

关于提高铁路客运服务质量的探讨

Discussion on Improving the Service Quality of Railway Passenger Transport

钟海鸥¹ 王涛²

Haiou Zhong¹ Tao Wang²

1. 中国铁路沈阳局集团有限公司客运营销中心客票营销部 中国·辽宁 沈阳 110000

2. 中国铁路沈阳局集团有限公司客运部 中国·辽宁 沈阳 110000

1. Ticket Marketing Department of Passenger Transport Marketing Center of China Railway Shenyang Bureau Group Co., Ltd., Shenyang, Liaoning, 110000, China

2. Passenger Transport Department of China Railway Shenyang Bureau Group Co., Ltd., Shenyang, Liaoning, 110000, China

摘要: 近年来,随着中国经济的高速发展,人民生活、文化水平的不断提高,旅客对于出行的服务要求越来越高,各种旅客运输方式之间的竞争也越来越激烈。铁路作为旅客出行选择的重要交通工具,一方面客运服务更加合理化、人性化,进步很大,另一方也存在各种问题,无法让旅客满意。论文对如何提高客运服务质量做以分析,并有针对性提出提升服务质量的方法,以适应旅客对高质量服务的要求。

Abstract: In recent years, with the rapid development of China's economy and the continuous improvement of people's living and cultural level, passengers have higher and higher requirements for travel services, and the competition between various passenger transportation modes is becoming more and more intense. As an important means of transportation for passengers to travel, on the one hand, passenger transport services are more rationalized and humanized, making great progress, on the other hand, there are various problems that cannot satisfy passengers. This paper analyzes how to improve the passenger service quality, and puts forward targeted methods to improve the service quality, so as to meet the requirements of passengers for high-quality service

关键词: 旅客运输; 服务质量; 措施探讨

Keywords: passenger transportation; service quality; discussion on measures

DOI: 10.12346/emr.v4i1.5330

1 引言

铁路旅客运输作为面向社会,服务大众的重要“窗口”,必须不断提升服务质量,努力提高铁路客运职工素质和铁路客运服务管理水平,这是铁路践行社会主义荣辱观,建设和谐铁路的重要组成部分。

2 铁路客运服务质量的内涵

2.1 铁路客运服务质量概念

铁路客运服务质量是指满足旅客明确和隐含需要的特征和特性的总和,是一种旅客的感知质量。它取决于旅客对服务质

量的期望同实际体验到的服务质量之间的差距,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。铁路客运服务包括从售票、候车、卫生、食品提供、广播宣传、检票上车、乘车等有形服务和客运工作人员在服务过程中的仪表、言谈举止,体现出的职业道德、工作态度、个人修养等无形服务,铁路客运服务与实体产品本质区别是服务具有过程性^[1]。

2.2 铁路客运服务质量的特性

2.2.1 安全性

安全是影响旅客选择出行方式的前提条件。旅客在选择

【作者简介】钟海鸥(1985-),男,中国辽宁辽阳人,本科,工程师,从事铁路旅客运输、客运市场营销研究。

交通工具时,都会根据以往的旅行经验以及来自交通安全方面的信息,来选择出行的交通工具。保证旅客旅行安全,提高旅客出行安全率,是铁路客运企业的基本责任和首要目标,常抓不懈。

2.2.2 便捷性

简单方便是旅客出行的重要需求。从旅客购票、安检、候车、站内用餐、检票、乘车等环节,铁路客运部门都要为旅客提供方便条件,使旅客能够在各个环节感受到便捷性,这是客运服务的宗旨和目标之一。

2.2.3 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,人们的时间观念越来越强,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。

2.2.4 准时性

准时性是铁路客运服务质量的时间特征。所谓准时是指严格按照旅客列车时刻表的规定运送旅客,随着经济发展,人们出行对时间精准度的要求越来越高,尤其一些特殊重点旅客表现更为明显,列车正点运行是保证铁路客运企业信誉的重要因素。

2.2.5 舒适性

舒适性是为了更高地满足旅客的旅行需求。旅客的出行不单纯只是通过运输改变位移,同时还要求享受舒适的服务。不断发展的交通运输业使旅客对铁路运输过程中舒适性的要求日益高涨,舒适性已经成为旅客选择出行方式的重要判断依据。

2.2.6 经济性

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,是否具有竞争力对客流影响是显而易见的。

3 提高铁路客运服务质量的重要性

铁路客运市场存在着激烈的竞争。公路、水运、航空运输是铁路的竞争对手,使我们感到了危机,但是我们不能落伍,一定要迎头赶上,用心找旅客需求,站在旅客的角度思考问题,这样才能发现旅客需求,谁先找到了旅客潜在的需求,并为旅客提供优质的服务,谁就掌握了市场的主动权,从而使铁路业获得更大的经济效益。

随着人民生活水平和消费能力的持续提高,未来旅客的出行结构必将会发生明显变化,消费性旅行需求的增长速度

将会加快,旅客的多元化和个性化需求将会逐渐增加,旅客对铁路客运的方便、快捷、舒适、安全等要求也会增强。旅客运输是铁路运输的重点,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。服务价值决定旅客满意度,旅客满意是铁路协调可持续发展的重要条件^[2]。

