



全国铁道交通运营管理专业高职高专规划教材

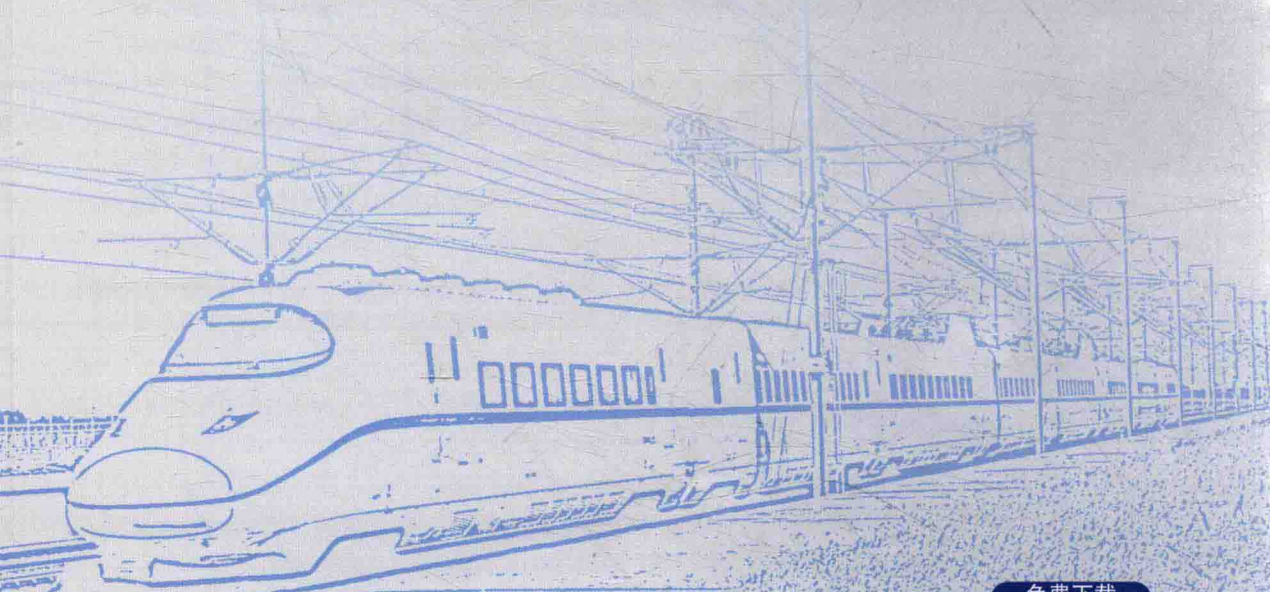
铁路旅客运输服务

Tielu Lüke Yunshu Fuwu

王越 主编

冶海英 副主编

于文福 [沈阳铁路局] 主审



人民交通出版社股份有限公司
China Communications Press Co., Ltd.

免费下载

配课件

www.cpress.com.cn

全国铁道交通运营管理专业高职高专规划教材

Tielu Lüke Yunshu Fuwu
铁路旅客运输服务

王 越 主 编

冶海英 副主编

于文福[沈阳铁路局] 主 审



人民交通出版社股份有限公司
China Communications Press Co., Ltd.

内 容 提 要

本书为全国铁道交通运营管理专业高职高专规划教材,其主要内容包括:铁路旅客运输服务与服务质量,铁路旅客运输服务质量规范,旅客运输服务心理,铁路旅客服务工作,铁路旅客运输应急服务。

本书为高职、中职院校铁道交通运营管理专业教材,可作为铁路行业从业人员培训教材,也可作为铁路相关行业人员的参考用书。

* 为方便教学,本书配有教学课件,读者可在人民交通出版社股份有限公司网站下载。

图书在版编目(CIP)数据

铁路旅客运输服务 / 王越主编. —北京:人民
交通出版社股份有限公司,2015.7
全国铁道交通运营管理专业高职高专规划教材
ISBN 978-7-114-12294-1

I. ①铁… II. ①王… III. ①铁路运输—旅客运输—
高等职业教育—教材 IV. ①U293

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 124907 号

全国铁道交通运营管理专业高职高专规划教材

书 名: 铁路旅客运输服务

著 者: 王 越

责任编辑: 袁 方

出版发行: 人民交通出版社股份有限公司

地 址: (100011)北京市朝阳区安定门外外馆斜街3号

网 址: <http://www.ccpres.com.cn>

销售电话: (010)59757973

总 经 销: 人民交通出版社股份有限公司发行部

经 销: 各地新华书店

印 刷: 北京鑫正大印刷有限公司

开 本: 787×1092 1/16

印 张: 9.25

字 数: 230 千

版 次: 2015年7月 第1版

印 次: 2015年7月 第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-114-12294-1

定 价: 28.00 元

(有印刷、装订质量问题的图书由本公司负责调换)

