# 浅谈如何提高铁路客运专线的服务质量[小编推荐]

来源：网络 作者：清风徐来 更新时间：2024-10-16

*第一篇：浅谈如何提高铁路客运专线的服务质量[小编推荐]浅谈如何提高铁路客运专线的服务质量摘 要我国铁路客运专线已经陆续投入使用,但是在运营过程中出现了很多问题。尤其是客运专线的设备有很大的改善,但是客运的服务质量也并未随之有很大的提高!本...*

**第一篇：浅谈如何提高铁路客运专线的服务质量[小编推荐]**

浅谈如何提高铁路客运专线的服务质量

摘 要我国铁路客运专线已经陆续投入使用,但是在运营过程中出现了很多问题。尤其是客运专线的设备有很大的改善,但是客运的服务质量也并未随之有很大的提高!本文通过对客运专线目前客运情况的分析,并针对出现的问题提出了改进的措施。

目前,我国大力发展的铁路客运专线已经陆续投入使用,虽然客运的环境和设备有了极大地改善,但是铁路客运专线仅仅是升级硬件,软件升级却没跟进。而且由于服务措施的相对落后,客运专线巨大的客运优势并没有被完全显现出来,造成铁路客运专线的服务质量偏低!与我国经济社会的持续快速发展和人们群众的对客运专线的客运服务要求不相适应。因此,提高客运专线的客运服务质量有着重要的意义。

1铁路客运专线的客运服务现状

1.1客运设施设备存在缺陷

客运基础设施设备存在的缺陷是影响铁路客运服务质量的重要因素。以客运车站为例,目前客运专线的客运站一般都是新建的,新建的车站确实是设施齐备环境良好而且现在新火车站的建设理念明显已向现代化、多功能化的方向转变,非常具有代表性的即新北京南站、新天津站等,其内部装修、商业设施已经与大型枢纽机场接近。但是客运专线经过的城市一般是人口密集的城市,这些城市的用地紧张,所以新建车站都是远离城市的中心城区。新建车站远离城市的中心城区造成旅客乘车不方便,因为新建车站缺少与其他交通运输设施建立良好的衔接,使旅客进行与其他运输工具的换乘产生了严重的困难!而且很多新车站旅客从进入车站到登上列车的距离依然很长自动扶梯设置较少,外加没有行李托运服务。拖着行李随着拥挤的人流前进并不是很舒适的体验。

1.2客运服务质量难以准确评价和有效控制

1)客运服务质量难以准确评价。对客运服务质量进行准确评价和测定是做好铁路客运服务工作的重要环节。虽然建立了相应的旅客运输指标来反映旅客运输工作质量,如在体现铁路客运产品质量特征的安全、准确、迅速、经济、便捷、舒适等六个方面都有一定的数量指标进行测定。但是,由于铁路运输服务产品不同于有形产品,客运服务产品质量的评价取决于旅客的感知。由于旅客对于运输质量的感知是通过技术质量和 职能质量两方面进行,技术质量可以通过一定的指标进行测定和评价,但是职能质量则难以被旅客进行定量化的评价,它更多地取决于旅客的主观感受。并且,由于每个旅客的认知水平、旅行预期等因素存在差异,对于所接受到的铁路客运服务,不同旅客的感受是有差别的。所以,准确地衡量运输服务的质量是比较困难的。

2)客运服务质量难以有效控制。对旅客列车的运行组织。在安全、准确、可靠、便利、速度等各个方面的要求都要比货物列车更加严格。铁路运输是大联动机,直接或间接参与旅客运输的部门、人员、环节非常多,任何一个部门都不能独立完成一个完整的旅客运输过程。而且,旅客运输是在一个开放的空间环境下进行。因此,决定或影响客运服务质量的因素包括多方面,既有人为因素和管理水平的影响,又有各种环境因素的影响。

1.3客运服务管理存在差距

1)服务意识有待于加强。由于铁路客运服务工作是铁路客运服务人员与旅客面对面进行,那么,客运服务人员的语言、行为、态度等外在表现就决定了旅客对服务质量的评价。服务质量的高低取决于服务人员的服务意识。长期以来,受各种因素的制约,铁路客运服务人员的思想观念落后,服务意识较低。虽然客运专线的客运服务人员在上岗之前接受过的相关的培训,但是旅客的服务要求也提高了,旅客已经不满足于倒一杯水,打扫卫生的简单的客运服务,而是需要人性化的服务,而铁路企业的人性化服务的意思有所欠缺。

2)服务质量有待于提高。从总体上看,铁路客运服务质量在不断提升,但是与其他运输方式和旅客需求相比,在各个具体的质量指标上还存在或多或少的问题,一些长期存在的问题还没有从根本上改变。如售票点太少、售票信息不通畅、旅客购票不够方便,在运输旺季,买票难的情况依然存在,铁路在电子商务方面的建设

落后太多,联想一下拥挤不堪的售票处以及屡禁不止的“黄牛票”,其结果不仅是浪费了旅客的时间,而且带来巨大的外部成本。这是旅客对铁路客运不满意的重要原因之一。在运输旺季卫生和治安状况差;客运服务人员的服务不标准、不规范,服务措施不够细致,距离文明服务还有差距;客运服务的环节太多、手续繁琐。2提高铁路客运专线的服务质量

