

蘇聯售票員先進工作方法

依·依·沃羅比約夫等著

甲

申譯

人 民 鐵 道 出 版 社

蘇聯售票員先進工作方法

依·依·沃羅比約夫等著

甲

申譯

人民鐵道出版社

一九五三年·北京

52523

937

存



蘇聯售票員先進工作方法

著者：依·依·沃羅比約夫等

譯者：甲 申

出版者：人民鐵道出版社

（北京市豐公府十七號）

發行者：人民鐵道出版社

印刷者：人民鐵道出版社印刷廠

（北京市東單二條三十號）

一九五三年三月初版

書號 72 1—5,000冊 每1,203

目 錄

序言	1
阿拉金售票員論自己的工作	3
克·德·馬約羅娃	3
勃·菲·卡巴諾夫	5
屋·恩·謝妙諾瓦	6
特·阿·卡爾喬夫卡雅	7
哥·姆·高爾巴就克	9
阿拉金售票員對旅客服務的方法	11
工程師——依·依·沃羅比約夫	11
一 阿拉金方法的本質及意義	11
二 阿拉金方法的新發展	13
三 阿拉金方法在全國鐵路上的推廣及阿拉金售票員進一步的工作任務	15

序 言

蘇聯工農業突飛猛進的發展，以及勞動者生活水平不斷的提高，對鐵路運輸事業提出了嚴格的要求。

黨和政府非常關心鐵路為旅客服務的問題。上百萬的人評論着鐵路的工作在車站上和火車裡是怎樣地為他們服務。旅客運輸工作做到典型標準是全體路員、特別是旅客服務人員的光榮任務。

在旅客業務工作者中間有許多卓越的人才——熱愛自己業務的人，他們在為旅客服務的事業中開闢了新的道路。旅客抵達車站後用不着再在售票室及行李房長久等候，就可以迅速交出和及時領取自己的行李；與運輸有關的一切問題都可得到正確滿意的解答。

下面刊行幾篇先進的阿拉金售票員——馬約羅娃、謝妙諾娃、卡爾喬夫斯卡雅、高爾巴就克及卡巴諾夫諸同志的文章，介紹他們依照著名的北頓聶茲鐵路傑巴里才沃大樞紐站售票員彼·恩·阿拉金的方法在列車上直接為旅客服務的實際情形和經驗。阿拉金為旅客服務的方法即是：樞紐站售票員攜帶客票及睡鋪票，乘車到前站去迎接向本站開來的列車。在會車的中間站上，售票員由原列車改乘開向本站來的列車。車長即用播音器告訴旅客：在本列車上乘有××站阿拉金售票員並建議在××站換車的旅客到阿拉金售票員那裡購取客票、睡鋪票或辦理客票簽章手續。許多鐵路售票員學習並實行了阿拉金直接在列車裡為中轉旅客服務的方法。由於推廣此種卓越方法的結果，使千百萬旅客在換車的車站上用不着為購取客票耗費時間了。

阿拉金售票員的數目每年都有增加，如：一九四七年有九百九十八人，一九四八年——一千二百四十人，一九四九年即達到了一千九百三十人之多。經得到上述阿拉金售票員服務的旅客在一九四七年有五

百萬人，一九四八年有七百三十萬人，一九四九年超過了一千萬人。阿拉金爲旅客服務的方法在偉大衛國戰爭勝利後，在鐵路上得到了廣泛的應用和發展。莫斯科各站及許多其他鐵路車站先進的阿拉金售票員，在列車裡替旅客辦理預約，如：預售離開莫斯科的客票、僱公共小汽車、找搬運員、在車站旅館及市內旅館內預訂房間，組織參觀博物院及其他文化機關等。

在這本小冊子裡主要是介紹阿拉金售票員的工作經驗，以及各鐵路車站應用和發展阿拉金方法的成績，藉以推廣這一爲旅客服務的先進方法。

交通部旅客總局

阿拉金售票員論自己的工作

克·德·馬約羅娃

西方鐵路莫斯科旅客站阿拉金售票員克·德·馬約羅娃認為把旅客服務工作做好，全力滿足他們在車站上和在列車內的需要，是全體員工——特別是旅客工作者的光榮任務。售票工作是重要而負責的工作。我們阿拉金售票員，天天與廣大群眾見面，所以我們第一個任務就是照顧旅客群眾。

