

高铁旅客个性化服务的趋势与对策

熊佳佳

(上海铁路局合肥站, 安徽省 232001)

个性化服务概念得到重视

摘要 随着我国高速铁路的快速发展,特别是高速铁路客运系统的投入使用,“以人为本、个性化服务”等先进理念已被我国铁路行业接受并逐步实施,但目前铁路客运服务结构和内容仍存在较多问题,对高速铁路客运服务进行系统全面的研究具有重要意义。

关键词 高铁; 客运; 个性化服务; 措施

中图分类号 J293.3

文献标识码 A

文章编号 1006-3315(2017)04-174-002

1. 高速铁路客运服务

高速铁路客运服务是客运服务在高速铁路旅客运输中的具体化。由于高速铁路在技术上实现了较大的跨越,因此高速铁路在生产、消费和设计上呈现出不同的特征。随着信息技术的发展及广泛应用,高速铁路客运服务生产系统向“信息化、自动化”方向发展^[1]。但高速铁路客运服务实际上是旅客体验的过程,旅客对服务产品的消费是一种过程性消费。

注重用户体验

高速铁路客运服务消费的过程性决定了服务生产和消费同步进行,这种同步性决定了旅客对全过程各环节的质量感知,从票务服务、乘降引导服务、候车服务、信息服务以及对特殊旅客提供的服务等每个环节的质量感知都会影响到旅客服务整体质量的评价。因此,在各个环节,我们都需要经过数据分析和预测,将高速铁路客运服务作为一种社会性服务^[2],提高铁路自身的优点与舒适性。对此,我们需要对以下几个方面进行需求分析:

1.1 票务服务

购票是旅客出行的第一环节,也是我国实现客运服务体系中问题最多的环节。买票难、买票贵影响了旅客对铁路服务质量的整体满意度。了解高铁时代旅客的购票习惯,及未来对票务改革的需求是非常有必要的。

(1) 根据不同线路不同购票时间的旅客比例分析出城际旅客更习惯高铁公交化的运营模式,购买车票一般会在开车前或出行当天,而长途旅客购买车票一般则要提前几天。由于高铁高密度开行,运能在日常情况下能够满足旅客需要,人们提前购买车票的习惯正在逐渐改变,大部分旅客认为高铁车票预售期在十天以内比较合理。因此,预售期越短,越能满足旅客临时出行和紧急出行的需要。

(2) 不同线路、不同年龄层和不同车站的旅客购票方式不同,旅客越早计划出行,越习惯在离工作和生活场所距离近的代售点购票,临时出行和短途出行的旅客,一般选择在车站窗口或自动售票机购票。网络购票服务的开通使大部分旅客足不出户就完成了购票。

(3) “网购-自取”的购票新模式使得车站自动售票机的使用率大大提高,但调查研究却发现很多自动售票机处于停修状态,旅客通过自助终端取票和买票排队现象比较普遍。但是其弊端也不能忽视,支付手段不灵活、纸币验证能力有待加强、不支持信用卡、不支持台胞证和护照也是旅客希望自动售票机改进的功能。

(4) 实名制购票,方便旅客出行并且有效抑制票贩子,保证客票通过正常渠道流通。但实名制验票程序却需要退票出示身份证原件,客票不允许转让等也给旅客带来不便,航空客运服务中对常旅客会员的维护有很大的促进作用,目前铁路尚未推出常旅客会

员制,实名制的方便性和优越性并没有得到真正的体现。

目前旅客使用网络购票的比例超过 50%,且使用满意度较高。但调查和研究显示,旅客认为 12306 网站最需要改进的是增加座位选择功能,其次是订票提交成功率和支付方式。综合以上分析,旅客对购票服务的体验率极高,不同年龄层、不同职业的旅客在购票习惯方面有较为明显的差异。

1.2 乘降引导服务

旅客从检票进站开始,会经历查询候车室(问询咨询、标识牌引导)、行李寄存、候车或商务消费等。很多旅客对高铁车站的标识设置满意,部分旅客认为车站的标识设置不足和不容易辨认。大部分新建高铁车站车厅空旷,旅客服务中心一般设置在大厅中央,标识指示较小,旅客视线范围内较难发现,且走行距离较远。高铁车站由于智能化、自助化程度相对提高,导致工作人员配备较少,旅客尚未形成人工到自助服务模式的出行习惯转换,旅客咨询需求响应不够及时。高铁时代的出行趋势是公交化、轻便化,旅客在非春运期间出行一般较少携带大件行李,调研过程中发现部分中小车站因高铁客流快进快出,行李寄存服务不开放或处于长时间停检修状态,而大型车站也存在寄存服务点少、价格不合理的问题,24%的旅客不满意该项服务。