2.1引入无缝运输理念,客运设备实现无缝连接

什么是无缝运输理念,简单的说就是采用现代先进技术和合理的运输组织方式,在物理上和逻辑上实现运输过程各个环节无缝连接的一体化运输系统的有机集成。运用到铁路客运专线上就是合理利用各种设备,使旅客从到站、检票和上车整个的过程实现无缝连接。具体就是优化公交路网,使旅客从家到车站方便快捷;合理配置车站的设备,多设置自动动扶梯设置使旅客从进站到检票上车,实现无缝连接。2.2客运服务质量努力实现量

化考核

如何对客运服务进行质量管理,我们可以结合IS09002质量认证,制定新《岗位业务技能达标实施办法》和《列车旅客满意度指数评价标准》等一系列管理办法和制度,着重在规范服务(包括作业标准、规范礼仪、言行举止、服务用语等)、特色服务(包括亲情服务、个性服务、诚信服务等)、优质服务上下功夫;并依据服务技能质量、车容卫生质量、感情沟通质量、饭菜供应质量、卧具清洁更换质量和服务设施质量等六大方面,定期测评服务标准实施情况,从制度上保证服务程序的规范性和服务质量的稳定性。聘请航空礼仪专家传授航空服务技巧,拓展列车延伸服务。通过改进、补强、提升等举措实现客运服务质量的量化考核。

2.3客运服务个性化

个性化服务是高质量服务的重要内容之一,也是21世纪营销的一个新变化。目前铁路有些站车窗口单位已在进行积极尝试,如大连客运段为出脚汗的旅客配备了一次性洗脚盆;针对列车经常发生急救旅客的情况,购置了两台“氧立得”制氧机,以备急救时用。这些良好的经验可以运用到我们铁路客运专线的客运服务上去。在售票方面可以借鉴国外经验,大力发展售票代理、网上售票和流动售票业务,形成了一个覆盖全国、辐射周边国家的销售网络。

今天,市场竞争,就是产品质量竞争,客运竞争归根结底就是客运服务质量上的竞争,只有不断提高服务质量,才能真正的让我国的客运专线用一流的服务,向国际进军。

参考文献

[1]胡思继,王苏男,等.高速铁路客运服务质量指标体系及相关问题的研究.“九五”国家科技攻关项目总体报告.1997

[2]赵瑜,贾俊芳.关于提高铁路客运服务质量途径的探析.北方交通大学交通运输学院运输市场营销研究所.2024,03

《科技与生活 》 2024年4期 兰云飞

**第二篇：如何提高铁路服务质量**

如何提高铁路服务质量

一.摘要

随着铁路列车提速以及技术装备水平提高铁路旅客列车服务质量，也应有所提升铁路旅客运输部门提供优质的服务提升旅客的满意度增强市场竞争力才能使铁路运输企业获得较高的利益和社会效益，本文从铁路旅客服务存在的问题提高服务质量的对策等方面进行探究，随着经济的发展，市场竞争力主要表现在质量竞争的方面对于铁路旅客运输部门要结合企业实际特点从思想观念，管理制度等方面进行改革，找到提高铁路旅客服务质量的对策。坚持以人为本的服务理念，达到旅客满意的目标深化铁路旅客运输制度改革，为旅客提供优质服务。二.引言

随着我国交通运输的高速发展，公路，航空铁路等不断的完善其他运输方面有了很大的扩展，旅客对于出门的舒适度，服务制度有了很大的要求，现在的社会是快节奏的，这也就说明人们的时间观念加强，由于现在运输条件的发达，人们出门的选择也不那么的单一，运输部门的竞争力也加强，广大人民出远门现在大多选择的是铁路运输，所以铁路方面的服务质量显得也有为的重要，这也就要求乘务员，站务员的素质也要随着铁路运输发展，随着高铁的普及，以及各种硬件设备的更新及列车速度的不断提高使旅客的旅行时间不断减少中国的铁路已经处于世界的领先水平但仅仅硬件的升级是不够的，软件的水平没有跟上及客运服务质量并未随之提高，因此铁路部门对服务质量的改革迫在眉睫。

近年来铁路虽然正在往好的方面发展，并以以人为本的理念靠近，不断加强服务质量，但有些地方还是存在着不许与瑕疵，并没有完全达到旅客的期望，没有让路客完全的满意。三.铁路服务质量概论 1.什么是服务质量

服务质量是指服务者提供的服务能够满足旅客，保证旅客在旅行过程中以旅客需求为中心提供良好的环境，让旅客在旅行的过程中感到舒适，愉悦的服务，服务是能够满足规定和潜在需求的特征和特质的总和，是指服务工作能够满足被服务者需求的程度是企业为使目标顾客满意而提供的最低服务水平也是企业保持这一预定服务水平的连贯性程度，简单的来说就是良好的服务和态度具体表现在如下几个方面买票便捷，旅行时间短，安全，正点，效率高乘坐环境舒适，服务周到，态度好，票价合理，因此要求铁路客运供给方防止一切旅客伤亡责任事故。

四.服务质量的内容

车站服务内容有:售卖车票，候车室服务工作，安全检查工作，问询处解答旅客的疑问和困惑，旅客乘降，行李寄存，广播宣传工作，行包等工作，指引旅客进去车站，等待上车。

列车服务内容有:到站做好到站宣传，防止旅客下错站，站门时要规范，旅客上车时认真查验车票，身份证和查人，列车运行中加强车内巡视和行李架的检查工作，照顾重点旅客，旅客询问时要认真回答

