

# 第一章 城市公共交通与 公共交通服务

## 第一节 公共交通在城市社会的 地位和任务

### 一、城市公共交通的地位

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的各种交通方式可以归纳为两类，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、缆车等为公共交通方式。出行方式见表 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的生活，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

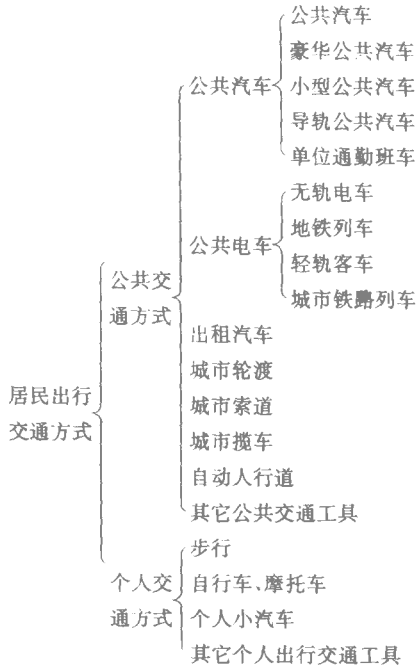
现代化的公共交通方式，可以减少居民出行的旅行时间，缩短生产与生活领域以及城乡之间的时空距离，使城市各种资源得到合理充分的利用，有利于城市综合功能的充分发挥，使城市的社会生活正常的运转。

#### （二）公共交通是社会生产的第一道工序

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，进而促成了生产力的发展。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

城市居民和流动人口出行交通方式表 1



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，不断推动着城市的繁荣与进步，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还使得这一行业成为城市中敏感性较强的服务行业。不少实例说明，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、城市公共交通服务的任务

公交服务活动的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地服务为主要目的。

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。

## 第二节 公共交通服务特点

公共交通服务的主要特点概括起来有以下四条：

### 一、广泛的社会性

主要表现在：

（一）公共交通是城市客运的主体，为各种职业、各个层次的居民和流动人口提供全城范围内的客运服务，其广泛的社会性不言而喻。

公共交通乘客构成见图 1-1。

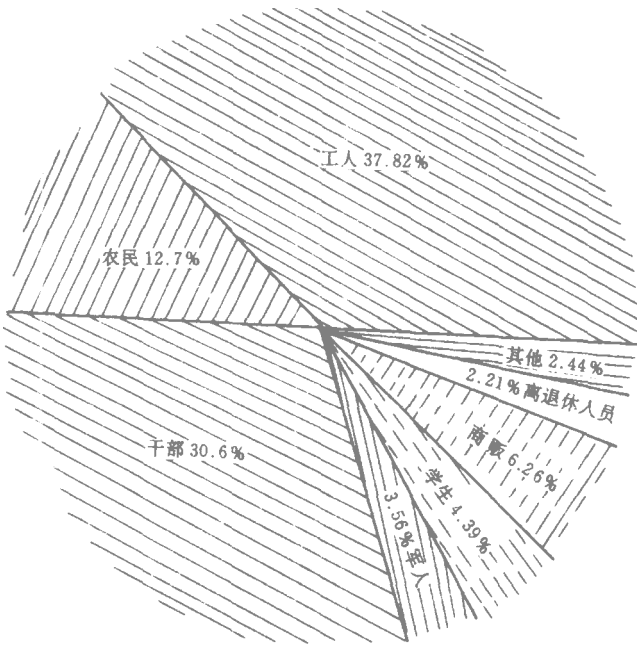


图 1-1 公共汽车乘客构成

(二) 公共交通线路网覆盖城市各个区域，连接城乡，沟通着人们交往的渠道。作为人们离不开的社会公用设施，公共交通的经营与管理状况，成为人们广泛关注的内容。

(三) 公共交通各种服务设施遍布城乡，点多、面广。站台和车厢是乘客之间、乘客与乘务服务人员之间交往活动的场所。公交运营服务水平如何，对乘客、对社会都会产生广泛的影响。

## 二、服务的特殊性

公共交通服务有别于其它服务行业。在如何到达出行目的地方面，乘客可以自由选择交通方式。但是，一旦乘客选择了公共交通方式，即在乘坐公共交通工具时，对于公交的服务质量，乘

客就无法选择了。也就是说，公交服务质量往往是“一锤定音”，难以事后弥补。毫无疑问，好的服务任何乘客都愿意接受，而不好的服务，让乘客在无法选择时接受实在是大大损害公交企业的形象。由此说来，公交企业必须高度重视每一次服务过程，使每个车组的服务都能为乘客留下良好的印象。因此公交服务的这一特殊性意味着对乘务人员的素质要求更高。

