

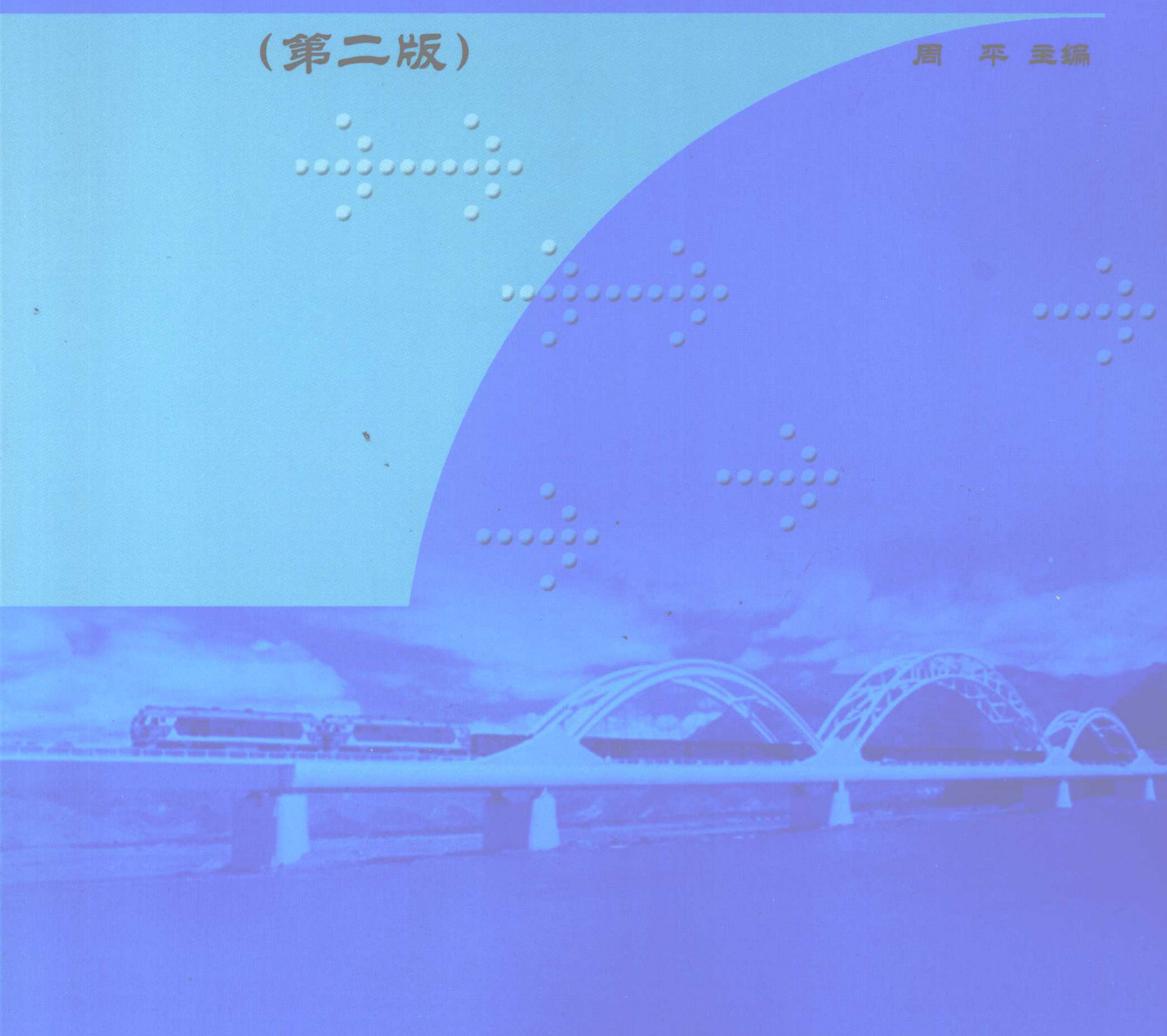


普通高等教育“十一五”国家级规划教材  
铁路职业教育铁道部规划教材  
高等职业教育铁道交通运营管理专业系列教材

# 铁路旅客运输服务

(第二版)

周平主编



中国铁道出版社  
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE



普通高等教育“十一五”国家级规划教材  
铁路职业教育铁道部规划教材  
高等职业教育铁道交通运营管理专业系列教材

# 铁路旅客运输服务

(第二版)

周 平 主编

贾俊芳 主审

中国铁道出版社

2008年·北京

## 内 容 简 介

提高旅客运输服务工作的质量已成为铁路客运企业当务之急。本书结合铁路旅客运输现状,引入铁路客运系统近年来大量的典型案例,系统阐述旅客运输服务与服务质量、服务质量标准与服务标准化、服务工作的质量管理、服务工作心理、服务工作的技能技巧、服务工作的策略、动车组列车服务、服务企业文化 and 公共关系等理论与实践,力求系统、简明、实用。