站车人员的服务态度:对待旅客提出的问题，疑问要认真，有耐心，细心，对待重点旅客要有足够的关心

五.服务质量的意义

铁路作为我国旅客重要的交通工具，有“铁老大”的称呼。但是除了铁路，公路、航空等交通方式正在高速发展，近年来，随着旅客运输市场的不断发育成熟，各种旅客 运输方式之间的竞争越来越激烈。旅客运输是铁路运输的重点，作为大众化的交通工具，铁路客运在运输市场上发挥重要作用，铁路运输企业必须不断提升客运服务质量，以高 质量的服务满足旅客的各种需求，提高旅客满意度，保持市场竞争力。所以提高旅客服 务质量刻不容缓。铁路客运承担着全国三分之一以上的客运周转量，在国家旅客运输中处于举足轻重的地位，对于国计民生发挥着重要作用。随着社会主义市场经济的发展，人民生活水平的逐步提高，对铁路客运不断提出新的更高的要求。满足国民经济发展和人民群众生活水平提高对铁路运输的要求，铁路客运工作肩负着光荣的历史使命，并承担着重要责任，在新世纪发展中，铁路客运具有更为广阔的空间，旅客运输在完成其旅客运送的过程中，服务占据主要地位，哪家企业的服务意识好、服务水平高，其社会需求就大，反之，起社会需求就会受到影响。靠价格竞争是有限的，靠服务竞争是无限的，高质量的服务是保持和提高铁路市场竞争力的关键所在。过去，铁路部门主要抓安全正点而忽视了服务意识差、服务水准低等不足之处，因而流失了部分客流。现在随着市场经济的发展，铁路企业正在树立质量取胜、靠服务创效益的意识，流失的客流已被逐步请了回来，当今的社会到哪都是服务，都是以服务为主，所以服务在当今的社会是不可缺少的。六.我国铁路服务质量的形势

铁路在我国经济建设中更是起着非凡作用：一方面是铁路建设时期，铁路建设可以带动钢铁，水泥等行业发展，提高就业率；另一方面是铁路建设完成后，可以改善地区交通状况，拉动地区经济发展。路通才能财通，有路物资才可以流通，流通了才会产生价值，这样才能促进社会的经济发展。例如偏远地区有很多的自然资源，如果没有铁路就运输不出来，就不能产生经济效果，发挥自身的作用。与其他运输方式相比，铁路运输以其铁路交通以其覆盖面广、运输量大、运费较低、速度较快、能耗较低、污染较小、安全性好等优势，在解决城市交通问题中占据这举足轻重的位置。七.铁路在社会中的作用

铁路运输具有安全正点的巨大优势，安全系数远高于公路；铁路运输受气候影响非常小，一年四季可以不分昼夜地进行定期的、有规律的的运转；铁路运输速度越来越快。随着动车时代的到来，铁路有着陆地航空的美称；铁路运输量巨大。铁路一列货物列车一般能运送5000吨货物，一列旅客列车能搭乘旅客2千人，远远高于航空运输和陆路运输。铁路运输能源消耗较低。铁路运输耗油约是汽车运输的二十分之一，铁路的发展迅速，铁路在我国经济建设中更是起着非凡作用：一方面是铁路建设时期，铁路建设可以带动钢铁，水泥等行业发展，提高就业率；另一方面是铁路建设完成后，可以改善地区交通状况，拉动地区经济发展。路通才能财通，有路物资才可以流通，流通了才会产生价值，这样才能促进社会的经济发展。例如偏远地区有很多的自然资源，如果没有铁路就运输不出来，就不能产生经济效果，发挥自身的作用。八.总结

铁路运输是一个服务性行业，运输市场的竞争就是服务质量的竞争就是服务质量的竞争，客运是铁路运输业的重要组成部分，铁路客运服务质量不仅影响客运企业的发展而且直接影响旅客的生活质量，生活情绪铁路客运服务的目的是最大限度的满足旅客的旅行需要，与我们的生活息息相关如今铁路服务质量存在许多问题，致使市场竞争力下降本文从宏观和微观方面分析了铁路旅客服务质量的一些问题，只要找准问题根源然后对症下药，相信铁路的发展会更上一层楼。参考文献

【1】张全欣 铁路客运专线运输组织与方法研究 北京:交通大学2024 【2】王更男 旅客运输 北京:中国铁道出版社

【3】彭进 铁路旅客运输服务质量标准 北京:中国铁道出版社2024 【4】彭进 铁路客运组织 北京:中国铁道出版社2024 【5】彭其渊 客运专线运输组织 北京:科学出版社

**第三篇：提高铁路服务质量的途径**

提高铁路客运服务质量的途径

摘 要:

从旅客旅行需求出发，分析了铁路客运服务质量内涵，提出了当前提高铁路客运服务质量的主要途径。

关键词:服务质量客运市场

随着市场经济的发展和完替，运输大市场的竟争格局正在逐渐形成。在运输市场不断发展，客运量不断增长的情况下.市场占有份额的升降，实质上是各种运输方式间发展机遇的转移，对此，铁路首先要确定一种符合市场规律的客运营销策略。而营销策略是建立在研究市场需求和旅客需求的基础上的，只有为社会和旅客提供更加适应市场发展及需求的运输服务产品，才能在市场中占有一席之地。今天，市场竞争，就是产品质t竞争，客运竟争归根结底就是客运服务质量上的竞争。全面提高客运服务质t是保持铁路持续发展的生命力，应作为铁路旅客运输的首要目标，离开这一目标去追求其它目标的优化，很难获得良好的商业运营效果，更有可能使铁路客运在运输市场上失去应有的竞争力和吸引力。因此，提高铁路客运服务质盘是铁路开展客运营销关键。下面笔者就对铁路客运服务质量内涵及提高途径分别进行分析和讨论。

