



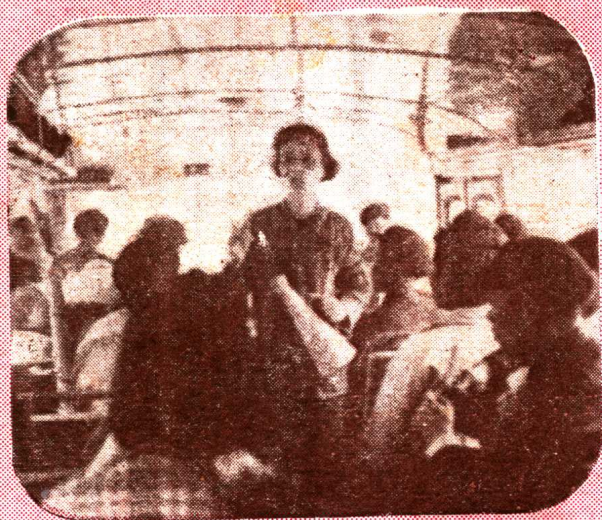
全国公路运输先进集体和先进生产者经验小丛书

旅客之家

——全国交通系统先进集体
厦门汽车站服务经验画册——

严寿蓉 楊訓章 編
陈永奎 胡清泉

人民交通出版社



全国公路运输先进集体和先进生产者经验小丛书

旅客之家

——全国交通系统先进集体厦门汽车站服务经验画册——

严寿蓉 杨训章 陈永奎 胡清泉 编

人民交通出版社出版

(北京安定门外和平里)

北京市书刊出版业营业许可证出字第〇〇六号

新华书店发行

人民交通出版社印刷厂印刷

1960年4月北京第一版

1960年4月北京第一次印刷

开本: 787×1092毫米 印张: 1张 全书: 26,000字 印数: 1—3,500

统一书号: 15044·4319 定价(8): 0.18元

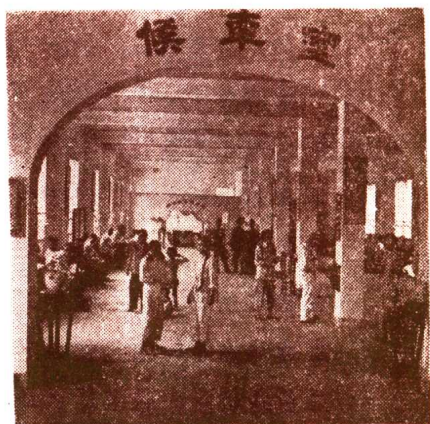
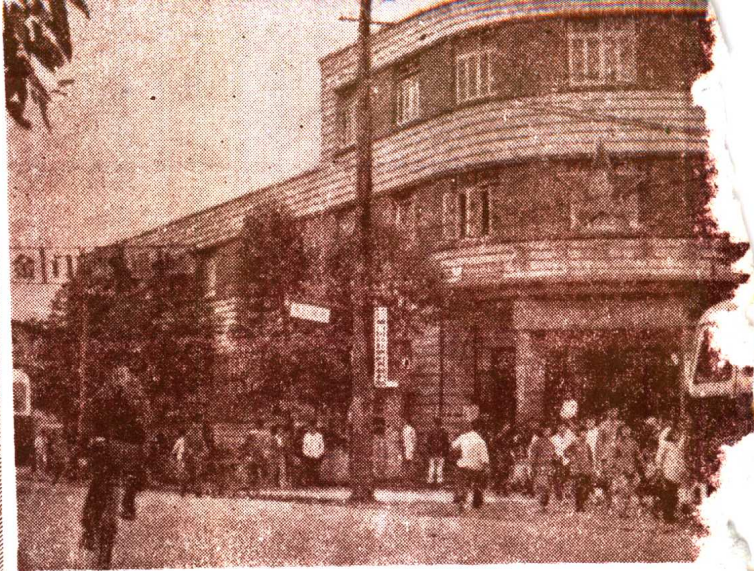