本书是高等职业学校铁道交通运营管理、铁道运输专业教材,也可作为铁路成人中专、职工学校运输专业及客运站段的教学用书,并可供从事铁路客运工作的干部、职工学习参考。

### 图书在版编目(CIP)数据

铁路旅客运输服务/周平主编.—2版.—北京:中国铁道出版社,2008.7

(铁路职业教育铁道部规划教材·高等职业教育铁道交通运营管理专业系列教材)

普通高等教育“十一五”国家级规划教材

ISBN 978-7-113-09025-8

I. 铁... II. 周... III. 铁路运输:旅客运输—服务质量—高等学校:技术学校—教材 IV. U293.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 097993 号

书 名: 铁路旅客运输服务(第二版)

作 者: 周 平 主 编

责任编辑: 金 锋 电话: 010-51873134 电子邮箱: jinfeng88428@163.com

封面设计: 马 利

责任校对: 张玉华

责任印制: 金洪泽

出版发行: 中国铁道出版社(北京市宣武区右安门西街8号,100054)

印 刷: 三河市华业印装厂

版 次: 2006年12月第1版 2008年7月第2版 2008年7月第2次印刷

开 本: 787mm×1092mm 1/16 印张: 10.25 字数: 253千

书 号: ISBN 978-7-113-09025-8/U·2246

印 数: 5 001~10 000 册

定 价: 20.00 元

### 版权所有 侵权必究

凡购买铁道版的图书,如有缺页、倒页、脱页者,请与本社读者服务部调换。

电 话: 市电(010)51873170 路电(021)73170(发行部)

打击盗版举报电话: 市电(010)63549504 路电(021)73187



QIAN YAN

## 第二版 前言

本书是在2006年出版的普通高等教育“十一五”国家级规划教材《铁路旅客运输服务》的基础上修订而成的,是高等职业教育铁道交通运营管理专业系列教材和铁路职业教育铁道部规划教材,由铁道部教材开发小组统一规划、铁路职业教育铁道运输专业教学指导委员会组织编写并由铁路职业教育铁道运输专业教材编审组审定。

2007年4月18日铁道部实施了第六次大提速,开行了140对时速200 km及以上的“和谐号”国产化动车组列车。以“像风一样快”、“贴地飞行”、“公交化频率”、“航空式服务”为标志的动车组列车的开行,树立了铁路客运的全新形象,赋予了铁路旅客运输服务的全新内涵。

本教材正是基于这种形势在保留《铁路旅客运输服务》(第一版)原有内容、特点的基础上,针对铁路职业教育特点的需要,主要围绕动车组列车对铁路旅客运输服务的全新要求,对原有的内容进行了修订。新版教材具有以下特点:

1. 将动车组列车“以人为本,旅客至上”的服务理念贯穿整个教材。
2. 将动车组列车的设施、技术、管理及服务规范等融入整个教材。
3. 增加了铁路旅客满意度的内容,保证了铁路旅客运输服务工作质量管理内容的完整性。
4. 增加了“动车组列车旅客运输服务”内容。
5. 大量补充了近年来铁路客运系统最新的典型安全进行了分析和论证。

本书由南京铁道职业技术学院周平任主编,由北京交通大学贾俊芳任主审。编写分工如下:南京铁道职业技术学院周平编写第一、三、七、八、九章,张苏敏编写第四章第三节,第五章;湖南铁路科技职业技术学院杨辉编写第二章,第四章第一、二节;成都铁路运输学校杨亚编写第六章。

本教材的内容在编写时以现行规章为准,在组织教学时应根据当时的政策、规章进行更新补充。本教材在编写过程中得到了兄弟学校有关老师的大力支持和热情帮助,在此表示诚挚的谢意。由于铁路企业在客动服务工作理论方面的探索尚处于起步阶段,编写这本教材只是一个尝试,加上水平有限,时间仓促,教材中一定有许多不妥之处,恳请读者批评指正。

编者

2008年6月



QIAN YAN

## 第一版前言

根据高等职业教育迅速发展的需要,为了落实《面向 21 世纪教育振兴行动计划》中提出的“职业教育课程改革和教材规划”的要求,全国铁路高职和中专教育铁道交通运营管理专业教学指导委员会,组织全路各职业教育学校有经验的专业教师,对铁道交通运输的新发展、铁道交通行业的人才需求规格进行了深入研究,制定了“高等职业教育铁道交通运营管理专业”教学指导方案和各门主要专业课程的教学指导要点。

本书是高等职业教育铁道交通运营管理专业系列教材之一,是教育部普通高等教育“十一五”国家级规划教材。本教材总结了铁路客运企业在服务工作方面的经验教训,吸取了旅客运输学、市场营销学、公共关系学、管理学、心理学等多学科的理论,力求结合铁路客运企业实际,系统阐述了客运服务工作的理论与实践。

本书的特点是:

1. 在吸收服务工作方面最新理论的基础上,密切结合我国铁路客运工作实际,注意总结我国铁路客运服务工作取得的成功经验;
2. 树立“以旅客为中心”的市场观念,将铁道部最近几年开展实施的《关于提高站车客运服务质量的通知》、《1999 年提高客货运输质量的百点计划》、《双三十条》、《“三新”服务教育》和“树标塑型”等活动的主要精神贯穿整个教材;
3. 大量采用客运服务业的实例进行分析和论证;
4. 内容明确地集中在客运服务工作的理论和实践,不再重复《铁路客运组织》、《铁路运输市场营销》等教材中有关旅客运输业务、营销策略等方面的内容。