### 三、服务的时间性

服务的时间性表现在：

(一) 乘客乘车所需的时间与他们的生产和生活密切相关。公交企业尽可能地节省乘客的旅行时间，既可以减轻乘客的乘车疲劳，提高劳动生产率，也可以增强乘客对公共交通的信任，进一步发挥公交的优势。

(二) 公共交通一般都是在规定的线路和规定的时间内为乘客提供服务的，因此具有很强的时间性和可靠性。

(三) 时间对于公共交通企业具有特殊的重要意义，时间就是运力，节省时间就是提高效率，降低成本。因此，科学的规定运营速度，充分的利用有效时间，是公共交通企业经营管理工作的重要内容。

(四) 公共交通服务的时间性特点，还表现在运输的方向、断面、线路、地区等方面服务量不均衡。

服务量在不同时间的变化及不均衡情况见图 1-2。

### 四、“两个效益”的矛盾性和统一性

“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的空间，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。

矛盾性表现是对社会提供的社会效益越高，企业的投入就越大，这种投入远远大于收回的补偿，所以呈现了两个效益反向运

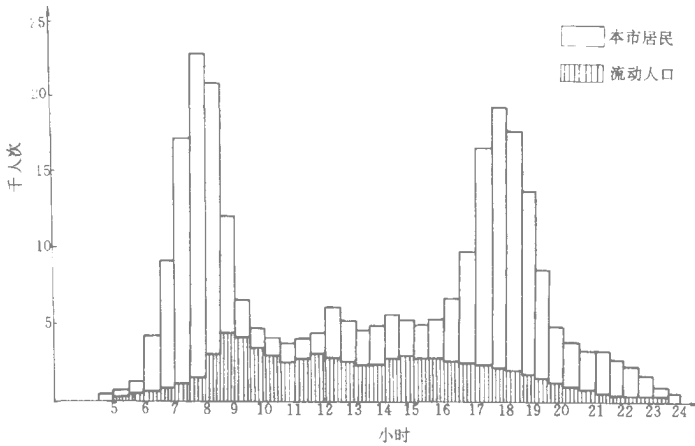


图 1-2 不同时段乘客在途人次对比图

转的特殊规律。

统一性表现是两个效益同在公交企业所肩负任务的统一体之中。在相同的投入条件下，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的经济效益。公交企业投入和创造的服务价值溶于各行各业的经济效益之中，因此两个效益在城市总体上是一致的。

就公交服务特点而言，在不同的地区、线路，还可能有若干其它特点。但总的来说，上述特点基本反映了公交服务的普遍的、主要的特点。了解利用这些特点，有利于提高服务管理水平。

### 第三节 公共交通服务环境

公共交通服务环境，是指影响公共交通服务活动的外部诸因素及公交企业内部的经营、管理及组织条件等。

## 一、公共交通服务与社会环境

社会环境主要指城市的性质、功能、规模、城市的建设布局和城市社会的文明程度等，是公共交通服务重要的外部条件。

### （一）公共交通服务活动要与城市的性质与功能相适应

公共交通企业，要依据城市功能的要求，确定服务的组织和管理目标，按照乘客需求提供服务活动，满足城市居民出行对公共交通服务的多种需要。

### （二）公共交通服务活动要满足城市建设布局和城市发展的需要

旧城的改建和新兴城市的发展，不断的改变着公共交通运营服务的外部条件，公共交通的运营服务网络的覆盖面和运营服务线路的辐射区域也要随之发展和变化。城市的改建和范围的扩大，不仅使城市公共交通的结构调整成为可能，也为公共交通现代化建设奠定了基础。

社会主义市场经济的发展，形成了城市对人口流动的强大的吸引力。城市公共交通不仅要为城市居民出行提供服务，还要为大量的流动人口服务。城市人口增长的同时，人口老龄化的趋势日益明显，公共交通企业还要不断调整公共交通结构，适应与满足老年乘客的需求。

### （三）公共交通服务活动要与城市文明相互促进

城市文明是指城市物质文明和精神文明的建设与发展的水平。

物质文明建设的成果，为城市公共交通提供了发展现代化的物质基础。公共交通服务的设备、设施的改进离不开城市经济发展和科技进步的支持与保障。先进的公共交通工具，优质高效的运输服务网络，展现着城市经济和科技的发展水平，展现着城市的管理水平，支持着城市建设和经济发展。