前 言

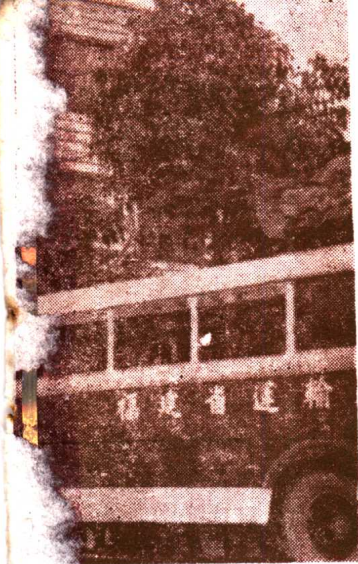
在祖国东南海防最前线的厦门市厦禾路上，矗立着一座巍峨的红色三层楼建筑物，有许多我国自制的解放牌客車从这里进出。那就是1958年获得福建省公路运输系统及工交系统“五好车站”和“红旗车站”等光荣称号，以及出席1959年全国羣英大会获得优胜奖状的厦門汽車站。

厦門汽車站的职工，自大跃进以来就在党的鼓足干劲、力争上游、多快好省地建设社会主义总路线的光辉照耀下，在党委的正确领导下，发扬了敢想、敢说、敢干的风格，对车站的服务工作、售票工作、行车工作进行了一系列的改进。他（她）们抱着“把困难留给自己，把方便送给别人”的共产主义服务精神，在党的领导下，不虚夸、不自满，老老实实、诚诚恳恳地为旅客的旅行便利忘我劳动。因而能够在平凡的工作岗位上，做出优异的成绩，光荣地被千万旅客誉为“旅客之家”。本书特将该站职工亲切、热情、真诚地为旅客服务的部分情形用照片画册的形式介绍出来，以供全国各地的汽車站职工学习参攷之用。

第一部分 多样化 为旅客 服务

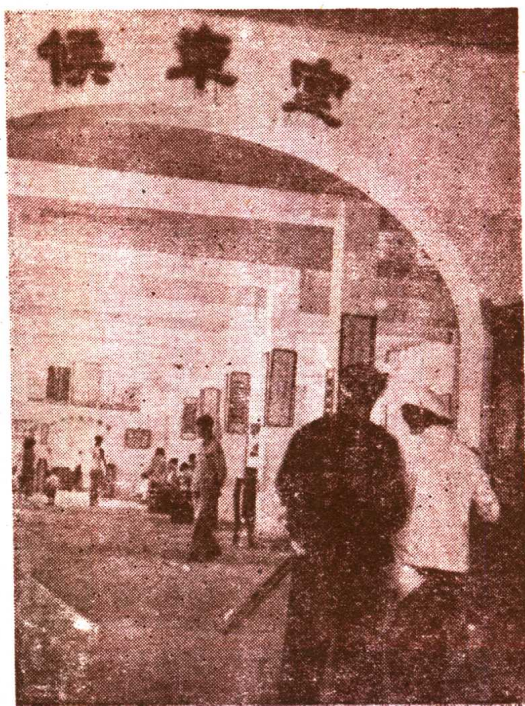


“車站是旅客的大家庭，候車室就是大家庭里的公共休息場所”。廈門汽車站的職工，為了使這個公共休息場所，經常保持整齊清潔，每天都有人輪流值班洒掃，並且在室內準備了一些文娛用品，供旅客消遣應用。看！這些旅客，有的在安靜地看圖書，有的在下象棋，有的和旅伴愉快地談笑着。誰也不覺得候車是一件枯燥乏味的事情。



廈門汽車站門景：廈門是我國東南沿海美麗的城市，也是對敵鬥爭的最前哨，廈門汽車站就建築在離城市中心約二公里的廈禾路美仁宮。全站共管理長短途班車路線27條，每天進出旅客有1600余人，為廈門鐵路起着分散和集中旅客的重要作用。車站共分三層，第一層是旅客候車大廳，里面有各種服務設置，第二層是辦公室和會議室，第三層是宿舍。這是廈門汽車站的門景。