1.铁路客运服务质量内涵

从旅客旅行需求出发，铁路客运服务质t内涵，应指旅客最为关注的安全性、便捷性、快速性、准时性、舒适性、经济性六个方面的内容。

1.1安全性

安全是影响旅客选择交通工具的重要墓本条件.旅客旅行，最根本的需要是安全。旅客在选择交通工具时，都会首先根据以往的旅行经验以及来自交通安全方面的信息，作为判断可选文通工具的一个荃本条件。保证旅客旅行安全，提高旅客乘车安全率，是铁路客运企业的基本资任，始终都应列入铁路客运工作日常目标，常抓不懈。

1.2便捷性

铁路旅客旅行便捷性，是指旅客旅行过程各环节上的便捷性，主要包括开行间隔(频率)及到发时间、售票、行包托运及提取等方面的便利程度。

(1)列车开行间隔(频率)及到发时间

在牵引类型、编组条件及线路状况不变的情况下，增加列车开行频率，为旅客出行时间上增加了选择的机会，不仅方便了旅客，而且编短了旅客在站平均候车时间。列车开行频率及到发时间要求的便利程度只是对同通道上其它交通工具相对而言的.列车开行频率及到发时间是否有吸引旅客的竟争力.则需要对比民航和高速公路的发车频率及到发时间才能确定。

(2)售票服务

售票服务是铁路客运组织的第一道工序.是铁路客运产品整体概念的内涵，包括售票方式、售票业务种类、售票点分布等内容.售票服务方便程度

是当前影响旅客旅行选择交通工具的重要因素，决定着能否吸引客流和提高市场占有率。

(3)旅行文化服务

旅行文化服务包括旅客旅行过程中的餐饮服务、站车广播、通讯联络等内容。

(4)行包托运及提取服务

行包托运及提取服务包括行包托运及提取手续时间长短，是否开办 “门到门”运输业务等。

1.3快速性

速度是交通运输技术进步的标志.随着人们的经济生活水平提高，人们的时间观念将发生变化.时间就是金钱。每名旅客旅行，都有一个共性心理需求即迅速到达目的地，快速已成为人们选择交通工具的重要条件。提高列车速度，不仅可以节省旅客旅行时间，而且能提高铁路运物能力。

1.4舒适性

旅客旅行舒适度主要指旅客列车人均座卧面积、旅行时间、站车旅行环境、客车运行平稳度和客运职工服务等对旅客的影响程度。

(1)旅客列车人均座卧面积

所谓旅行舒适度好坏，应保证旅客旅行上车有座位。如上车 “一人一座”的最起码要求也不能满足，那么，也就没有舒适而言。在客车定员不变情况下，随着旅客列车人均占有面积增大，旅客旅行舒适度也相应增大。要满足旅客在车厢内较为宽松的活动空间的要求，就意味着对客车车辆设计提出新要求。

(2)旅行时间

当旅行时间超过一定的限度时，旅客就会产生身心疲惫和厌烦之感，而且随着时间的延长，难受程度逐渐加重。即使车内设备比较先进和舒适，舒适度也会不断降低。人们在交通工具上的休息，只是一种弛强性的休息，并不能完全消除旅行的疲劳感。

旅客旅行受旅行环境、车辆振动、噪音等因素影响，同时旅行时间也是旅客心理时间，即旅客一旦进入旅行角色，旅行时间长，旅客将在心理上产生诸如厌烦、心理疲倦等不良反映，造成旅客旅行机体疲劳和心理疲劳。旅客旅行与其它工种相比较，同样可以引入劳动强度概念，根据人机工程学有关研究成果，旅客旅行也是一种较轻的劳动，即旅客旅行劳动强度RMR-<2.因此一般说来.当旅客旅行时间超过6小时后便会有疲劳感。

旅客随着旅行时间延长，旅行疲劳度不断增加，对旅行舒适度要求会越来越高.因此，缩短旅客旅行时间，提高旅客旅行舒适度，是改善铁路客运服务质 量的主要内容。

(3)站车旅行环境

站车旅行环境是影响旅行舒适度的重要因素，它包括旅行微气候、照明、色彩、噪音、空气成分等环境条件。这些环境条件不同，旅客旅行舒适度也

不同。

(4)客车运行平稳度

客车运行平稳度是指客车运行振动及通过曲线时，对旅客舒适程度的影响，用以衡量客车运行质量，也称客车乘坐舒适度。

(5)客运职工服务质量

客运职工服务质量直接影响到旅客旅行舒适程度，主要体现在诚心待客、优质服务、热情服务上。它主要取决于客运职工服务水平和客运管理制度的完善。

15准时性

随着经济发展，人们出行对时间性要求很强，列车正点运行是保证铁路客运企业信誉的重要因素;列车速度再快，如不能正点运行，同样起不到应有的效果。

1石 经济性

所谓经济性是指客票价格及服务费用要经济合理，客运产品要投入交通市场，都是通过市场价格来实现的。客运运价水平与人们经济生活水平直接有关，票价制定是否合理、是否具有竟争力对客流影响是显而易见的。