我依照阿拉金方法做售票員工作，是從一九四八年二月開始的。在這期間我給很多旅客服務了。在莫斯科庫爾斯克、雅羅斯拉夫斯克、列寧格拉及波維列茨克諸車站上換車的中轉旅客經我辦理客票後，他們節約了在車站售票室排隊買票所需的大量時間。

按着站長批准的工作時間表，在業餘時間，經常是在值完夜班以後，我乘車到前站去接車。

在出發前，我與助理副站長商量，怎樣把自己的工作組織的更好，怎樣更好地為旅客服務，某列車以及某路的客票應該首先簽章。

然後檢驗裝在阿拉金售票員專用公事包裡的東西。全部用具準備齊全沒有？有無收據單、戳子、化學鉛筆、複寫紙及零錢等？所有這些都應備齊，以便在列車裡不停地進行工作。

接到指示、並驗完公事包內容後，乘車到前站去迎接到莫斯科來的旅客。

出發準備，對於全盤工作有決定性作用。由於多年工作的結果我積累了接近旅客的經驗。我幾乎能够全部解決在途中所遇到的問題。除了辦理客票簽章外，我還接受各種預約，如：喚搬運員、僱公共小汽車、預定旅館房間等，我並解答鐵路及莫斯科市內的交通問題。

我們、阿拉金售票員，當着給上年紀的旅客或攜帶兒童的母親們

辦理客票時感到阿拉金對待旅客的方法具有特別的價值。他們由於得到照顧而減少了旅途中的麻煩。從此再也不用在車站售票室裡無聊地等着購票了。

每次出差當中，都會遇到很複雜的問題，旅客到什麼地方去的都有，這就必需有嚴肅而慎密的工作態度。

把蘇聯鐵路車站站名表與西方鐵路局出版的里程表加以校對，並根據表內所列的距離查出莫斯科站至各到達站的距離。

有一次在布列斯特—莫斯科間第十八次列車上，我曾給一位由布列斯特到索齊去的旅客辦理了直達客票，從庫爾茨克站起換第二十三次列車硬席單間睡鋪票。在驗完客票是否正確之後，首先按站名表計算莫斯科到索齊的距離，結果是一九七二公里。然後根據票價表查出票價段，這個距離等於六段，知道票價段後，我就很快的算出了補繳快車、睡鋪及單間的費用。快車和睡鋪是按補票手續辦理的，單間費給開了雜項收據。全部手續我只用二分鐘的時間就都辦完了。另一個旅客把斯莫連斯克到海參崴的客票遞給了我要求由雅羅斯拉夫斯基車站開始乘坐八次特別快車。驗完客票，我又照例看了站名表算出了莫斯科到海參崴的距離為九三三四公里，根據票價表的規定，這個距離等於二十個計價段。最後這個旅客補了客票、快車票、睡鋪票及單間票。

第三個旅客是由外茲莫到列寧格拉去的，他要求從列寧格拉站換第七十二次旅客列車並辦理睡鋪票。莫斯科至列寧格拉站的距離為六五一公里，等於二個票價段。我很快地辦完了全部手續並把車票交給了旅客。總共在這一天我辦了一百多張客票，都是由莫斯科四個車站到各處去的。

阿拉金方法，是個優良高尚的方法。貫徹執行這個方法對旅客服務工作會有大的改進。

北高加索鐵路羅斯托夫車站阿拉金售票員

勃·菲·卡巴諾夫

阿拉金售票員要有豐富的知識、修養和經驗。主要是迅速、準確的爲旅客服務、爲旅客解釋疑問，使他們在拿到車票後再沒有疑問和需要解釋的問題。因此，售票員對於參考資料及規章必需熟練，以便能够迅速算出各主要車站的距離及各種票價。