全国铁道交通运营管理专业高职高专规划教材

编 委 会

委 员：(按姓氏笔画排序)

王 琛 王 越 申金国 石 瑛

刘 奇 刘柱军 吉增红 张 玮

张 燕 张敬文 李玉学 李慧玲

杨 亚 孟祥虎 夏 栋 蔡登飞

秘 书：袁 方

序 言

铁路作为国民经济的大动脉、国家重要基础设施和大众化交通工具,在国民经济社会发展中具有重要作用。经过近几年的建设和发展,我国铁路运输能力得到进一步扩充,技术装备现代化水平有了显著提高。目前,我国铁路的旅客周转量、货物发送量、货运密度和换算周转量均为世界第一。预计到2020年,全国铁路营业里程将达到12万km以上。

在大交通格局形成以及铁路快速发展的背景下,我国铁路职业院校招生、就业形势较好,培养的铁路从业人员素质也得到了普遍提高。我们为满足各职业院校对教材建设差异化的需求,针对目前职业教育“校企合作、工学结合”的教学改革形势,组织湖北、辽宁、陕西、天津、黑龙江、四川等铁路职业院校,编写了铁道交通运营管理专业高职高专规划教材,于2013年后陆续推出以下教材:

《铁道概论》;
《铁路客运组织》;
《铁路货运组织》;
《铁路车站工作组织》;
《铁路行车规章》;
《铁路客运服务礼仪》;
《铁路线路及站场》;
《铁路运输安全管理》;
《铁路运输法律法规》;
《铁路旅客运输服务》;
《铁路客运组织习题集》;
《铁路货运组织习题集》。

本套教材具有以下特点:

(1)体现了工学结合的优势。教材编写过程中努力做到校企结合,聘请各地一线铁道运营管理人员参与编写,丰富了教材内容。

(2)突出了职业教育的特色。教材内容的组织围绕职业能力的形成,侧重于实际工作岗位操作技能的培养。

(3)遵循了形式服务于内容的原则。教材对理论的阐述以应用为目的,以够用为尺度。语言简洁明了,通俗易懂;版式生动活泼、图文并茂。

(4)整套教材配有教学课件,读者可于人民交通出版社网站免费下载;课后附有复习思考题和实践训练,方便教学使用。

希望该套教材的出版对职业院校铁道交通运营管理专业教材改革有所裨益。

全国铁道交通运营管理专业高职高专规划教材
编委会

2013年7月

前 言

随着我国国民经济持续、快速的增长和人民生活水平的提高,我国铁路建设进入了一个全面、快速发展的新时期。为满足旅客对运输产品的需要,适应竞争激烈的旅客运输市场,铁路运输企业推出了很多客运新产品;客运在设施设备和运营管理方面发生了很大的变化。为深化高等职业教育教学改革,加快职业教育教材建设,适应职业教育形势发展的需要,我们尝试编写了《铁路旅客运输服务》一书。

本书主要内容包括:铁路旅客运输服务与服务质量、铁路旅客运输服务质量规范、旅客运输服务心理、铁路旅客服务工作、铁路旅客运输应急服务。

本书由辽宁铁道职业技术学院王越担任主编,冶海英担任副主编;由沈阳铁路局客运处于文福担任主审。具体编写分工为:辽宁铁道职业技术学院王越编写第三章、第四章、第五章;辽宁铁道职业技术学院冶海英老师编写第一章、第二章。

本书在编写过程中,参考和收集了大量铁路现场关于铁路旅客运输服务方面的资料,得到了沈阳铁路局客运处的大力支持和帮助;同时,在编写过程中还参考引用了有关专家、学者的相关文献。在此一并致以衷心的感谢!