城市精神文明建设水平是公共交通服务重要的社会环境。良好的社会秩序，文明礼貌的社会风气，对城市公共交通的服务具有极大的促进作用。公共交通又是城市精神文明建设的窗口，公

公共交通车厢，是展现社会公德的场所，公共交通企业在城市的精神文明建设中承担着发扬与提倡社会公德，优化社会风气，协调人际关系的重要任务。

## 二、公共交通服务与经济环境

经济环境主要是指社会经济发展水平和国家对公共交通的经济政策等。

（一）公共交通服务与城市经济水平密切相关。城市经济的发展，居民生活水平的提高，是推动公共交通发展的前提条件。而公共交通服务水平适应乘客需求的程度，也会形成推动与制约城市经济发展的重要因素。

（二）公共交通服务水平，不仅要与经济发展相适应，也需要与居民的生活水平和交通消费支付能力相适应。居民生活水平和对出行交通费用的承受能力，是确定公共交通服务方式和价格水平的主要依据。

（三）当前城市公共交通服务价格水平统一由政府确定。各城市一般均采用低价政策。公共交通企业应在政府统一规定价格的条件下，搞好经营管理，为乘客提供低价优质的服务。

（四）政府规定的公共交通低价格的政策，一方面充分体现了公共交通的公益性，另一方面也使公共交通企业，特别是国有大中型公共交通企业在价值与价格相背离的状态下经营。为了维持城市公共交通的再生产，国家对于公交企业给予不同形式的财政补贴。公共交通企业要全力搞好服务，广泛的吸引乘客，充分发挥公交企业在城市客运领域中的支柱作用，最大限度的满足居民出行需要方面。同时公共交通企业应转换经营机制，盘活资产，搞活经营，增加收入，同时拓宽社会支援公共交通的渠道，“人民交通人民办”，不仅可使公交服务不断的完善与发展，也可减轻政府财政补贴的负担。

## 三、公共交通服务与自然环境

自然环境是指城市的地理位置、道路设施以及气候条件等。

城市的地理位置不同，城市公共交通的服务设施和服务活动

也不尽相同。但无论哪类城市，公交企业都需要与居民其它出行方式协调配合，满足居民出行需要。

城市道路条件，直接关系着公共交通的服务质量水平。城市经济的快速发展，使得道路建设往往跟不上车辆增长的速度。道路少，车辆多，造成行车拥挤和堵塞的问题，在各大、中城市普遍存在。公共交通受这些环境的影响，往往秩序失常，可信赖的程度降低，运营和服务的效率得不到充分的发挥，影响了公共交通的信誉。

目前世界上多数国家实行公共交通优先通行的交通政策，可以保证公共交通畅通、有序，从而提高公共交通服务的可靠性，吸引居民出行乘用，减少个人出行的行为，减轻道路拥挤压力，促进城市交通问题的解决。

#### 四、公共交通服务与企业的内部环境

企业的经营方针和管理水平是直接关系着公共交通服务水平的重要条件。

##### （一）企业的经营方针

城市公共交通的性质及其特点，决定了城市公共交通的企业必须坚持“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，最大限度的减少乘客的旅行时间、保证社会效益和经济效益做为企业的基本任务，要充分利用企业的人力、物力、财力，提供良好的内部经营的环境。

##### （二）企业的组织形式

城市公共交通企业由于规模不同，所处地域的社会与自然环境的差异及其所有制的不同，组织形式差异较大。随着企业改革的深入发展，公交企业的组织形式将呈现多样化的趋势。但无论组织形式发生什么变化，都应适应公交企业的发展，适应公交企业转换经营机制向现代企业制度转变的需要，适应公共交通服务的特点，为公共交通服务提供良好的企业内部环境。

##### （三）企业的管理水平

公共交通企业是生产经营性的企业，也是服务性的企业。公共交通企业管理，贯穿于公交服务的准备、实施、调控的全过程。公共交通的服务水平，是企业管理水平的集中体现。因此，公交企业的管理水平决定着公交的服务水平。

## 第四节 公共交通服务需求与客运市场

我国是一个正在发展中的国家，经济建设的快速发展，加快了城市化的进程。城市范围内的区域和功能的划分越来越细，如在城市的不同区域分别建设居住区、商业区、科教区、工业区以及各种生产资料、生活资料的仓储区等。城市中不同功能的区域形成了各自的中心，从而促成了城市人流、物流的频繁流动。城市公共交通要适应与满足居民对公共交通的需求，首先应了解这些需求的特点。