2.当前提高铁路客运服务质量途径

2.1以旅客旅行需求为中心。开行多种形式的品牌列车。提高旅客列车的舒适度。开行品牌列车，提高铁路客运市场竞争力是铁路目前提高客运服务质量的切入点。品牌列车多样化是以满足不同旅行目的和职业的旅客而设计的。如夕发朝至列车、假日旅游列车、快速列车等.对于品牌列车，应全程对号，不允许超员，保证旅客旅行基本舒适度。

2.2加快旅客列车提速，建设快速客运通道，发展高速铁路，提高列车运行正点率是铁路提高客运服务质量的主要途径。铁路客运营销的战略目标应是:牢固占领500-1500KM的中长途客运市场。进一步开发吸引1500KM

以上的长途客运市场，大力争取客流旺盛、500KM 以下的短途客运市场。为实现该战略目标，就应从缩短旅客旅行时间、提高旅客旅行舒适度出发，把中长途旅客列车旅行时间控制在6小时左右，可在旅客开始产生疲劳感时便结束旅行。这就意味着要控制中长途旅客列车旅行时间在6小时左右能够到达目的地，就应提高列车运行速度即发展高速铁路和建设快速客运通道。尤其对公铁竟争傲烈的短途通道，铁路更应注盆改普短途列车的旅行条件，缩短旅行时间，增加开行频率，以增强短途客运市场竟争力。

2.3优化售票手段，开展多种形式的也票业务，实施告票代理制，有利于铁路客运服务质f的提高。售票服务质I是铁路客运服务质f的重要内容.加

快建设全路计算机联网售票，实施售票代理制，增加销售网点，开展异地售票、流动售票、自动售票、网上订票、扩大电话订票等方式，既可减少旅客购票行程.方便旅客购票，又可避免购票旅客在车站的高度集中。减轻车站压力，有利于保持车站的良好秩序。

2.4提高旅客列车乘坐舒适度，改善旅行环境，是提高铁路客运服务质A的物质基础。提高旅客列车乘坐舒适度，一方面要对既有的客车进行改造，增加车厢活动空间，车厢座席、卧铺、卧具、卫生设施及车厢微气候环境等尽可能向世界水平靠拢:另一方面要引进和开发设计新型车辆，车厢设施达到国际先进水平。改善旅行环境，就要求有良好的卫生环境，站车千净整洁。有良好的文化环境等。

2.5实施站车服务作业标准化和服务语言、动作规范化.提高铁路客运职工服务质量，塑造客运企业形象，以增强客运市场吸引力。客运服务水平不仅取决于客运职工紊质 包〔括教育程度、业务能力)，而且取决于客运职工精神面貌。因此，在客运服务中，应讲究仪表和语言艺术，讲究仪表，一方面。对列车员、客运员等站车服务人员的身材、身长、容貌自然情况有相应的要求，坚持一定仪表上岗标准;另一方面，客运职工衣着整洁、大方、自然。为了提高服务质量，客运职工必须学会服务语言艺术，做到语言礼貌、表达恰当、语调柔和.根据旅客旅行心理需求，提供岗位优质服务，使旅客对旅行产生亲切感、温馨感、舒适感。

2.6建立灵活的客运价格机制，有利于铁路客运服务质量的提高。铁路客运票价制定是否合理，相对于其他运输方式相比是否具有竟争力，要杜绝各种价外乱收费，实行季节性浮动运价。

参考文献

.当前铁路旅客旅行舒适度影响因素探析.中国铁路，1998(8)..高速铁路客运服务质t指标体系及相关问题的研究，“九五”国家科技攻关项目总体报告，19970

**第四篇：提高铁路客运服务质量的体会**

中国铁路走过了艰难世纪的历程，在俗称“铁老大”的观念影响下，人们似乎觉得只要是在铁路工作就有了“铁饭碗”，致使工作处于低谷状态，客运人员业务素质不高，精神状态不佳，服务态度不好，售票没客流，行包没货源，服务没表扬。整个客运工作很被动。尤其是公路与铁路开展了竞争，客运从各个方面都陷入了“皮软”状态。

针对现状，展开了“客运工作向何处，运输收入哪里来”的大讨论，利用科学管理进行qc攻关，达到提高业务素质，争取服务标准达到一流水平。服务质量管理第一步骤：

强化学技练兵，业务知识达标。

把提高职工的业务素质做为提高服务质量的坚实基础。制定业务学习安排，长期规划。落实每日一题，进行每班班前提问，每月一小考，每季一大考，并把考试成绩纳入资金分配。通过开展业务学习，全客运上上下下形成了“学业务”风，人人背规、学规、用规，根据每班处理无票旅客和遇到的问题，结合规章学习理论和实作，有效的提高了业务素质，使旅客问不倒，难不住，业务学习100%达标。服务质量管理第二步骤：

改变服务态度，服务水平达标。

服务是客运的重要工作，作为新形势下提高服务质量，强化市场的重要手段，“旅客至上”要始终贯穿在我们的服务之中，一个微笑服务使旅客能感到来到车站如同到家的感觉，并开展了“假如我是一名旅客”的活动，每人到侯车厅当一名旅客，把自己的感受和需求写出来，讲出来，转换成旅客的感受，才能体会到旅客的需求，就是我们服务的标准。并在各岗推出了服务承诺，集中开展了“无瑕疵”活动，提出：