鉴于我们技术水平及实践经验的局限性,对有些问题的分析和处理难免存在不当之处,恳请广大读者提出宝贵意见。

编 者
2015年6月

目 录

第一章 铁路旅客运输服务与服务质量	1
第一节 铁路旅客运输服务概述	1
第二节 旅客运输产品与质量特性	3
第三节 铁路旅客运输服务	4
第四节 铁路旅客运输服务质量	7
复习思考题	8
第二章 铁路旅客运输服务质量规范	9
第一节 《铁路旅客运输服务质量规范》(车站)主要内容	10
第二节 《铁路旅客运输服务质量规范》(列车)主要内容	18
复习思考题	27
第三章 旅客运输服务心理	28
第一节 旅客服务心理	28
第二节 客运人员服务心理	38
第三节 旅客投诉心理	50
复习思考题	56
第四章 铁路旅客服务工作	58
第一节 服务理念	58
第二节 服务礼仪	63
第三节 仪容举止和服务用语	65
第四节 服务英语	74
第五节 服务工作的技能技巧	80
复习思考题	106
第五章 铁路旅客运输应急服务	108
第一节 应急处置	108
第二节 红十字应急抢救	135
复习思考题	137
参考文献	138

第一章 铁路旅客运输服务与服务质量

第一节 铁路旅客运输服务概述

一、铁路旅客运输业的性质

我国的产业可以划分为三大类,即第一产业、第二产业和第三产业。其中,第一产业包括农业(种植业、林业、畜牧业及渔业);第二产业包括工业(采掘业、制造业、电力、煤气、水的生产及供应业)和建筑业;第三产业包括除第一产业、第二产业以外的其他行业,具体分为以下4个层次。

第一层次:流通部门(物流业),包括交通运输、仓储及邮电通信业,批发和零售贸易、餐饮业。

第二层次:为生产和生活服务的部门,包括金融、保险业,地质勘查业、水利管理,房地产业,社会服务业,农、林、牧、渔服务业,交通运输辅助业,综合技术服务业等。

第三层次:为提高科学文化水平和居民素质服务的部门,包括教育、文化艺术及广播电视业,卫生、体育和社会福利业,科学研究业等。

第四层次:为社会公共需要服务的部门,包括国家机关、政党机关和社会团体以及军队、警察等。

属于第三产业的铁路旅客运输业是从事旅客运输的物质生产部门,其产品是使旅客完成空间上的位移。在完成位移的过程中,运输企业应该提供满足旅客需要的所有服务,包括有形服务和无形服务。铁路旅客运输企业在产品的生产过程中,既是生产者,又是服务者,具有公共服务性,同时也是国民经济的基础产业和先导产业。那么,为消费者提供服务,这也是铁路旅客运输业存在的前提。

二、铁路旅客运输的特点

铁路旅客运输的目的是为人们进行经济、文化等社交活动和生活提供必要的出行条件。相对于其他行业和部门来说,其特点是:

(1)铁路旅客运输的主要服务对象是旅客,其次是行李、包裹和邮件。铁路旅客运输的直接服务对象是具有不同旅行需求和支付能力的旅客,所以,铁路旅客运输企业应不断加强铁路技术装备和服务设施的现代化水平,扩大服务内容,提高服务质量,以提供劳务的形式为旅客服务,最大限度地满足旅客在旅行中的物质文化生活需求。

(2)铁路旅客运输生产向社会提供的是无形产品,其核心产品是旅客的空间位移。铁路旅客运输企业提供的运输和服务,与旅客对旅行和服务的消费同时进行,为社会创造的经济效益远大于自身的经济效益。

(3)铁路旅客运输在时间上具有较大的波动性。尤其是在春运、暑运及节假日的期间客

运量会达到一定的高峰期。因此,在客运车辆、技术装备等方面必须留有一定的后备能力,以便在不同的高峰期采用不同的旅客运输组织方式。

(4)铁路旅客运输不同于货物运输,旅客在旅行中有不同的物质文化生活需求,如饮食、盥洗、休息以及适宜的通风、照明、温度等,为旅客创造良好的旅行环境,积极改善服务质量,使旅客心情舒畅。

(5)车站的位置应方便旅客集散和换乘。铁路客运站的位置宜设在客流易于集散处,使旅客便于换乘不同的交通方式。

(6)旅客有较强的自主性。旅客可根据自己的需要选择乘车日期,列车等级,席别、铺别等。

三、铁路旅客运输服务的概念、意义及内容

铁路运输具有运量大、成本低、污染小、受天气影响小、安全、低成本的特点,在我国的交通运输体系中一直都处于骨干地位。随着国民经济的不断发展,人们出行的需求也在不断增长,尤其是在高速铁路迅速发展的今天,运输能力将不再是限制因素,铁路也不再以完成运输任务为目的,而是将在旅客旅行的过程中为其提供更优质的服务作为首要目标。