### 一、乘客对公共交通服务需求的基本特点

乘客对公交服务的需求很多，根据公共交通的多年实践，其基本特点有

#### （一）普遍性

普遍性指乘客中普遍存在的服务需求。包括物质需求和精神需求两方面。

##### 1. 物质需求

准时乘车，方便上下，节省出行时间和体力精力的消耗，保证乘车安全，按时到达乘车目的是一般乘客的基本需求。

##### 2. 精神需求

公共交通工具是人际交流、感情融通的场所，乘客在乘行过程中，需要得到公交乘务人员的理解、尊重和热情的服务，从精神上得到满足。

#### （二）特殊性

乘客对于公共交通服务的不同需求，形成了需求的特殊性。以生产、工作、求学为目的的乘客，需要及时、迅速准时到达目的；

以游览、购物、探访亲友为出行目的的乘客，侧重于要求公交服务的舒适和方便；而一部分生活较为富裕的居民和从事经营管理的乘客，则追求快速和舒适的公共交通方式。

从图 1-2 中可以看出，在城市公共交通提供运输服务的一些时段，乘客中的流动人口的比重超过了城市居民，成为公共交通的主要服务对象。流动人口一般对城市的地理环境、乘车秩序以及乘车规则较为生疏，语言与习惯也不尽相同，因而对于公共交通的服务需求也具有不同于本市居民的特殊性。

### （三）目的性

居民和流动人口出行一般都有明确的目的，乘用公共交通方式不过是实现出行目的的手段。

有固定工作、学习任务的乘客其乘车目的性明确，具有明显的乘车规律性。生活性的出行易受季节交替、天气变化、社会活动等客观条件的影响，乘车的目的性灵活可变。

无论是明确的固定的目的性，还是灵活可变的目的性，都表现出乘客对公共交通的普遍的服务需求。公共交通企业应适应乘客的乘行规律，有针对性地提供服务，以使乘客顺利实现出行目的。

### （四）渐进性

在乘客出行候、乘公共交通工具的全过程中，后一阶段的服务需求总是高于前一阶段。只有分阶段的不断适应与满足乘客的需求，才能实现为乘客提供全过程的优质服 务，最终达到为乘客提供满意服务的目标。

做为城市基础设施，公共交通还需不断地适应与满足城市居民乘用的新需求，不断地解放思想、更新观念，不断地拓宽服务领域、丰富服务内容，逐渐建立起适应现代化城市需要的、多种功能的、综合的、完善的城市公共交通系统。

## 二、乘客服务需求的基本满足

乘客服务需求的基本满足，一般表现在物质、精神两方面。

### （一）物质方面的基本满足

公共交通的车、船和设施，是满足乘客服务需求的物质基础，

一般称为公共交通服务的“硬件”。物质条件的满足，需要人力、物力、财力的保障和支持，需要场、站、道路和其它配套的辅助设施的建设。

满足乘客对公共交通服务的物质需求，应根据城市的经济和技术发展的水平，全面规划，量力而行，区别缓急，有计划地逐步进行。

## （二）精神方面的基本满足

指公共交通在一定的物质基础上为乘客提供的服务劳动以及公共交通企业为此所进行的组织和管理的工作。公共交通的服务活动，传递着公共交通为乘客提供服务的最终效果和水平，表现为乘务人员的服务行为和服务劳动的质量。因此适应乘客需要、使乘客满意是公共交通的基本服务标准，提供规范化的服务和进行规范化的管理是公交企业努力的目标。

公共交通为乘客提供服务的物质条件和服务劳动，在一定程度上是相互依存、相互影响、互为补充的。充分利用公共交通的物质条件，发挥各种服务设施的基础作用，提高运输服务效率，可以方便居民出行，缓和乘车拥挤，节约乘客旅行时间，提高服务质量，进而提供满意的服务劳动。乘务人员规范服务，理解、尊重乘客，化解乘务矛盾，不仅能够使乘客得到精神上的满足，也可以在一定的程度上弥补物质条件的不足。

## 三、客运市场

客运市场是城市客运领域中各种交换关系的总称。公共交通为居民出行提供运输服务，其劳动虽然不是物质形态的产品，但是对乘用者来说具有特殊的价值。这种价值形成的过程，构成了公共交通的市场活动。公共交通的市场活动，也置于客运市场之中。受客运市场的特点、规律的影响和制约。

