

刘志超 杨宏斌 原献学

乘客心理与 优质服务

陕西人民出版社

乘客心理与优质服务

顾问 杨永明

刘志超 杨宏斌 原献学 著

陕西人民出版社

乘客心理与优质服务

顾问 杨永明

刘志超 杨宏斌 原献学 著

陕西人民出版社出版发行

(西安北大街131号)

陕西省新华书店经销 彬县印刷厂印刷

787×1092毫米 32开本 4.875印张 99千字

1990年8月第1版 1990年8月第1次印刷

印数: 1—8000

ISBN 7-224-01272-6/G·304

定价: 1.95元

内 容 提 要

本书以马克思主义心理学的观点为指导，探讨了乘客的心理和乘车行为，深入分析了司乘人员的职业心理和行为，提出了城市公共交通系统优质服务应具备的心理素质标准，对如何治理“乘车难”的管理问题，也作了一些探讨。为进一步做好城市公共交通的优质服务提供心理科学的依据，也是提高优质服务的质量，解决“乘车难”的社会问题的重要参考资料。

本书可供城市公共交通系统的各级领导、管理人员和广大司乘人员阅读，也适用于铁路、航空、航运等服务行业人员学习。

序

在门类庞杂的城市基础设施中，城市公共交通可算是最令人注目的了。

城市公共交通历来被人们称为城市的“大动脉”和社会化大生产的“第一道工序”。它以自己的活力，日复一日、年复一年地把不同年龄、不同岗位、不同需要的人群送往各个集散点，使现代化城市这架庞大机器迅速地、正常地运转。

城市公共交通的重要性，决定了活跃在公共交通战线上的广大乘务员的劳动是以为城乡人民和生产建设提供方便、安全和迅速、舒适的交通服务为宗旨的特殊劳动。可以这样说：乘务员工作既是平凡的，又是伟大的；既是艰苦的，又是光荣的。

但在现实生活中，并不是所有的乘务员都能够尽职尽责。往往会出现这样的现象：有的公共交通工具上的乘务员服务态度良好，能够适应广大乘客的心理需要，和乘客的关系相处甚好，行车中很少发生事故；有的乘务员对待乘客比较冷漠，稍不遂意，便和乘客发生摩擦，轻则谩骂，重则拳脚相加，以致影响到交通线路的畅通，给党和人民的事业带来不应有的损失。这些情况不能不引起人们的深思：为什么有的乘务员与乘客相处比较融洽，而有的乘务员却与乘客成为仇敌？同做一种工作，为什么有些同志能够创造良好的工作

环境，取得较高的工作效率和较大的成绩，而有些人却终做不到呢？我们除了从是否树立了革命的人生观、全心全意为人民服务、是否像雷锋同志那样热爱本职工作等方面找到相应的答案外，还有一个不可忽视的原因，就是由于一些乘务员不大了解乘客的心理，不注意乘客的心理变化，不关心乘客的需要，不注意培养、提高自己的心理品质和服务艺术。一言以蔽之，没有把乘客看作是有自尊、有自爱的人，从而，乘客也就不尊重这些乘务员，不尊重这些乘务员的工作。这就说明，要搞好城市公共交通工作，需要懂一点心理学知识。

城市公共交通服务工作虽然琐碎、具体，但它却是我们城市文明水准的具体标尺，每一位乘务员、每一位领导和从事管理的同志，都应该从心理学理论的现状和公共交通工作实际的需要，从美化环境和建设城市精神文明的需要出发，开展对城市公共交通服务中的心理学问题的研究。

城市公共交通服务工作如果优良，城市的精神文明就会随着乘务员的服务，进入千千万万个乘客的心灵，潜移默化，促进全社会文明程度的提高。司乘人员千万不可轻视自己每天服务的价值，它凝结着党和国家及全社会的信任和期望。