1. 铁路旅客运输服务的概念

铁路旅客运输服务是指为了实现旅客位移而由一系列或多或少具有无形性的活动构成的一种过程。根据铁路旅客运输的特点,在旅客旅行的全过程中,为旅客提供安全、舒适、便捷的服务,最大限度地满足旅客的需求,是客运服务的关键。

2. 铁路旅客运输服务的意义

随着人民生活水平和消费水平的不断提升,未来旅客的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不断增加,旅客对铁路旅客运输的方便、舒适、经济、安全等方面的要求也会增强。

服务在铁路旅客运输工作中的地位是举足轻重的,主要遵循“全面服务、重点照顾、主动热情、诚恳周到”。随着经济的发展,产品的竞争越来越表现为质量的竞争,铁路作为大众化的交通工具,其服务质量不仅是自身形象的展示,也是社会文明进步的象征,更是铁路服务宗旨的内在要求。

和谐铁路的建设对服务质量的提高提出了更高的要求,铁路总公司提出建设“运能充足、装备先进、安全可靠、管理科学、节能环保、服务优质、内部和谐”的战略任务。因此,要搞好服务工作,提高产品的服务质量,满足旅客的需求,不断提高客运服务的整体水平,展示铁路的全新形象。

3. 铁路旅客运输服务的内容

保证旅客运输产品的质量是服务工作的主要内容,所以,要求在旅客运输的售票、候车、乘降等各环节提供必需的、周到的服务,确保服务产品的质量。然而,要做到让不同层次、不同支付能力的旅客满意就必须了解其心理,根据旅客的不同需求开展有针对性的服务,想方设法为旅客提供各种便利条件,千方百计为其排忧解难,努力提供更加安全快捷、方便舒适和人性化的服务,真正体现“人民铁路为人民”的服务宗旨。同时,服务人员的心理素质也会直接影响到服务质量。因此,只有掌握旅客和客运员工的心理,才能更好地开展服务工作。

第二节 旅客运输产品与质量特性

一、旅客运输产品

随着市场从买方市场向卖方市场的转变,铁路旅客运输产品的概念应该是一个整体的概念,它包括核心产品、形式产品和附加产品3个层次。

1. 核心产品

从核心产品层次上说,铁路旅客运输产品是指在铁路旅客运输过程中实现的旅客在空间上的位移,其计量单位是“人·公里”,在整个生产加工的过程中旅客本身没有发生任何改变。办理旅客运输业务的一些基层单位只参与到了旅客运输的部分过程(见表1-1),而各基层单位的产品更加明确了铁路旅客运输生产的目的性。

2. 形式产品

从形式产品层次上,铁路旅客运输产品就是可供旅客选择乘坐的不同档次的列车或同一档次列车的不同席别、铺位。它是核心层产品在形式上的表现,铁路旅客运输产品只有通过形式产品才能得以实现。

3. 附加产品

从附加产品层次上说,铁路旅客运输企业提供给旅客的是购票、候车、行包托运、列车上的旅行服务及信息咨询、行包托运等服务。

基层单位产品

表 1-1

输入原料	加工	输出产品	计算单位
旅客 { 发送 到达	{ 售票(中转签字) 进站候车 上车(出发) 下车 出站	发送(出)旅客 到达(出站)旅客	人
行李包裹 { 发送 到达	{ 承运(中转) 装车(挂出) 卸车 交付	发送(出)行包 到达(出站)行包	件、批、吨

二、旅客运输产品的特点和质量特性

(一) 旅客运输产品的特点

1. 无形性

铁路旅客运输生产的产品是无形的产品,其核心产品就是旅客在空间上的位移。

2. 差异性

铁路旅客运输是以服务旅客为中心的社会性服务行业。但由于人们的个性差异,使铁路旅客运输服务的效果有所不同。比如:服务人员自身的原因,服务人员会受因为自己的心理状态、身体状况等因素影响,不同的服务人员在同一岗位上会有不同的表现,从而产生不同的服务效果。即使是同一服务人员也可能会因时间或服务对象的不同而表现出不同的服

