



模块

1

铁路旅客运输服务基本知识

在现代运输体系中,铁路运输占据重要的位置,而铁路旅客运输是铁路运输的重中之重,因此学习铁路旅客运输服务相关知识,提高铁路旅客运输服务质量是行业的要求,也是社会的需要。

1.1 铁路旅客运输业

1.1.1 铁路旅客运输业的历程和性质

1. 铁路旅客运输业的历程

铁路旅客运输始于 19 世纪 30 年代,由于运输安全、快速、便利、经济而得到迅速发展。到 20 世纪初,铁路旅客运输在各种运输方式中占有垄断的地位。1916 年,美国铁路旅客周转量即占各种运输方式旅客总周转量的 98%。20 世纪 20 年代以来,随着公路运输和航空运输的发展,铁路的大部分短途旅客运输被公路运输所取代,相当部分的长、中途旅客被航空运输所吸引。铁路所承担的客运量日趋下降。美国铁路旅客周转量在 1950 年已只占各种运输方式旅客总周转量的 6.4%,到 1981 年降为 0.75%,以致美国的一些铁路停止办理客运业务。但在一些大陆和次大陆国家,铁路仍然是主要的旅客运输方式之一,承担着运输很大一部分客运量的任务。1981 年,苏联的铁路旅客周转量仍占各种运输方式旅客总周转量的 37.2%,中国的铁路旅客周转量占各种运输方式旅客总周转量的 58.8%。中国铁路的客运量是不断增长的,1981 年比 1949 年增长了 8 倍多。

20 世纪 60 年代以来,在工业发达国家,由于能源危机及汽车运输噪声和其他污染危



害等原因,铁路旅客运输又得到了重视。1964年,日本在东京和大阪间建成了东海道新干线,列车时速为200千米以上,开创了长途客运高速化。此后一些国家起而仿效,使铁路旅客运输又得到新的发展。

2017年1—7月,我国铁路旅客发送量达17.67亿人,同比增长9.8%;旅客周转量达7962.77亿人千米,同比增长70%。2017年上半年,客运收入达1537.02亿元,同比增长13.59%。这一系列数据表明,我国铁路旅客运输业在蓬勃发展。

2. 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,具体分为以下四个层次:

(1)第一层次。第一层次为流通部门(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。

(2)第二层次。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,等等。

(3)第三层次。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、文化艺术及广播电影电视业,卫生、体育和社会福利业,科学研究业,等等。

(4)第四层次。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,为消费者提供服务是铁路旅客运输业存在的前提。

1.1.2 铁路旅客运输的特点和基本任务

1. 铁路旅客运输的特点

铁路旅客运输具有以下特点:

(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。旅客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)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。它被旅客本身所消耗,其使用价值具有不确定性,其创造的社会经济效益远大于自身的经济效益。

(3)铁路客运产品具有易逝性。旅客位移的生产和消费过程同时进行,产品不能储存,不能调拨。

(4)旅客运输在时间上有较大的波动性。其不均衡性表现在假期、节日和市郊旅客上下班时间最明显。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。

(5)铁路客运车辆实行配属制(固定配属于各局客运车辆段),便于运用管理和维修,以确保车辆质量。

(6)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。铁路客运站一般应靠近城镇,并与市内交通及其他各种交通工具具有良好的配合。旅客列车到发线及站台一般应按方向和车次予以固定,不宜随便变更。

(7)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、适宜的通风、照明、温度等,旅客运输企业不仅应满足这些需求,而且应积极创造、改善良好的旅行环境并提供优质的服务,使旅客心情愉悦。

(8)铁路旅客列车都是根据需要事先编组好并按固定时刻表运行的,旅客根据自己旅行的需要来选择乘车日期、车次、到站、座别。

(9)铁路运输企业应向旅客提供不同服务等级、旅行速度的运输产品,供不同需要、不同消费水平的旅客选择消费。

(10)客运服务质量的控制主要在于过程控制。它不同于工业产品质量(最终产品或生产过程),客运服务必须对售票、候车、乘降工作、列车服务等的全过程进行控制。

2. 铁路旅客运输的基本任务

铁路旅客运输的基本任务如下:

