

● 潘丽娟 编著

● 黑龙江科学技术出版社

怎样当好乘务员

序

我十分高兴为潘丽娟同志编写的《怎样当好乘务员》作序。

潘丽娟同志是我省肇州县运输公司的乘务员，在乘务员的岗位上已度过了十五个春秋。十五年来，这位年轻的女共产党员，在平凡的工作岗位上，创造了不平凡的业绩。在工作中，她牢记党的宗旨，对同志、对人民满腔热忱，把满足旅客的需要作为自己最大的乐趣和安慰，把通过服务换得旅客的欢笑视为自己的幸福，十几年如一日，全心全意为旅客服务。在她身上体现出一个真正共产党员具有的优秀思想品质和高尚的道德情操。

潘丽娟同志是一名乘务员，她以服务为职业，在业务上精益求精。她常说：业务不精通，基本功不过硬，即使有良好的愿望，也不可能把服务工作做好。她是这样说的，也是这样做的。她刻苦钻研，勇于实践，不断进取，进行了大量地创造性劳动，成为黑龙江省乃至全国公路交通战线的一面旗帜。她先后被授予黑龙江省劳动模范、最佳乘务员、优秀共产党员，全国“三八”红旗手，全国交通系统两个文明建设标兵，全国劳动模范等称号，并荣获全国“五一”劳动奖章，当选为七届全国人大代表。

潘丽娟同志不但热心为旅客服务，勇于实践，还注意认真总结经验，探索服务工作规律，这更是难能可贵的。她把通过实践证明了的认识和方法加以归纳、提炼，总结出《旅客心理分析》、《为旅客服务的三十个怎么办》等多篇文章，被交通部推荐给乘务人员学习。在省委党校行政管理本科班学习期间，她运用科学理论进一步系统总结自己的实践经验，写成了《怎样当好乘务员》一书。这本书集思想性、理论性、技术性为一体，是培训乘务人员的一本好教材。我们应该感谢潘丽娟同志为交通战线做出了又一贡献。也希望广大乘务员和交通战线的职工都认真读一读，从中吸取有益的教育。

凡是坐过潘丽娟同志服务的客车的旅客和熟悉潘丽娟同志的人，无不被她的服务意识、服务态度和高超的服务技能所感动。她给旅客的不仅仅是满腔热忱的服务，更重要的是她给人们的一种精神，这正是我们的国家、民族和我们交通事业不断兴旺发达的力量。全省交通战线的广大干部职工都要认真学习潘丽娟同志的全心全意为人民服务的精神，学习她刻苦钻研、精益求精、奋发向上的精神。像潘丽娟同志那样做一颗铺路石子，做拧在汽车上的一颗永不生锈的螺丝钉。认真履行自己的职责，有一分热，发一分光，为发展我省的公路交通事业作出应有的贡献。

赵 阳

1991年10月

目 录

序 赵 晖

一、热爱乘务工作	(1)
二、为旅客服务永无止境	(12)
三、做尽职尽责的乘务员	(23)
四、乘务员的职业语言艺术	(38)
五、开启旅客心扉的钥匙	(51)
六、正确处理主客体矛盾	(64)
七、融宣传教育于服务之中	(78)
八、练就一身过硬的基本功	(87)

附

我的理想和幸福在旅客的欢笑中	(97)
文明服务四十五个怎么说	(108)
为旅客服务的三十个怎么办	(119)
乘务员语言运用二十一例	(123)
文明服务一字诀	(126)
后记	(127)

一、热爱乘务工作

怎样当好乘务员？这是每个乘务员首先遇到的问题。这里既有思想愿望、思想认识问题，也有业务技术和工作方法问题。只有强烈的做好工作的愿望和正确的认识，才能努力去研究和掌握工作方法。有了熟练的业务技术和正确的工作方法，良好的愿望才能得以实现。做为一个乘务员，应该了解客运行业在国家四化建设中的重要地位和作用，深刻认识乘务员工作的重要意义。只有热爱乘务工作，立志献身客运事业，才能当好乘务员。