务水平。另外,由于旅客直接参与服务过程,旅客自身的因素或旅客之间相互的影响也会影响旅客在旅途中的感受和心情进而影响到服务的质量。

3. 易逝性

旅客位移的生产和消费过程同时进行,服务过程一结束,服务就消失,旅客即使不满意也无法更换或退回服务。所以它不像有形的产品可以通过更换来满足旅客,挽回影响。

(二) 旅客运输产品的质量特性

铁路旅客运输产品虽不具有实物形态,是无形的,但也有它的质量特性。旅客也是根据这些质量特性能否满足需要或满足的程度来判断旅客运输产品质量的好坏。旅客运输产品的质量特性,包括安全、迅速、准确、经济、便利、舒适和文明服务等方面。

1. 安全性

安全是旅客选择铁路作为出行交通工具的重要标准之一。《中华人民共和国合同法》规定:承运人必须将旅客及时、准确、安全、迅速地送达目的地。旅行过程中的安全包括人身安全和财产安全。承运人应保证旅客携带的物品,托运的行李、包裹,在旅行的过程中完好无损。

2. 快速性

速度成为当今旅客评价铁路旅客运输服务质量的主要影响因素之一。速度越快,旅客在旅途中所耗费的时间就越少,减少了旅客的在途时间就可以提高铁路旅客运输的服务质量。

3. 准确性

旅客列车应按列车时刻表规定的时间准时发车,正点将旅客运送至目的地,不应随便晚点。因此,铁路旅客运输企业必须采取一切措施,正点运行,准时到达以满足旅客对准确性的要求。

4. 经济性

车票的票价是铁路旅客运输产品的货币表现形式。对旅客而言,票价直接影响到他们的出行成本。所以,铁路在制定票价时应考虑广大人民群众的生活水平,尽可能地降低成本,为旅客提供更经济的旅行方式。

5. 方便性

铁路应该在旅客购票、上车、下车、行包托运等方面提供便利,手续要力求简便,一切从方便旅客出发。例如:在春运期间适当增加售票地点和窗口,提倡互联网订票和电话订票,车站内增设自动取票机等。这些有效的措施,可以减少很多不必要的手续和中间环节,为旅客创造便利条件。

6. 舒适性

随着人民物质文化生活水平的提高,人们对旅行舒适度的要求不断提高。因此,铁路运输企业就必须改善客车车辆的技术性能和车厢内部设备以及车站的服务设施等,最大限度地满足旅客对舒适性的要求。

第三节 铁路旅客运输服务

铁路旅客运输的特点决定了铁路运输企业的核心在于提供优质的服务,所以服务的质量是决定运输企业命运的关键。铁路运输服务作为铁路运输系统中重要的组成部分,它不仅是反映服务质量的一个重要因素,也是保证运输企业竞争力的关键。

一、铁路旅客运输服务的分类

1. 按照旅客参与服务活动的程度划分

按照铁路运输企业提供服务的过程中与旅客的接触程度,可将服务划分为高接触性服务、中接触性服务和低接触性服务等3大类(见表1-2)。

(1) 高接触性服务

高接触性服务是指旅客亲自到服务场所,在服务活动中参与其中全部或大部分过程,并且积极地配合服务工作人员的组织工作。

(2) 中接触性服务

中接触性服务指旅客部分地或在局部时间内参与服务活动过程,旅客不必一直在场。

(3) 低接触性服务

低接触性服务指消费者与服务提供者接触较少,他们的接触大部分要借助于电子媒体等设备。

旅客在服务中的接触度

表1-2

旅客接触程度	铁路旅客运输环节	服务流程
低接触性服务	信息系统与平台	信息查询
中接触性服务	售票	购票
高接触性服务	车站服务	候车
		上车
	列车服务	途中旅行
	车站服务	下车
出站		

