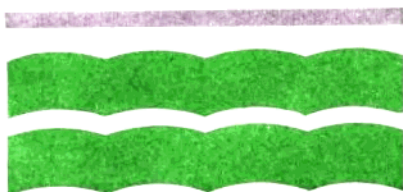
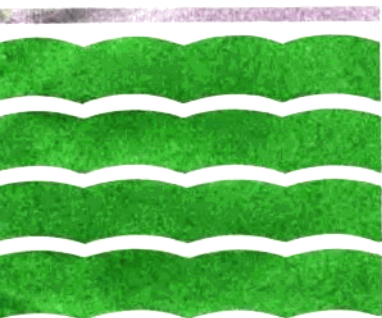


● 王卿礼 编著

铁路客运部门

服务标准化



● 辽宁人民出版社

铁路客运部门服务标准化

王卿礼 编著

辽宁人民出版社

一九九二年·沈阳



B J51528

铁路客运部门服务标准化

Tielu Keyun Bumen Fuwu Biaozhunhua

王辉礼 编著

辽宁人民出版社出版发行

(沈阳市和平区北一马路108号)

丹东印刷厂印刷

字数190,000 开本: 787×1092¹/₃₂ 印张: 8¹/₄

印数: 1—4790

1991年5月第1版

1991年5月第1次印刷

责任编辑: 李可可 版式设计: 王珏菲

封面设计: 刘冰宇 责任校对: 周立里

ISBN 7-205-01833-1/V·9

登记号: (辽)第1号 定价: 4.00元

序 言

周振庆

铁路客运部门是铁路运输业不可缺少的重要组成部分。是铁路精神文明建设的重要窗口。客运工作好与坏，不仅关系到人民铁路的声誉，而且是关系到国家的声誉和形象的大问题。

铁路客运部门的最基本任务，就是为广大旅客服务。随着社会主义建设事业的不断发展，广大旅客对铁路客运服务工作提出了越来越高的要求，为适应精神文明建设的需要，尊客爱货，优质服务，全面提高客运工作质量，开创客运工作的新局面，就必须推行服务标准化，这是铁路客运工作不断向前发展的必然和结果。

在社会主义现代化建设中，推行服务标准化，是国家的一项综合性的基础工作，是组织现代化生产的重要手段，是科学管理的重要组成部分。铁路客运服务标准，包括工作标准、作业标准、管理标准，是客运部门贯彻人民铁路为人民的宗旨，加强现代化科学管理，保证服务质量，实现客运部门安全、准确、便利、舒适、迅速地运输旅客和行包，文明服务，礼貌待客，优质服务，最大限度地取得社会效益和经济效益。

建国以来，铁路客运部门一直比较重视标准化工作，建

立健全了各种规章、制度，不断完善各项管理办法、作业标准和作业程序。铁道部曾统一颁发了《铁路车站旅客运输作业标准》，通过实践证明，铁路客运部门推行标准化活动，对改善运输组织，搞好科学管理，保证运输安全，提高服务质量起到了很好的推动作用。但是，发展的还不平衡，有的标准落实的不够好。在客运工作中，应很好强化标准意识，认真推行标准化，说标准话，上标准岗，干标准活，对各项标准说得出口，做得到，过得硬，长年坚持执行不走样。

近几年，沈阳铁路局客运处，狠抓了标准化工作，通过广泛的调查研究，总结先进的工作方法和经验，充分征求职工意见，综合各站段的各项标准，先后经过几次修改，统一、简化、优化、协调和完善了车站、列车、餐车、售货、食品加工厂等十一项工作标准，对于推行标准化起到了积极推动作用，对提高各项客运工作质量，取得了显著效果，从而，使沈阳铁路局的各项客运工作，创出了较好的水平。

本书对铁路客运部门进一步推行服务标准化，从理论上、思想上、内容上、方法上、实施上、标准上，做了比较全面、深刻的论述。这是作者长期从事客运工作实践的总结和宝贵的财富，很有针对性和现实意义。现该书已由辽宁人民出版社出版。望全路客运部门广大干部和职工，能认真地读一读这本可称得上良师益友的书，并结合本单位实际加以运用，以客运工作的标准化实现客运服务质量的大提高，为客运工作开创新局面。