爲把車票交到旅客手裡，每禮拜我都遵照批准的計劃到各站去上幾次。阿拉金對待旅客的卓越方法給各鐵路樞紐站上換車的中轉旅客創造了許多便利條件。現在，我把最近這次出去服務的情形介紹如下：下班後，交了日報立刻着手準備出發。售票室值班員黑米爾同志把公事包交给了我，裡面裝着文件一都是在車裡爲旅客服務時必需的東西。從售票室主任吳格羅瓦托夫那裡領來票本。乘索齊—莫斯科二十四次列車，到達伊羅瓦伊斯科葉車站，從這裡換乘哈爾科夫—羅斯托夫列車。車長通過列車服務員及播音器告訴旅客：阿拉金售票員除驗票簽章外，還預售返程客票，替旅客定租旅館房間和行李保管，召喚搬運員。我是從第一輛車開始簽章，經過三十分鐘後我已在第二輛車裡開始工作。六小時的工夫，列車到達羅斯托夫車站，我到過了所有的車輛並爲旅客服了務。七號客車裡一位旅客訂了兩張翌日的莫斯科—諾沃西比爾斯克直達車票。寫完定單收據，我告訴那位旅客在什麼地方，怎樣拿取車票。到達羅斯托夫站後，這個旅客立刻在六號售票口拿到了他的車票，沒有任何耽擱。

有兩個旅客辦了預約搬運員的手續，收到搬運東西的定單以後，我在鄰站給羅斯托夫站長發了電報，要他給五十七次列車，第五節車，第七一八號座位派搬運員。我們剛到羅斯托夫車站，立刻就有搬

運員到第五號車來並替旅客拿了東西。

我每出去一次都要服務二百五十一三百個旅客，解釋一些重要的問題，如：換車站，以及羅斯托夫市某條街有某些機關等。售票員科馬洛夫、黑米爾、傑木揚諾瓦諸同志及售票處主任吳格羅瓦托夫同志在這些方面表現得更為積極。我們每個人，平均每月服務一千——一千五百個旅客。由於採用這種方法，我們消滅了在長途客票售票口前排隊的現象。現在我們的目標——是消滅市郊鐵路售票口前排隊的現象。我們準備在市郊列車內售票，以達到我們的目標。

莫斯科—庫爾斯克鐵路奧料爾站售票處主任

屋·恩·謝妙諾瓦

我在售票室裡工作了二十年。我的手每天像穿梭似的向售票窗伸來伸去，把小紙片——往往需久候方可拿到的車票遞給旅客。不管別人怎樣認識，我覺得親自把車票交給旅客是非常愉快的任務。當我在電報裡知道車內有許多空位時，心內感到高興，而空位少時，我就為不少旅客買不到客票發愁。旅客們的感情經過售票口傳到我的心裡。當我第一次讀到阿拉金——具有卓越工作能力的傑出人物的事蹟時，我對他的創舉表示衷心歡迎，第二天我自己也乘車到前站去迎接了旅客。我服務的旅客數目每次都在增加著。

蘇聯紅軍解放奧料爾城以後的前幾個月，阿拉金方法對車站工作有了特別重要的貢獻，當時因為沒有候車室，售票室設在不同的地方。我沒有統計時間，總之除值班外全部時刻我都是在列車上渡過的，這樣不但培養了新手，同時也鼓舞了不敢到前綫去迎接旅客的售票員。

目前，我們的车站業經修復，旅客也有了候車室。但是，我們仍然照例地乘車前往相距百餘公里的斯庫拉托屋站去迎接旅客。我們在

莫斯科—庫爾斯克六十三次列車上直接為旅客服務，使他們在奧料爾站換車直達目的地，免於過度的疲勞。

目前，我們有十六個阿拉金售票員。每人每次簽章車票五十一一百張，在大、中、小學放假期間比這個數目還要多兩倍。平常我們到前綫去都是有計劃的。旅客對我們簡單的勞動所表示的感激真是不勝枚舉。前幾日我去維爾霍維業，在紅色扎爾站上車的一位旅客，他懷疑在列車內是否真能辦理客票簽章，甚而對我表示懷疑：他反反覆覆的總是說「我未聽說過有這樣的辦法」。當他看見，鄰坐的人辦完了簽章手續，他才肯把自己的客票拿了出來。

在做外勤工作時，我們不但賣票，供獻意見，並解釋有關問題。在博良斯克車站我曾給一位帶着三個孩子的母親辦了客票。我告訴她：在什麼地方，什麼時候上車（他是到土拉省、克沙高爾工廠去找丈夫的），我建議她乘坐兒童車。那個女人對我一再的表示致謝——這樣的事情層出不窮，也難於忘掉，但是，在我們的偉大的事業中，還蘊藏着一個不容忽略的重要問題——即是要把旅客服務工作做得更好。

