

城市公共交通管理丛书

# 城市公共交通服务管理

中 国 铁 道 出 版 社

2 0 0 1 年 · 北 京

# (京)新登字 063 号

## 内 容 简 介

本书从城市公共交通综述入手,重点分析了城市公共交通服务管理、城市公共交通服务质量管理、城市公共交通服务基础管理以及城市公共交通职业道德建设和城市公共交通乘务心理与行为,突出实用性和可操作性,每部分均有实例进行分析和说明,是城市公共交通系统极好的教材。

## 图书在版编目(CIP)数据

城市公共交通服务管理/北京市公共交通总公司,北方交通大学编.—北京:中国铁道出版社,2001.8

(城市公共交通管理丛书)

ISBN 7-113-04220-1

.城... . 北... 北... .公共汽车 - 城市运输 - 服务质量 - 质量管理 .F572

## 中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 029667 号

书 名: 城市公共交通管理丛书

城市公共交通服务管理

作 者:北京市公共交通总公司 北方交通大学

出版发行:中国铁道出版社(100054,北京市宣武区右安门西街8号)

策划编辑:褚书铭

责任编辑:陈若伟 褚书铭 编辑部电话:路电(021)73094,市电(010)63223094

封面设计:北京公交广告有限责任公司

印 刷:中国铁道出版社印刷厂

开 本:850 × 1 168 1/32 印张:6.625 字数:172 千

版 本:2001年8月第1版 2001年8月第1次印刷

印 数:1~9 000 册

书 号:ISBN 7-113-04220-1 U·1155

定 价:13.20 元

版权所有 盗印必究

凡购买铁道版的图书,如有缺页、倒页、脱页者,请与本社发行部调换。

联系电话:路电(021)73169,市电(010)63545969

## “城市公共交通管理丛书”编委会

主 任：赵文芝 郑树森

副 主 任：王新声 冯幸福 佟立本

成 员：任惠春 刘学铮 姚振平 宋 瑞  
刘恩全 宋前进 袁振洲 张 仲  
肖桂平 绳世平 邵春福 袁金林

## 《城市公共交通服务管理》编委会

主 编：王新声

副 主 编：宋前进 袁振洲

编撰人员：金 江 马从仁 岳邦振 张振英

工作人员：钮 静 武京利 陈景明 崔 燕  
余 莉

# 编者的话

经过北京市公交总公司和北方交通大学一年多的共同努力,一套具有国内较高水平的公交系统专业教材终于问世了。进入21世纪之后,公共交通事业面临新的机遇和挑战,企业的长远发展和现代化建设越来越依赖高素质的人才,人才培养需要高质量的教材。为此,北京市公交总公司与北方交通大学通力合作,编写出版了4册专业教材。教材编写中参考了大量的中外公交管理的最新理论,注意总结了近几年来首都公交改革的新成果,并将之上升到理论。教材突出了时代性、科学性和可操作性,不仅可以作为高等教育的专业教材,也适用于管理人员的培训。

4册教材的编写是在总公司的直接领导下完成的,总公司党委书记赵文芝、总经理郑树森同志亲自担任编委会主任和主审,对于编写工作给予极大的重视和有利的推动。北方交通大学的佟立本、肖贵平、邵春福、袁振洲、宋瑞等专家教授和总公司运营处、安全处、服务处、科技处、教育处与党校的部分领导以及具体工作人员参加了编写工作。在此一并表示感谢。

在比较短的时间内完成一套教材的编写,书中的缺陷和错误在所难免,恳请各界专家和读者批评指正。

编委会

2001年7月

# 前 言

新世纪已经到来,首都公交正面临新的机遇和挑战。公交体制改革、机制改革、票制改革和建立现代企业制度正在进入关键时期;公交的体制创新、技术创新和管理创新正在加快步伐。企业的竞争力越来越依赖员工的素质;人力资源越来越成为企业最重要的资源;科教兴企越来越成为企业现代化建设的强大动力。近几年来,首都公交职工教育取得了很大发展,培养了大批优秀人才。全系统员工学理论、学文化、学科学、学技术蔚然成风,学习热情空前高涨。为了满足员工学习的需要,推动职工教育工作的发展,加强高等职业技术教育“城市公共交通”专业建设,北京市公交总公司与北方交通大学共同编写了《城市公共交通运营调度管理》、《城市公共交通行车安全管理》、《城市公共交通服务管理》、《城市公共交通技术管理》4册专业教材。参加编写的有总公司主要业务处室的领导,北方交通大学部分专家、教授以及一些有丰富管理经验的实际工作者。