- (1)适应客运量的需要,努力提高客运工作水平,保证完成国家旅客运输计划。
- (2)在确保行车安全、正点的条件下,不断提高旅客列车的平均直通速度,改善旅客列车运行图各项指标。
- (3)方便旅客。
- (4)挖掘各种设备潜力,经济、合理地使用机车、车辆和乘务人员。
- (5)客货兼顾,组织均衡运输,充分利用和提高线路通过能力。
- (6)积极考虑采用新技术和先进工作方法。

1.2 铁路旅客运输产品

1.2.1 铁路旅客运输产品的层次和特点

1. 铁路旅客运输产品的层次

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“人千米”,旅客位移的产品总量称为旅客周转量,这即为铁路旅客运输核心产品。其中,旅客周转量和货物周转量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。

随着市场从买方市场向卖方市场的转变,铁路旅客运输产品除核心产品外,还包括形式产品和附加产品两个层次。

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。

从附加产品层次上,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。

2. 铁路旅客运输产品的特点

铁路运输业本身的产业特点及铁路运输组织的方式,使得铁路旅客运输产品具有以下特点:

(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。另外,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。人们的个性差异使铁路客运服务很难一致。首先,由于服务人员自身心理状态、身



体状况等因素的影响,不同的服务人员在同一岗位上有不同的表现,即使是由同一服务人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,旅客之间的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与同时结束。客运服务产品不能储存,也不能转移。

1.2.2 铁路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、快速、准确、经济、方便、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》(以下简称《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。

1.3 铁路旅客运输服务的分类和特征

1.3.1 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

按照铁路运输企业在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三大类。

(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。

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三种。

(1)售前服务。售前服务是指旅客在购票之前接受的服务。它主要包括问询服务或旅客先上车后补票等。

(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。它主要包括问询服务、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。它主要包括检票服务、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。人工服务是指服务人员通过与旅客的询问、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,服务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。非会员关系服务是指向偶然性的旅客提供的服务。

1.3.2 铁路旅客运输服务的特征

铁路旅客运输服务既有其他服务业的共性,又有其本身的个性,在生产、消费和设计上呈现不同的特征。

1. 铁路客运服务的生产特征

铁路客运服务生产系统在技术性、系统性、信息化和人性化方面呈现出一定的特征,具体表述如下:

(1)铁路客运服务生产系统“技术性”特征。铁路客运服务生产系统涉及车、机、工、电、辆等不同的技术部门,从铁路旅客运输服务的全程性来看,这些技术部门提供的服务属于生产系统的内部服务,其工作目标是为客运服务提供技术性支持,这也是运输企业需要将长期以来的“生产经营型”模式向“服务经营型”模式转变的一个方面。铁路运输企业应树立全局的服务意识和服务理念,切实提高高速铁路客运服务质量的可靠性和稳定性。

(2)铁路客运服务生产系统“系统性”特征。铁路客运服务生产系统本身就是一个大的系统,该系统的服务对象是旅客,生产对象是各项服务内容和各服务环节,并涉及客运生产系统所在的城市、各种交通方式及服务生产系统内的各生产部门。为了向旅客提供高质量的服务,必须尽量减小系统内各要素的服务差距,实现各生产部门和生产环节的有机协调,实现生产系统“整体最优”的目标。

(3)铁路客运服务生产系统“信息化”特征。随着信息技术的发展及广泛应用,铁路客运服务生产系统向“信息化和自动化”方向发展。如铁路旅客售检票系统、客运站安全监控管理系统、旅客列车管理信息系统、旅客列车现代化服务系统等现代化信息管理系统的应用,全面实现了铁路运营管理手段的现代化,提高了企业管理水平和运输生产效率。