哥美里站售票員

特·阿·卡爾喬夫斯卡雅

我做售票員工作是在一九三二年開始的。在這期間我積累了豐富的工作經驗，願在這裡與大家交換。

我時常體會着斯大林同志的指示：「人是我們最寶貴的資本」，所以不斷地努力爭取更圓滿地為旅客服務。所以我經常告訴旅客，怎樣能够使他們更順利更迅速地到達目的地，車裡那些坐位是比較好。我在辦理乘車證據時，總把票上的驗訖辦得很清楚，並把到達及換車站正確明白地指點出來，使旅客在途中不致發生任何誤解。

一個公認的工作方法——阿拉金對待旅客的方法，我在自己的工作
中廣泛地實現着。

一九四九年利用業餘時間我共完成了外勤工作一百多次，按照阿
拉金的卓越的方法為九千多旅客服了務。結果大大的幫助了旅客，替
他們節約了在售票口前排隊的時間。

哥美里站售票員照着阿拉金方法在三個列車上服務，即第四十二
次—布列斯特—哥美里，第五十二次—維里紐斯—哥美里及第七十三
次—沃龍涅什—基輔，都是中轉旅客運輸最繁忙的區段。

為了簡捷達到做好旅客服務工作的目的，避免忙中出錯，把辦
理客票工作做得更準確，每次出發前均應預先周到地做好準備工
作。

在車站上就準備票本及隨身攜帶的必需用品。我的公事包雖然準
備得簡陋，但是工作的用品在裡邊却都已準備好。我常把車票用線穿
在一起，以便能夠迅速找到必要的單據。削好幾枝化學鉛筆，預備妥
複寫紙，零錢。多預備零錢及一盧布的流通券，對於加速工作效率是
有很重要的意義的。我們給旅客辦理車票時，使用雜項進款收據冊，
補收手續費、快車費、單間費等。用化學鉛筆填寫收據能大大提高工
作速度。

哥美里站售票員，在車上工作時，隨身攜帶資料不多，因此除了
客車時刻表外，還要熟悉票價及鐵路地理，沒有它們就不能可靠地做
工作，更不能正確地給旅客解答問題，提出建議。我自己編了里程
表，裡面記載着旅客經常買票前往地點的車站距離，我還備有軟席及
單間補票價目表。

我建議全體阿拉金售票員都編製這種里程表及價目表，因為它們
會幫助你減輕勞動。遺憾得很，迄今我們尚缺乏行經路線里程表指
南，所以售票員在計算里程距離時需要查閱鐵路圖。做到準確地計算
距離及核收票價都是非常重要的，因為錢收多了旅客吃虧，算少了
——鐵路受損失。

爲了避免此種現象，我在業餘時間把各大站及樞紐站的距離計算出來，選出比較重要的路線用特殊字母記錄下來，連自己的補充圖也把它對照準確，使它不致發生任何差錯。

這樣對核算運價工作有着非常大的幫助。在我常年的工作中培養了大量的售票員，現在正教他們學阿拉金方法。

很多售票員，在遇到困難的時候，徵求我的意見，我盡自己的經驗努力給他們幫助和忠告。

西南鐵路基輔站阿拉金售票員

哥·姆·高爾巴就克

從我第一次隨車做流動售票員時起，經過的年數是不算少了。這是在傑巴里才沃著名的售票員——阿拉金同志倡導以後不久開始的。首先幾次隨車售票就使我信服：我們是開闢了偉大而重要的事業。

常每月我迎接向基輔開來的列車有十二—十五列。去年我在列車裡辦了二萬五千多張客票，我和我們車站其餘阿拉金售票員共服務了六列長途旅客列車。我們大家都照着特製計劃表作工作的，表裡規定售票員某某出外勤的時間，並在某列車服務。每次在接車的時間到來時，我就乘車到基輔附近的區段站去，如切切列夫站、涅仁站或法斯托夫站，具體到某站去是決定於你所迎接的列車的開來地點。我們阿拉金售票員有個共同的原則：就是首先給兒童車裡的旅客服務。在開始工作時，如基輔車站發出的列車客票大有選擇的可能時，盡量給幼童旅客選擇較好的坐位。