1990年12月4日

目 录

序 言.....	周振庆
第一章 服务标准化在铁路客运部门的应用.....	(1)
第一节 铁路客运部门,推行服务标准化的重要性	(2)
第二节 铁路客运部门,推行服务标准化的可行性	(7)
第三节 铁路客运部门,推行标准化的指令性...	(11)
第二章 服务标准化的概念、分类和内容.....	(14)
第一节 服务标准化概念.....	(14)
第二节 标准分类和服务标准分类及内容	(18)
第三节 服务标准体系	(34)
第三章 服务标准的制定	(39)
第一节 制定服务标准的基本原则	(39)
第二节 制定服务标准的基本要求	(41)
第三节 制定服务标准的依据	(43)
第四节 制定服务标准的相互侧重关系.....	(44)
第五节 制定服务标准的程序	(44)
第六节 标准和规章制度及全面质量管理的关系	(48)

第四章 服务标准的实施	(51)
第一节 强化控制落实服务标准	(52)
第二节 实施服务标准化的保证	(61)
第五章 服务标准示例	(65)
第一节 工作标准示例	(65)
第二节 作业标准示例	(114)
第三节 管理标准示例	(241)
后 记	(261)

第一章 服务标准化在铁路 客运部门的应用

1988年12月29日，在我国标准化活动开展多年，已经取得一定成效的基础上，国家主席以十一号主席令公布了《中华人民共和国标准化法》，决定自1989年4月1日起在全国施行。这标志着我国各个领域的标准化活动已经迈入了立法的新阶段，将开始阔步前进，走向更快发展、逐步完善的道路。

铁路客运部门，具有既是运输业，又是服务业的双重特性，而且服务性很突出。十多年来，和全国其他许多服务性行业一样，铁路客运部门推行标准化活动，对于促进为旅客服务质量的提高，效果是比较明显的。但是，推行标准化活动，毕竟还是新事物，推行的时间也不很长，从现状看来，无论是深度，还是广度，都存在不少问题，这其中既有认识问题，也有方法问题，重要是认识问题。如果我们要在铁路客运部门，更加深入地推行标准化活动，从而切实提高服务质量，获取更好的社会效益和经济效益，开创客运工作新局面，笔者认为，提高和解决对标准化的思想认识问题，是关键，是要害，否则，推行标准化活动的方法再好、再多，也只能是事倍而功半。

因此，本章仅就服务标准化在铁路客运部门应用的必要性，可行性和指令性等三个部分，分别阐述。

第一节 铁路客运部门，推行 服务标准化的重要性

1979年铁道部运输局在《铁路车站旅客运输作业标准》的编制说明中，就标准化的目的和必要性指出：“为了达到安全、准确、便利、舒适、迅速地输送旅客及行包这一目的，车站旅客运输各项作业必须在现代化管理下，有组织、有纪律的进行。由于车站的旅客服务业务中，大量重复出现的作业内容、程序、方法、语言、时限等方面，都有着统一的要求。因此，有必要把它们从技术组织上联系起来，形成系统的统一整体；因此要实行标准化作业程序，保持良好的作业秩序，保证安全正点，提高客运服务质量和作业效率。”编制说明中，还就标准化的意义和作用，着重指出：“有助于提高车站客运工作系统工程管理水平，建立良好的乘车秩序。为实现全面质量管理提供基础；有助于提高客运服务质量与效率，保证旅客安全，实现优质服务；有助于实现文明服务，促进精神文明建设；有助于新职工迅速地掌握车站客运业务，熟练运用工种的作业程序。”

从部运输局制定作业标准的编制说明中，已经比较明确的叙述了客运部门推行服务标准化活动的作用和必要性。在这里我们根据标准化原理和实践经验的总结，对客运部门推行服务标准化的必要性，再从下述几个方面进行探索：

一、为提高服务质量提供充分的依据和明确的目标

我们不妨以“清扫”为例，来说明这个问题。“清扫”

