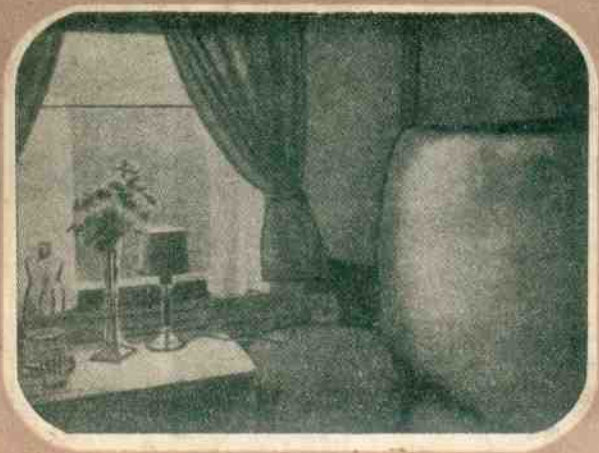




列車內爲旅客服務 的先進經驗

亞·弗·古列夫 編

人民鐵道出版社

列車內爲旅客服務的先進經驗

亞·弗·古列夫編

王景武等譯

人民鐵道出版社

一九五三年·北京

329.35

935 存



列車內爲旅客服務的先進經驗

原著者：亞·弗·古列夫

原出版者：蘇聯國家鐵路運輸出版局
(一九五〇年出版於莫斯科)

翻譯者：王景武等

出版者：人民鐵道出版社
(北京市豐公府十七號)

發行者：新華書店

印刷者：人民鐵道出版社印刷廠
(北京市東單二條三十號)

一九五三年九月初版

書號 124, 1—5, 100册 2600

緒 言

旅客運輸在我國內有着巨大的經濟上和政治上的意義。我們祖國領土的極其廣闊，需要保證在國內各個區域和極重要的行政—工業中心以及我們祖國首都——莫斯科之間有便利迅速和可靠的交通。

每年中有十億以上的旅客利用鐵路運輸。蘇聯的旅客乃是科學家和斯達漢諾夫式工作者、工程師和集體農莊莊員，藝術家和作家，經濟工作者和黨的工作人員——這些蘇聯人按照斯大林同志所下的定義乃是社會主義社會裡最寶貴的資本。

黨和政府要求蘇聯鐵路員工，首先是旅客部門的員工，要在組織旅客運輸中有組織、明確和有高度的文化。

對於這一點，負着特別重要責任的是旅客列車的乘務員們——列車員、列車長、車電員、無線電技士、列車檢車員及列車行李員。

模範優秀乘務員運動創始人，斯大林獎金榮譽者，亞歷山大·楚特基賀的範例，許多旅客列車乘務員們加入了為很好地服務旅客及為獲得優秀旅客服務組稱號的社會主義競賽。

政府和交通部長「關於改善對鐵路旅客服務」的議決和命令，在旅客列車乘務員之間掀起了改善列車內為旅客服務的社會主義競賽的新高潮。

十萬公里者列車長——保爾特尼闊夫同志（西南鐵路），什切爾巴圖夫同志（斯大林鐵路），奧烏簡詞同志（亞羅斯拉夫里鐵路）等先進魯寧式乘務組，在獲取高度不換車走行公里的同時，還利用魯寧式車輛養護的寶貴經驗，俾保證車輛優良的衛生—技術狀態並樹立在列車中對旅客進行完善良好的服務作風。

這一種成為先進魯寧式工作方法進一步發展的社會主義競賽新方式，在旅客列車乘務組間獲得了廣泛的開展。

已有一千以上的乘務組得到了優秀旅客服務組的稱號。

在這本小冊子中所描述的先進列車乘務組工作方法，應當有助於進一步在全國鐵路上普及和推行這些方法，以便保證根本改善列車內對旅客服務的工作。

交通部旅客運輸總局

目 錄

緒 言

我們如何優秀地對旅客服務·····	阿·伊·保爾特尼闊夫 (1)
魯寧式列車乘務組工作方法·····	伊·姆·什切爾巴闊夫 (6)
我怎樣爲旅客服務·····	波·波·克雷姆斯基 (13)
我作列車員的工作經驗·····	克·斯·帕爾霍綿闊 (17)
爭取旅客列車乘務組工作的高度水平·····	姆·伊·奧雷莫娃 (22)
旅客列車中無線電的利用·····	弗·阿·雅闊夫列夫 (26)
列車行李員的工作·····	佛·坡·阿斯塔波夫 (31)
列車內服務旅客的先進方法·····	恩·阿·蘇霍瓦洛夫工程師 (34)
附 件·····	(45)