熱情服務：女服務員倪玉珍，穿了整潔的制服，從早晨四點半就開始工作了。她象穿花蝴蝶一般，忙碌於旅客群中，進行個別訪問；特別是對那些外鄉旅客和老年婦女旅客，訪問得更細緻，深怕他（她）們因人地生疏、方言不通而感到旅行困難。她還經常替婦女旅客拿行李、抱小孩，攙扶老年旅客乘車。和旅客打成一片，親密賽如一家人。





商品小卖部，車站里附設了商品小賣部，有肥皂、毛巾、牙刷等旅行小件日用品，也有香烟、糖果、糕餅。旅客在候車休息時可以就近選購，就不必再上街去了。

洗面处：滿載旅客的汽車一輛輛從漳州、泉州跨過海景瑰麗，工程巍峨的集美海堤進入廈門汽車站的時候，廈門汽車站的行李服務人員早就在停車場等候了。他（她）們熱情地招呼每個下車的旅客到洗面處去洗個臉。洗去旅途風塵，整理一下行裝再回家會親人。特別是在炎熱的暑天，廈門汽車站的洗面處更受到廣大旅客的歡迎。



妇女儿童候车室

廈門汽車站特地為婦幼旅客設置了“妇女儿童候车室。”攜帶兒童乘車的母親旅客，可以安靜地在里面休息。上車時有服務員帶領，免除站隊驗票等手續。妇女儿童候车室里還專為小旅客準備了眠床和木馬、翹翹板、搖籃等玩具。



服務台：廈門汽車站為了便利旅客問訊，寄存隨身攜帶的小件行李，聯繫各項旅行事務，特地在候車室內設立了“服務台”；服務項目隨着旅客的需要一年年增加，已從二十幾項發展到七十多項。服務人員由站上職工輪流擔任。他（她）們愉快而辛勤地日夜工作着，要使每個旅客乘車便利。



热情照顾老年旅客：新社会，老年人在汽车站的服务人员，对老年旅客照顾得更周访问，使他（她）们感觉得出门如在 家里 一



整容台：为妇女旅客特设的整容台上，写着一副“一路辛苦洗个脸，梳刷整容会亲人”的对联。妇女旅客在梳洗后含笑地说：人民车站替旅客想得多么周到。



旅行中是处处受到人們的尊敬和爱护的。廈門到，不时地送茶送水，向他（她）們进行旅行样。

寫信台：陈老太太已經买好車票从廈門乘車到安溪县去。临上車前想起有一个手提包还在家里忘記帶出来。家里沒有电话，自己又不会写字，怎么办？幸好車站上附設有写信台，她就請服务員帮忙，代捎一个信給家里，委托車站在第二天交班車帶去。





临时托儿站：妇女旅客陈秀美携带她的小宝宝在厦門汽車站候車，临时有旅伴約她上街去买些布料，她顧慮室外烈日当空，火伞高张，抱着小宝宝上街很不方便。旅伴告訴她車站里有旅客临时托儿处，她欢喜极了，就把小宝宝交給女服务員陈爱珍。



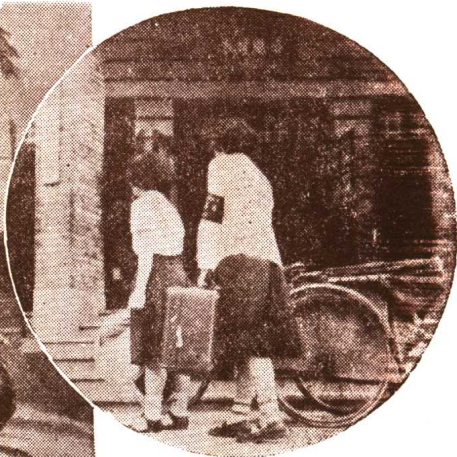
儲蓄代办所：儲蓄虽不属于車站工作范围，但是鼓励和宣传每个旅客踊跃儲蓄是車站可以做到的事情。因此，厦門汽車站接受当地人民銀行委托，在服务台处設儲蓄代办所。有許多旅客把随身所带的多余現款，在代办所存儲。既为国家积累建設社会主义資金，又做好旅行中的經濟計劃开支，并且避免了丢失，真是一举三得的好事。