刘志超、杨宏斌和原献学三位同志所写的这本《乘客心理与优质服务》，是对城市公共交通服务工作中心理学问题进行研究的初步尝试，主要探讨乘客的心理和需要，研究乘务员的心理特性与需要，探索产生这些心理和需要的条件，以及在优质服务过程中的种种心理现象与规律，有益于乘务员乃至公交系统各级领导者、管理者，更深入地了解乘客心

理，提高乘务员的心理品质与服务艺术。

本书的一切努力，都是为了献给那些日夜奔波在全国三百多个城市的街道上，汗水洒在全国五万多辆各型公共交通工具上、每年为三百亿人次服务的千千万万的乘务员和各级领导同志们。该书最好地表达了作者对乘务员工作的崇高敬意！

张道襄

1989年11月30日

序 二

时值全国上下各条战线，正在按照党中央、国务院的部署，认真进行治理整顿、深化改革、弘扬雷锋精神之际，《乘客心理与优质服务》一书的问世，是一件颇有意义的事。因为，城市公共交通系统，与全国其他行业一样，也是在治理整顿、深化改革、学习雷锋中稳步前进的。现在，如何使城市公共交通服务科学化、规范化、优质化，这是城市公交系统治理整顿、深化改革、学习雷锋的一个重要方面。而这本书，正是为城市公交服务科学化、规范化、优质化作有益探索的第一次尝试。

该书是作者以马列主义、毛泽东思想为指导，按照心理学的基本原理，深入分析乘客的心理以及乘务人员进行优质服务应具备的心理条件，朝着如何改进城市公交服务工作，使其在规范化和科学化方面迈出的可喜的一步。作者的这一努力，无疑是有助于城市公共交通服务工作逐步走向科学化、标准化、优质化。这本书，对于职工培训、服务工作质量的评定，都有一定的现实意义。

随着我国大规模的经济建设和城市人口的不断增长，城市交通运输行业呈现出日益紧张的趋势。城市客运的紧张状况时具报端。如何从优质服务角度，来促进城市公共交通的改善，一直是城市公共交通系统所关注的重点。通过多方面的努力，使城市客运进一步得到改善，这已不仅仅是一个行

政管理的问题，而且，更不可忽视的是使每一位乘务员树立革命的人生观和正确的职业观的问题；也是科学地掌握乘客心理规律，因势利导，搞好优质服务，使公共汽车成为城市文明的一面镜子的问题；也就是成为传播社会主义精神文明的场所的大问题。提高乘务人员的文化素质，使他们获得各方面的文化科学知识，其中包括心理学知识，是城市公交系统职工教育的关键所在。因此，这本书，无疑是城市公交系统的职工心理学教育的理想教材。

这本书是管理工作与心理学工作者双方合作的结晶。刘志超、杨宏斌、原献学三位作者中，有的长期从事城市公共交通管理和组织人事劳动工资的管理工作，有的从事心理学的教学和研究工作。他们合作完成的这一研究课题证明，当代理论研究必须走与应用研究相结合的道路，才能事半功倍。我国广大的心理学工作者，应重视这一趋势。

这本书，虽然对城市公共交通服务中的许多规律性的问题，进行了初步探讨和总结，但是，仍有不少问题需要在今后继续研究。例如，“拥挤”的心理问题，乘客和乘务员心理需要的调查和量化问题等等。这些问题的研究和解决，将为丰富我国的客运心理学内容做出贡献。

这本书的出版，为心理学与管理学之间架起了一座桥梁。希望我国有更多的从事心理学研究的同志们，与管理工作者携起手来，建立通向应用大道的更多桥梁，为祖国四个现代化建设服务！