新编的4册教材最大的特点是总结了总公司系统近几年来改革的最新成果、管理的最新经验,体现了科技进步的最新面貌以及国内外公交发展的最新动态。与前两次编写的教材相比,内容上更丰富,理论上更系统。它不仅可以作为公交企业内部各类岗位培训、继续教育的首选教材,同时也可以作为高等职业教育专业教材及各级管理人员的参考书。

4册教材的出版标志着北京公交总公司与北方交通大学在校

企联合、优势互补、产学研相结合方面取得了新的成果;标志着全系统职工教育培训,尤其是教材建设登上了新的台阶。我们对此感到欣慰,并且真诚地希望这4册教材在今后的职工教育培训中,在日常管理中充分发挥作用。我们相信,随着职业教育和职工培训工作的不断深入,21世纪的首都公共交通事业将更加辉煌。

2001年7月

# 目 录

第一章	城市公共交通综述 .....	1
第一节	公共交通在城市的地位和任务 ...	1
第二节	公共交通的服务方式 .....	4
第三节	公共交通的服务特点 .....	11
第四节	公共交通服务与客运市场 .....	15
第二章	城市公共交通服务管理 .....	19
第一节	服务管理概述 .....	19
第二节	服务管理的内容 .....	26
第三节	服务管理的标准 .....	48
第四节	新技术应用的管理 .....	56
第三章	城市公共交通服务质量管理 .....	63
第一节	服务质量概述 .....	63
第二节	服务质量指标管理 .....	71
第三节	服务质量监控管理 .....	80
第四节	服务质量监督管理 .....	88
第五节	服务设施、标志的管理 .....	96
第六节	全面质量管理 .....	112

第四章	城市公共交通服务基础管理 .....	121
第一节	服务基础管理概述 .....	121
第二节	服务专业分级管理 .....	124
第三节	服务专业部门岗位设置与职责 .....	129
第四节	服务资料的管理 .....	138
第五章	城市公共交通职业道德建设 .....	147
第一节	道德与职业道德 .....	148
第二节	公共交通职业道德 .....	151
第三节	公共交通各类职业道德的 主要内容 .....	154
第四节	公共交通职业道德建设的 任务与途径 .....	170
第六章	城市公共交通乘务心理与行为 .....	177
第一节	乘务心理、乘务行为概述 及其研究 .....	177
第二节	乘客心理与行为 .....	182
第三节	乘务员心理与行为 .....	194
第四节	乘务心理与行为的对策 .....	200

# 第一章

## 城市公共交通综述

### 第一节 公共交通在城市的地位和任务

#### 一、公共交通的地位

城市公共交通是城市供公众乘用的、经济方便的各种交通方式的总称。城市居民及流动人口出行方式可分为个人出行和公共交通出行两类:步行、骑自行车或乘用私人小汽车等为个人出行方式;乘用公共电汽车、出租汽车或轨道客车、轮渡、缆车等为公共交通出行方式。出行方式见图 1 - 1 - 1。

城市公共交通是城市的基础设施,是城市综合功能的组成部分。公共交通直接关系到城市的经济发展与居民生活,对城市经济具有全局性、先导性的影响,因此它是国家重点扶持和发展的城市公用设施。

城市公共交通的重要地位主要表现为:

#### (一) 公共交通是城市的动脉

现代化的公共交通系统,可以减少居民出行的时间,缩短生产与生活领域以及城乡之间的时空距离,使城市各种资源得到合理充分地利用,有利于城市综

合功能的充分发挥,使城市的社会生活正常运转。

## (二) 公共交通是社会生产的第一道工序

居民出行交通方式

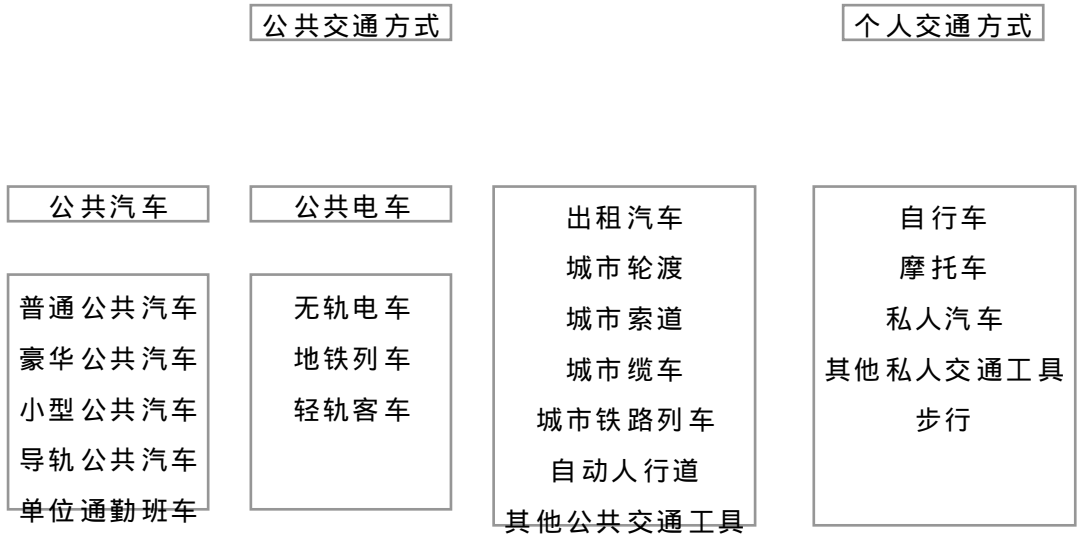


图 1 - 1 - 1 城市居民和流动人口出行交通方式

公共交通服务于乘客,使其实现位移的目的,推动着劳动者与劳动场所、劳动对象和劳动工具的结合,促进了生产力的发展。因此公共交通是社会各行各业生产经营活动的第一道工序。

### (三) 公共交通是城市生活的纽带

公共交通联系着城市的千家万户,沟通着居民的人际交往,为城市居民的物质文化生活提供直接或间接的服务。社会主义市场经济的发展,不断推动着城市的进步与繁荣,不断提高着居民的物质文化生活水平,更使得公共交通越来越成为城市生活中不可缺少的桥梁和纽带。

### (四) 公共交通是精神文明建设的窗口

公共交通作为城市的窗口行业,其服务水平不仅是公交企业的服务意识、行业形象的体现,也直接反映着城市的管理水平和精神文明建设的水平。

公共交通的重要地位也使得这一行业成为城市中敏感性较强

的服务行业。大量实例说明,公共交通与政治、经济和社会的安定休戚相关。公共交通能否保持正常的运营服务秩序,始终如一地提供规范服务,对人民生活、社会秩序都会产生影响。

## 二、公共交通的基本任务

公共交通的基本任务是为了满足居民出行的需要。公共交通为居民的工作、生活服务,是最基本、最经常、最大量的服务活动。居民出行的目的多种多样,包括以生产、工作、生活为目的的出行和娱乐活动的出行。居民的生产、工作、生活性的出行,有很强的目的性、规律性,并主要依靠公共交通代步。城市各种文化娱乐活动的集散,也主要由公共交通承担运输服务任务。除了为本地居民服务外,公共交通还要随时随地为城市流动人口提供服务。因此,公共交通服务活动要本着有利生产、方便生活的原则,科学合理地组织运输,以尽可能地为城市多数居民不同的出行提供满意服务为主要目的。