本书由南京铁道职业技术学院周平主编,由北京交通大学贾俊芳主审。编写分工如下:南京铁道职业技术学院周平编写第一、三、七、八章,张苏敏编写第五章;湖南铁路科技职业技术学院杨辉编写第二、四章;成都铁路运输学校杨亚编写第六章。

本教材的内容在编写时以现行规章为准,在组织教学时应根据当时的政策、规章进行更新补充。本教材在编写过程中得到了兄弟学校有关老师的大力支持和热情帮助,在此表示诚挚的谢意。由于铁路客运企业在客运服务工作理论方面的探索尚处于起步阶段,编写这本教材只是一个尝试,加上水平有限、时间仓促,教材中一定有许多不妥之处,恳请读者批评指正。

编者

2006 年 8 月



MU LU

# 目 录

第一章 铁路旅客运输服务概述	1
复习思考题	5
第二章 旅客运输服务与服务质量	6
第一节 旅客运输产品与质量特征	6
第二节 铁路旅客运输服务	11
复习思考题	13
第三章 铁路旅客运输服务质量标准和服务标准化	14
第一节 服务质量问题的分类、责任与处理	14
第二节 铁路旅客运输服务质量标准与服务标准化	19
复习思考题	33
第四章 铁路旅客运输服务工作质量管理	34
第一节 客运工作全面质量管理	34
第二节 铁路客运服务质量保证体系	44
第三节 铁路旅客满意度	47
复习思考题	57
第五章 铁路旅客服务心理	58
第一节 概 述	58
第二节 铁路旅客心理	63
第三节 铁路客运服务人员心理	70
复习思考题	77
第六章 铁路旅客运输服务工作内容 and 技能技巧	78
第一节 服务工作的主要内容	78
第二节 服务工作的礼仪规范	80
第三节 服务工作的技能技巧	87
复习思考题	95
第七章 铁路旅客运输服务工作理念与策略	96
第一节 服务工作理念	96
第二节 铁路旅客运输服务有形展示策略	105





第三节 铁路旅客运输服务品牌策略.....	111
复习思考题.....	118
<b>第八章 动车组列车旅客运输服务.....</b>	<b>119</b>
第一节 服务理念.....	119
第二节 动车组车站服务.....	121
第三节 动车组列车服务.....	127
复习思考题.....	140
<b>第九章 铁路旅客运输服务企业文化与公共关系.....</b>	<b>141</b>
第一节 铁路旅客运输服务企业文化.....	141
第二节 铁路客运服务中的公共关系.....	150
复习思考题.....	157
<b>参考文献.....</b>	<b>158</b>



# 第一章 铁路旅客运输服务概述

- 【主要内容】介绍了铁路旅客运输的性质、特点和基本任务,明确了研究服务工作的意义及客运服务工作研究的主要内容。
- 【重点掌握】铁路旅客运输的特点及旅客运输服务工作的主要内容。

## 一、旅客运输业的性质

社会各类产业部门分为三大部门,即第一产业、第二产业和第三产业。第一产业包括农业、林业、畜牧业及渔业等,第二产业包括采矿业、制造、电力、燃气、水的生产及供应及建筑业等,第三产业包括运输业、通信业、金融业、仓储业、批发和零售贸易、教育新闻及社会服务等。

铁路客运企业生产的产品是使旅客完成空间的位移,它包括一切能满足旅客欲望、需求和利益的有形实体和无形部分,即满足旅客位移需要的全部服务。因此,客运产品准确地理解应为客运服务产品。铁路客运企业在产品的生产过程中,既是生产者,又是服务者,是直接为旅客提供各种服务以满足旅客的各种需求。所以,客运企业在生产过程中提供的是一种服务、劳务行为,生产的产品是无形产品。

因此,运输业具有多种属性,它既是物质生产部门,又是公共服务业,同时它是国民经济的基础产业之一。它的主要特性体现在它的“公共服务性”,必须为消费者提供服务,这是运输业存在的前提。

## 二、铁路旅客运输的特点和基本任务

### 1. 旅客运输的特点

旅客运输是现代交通运输体系一个重要组成部分。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。旅客运输的特点是:

(1)旅客运输的主要服务对象是旅客,其次是行李、包裹和邮件。运输企业通过售票工作,把旅客组织起来并最大限度地满足他们在旅行中的物质文化生活需求,主要以提供劳务的形式为旅客服务。

(2)旅客运输生产向社会提供的是无形产品——旅客的位移。它被旅客本身所消耗,其使用价值具有不确定性,不仅要考虑经济效益,而且要考虑社会效益。

(3)旅客运输在时间上有较大的波动性。其不均衡性以假期、节日和市郊旅客上下班时间最为明显。为此,对客运技术装备、客运车辆、动车组等必须留有一定的后备,在不同的客运量高峰期采用不同的客运组织方式。