1. 公路客运的地位和作用

在我国960多万平方公里的土地上，从海南岛到黑龙江畔和内蒙古草原，从青藏高原、天山南北到东海之滨，遍布着公路运输网。它像人体的血管一样，向肌体的各个部位输送着营养，使他们紧密、有机的联系在一起，发挥着整体功能，使整个国家建设保持着勃勃生机。公路运输作为现代化的运输方式之一，它比铁路、航运、航空有更广阔的领域。它上接中心城市，下连矿山、林区和农村。从农副产品到林产品、矿产品，从机械设备到原材料、日用物资无所不运。它既是经济建设的先行官，又是繁荣市场的桥梁，还是输送信息的渠道，也是国民经济的重要支柱。

公路运输除了运送物资外，还有一项任务就是运送人一

旅客，这就是公路客运。全国有旅客班车30多万台，日客运量近2000万人次。这是一支庞大的队伍和巨大的产业部门。由此可见，公路客运在四化建设中具有特殊的地位和作用。

①公路客运的主要任务是运送旅客。这就是要及时、安全地把旅客送到目的地，同时为他们提供优质服务，使他们愉快地渡过旅行生活，精神饱满地投入到工作、学习中去，为四化建设作出更大的贡献。客运工作比货运的责任更大、更光荣。有人说公路客运不产钢、不打粮。可是它在为产钢、产粮的人服务，使他们产更多的钢、打更多的粮。也就是说公路客运与产钢、产粮的行业同样重要，搞好客运工作就是在为四化建设作贡献。

②客运过程中，由于旅客来自四面八方，所以会有各种思想的撞击和感情的交流，要使旅客班车成为精神文明建设的重要阵地，必须搞好公路客运服务工作，为旅客创造舒适、愉快的旅行环境。并利用服务过程的有利时机搞好宣传教育工作，这对树立良好的社会风尚，加强精神文明建设具有重大意义。

③公路客运工作也是一项经济性较强的工作，公路客运部门是国家重要的产业部门，可以为国家创造大量的收入。同时由于公路客运服务具有分散性的特点，在经济管理上漏洞多，浪费大，当然节约的潜力也大。因此，在加强管理上下功夫，就有可能创造巨大的经济效益。

乘务员作为公路客运战线的一名职工，应以自己能为祖国的四化建设作出贡献而倍感自豪，也应更加热爱自己所从事的行业，并为它的繁荣、发展而努力工作。

2. 乘务员工作的意义

如前所述，公路客运既是国家经济建设中的一项重要工作，又是一项服务性很强的工作。所以搞好客运服务工作，既可以提高经济效益，增加国民收入，又可以保证四化建设对旅客运输的需要。做好客运服务工作，需要公路客运战线上各个部门和全体职工的努力。从车站管理与服务，到车辆配备、保养、调度、车辆驾驶等无不需要精心组织。尤其是旅客在旅行中长时间在乘车途中，他们直接接触的是乘务员。因此，乘务员的工作质量是公路客运服务质量的重要标志。他们的工作在客运服务中具有重要的地位和意义。

第一，乘务员是客运工作的最基层组织者。任何一个组织都有它自己的体系和网络，在公路客运组织中上有交通部、交通厅、局，下有运输公司、客运站。在客运组织中，班车包车组是主要的基本的组成单位。由于运输中的单车行驶，使包车组有较大的独立性。它的“主体性”和“独立性”决定了它的重要性。乘务员虽然在整个运输战线只是一个“小兵”，他们受着不同层次和数量众多的上级领导的指挥。正是这些小兵率领着一台台班车，奔驰在远离单位，远离领导的运输线上。他们就是临时汇集起来的多层次、多方面人群的领导者、组织者，是一车之长。客运部门正是通过他们去组织旅客运输的。旅客也把他当成临时团体的首领，遇到事情把他们当做自己的“主心骨”。旅客中不乏年高卓见者，也不乏领导干部和知识渊博者，概都可能在年龄、阅历、知识、能力并不高的乘务员的“领导”之下。由于是远离单位领导，独立执行任务，所以更多的要靠他们的工作责任心、自觉性。客运途中随时会遇到各种各样的情

