ISO 9000 标准与铁路“100”客运服务品牌

“100”客运服务品牌课题组　编著

中国铁道出版社
2003年·北京

需要全本请访问 www.ertongbook

(京)新登字 063 号

内 容 简 介

本书根据 ISO 9000 标准、全面质量管理的基本原理,铁路“客运服务质量年”和“八项服务承诺”的要求,结合铁路客运实际,课题组在调查研究的基础上,总结了海拉尔站“100”客运服务品牌的典型经验。全书分现代铁路运输概述、客运市场分析、ISO 9000 标准基本原理和客运服务指南、铁路“100”客运服务品牌、客运服务新举措和提高客运服务质量常用的几种分析方法。该书可供铁路客运系统广大干部当前学习之用,也可作铁路大、中专院校运输专业教学参考书。

图书在版编目(CIP)数据

ISO 9000 标准与铁路“100”客运服务品牌/“100”客运服务品牌课题组编著. —北京:中国铁道出版社,2003.4
ISBN 7-113-05074-3

Ⅰ.I… Ⅱ.1… Ⅲ.公路运输:旅客运输—服务质量—质量管理—经验—海拉尔市 Ⅳ.F542.826

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 010432 号

书　　名:ISO 9000 标准与铁路“100”客运服务品牌
作　　者:“100”客运服务品牌课题组　编著
出版发行:中国铁道出版社(100054,北京市宣武区右安门西街 8 号)
责任编辑:陈若伟
印　　刷:
开　　本:850 mm×1 168 mm 1/32 印张:9 插页:4 字数:217 千
版　　本:2003 年 3 月第 1 版　2003 年 3 月第 1 次印刷
印　　数:1 ~ 10 000 册
书　　号:ISBN 7-113-05074-3/U·1435
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,请与本社发行部调换。
发行部电话:(021)73169(路),(010)63545969(市)

“100”客运服务品牌课题组

海拉尔铁路分局
郝宝延（分局长）
杨金龙（书　记）
李　奎（副分局长）
张　贵（副书记）
于广吉（海站站长）
侯继云（海站书记）
中南大学铁道学院
宾任祥（教授，主编）
黄方林（教授）
宾　斌（会计师）
李振田（工程师）
何录平（助工）

目　录

第一章　现代交通运输业概述…… (1)
第一节　现代交通运输业的分类及性质…… (1)
第二节　铁路运输业的地位和特点…… (7)
第三节　用马克思关于“服务”的理论指导客运服务工作 …… (18)
第二章　旅客运输市场分析 …… (24)
第一节　现代市场与市场营销概述 …… (24)
第二节　铁路客运产品概述 …… (36)
第三节　旅客运输市场竞争情况 …… (45)
第四节　铁路旅客运输的形势 …… (53)
第五节　铁路旅客运输参与市场竞争的措施 …… (58)
第六节　建立铁路客运新体制和新机制 …… (63)
第三章　ISO 9000 标准的基本原理与客运服务指南 …… (68)
第一节　ISO 9000 系列标准概述 …… (68)
第二节　ISO 9000 系列标准的基本原理及构成 …… (78)
第三节　ISO 9000 新标准的八项质量管理原则简介 …… (86)
第四节　新标准中与客运服务质量及管理有关的术语 …… (92)
第五节　铁路运输企业推行 ISO 9000 标准的目的和意义…… (102)