城市公共交通的服务任务还要随着城市功能的增强而调整。在改革开放、对外交往不断扩大的情况下,城市的交往活动日趋活跃,这就要求城市公共交通为城市的改革开放和各种政治、经济活动提供相应的服务,包括增加服务方式、改造服务设施、提高服务质量,以满足城市发展的新的需要。

从公共交通特殊性出发,公交服务的另一任务是完成城市政府赋予的临时的、特殊的服务任务,如承担重大政治活动和社会活动、抗灾抢险以及临时性、特殊性的集散运送任务。

## 三、公共交通企业的性质、特点及经营宗旨

公共交通企业是社会公益性的服务性企业,其特点主要体现在企业的两个效益的矛盾性与统一性上。两个效益是指企业的社会效益和经济效益。社会效益主要以优质服务的客位公里来体现,也就是说在规定时间内,公交企业为城市社会提供多少乘车空间,提供得越多,市民出行越方便,城市社会越受益。经济效益主

要以营业收入来体现,在同样条件下、同一时间内,营业收入越多,企业的经济效益越高。

矛盾性表现在对社会提供的社会效益越高,企业的投入就越大。而从目前各地城市公交企业来看,这种投入远远大于收回的补偿,所以呈现两个效益反向运转的特殊规律。

统一性表现在两个效益同在公交企业所肩负任务的统一体之中。在相同投入的条件下,公交企业所提供的服务越好、公用性越强,也就越能巩固在客运市场上的主导地位,越有利于吸引客流,并相应地提高企业经济效益。公交企业投入和创造的服务价值,融于各行各业的经济效益之中,因此两个效益在总体上是一致的。

就公交服务活动而言,在不同的地区、线路,还可能有若干其他特点,但总的来说,上述特点基本反映了公交企业普遍的、主要的特点。了解这些特点,有利于提高服务管理水平。

城市公共交通的性质及其特点,决定了城市公共交通企业必须坚持“以运营安全服务为中心”的经营方针,把为乘客提供“安全、方便、迅速、准时、舒适、经济”的乘车条件、最大限度减少乘客的旅行时间、保证社会效益和经济效益作为企业的基本任务,要充分利用企业的人力、物力、财力,提供良好的经营环境。

## 第二节 公共交通的服务方式

城市交通除货运交通外,可分为公共交通、个人交通以及行人交通。本节主要讲述公共交通服务方式,它包括固定线路客运服务方式和非固定线路客运服务方式。

### 一、固定线路客运服务方式

#### (一) 涵义

固定线路客运服务方式泛指城市空间内,地面的、地下的与地面高架的,按规定线路行驶,设有首末站、中途站,具有一定规模的

客流量,随上随下的客运交通。它是大众生活中的一种公用设施,不论是工作生产还是日常生活中的各种出行,只要距离在1 km以上都有乘车的需求,而乘坐公共交通工具,则是经济、方便的较好选择。

## (二) 固定线路客运服务方式的种类

固定线路客运服务主要分为两大类:公共电汽车和轨道客运。

1. 公共电汽车依据客流量大小在不同线路和时间上配备有大型绞接式无轨电车、公共汽车,或车厢内座椅很少,站立空间大的公共电汽车、双层公共汽车、中型或小型公共汽车。

2. 城市内用于客运的高架、地面和地下的轨道交通方式统称为轨道交通系统。包括:地面的——建造在独立路基上的有轨电车、轻轨列车;高架的——建造在架空道上快速电气列车或悬挂式快速列车、山城或跨江河的空中缆车;地下的——建造在隧道内的地下电气铁道,简称地铁列车等。下面,主要介绍第一类交通方式的特点。

## (三) 固定线路客运服务方式的特点

### 1. 公共电汽车按线路以及线路网运行服务

(1) 车辆沿着规定的线路走向行驶,形成各自的线路网络。线路网络是由首末站、走向、中途站和各条线路之间的相互衔接四大要素所构成。

(2) 在确定线路的走向时,一定要在满足该线路沿途主要客流流向的前提下,选择短捷途径。接近一条线路的工厂、小区、学校、企事业单位的乘客都希望线路从各自的门前经过,设站接近住所,如果各方面都照顾到,就要迂回行驶,不仅要加车、加人,还会增加一些乘客的旅行时间和旅行费用。