我們如何優秀地對旅客服務

(西南鐵路基輔—莫斯科第 15/16 次列車列車長

阿·伊·保爾特尼闊夫)

政府在改善對旅客服務一事中，向鐵路員工們提出了光榮的和重要的任務。

所有的鐵路員工，首先是有關組織旅客運輸的員工，都熱烈的響應號召來完成這一任務。

在旅客列車乘務員中間，展開了爭取作到對旅客優秀服務質量的群眾性社會主義競賽。

列車中對旅客服務是由旅客上車時開始。在這裡旅客第一次與列車員相會。第一個印象永遠是最有力的，並且旅客於上車時，如果由列車員方面遇到的不是對自己謙恭和藹及關切的態度而是感到粗暴並聽到由於上車無組織所引起的喧嘩喊叫聲音，就會使他立刻對列車員及一般鐵路員工的工作，形成一種不良的印象。我們非常注意正確組織旅客上車工作，並使其安靜地進行沒有喧嘩和混雜的聲音。在組織旅客上車工作中有兩名列車員參加，其中一名立於上車門口，檢查客票並在自已的一覽表上記載旅客佔用那些座位及每個旅客去某站。於此同時，另一個列車員在車內幫助旅客尋覓座位並安置行李。



圖1. 列車員準備寢具

上部格架我們總是在上車以前撐起。這能使上車速度加快並易於向一定座位上安置旅客。

於上車時問明旅客，誰希望領用寢具，這一點在由基輔出發時是特別重要，因為我們列車開出在夜晚，旅客都希望很快的睡下休息。

列車出發後，兩個列車員立即着手為旅客準備寢具。寢具箱總是當着旅客面啓開。

在旅行途中旅客不僅能得到開水和涼開水，並能取得茶水和糖、點心等。為此，我們在每輛車中配備有水火壺、茶具及茶盤。在全部運行途中，由旅客服務所供應我們糖、茶、點心以及不含酒精的飲料。依據和出版聯盟分銷處簽訂的合同，我們領得為向旅客出售的報紙、雜誌和書籍；每次出乘銷售的款額達三〇〇盧布。

除此外，為了旅客的消遣，在每輛車中備有象棋、跳棋及紙牌。

無線電在列車中對旅客的文化服務是具有重大意義的。我們的無線電技術員，管理列車無線電廣播室的伊什臣闊同志將廣播室保管得非常好，他不僅限於中繼中央廣播電台的廣播節目，並利用無線電廣播室向旅客報告消息，通告換車地點及列車停站時分。

列車將到達大站時，伊什臣闊同志向旅客通告站名、列車停站時分、客運室在列車行進方向的那一面、有無食堂以及關於換車的辦法。

如果列車因故誤點時，則伊什臣闊同志將可能縮短停站時分一事向旅客預告之。用無線電通告旅客，在列車員處他們可以領到桌上玩具，購到報紙、雜誌及書籍。

及時和正確地發出關於有空閒座位的電報是非常重要的。列車長所發出的關於座位的電報是一種重要的文件。電報中的極微小錯誤即能造成一種在列車中有空閒座位，而旅客不能由車站出發的情形。我總是親自檢查空出座位的現有數，並經常校正向車站通報的內容。有的時候售出票數較電報通告的座位多，我就設法將凡是持有客票的旅客予以安置。同時我考慮在最近各站將空出的座位。有過這樣的事情——全家旅行，而客票不是同一個車的，向我請求將一家人安置在一輛車內。在此情況下，我不是形式地解決問題，在查明那些車內於

最近車站能空出閒座位後，我就將全家人安置在一間車廂內，旅客們都很滿意。

列車員對旅客的深刻同情和關心的態度，是配得旅客們的感激的。在我們列車的控告和意見簿內沒有一次控告事件，但同時旅客卻寫下了許多感謝的言詞和好評。

對旅客的文化服務和在旅途中對他們的關懷是與車輛優良衛生技術狀態密切關聯著的。

爲了真正的迅速、舒適而又安全地在鐵路上運送旅客，應保持車輛走行部分和內部設備的良好狀態，只有在這種條件下才可以避免在運行途中的摘車，保證正常採暖、照明、俾在車內造成必要和舒適愉快的環境。因此對旅客服務的優良質量應與列車員的魯寧式工作方法相結合。我們魯寧式乘務組的長時期經驗，證明着這一點。