杨永明

1989年12月

目 录

序一.....	张道巽 (1)
序二.....	杨永明 (4)
一、人类心理的奥秘	
1. 探索心理奥秘的道路.....	(1)
2. 路标与里程碑.....	(4)
3. 心理的实质.....	(19)
4. 心理的系统.....	(22)
5. 心理的特性.....	(26)
6. 环境心理学.....	(30)
二、乘客的心理与分析	
1. 乘车不是目的.....	(36)
2. 城市公共车辆是最好的代步工具.....	(37)
3. 乘客的一般行为与心理倾向.....	(39)
4. 乘客的积极行为分析.....	(41)
5. 乘客的基本乘车需要.....	(43)
三、乘务员心理分析及优质服务	
1. 乘务工作的性质.....	(55)
2. 乘务工作的特点.....	(59)
3. 乘务员的需要.....	(64)
4. 乘务员的心理品质.....	(72)
5. 优质服务方法54诀.....	(89)

附录:

1. 一曲感人的奉献之歌 —— 记全国劳动模范、

优秀乘务员李苗·····	(103)
2. 查票状元·····	(107)
3. 西安市公共交通公司特级乘务员李玲同志在 学雷锋讲奉献报告团的报告·····	(109)
4. 全国职工守则·····	(116)
5. 五讲、四美、三热爱·····	(117)
6. 西安市公安局、公用事业局关于公共汽车、 电车治安秩序管理规定·····	(117)
7. 西安市公共汽车、电车乘车规则·····	(118)
8. 西安市公共交通公司行车纪律·····	(120)
9. 公交驾驶员职业道德规范·····	(122)
10. 驾驶员安全服务标准·····	(122)
11. 驾驶员岗位责任制·····	(123)
12. 公交乘务员职业道德规范·····	(125)
13. 乘务员服务质量标准·····	(125)
14. 乘务员岗位责任制·····	(126)
15. 调度员服务质量标准·····	(128)
16. 调度员岗位责任制·····	(130)
17. 西安市公共交通公司乘车规则执行细则·····	(131)
18. 关于统一划票的规定·····	(134)
19. 西安市公共交通公司乘务员服务统一用语·····	(135)
20. 西安市公共交通公司关于本司职工乘坐营运 车的规定·····	(137)
21. 月票使用规定·····	(138)
后记·····	(140)

一、人类心理的奥秘

1. 探索心理奥秘的道路

从人类抛掉了象征动物的尾巴那一刻起，由“自我意识”第一次萌动而产生羞耻感开始，经历了几十万年的漫长历史，在与大自然进行生死搏斗的同时艰难地探索着自身心灵的奥秘。

正像对其赖以生存的自然界的了解从恐惧、崇拜到理解、支配和创造一样，人类对自身的心灵世界的认识也经历了恐惧和认识、控制这样一个漫长的历史。每一代圣人贤哲，都为人类探索自身心灵世界的道路，标定了自己的一个又一个方向，树立了一块又一块里程碑。

在近代心理学还未产生的遥远的过去，人们关于灵魂的学说，一直是人类认识自己心灵世界的主题，同时也标志着人类认识自己的深度。

原始人在与自然的斗争中，幻想着人的捉摸不定的灵魂可以脱离肉体而存在。例如，他们认为灵魂暂时离开人体时，人就睡眠；灵魂在睡眠中的活动就构成了梦，灵魂附体时人便有思想意识。尤其是部落中那些勇敢的战士和智慧超群的魔法师，在他们死后，其灵魂还留在人间，支配着自然现象，呼风唤雨，保佑着人们度过灾荒，带来丰收。所以，我们可以看到，一些原始人部落供奉的神祇，人们所创造的上

帝，都是原始人部落中优秀的人物。我们还看到，西安半坡村遗址中埋葬孩童的陶罐都开有一洞，据说是为孩童灵魂自由出入而留下的。这种对灵魂的早期认识和幼稚幻想，在东西方的文化遗迹中都有发现。

原始人类对灵魂的种种天真的幻想，为后人在探索心理奥秘的道路上提供了方向和动力。西方对灵魂的学说做过巨大贡献的人物有古希腊时期的德谟克利特、柏拉图和亚里士多德等。

德谟克利特是古希腊著名的哲学家，他把传统的超自然的人的灵魂放到与自然平起平坐的位置上加以探讨，他认为，人的灵魂是由不可分的原子构成的。这些原子是圆球形的，可以四面滚动，所以人的灵魂是能动的。