1、全面承诺旅客，接受社会监督；

2、推行“无差错”售票服务标准；

3、推行“理字当头”服务理念；

4、推出“特色服务出精品”理念。

5、行包“准时、快捷”送货。

服务于旅客，就是客运工作。客运就是旅客运输，这就是一环套一环的环节，只要高标准的服务，才是旅客的满意。服务才能100%达标。服务质量管理第三步骤：

围绕货主满意，开展服务设计。

行包是客运车间的一个班组，工作性质复杂，即要面对货物，又要面对货主，还要面对站车交接，哪一个环节出了问题都有损于客运的形象。过去是等着旅客到车站办托运。服务不周到，曾一度造成没有货源，行包运输收入低。行李员情绪也低落。自开展行包qc攻关活动，大大调动了全体行包人员的积极性，大规模的走出行李房到社会找市场，到市场找货源，而且寻找货源的同志都是利用休班时间，冬季是寒风刺骨，夏季是烈日炎炎，不辞辛苦，没有怨言，只有共同目标：多找货源，多收入，为铁路创市场做贡献。

只要是您的一个电话，就能知道您的货物情况，您的一个要求，就能把您的货物送到家，或送到站，这就是“上门托运，送货到家”的快捷方便的接取送达货物车。开拓思路，迎接挑战，涌闯市场，彻底改变“被动服务货主为主动服务货主”的观念。针对货主想问题，努力创新突破口。这就是行 包组的崭新形象。服务质量第四步骤：

塑窗口形象，微笑服务“您好”当头。

售票组是客运车间班组，是客运主要窗口，一个“微笑”，一句“您好”，都能体现出车间的形象。售票直接与旅客接触的工具是语言和面部表情。

由于以前售票员“铁”劲大，旅客购票时，面目表情麻木，语言生硬，有旅客来车站买票就买，没有旅客就闲座，加之公路与铁路的竞争，一时期售票厅冷冷清清。客流都给公路竞争而去。

改革必须改革，这是形势的紧迫，生存的竞争，通过组织qc攻关、apcd的循环图，进行原因分析——制定对策——实施方案。售票组开始有管理、有计划的进行客流调查——列车分流——票额计划的分配。

售票组的同志利用休班时间到各大厂矿、学校、部队进行走访，了解客流情况，尤其是节假日更是提前宣传铁路乘车优惠政策和增加零客情况。先后实行电话订票和送票上门。

售票组的同志实行竞争上岗内部调整改革，售票员必须业务精通，为旅客当好购票向导，还要提倡微笑服务，语言文雅大方，音量适宜，“您好”当头，几项相加列入考核，成为竞争上岗条件和奖金分配挂钩，此项举措大大增加售票员的责任感，也赢得了客流。客运车间通过科学管理，全面提升服务质量，落实文明用语，杜绝服务忌语，做到将心比心，换位思考，覆行承诺。

一、围绕旅客满意，提升服务质量，在市场经济不断发展，旅客需求日益提高的今天，如果没有崭新的服务形象和高标准的服务质量，就难以赢得旅客的青睐。因此，客运部门将以满足旅客需求作为一切工作的出发点和落脚点。

二、满足旅客基本需求为出发点：在服务工作中旅客最关注的是与其旅客需求最密切的服务项目的质量，如买票是否方便，托运行李是否随到随托，列车是否正点。

客运工作实现旅客侯车满意，订票、购票满意，托运行李满意，那就是承诺落实了，旅客满意了，客运工作达到服务标准了。

三、创品牌、争一流。“诚心待客、热情服务”，在工作中不断挖掘旅客多方面的需求，不断创新自己的服务，增强服务特色，确立“一切为了满意旅客的需求”的服务意识，吸引旅客以“真诚、优质、创新”感动旅客，使旅客真切感受到“人民铁路为人民”的铁路品牌服务。

新的世纪，一流的设备，一流的服务，一流的形象，紧扣铁路改革的步伐，这就是时代的要求，生存的价值，铁路是国民经济的大动脉，客运也是大动脉的重要部份，\*\*站客运车间也将追赶着潮头，创新着自己的品牌，一流的服务，向国际服务标准化进军。

以上是我站客运车间在质量管理中一点浅薄的体会和探讨。如有不成熟或不妥之处，敬请指正。并希望各站段敬请将更丰富的工作经验传授我们，则盛荣之。

**第五篇：提高铁路客运服务质量的途径**

摘要

摘 要：针对铁路运输企业客运服务系统存在的问题，为着力解决大多数旅客关注的热点，难点，疑点问题，更好地服务于社会经济发展，服务于人民群众，提出加大基础设施建设，提高服务理念，完善服务标准，加强人员培训等提升铁路运输企业客运服务质量的措施。