### （一）客运市场特点

#### 1. 动态性

受城市建设、经济文化、社会和自然环境的影响和制约，客运市场的需求与公共交通提供的服务，经常出现局部和全局性的

调整与变化，具有明显的动态性。

## 2. 整体性

在城市中，政府以行政手段和经济手段对客运市场进行宏观调控，使各种交通方式互相连接，形成城市整体客运网络。

客运市场的整体性还表现为市场管理的统一。政府规范客运市场各方的经营和管理行为，规定乘客的乘车行为，以保持客运市场运作的整齐有序。

## 3. 多样性

居民生活水平的差异和出行目的不同，形成了交通需求与交通消费取向的多样性，从而决定了客运市场的多样性。这将推动公共交通客运方式向多样化、现代化、结构合理、满足居民出行乘用多种需求的方向发展，使城市公共交通服务体系更加完善。

## 4. 竞争性

客运市场同其它商品市场一样，也具有竞争性。

多种经济形式参与客运市场的经营，活跃了客运市场，方便了居民出行，为乘客提供了多种乘车条件，由此形成了客运市场的竞争。客运市场的竞争是公共交通企业间的经营实力和管理水平的竞争，是为适应与满足乘客需求而进行的竞争，是服务水平的竞争。因此，提高服务质量，参与市场竞争，不断扩大占有客运市场的份额，是城市公共交通企业发展的途径。

为了满足城市居民出行日益增长对公共交通的需要，完善城市公共交通服务设施，国家有条件的开放了城市客运市场，形成了以国有公共交通企业为主导，个体、私营、集体以及合资等经济成分以各种形式参与的共同发展的客运市场新局面。

## （二）公共交通企业的经营服务对策

客运市场日益活跃，城市公共交通多家经营，使城市公共交通的结构、服务范围、服务内容和方式都发生了变化。在客运市场运行机制不断完善和发展的过程中，城市公共交通企业应采取以下的经营服务对策。

### 1. 树立市场意识，积极、主动、全力参与市场竞争

公共交通的服务质量及其经营管理水平，决定着公交企业在市场竞争中的能力。因此，公共交通企业应全力提高服务质量水平，加强企业自身的经营与管理，规范从业人员的服务与管理行为，树立良好的公众形象和企业信誉，克服短期行为；采用新技术、新材料、改进设备与设施，适当发展中、高档次的服务方式，吸引广大居民出行乘用，在客运市场竞争中求生存、求发展。

#### 2. 在城市客运领域占主导地位，起主导作用

国有公共交通企业要在多种经济形式参与经营公共交通的新形势下，发挥示范和表率作用，抵制不正当的竞争，以国有公交企业的规范化的服务和规范化的管理，把城市公共交通引向正确发展的轨道。

#### 3. 积极进行企业内部的改革，增强竞争能力

国有公共交通企业，一般都是城市中公共交通的骨干企业，具备经营城市公共交通的经验和能力。因此，公交企业要抓住机遇，在政府和主管部门的统一规划、统一管理下，转变企业经营机制，加强企业管理，盘活资产，搞活经营，开发客源，组织客流，扩大服务范围，完善运输服务网络，吸引乘客，多方面满足乘客需求，增强参与市场竞争的能力。

#### 4. 配合主管部门，起到调节作用

在激烈竞争中的公共交通企业，要自觉服从市场管理，规范参与竞争的行为，维持市场秩序。同时要广泛的搜集、掌握、研究市场信息，做出恰当的决策，克服盲目竞争，避免出现需求与服务失调给国家和企业所造成的损失。

### 复 习 题

1. 概述城市公共交通重要作用。
2. 城市公共交通服务任务都是什么？
3. 城市公共交通服务的特点有哪些？
4. 在客运市场运行机制不断完善和发展的过程中国有公共交通企业在经营服务中采取哪些对策？

## 第二章 城市公共交通服务管理

### 第一节 服务管理概述

#### 一、服务管理的涵义

任何组织中都存在着管理活动。管理活动的实质是追求效率，是管理者有效地利用人力、物力和财力去实现组织目标的过程。公共交通的服务管理是企业的各级管理者为实现安全、方便、迅速、准点、舒适、经济的任务和满足乘客基本需求的目标，对服务进行全面管理的过程。