利用兩點半—三點鐘列車到達基輔站的時間，我能走遍全部列車，並能全部辦完中轉旅客的車票簽章手續。

給旅客服務時，首先檢查客票辦理得是否正確，然後再告訴旅客走某條路綫，使他更方便地繼續旅行。隨後，告訴旅客坐第幾次列車能由基輔站出發，最後依照旅客的願望辦理睡鋪票並發給乘車證，

證上註明車號及席位。爲了照顧病人、老年人以及攜帶兒童的母親們，我常把臥車廂的下舖留給他們用。我辦理一張客票從來未超過二一三分鐘。

工作經驗說明，旅客確認阿拉金售票員是車站上精通業務的幹部，覺得他們能解答各種性質複雜的問題。當然，旅客首先最關切的是他預定乘坐列車的發車時刻，到達其目的站的時刻，在基輔市內旅館中能否貸到房間，城裡各劇場演什麼戲劇，城內有某些博物館以及乘坐某綫電車或無軌電車能夠到達某某地點。出發前我常替旅客彙集有關本城的資料。對於鐵路本身的事情，由於多年工作的結果，我已記熟了交通圖、運費須知、時間表，不用查對參考書籍，單憑記憶也可答出許多有關問題。

在阿拉金售票員面前擺着的活動範圍是廣闊的，他們不能也不應該只限制在客票辦理工作上，應該更廣泛地發展爲旅客服務的先進方法。

前幾天我在車站計劃處領到乘車席位後，又去預約處取到了些請求單——是預租車站旅館房間及床位的，母子車使用票本，另外又與站長談了關於承辦旅客預約召喚搬運員的問題。列寧·格拉·基輔列車，我是在涅任站上迎接到的。進入車後，立即宣佈：『今天除辦理客票簽章外，並預售返程車票、預約車站旅館房間、預訂母子車席位、召喚搬運員等』。旅客們熱烈地接受這項建議。在旅館內租到床位，或購到返程車票的人都要求我代向基輔站全體鐵路職工表示熱烈的致謝，感謝他們熱心親切地照顧旅客。

從那時起我又出去了若干次，能完全勝任新的、服務範圍擴大了的職務。我們車站響應卓越的阿拉金方法的售票員有：安東·柯、巴利斯、薩木保爾、庫爾其茨基諸同志。

基輔站阿拉金售票員，在會議上討論其初步工作總結後，一致表決今後要更好地爲旅客服務，逐日提高自己的勞動技術。

最後我要講一講流動售票員的勞動條件及我們斯達漢諾夫的建

議。

現在，旅客要想知道在車裡有無阿拉金售票員，需要等售票員上車後，經過自我介紹後才可達到目的。因此應建立這樣的一個制度——就是車長利用播音器告訴旅客：車裡有阿拉金售票員，他能辦理客票簽章、預約旅館房間、預售劇票及預約搬運員等。

顯然，當阿拉金售票員由此車到彼車去時，列車員應予以協助，應該一再強調，乘務組與阿拉金售票員密切的聯繫起來，因為這一切都是為了改善旅客服務事業的。

往往遇到這樣的事情，就是列車員沒有列車運行時刻表，而旅客則迫不得已的向阿拉金售票員打聽極其簡單的問題。不僅列車員需要備有列車運行時刻表，而在各節車廂裡也要備掛。

由基輔發出的和到達的列車裡，最好能够張貼基輔市名勝古蹟、市內劇場、影院、博物館、展覽會的宣傳標語。把問事處的工作做好——是一件必需做的事情，不應對之估計太低。

蘇聯人民對鐵路運輸事業提出的要求逐日在向上發展着。基輔站阿拉金售票員應牢記着這一任務對鐵路員工在旅客服務戰線上所發動的社會主義技術競賽是有很大貢獻的。

阿拉金售票員對旅客服務的方法

工程師——依·依·沃羅比約夫

一、阿拉金方法的本質及意義

在各鐵路上每天都運送着大量的旅客。很多旅客乘車作遠途旅行，他們到達途中樞紐站時必須換車，有時需要數次之多。每次換車都要在售票口前排隊等候辦理換乘列車的客票，因此就要浪費很多的時間。在乘車旅客人數甚多的車站上，即是售票室工作組織的很好，旅客為了辦理他所需要的列車客票，也不得不或多或少地耗費一些時