我從一九四三年起就和我的一組在一起工作，在此時期內，我很好地研究了每個列車員和組內的其他人員。組內養成了堅固的生產工作紀律。在我們組內不容有破壞紀律者、二流子和懶漢。在乘務組的所有生產會議上都討論着紀律問題。

根據本組的要求，個別無紀律和行爲不好的員工，都由我們中間被清洗了出去。

我們乘務組的全體組員（其中除了列車員外還有列車檢車員和無線電技術員）都參加社會主義競賽。每次出乘都出刊牆報。

在斯達漢諾夫學校中，我們都很好地研究了車輛業務的技術，學會了修車所必需的各種技能，遠在一九四五年就改用了魯寧式的車列管理方法，而在一九四八年中加入了不用車走行十萬公里的競賽。一九四八年五月二十日至一九四九年五月十一日的一年期間，我們使自己車列的不用車走行公里達到了 200,774 公里。同時我們防止了幾十次的車輛在運行途中摘車的情形，因此旅客就避免了由於摘車引起的不快和奔波以及與此相關聯的向其他車輛換乘的麻煩。

下面就是關於我們如何在運行途中防止了摘車的許多例子中的一個。在運行途中，於胡托爾米哈依洛夫斯克站，列車檢車員在檢車時發現了軸箱頂蓋裂損。車輛不能在此種狀態下向前行駛。但是因爲

我們在列車中經常備有專門的坡特魯西克式絆釘，將軸箱頂蓋加固後該車安全地隨列車到達基輔，在那裡進行了必要的修理。

魯寧式的保養法不僅幫助我們保證自己車輛的不搞車 走行 公里數，並能保持車輛的優良衛生技術狀態。

我們組內有由四名掌握了修理車輛內部設備之鉗工技術的列車員所組成的一組，他們在組長索哈茲克同志領導下，對門鎖、暖汽裝置等自己進行必要的修理。由八人組成的第二組，在郭洛夫闊同志領導下執行一切必要的細木工、按裝玻璃和油漆工作。

六人在列車檢車員塔朗同志領導下，執行走行部份的檢修工作。

由於以謹慎、負責的態度對待自己的車輛及高度質量的執行檢修工作，我們全部車輛內部設備的狀態都非常良好。

運行途中發生有玻璃破碎、門鎖彈簧損壞或暖汽的唧筒破損。這些故障我們不等待返還編組地點，立即加以修復。旅客不致因為玻璃、門窗發生故障而感到不便，或由於暖汽不良而在車內挨凍。

我們在列車中有專門儲備的材料、備用零件和工具——鑲玻璃的窗戶、玻璃、鎖簧、鎖頂和門把手、小鏈子、鑰匙、螺旋起子、割玻璃用刀以及儲備為修理內部設備所需用的其他工具和材料。除此外還有修理走行部份所需的備用零件、工具及設備。

僅最後七個月期間，我們魯寧式乘務組修理了十六個門，並更換門框木，製做並按裝了十二個新窗戶，十三個窗戶框，八個窗框座，修理好了三十三個門鎖，十個活動沙發靠背，完成了洗刷水箱，修理廁所等巨大的工作。

由列車檢車員塔朗同志領導鉗工組，更換了四十四對輪軸，六個軸箱並且還完成了許多其他工作。同時所有工作直至更換輪對，都是在行車時刻表所規定的車列停留時間進行的。

在這一時期內，我們的經濟核算乘務組，節約了一萬五千多盧布。

於運行途中，我們不僅按魯寧式養護車輛的走行部份和內部設備，並且保證所有車輛的清潔和優良衛生狀態。

我嚴格地注意使列車員們於掃除塵芥時不使塵芥經過全車廂掃出，這對旅客而言是不講衛生，不愉快的事情，而由每一對座間掃出

後，列車員即將塵芥收集到桶內或特備的箱子內。

每日最少兩三次用濕布擦車壁、牆牙子（地板與牆夾縫處所釘的細夾條板——編者註）、地板、窗戶玻璃。夜間爲了不驚擾旅客，列車員用濕布擦車地板。

列車快到站時，列車員必須擦淨把手，使旅客於上下車時不致將手弄髒。冬季時，我們仔細地清掃踏蹬上的冰雪，否則於上下車時，旅客可能滑倒而發生意外傷害。特別注意廁所的清潔和衛生狀態，因為這裡比其它地方容易弄髒。列車員在進行修車工作、掃車或燒暖汽時，爲了不使服裝和手弄髒，利用罩衫和帆布手套。