(4)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、方便、休息、照明、温度等,旅客运输企业不仅要满足这些需求,而且要积极改善,创造良好的旅行环境并提供优质的服务,使旅客心情愉悦。





世界各国的发展经验证明,发达的旅客运输可促进国民经济和社会的发展,且旅客运输必须超前发展,它在社会和经济发展中应处于先行的地位。

## 2. 旅客运输的基本任务

安全、迅速、准确、便利地运送旅客、行李、包裹和邮件,最大限度地满足广大人民在旅行上的需要,在旅行中为旅客创造舒适愉快的环境,并提供文化生活中的优质服务。

## 三、铁路旅客运输服务研究的主要内容

“建立高效、便捷、安全、舒适的铁路运输服务体系,使服务质量基本适应国民经济和社会发展的需要”是铁路发展的战略目标之一,铁路旅客运输服务工作的主要内容必须围绕此目标研究以下问题:

### 1. 服务的内涵

要提高客运服务水准,首先必须明确客运产品服务的内涵。由于铁路客运企业的产品(旅客的位移)同一般的产品有较大的区别,其内涵也不同于一般产品。根据旅客运输的特点,在旅客旅行的全过程中,为旅客提供安全、舒适和便捷的服务,最大限度地满足旅客的旅行需求,是客运服务的重要内涵。旅客运输服务就是在售票、候车、乘降、途中为旅客提供旅行服务的过程。

### 2. 服务工作的内容

保证旅客运输产品的质量是服务管理工作的主要内容。由于服务产品的生产过程也是产品的消费过程,其产品的质量很难像其他实物产品那样既可对最终产品进行检验控制、也可对生产过程加以控制,因此必须在旅客运输过程中的各环节提供必需的、周到的服务,确保服务产品的质量。

(1)建立并完善客票预订发售系统、车站服务工作系统、列车服务工作系统和餐车服务工作系统及动车组列车服务工作系统等旅客服务系统。

(2)制定服务作业标准。铁道部制订了《铁路旅客运输服务质量标准》,明确了服务工作的内容和质量要求。

(3)宣传、贯彻和执行标准化作业,确保服务工作的质量。

### 3. 旅客服务心理

提高铁路旅客服务工作水准的核心是满足旅客的需要。要使旅客满意,铁路必须了解和把握他们的心理,按旅客的服务需求开展有针对性的服务;同时,服务人员的心理素质直接影响了服务质量的提高。因此,通过对旅客和客运员工的心理分析,了解旅客,了解自己,从而更好地开展服务工作。

### 4. 服务工作的技能技巧

吸引和满足顾客是一切服务业赖以生存和发展的基础。要想提高客运服务质量,服务人员服务的熟练程度、技艺、能力是首要条件。铁路客运企业必须培养和增强服务人员的技能技巧,充分发挥服务技巧在提高服务工作质量方面的作用。

(1)培养和增强服务人员技能,利用服务技能吸引和满足旅客。

(2)提高服务人员的知识素质,利用服务知识吸引和满足旅客。

### 5. 服务工作的策略

铁路客运企业是具有半军事性质的企业,为确保旅客运输服务质量,客运部门制订了一整套规章制度并严格执行,这种服务工作的策略,在计划经济时代起了非常重要的作用。随着社



会经济的发展和人民生活水平的提高,旅客的需求已从“走得了”向“走得好”转变,服务工作也应从运送旅客向服务旅客转变,服务工作应针对不同的消费群,满足旅客的不同需求,采取相应的策略,充分体现服务的艺术、服务的魅力,更好地为旅客服务。服务工作的主要策略包括服务有形化策略、服务承诺化策略、服务品牌化策略等。

#### 6. 铁路旅客运输服务企业文化和公共关系

铁路客运服务企业不可能像生产流水线一样进行标准化作业,服务产品的品质很难保持绝对的稳定、一致。规章制度在提高产品的质量方面起了非常重要的作用,但在变化复杂的旅行环境中向旅客提供更好的服务,仅仅依靠规范管理是不够的,必须创造一种优秀的更加重视提供良好服务和顾客导向观念的企业文化,自觉激发员工对优质服务的追求,它可以告诉员工,如何面对新的、难以预料的情况作出及时、正确的反应。

铁路在我国仍是人们外出的主要交通工具之一。铁路在运送旅客的过程中,客运工作人员付出了艰辛的劳动,有时却不能得到公众的支持和谅解。铁路运输企业必须加强与公众的信息交流,赢得社会各界公众的信任、支持和合作,树立良好的企业形象。

### 四、现阶段研究服务工作的必要性

国务院发布的《国家中长期科学和技术发展规划纲要(2006~2020年)》确定了交通运输业四个方面的发展思路,提出了以提供顺畅、便捷的人性化交通运输服务为核心,促进交通运输向节能、环保和更加安全的方面发展,明确了铁路在建设创新型国家中的重要作用和发展方向。

#### 1. 加强客运工作已作为铁路发展的重大战略问题

##### (1) 铁路在各种交通运输方式中具有较大优势,在客运市场的竞争中大有作为

运输市场近几年竞争十分激烈,铁路的优势受到强有力的挑战。通过新产品的开发及客运产品结构的完善、六次提速及服务档次的提高,特别是第六次大提速开行的“和谐号”动车组列车,铁路在安全、正点、经济、舒适等方面的优势得到充分体现,市场竞争力明显增强,客运量增长迅速,市场份额得到了巩固和快速提升。