間。

在辦理換乘列車的客票時如有時間浪費會引起旅客焦急，特別是有些旅客要在規定日期內到達指定的地點，如：出差、療養、休假、軍人等，因為每天，甚之每小時對他們都是非常寶貴的。

這些中轉旅客們不願在車站上就誤時間，希望能夠迅速的辦好車票在車內得到適當的席位。

在鐵路上實行阿拉金方法能使旅客服務事宜大為改善。該方法的本質是——能使中轉旅客在車裡可以隨時辦理客票簽章，免除旅客在換車站上辦理客票所遭遇的過分疲勞，及為獲得車裡的席位所耗費的寶貴時間。

為了實踐這一任務，樞紐站售票員，在領到票本及睡鋪票後，立即乘車到前站去迎接向本站開來的列車。

在列車駛至三一五小時後的前方中間站上，售票員由原列車改乘他預定迎接的列車，並在車裡組織辦理客票簽章，把換乘券及睡鋪票售給要在該站換車的中轉旅客。

凡是辦了客票登記手續的中轉旅客，在開車前十分—十五分鐘到車站即可。

阿拉金對中轉旅客服務的方法，其基本意義在於：消滅旅客在換車站售票口前站隊的現象，使他們能夠安心休息，愉快地渡過自由時間，去參觀城市、名勝古蹟、看電影、看戲劇、參觀博物館、探望親戚或朋友等，然後拿着經阿拉金售票員在車裡辦過手續的客票坐上火車繼續自己的行程。

阿拉金售票員在列車裡辦理客票簽章，解決旅客在途中發生的問題，解釋鐵路運輸業務上的疑問，改善了對旅客服務的工作技術，並實現了對旅客的真切關心。

對中轉旅客表示這樣關心的創始人是北頓聶茲鐵路傑巴里才沃車站售票員——彼得·尼古拉依維赤·阿拉金，現任溫尼茨基鐵路局客運處長。彼得·阿拉金做出的寶貴創舉在其他各鐵路車站的售票員，

中起了帶動作用。他的方法就被公認為阿拉金對旅客服務的方法，廣泛地實踐着。旅客紛紛向鐵路員工致謝，感謝他們對自己的關懷。

一九三六年五月卡岡諾維赤同志在給阿拉金同志的電報中寫道：『您對旅客——我們祖國底社會主義建設者所表現的關懷、愛戴及熱情的態度，值得給予布爾什維克的讚揚。希望您的創舉能幫助售票員及其他站務工作者，在模範旅客運輸中，發展及實現社會主義國家的斯達漢諾夫—克利沃諾斯工作。』

卡岡諾維赤同志在十三年以前做出的估計實現了。阿拉金方法已成為旅客服務工作者的日常生活。上百萬的旅客感謝鐵路運輸事業對他們表現的注意、關切以及熱情的服務。

二、阿拉金方法的新發展

阿拉金售票員，運用和改善着阿拉金的方法，並逐步增加為旅客服務的新內容和方式。

如果以往，他們在車裡只給中途換車的旅客辦理客票，而今天則已發展到大量發售返程車票，替旅客找搬運員、公共小汽車、旅館以及代送行李等等。目前在全國鐵路上展開了的阿拉金運動，就是鐵路文化工作的新高潮，它並不斷地改進着優越的阿拉金方法。

莫斯科白俄羅斯站阿拉金售票員，為西方鐵路在白俄羅斯站換車到雅羅斯拉夫斯卡—庫爾斯克，十月及莫斯科—頓巴斯鐵路去的旅客服務。

白俄羅斯站與莫斯科的雅羅斯拉夫斯卡、庫爾斯克、列寧格拉、巴維列次卡諾車站的站長取得聯系，從他們那裡領取當天發出列車的票本及兩三天內從莫斯科發出列車的席位（即預約席），通過自己的阿拉金售票員售給旅客；先賣客票，客票不足時發售預約席。採用此種辦法，消滅了過去有幾個阿拉金售票員同時在一節車廂內辦理各個不同方向客票簽章手續的現象。這個辦法是西方鐵路莫斯科旅客站長郭爾保夫同志發明的。