第六节　用 ISO 9004—2 (服务指南) 指导
客运服务工作…… (105)
第四章　铁路“100”客运服务品牌 …… (119)
第一节　《“100”客运服务品牌》概述 …… (119)
第二节　《“100”客运服务品牌》的主要内容 …… (129)
第三节　《“100”客运服务品牌》的各项标准 …… (131)
第四节　《“100”客运服务品牌》管理办法 …… (140)
第五节　推行《“100”客运服务品牌》取得的效果 …… (145)
第六节　《“100”客运服务品牌》巩固提高的措施 …… (154)
第七节　海拉尔铁路分局在客运系统全面
推行《“100”客运服务品牌》 …… (159)
第五章　提高客运服务质量的新举措…… (166)
第一节　车站为旅客提供的新服务…… (166)
第二节　旅客列车提供的新服务…… (176)
第三节　加强乘务组建设,把优质服务落到实处 …… (189)
第四节　餐车为旅客提供的新服务…… (195)
第五节　确保旅客列车安全的持续稳定…… (199)
第六章　提高服务质量常用的分析方法…… (207)
第一节　全面质量管理的工作方法…… (207)
第二节　排列图分析法…… (212)
第三节　因果图分析法…… (218)
第四节　事件树分析法…… (224)
附件一　广铁集团客运公司长沙客运事业部制定的《T1／2 次客运乘务各工种作业指导书》
附件二　海拉尔站《“100”品牌作业标准》、《“100”品牌服务标准》、《“100”品牌考核标准》
参考文献

需要全本请访问 www.ertongbook

序

《ISO 9000 标准与铁路“100”客运服务品牌》一书是中南大学铁道学院和海拉尔铁路分局关于《铁路“100”客运服务品牌》课题组编著的，现由中国铁道出版社正式出版了。该书根据 ISO 9000 标准、全面质量管理的基本原理、铁路“客运服务质量年”和“八项服务承诺”的总体要求，经过广泛深入地调查研究，结合铁路旅客运输工作的实际而编写。在当前旅客运输市场竞争十分激烈的情况下，该书对指导铁路客运系统深化改革，广大干部职工深刻认识旅客运输的服务特性、建立市场竞争和市场营销观念、与时俱进、转变服务理念、提高客运服务质量，扩大铁路客运市场份额有较强的针对性，并将产生积极作用。

从国外质量管理发展历史看，贯彻 ISO 9000 系列标准是质量发展的必然趋势，并已在提高产品质量和服务质量方面起了极大的作用。

近年来，我国也掀起了推行 ISO 9000 标准的热潮，很多大中型企业、中外合资企业实行贯标、达标和认证工作，对产品质量和服务质量的提高起到了非常重要的作用。铁路运输系统从 2000 年开始，已在广州铁路集团公司试点，推行 ISO 9000 系列标准，实行铁路运输安全和客运服务质量规范化管理。实践证明，运用 ISO 9000 系列标准贯标、达标是推进安全、服务质量规范管理的有效载

体。可以预料,通过运用 ISO 9000 标准,建立运输系统各主要工种《岗位规范手册》等,有效控制作业过程,把住作业环节,将大大促进全路安全工作的进一步稳定和客运服务质量的进一步提高,在铁路运输系统将涌现更多像海拉尔铁路分局海拉尔站“100”客运服务品牌这样的先进曲型,将铁路客运服务质量全面推向新阶段。

前　言

在我国，随着改革开放和市场经济的不断深入发展，铁路、公路、水运、民航等现代运输方式朝着分工协作、协调配合，建立综合运输体系的方向发展。在综合运输体系中，各种运输方式既有分工协作、协调配合的一面，又有互相竞争、抢占客运市场的一面。面对运输方式的多样化，旅客在选择运输方式时，既要高速、舒适、价格合理、优质服务，还要安全，而且最基本的还是安全和优质服务。因此，旅客运输安全和优质服务的好坏直接影响各运输企业之间的市场竞争。

在激烈的客运市场竞争中，运输企业越来越需要依存于顾客。实践证明，顾客是每一个企业存在的基础，因此，企业应把顾客要求放在第一位。运输企业应经常调查研究顾客的需求和期望，并把它转化为质量要求，采取有效措施使其实现。

近几年来，铁路客运企业在市场竞争中采取了一系列的有效措施，例如铁路进行了 4 次提速调图、增开品牌列车、购置新型机车和车辆、改善车站硬件设施、改革客运体制、建立新机制、推行现代企业管理方法，提高广大客运系统干部职工的思想素质、解放思想、转变观念、与时俱进、树立新理念、提供新服务、塑造新形象，创建新品牌，全面提高客运服务质量。