况，很难事先规定和设计出工作方案，需要乘务员与司机配合随机处理。由于旅客的多层次性导致需求的多样性，随时会遇到和提出无数个“怎么办”，乘务员都要回答这些“怎么办”，解决这些“怎么办”。他们应该像久经沙场的指挥员，胸中存有许多战例和作战方案，以应万变。几米长的客车就是乘务员的战场，他可以取得每一场战斗的胜利。

第二，乘务员是客运服务宗旨的重要实现者。公路客运服务的宗旨是，坚持社会主义方向，坚持全心全意为人民服务，坚持安全第一、服务第一、质量第一、信誉第一。也就是要为旅客提供安全、及时、舒适、方便、经济的运输服务，提高社会效益，全面完成各项工作指标。这个宗旨是公路客运战线全体职工的努力方向，需要全体职工共同努力去实现。而乘务员是最直接、最重要的实现者。

安全是人们旅行的第一要求。由于汽车高速奔驰在公路上，又可能遇到恶劣天气和意外事件，存在着发生事故的可能性，旅客们尤其希望安全到达目的地。这主要靠司机的安全全驾驶，另外也需要乘务员的配合，如进行易燃易爆品检查，疏导旅客上下车注意安全，对旅客进行安全的旅行常识教育，提醒旅客坐稳、扶牢，提醒旅客保管好个人财物，与坏人坏事作斗争，维护好乘车秩序，保证旅客对安全的需要。

人们在旅行中希望舒适，这就需要乘务员为他们提供各种服务。包括有座位并坐得舒服，希望车厢整洁，车内空气清新，夏天通风，冬天保暖；希望车内有健康、愉快的气氛；小孩、老人、病人、残疾人、晕车的人还有特殊的需要，都需要乘务员做妥善安排和照顾，以便保证旅客各种需要。

旅客外出都有一定的目的性，如赴会、上学、联系业务、探亲、求医治病、返回工作岗位、做生意等等。他们都有自己

旅行的时间表，都希望能按期到达旅行目的地。客运服务工作应该以及时作为重要的工作质量指标。客运战线各个环节都重以此为目的而运转，乘务员与司机密切配合、做好旅客上下车的组织工作，就可以保证客车正点运行，满足旅客对及时的需要。

第三，乘务员是运输中国家经济利益的维护者。公路客运是国家的重要产业部门，需要以投入换产出，为国家创造经济收入，提高经济效益。而旅客运输中的收入主要是客票入。客票收入需要靠乘务员把关。一个乘务员一年运送旅客的客票收入在数万元以上。客车运行中乘务员不但要验票，还要对中途招手站点上车的旅客补票。旅客买不买票，买多少钱票，概都由乘务员按国家规定票价决定。虽然公路客运部门有各种管理制度，有各种检查监督办法，但由于分散执行任务，很难靠制度完全解决问题。可以说乘务员一定意义上掌握着旅客运输业的经济大权。据中等省份的交通管理部门估算，一年这方面的流失约在1000万元之上，漏洞之大可谓惊人，节约堵漏的潜力也很大，很值得重视。可见乘务员尽职尽责，把好客运经济收入的关，对于国家的经济建设是大有益处的。

第四，乘务员是社会主义精神文明建设的宣传者。我们国家的社会主义建设，既包括物质文明建设，也包括精神文明建设。必须两个文明一起抓。公路客运部门有它的社会功能和经济功能。同时，公路客运也是社会主义精神文明建设的重要阵地。旅途中在客车的狭小范围内聚合几十个各种层次、各种思想的人，他们的思想，精神都会有许多表露和反映。由于都是远离组织，互不相识，往往更缺少思想约束，更无所顾忌。消极的、落后的思想可能充分暴露，甚至

占上风。乘务员坚持社会主义方向，及时进行正面的宣传教育，批驳邪恶，树立正气，宣扬无产阶级思想，防止歪风邪气泛滥。进行内容充实，形式新颖、活泼的宣传，还可以丰富旅行的精神生活，创造和谐的乘车气氛，使旅客心情愉快地达到目的地。这就可以弘扬社会主义精神，使客车成为社会主义精神文明建设的阵地。