在客运服务工作中，是随时随地在进行着，乍看很单纯，扫干净就是了，其实这里并不那么简单，大有文章可做，即“扫到什么程度？达到怎样的质量要求？应当怎样清扫？”把这几个问题回答清楚，这就是“标准化作业”要解决的事情。如沈阳铁路局在对客运职工制定的礼貌标准中规定：“清扫时移动旅客物品时先打招呼；清扫工具不触及旅客衣服；麻烦旅客时道谢，失礼时道歉。”如在沈阳铁路局旅客快车整容卫生标准中要求卫生整容应达到的质量：出库卫生达到：“车皮洁净，玻璃光亮，车梯无便迹，无杂物；车内四壁、边角、棱牙、地面、暖管、座席、背靠、铺位、茶桌、烟灰盒、行李架、乘务员室洁净，椅缝、铺缝、座缝无脏物；排水管道通畅；通过台、翻板无积水、积冰、痰迹；照明镜、洗面池清洁、光亮；便所无垢、无味；锅炉、茶炉室地面无水、无灰。”以及列车卫生作业标准提出列车在库内作业要：“按照先上后下，先内后外，先大面后死角的方法实行‘二人分工八步走’的作业程序。”客运职工在卫生整容作业时，能认真地按照标准要求去做，就必然会实现卫生整容的质量标准，为旅客创造一个良好的环境，使得广大旅客满意。

又如对旅客列车中的软包管理，就软包内放置的物品，规定出摆放什么，摆放形式、时间、数量、地点，摆放责任者以及清扫的方式、时间和要求等，实施了这一套软包管理标准，就会做到有质量地管理好软包。

二、为考核服务质量提供最佳的尺度和检验的手段

服务质量需要考核，定时的，不定时的和经常性的。但是，客运部门的服务产品是无形的，不能储存，不能用仪

器、仪表和量具等检测手段去检验，考核质量，依靠旅客反映和评价，也不可能全面，只能是一种方式，而且还有局限性。而制定了服务标准，就可以以“标准”为依据和尺度，去衡量、考核和检查服务质量，既可以互检，还可以自检。

三、为提高服务质量，标准化是科学的管理方法和手段

标准化活动本身属于现代化管理企业的手段，因此，在铁路客运部门推行标准化活动，实质上是具体地采用了科学管理方法和手段。

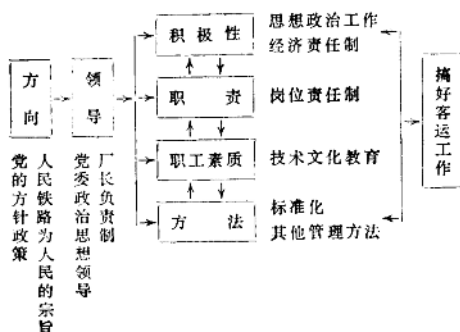
新时期对客运服务工作提出新的、更高的要求，如何使客运服务工作适应新时期的要求，不能总是沿着老的传统管理模式，进行经验管理，而只能是在继承传统管理中好的那部分经验的基础上，转轨变型，寻求新渠道。开展服务标准化，便是把客运服务工作纳入科学管理的轨道。

在客运服务工作中，开展标准化活动以后，便会自然地克服和避免那些重复、无效、落后的服务方法和方式；摆脱那种搞名堂，弄花架子，打快锤，靠搞突击过日子那种不科学的做法，使服务工作出现有秩序，有规律，有节奏，有效率的新局面。

当然，标准化工作 in 提高客运服务质量方面，占有重要位置，而从整体上讲，它是搞好客运服务工作的一个重要方面，并不是唯一的方面。搞好客运服务工作，它包含着要有正确的领导；要有思想政治工作；要有岗位责任制、经济责任制；技术文化教育；还要有科学的管理方法等。而推行标准化，就是重要的科学管理方法之一。

“标准化”对搞好整个客运服务工作所居位置，所起作

用，以下图表示之：



从上图可见，要有质量地完成旅客运输任务，必须在明确的方向指引下，要有坚强的领导班子；要有健全的责任制；要加强思想政治工作，不断调动职工积极性；要提高职工的技术业务素质；还必须要有科学的方法。推行服务标准化，就会从总体上搞好客运工作，将客运服务工作推进到一个新水平。