(4)铁路客运服务生产系统“人性化”特征。随着社会服务“以人为本”“人性化”理念



的深入人心,铁路客运服务生产系统也应以“以人为本”作为“各部门”“各环节”的中心指导思想,满足旅客旅行需求,真正在生产系统中做到“服务旅客”,而非“管理旅客”。

2. 铁路客运服务的消费特征

铁路客运服务实质上是旅客体验的过程。旅客对服务产品的消费是一种过程消费,而不是结果消费。铁路客运服务消费特征具体表述如下:

(1)铁路客运服务的“过程消费”特性。有形产品的生产与消费是分开的,有形产品作为生产过程的结果被顾客消费的,是一种完全的结果消费。而客运服务不可能被事先生产出来,旅客对服务产品的消费也不可能全是结果消费,服务过程也是服务消费的重要组成部分。

服务质量研究表明,尽管服务产品的结果对顾客来讲是重要的,但对于总的感知服务质量来说,顾客对服务过程的感知却更加重要。由于企业与企业之间所提供的服务结果正逐渐趋同,在很多情况下仅仅利用服务结果是无法与竞争对手区分开的。同时,仅仅利用服务结果来判断服务质量的高低也是相当困难的。例如,旅客通常难以判断一家航空公司的服务是否比另一家航空公司的服务好,旅客只有在参与服务的过程中,才能感受到不同企业提供的服务差异。

(2)铁路客运服务消费与生产的同步性。铁路客运服务消费的过程性决定了服务生产与消费同步进行。这种同步性决定了旅客对服务质量的感知是对服务全过程各个环节的质量感知,每个环节的质量感知都会影响旅客对服务整体质量的评价。因此,铁路客运服务质量的形成不仅取决于运输企业对服务内容的设计、服务标准的制定及服务生产过程的管理与控制,而且旅客的运输服务消费理念和实际消费过程中随机的生理、心理和特种状况等都会影响其对质量的感知与评价。由此,运输企业在提供规范化、标准化服务的同时,考虑一定的“弹性”,赋予一线服务人员一定的“权力”,适应运输服务消费与生产同步性的特点。

(3)铁路客运服务消费与生产交叉。运输服务的生产与消费是在旅客、服务人员和服务设备互动中完成的,其互动的结果与质量有较大的后效性。即前一个服务环节的互动质量会影响下一个环节的互动基础与氛围,最终影响旅客对运输服务质量的感知与评价及再次选择的机会。例如,旅客对购票服务的不满意会转化为对站车其他服务的“过于挑剔”。

总之,铁路客运服务消费的过程性是其特性的根源,也决定了旅客对服务质量评价的过程性,同时为运输服务质量的管理与控制指明了方向。

3. 铁路客运服务的设计特征

铁路客运服务作为一种社会性服务,具有一般服务的基本特性,同时还具有铁路自



身的安全、快速、舒适、便捷等质量特性。随着和谐铁路建设的深入铁路运输企业提出了“以人为本”的客运服务理念使铁路客运服务设计在理念、内容、流程和方法及创新项目的推广等方面都呈现出新的特征,具体表述如下:

(1)铁路客运服务设计体现“以人为本”的理念。服务理念是服务产品设计的核心,是运输企业提供给旅客能满足其某种或某几种需求服务的“功能”和“效用”。它是运输企业提供高速铁路客运服务的指导思想,是高速铁路客运服务设计的标准和依据。高速铁路运输企业要以“旅客需求”为导向,树立“以人为本”的理念,设计出令旅客满意的服务。

(2)铁路客运服务设计涵盖服务“全过程、全方位”。旅客购买的是旅行的全程经历。旅客对服务各方面的感知都会影响其对客运服务整体质量的评价。为旅客提供高质量的服务就意味着服务全过程、各方面、各环节的质量都要高,只有将旅客在旅途中所经历的一切,即从旅途开始之前的咨询、预订票到客运站车服务及事后投诉服务等所有环节都做好,才能保证旅行全过程的质量,令旅客满意。