3. 乘务工作也是一门科学

毛泽东同志曾经说过，感觉到了的东西，我们不能立刻理解它，只有理解了的东西才能更深刻地感觉它。这里说的“感觉到了的东西”是指事物的现象方面，就是事物的片面和事物间的外部联系。而“理解了的东西”就是事物的本质和事物内部的联系。也就是对事物规律性的认识，这就是科学。科学的认识是对客观事物的正确反映。它来源于改造客观的实践活动，反过来又指导改造客观的实践活动，更有力的推动客观事物向健康方向发展。科学的认识，科学的方法是事业取得成功的重要条件。我们进行四化建设，要取得成功，就要提倡在各行各业中探索工作的规律性，用科学的认识和方法指导工作实践。表面上看，乘务服务只是琐碎的事务工作，不会有什么科学。实际上乘务工作，同其他社会活动一样，也有内在的规律性，它的各个方面、各个环节之间存在着一定的必然的联系，它的运行是有一定的规律的。乘务员如果能正确认识它，就会运用正确方法主动去解决，就一定会取得工作的成功。比如，不安全因素和事故之间有着必然的因果关系。如果能够认识清楚，采取相应的防范措施，就可以把事故消灭在萌芽状态中。比如，不同的旅客有不同的需要，如果能够正确认识和了解，有针对性去做服务

工作，就会使旅客满意。又比如，车厢中各种人之间可能出现的矛盾，也是有规律和先兆的，如果乘务员准确、及时掌握，并且主动去做工作，矛盾也可能不发生，即使发生了也会很快得到解决。总之，用科学的观点认识乘务服务中的各种问题，用科学的方法主动去解决各种问题，就会取得工作的主动权，产生最佳的服务效果。近几年来，交通管理部门已开始重视这方面的工作，许多乘务人员也对自己的实践经验进行总结，并且取得了一些成果。但从总体上来说，对这方面的研究还很不够，远不能适应工作的需要。这就需要交通战线的同志们继续努力，尤其是广大乘务员要在服务实践中，勇于开拓进取，进行大胆的探索，不断地总结经验，提高工作水平，自觉地掌握工作的规律性，弄清应该干什么，不应该干什么，什么是对，什么是错，对在哪里，错在哪里，使自己的认识从“必然王国”向“自由王国”飞跃，使自己的工作建立在更加自觉的基础上，为自己做好服务工作奠定新的认识和理论基础。同时，自己对所从事的乘务工作科学性的认识，会更加激励自己热爱乘务员的岗位，增加工作的热情和责任感，促进乘务工作。广大乘务员应为自己的工作感到自豪，要用科学的观念指导自己的工作，在工作的实践中进一步总结提高，不断地增强科学观念，掌握科学的管理方法，更好地指导乘务工作。

4. 乘务工作也能做出不平凡的业绩

乘务员的工作可以说是很平凡的，从搞卫生到接送旅客、安排座位、查票补票等，似乎没有什么高深的学问和复杂的技术，是一种简单劳动。一不出物质产品，二不出精神产品，做不出什么惊天动地的业绩来。由于受封建主义和

资产阶级思想的长期影响，社会上有一种偏见，就是看不起服务工作。有的乘务员也认为自己是侍候人的，觉得光彩、不体面，低人一等。因而不安心本职工作。面对种种偏见和舆论，乘务员应该意识到自己是社会的主人，职务没有高低之分，只是分工不同。要敢于顶歪风、破陋俗。这首先要从自己做起，做到自尊、自重、自强。自尊，就是要深刻认识自己工作的意义，深刻理解自身的价值，以为人民服务为荣，不能自己看不起自己，要振作起精神，扬眉吐气、理直气壮的工作和生活，相信自己能够做出重大的贡献；自重，就是珍重自己的工作，珍惜党和人民给予的权力，忠于职守，做好自己的工作；自强，就是不怕偏见，不怕舆论压力，不怕条件艰苦，不怕工作中的困难，奋发图强，积极向上，开拓进取，创造工作的巨大业绩。尤其要克服自身的畏难、自卑情绪，永远保持旺盛的革命朝气和充足的工作干劲，自强不息，永不停步。广大乘务员应该充分认识到党和人民的信任，珍惜给我们的为人民服务的机会。因而把对祖国、对人民之爱充分表达出来。要全身心地投入到为祖国、为人民作贡献的事业中，努力做出突出的成绩。在过去的交通运输和公路客运工作中，有许许多多的同志做出了优异的成绩，成为大家学习的好榜样。交通战线老模范、上海海运局长柳号客轮服务员杨怀远同志，抱着“天下万物何所求？只求为人民服务到白头”的信念，20多年如一日，在服务员的平凡岗位上，坚持全心全意为旅客服务，用扁担为旅客挑行李，树立起光辉的“小扁担”精神。千方百计为旅客排忧解难，受到广大旅客和全国人民的赞扬。他的精神影响、教育着交通战线乃至各行各业的一代新人。公路客运乘务员也涌现了众多优秀人物，他们也做出了许多光辉业绩。