2. 按照服务时间和销售时间划分

按照服务时间和销售时间,可将服务划分为售前服务、售中服务和售后服务3种。

(1) 售前服务

售前服务是指旅客在购票之前接受的服务。主要包括:问询服务或旅客先上了车后进行补票等。

(2) 售中服务

售中服务是指旅客在购票的过程中接受的服务。主要包括:问询服务、购票服务等。

(3) 售后服务

售后服务是指旅客在购票后接受的全部服务。在铁路旅客运输服务中,大部分的服务都属于售后服务。主要包括:检票服务、列车服务等。

3. 按照提供服务的主体划分

按照提供服务的主体,可将服务划分为自助服务和人工服务两种。

(1) 自助服务

自助服务是指通过设施设备来向旅客提供的服务,例如:自动售票机提供的售票服务;自动检票机提供的检票服务。

(2) 人工服务

人工服务是指服务工作人员与旅客的询问、交流而向旅客提供的服务,例如:安检服务、

售票服务等。

4. 按照旅客与企业关系的划分

按照旅客与企业的关系,可以划分为会员关系服务和非会员关系服务两种。

(1) 会员关系服务

会员关系的服务是指向旅客提供的比较固定的服务,例如:铁路对通勤的旅客提供乘车证和一些优惠政策。

(2) 非会员关系服务

非会员关系的服务是指向偶然性的旅客提供的服务。

二、铁路旅客运输服务的特点

服务是一种可供销售活动中,以等价交换的形式,为满足企业、公共团体以及其他社会公众需求,而提供的劳务活动,因此,铁路旅客运输服务具有以下特点(见表 1-3)。

旅客运输服务与有形产品的比较

表 1-3

旅客运输服务	有形产品
形式不同	形式相似
生产与消费同时发生	生产与消费不同时发生
劳务过程	实物
旅客参与生产过程	消费者不参与生产过程
不可以储存	可以储存
无所有权转让	有所有权转让

1. 无形性

铁路客运服务的目的是交易和满足顾客需要,在本质上是无形的和不发生实物所有权的转移,它看不到、摸不着也不能品尝。

由于铁路旅客运输服务是无形的,旅客在购买这种服务之前无法预测自己能得到什么样的服务,这也给旅客带来了一定的购买风险。旅客一般都是通过广告宣传或口头许诺及他人的经验等来决定是否购买,然后根据自己的感受来评价服务的好坏。

2. 同步性

铁路旅客运输服务的生产过程和旅客的消费过程同时进行,不能分离。往往旅客会参与服务的过程,享受服务的价值。服务人员的行为会影响到旅客今后的购买决策,所以服务人员在服务的过程中还需要掌握正确的服务方式。

旅客作为参与者对服务提出了较高的要求,若对服务的设计符合旅客的需求,就会提高服务质量,反之,则相反。另外,旅客在服务活动中也会发挥其积极作用,比如:旅客的知识、经验等都会影响到服务的效果。

3. 易逝性

铁路旅客运输企业为旅客服务之后,服务就立即消失,旅客即使不满意也无法更换或是退回服务。服务的产品一旦未被购买或消费,其价值就永远失去了,不可储存。铁路运输生产方式是以列车运行方式进行的,在运输过程中必须确保旅客的人身安全,一旦造成旅客伤亡,就会造成难以挽回的损失。铁路旅客运输服务的易逝性使企业对服务的供给量及服务时间难以进行准确的预测,从而造成客运服务能力供给不足或浪费。

4. 差异性

铁路旅客运输服务的效果因时、因人而异,任何的心理变化或条件都有可能出现不同的服务质量。不同年龄段、不同性格、不同文化程度和素质的服务人员为旅客提供的服务是不同的。服务质量不仅与服务人员的服务态度和服务能力有关,也和旅客有关,不同层次的旅客会对服务质量有不同的看法。服务的差异性给服务的评价带来了更多的不可量化性。

5. 不可转移性

铁路旅客运输服务产品的所有权不可转移,旅客购买服务的费用直接转化为自己对服务的体验。

第四节 铁路旅客运输服务质量

目前各运输行业竞争日趋激烈,铁路旅客运输要想在竞争中赢得主动,就必须提高服务质量。服务质量的好坏直接影响旅客的切身利益,影响客运企业的信誉。

一、影响铁路旅客运输服务质量的因素

铁路旅客运输服务质量受3个方面的影响,即人员因素、硬件因素和软件因素。在铁路旅客运输服务中这三者相辅相成,缺一不可,构成了服务的三角关系。其中,硬件因素和软件因素相对来说比较稳定,而人员因素会随不同时间或不同条件而有所不同,所以,人员因素也是影响服务质量的关键因素。

1. 人员因素

(1) 积极心态

积极的心态可以使旅客产生亲切感,增加自信,所以服务工作人员应以诚恳的态度主动关心旅客,真正了解旅客的所需所想;对旅客提出的问题要认真聆听,尽快回复,灵活处理好每一位旅客的需求。

(2) 仪容仪表

作为铁路旅客运输服务人员需要时刻保持服装整洁,正确佩戴工牌,妆面干净、端庄、大方,留给旅客一个好的第一印象。

(3) 服务技巧

服务工作人员经常和旅客打交道,难免会遇到一些棘手的问题,所以应不断学习,对新的规章要熟悉,并且熟知相应的法律法规,将这些规章、标准、流程融入服务当中去,提高服务水平。