(3)铁路客运服务设计“信息化”程度高。信息化技术在铁路客运服务设计中起了很重要的作用,铁路利用计算机硬件、软件及计算机网络进行市场调查,新服务项目的开发、模拟、测试及产品的推广。如在服务设计产生创意阶段,高速铁路可以向新加坡航空公司学习,建立“中心电子日志”,每当员工从互联网、报纸或其他地方发现了令人激动的新点子或新技术,公司都鼓励他们把相关信息发布到电子日志上,作为开发新的客运服务产品的素材。

(4)铁路客运服务的“先进性”。铁路客运服务的先进性主要表现在两个方面。其一,运输企业为旅客设计了更多信息化程度高的服务,如信息引导系统(包括广告牌、引导标志、信息通告牌、商业指示、展台、电子信息显示牌、定时系统、时钟),为旅客提供指示车站、车站方向说明、普通商业信息、商业名称地址、车站方位地图、列车时刻表、交通网络图、车站使用说明通告及车次信息、正晚点信息、列车经停站信息、列车到站信息、列车时速、字幕新闻、天气等信息,为旅客的出行提供了方便,提高旅客的满意度。其二,运输企业为旅客设计了更多自动化服务,如旅客可自己获取旅行信息、自助购票、根据引导提示自动到达候车区域、自动检票进站、自动出站检票。这些技术的应用不仅方便了旅客,满足了旅客的要求,还最大限度地节约了运输成本。

从服务提供方式来看,铁路客运服务产品需要旅客亲自到铁路运输企业的多个场所来获得服务。这就要求铁路运输企业在服务产品设计时注重服务质量在不同地点的一致性和连贯性。随着信息技术的发展,在最短距离、最快时间完成服务交易成为铁路客运服务设计发展的一大趋势,这能为旅客提供方便并提高铁路的工作效率。如铁路设计的售票服务系统可以让旅客多方式地购买车票(到站直接购票、自动售票机购票、网上购



票、代售点购票等),既满足了旅客的个人需求,又可以提高服务的个性化程度和工作效率。因此,铁路需要利用信息技术来设计高效的客运服务系统。

从与其他交通方式的关系来看,目前大部分铁路与公路、航空之间主要是竞争关系,且各种交通方式换乘衔接不畅。但随着高速铁路的建设及“以人为本”理念的深入人心,铁路在进行客运服务设计时,要更多考虑与其他交通方式的衔接,将地铁等交通方式引入铁路系统内,尽可能实现旅客在各种交通方式之间的“零换乘”。同时,铁路在设计高速铁路客运服务产品时应考虑与其他交通方式换乘时间上的衔接,既满足旅客的需求,又吸引更多的旅客,实现铁路在与其他交通方式竞争协作中的共同发展。

从运输资源和服务系统的技术构成上来看,高速铁路客运服务是一个高效的、先进的且技术性能很高的服务系统。运输市场营销分析、运输生产组织与管理、运输服务提供和运输质量控制等手段更具有人性化、信息化、自动化的特点,所以高速铁路客运服务内容、流程和方法等的设计与普通客运服务相比,要更加高效、准确、可控。



拓展阅读

铁路客运服务技巧

客运人员为旅客提供的服务,首先是规范的服务,其次是能办到的但出于旅客意料之外的服务,最后是服务中旅客提出的或许能解决、或许不能解决的过分要求。客运人员在服务中要学习和掌握丰富的服务技巧,并注意在以下几个方面完善:

(1)遇事不慌,沉着冷静。当遇到突如其来的事情或问题时,要保持冷静,从容不迫,不惊慌失措,并且迅速地确定处理问题的对策。

(2)思维敏捷。遇事要迅速地想出解决问题的方法。应变不应是被动的,而应是主动的,能防患于未然。发生意外事件,要根据发生事件的性质、特点、影响、趋势马上找出解决问题的办法;在突发事件面前,既要保证工作人员人身安全,又要使旅客不受伤害,始终与旅客处于一种良好的状态。