为了提高客运服务质量，主动参与社会客运竞争，铁道部决定 2002 年为全路“客运服务质量年”。在“客运服务质量年”活动中，各铁路局、分局、站段都根据铁道部提出的“八项服务承诺”，结合本单位的实际，推出了“新概念、新形象、新服务”的客运服务品牌，涌现了海拉尔铁路分局海拉尔站的“100”客运服务品牌，成为草原

的一颗明珠、铁路客运服务的形象代表，受到广大旅客、社会的广泛赞誉和铁路各级领导的高度重视和肯定。为了及时总结推广该站的经验，海拉尔铁路分局与中南大学铁道学院等单位同组成了《ISO 9000 标准与铁路“100”客运服务品牌》课题组（海拉尔分局有分局长郝宝延、党委书记杨金龙、副分局长李奎、副书记张贵、海拉尔站站长于广吉、书记侯继云、中南大学铁道学院宾任祥教授、黄方林教授、宾斌会计师、李振田工程师，何录平助工，中国铁道出版社成都发行分部安银发主任；长沙铁路总公司宾斌会计师），经过较长时间的调查研究，掌握了大量的第一手资料，编著了《ISO 9000 标准与铁路“100”客运服务品牌》一书，由中南大学铁道学院宾任祥教授任主编、中国铁道出版社成都发行分部安银发任副主编。各章节分工为：宾任祥（第一章、第二章 3～6 节），赵龙厚（第二章 1～2 节），宾斌（第三章），李奎、张贵、于广吉、侯继云（第四章、附件），安银发（第五章），何录平（第六章），欧阳巍、何金智（附件一）。

该书根据 ISO 9000 标准，全面质量管理的基本原理、铁道部“客运服务质量年”活动总体要求，结合铁路旅客运输的实际，深入浅出、文字简炼、图文并茂、通俗易懂，适合铁路客运系统广大干部职工学习之用，对进一步提高他们的思想认识，树立市场竞争和市场营销意识，转变服务观念，真正视旅客为“上帝”，为旅客提供满意的服务，对扩大铁路客运市场份额产生积极的作用。

本书在编写过程中得到铁道部科教司、运输局、中国铁道出版社等单位有关领导的关心、支持，同时参考了有关文献资料，在此一并致以衷心的感谢。由于水平有限，如有不妥之处，敬请各位同仁、广大读者批评指正。

2002 年 11 月 28 日

第一章　现代交通运输业概述

第一节　现代交通运输业的分类及性质

一、运输业的分类

运输是人类社会不可缺少的生产部门，也是人类社会必不可少的需求。它使人和物的位置发生变化，人们的外出旅行、货物的运送均离不开它。人类为了从事生产活动，从利用人力、畜力、水力、风力进行搬运开始，随着社会的发展和科学的进步，逐步形成了目前以铁路、公路、水运、航空、管道等五种运输方式为主的现代交通运输体系。每种运输方式均有各自的特点和适用范围。

运输业是一个专门担当旅客和货物运输的生产部门，按运送的方式可分为铁路运输、公路运输、水路运输、航空运输和管道运输。

1. 铁路运输

铁路运输是我国运输业中的主要运输方式，也是世界上大多数国家陆上运输的主要方式。铁路运输是利用铁路线路、运输设备进行运输生产活动，使旅客、货物发生空间位移。铁路运输具有以下特点：

⑴ 运量大。铁路每一列旅客列车可载运旅客 1 500～2 000 人；目前我国铁路的货物列车一般能达到 3 000～4 000 kt，重载单元列车可达到 5 000 kt 以上，煤运专线可开行 1 万 t 的重载列车。双线铁路每昼夜通过的货物列车达 100 多对，因而其货物运输能力每年单方向可超过 1 亿 t。

⑵ 速度快。我国铁路于 1994 年 4 月 1 日、1998 年 10 月 1

日、2000 年 10 月 21 日和 2001 年 10 月 21 日四次实行大提速，提速总里程达到 13 000 km，基本上覆盖了全国主要地区。通过四次提速，全路旅客列车平均旅行速度达到 61.92 km/h，其中特快旅客列车平均技术速度为 92.76 km/h，繁忙干线旅客列车最高速度为 140 km/h，今后还将继续提高旅客列车的速度。