公共交通提供的服务，从广义上讲可以理解为为社会提供具有特殊使用价值的服务成果，即使用交通工具和设施，实现人的空间位移，为人们提供乘车服务。从狭义上可以看作是由乘务人员、调度人员、检查人员的直接劳动和保修人员、后勤人员、管理人员的间接劳动相凝结，通过运营车辆表现出来的综合性服务。因此，服务管理既包含有从市场需求出发，合理安排运力、满足乘车需求的内容，也是对公交运营服务过程进行管理的活动。我们通常所说的服务管理，是服务质量和专业管理的总称。进行服务管理的目的是从乘客需求与企业性质出发，不断提高服务水平。管理的重点是服务质量管理，为乘客提供优质服务。这正是本章所要讨论的内容。

#### 二、服务管理的地位

现代公交企业的经营和管理是相辅相成、统一有机的整体性活动。其中，按其活动时序、职能及空间范围，经营是确定企业方向、目标的活动过程，其活动范围面向全企业的人、财、物及

服务城市公共交通供求的协调平衡，时序在先；管理则是实现企业方针、目标的活动过程，主要面向企业内有关运营服务的各项具体职能性活动，时序在后。一般而言，经营指挥着管理。城市公共交通是城市经济的命脉，是国民经济中具有全局性、先导性的基础行业。公共交通企业是具有服务性质的生产企业，它的根本任务是以运营服务为中心，组织和经营城市客运交通，为乘客提供安全、方便、迅速、准点、舒适、经济的乘车条件。这一根本任务是要通过服务来实现的。因此说，以运营服务为中心的经营方针，决定了服务管理在公交企业中处于中心地位。服务管理是对服务全过程实行的管理，是以服务为起点，同时又以服务为中心的管理。服务管理的过程，也就是城市公共交通实现“劳务”输出的过程，亦即“生产”的过程。从这个意义上说，服务管理贯穿以运营服务为中心的各项管理活动之中。

服务管理是公交经营管理的一项重要职能，它存在于公交企业之中，是保证城市公共交通企业优质服务、创造良好社会效益和经济效益的枢纽环节和关键部位。服务管理与运营组织、安全预防、保修服务、后勤保障、思想教育、职工培训等同属企业管理的范畴，但服务管理融行车、安全、保修、后勤、教育等于一体，在整个企业管理中处于支柱地位，起着主导作用。

### 三、服务管理的作用

服务管理是城市公共交通企业管理的一个重要环节，它能保证城市公交企业经营指导方针的贯彻实施，促进城市社会主义精神文明和物质文明的建设，同时为城市公交企业改进管理，提高企业的运营服务质量提供必要的条件。服务管理在公交企业中的作用有以下几个方面：

#### （一）带来社会和经济双重效益

城市公共交通是专门从事城市客运的服务行业，它的服务生产过程是随着生产力和社会物质资料的生产进行的，又是随着社会制度和社会文明的进步进行的。公交企业通过科学、规范的服务管理，带动企业经营目标的实现，可以保证社会大生产“第一

道工序”的顺利进行，减少人们出行的时间，提高交通设施的投资效益，为社会创造更多的价值，为企业带来经济效益。同时，公交企业通过科学规范的服务管理，带动整体服务水平的提高，可以促进良好的人际关系的建立，推动社会的精神文明建设。

（二）落实公交企业经营指导方针，组织行车服务管理，为乘客提供满意的服务

服务管理通过制定服务标准、考核办法和规章制度，通过培训、检查、管理等途径，落实公交企业经营指导方针，组织乘务人员为乘客提供良好的服务，使乘客满意。这是服务管理的关键作用。

（三）确定服务管理目标，探讨提高服务水平的途径、方法

服务管理的另一作用是在调查掌握服务质量状况的基础上提出可行的服务管理目标；根据社会发展需要和物质条件的变化，探讨提高服务质量新的途径和办法。

（四）协调服务者与被服务者、公交企业与社会的关系

服务管理的内容、范围、性质决定管理本身与社会、与乘客有密切关系。实施每一项管理新措施，把服务质量每提高一步，都需要得到社会、乘客的理解、支持，需要了解社会的反映。从这个意义上说，服务管理的过程是不断地协调公交与社会的关系，创造良好、和谐的环境的过程。

#### 四、服务管理的特点

任何管理活动都有自身的特点。公交服务管理的特点可以归纳为：动态性、过程性、整体性、协调性和复杂性。这些特点是由服务管理的地位、作用决定的。要做好服务管理工作，就必须充分认识和掌握这些特点，运用这些特点，使管理工作更具有超前性、可操作性。

（一）动态性特点

服务管理的动态性是由构成服务活动的乘务人员和乘客以及所处环境的变化和相互作用产生的。首先是乘务人员的政治素质、业务技能以及处理问题的能力、心理、生理状况的不断变化带动