2. 硬件因素

旅客直接参与服务过程,对服务环境的照明、温度、湿度,服务设施设备,车站的布局,导向标识的设置等也有很高的要求,比如:在购票的过程中旅客不希望排队;在旅行的过程中,旅客不希望列车颠簸等。

服务工作人员应有安全意识,及时发现并制止违法行为,礼貌地劝阻旅客的不当行为,尽量减少意外的发生。在车站合理设置导向标识,让旅客能够安全、方便、顺利地整个出行。

3. 软件因素

铁路旅客运输服务的系统、服务流程、服务方法等要尽可能地完善,以满足不同旅

客的需求,提高服务质量。

二、铁路旅客运输服务质量的标准

铁路旅客运输市场的需求变化迅速,在与其他运输方式的竞争中相当大程度上是服务质量的竞争,所以,铁路必须建立一套科学合理、完整规范的服务标准来提高作业效率,保证服务质量。

制定的服务质量标准应高低适度,符合现行的规章,具有很强的可操作性,体现人性化服务。对旅客接受服务的整个过程中的每个环节细化,分析出其关键因素,将其转化为标准,在不断地评估和修正中完善服务质量标准,将服务质量标准化。比如:服务设施设备的数量、质量标准,服务流程的标准,服务人员的仪表、表达、态度等标准。

三、铁路旅客运输服务补救

旅客在接受服务之前,对服务一般都有个期望,想象自己应该能得到一个什么样的服务,当服务结束,旅客就会对服务有了感知,了解了实际的服务是什么样的。如果旅客感到满意,则会认为服务质量良好;如果旅客感到欣喜,则会认为服务质量卓越;而当旅客感到不满意的时候,则会认为服务质量很差。此时,我们就应该及时采取服务补救,弥补服务的过失。

1. 早期预测

在可能发生服务失误之前,先采取预防措施,找出服务工作人员最容易产生失误的环节,学习服务补救技巧,降低因服务失误造成的不良影响的概率。

2. 快速回应

服务一旦失误,铁路旅客运输企业就应该迅速作出回应,这样补救工作才有可能有效,以利于留住更多的旅客。

3. 主动热情

服务工作人员要表现出尊重、礼貌、同情,解决问题的过程中应该对旅客作出解释,分析原因,让旅客感受到充分的尊重和服务人员的努力。

4. 吸取教训

铁路旅客运输企业应该定期组织服务人员培训学习,从实际工作经历中学习补救措施,从失去的旅客身上学习补救措施,保证在需要其迅速作出反应的场合采取及时、恰当的补救措施。



复习思考题

1. 铁路旅客运输的特点是什么?
2. 铁路旅客运输的产品是什么?
3. 铁路旅客运输产品的特点和质量特性各是什么?
4. 铁路旅客运输服务的含义是什么?
5. 服务质量问题的影响因素有哪些?

第二章 铁路旅客运输服务质量规范

随着铁路旅客运输市场的不断发育成熟,其他旅客运输方式之间的竞争也愈发激烈。铁路客运市场需求变化迅速,铁路旅客运输面临的形势日益严峻。在激烈的竞争中除输送方式本身的优势外,相当大的程度上是服务质量的竞争。因此,必须建立一套科学合理、完整的服务质量规范,以保证客运服务质量和提高作业效率。

旅客旅行的基本需求可分为物质要求和精神需求两大类。物质是基础,它是服务质量的重要条件。如:安全正点、设施与设备、饮食与卫生、舒适与方便等。这些都是服务需求的物质条件。它们的质量好坏,会直接影响服务质量,它们的质量是整个服务质量的重要组成部分。有了被旅客认为满意的物质基础,这仅仅是服务质量的一部分。铁路为旅客提供的运输和服务与旅客对旅行和服务的消费需求是同时进行的,旅客不但需要良好的特质条件,同时也需要服务者对他们的尊重与友好、文明与礼貌、热情与诚恳、亲切与关怀等良好的服务态度。这些都会使被服务者得到心理和精神上的满足——服务质量的含义,就是指通过服务的各项工作,满足旅客在旅行消费过程中的物质性需求和精神性需求,使被服务者满意,这正是服务质量的基本规范。

开行了动车组列车以后,对旅客旅行需求是一个极大的开发,其旅行需求标准的提高更加显现激发了每位旅客的法律意识和维权意识。而当前旅客需求心态发生了如下几个方面的变化:

(1)服务对象的层次在提高。随着我国社会经济的不断发展和人民生活水平的普遍提高,旅客成分在公务旅客、探亲旅客、民工旅客、学生旅客继续增加的同时,观光旅游旅客、商务旅客增速加快,特别是这部分旅客文化层次高、社会地位高、经济收入高,对服务的要求也高。

(2)服务对象对服务的诉求在提高。现存旅客服务不但对功能性服务要求较高,而且对心理服务的要求也在增加,对个性化服务需求日趋突出。特别是旅客维权意识日趋增强,使服务缺陷面临着道德和法律的共同监督。

(3)服务对象对服务的标准在提高。一方面旅客对服务的亲切感、新鲜感要求提高,对服务标准的定位更侧重于心里的满足。随着开行青藏线旅客列车和动车组列车,旅客对服务标准与国际先进服务标准接轨的期望更加强劲。

(4)服务地位在提高。随着我国社会的发展进步,服务的社会地位也日益提高。列车服务对于展示我国社会主义精神文明建设和社会进步成果的作用更加突出。随着企业竞争的日益加剧,它已不再是原来意义上的一个从起始服务到终结服务的工作过程,而是一个产品和市场。企业和社会相连接的过程,是企业增强市场竞争力的核心要素。

(5)服务条件在提高。随着动车组的开行及新型空调列车的改进,车体设计先进、车厢内漂亮高雅、温度四季如春,这在客观上要求我们必须在一流的设备上提供一流的服务。旅客需求变化,也在带动服务内涵的不断进步和丰富。

第一节 《铁路旅客运输服务质量规范》(车站)主要内容

一、客运安全

(1)安全制度健全有效,安全管理职责明确,能满足安全生产需要。

①有安全生产责任制、安全检查和安质量考核、劳动安全、消防管理、食品安全、设施设备、安检查危、实名验证、结合部、现金票据安全、站台作业车辆安全、旅客人身伤害处理等管理制度和办法。

②有旅客候车、乘降、进出站、高铁快件保管和装卸等安全防范措施。

③与保洁、商业、物业、广告、安检、高铁快件等结合部有安全协议。

④有恶劣天气、列车停运、大面积晚点、启动热备车底、突发大客流、设备故障、客票(服)系统故障、火灾爆炸、重大疫情、食物中毒、作业车辆(设备)坠入站台、旅客人身伤害等非正常情况下的应急预案。

(2)安全设施设备配备齐全到位,功能良好。

①按规定配备危险品检查仪、安全门、危险品处置台、手持金属探测器、防爆罐等安全检查设施设备,正常启用,显示器满足查验不同危险品的需求。危险品检查仪、安全门、危险品处置台、防爆罐设在进站口旅客进站流线、高铁快件营业场所适当位置,不影响旅客通行。危险品检查仪延长端适当。

②按规定配备消防设备、器材,定期检测维护,确保合格有效。

③应急照明系统覆盖进出站、候车、售票、站台、天桥、地道等处所,状态良好。

④备有喇叭、手持应急照明灯具、应急车次牌、隔离设施等应急物品,定点存放。有应急食品储备或定点食品供应商联系供应机制。

⑤安全标志使用正确,位置恰当,便于辨识。电梯、天桥、地道口、楼梯踏步、站台有引导、安全标志。落地玻璃前有防撞装置和警示图形标志。

⑥电梯、天桥、楼梯悬空侧按规定设置防护装置,高度不低于1.7m。

(3)执行安全检查的规定:

①配备安检人员,有引导、值机、手检、处置。开启的危险品检查仪数量满足旅客进站需求。

②旅客和携带品必须通过安全门和手持金属探测器检查。安检口外开设的车站小件寄存处对寄存物品进行安全检查。

③安检人员持证上岗,佩戴标志。

④对检查发现和列车移交的危险物品、违禁品按规定处理。

(4)站区实行封闭式管理,旅客进出站乘降有序,站内无闲杂人员。进出站通道流线清晰,有管理措施。站台两端设置防护栅栏并有“禁止通行”标志。夜间不办理客运业务时,可关闭站区相应服务处所,但应对外公告。疏散通道、紧急出口、消防车通道等有专人管理,无堵塞。

(5)进入站台的作业车辆及移动小机具、小推车不影响旅客乘降,不堵塞通道;停放时在指定位置,与列车平行,有制动措施;行驶或移动时,不与本站台的列车同时移动,不侵入安全线,速度不超过10km/h。无非作业车辆进入站台。