##### (2) 铁路客运市场需求量增长潜力巨大

随着社会经济的发展和人民生活水平的提高,人们外出旅行的消费需求增长很快,铁路客运量增长明显,但我国人均乘车率同发达国家相比还很低。从宏观上讲,全社会客运量增长量与GDP的增长成1:1,即GDP增长9%,社会客运量大致也增长9%,预计“十一五”末客运量达到16亿人,这说明铁路客运市场增长的潜力巨大。

##### (3) 铁路货运市场增长潜力相对有限

随着国家可持续发展战略的实施,大宗物资的运输已呈下降趋势,铁路货运市场运量的增长潜力相对有限。铁道部把工作的重点从“重货轻客”转向“客货并举”,把客运工作作为铁路发展的重大战略。这种经营战略的转移,是社会发展的需要,也为中国铁路的大发展明确了方向。

##### (4) 和谐铁路建设对铁路客运工作将产生深远的影响

国务院批准的《中长期铁路网规划》明确提出:到2020年,全国铁路营业里程达到10万km,主要繁忙干线实现客货分线,复线率和电化率均达到50%,运输能力满足国民经济和社会发展需要,主要技术装备达到或接近国际先进水平。为满足快速增长的旅客运输需求,建立省会城市及大中城市间的快速客运通道,规划“四纵四横”铁路快速客运通道以及三个城际快



速客运系统。建设客运专线 1.2 万 km 以上,客车速度目标值达到 200 km/h 及以上。

为了实现《中长期铁路网规划》的发展目标,铁道部实施了和谐发展的战略,明确提出了“十一五”铁路发展的目标:发达铁路网初具规模;基本实现技术装备现代化;运输效率和经营效益跃上新台阶;运输服务质量达到新的水平;铁路体制创新和管理创新取得重大进展;职工生产生活条件实现大的改善。

根据和谐发展思路,我国铁路将重点建设快速客运网,由此对客运服务工作的组织方式、服务工作质量要求等将产生深远的影响。

## 2. 服务工作的质量直接影响客运企业的健康发展

### (1) 提高服务质量,塑造良好的企业形象

铁路企业具有很强的公益性,关系到广大人民群众切身利益。有这样一句流传甚广的话:看一个城市的文明程度,就去那里的车站看看。铁路作为服务性行业,是社会主义精神文明建设的重要窗口。提高服务质量,满足旅客对铁路运输的新要求,塑造良好的企业形象,传播社会主义精神文明是贯彻“代表中国最广大人民的根本利益”的具体体现,是构建社会主义和谐社会的需要。

### (2) 提高服务质量,是增强铁路客运企业竞争力的关键

市场竞争的关键是产品质量的竞争,提高客运产品的服务质量是提高客运企业竞争力的根本所在。铁路客运企业必须转变经营观念,按照市场的需求,生产适销对路的产品。一切为了旅客,搞好服务工作,提高产品的服务质量,增强企业的竞争力。

### (3) 提高服务质量,是广大旅客的热切期盼

随着人民生活水平的不断提高,广大旅客对铁路客运服务水平质量的要求越来越高,“我开车,你坐车”的封闭型生产组织方式发生了变化,旅客不仅要求走得了,而且要求走得好,不仅要求铁路提供必要的出行条件,而且要求有好的旅行环境、较高的服务水准。另一方面,广大旅客的维权意识不断增强,如果达不到规定的服务要求,他们就会通过舆论、法律的手段来维护自身的权益,这对铁路产生的影响是深远的。因此,不断提高服务质量,塑造良好的企业形象,更好地体现“人民铁路为人民”的宗旨。

## 3. 新技术、新设备的运用,员工素质的提高为提高服务质量提供了强有力的保障

通过六次大提速,铁路技术装备、管理水平及客运人员的素质有了很大提高,服务质量已能得到一定的保障。

### (1) 运输装备现代化是提高服务质量重要的物质基础

服务上水平,装备必须跟上去。客车从 22 型到 25 型、庞巴迪、动车组的更新换代,适合中短途和中长途运输双层客车研发,客车内部设计多样性,舒适度明显改善,基本满足不同层次旅客的需要。

### (2) 铁路高、新技术的运用是提高服务质量的重要手段

全国计算机联网售票、自动售票系统、客运大站的自动引导系统等,极大地方便了旅客的旅行,同时也展示了铁路客运企业的良好形象。

### (3) 员工素质的提高是提高服务质量的重要保障

完善的基础教育、职工培训及激励机制的建立,增强了员工敬业爱岗的意识,全面提升了服务人员的素质,促进了员工观念的转变,为提高服务质量提供了有利条件。

## 4. 和谐铁路的建设对服务质量的提高提出了更高要求

铁道部立足于促进和谐社会的建设,提出了建设“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。铁路通过完善站车服务设施设备,充分体现“功能性、系统性、先进性、经济性、文化性”,确保旅客运输更加安全、经济、快捷、舒适,使铁路运输服务与国家和人民利益需求相适应,实现铁路又好又快的发展。