冬季在發車前和在行駛途中，我親自注意務使全部車輛如交通部第一一一三/43號命令所規定，都備有充足和良質的燃料。因此在我們列車的各車廂內經常溫暖，就是在最寒冷的時候，車內的溫度也在零上十六到十八度。

我們努力使在我們的列車中增掛了第二輛發電車，現在所有車輛內都有充足的照明。

我們乘務組內的列車檢車乘務員兼任電氣工職務的塔朗和沙爾達克兩同志按魯寧法養護自己的發電車並保證着各車輛的不間斷照明，蓄電池經常保有十足的電力。

出乘以前，週密地將車廂掃淨後，我們就從旅客服務事務所倉庫領取一切必要的設備，拿來裝備車輛；掛大小窗布，在軟席及單間車輛內過道上鋪地毯。我們保證對所有車輛供給水桶、燒水壺及茶具、茶葉、糖和各式各樣點心；並算計足夠往返行程用的寢具，我們從未發生過列車員不能向旅客提供乾淨的寢具或者拿不出來醜茶的情事。

但是保持車輛的完整清潔狀態並保證它的正常採暖與照明——這些還不能就算已足。這一點我們不過是對於爲旅客很好地服務方面打下基礎和適當條件，至於服務的質量如何，則是完全決定於我們本身。

如果認爲我在這裡所作的這些簡單談述，就是包括對旅客服務的全部理想，那就錯了。這在我們工作中不過是個別項目。對旅客乘坐

列車的全部時間內都應當表現出關懷的態度。無論是列車長、列車員、列車無線電技師和列車中所有其他工作人員，都應該使自己的整個工作貫注到如何能很好地為旅客服務方面。每一個與此有關的人員應該發揮主動性，不要局限於服務細則內所記載者。如果熱愛自己的事業，老實真誠地對待自己的事業，則在每次出乘時都可以找到為了更好地改善旅客旅行條件所應該作的事情。更好地看一看車，就可以找到鎖有毛病，行駛中車門常開，有穿堂風或通風機有故障和向下流水。和旅客攀談，便可以知道，他們想要打聽關於在莫斯科如何換車，幾時發車。在你按規定深入考查自己的工作時，就能發現很多很多的其他問題。要堅決地努力來解決這些問題。鎖是可以修理的，通風機可以修好，並且可以準備必要的列車時刻表，總而言之可以作很多的事，這些事情的總和即謂之為對旅客的關懷或對旅客優秀地服務。

我努力地以熱愛自己事業及對旅客優秀服務的責任感的精神來教育每一個列車員。

列車員——是對旅客服務的主要人物。他接觸旅客比任何人都多、都密切，基本上業務的順利與否都決定於他。我們乘務組的全體人員瞭解到——為蘇聯旅客——我們偉大祖國公民來服務，是對於我們何等地信任。因此我們中間的每一個人以及我們全體在一起都是努力於如何能更好地為旅客服務，對他們關懷和注意，使得他們感到在途中不亞於在家內的舒適。

魯寧式列車乘務組工作方法

(斯大林鐵路德涅泊若彼特羅夫斯克—莫斯科
第十五/十六次列車長伊·姆·什切爾巴闊夫)