4 影响铁路客运服务质量原因

4.1 服务理念落后、意识淡薄

铁路客运站车作为客运服务的窗口,客运服务人员的语言、行为、态度等外在表现决定了旅客对服务质量的评价。近年来铁路客运服务的质量从整体上比以前有了很大的提高,然而受主客观因素的制约,铁路客运服务人员服务意识淡薄,并未牢固树立旅客至上的服务理念,服务态度生、冷、硬的现象并未完全杜绝,观念上并未从“管理”旅客到服务旅客的转变。一些客运职工是其他岗位转岗职工,人员素质相对偏低,服务意识和水平还停留在较低层次,不主动服务或服务不到位的问题时有发生。有的客运职工心理素质差,在跟旅客交谈中或者旅客询问一些问题时容易冲动,经常会与旅客发生纠纷,更有甚者在处理旅客之间的纠纷时会将矛盾激化,使一些原本可以轻松解决的小问题弄得一发不可收拾。由此可见树立旅客至上的服务理念迫在眉睫。

4.2 客运设施设备存在缺陷

客运基础设施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,受资金短缺影响,铁路客运设备简陋残缺,更谈不上先进。如无空调或暖气,站舍破旧脏乱,不一而足。相反,随着经济的不断发展,人们对服务行业期望值和要求普遍增高,特别是与民航、公路、水运的横向比较存在落差,影响铁路在旅客心中的形象。一些时代较为久远的客运车站设计不合理、功能不健全,如低站台不利于旅客乘降,天桥地道和进出站通道狭窄不利于旅客快速疏散,候车室座位少且缺乏功能分类等等。而由于铁路基础设施的建设需要比较长的周期,若其功能存在缺陷,进行改造的困难非常大,并且也很难通过客运服务工作进行弥补,为客运组织带来不利影响。

4.3 职业技能偏低,缺乏系统培训

铁路客运服务工作看似没有技巧可言,导致部分客运人员自我提高的意识不强,不主动学习业务书籍,缺乏对知识的积累,岗位上混日子、服务呆板的情况也存在,常常用主观想法判断问题的正误或处理旅客纠纷,致使旅客对其服务

不满意或遭受旅客的投诉。基层站段对职工的培训缺少针对性,对客运服务人员的培训往往以业务规章为主,忽略了其岗位所需的服务知识、服务礼仪等方面的培训,很少结合车站实际情况开展延展性培训,培训方式和内容单一,职工积极性不高,培训效果不明显,往往流于形式。

5 提高客运车站服务质量的措施

5.1 树立旅客至上的服务理念

树立“旅客至上”的理念,强调铁路客运的服务职能和服务质量的重要性,将旅客作为客运服务工作的核心,树立“顾客价值最大化”的理念。旅客是铁路客运赖以生存和发展的基础。车站客运人员要用真诚深厚的感情去为他们服务,突出一个“情”字。要做到急旅客之所急,想旅客之所想,做旅客之所需,解旅客之所难。要有强烈的“角色”意识,遵循“旅客永远是对的”的服务准则,摆正关系。

5.2 以设备质量提升客运服务质量

客运设备设施是铁路旅客运输的基础,直接影响客运服务质量。强化设备质量管理,加强设备的日常检查和维护,及时发现设备隐患,降低设备故障,保证设施设备的完好状态^[3]。要特别重视与旅客出行息息相关的设备设施的质量管理。通过加大对客运设备设施的投入,弥补现有设备存在的功能缺陷,在设计环节就要充分考虑满足旅客的安全、便捷、舒适等质量要求,在功能上保证先进合理。

5.3 根据不同的服务对象提供多样化服务

铁路客运服务对象涉及社会各阶层,而且随着社会的发展,旅客的需求也不是一成不变的。作为客运员工不但要让旅客平安回家,还要设身处地地为他们着想,针对不同旅客

身份、层次、年龄、旅行目的等方面存在的差异,采取不同的服务方式。通过研究旅客的心理状态和服务需求,有针对性地满足旅客的心理需求及愿望,实现个性化服务。

5.4 提高职业素养,增强岗位荣誉感

集团公司应建立先进的培训基地和一流的教学设备,加强师资队伍建设,按照全新的服务理念和标准,对客运服务人员进行系统培训。除了搞好应知必会等基础的岗位准入培训外,更要加强服务技能、礼仪等方面的培训,形成一个具有鲜明铁路特色的高素质客运员工队伍。基层站段开展创建岗位标兵活动,达到目标进行物质和精神奖励,以达到激励的目的。

6 结语

客运服务,不仅仅只是将旅客送上车,而是从旅客开始准备乘车时我们所提供的服务,不管是物质,还是精神上,都应满足其需求,为旅客提供优质的服务。铁路旅客运输是一个服务型行业,运输市场的竞争就是服务质量的竞争。旅客运输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出行体验。铁路客运服务的目的是最大限度地满足旅客的旅行需要。

参考文献

- [1] 胡梦蝶.新形势下提高铁路客运服务质量的路径探究[J].海峡科技与产业,2019(5):155-156.
- [2] 吕笑媛.高速铁路客运服务质量评价体系研究[D].成都:西南交通大学,2019.
- [3] 卢伟红.探讨提高铁路客运服务质量的新途径[J].现代职业教育,2019(12):222-223.