“小旅客之母”：女服务员陈爱珍看护小旅客非常细致，负责。象自己的子女一样十分爱护。小旅客哭了，她就拿糖水去喂，因此旅客们送给她一个“小旅客之母”的光荣称号。



送老大娘出站：“把旅客当作自己的亲人”，这是廈門汽車站所有职工在为旅客服务时所抱的一致态度。女服务员倪玉珍象接待自己亲人一样送老大娘出站，并且代她雇好熟路的三輪車回家。



帮助提取行李：女服务员倪玉珍看到旅客携带行李太多时就主动到站外去帮助提取。

按序验票：班车快开了，旅客们安静而有秩序地坐在编有座号的候车椅上，等候验票上车。共产党员女服务员于桂芝按着次序熟练地唱票剪洞。这样，旅客既不疲劳，又不会乘错车辆。

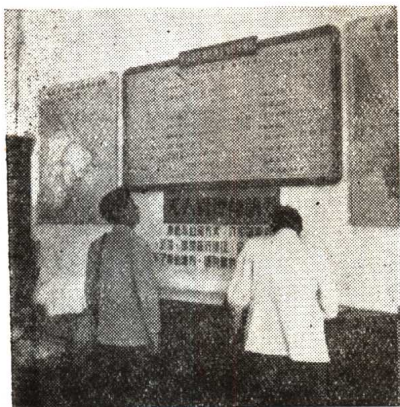




第二部分



四项无人管理的服务工作



无人詢問处：在廈門汽車站无人詢問处的四周，张挂着全省公路旅行示意图、各綫班車开行时刻里程票价表等旅行資料。旅客們可以自行参考选择旅行路綫，購買車票。問訊台上还有“旅行指南”，里面附有水陆联运，公、铁路联运解答，市区住宿介紹，名胜古跡介紹等。旅客說：“无人詢問处是旅行者的好响导。”

无人管理小卖箱：这是廈門汽車站的无人管理小卖箱，里面备有呕吐袋和已印制好的行車時刻表。每只呕吐袋收成本費二分，每本行車時刻表收成本費伍分。也是由旅客自己付錢自己取用，非常便利。



无人管理电影售票处：旅客到了廈門汽車站，如果想趁空余時間在这风景秀丽、气候温和的海島上看一次电影，那你就不用再二公里外的电影院买票了，車站里就設有一个无人管理电影券代售处，旅客可以自己付錢拿票。



无人管理服务櫥：廈門汽車站的职工，为了使旅客在旅行中身体健康，心境愉快，特地設置了一种无人管理服务櫥。櫥里备有家用常备医药品，如仁丹，紅葯水，十滴水，胃痛葯等。还有图书杂志和夏天用的紙扇，旅客有需要可以自行取用，用后归还。不必办其他手續。



第三部分

千方百計

乘車買車票是旅客最關心的事情。每個旅客都希望
在旅行中買票迅速方便。但
由於為了維持車站票房工作
程序等關係，免不了要排
隊、等待一些時間。廈門汽
車站的職工在公路運輸大躍
進中，以敢於沖破陳規習俗
的革命風格，毅然擺脫票房
的約束，抱著“把困難留給
自己，把方便送給別人”的
服務態度，實行了多種多樣
的流動售票方法，簡化買票
手續，使旅客處處便利。

地便利旅客購票



到火車上出售汽車票：售票員王安富每天晚上背了票袋從廈門乘火車到集美，然後再從集美乘上到廈門的火車。在每節車廂里向旅客介紹發售廈門汽車站開出的各綫公路車票，使轉乘汽車的旅客下火車後，就可以直接回家或找旅社休息，不必再急忙忙地到汽車站去買票了。