“树立以旅客为本的全新理念”赋予了铁路客运服务全新的时代内涵。站车要切实开展好“树标塑型”活动,要树立全新的服务理念,服务设备设施的规划设计和管理工作必须方便旅客,服务内容和标准必须适应旅客多样化需求,管理方式和工作成效必须以旅客满意为出发点和落脚点,大力创新客运质量管理机制,创新客运服务质量考核体系和评价标准,大力推广“铁路客运服务质量综合评价系统”,提高服务质量,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。



1. 旅客运输的特点是什么?
2. 旅客运输服务工作的主要内容有哪些?
3. 现阶段研究服务工作的必要性有哪些?



## 第二章 旅客运输服务与服务质量

- 【主要内容】介绍了运输产品的内涵、特点,分析了客运产品的质量特性及质量考核指标,探讨了铁路旅客运输服务的含义及特点。
- 【重点掌握】铁路旅客运输产品的内涵、质量特性、质量考核指标及铁路旅客运输服务的内涵、特点。

客运市场的特点决定了运输企业的核心在于提供优质服务,所以服务质量是决定运输企业命运的关键。目前我国已全面进入了市场经济,市场经济是一种竞争经济,竞争的焦点之一便是服务。现在民航、铁路、公路、水运等行业竞争日趋白热化,各运输行业都在不断推出新的服务举措,铁路企业要想在激烈的客运市场中争取主动,就必须根据客运产品的特点不断挖掘旅客多方面的需要,一切从旅客出发,不断创新自己的服务,通过提高旅客运输服务质量来赢得市场。

### 第一节 旅客运输产品与质量特征

#### 一、旅客运输产品

在工业生产中,一般是改变原材料的化学、物理性能或几何状态。原材料的形态称为“初态”,经过生产加工使产品形成一种新的形态和使用价值,加工后产品的形态称为“终态”。

铁路客运的劳动对象是旅客,待运的旅客是“初态”,通过运输生产加工,旅客产生位移,到达了目的地,但是最后产品的“终态”仍然是旅客。运输生产加工对于旅客本身并没有留下任何可见的痕迹,只是在空间位置上发生了变化——位移。也就是说,旅客运输产品是人在空间上的移动即位移,其计量单位是“人·km”,旅客位移的产品总量称为旅客周转量。旅客周转量和货物周转量一样是铁路运输工作中最重要的数量指标之一。它是计算运输成本和劳动生产率的依据。

办理客运业务的车站和客运段,是客运的基层单位,只参与旅客位移的部分过程。这些站、段的生产成果,对于旅客位移的全过程来说,相当于半成品。站、段为了加强本身的管理,无论直接或间接参与旅客位移活动,其生产成果都看成是本单位的产品,不过这种产品的概念与客运产品的概念有着原则的区别。这些站、段所谓的产品一般都是工作指标。

基层站、段为了工作的需要,各自确定自己的产品概念,这样可以使生产的目的性更加明确,对于广泛深入开展全面质量管理活动具有重要的实际意义。客车站面向广大旅客的服务工作,可按表 2-1 确定各种不同的产品。



表 2-1 基层站、段产品

输入原料	加 工	输出产品	计量单位
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 { 发送 包裹 { 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特性

### (一) 旅客运输产品的特点

#### 1. 无形性

消费者在购买一般商品时可以看到、听到、嗅到或触摸到所购之物,而旅客在客运服务市场上购买的车票仅是一种凭证。旅客在出行方式选择时见不到客运服务产品的形体,只能根据自己以往旅行的经验、相关介绍或通过媒体宣传获得的印象来选择。其次,无形性还表现在铁路客运服务产品的价值和使用价值不是凝结在具体的实物上,而是凝结在无形的服务中。

#### 2. 差异性

铁路客运服务是服务人员与旅客高接触的行业,是以“人”为中心的行业。由于人们个性差异,使铁路客运服务很难一致。首先,由于服务人员自身如心理状态、身体状况等因素的影响,不同的服务员在同一岗位上有不同的表现,即使是由同一服务员所提供的服务也可能会因时间的不同或服务对象的不同而有不同的水准。其次,由于旅客直接参与服务的生产和消费过程,旅客本身的因素也可能会直接影响服务的质量和效果。最后,旅客之间相互影响也会影响旅客在旅途中的感受和心情。

#### 3. 时空性

旅客的位移是一个矢量,具有空间特征。由于客运服务产品的生产必须以旅客的到来为前提,客运服务产品的生产和消费在时空上同时发生和同时结束。客运服务产品不能储存,也不能转移。

### (二) 旅客运输产品的质量特性

旅客运输产品虽然不具有实物形态,但和工农业产品一样,也有质量特性。铁路旅客运输服务质量是指铁路旅客运输服务满足旅客、货主明确或隐含需要能力特性的总和。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。旅客根据这些质量特性满足的程度来判断旅客运输产品质量的好坏。