货物运输方面，虽然铁路货物列车的速度比不上旅客列车，但长途运输均比水运和公路运输快得多。

⑶ 运输成本低。虽然铁路运输成本高于水运和管道运输，但比公路运输和航空运输成本低得多。一般铁路运输的成本比公路运输的成本低几倍到十几倍。

⑷ 准时、安全可靠。铁路运输基本上不受气候条件的影响，可一年四季不分昼夜地进行生产，有可靠的安全行车设施和运行规章制度。随着先进技术的发展和采用，铁路运输的安全程度越来越高。在各种现代运输方式中，按所完成的旅客人公里和货物吨公里计算的事故率，铁路运输是最低的。

⑸ 环境污染程度小。相比之下，铁路运输对环境和生态平衡的影响程度小，特别是电气化铁路影响更小。

⑹ 建设周期长，初期投资大。修建铁路时，需要开凿隧道、修建桥梁和大量的土石方工程，需要大量的钢材、水泥、木材等材料及设备。

铁路运输一般适用于大宗货物和中、长距离的旅客运输。

2. 公路运输

公路运输是利用道路和交通工具进行运输生产活动，使旅客、货物发生位移的陆路运输。公路运输主要是指汽车运输。改革开放以来，我国公路客、货运输发展十分迅速，现已成为国民经济中的重要行业。它具有以下特点：

⑴ 灵活性强。修筑公路要比修建铁路简单易行，造价低廉、养护方便，可以伸展到全国各个角落。

需要全本请访问 www.ertongbook

⑵ 汽车运输速度较高。目前,汽车运行速度一般可达 50～60 km/h。

⑶ 汽车运输中转环节少。汽车运输可实现“从门到门”,“送客到家”的运输。

汽车运输主要适用于短途运输,对铁路、水上运输进行接运。但是汽车运输运载能力小,一般为 3～8 t。另外,汽车运输耗能高,对环境污染大,运输成本高,大约是铁路运输的 14 倍左右。

3. 水路运输

水路运输是利用可通航的水域(含内河、海洋)和船舶进行生产活动,使旅客和货物发生位移。水路运输可分为内河运输、沿海运输和远洋运输。改革开放以来,对外贸易持续发展,远洋运量加大。由于远洋运输运量大、运输距离长,因而货物周转量在各种运输中所占比重大,一般都超过 50%。水路运输主要有以下特点:

⑴ 运载能力大。海洋运输的大型轮船可运载万吨级货物,最大的油轮可装运 50 万 t。

⑵ 运输成本低。水路运输成本是铁路的 1/2,是公路的 3% 左右。

⑶ 投资小、能耗少。水路不需要投资修建专门的通道,只需修建港口、码头、导航设施和购置运输设备,因而投资小。水路一般不占用耕地。

水路运输适合运送大宗、大件和笨重货物。但是,水路运输速度慢,受气候影响大。

4. 航空运输

航空运输(民用)是利用空中航线和航空器(飞机)进行生产活动,使旅客和货物发生位移。它具有以下主要特点:

⑴ 速度高。目前现代喷气式飞机一般可达 900～1 000 km/h。

⑵ 机动性大。航空运输具有较大的机动性,能到达其他运输工具难以到达的地区。

⑶ 运载能力小、能源消耗大、运输成本高。

⑷ 受气候影响大。一般遇到强烈的雷电雨、大雾天气，飞机就不能按时起飞。

航空运输适合长途旅客快运和邮件，贵重、紧急货物的快运。民航事业的迅速发展对边远地区与内地的联系、信息传递和发展国内、国际旅游事业等方面发挥着很大的作用。

5. 管道运输

管道运输是利用地下敷设的管道，通过加压使能流动的货物（气体、液体货物）发生位移。它是一种输送能力大，既经济又不污染环境的新型运输方式。

管道运输一般适合气体、液体货物的运输，也可以将矿石、煤炭等固体货物磨制成浆液后运往目的地，是一种很有发展前景的现代运输方式。但管道运输只能运送货物，而且品种单一，修建管道的初期投资较大。