1.3 信息服务

信息服务主要包括查询车票信息、换乘信息、站内服务信息,大部分高铁车站在换乘和候车层设置人工售票窗口,但客票信息显示设备仍有不足。引导标识属于车站硬件设备,应在保障清晰易辨识的基础上,保证设置数量,使得旅客在车站能自助服务。

1.4 对特殊旅客提供服务

近年来,我国各车站纷纷推出自己的品牌服务台,开展特色服务,如南京站“158”雷锋服务站、北京站“素萍”服务组、合肥站“明亮”雷锋服务站及蚌埠站“洪祥”工作室等等,多以在职职工或退休职工的姓名来命名旅客咨询台,让职工成为客运车站的服务形象代言人,让服务品牌承载企业的精神内涵,构架车站与旅客的“连心桥”,提供“一对一、面对面”的服务,解答旅客疑难杂惑,为旅客排忧解难^[3]。

综上所述,旅客从购票开始,在车站内各环节应保证满足旅客基本服务需求,如方便购票换乘、安检进站快速便捷、获取信息快捷方便、引导标识清晰、干净整洁的候车环境、质优价廉的商业服务,并满足特殊旅客如母婴、残疾人、老人等群体的个性化服务需求。

2. 提高高速铁路客运服务相应对策

2.1 列车上延伸多样服务需求

全封闭的高铁列车上服务设备有限,(下转第 192 页)

个性化选座功能中可设计多种座席特征

联想到在项目中可设计系统自动为60岁及以上的老年人优先分配下铺

个性化选座功能可提高用户满意度

(上接第153页)教师也可以布置学生完成与文章话题相关的写作练习,锻炼学生结合一定的情景灵活选择词汇、组织语言进行表达的能力。在教授过程中,教师要提示学生注意词汇的语体特点,根据情境涉及的内容和描述的对象,选择正确的词汇,无论是口语、书面语、委婉语、正式用语还是非正式用语,具有褒义还是贬义等用法。

三、结束语

有意识地培养学生在语境中学习生词、在语境中巩固生词的习惯,能有效提高学生的词汇学习效率。教师要善于创造合理的情境,尽可能帮助学生掌握使用频率较高的词汇,让学生把消极词汇转化为积极词汇,培养学生在新语境中创造性地、正确熟练地运用

(上接第169页)舞台调度等进行完美的配合,也就是说导演需要把舞美设计中的各种元素进行完美的搭配组合,这样就能使舞美设计的内容呈现给观众时能够得到最好的效果。

所有这些都充分说明了作为晚会导演,除了掌握节目这个核心外,其余跟舞台演出有关的专业都要懂得,尤其是舞美设计,只有这样,你才能有的放矢,成为一个优秀的导演。

综上所述,我们可以了解到在综艺晚会中导演是晚会整体的掌控、指挥者,而舞美设计则是整个舞台造型的设计、制作者。两者之间的关系对晚会有着至关重要的作用,他们是密不可分的。在一个有效合理的舞美设计方案产生的时候,同时也包涵着导演所设定的演出风格和样式。因此,想要得到完美的演出效果,舞美设计就需要与导演双方建立在理解与信任的合作关系上,彼此必须拥有足够的理解和默契,都要具备对综艺晚会的欣赏水平和鉴别的