#### 1. 安全性

安全是旅客运输的基本要求之一。旅客在运输过程中,除了由于不可抗力或由于旅客本身的机能而无法防止以外,不能使旅客造成心理或生理机能的损伤。目前在世界范围内每年因车祸造成的伤亡人数以百万计,成为众所瞩目的“公害”。各国政府都采取了许多确保安全





的措施。在我国,客运设备还不够现代化,可能产生火灾、爆炸、跳车、坠车、挤伤、烫伤、摔伤、击伤、轧伤、砸伤以及食物中毒等旅客伤亡事故。因此,千方百计保证旅客的安全,是客运人员的基本职责。

旅行过程中,除了要保证人身安全外,还应保证财产安全。旅客携带的行李、包裹,在旅行过程中应做到完好无损。

## 2. 快速性

旅客输送速度是旅客运输服务最重要的质量指标之一。旅客在旅途中的各种时间消耗,是评价旅客旅行生活质量高低的主要影响因素之一。运送速度越快,旅客在旅途中所耗费的时间和精力就越少,这样旅客可以把更多的时间和精力投入到工作、学习和休息中去。

## 3. 准确性

准确性包括时间准确和空间准确两个方面。时间准确是指旅客列车应当按列车时刻表的规定正点将旅客运送到目的地,不应随便晚点,更不能无故停运。空间上的准确,是指铁路必须按照客票的规定将旅客准确运送到目的地。准确、及时是广大旅客对客运工作的共同要求之一。因此,客运企业必须采取一切措施,准时发车,正点运行,准时到达,防止误乘、误降,以满足旅客对准确性方面的要求。

## 4. 经济性

车票的票价是运输产品经济性的直接表现。票价直接影响着广大旅客的出行成本。铁路应努力降低成本,尽可能减少旅客运、杂费的开支,为旅客提供经济的旅行条件。铁路在第六次大提速开行的时速 200 km 及以上动车组列车新产品时继续执行提速不提价的政策,仍按原国家计委《关于高等级软座快速列车票价问题的复函》中批复的票价水平执行。

## 5. 方便性

狭义的便利是指旅客在办理旅行手续方面的便利,如购票、上车、下车、行包托运及提取等,手续要力求简便;一切要从方便旅客出发,增加售票地点和窗口的设置,改进客票预售、送票、行包收取送达等业务组织。广义的便利还包括铁路运输事业的发展,路网四通八达、畅通无阻。总之,铁路运输越便利,旅客为旅行所花费的时间、物力、财力也就越少。因此,铁路应扩大运能,增加营业网点,采取各种有效措施,减少不必要的手续和不必要的中间环节,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及交通运输业的发展,人们对旅行的舒适性要求不断提高。因此,要求改善铁路客车车辆的技术性能和车厢内部设备、客运站服务设施等,最大限度地满足旅客对舒适性的要求,使旅客获得热情周到、文明礼貌的服务,全面提高旅行生活质量。

# 三、旅客运输产品的质量指标

旅客运输产品的质量指标主要包括:旅客人身安全,旅客列车正点运行,旅客旅行的方便,旅行的舒适等方面。

## (一) 旅客安全指标

### 1. 旅客伤亡事故件数和旅客伤亡人数

旅客伤亡事故件数和旅客伤亡人数是指车站、客立段、铁路局或全路在一定时期内由于本单位责任事故造成旅客死亡和受伤的事故件数及总人数。

通常用旅客伤亡事故发生率作为考核局以上单位旅客运输安全的相对指标。它是指铁路



局或全路在一定时期内,每完成 1 亿人·km 旅客周转量所发生的旅客伤亡事故件数,即

$$\alpha_{\text{事故}}^{\text{旅客}} = \frac{G_{\text{旅客}}}{(\sum AL)/100\,000\,000} \quad [\text{件}/(\text{亿人} \cdot \text{km})]$$

式中  $G_{\text{旅客}}$ ——旅客伤亡事故件数,件;

$\sum AL$ ——旅客周转量,人·km。

## 2. 行李包裹责任事故件数

行李包裹责任事故件数是指车站、客运段或铁路局及全路在一定时期内结案的由于本单位责任造成的行李包裹事故的总件数,它包括由本单位结案属于本单位责任和由外单位结案属于本单位责任的件数,即

$$G_{\text{行包}} = G_{\text{行李}} + G_{\text{包裹}} \quad (\text{件})$$

$$G_{\text{行包}} = G_{\text{行包}}^{\text{自结}} + G_{\text{行包}}^{\text{外结}} \quad (\text{件})$$

式中  $G_{\text{行包}}$ ——行李包裹事故件数,件;

$G_{\text{行包}}^{\text{自结}}$ ——本单位结案的本单位责任事故件数,件;

$G_{\text{行包}}^{\text{外结}}$ ——外单位结案的本单位责任事故件数,件;

$G_{\text{行李}}$ ——行李责任事故件数,件;