各种运输方式都有它的优缺点，然而又都有各自最适合的应用范围。新中国成立以来，特别是改革开放以来，我国交通运输业发展较快，一个由铁路、公路、水运、民用航空和管道所组成的全国综合运输体系已初步形成。在目前深化改革、扩大开放的形势下，运输业还不能满足国民经济发展的需要，共同面临一个历史性的大发展时期，需要统筹安排、各展所长、互相促进、共同发展，做到合理布局，科学分工，协调运营，经济利用，形成科学的综合运输体系，以逐步满足国民经济发展和人民群众日益增长的物质文化生活需要。

二、运输业是一个物质生产部门

马克思曾经指出 运输业是除了采掘业、农业和加工工业以外的第四个物质生产部门。很多人最初接触到这个问题，会产生许多疑问。这个问题可以从以下四个方面理解：

⑴ 运输业同样具有物质生产的三要素，即人的劳动、劳动资料、劳动对象。这三要素中的劳动对象，指运送的旅客和货物。在物质生产过程中，运输业只能提供服务而不能自由支配，因而，运输业虽然是一个物质生产部门，但是还具有明显的服务功能。

⑵ 运输业是物质生产的三种基本形式之一。三种基本形式是改变劳动对象的性质（如炼钢）、改变劳动对象的形态（如金属机械加工）、改变劳动对象的位置。后者就是运输业的生产形式。

⑶ 运输是工农业生产能够顺利进行的必要条件。运输业虽然不创造新的物质产品，却是生产有形物质产品的组成部分。例如农业生产中，肥料、种子、收获物的运送要由田间运输完成。工业生产各工序中原料、毛坯、半成品的运送要由厂内运输完成。对于石油、煤炭、矿石生产过程的核心，往往就是将地下资源运送到地面的过程。工农业生产都需要运送大量的原料和产品，这就要由运输业来承担。以钢铁生产为例，每生产 1 t 钢就有 5 t 的运量要由运输业完成，并且大部分由铁路承担。

⑷ 运输业把产、供、销紧密地联系在一起，成为国民经济中的重要环节。它运送旅客满足了人民旅行的需要，运送货物是生产性质的价值增值过程，也是生产过程在流通领域中的继续，生产只有在产品运到消费地点之后才算完结。

综上所述，运输业是一个具有明显服务功能的物质生产部门。

三、运输业生产的特点

运输业虽然是一个物质生产部门，但又不同于其他物质生产部门，它有以下三个最明显的特点：

1. 运输业不为社会创造新的物质产品

运输业的产品是旅客和货物的位移。在运输过程中，一不增加运送对象的数量，二不改变运送对象的性质，运送旅客和货物的结果，只是改变了他们的空间位置。因此，“位移”就是运输业的

“产品”,它的计算单位分别是人·km 和 t·km。

为了统计上的方便,通常采用换算吨公里的折算方法:

1 换算 t·km = 1 旅客人·km = 1 货物 t·km

在日常统计工作中,还通常以周转量来表示。周转量就是旅客人数或货物吨数与其运送距离的乘积。周转量分旅客周转量、货物周转量、全部周转量。它们之间的关系用下式表示:

全部 (换算) 周转量 = 旅客周转量 + 货物周转量

2. 运输业的产品既不能储备也不能调拨

运输业的产品——旅客或货物的位移,同运输过程本身不能分离,即生产与消费是同时进行的,在它被生产出来的同时就被消耗掉了。更确切地说,运输产品是先销售后生产。因而运输产品既不能储存,又不能积累,更不能调拨。这和工农业生产可以用产品建立储备不一样,运输业只能储备运输能力。同时,运输业不能用调拨产品的方法调节不同时期、不同地区对运输的需求,而只能调动运输业的生产能力——如机车、车辆、汽车等生产工具来进行调剂。所以,运输业必须有一定的后备运输能力,才能适应战备、自然灾害等需要。