布爾什維克黨和蘇聯政府，對於勞動人民的生活和文化需要，表現着極大的關懷。

幾十萬的蘇聯公民每日在利用着鐵路運輸。這就責成全體鐵路員

工，而首先是與服務旅客有關的員工，對旅客們表示極大關懷並在他們利用鐵路旅行時，對他們造成一種適合於社會主義國家公民的條件。

我們的乘務組是服務於聯結德涅泊若彼特羅夫斯克城和我們祖國首都——莫斯科第十五/十六次列車的。

在旅客中時常能夠遇到著名的頓巴斯採煤工人，聞名的煉鋼者和熔爐工，科學家和社會主義農業的先進工作者們。

我們永遠將很好地為乘坐我們列車的旅客服務當作自己當前的任務，為旅客們創造一種條件，使他們不致感覺長途旅行苦悶而是像在家裡一樣的舒適。

為此我們對車輛以及對本身應該作很多工作。

我們的乘務組是魯寧式乘務組。除了自己基本專長外，許多列車員掌握了列車檢車員、鉗工、細木工等的技術和其他為修理客車所需的職業。例如：特卡臣闊同志學會了修理門鎖技術而包里什闊和茲維亞金徹夫兩同志則具有四等和五等鉗工的技術。

我們利用現有關於車輛業務的經驗和熟練技術，保持着車輛的優良技術狀態。

在一九四八年十一月提出了要將所服務車列不因為技術上故障而摘車的走行公里達到 200,000 公里的保證條件以後，本乘務組於一九四九年十一月二十五日前，完成了自己的保證條件；車列不摘車行駛了 230,000 公里。

乘務組以魯寧式的車輛護養法防止了四十八次由於技術上故障而生的不可避免的摘車事件。這就是說，有兩千多名旅客得免於因摘車而感到不愉快。

我們將我們列車中所有車輛內部設備的衛生技術狀態也都保持得非常良好。

在德涅泊若彼特羅夫斯克車站的列車編組地點，我們嚴格地注意，為的使車輛的廁所、窗戶、門、暖汽、照明及所有其它內部設備都全部完整良好。

所有發現毛病的處所，都在車輛發出搭乘旅客前，由魯寧式列車

員協助修復之。

車輛進行消毒，週密洗滌和擦拭。於運行途中在各車輛中經常保持清潔、正常溫度和必要的照明。運行途中所發生的極小故障，大半都立即由乘務組自力修復之。

但是準備車輛和很好地保持車輛——這還不能算是完全。爲了很好地對旅客服務，本身應該成爲有文化、態度良好的人。因此就應該提高乘務組員們的文化水平，擴展他們的眼界，灌輸給他們以對工作的責任感。最後應以其體事例向他們說明，爲蘇聯公民服務之列車員的工作，是責任重大而且光榮的。

乘務組的黨小組曾經幫助過並且繼續在幫助我們解決這一問題。在她的幫助下我們進行着廣泛的群眾教育工作。宣傳員共產黨員特卡臣闊，西奇，茲維亞金徹夫諸同志和其他的人，每天在列車員中間讀報和舉行座談。此類座談會時常以誦讀蘇聯作家的優秀作品而結束。最近讀過了『白樺』、『克里木地下活動』等書。

在讀完『白樺』一書後，組織了文學辯論會。它指出了我們乘務組的列車員們讀過很多書並且對文學理解的也很好。我們經常每月舉行兩三次文藝著作的朗誦會。

我們常常利用列車在莫斯科停留的時間去參觀。我們乘務組的許多列車員，在閒暇的時間去參觀特列契雅閣夫斯克美術陳列室、革命博物館，參觀歷史名勝和莫斯科的各種紀念碑。

我們組織實際的社會主義競賽來加強了我們組中群眾性的政治工作。每一次出乘前全組及每一乘務員都提出社會主義保證條件，注意地並很好地爲旅客服務，保持客車的清潔，愛護社會主義財產——客車及其設備。

在途中，工會小組協同非值日的列車員對個人的社會主義保證條件完成情況進行檢查兩三次。當旅客上車時他們檢查列車員們的動作，檢查客車的狀態，詢問旅客並記下他們的意見和希望。列車到達莫斯科或德涅泊若彼特羅夫斯克後，我們在乘務組的全體會議上，對於按社會主義公約所提出保證條件的完成情況進行總結。並參酌旅客的意見評定每一列車員的工作。把在會議上所決定的競賽總結，在列車段

懸掛之成績板上公佈之並刊載在『斯大林鐵路員工』或『戰報』的牆報中。我們乘務組有很多列車員光榮地完成自己的全部保證條件，並且很好地為旅客服務。

葉夫羅西尼亞·烏斯其綿闊在第八號客車中服務旅客。上車後她幫助旅客們極適當地安置東西，通知他們在她那裡有棹上玩具、雜誌、書籍，如果需要，馬上就可以送到他們那裡去。在列車到站以前通告旅客們列車的停站時分。