5. 党和人民关怀着乘务员

乘务员服务的对象是广大旅客。乘务员的工作过程就是与乘客打交道的过程，他们的一言一行、一举一动广大旅客都看得清清楚楚。旅客最有权力评论乘务员。只要乘务员努力工作，热心待人，旅客们就会看在眼里，记在心上，感激他们。特别是在当前，受社会不良风气的影响，有的服务人员也包括部分乘务员对工作不负责任，服务态度不好，使人民群众很厌恶。实践证明，只要乘务员忠于职守、勤奋工作，热心为群众服务，就会受到人民的爱戴。

杨怀远同志是航运战线的老模范，他那周到的服务受到旅客的称赞，在一次航行中有一对母女，母亲晕船，呕吐不止，不能照顾小女儿。杨怀远就一边抱着孩子，一边打扫地上呕吐脏物；又给孩子喂奶、洗尿布、给大人送饭送水。到码头又用小扁担挑着行李，送他们母女出港。18年后，当年的小女儿考上了中国科技大学，她专门到船上看望她的杨伯伯，还代表全家邀他到家里做客。

一位公路客车乘务员也遇到过这样的一件事。一位老大娘去看女儿，因为没赶上当天换乘的班车，手中又无钱住宿吃饭，这位乘务员把她领回家中，安排食宿，第二天又亲自送老大娘上客车。临行前老人拉着这位乘务员婆母的手说：

“我虽然当天没看见闺女，可你的儿媳待我比亲闺女还要亲，我这辈子也忘不了哇！”从此老人一直惦记着这位乘务员，两年以后还专程带着鸡蛋来看她。

乘务员为旅客热心服务，旅客们给予他们很高的评价，许多旅客给优秀乘务员写来热情洋溢的表扬信。一封封感人肺腑的信倾吐着人民对乘务员的真挚情意。有的称“高尚的

思想境界”，“学习的楷模”，有的赞誉“文明班车”，“雷锋又回来了”。有一位旅客这样写道：

本车司机乘务员，优质服务待客贤。

哪位乘客有难事，照顾体贴真周全。

她为病人送过药，又为旅客把水端。

我患老年心脏病，想法叫我坐车前。

司乘待客如亲人，我是头回亲眼见。

一路笑语一路歌，长途旅行不知倦。

欢喜之余思万千，感慨之词涌心间。

提笔留下诗一首，学习榜样广宣传。

旅客除了赞扬乘务员的工作精神和工作作风外，纷纷表示向他们学习，做好本职工作，搞好四化建设。由此可见，乘务员优良服务的作用已超出本职范围了。

乘务员是公路客运战线上的尖兵，是国家四化建设事业中的一支重要力量。他们常年工作在狭窄拥挤、颠簸的汽车上，早出晚归，不管风霜雨雪，不管严寒酷暑。有的不能与家人共渡佳节。有的很少料理家务、辅导子女。他们想的是为人民群众提供方便。为国家多作贡献，他们是国家建设中的功臣，他们应该得到理解，受到尊重和爱戴。

党和国家历来重视和关怀乘务员的工作和生活，关怀他们的成长进步。交通管理部门为乘务员妥善解决工资、福利待遇。除工资略高于一般行业外，还给予他们各种补贴，发给较好的劳动保护用品。妥善解决他们出乘中的食宿问

