征求群众意见，根据当地群众的乘车习惯，不断调整开车时间。如德保、靖西汽车站领导，发现开往多敬、巴头公社的班车，发车时间不符合群众的需要，群众进城办事要到晚上才能回乡，便及时增开了一个中午班。群众高兴地说：“过去出门心中忧，早出又怕晚难归；现在有事随时走，早出晚归不用愁。”现在，全区已有65%的客车在县站建制，改变了过去车辆过分集中的状况。全区短途班车的比重不断增加，目前开行的四千多个班次中，农村短途班车已达近三千个班次，占65%，其中夜宿社队的班车共有近三百辆。全自治区的公社，通客车的占95.98%，生产大队通客车的占47.50%。全区83个县中已有55个县实现了社社通班车，占66.26%；不通班车的39个公社，主要原因是公路或公路技术状况差，难于确保行车安全。总之，就全区来说，一个干支相连，自治区、地、市、县、社之间相通的四通八达的三级客运网，已经初步形成，大大方便了群众。

为了配合搞好客运“三网”建设，对客运实行了“四个优先”。从1979年开始，我们对客运车辆购置、人员配备、

客车修理和材料供应以及客运站房的基建等四个方面实行优先。四年来，我们共购置客车 816 辆，投资三千多万元，其中向银行贷款 24 万多元，用于购置客车的投资占国家向公司投资的 70.21%。为了保证给客运提供优质、安全、舒适的客车，这几年我们的交通工业以客车为重点，努力提高客车的改装质量，增加产量，先后将 JT661 型改为 JT661A 型，增加制造了伊岭牌 640 型和 JT680、JT662 等型客车。生产客车的桂林汽车配件厂，1980 年生产客车 220 辆，1981 年达到近 400 辆，1982 年预计完成 450 辆。在客车的保养维修方面，也采取一系列措施，提高保修质量。1979 年把 58 辆停驶待修的客车修好，及时解决了当时客车不足的困难。鉴于站务人员不足，几年来我们将自然减员的递补人员的 90% 以上充实客运部门，此外还录用了部分合同工、临时工。我们利用国家投资和企业更新基金，逐步兴建了一批县站的客运站房，对南宁的客运站进行了扩建。此外还修建一批候车亭、候车牌。由于对客运实行四个优先，促进了客运的发展。

面向农村办客运， 道路越走越宽广

——选自四川江津汽车站
1982 年资料

江津县是四川省的一个大县，全县有 16 个区镇、97 个公社，138 万人口，有成渝、川黔铁路通过境内，还有长江、綦江、笋溪三条通航河流。公路通车里程 542 公里，60% 以

上的公社通了汽车，水陆交通比较方便。基本上形成了一个水陆衔接、干支相连的运输网。但由于道路条件较差，相当一部分公社只通货车，不通客车，边远地区人民仍感乘车困难。

江津南邻云贵高原，地处半山半丘陵地带，县内公路多系五十年代末期所建，路窄、弯多、山高是江津公路的特点。县内没有一、二、三级公路，只有四级公路18公里，其余均系等级外公路。加上长江把全县南北隔开，每逢洪水、多雾季节，给汽车通行带来一定困难。

近几年，随着国民经济“八字方针”的贯彻执行，农村经济政策逐步落实，江津县的形势发展很快。农业生产连年丰收，工业生产稳步增长，城乡物资交流非常活跃，公路客运事业发展很快。我站驻站客车由1977年的12辆，增加到30辆。

为了满足日益增多的广大农村旅客乘车的需要，适应客运的新形势，近几年来，我们车站党支部和汽车24队驻站三分队党支部紧密配合，互相支持，发动驾、修职工和站务人员，克服道路崎岖、生活艰苦、人员不足等实际困难，转变经营作风，提高服务质量，努力把客运工作的重点转向农村，取得了一些成绩。现在，全县已通公路的60个公社中，有48个公社通行正班客车，占已通公路公社的80%。在我站每天开行的145个班次中，除12个班是开往重庆、永川、璧山、綦江的跨县跨区班车外，其余均系面向农村、工矿、山区的城乡短途班车，占总班次的95%以上。目前每天夜宿农村客车有21辆，占驻站客车总数的三分之二。广大驾、乘人员不辞辛苦，深入农村，平均每月只有三、四天住车站，其余时间均在区、乡过夜。客运量和旅客周转量由1977年平