与他同时代的另一个伟大哲学家柏拉图则认为，人未出世之前，灵魂就早已存在于某个地方了；人出世之后，他的灵魂才同他的肉体相结合。他还认为，灵魂与人的理性是分不开的。当神创造世界时，便把理想放到了灵魂里边，又把灵魂放到了身体里边。所以，外在的事物是我们的理性所产生的；学习是把我们生而具有的理念从灵魂深处挖掘出来或回忆出来的过程。

柏拉图的学生亚里士多德是一位人类认识史上的巨人。他反对老师柏拉图的观点，认为理念不是世界万物的本源，万物自生自灭；他对人的灵魂也作出了较唯物的解释。

在西欧中世纪漫长的封建社会中，经院哲学的著名代表阿奎那把灵魂分为植物性的、感性的和理性的三个等级。感性和理性级是人的认识和欲望的机能。灵魂的植物性等则是人和动物共有的，而灵魂的理智能力则是人所独有的。

近代心理学的发展是与欧洲文艺复兴运动开创的延续至今并且越来越支配人类整个生活的实验方法和科学精神分不开的。当时，由于技术作用急剧提高，新大陆的发现，掠夺性的殖民政策，新航线的开发，工商业的发展，要求人们以前所未有的规模来发展造船和航海技术、军工和矿山事业，修筑运河，改进劳动条件和工具。这些人类大规模的实践活动，在人类历史上第一次突发性地展示了自己创造性的巨大潜能，传统的思辨和直观思维，已远远不能满足人类对自然界的认识深度的需要。因此，实验的方法成为人类深入认识世界的重要方法，也标志着一门科学的独立程度。

在中世纪的知识科学界，每门科学成为神学的奴婢。文艺复兴以后，人们用新的实验方法和思维方法，使许多科学（例如物理学、生物学等等）都先后脱离了哲学的怀抱。心理学是脱离哲学较晚的一门科学。

1879年，德国心理学家冯特第一次在德国莱比锡建立世界上第一个心理学实验室，并积极开展心理的实验研究。在这之前，人类通过物理科学与生物科学的研究，对自身以外自然界的了解虽已达一定的程度，但是，对自身世界仍然是懵然无知的。因此，在自然科学发展到相当成熟的时候，人们对已有深厚的自然知识和匮乏的心理知识之间存在的巨大差异深感不安。这两种知识的差距，激发了人类追求自我了解的强烈动机。于是，那个时代的许多物理学家都纷纷转而以研究物理现象的方法，来研究人的心理现象。例如，现在留给我们的心理物理学的大量知识，就是当时一些著名的物理学家韦伯、费希纳、霍尔姆赫茨等人，创造性地移植成熟的物理学的方法而发现和积累的。当今，心理学界学派林

立，这些对人类自身的探索，都是人类追求自我了解的强烈动机的体现。

继近代实验心理学之父冯特在实验室内用内省法创立第一个科学的构造主义心理学派以来，世界许多有志于探求人类心灵奥秘的心理学家，经过一百多年的艰苦努力，创造了一个又一个心理学理论，积累了浩繁的有关人类心灵奥秘的丰富知识，总结出许多人类行为的法则和规律。当今我们所拥有的有关人类心灵的知识，达到了空前的深度。这些知识，正在为各行各业的人们所运用，使我们的工作、学习、生活变得更充实、更美好。

2. 路标与里程碑

如果说人类认识自己、探索心灵奥秘的永恒活动是一条坎坷不平、迂回曲折的道路的话，那么，在历史的长河中，每一位伟大的心灵探索者——心理学家——所创造的理论体系，就是界定通向心灵深处的里程碑和指向探索未来的路标。在这条道路上，人类的许多伟大的思想家、心理学家，用自己的不朽名字，镌刻了他们探索心灵奥秘的丰碑，给人类留下了认识自己的丰富而宝贵的财产，人类永远感谢他们。