题。各级领导十分关怀他们的恋爱、婚姻、住房、学习和子女入学、入托等问题，千方百计解决他们的后顾之忧。交通部门的上级领导下基层时，都要看望在第一线的司乘人员，同他们座谈、征求意见。每逢节日，当地政府的领导也要看望节日出乘的乘务员，给他们以莫大的精神鼓励。各级领导还十分重视和热情培育他们健康成长。专门举办乘务员学习班，学政治、学业务，不断提高他们的政治思想和业务技术水平。当乘务员工作中取得成绩时给予充分肯定，并进行鼓励和宣传，以致给予很高的荣誉。有的当选各级劳模，有的当选为各级人民代表。这不仅是对个人的鼓励，也是对全体乘务员乃至交通战线全体职工的鼓励，这使广大乘务员倍感温暖。他们深深懂得，只要努力工作，做出成绩，党和人民是不会忘记的。党的关怀鼓励，人民的爱戴更激励他们奋发图强，积极向上，立志献身公路客运事业，为国家为人民做出更多的贡献。

二、为旅客服务永无止境

为人民服务是我们一切组织和个人活动的宗旨。乘务员为旅客服务就是为人民服务。乘务员要想做好工作，必须站在为人民服务的高度上来认识问题。要摆正自己和旅客之间的关系。旅客是服务的对象，自己是服务的主体。乘务员的工作要围绕旅客转，以为旅客提供方便，满足需要为目的，以旅客满意为自己的工作标准。而不能图自己省事而给旅客带来不便。要发挥乘务员的主观能动性，克服工作中的困难，千方百计为旅客做好服务工作。

树立全心全意为旅客服务的观念，是乘务员工作的基础和前提。乘务员应该加强学习和锻炼，不断提高认识，培养感情，使自己具有强烈的、自觉的服务观念，把为旅客热情、周到的服务看作人生的最大乐趣。

1. 对旅客充满爱心

一个人要想做好工作，首先要明确工作的意义，把自己的工作与为人民服务的事业联系起来，建立起一种责任感。同时，还要有一种内在的动力，就是要愿意去做好工作，热爱自己的本职工作。对于服务工作来说，这种动力很大程度上来自于对服务对象的爱。乘务员要做好工作就要对自己的服务对象——旅客充满爱心。而这爱心并不是凭空而来的，它需要在实践中不断培养，需要对旅客有充分的认识。

第一，认识旅客在四化建设中的作用。我们所服务的旅客大都是四化的建设者（老人过去曾经是国家建设者，儿童是未来四化的建设者）。他们当中有工人、农民，也有干部、知识分子和各阶层人士。他们都在为四化建设做贡献。乘务员要充分认识他们的地位和作用，认为为他们服务就是为四化建设服务，就是在为四化做贡献。一个乘务员一年服务的旅客有数万人之多。这些人都在不同的岗位上发光发热，因而乘务员要把对事业、对祖国的爱全部倾注在旅客身上，通过为他们服务来实现自己为人民服务的宏愿。

第二，同志式地对待旅客。旅客和乘务员有着共同的革命目标，可以说是风雨同舟、志同道合的同志。他们有理想、有抱负，也有思想、有感情。他们在旅行中要求安全、及时、舒适，还要求心情舒畅、受人尊重。乘务员应该以同志式的态度对待他们，遇到问题同他们商量解决，凡是多以“您”、“请”相谈，不说伤感情的话，不随意命令、指责、训斥，更不要污辱人格。比如，有的旅客在车上吃瓜子，随地乱扔瓜子皮。乘务员不应用冷言冷语横加训斥，甚至再带上一些脏话、粗话，而应走上前送去方便袋，再礼貌客气地说：“请将瓜子皮放在方便袋里，小心别掉在车上，谢谢您的合作。”

第三，多看旅客的主流和长处。旅客里有各种各样的人，有先进的，也有落后的。乘务员应该相信旅客中的大多数是能自觉遵守乘车规则和公共道德的。有的表现出很高的思想境界，发扬共产主义风格，团结互助做好事，主动帮助乘务员工作。有的旅客由于不了解情况而违反了有关规定，只要耐心指出是可以改正的。明知故犯，甚至故意捣乱的旅客是极少数，应该相信和依靠大多数旅客，在客车上树立起正