安娜尼基什娜在軟席車中服務，在德涅泊若彼特羅夫斯克及莫斯科當旅客上車時，她和她的配手值班，她們一個人檢查客票另一個在車廂中安置旅客，幫助他們把東西放在欄板上，接受訂睡衣的申請。在途中只要旅客們一有要求就供給他們熱茶。

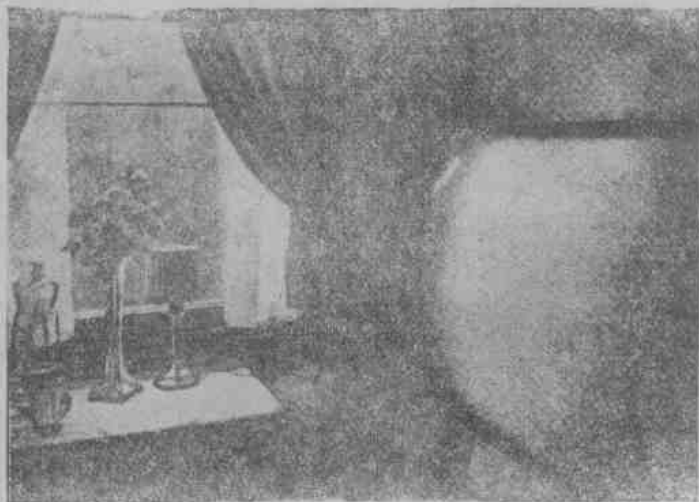


圖2. 軟席車的設備

在我們列車中最快樂，最吵鬧的第四號兒童車上配屬了伊凡琴科同志。她對幼年的旅客服務很會安排。在客車中總是很清潔的，像在家裡一樣舒服。為了有孩子的母親們，永遠備有熱水和茶葉。列車員在車站幫助他們買牛奶及其他物品；閒暇的時候，和孩子們一起遊戲，給他們看雜誌中的畫片，讀兒童讀物，這種讀物在她那裡有很多。

當換車時，幫助母親們往外拿東西並找搬運工人。

在生產會議上這些先進工作者們報告了他們自己的工作經驗，我們大力地把它推廣了。在莫斯科和德涅泊若彼特羅夫斯克，現在按照他們的範例，所有列車員當旅客上車時都是兩人值班，一個在客車入口旁；另一個在客車內。

爲了對我們乘務組每一工作人員之社會主義工作任務的完成情況進行精確的統計起見，我們實行了個人工作月計表。打開這個月計表可以立刻知道，每一列車員的工作情況。

這就是列車員亞歷山大·特卡琴科的個人工作月計表。十月份他完成了全部社會主義的工作任務，參加了四輛車的修理工作，由於對旅客親切關懷幫助並很好地爲他們服務，收到了旅客的二十五件感謝函電。他進行了五次座談，兩次是有關自己工作的報告。

在無線電廣播員西奇同志的工作月計表中有很多記載，他在列車中把音響聯絡調整好，參加車輛的修理，出牆報並有規律地進行讀報。

列車員茲維亞金徹夫及其他同志的工作月計表也證明着認真勞動和不倦地關懷旅客的事實。

誠摯的勞動紀律是對旅客良好地服務的最重要條件。不論他的文化程度如何高，如果他服裝不整潔，粗魯地回答旅客請求，客車中弄得骯髒，這樣他不僅使乘務組受到污辱，同時也污辱所有的鐵路員工。要知道，我們列車員是無數鐵路員工大軍的代表。旅客們可以根據我們的行爲來評判所有的鐵路員工。

因此我們每一件事情即更是我們乘務組組員很微小的過錯都要注意的。在出乘時列車員不穿制服，或所穿衣領不潔，不僅旅客車長就是全乘務組也都要批評他。旅客對列車員提出了意見，全體人員就要進行研究。不久以前列車員布拉克西鄉服務的客車中，當檢查時發現車中骯髒。列車長警告了玩忽職責的工作人員，但是事情並不止於此。在進行乘務總結會議上，對布拉克西鄉提出了這樣的問題：在客車中骯髒是對所有乘務組的恥辱，如果布拉克西鄉再發生這樣的事情時，則乘務組將要求從乘務組中把她調到其他工作崗位上去。在通過的決議