在这里，我们不可能像写一本大部头的心理学史那样，来记述每一位天才的心理学家以及他们的理论。我们只能把心理学史上最富有创造性的心理学家以及他们的理论，献给最令我们尊敬的读者——全国广大乘务员同志们。

（1）意识心理学

在我们的现实生活中，每个人在清醒状态下，都从事着

各种各样的活动。就拿我们乘务员来说吧，每当我们踏上熟悉的公交车辆，我们的意识就开始支配、调节和控制我们的乘务活动了。我们通过观察、倾听等形式，来感知我们的每一位乘客，通过我们的记忆来记住某个特别的乘客，或者通过回忆，唤起我们对某位乘客的记忆。通过感知和记忆，对面前的乘客作出判断：该乘客是位工人或是知识分子？是本地人还是外地人？……从而为我们采取不同的服务方式提供选择的基础。这些观察、记忆（或回忆）、判断（思维）以及想象，都是我们每个人所具有的认识功能。

在认识的基础上，我们同时也会产生相应的情感。比如，我们判断出某位乘客是一个彬彬有礼的知识分子，我们可能就会产生相应的亲切、安全、尊重的情感；对一位美丽而又遵守公德的少女，或英俊而豁达的小伙子，我们对他们的良好感情，一定不同于我们非常厌恶的那种自私无理的乘客的情感。这也是我们每个人所具有的意识情感的功能。

在我们已产生的认识和情感的基础上，我们就会制定规划，克服困难，以达到自己既定的目的。还是以我们的乘务工作为例，许多年轻的乘务员通过自己的工作实践，通过为广大乘客真心诚意的服务而得到乘客们的热诚赞扬，看到了自己存在的价值，看到了自己工作的社会意义，从而给自己的工作制定了所要达到的积极而切实的目标，如争当公交系统的劳动模范、优秀乘务员等等。为实现这一崇高的目标，他们可能不辞劳苦，长期一心一意为乘客服务，克服生活、工作中遇到的难以预料和想象的各种困难，坚韧不拔、持之以恒地为实现自己的崇高目的而勤奋工作。这种心理现象，就是意识心理学所研究的意志现象，也是人

的意识的一个构成成分。

关于人的认识、情感、意志，就是意识心理学研究的有关人的意识的重要的三个内容。意识心理学的心理学家们，把人类个体的意识分为认识、情感、意志三个构成成分，并对这三个成分加以深入而专门的研究，从而形成了如认识心理学、情感心理学和意志心理学的分支理论。意识心理学尤以人的认识为重点，强调人是理性的，人的本质特征就在于具有高度发达、任何动物都望尘莫及的思维能力。因此，理性可以看作是人的代名词而受到意识心理学家们的高度重视和大量研究。

从历史发展来看，意识心理学是比较早的一个理论体系的总称。自从1879年，德国心理学家冯特在心理实验室内用实验的方法，第一次大规模研究人的心理现象之后，许多心理学家都先后按照冯特的研究风范，开始了自己的研究。

在这里我们不能一一涉及，只能将它们的共同点总结一下。意识心理学只描述我们成人有那些心理现象，并不对这些心理现象的产生、它们各自的关系进行解释；意识心理学把一个与生活有着广泛联系的现实的人抽取出来，只研究他的意识或意识的构成成分——认识、情感、意志。现实的人仿佛融化在意识和它的构成成分之中，而没有看到，现实的人是充满各种动机，在生活的各种场合中，积极表现着自己各种相应欲望和动机的活生生的人。这是意识心理学的不足之处。

尽管如此，意识心理学做为一种综合的心理学理论，不仅过去，而且现在还深深地影响着世界整个心理学的发展，并在世界心理学界，在19世纪和20世纪的心理学科中，占