四、标准化能适应客运服务工作不断发展的需要

服务标准本身具有先进性、科学性。各级领导机关制定和发布的服务标准，必然是代表了所管辖范围内的先进水平，否则就失去了“标准”的意义。服务工作是动态的、无形的，又是无止境的。一方面，客运部门各站、车，在实际的服务工作中，认真按服务标准去做，必然就会把自身的原有服务水平，提高到一个新的水平；另一方面，这些站、车，在服务实践中，又会不断涌现新的、先进的服务方法和经验，经过提炼和精选，再充实到现行的服务标准中去，使服务标准始终保持先进性，不仅在推行中稳定与巩固，而且

是不断发展和提高。

例如××次列车被铁道部命名为红旗列车称号，他们面临着怎样继续提高服务质量的问题。后来他们从标准化活动中找到了答案，认真推行标准化使各项服务工作达到服务标准的要求，服务质量越来越好。标准化活动成为推动这次列车服务工作向前发展的动力。不仅巩固了成绩并且有了新的发展。

尽管在客运服务工作的历史上，没有使用过标准化这个概念，但是实际工作，却是沿着标准化的路子，不断优化、升级走过来的。今天，客运服务工作不断发展的新形势，迫使人们提高认识，有组织、有计划的努力推行服务标准化活动。联系历史，展望未来，我们相信，服务标准化具有强大的生命力，而推广和实行标准化是服务工作向前发展的必由之路。

综上所述，可见铁路客运部门，推行服务标准化，所以具有必要性，正是因为推行服务标准化，对于改进和提高整个客运部门服务工作，具有重要意义、重要作用，这是客观存在，符合客观规律，而且已为历史和现实证明了和正在证明着。所以，我们如果回过头来看一看，那些在推行服务标准化过程中的诸如：“推不推都行”；“现在工作很忙，‘正经’事还忙不过来，这是多此一举”；“这是搞名堂，摆花架子，我们服务工作属于软件范畴，推行标准化是牵强附会”；“现行规章、制度、办法，已经够多，标准化换汤不换药，是繁琐哲学”等等模糊认识，其主要原因，就是缺乏对于客运部门推行服务标准化活动的正确认识，或者说是他们虽然也推行了标准化服务，但由于不认真、不主动，因而没有尝到过甜头的缘故。

第二节 铁路客运部门，推行 服务标准化的可行性

在逐步提高认识，消除一些模糊思想，明确了推行服务标准化活动的重要意义和作用以后，继续持“知易行难”观点——即在客运服务部门能不能行得通，能不能推起来的想法的人还是大有人在的，虽然，许多单位的实践已经证明其可行。笔者认为还需要从理性的、实践的，国外的、国内的等多方面进行一些叙述。

一、从标准化理论上讲

随着标准化活动的不断发展，标准化已经逐步形成了自身的理论和方法。

标准化原理适用于生产活动的每个领域。它既适用于产品、部件、材料等以物质为对象的标准化；也适用于图形、符号、名词、术语等以概念为对象的标准化；又适用于作业、服务、管理等以方法为对象的标准化。

在铁路旅客运输的生产活动中，不论是技术作业、业务管理和服务组织等几个主要方面的具体工作，如车站的售票、行包、卫生整容、安全运输；列车上的乘务组织、餐营管理等每个环节，每道工序和每项作业，都存在着方法问题，更存在着数量大，富有重复性等特点。因而，客运服务部门推行以方法为对象的标准化，从原理上讲，是完全可行的。1987年11月，铁道部等八个部门，联合举办的《服务工作全面质量管理》电视讲座里，也明确讲明了“标准化的概

念完全适用于服务工作。”

二、从国内外服务行业的实践来讲

几年来,无论是从国外传入的,还是国内已有的资料,都可以充分证明,在服务行业中,开展标准化活动完全可行,效果明显。

如日本的松屋株式会社推行的“售货时接待顾客的标准化”,他们从售货中的接待顾客、柜台管理和商品管理等三要素中,规定了三种工作标准,开展了标准化活动,形成有质量的为旅客服务,获得较好的效益;白龙湖田园俱乐部执行了保证服务质量标准化,从“有形的服务”和“无形的服务”两个方面制定了服务标准,也收到较好的经济效果。