关键词：铁路运输；客运；服务质量

目录

1、提高铁路客运服务质量的途径

随着磁场经济的发展和完善，运输市场的竞争格局正在逐渐形成。在运输市场不断发展，客运量不断增长的情况下，市场占有份额的升降，是指上市各种运输方式间发展机遇的转移，对此，铁路首先要确定一种符合市场规律的客运营销策略。而营销策略是建立在研究市场需求和旅客需求的基础上的，只有为社会和旅客提供更加适应市场发展及需求的运输服务产品，才能在市场中占有一席之地。铁路运输企业多年来坚持“人民铁路为人民”的服务宗旨，体现了“以人为本”的服务理念，经过全路干部职工的努力，一些贴近民生的服务形式得到创新和升华。但是，铁路运输企业客运服务体系仍然滞后于旅客日益增长的需求。今天，市场竞争，就是产品质量竞争，客运竞争归根结底就是客运服务质量上的竞争。全国提高客运服务质量是保持铁路持续发展的生命力，应作为铁路旅客运输的首要目标，离开这一目标去追求其他目标的优化，很难获得良好的商业运营效果，更有可能使铁路客运在运输市场上失去应有的竞争力和吸引力。因此，提高铁路客运服务质量是铁路开展客运营销关键。下面就对铁路客运服务质量内涵及提高途径分别进行分析和讨论。

1．铁路客运服务质量内涵

从旅客旅行需求出发，铁路客运服务质量内涵，应指旅客最为关注的安全性，便捷性，快速性，准时性，舒适性，经济性六个方面的内容。

1.1 安全性

安全是影响旅客选择交通工具的重要基本条件。旅客旅行，最根本的需要是安全。旅客在选择交通工具时，都会首先根据以往的旅行经验以及来自交通安全方面的信息，作为判断可选择交通工具的一个基本条件。保证旅客旅行安全，提高旅客乘车安全率，是铁路客运企业的基本责任，始终都应列入铁路客运工作日常目标，常抓不懈。

1.2 便捷性

铁路旅客旅行便捷性，是指旅客履行过程各环节上的便捷性，主要包括开行间隔（频率）及到发时间，售票，行包托运及提取方面的便捷程度。

（1）列车开行间隔（频率）及到发时间。

在牵引类型，编组条件及线路状况不变的情况下，增加列车开行频率，为旅客出行时

间上增加了选择的机会，不仅方便了旅客，而且缩短了旅客在站平均候车时间。列车开行频率及时间要求的便利程度只是对同通道上其它交通工具相对而言的，列车开行频率及到发时间是否有吸引旅客的竞争力，则需要对比民航和高速公路的发车频率及到发时间才能确定。

（2）售票服务

售票服务是铁路客运组织的第一道工序，是铁路客运产品整体概念的内涵，包括售票方式，售票业务种类，售票点分布等内容。售票服务方便程度是当前影响旅客旅行选择交通工具的重要因素，决定着能否吸引客源和提高市场占有率。售票组是客运车间班组，是客运主要窗口，一个“微笑”，一句“您好”，都能体现出车间的形象。售票直接与旅客接触的工具是语言和面部表情。售票组的同志实行竞争上岗内部调整改革，售票员必须业务精通，为旅客当好购票向导，还要提倡微笑服务，语言文雅大方，音量适宜，“您好”当头，几项相加列入考核，成为竞争上岗条件和奖金分配挂钩，此项举措大大增加售票员的责任感，也赢得了客流。

（3）旅行文化服务

旅行文化服务包括旅客旅行过程中的餐饮服务，站车广播，通讯联络等内容（4）行包托运及提取服务

行包托运及提取服务包括旅客行包托运及提取手续时间长短，是否开办“门到门“运输业务等。行包是客运车间的一个班组，工作性质复杂，既要面对货物，又要面对货主，还要面对站车交接，哪一个环节出现了问题都有损于客运的形象。过去是等着旅客到车站办托运。服务不周到，曾一度造成没有货源，行包运输收入低，行李员情绪也低落。自开展QC攻关活动，大大调动了全体行包人员的积极性，大规模的走出行李房到社会找市场，到市场找货源，不辞辛苦，没有怨言力争为铁路市场做贡献。

1.3 快速性

速度是交通运输技术进步的标志，随着人们的经济生活水平提高，人们的时间观念将发生变化，时间就是金钱。每名旅客旅行，都有一个共性心理需求即迅速到达目的地，快速已成为人们选择交通工具的重要条件。提高列车速度，不仅可以节约旅客旅行时间，而且能提高铁路运输能力。

1.4 舒适性

旅客旅行舒适度主要指旅客列车人均坐卧面积，旅行时间，车站履行环境，客车运行平稳度和客运职工服务等对旅客的影响程度。

(1)旅客列车人均坐卧面积

所谓旅行舒适度好坏，应保证旅客旅行上车有座位。如上车“一人一座“的最起码要求也不能满足，那么，也就没有舒适而言，在客车定员不变情况下你，随着旅客列车人均占有面积增大，旅客旅行舒适度也相应增大。要满足旅客在车厢内较为宽松的活动空间的要求，就意味着对客车车辆设计提出新要求。

（2）旅行时间

当旅行时间超过一定的限度时，旅客就会产生身心疲惫和厌烦之感，而且随着时间的延长，难受程度逐渐加重。即使车内设备比较先进和舒适，舒适度也会不断降低。人们在交通工具上的休息，只是一种勉强性的休息，并不能完全消除旅行的疲劳感。

旅客旅行受旅行环境，车辆振动，嗓音等因素影响，同时旅行时间也是旅客心理时间，即旅客一旦进入旅行角色，旅行时间长，旅客将在心理上产生诸如厌烦，心里疲倦等不良反应，造成旅客旅行机体疲劳和心理疲劳。旅客旅行与其它工种相比较，同样可以引入劳动强度概念。根据人机工程学有关研究成果，旅客旅行时间超过6小后会有疲劳感。