线路长度尽可能控制在最适宜的范围之内,主要根据乘客的需要来确定。在符合主要客流方向的前提下,线路越长,部分乘客越感到方便。但是,长距离乘车的乘客毕竟是少数。此外,线路过长,运行时间和运行过程中遇到各种情况就越多,行车间隔难以保

证,正点率受到影响,运营生产很难组织,因此线路不宜过长。线路过短将会给乘客增加倒乘,影响运营速度,造成运力浪费。从北京公交运营道路的实际来看,市区线路长度应控制在2~3个市区乘客平均运距之内,即8~10 km左右。郊区线路长度也应控制在2~3个郊区乘客平均运距之内,也就是15~20 km左右。

(3)按服务地域固定线路又分为3类,即:市区线路,主要是为市区居民出行服务;近郊区的线路,主要是为近郊区的城镇居民出行和工矿企业服务;远郊区的线路,主要是为远郊区城镇居民和卫星城镇的群众服务。它们可以形成各自的公共交通线路网。

(4)城市公共交通线路网的构成形式,多是以纵横交错的直线形线路网与棋盘形城市中心的对角线形成线路网,再加上若干条环行线,呈同心圆扩展形。这样,可以使以四周边缘地区为起止点的乘客,不必穿行市区而到达目的地,而市区内的居民减少倒乘也能很方便地(减少倒车的步行距离)到达目的地。所以,一个城市的公共交通线路网的密度大小以及线路之间相互衔接的情况,能表明这个城市居民乘车方便的程度。

## 2. 公共电汽车是按定站运行服务

(1)乘客出行乘坐或倒乘公共电汽车,一般都要步行一段距离到公共电汽车线路的候车站,步行距离越短,越方便乘客。

公共电汽车的任何一条固定线路,都是从两点之间解决线路沿途的居民乘车需求,它是由两个端点,即首末站以及设置在中途的几个或十几个、几十个站点串联而成。

(2)站距长短的安排,是以方便乘客乘车和缩短乘客旅行时间为目标,用合理的计算方法,即从缓和交通流的干扰,发挥车辆的技能效果最好的角度来考虑。在公共交通线路长度一定的情况下,如果平均站距过短,就要在线路中间设置很多站,增加车辆的停站时间和起动车加速、进站减速时间,使运送速度降低,延长了乘客在车上的时间。相反,如果站距过长,虽然车辆运行速度可以提高,乘客在车上的时间可以缩短,但乘客上车前、下车后的步行距

离和时间就要增加,也就是说以乘客的乘车时间、步行时间、等车换车时间所构成的乘客旅行时间最节约为最佳。根据北京市有关数据进行计算,市区线路站距在 513 m 的时候,市区范围内的乘客旅行时间最省。站距长度缩小或增大都将使乘客的乘车时间增加。

(3) 站位的选择除应尽可能靠近大的集散点或路口,以方便乘客倒乘外,还应留出港湾和修建候车小屋的余地,内设座椅为乘客遮阳、防风、避雨、候车休息。

### 3. 公共电汽车是按定时运营服务

(1) 线路运营首末车时间分全日运营线路、早晚高峰线路和夜班车线路。全日制线路运营时间要注意市区与郊区线路不同,一般市区线路营业时间长些,即市区与郊区衔接发车点应合理(一般郊区首站、首车时间应在与市区衔接线路到达本站之前),全日制线路营业的首末车也应与夜班车线路发出的末车与首车相衔接。