如西欧和东南亚一些国家,在旅馆行业中推行服务标准化,使那里的旅社服务业始终保持高标准水平,受到客人的称赞,获取经营上的兴旺。

还有苏联和一些发达国家的铁路,均实施了以作业、业务程序和方法为内容的软件标准化,成效也很显著。

我国国内交通运输业、饮食业和旅馆业等服务行业中,已有许多单位推行服务标准化活动。如沈阳市公交系统无轨电车,1990年开展了标准化文明服务活动,不仅客运服务质量得到社会好评,而且推进了两个文明建设;大连市业务量较大的渤海饭店,推行了服务标准化活动,从而使这个饭店有了声誉,客源淡季不淡,旺季更旺,经营得生气勃勃。

三、从适应客运服务工作的特点、要求来讲

客运服务工作,不论在车站或在列车上,凡是涉及到安全、卫生、办理业务、服务等项作业,无不受时间与空间

的限制，和成千上万的旅客相关连，而且是昼夜循环不息的重复作业，这种重复作业有两种主要形式：

1、周期性

列车按运行图行驶，每天按固定的时刻在车站到发。一趟列车发生在车站的组织旅客买票、候车、检票、乘车……；发生在列车上的，组织旅客上下车、广播、卫生清扫、餐营等各项作业。这些都是周期性的重复作业，非常适应以方法为对象的标准化活动。

2、过程性

我们任意解剖周期性重复中的一个项目，如售票作业。很易发现出售一张客票的作业过程——问到站、张数、收款、点款、取票、核对、交票、找钱等，完全相同。其他项目也无不如此。这种过程性的重复作业，自然也非常适应以方法为对象的标准化活动。

问题是通过推行标准化活动，实施科学管理，采用最佳作业方法，最合理的作业规定，选用最先进的标准，消除那些无效的、经过努力可以消除或减轻的复杂环节。此外，客运部门各工种间、各服务处所间，通过标准化活动，使这些点与点，线与线，点与线之间，协调、配合得更好，有力地保证客运服务工作的连续性，达到高质量的要求。

四、从沈阳铁路局推行标准化的效果来讲

沈阳铁路局客运部门推行标准化多年，效果还是明显的。

1、有力地确保了安全运输

许多单位长期做到安全运输，有其各种因素，但有一条共同因素是开展标准化活动的结果。丹东列车段认真落实安

全标准，实现了二千多天安全无事故。大连列车段对旅客乘车安全的各个环节都制定了安全作业标准。他们制定的防止发生烫伤旅客作业标准，“取杯倒水”“水倒八分”，“倒水时壶嘴不对向旅客”，“水壶嘴戴帽”等安全作业标准，认真实施了标准，从而使这个段从来没发生旅客烫伤事故。

2、提高了服务质量

制定和实施了服务礼貌标准，使服务工作有了比较明确的质量要求和考核依据，全局服务工作按照文明礼貌的标准要求，加强组织和兑现，使服务工作不断出现新的面貌。涌现出许许多多热情、周到为旅客服务的生动事迹，为旅客服务的好人好事层出不穷，杜绝和减少了对旅客生、硬和野蛮待客的倾向，使全局服务工作出现文明服务，礼貌待客的势头，博得广大旅客的赞扬。

3、提高了站、车管理水平

站、车卫生、整容、绿化等都制定了具体的标准要求，并认真组织实施；对站、车的设备、备品、标志、设施，以至表簿等，也都有了“标准”，并按标准去要求、检验，使管理工作能够有条不紊地进行。

4、提高了经济效益

铁路运输的产品是“位移”，产值难以计算，客运工作尤其如此。但推行标准化以后，在客运工作中较多范畴也能表达经济效益增加，例如站、车秩序改善以后，减少了无票乘车现象，路收明显增加；原来不少餐车经济效益不好，但按标准化组织餐营实行快餐、配餐、品种多样，以后，也有了一定收益。

5、缓和了能、量之间的紧张状况

按旅客运输组织工作标准去办事，力求平衡运输、合理