3. 运输业是通过运输工具的移动来实现生产过程

在运输过程中,运输人员不直接作用于劳动对象 (旅客和货物),而是作用于运输工具 (机车、车辆)。在运输途中,旅客和货物随着机车、车辆的运行而改变其所在位置。因此,要使运输业满足国民经济不断发展的需要,就必须发挥运输人员的主观能动性,充分、合理地利用运输工具的运载能力和加速运载工具的周转,提高运输效率,确保运输安全。

四、运输业在国民经济中的地位和作用

在我国的社会主义初级阶段,现代运输业是社会主义市场经济的重要组成部分,是现代化建设的必要手段。实践证明,运输业

是国民经济中的先行部门，只有运输业的先行发展，才能保证国民经济稳定、持续地发展。从现代化运输工具的角度看，运输业也是社会主义现代化的基础设施。运输业的发展对祖国各地区的开发、对国家的安全、对人民物质文化生活水平的提高都有着现实和长远的意义。只有把运输业当作国民经济发展的战略重点，并不断加速发展，才能使运输业真正成为国民经济的“先行”，才能保证国民经济宏伟战略目标的实现，即“第三步”目标：到21世纪中叶（新中国成立100周年之际），国民生产总值再翻两番，使中国达到中等发达国家的水平，人民生活比较富裕，基本实现现代化。

2. 运输业的作用

运输业是国民经济中的重要物质生产部门，它在国家政治、经济、文化、国防等各方面都发挥着重要作用。

⑴ 运输业就像布满祖国大地上的脉络，把全国各地联成一个统一的整体，为巩固全国各民族的团结，为提高各地区、各民族人民的物质文化生活作出了重要贡献。

⑵ 运输业把全国工农业等各行业的产、供、销有机地联系在一起，成为发展社会主义市场经济的先导。

⑶ 运输业，尤其是铁路运输业，对巩固社会主义祖国的国防，实现国防现代化，在反抗侵略战争中都发挥着重要作用。铁路军事运输已成为国家运输的重要组成部分，是保障部队机动和军事物资供应的重要手段。

⑷ 运输业也在对外开放、对外贸易和发展各国人民友好往来，进行国际间经济、文化、技术交流活动中发挥着重要作用。

第二节　铁路运输业的地位和特点

一、铁路运输在国民经济中的地位

在我国，铁路是国家重要的基础设施、国民经济的大动脉、现

代化统一运输网中的骨干和中坚。随着国民经济的不断发展、科学技术的不断进步，我国铁路的运输设备和运输组织也有了长足的进步。现有 7 万 km 的铁路营业线，5 000 多个各类车站；先进的电力机车和内燃机车，新型客车和货车；现代化的通信和信号设备；先进的客票售票系统和现代化的运营管理系统。

铁路是我国主要的现代化交通工具，对国民经济建设、科学技术的发展、国防建设、满足人民物质、文化生活的需要都起着重要的作用。

建国以来，主要工业产品、农副产品等的运输任务主要由铁路来承担；人们的旅行、大量的生活必需品也主要由铁路运输；部队和军事物资的运输主要由铁路来承担。20 世纪 70 年代以来铁路、公路、水运、民航、管道 5 种运输方式货运量的情况见表 1—1，货物周转量的情况见表 1—2。

表 1—1　1970～2000 年不同时期货运量情况　　万 t

年份	总计	铁路	公路	水运	民航	管道
1970	150 359	68 132	56 779	25 444	4	—
	100%	45.4%	37.8%	16.8%	—	—
1980	546 537	11 1279	382 048	42 676	9	10 525
	100%	20.4%	69.9%	7.8%	—	1.9%
1990	970 602	150 681	724 040	80 094	37	15 750
	100%	15.6%	74.5%	8.3%	—	1.6%
1995	1 234 810	165 855	940 387	113 194	101	15 274
	100%	13.4%	76.2%	9.2%	—	1.2%
2000	1 358 124	178 023	1 038 813	122 391	197	18 700
	100%	13.1%	76.5%	9.0%	—	1.4%

资料来源：2001 年中国交通年鉴

需要全本请访问 www.ertongbook