中嚴勵地警告了布拉克西娜。翌日在「戰報」中發表了關於這件事情的文章。

在爲鞏固勞動紀律，爲改善服務旅客的鬥爭中，牆報是我們的戰鬥助手，每月出刊兩次到三次。參加牆報出刊的不僅是我們乘務組的工作人員，並有提出建議和批評意見的旅客們參加。乘務組的生產會議上討論報紙上刊載的材料，根據這些材料採取措施。

我們很注意地傾聽旅客們的批評意見，常常和旅客們進行簡短的談話，努力收集更多的意見。下面就是在最近所收集的最有意義的建議：

1. 在車內懸掛列車行車時刻表。
2. 當接近樞紐站時，藉着列車中的廣播室通告列車停留多少時間，在這一個站上有否餐廳、郵局、保管處以及怎樣找法。
3. 供給列車員們以所有列車的行車時刻表以便他們能知道在那一個站換車比較好。
4. 在各客車中，於列車運行時售賣報紙、雜誌和藝術文學書籍。

這些建議我們都已付諸實行。

在列車中備有足夠的桌上玩具——象棋、骨牌、跳棋。在每一客車中，經常能得到糖茶。有一個時期，在一些客車中器皿不夠用，我們努力獲得了足夠的器皿。根據我們的主張，現在已完全保證有了足夠的寢具。

在一九四九年十個月中，我們乘務組收到旅客寫在意見簿上的感謝詞有3,500件以上。

旅客感謝什麼呢？例舉其中幾項如下：

『當我們乘坐第十五次列車第三號客車旅行的時候，我們注意到了列車員卡爾瑪什和達拉年闊兩位同志的優秀工作，由莫斯科到德涅普若彼特羅夫斯克的一路上，這些同志保持了客車中模範的清潔和秩序以及有禮貌並且很好地爲旅客服務。我們對此衷心表示感謝』。

（八個人簽名）

『我們九月二十四日從德涅普若彼特羅夫斯克到莫斯科乘車的旅

客們，深深地感謝殷勤招待、服務態度良好的列車員闊諾尼新及諾馬年闊同志。客車中一路上始終是清潔和舒服的。對所有問題旅客們都得到詳盡無遺的解答。供給旅客們以玩具、新近的報紙、書籍。」（六個人簽名）

旅客們並對於愛護他們的財產，也表示感謝。

不久以前當列車接近莫斯科，列車員茲維亞金徹夫檢查睡衣的同時在其中發現了婦人錢包。茲維亞金徹夫馬上就找到了原物主，並將遺忘東西交還給他。在錢包中發現有好幾千盧布。旅客對茲維亞金徹夫表示了熱烈的感謝。

列車員特魯申科及尼基什娜在莫斯科旅客下車後打掃客車時，在軟席車中發現了不知道誰遺忘的三個勳章和幾個獎章。他們把拾物轉交列車長，而列車長把它交給了值班鐵路民警。傍晚時，勳章、獎章的原主來到了客車，並熱烈地感謝了列車員。

列車員伊凡琴闊同志清掃時發現了一個金錶。伊凡琴闊同志找到了原主把錶交還了他。

這些事實證明我們乘務組的工作人員，愛護旅客的財產，他們是忠誠認真地對待自己的事業。

有的時候列車長關於客車中有空座位的電報沒有及時地送到收報人手，致使在車中有空座位時，車站售票處的售票員們來不及把所有的票都賣完。我們乘務組和這個缺點進行了堅決的鬥爭。列車長親身檢查電報是否發出。而當列車到站時，就到售票處把現有的空座位通知售票員。因此售票處就把我們列車中所有空座位的票都及時賣出。

同時我們無論如何不能使賣出的票數超過座位數。如果車站賣出的票超過列車長在電報中所指出的數量時，我們就繕造記錄把它送到鐵路管理局，以便採取對策。

爲了很好地對旅客服務，我們是否已經都作到了呢？

當然沒有。我們僅不過是作了第一步。擺在我們面前的任務是對旅客服務的水平進一步提高。我們應當把旅客運輸辦理得盡善盡美。

爲了完成這一光榮任務，我們在自己乘務組組員中間，還要更廣泛地展開群眾性的教育工作，經常地提高他們的覺悟，堅決地鞏固勞