(2) 线路运营在营业时间内都按各自线路不同单位时间和最大客流断面的客流量安排车次即发车间隔,保证乘客及时乘车,均衡满载,准点到达目的地。

### 4. 公共电汽车是按规定票价运营服务

公交企业的票制、票价的制定应该与企业提供的服务所付出的必要劳动相适应,但由于我国价格体系还不完备,也有政策的原因,使得公交企业的价格与价值相背离,公交企业成了亏损大户。这种情况几乎在世界各国都一样。我国公交企业是社会公益性的服务行业,工薪阶层普遍还是处于低工资、低收入、低消费的水平,如果公共交通票价真按成本还原制定,国家不给补贴,由乘客自己负担是承受不了的。因而,从我国的实际情况出发,全国主要大中城市都采用国家财政部门向公交企业进行亏损补贴。这样在票价上出现了价格低于成本的现象。目前,票制、票价要经政府有关部门批准实施。

## 二、非固定线路客运服务方式

### (一) 涵 义

城市中不按固定线路行驶的各种公共交通、个体交通均属这个范畴。

### (二) 非固定线路客运服务方式的种类

非固定线路客运服务主要分为两大类：

1. 不按固定路线行驶的公共交通如旅游车、包专车、小公共汽车(按规定路线设首末站、中途站行驶的小公共汽车属于固定线路客运的一种)、出租汽车以及古代或现在一些大中城市旅游观光景点仍保留着的公共马车、出租马车、人力三轮车等。

2. 城市个体交通(交通工具一般都为个人所有,因而也称为私人交通),如自行车、摩托车、私人小汽车以及行人交通等。

### (三) 非固定线路客运服务方式的特点

下面主要介绍 4 种非固定线路客运服务方式的特点。

#### 1. 小型公共汽车

小型公共汽车具有以下服务特点：

方便。在不影响其他车辆行驶和在不违背交通法规的前提下,“招手上车,就近下车”,这对老、幼、病、残、孕及地理环境生疏的外埠乘客及各种原因需要就近下车的乘客无疑是一种方便。

舒适。保证座位,便于乘行观光。

经济。票价介于大型公共汽车与出租车之间,广大乘客是能承受的。

快捷。相同距离乘行小型公共汽车所用时间比大公共汽车可以节省 10%,特殊情况下可以节省 20% ~ 30%,适应广大乘客的乘车需求。

从北京市情况看,作为大公共交通的一种补充,小公共交通确有以上优势。但是在公共交通得到有效改善以后,小公共和大公共之间的矛盾会日益明显。因此有关部门要加强小公共的规范

管理,同时将小公共纳入固定线路管理,不再与大公共线路重合,挪到城乡结合部或郊区等大公共运力相对薄弱的地区运营。

## 2. 出租汽车

出租汽车具有以下服务特点:

方便:

(1)租车形式多样。乘客可以根据自己的需要采取多种租车形式,如临时租车、预约租车、电话租车、来站租车、招手租车等。既可单送也可往返,既可一次使用,也可连续包车,既可一人一户乘坐,也可几人几户合乘,形式多样,方便灵活。

(2)提供门到门服务,这是出租车的最大特点。乘客可以选择最方便的地点下车,可以按照自己的意愿选择行驶路线,不受地域的限制,在公共电汽车路线的盲区更显优越。

(3)车型档次齐全。出租汽车备有大、中、小、微型各种车型,各种车型又有高、中、低档之分,乘客可以根据需要和经济条件,任意租用各种汽车。

(4)昼夜 24 小时服务。出租汽车不受时间的限制,乘客可以在 24 小时任何时间里租到出租汽车。

(5)多种用途。出租汽车的用途十分广泛,它能满足中外宾客探亲访友、旅游观光、文体娱乐、婚丧喜庆、治病就医、外出办事以及各种会议和接待等多种用车需要。

快捷:

乘客预约定车,保证准时到达。临时租车一经承诺,及时供车,随叫随走。乘客可以选择经济合理的捷径,从起点到终点,中途不绕道,不依靠,比其他公共交通工具的平均运送速度快,又免除了中间换乘车辆的麻烦。这一点不但适应上下火车、飞机、轮船旅客的需求,也为抢救病人、产妇入院和紧急情况提供了时间保证,同时也为旅游观光、贸易洽谈等社会活动,争取了时间,能适应现代化城市快节奏生活的需要。出租汽车为社会各界人士提高办事效率提供了方便。