$G_{\text{包裹}}$ ——包裹责任事故件数,件。

为了全面考核行李包裹运输的质量,常用行李包裹责任事故发生率作为考核指标,即:

$$\alpha_{\text{事故}}^{\text{行李}} = \frac{G_{\text{行李}}}{G_{\text{总行李}}} \times 100\%$$

$$\alpha_{\text{事故}}^{\text{包裹}} = \frac{G_{\text{包裹}}}{G_{\text{总包裹}}} \times 100\%$$

$$\alpha_{\text{事故}}^{\text{行包}} = \frac{G_{\text{行包}}}{G_{\text{总行包}}} \times 100\%$$

## (二) 列车正点指标

### 1. 旅客列车始发正点百分率

旅客列车始发正点百分率是指一定时期内,全路、铁路局或车务段、车站正点发出的旅客列车次数在发出旅客列车总次数中所占的比重,即

$$\gamma_{\text{发}} = \frac{n_{\text{正点}}^{\text{发}}}{n_{\text{发}}} \times 100\%$$

旅客列车始发正点率是反映铁路工作和服务水平的一个综合性指标。保证旅客列车始发正点,是保证按图行车的关键。始发正点率愈大愈好。

### 2. 旅客列车运行正点百分率

旅客列车运行正点百分率是指在一定时期内,全路、铁路局、车务段正点到达列车终到站或各铁路局分界站的列车次数在到达列车总次数中所占的比重,即

$$\gamma_{\text{运}} = \frac{n_{\text{正点}}^{\text{到}}}{n_{\text{到}}} \times 100\%$$

## (三) 方便性指标

方便性指标指旅客在旅行过程中能否得到便捷的服务,主要包括售票方式便捷,中转换乘简便,行包托运提取手续简便、列车上餐饮供应方便。衡量的指标有:

### 1. 旅客列车开行间隔(频率)

$$I_{\text{间}} = \frac{T_{\text{时}}}{n} \quad (\text{min})$$



式中  $I_{\text{间}}$ ——合理开车时间范围内开行同方向列车的间隔时分, min;

$T_{\text{时}}$ ——24 h 中适合开行旅客列车的时间段(时分数), min;

$n$ ——在合理开车时间范围内开出的同方向旅客列车数。

开行间隔时间小, 旅客在站滞留时间短, 旅客越方便。

## 2. 旅客旅行总时间 $T_{\text{总旅}}$

旅客旅行总时间  $T_{\text{总旅}}$  是指旅客从始发地到达旅行目的地花费的总时间。这是旅客选择某种客运方式时考虑的很重要的因素。

$$T_{\text{总旅}} = t_{\text{站候}} + t_{\text{旅}} + t_{\text{换}}$$

式中  $T_{\text{总旅}}$ ——从旅客准备出发旅行开始到旅客到达目的地所花费的总时间, h;

$t_{\text{站候}}$ ——旅客上车前, 在车站等候时间, h;

$t_{\text{旅}}$ ——旅客在列车运行途中经过的全部时间, h;

$t_{\text{换}}$ ——旅客旅行途中换乘中转时间, h。

## 3. 购票时间 $T_{\text{售票}}$

购票时间  $T_{\text{售票}}$  指旅客有了旅行需求从住宿地出行开始到售票处买到车票时止所需的时间。

购票是旅客接受旅行服务过程的开始, 也是旅客感觉某种方式是否方便的敏感点。要想压缩  $T_{\text{购票}}$ , 必须建立计算机网络预售票系统, 并设售票代办点。计算公式如下:

$$T_{\text{购票}} = t_{\text{出行}} + t_{\text{候票}} + t_{\text{办票}}$$

式中  $t_{\text{出行}}$ ——从住宿地至售票处所花费的时间, h;

$t_{\text{候票}}$ ——旅客在售票处等候售票的时间, h;

$t_{\text{办票}}$ ——旅客办理售票手续的时间, h。

## (四) 舒适性指标

舒适性指标指旅客在旅行过程中从精神到物质条件上能享受的心理和生理上的愉悦和舒适。

### 1. 站车文明服务旅客满意率 $P$

站车文明服务旅客满意率指感到满意的旅客人数占抽样调查旅客总人数的百分比。其计算公式为:

$$P = \frac{\alpha}{A_{\text{抽}}}$$

式中  $P$ ——旅客满意率;

$A_{\text{抽}}$ ——抽样调查总人数;

$\alpha$ ——感到满意的旅客人数。

### 2. 客车车辆人均占有面积 $S_0$

客车车辆人均占有面积指按标准座席旅客在列车上人均占有的基本面积。在客车车辆设计规范中应作明确规定。日本规定为  $S_0 \geq 0.82 \text{ m}^2/\text{人}$ , 世界上发达国家一般规定为  $0.82 \text{ m}^2/\text{人} \leq S_0 \leq 1.18 \text{ m}^2/\text{人}$ , 目前我国仅为  $0.57 \text{ m}^2/\text{人}$ 。

### 3. 乘坐舒适度

旅客在乘坐列车过程中, 需要环境保持安静、运行平稳。为此在设计时必须考虑最小曲线半径、横向加速度临界值、外轨超高时间变化率、车体振动加速度和横向加速度、噪声频率等, 这些参数都应按乘坐舒适度评价试验或国外经验值确定。

### 4. 站车环境舒适度