(上接第174页)服务延伸空间不够,服务项目较少,旅客对娱乐休闲的服务表现极强的期待度。

(1)高铁上首先要针对旅客对娱乐服务的共性需求^[4],改进车载报刊杂志的娱乐性、时效性和可读性;随车为旅客免费提供高铁列车时刻表和车站交通换乘信息表。

(2)列车餐饮服务应当在降价的同时提高服务质量,对VIP旅客提供免费餐饮,对不同的人提供多样化的餐饮,如糖尿病患者、素食者、回民等特殊群体。

(3)提升列车信息服务能力,满足旅客办公、娱乐和学习等上网需求。

2.2 车站里增强原有各项服务需求

(1)旅客抵达高铁车站的便利性急需加强,中小车站和近期没有轨道交通接驳的大型车站可以论证开通高铁大巴的可能性^[5]。

(2)针对不同收入群体,不同坐席的旅客,车站可提供停车位级差化服务。

(3)车站应提供更好的服务,方便旅客通过自主或者人工模式获取信息。

(4)大型车站自动售票机使用率高且负荷过重,一方面短途旅客习惯出行当日通过自动售票机购买车票,要求快速便捷,会占用大部分自动售票机能力;另一方面,随着网购车票普及,选择“网购-自取”模式的旅客比例上升。取票操作简单、速度快,购票操作复杂,花费时间较多,取钱流和购票流交叉加重了自动售票机作业负荷,不同需求的旅客无法得到较大程度的满足。

(5)车站加强信息化建设,开通WiFi、4G为主的网络信息服务。

(6)各车站应加强行李寄存服务。客流量大、站房结构复杂、流线较多的大型车站考虑引进自动化行李寄存设备,中小车站应开放行李存取设备,并保留一定的人工寄存行李服务窗口,满足不同层级的客运服务需求。

词汇组织语言,逐步增加学生学习的兴趣,自信和成就感。

参考文献:

[1]Halliday.M. A. K. & Hasan. R. Language, Context, and Text:Aspects of Language in a Social-semiotic Perspective[M]北京:世界图书出版社,2012

[2]Wilkins, D. A. Linguistics in Language Teaching [M] Cambridge: MIT Press. 1972

[3]何自然.语用学—理论及应用[M]北京:北京大学出版社,1997

[4]胡壮麟.语篇的衔接与连贯[M]上海:上海外语教育出版社,1994

能力,在综艺晚会的设计中相互依赖,当然他不应是指挥与被指挥的关系。因此,导演与舞美设计者都应培养自己对艺术敏锐的嗅觉以及审美修养,导演应懂得舞美设计,舞美设计要懂得导演的艺术风格,这样就能在晚会的整体设计中找到共同语言,以双方想要达到目标为共同的追求和努力方向,向大众呈现出一台完美的综艺晚会。

参考文献:

[1]王贝贝.大型综艺晚会中舞台导演的现场把控能力浅谈[J]大众文艺,2015(14):156-156

[2]李大鹏.浅谈群众文化大型综艺晚会导演把控现场“五要点”[J]文艺生活旬刊,2012(2):225-226

[3]刘明.电视舞台设计的几点思考——以综艺类晚会“旺年秀春”为例[J]当代电视,2012(1):47-48

(7)各车站在站厅可以设置当地土俗文化展销区,推广当地特色文化,丰富旅客在车站的延伸服务内容。

近年来,随着我国国民经济高速发展,铁路事业发展日新月异。相较于其他出行方式而言,高铁的高安全性、高舒适性、高速度性,使得国民对“高铁”的需求日渐增强,“出行公交化,交通一体化”^[6]已成为国民的出行常态,越来越多不同层次的旅客都选择使用高铁出行,因此,在旅行中各行各业不同层次的旅客会存在不同的服务需求。在市场经济条件下,要创新服务理念和服务管理,实现新的服务特色和个性化服务,使旅客有舒适感,提高旅客满意度,赢得更多的市场份额。随着人民生活水平的提高,铁路推出了更加丰富的客运产品,客车装备水平和旅客的乘车环境均有较大提升,但对照提速后旅客多样化、个性化的服务需求,目前铁路客运服务质量的总体水平亟待提高,应进一步提高铁路客运服务质量,为旅客创造一个安全、舒适、便捷的旅行环境。

参考文献:

[1]王晓东.高速铁路客运服务方案设计与评估[D]北京交通大学,2012

[2]何华武.快速发展的中国高速铁路[J]中国铁路,2006,07:23-31+5

[3]赵庆国.高速铁路产业发展政策研究[D]江西财经大学,2013

[4]王磊.提高铁路客运服务质量的对策研究[J]南方职业教育学刊,201306:82-84

[5]卿三惠,李雪梅,卿光辉.中国高速铁路的发展与技术创新[J]高速铁路技术,2014,01:1-7

[6]李丽.提高铁路客运服务质量的探讨[J]山西科技,2013,(4):15-17

[7]谢小玲.广铁集团:点滴入手提升服务质量[EB/OL](2011-11-17)[2013-08-20]

需求多样性

当前客运服务质量亟待提高,即在提供个性化服务的需求