旅客随着旅行时间延长，旅行疲劳不断增加，对旅行舒适度要求会越来越高。因此，缩短旅客旅行时间，提高旅客旅行舒适度，是改善铁路客运服务质量的主要内容。

（3）站车旅行环境

站车旅行环境是影响旅行舒适度的重要因素，它包括旅行微气候，照明，色彩，嗓音，空气成分等环境条件。这些环境条件不同，旅客旅行舒适度也不同。

（4）客车运行平稳度

客车运行平稳度是指客车运行振动及通过曲线时，对旅客舒适程度的影响，用以平衡客车运行质量，也称客车乘坐舒适度。

（5）客运职工服务质量

客运职工服务质量直接影响到旅客旅行舒适程度，主要体现在诚信待客，优质服务，热情服务上。它主要取决与客运职工服务水平和客运管理制度的完善。

1.5 准时性

随着经济发展，人们出行对时间性要求很强，列车正点运行时保证铁路客运企业信誉的重要因素：列车速度再快，如不能正点运行，同样起不到应有的效果。

1.6 经济性

所谓经济性是指客票价格和服务费用要经济合理，客运产品要投入交通市场，都是通过市场价格来实现的。客运运价水平欲人们经济生活水平直接有关，票价制定是否合理，是否具有竞争力对客流影响是显而易见的。当前提高客运服务的途径

2.1以旅客旅行要求为中心，开行多种形式的品牌列车，提高旅客列车的舒适度。开行品牌列车，提高铁路客运市场竞争力是铁路目前提高铁路客运服务的切入点。品牌列车多样化是以满足不同旅行目的和职业的旅客而设计的。如夕发朝至列车，假日旅游列车，快速列车等。对于品牌列车，应全程对号，不允许超员，保证旅客旅行基本舒适度。

2.2 优化售票手段，开展多种形式的售票业务，实施售票代理制，有利于铁路客运服务质量的提高。售票服务质量是铁路客运服务质量的重要内容。加快建设全路计算机联网售票，实施售票代理制，增加销售网点，开展异地售票，流动售票。自动售票，网上订票，扩大电话订票等方式，既可以减少旅客购票行程，方便旅客购票，游客片面旅客在车站的

高度集中，减轻车站压力，有利于保持车站的良好秩序。

2.3 提高旅客列车乘坐舒适度，改善旅行环境，是提高铁路客运服务质量的物质基础。提高旅客列车乘坐舒适度，一方面要对既有的客车进行改造，增加车厢活动空间，车厢座席，卧铺，卧具，卫生设施及车厢气候环境等尽可能向世界水平靠拢另一方面要引进和开发设计新型车辆，车厢设施达到国际先进水平，改善旅行环境，就要有良好的卫生环境，车站干净整洁，有良好的文化环境等。

2.4 实施站车服务作业标准化和服务语言，动作规范化，提高贴路客运职工服务质量，塑造客运企业形象，以增强客运市场吸引力。客运服务水平不仅取决与客运职工素质（包括教育程度，业务能力），而且取决于客运职工精神面貌。因此，在客运服务中，应讲究仪表和语言艺术，讲究仪表，一方面呀，对列车员，客运员等站车服务人员的身材，身长，容貌自然情况有相应的要求，坚持一定仪表上岗标准：另一方面，客运职工衣着整洁，大方，自然，为了提高服务质量，客运职工必须学会服务语言艺术，做到语言礼貌，表达恰当，语调柔和，根据旅客旅行心理需求，提供岗位优质服务，使旅客对旅行产生亲切感，温馨感，舒适感。

2.5 建立灵活的客运价格机制，有利于铁路客运服务质量的提高，铁路客运票价制定是否合理，相对于其他运输方式比是否具有竞争力，要杜绝各种价外乱收费，实行季节性浮动运价。

铁路运输企业服务文化建设时一项长期的系统工程，必须把它作为企业发展的一项长期战略任务，循序渐进，持之以恒。既要立足当前，制定切实可行的近期目标，找准工作的切入点和着力点，围绕当前的重点任务和迫切需要解决的问题开展工作，又要着眼长远，纳入企业长远发展战略，形成长远规划，并着手建立服务理念教育，设备质量保障，和谐环境建设，激励考评等长效机制，更要防止和克服短期行为，防止出现有始无终的不良倾向。

“诚心待客，热情服务”，在工作中不断挖掘旅客多方面的需求，不断创新自己的服务，增强服务特色，确立“一切为了满意旅客的需求”的服务意识，吸引旅客以“真诚，优质，创新”感动旅客，使旅客真切感受到“人民铁路为人民”的铁路品牌服务。

结语

新的世纪，一流的设备，一流的服务，一流的形象，紧扣铁路改革的步伐，这就是时代的要求，生存的价值，铁路是国民经济的大动脉，客运也是大动脉的重要组成部分，火车站客运车间也将追赶着潮头，创新着自己的品牌，一流的服务，向国际标准化进军。

参考文献

1、胡思继，王苏男，等.高速铁路客运服务质量指标体系及相关问题的研究。

2、金涛，杜文；铁路客运质量评价体系研究【J】；铁道运输与经济；2024年05期。

3、铁路客运质量–铁路客运质量服务的本质分析 2024年第19卷第5期作者:刘振奎

4、刘瑞林；我国铁路运输发展的几个问题【J】;铁道运输与经济；1980年01期。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找