(3)机智幽默。机智幽默是交际上的润滑剂,要灵活运用它处理好工作中出现的各种难以处理的问题,以缓和紧张的局面,使双方交际变得轻松而愉快。

(4)忍耐性要强。有些突发事件会让服务人员受到委屈,在这种情况下,服务人员不要急躁,要有较强的驾驭能力和克制能力,做好耐心、细致的说服和解释工作,有条不紊地冷静处理突发事件。

(资料来源:《铁路旅客运输服务》 作者:周平)



1.4 铁路旅客运输服务的主要内容

“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. 服务工作质量管理

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又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等旅客服务系统。

(2)制定服务作业标准。原铁道部制定了《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,铁路服务部门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,铁路客运企业需要通过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. 客运服务礼仪与技巧

吸引和满足顾客是一切服务业赖以生存与发展的基础,服务礼仪就相当重要。同时,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服务人员的礼仪,增强服务技能技巧,充分发挥服务礼仪与技巧在提高



服务工作质量方面的作用。

(1)培养和增强服务人员的礼仪与技能,利用服务礼仪与技能来吸引和满足旅客。

(2)提高服务人员的礼仪水平和知识素质,利用完善的服务礼仪和服务知识来吸引与满足旅客。

5. 服务工作理念与策略

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,客运部门制定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。

思考与练习

- (1)铁路旅客运输业的基本任务是什么?
- (2)铁路旅客运输产品分为哪几种层次?
- (3)简述铁路运输服务的主要内容。



模块 2 铁路旅客运输服务质量

服务的好坏需要质量来体现,铁路旅客运输服务也是如此。针对铁路旅客运输服务质量,原铁道部及中国铁路总公司均制定了一系列的质量标准、规范,如何依照这些规范、标准解决铁路旅客运输服务质量问题,进行铁路旅客运输服务质量管理,是铁路客运工作的重中之重。

2.1 铁路旅客运输服务质量问题

2.1.1 铁路旅客运输服务质量问题的分类

根据服务质量对旅客、社会造成影响的大小,对旅客、货主造成的伤害程度,对旅客、货主财产造成损失的多少等,可将铁路旅客运输服务质量问题划分为以下四类:

1. 服务质量不良反映

服务质量不良反映指未构成服务质量一般问题的不良反映。

2. 服务质量一般问题

服务质量一般问题又称为服务质量差错,指服务质量不符合规定要求,造成不良影响但未造成实质性后果或未构成旅客伤害的服务质量问题,包括以下几种:

(1)旅客、货主投诉或新闻媒体曝光,在社会上造成不良影响。

(2)站、车设备、设施、备品未达到规定标准,影响服务质量或旅客、货主提出批评意见的。



- (3)站、车各项工作标准、基础管理未达到规范要求而影响服务质量的。
- (4)未按国家或铁路总公司有关规定对运价、杂费、商品实行明码标价的。
- (5)站、车存在安全隐患,但尚未发生旅客、货主伤害和责任事故的。
- (6)站、车治安秩序差,但尚未发生旅客、货主伤害事故的。
- (7)站、车环境卫生、饮食卫生差,但尚未发生旅客伤害事故的。
- (8)站、车工作人员在工作中与旅客、货主发生争执造成不良影响的。
- (9)责任造成旅客 10 人以下漏乘、误乘、误降、坐过站的。
- (10)责任造成旅客列车晚点的。
- (11)责任造成旅客、货主财产损失、丢失、被盗价值在 500 元以下的。

3. 服务质量严重问题

服务质量严重问题又称为服务质量事故,是指服务质量不符合规定要求,造成旅客轻伤、物品损失较大及影响很大的质量问题,包括以下几种:

- (1)旅客、货主投诉或新闻媒体曝光,在社会上造成较坏不良影响的。
- (2)责任造成旅客、货主轻伤的。
- (3)站、车设备、设施、备品故障、缺损,严重影响服务质量,旅客、货主反映强烈或给旅客、货主造成人身伤害或带来经济损失的。
- (4)利用职权运输无票人员、货物,勒卡、索要旅客、货主钱物价值在 200 元以下的。
- (5)责任发生食物中毒事故未造成人员死亡的。
- (6)站、车工作人员在工作中刁难、打骂旅客、货主造成较大影响的。
- (7)责任造成旅客 10 人及其以上漏乘、误乘、误降、坐过站的。
- (8)责任造成旅客、货主财产损失、丢失、被盗价值在 500 元及其以上不足 1 000 元的。
- (9)违反国家和铁路有关收费标准、规定,乱收费、乱加价造成较大不良影响的。

4. 服务质量重大问题

服务质量重大问题又称为服务质量事件,是指服务质量不符合规定要求,造成旅客重伤以上伤害、物品损失巨大及影响重大的质量问题,包括以下几种:

- (1)旅客、货主投诉或新闻媒体曝光,在社会上造成严重不良影响的。
- (2)责任造成旅客、货主重伤及其以上伤害的。
- (3)利用职权运输无票人员、货物,勒卡、索要旅客、货主钱物价值在 200 元及其以上的。
- (4)责任发生食物中毒事故造成人员死亡的。
- (5)站、车工作人员在工作中殴打旅客、货主造成严重影响或轻伤及其以上伤害的。
- (6)责任造成旅客、货主财产损失、丢失、被盗价值在 1 000 元及其以上的。

(7)违反国家和铁路有关收费标准、规定,乱收费、乱加价造成严重不良影响的。

2.1.2 铁路旅客运输服务质量问题的处理

由于铁路旅客运输产品的生产过程又是销售过程,以及其服务对象(人)的特殊性,客运服务产品一旦发生问题,必须及时、正确处理好,消除对旅客的不良影响。如果不及处理或者处理不当,这对企业形象的影响是深远的。因此,铁路客运企业必须根据服务质量问题的性质、造成的后果及时处理好。

《中华人民共和国合同法》(以下简称《合同法》)第301条规定:“承运人在运输过程中,应当尽力救助患有疾病、分娩、遇险的旅客。”即承运人在运输过程中对旅客有救助的义务。

因此,对服务质量问题,承运人必须坚持实事求是、治病救人、挽回损失和消除影响的原则,并根据服务质量问题的不同性质及时处理,还必须承担相应的法律义务。

1. 承运人责任的处理

(1)服务质量反映的处理。由于服务质量反映未对旅客造成实际损失、损失甚微或旅客的不追究,短期影响较小,因此处理以引起重视为主。

①内部处理。发生服务质量反映,必须明确承运人没有履行好自己的义务,同时也侵犯了旅客应有的权利。内部处理以教育为主,教育员工树立法制意识,认识“发生服务质量反映”虽未构成损失或影响较小,但也属于违反合同的行为,必须引起重视。

②对旅客的处理。在运输过程中发生质量反映,必须及时处理,处理以道歉为主。如列车服务员在清扫服务工作中将旅客的衣服弄脏,虽然是件小事,但处理不当或不加理睬,小事就有可能变成大事,甚至对铁路造成较大影响。这类情况只要真诚道歉甚至赔偿,取得旅客的谅解,完全可以消除不良影响。

(2)服务质量差错的处理。由于服务质量差错已对铁路的形象造成一定的影响,处理以消除影响和批评教育为主。

①内部处理。内部处理包括通报批评和经济处罚两种形式。对发生服务质量差错的单位和个人予以通报批评,教育责任人,提醒其他服务人员必须加强服务工作,提高服务质量。对责任人处以一定数额的经济处罚,以吸取教训,更好地为旅客服务。

②对旅客的处理。由于服务质量差错未给旅客造成实质性伤害或损失,仅给旅客造成些不良影响。因此处理的关键是如何消除旅客心中的不良影响,具体有赠送礼品、减免票价或赠送车票等。

(3)服务质量事故及事件的处理。服务质量事故及事件严重侵犯了旅客的基本权利,属于违法行为,除了真诚向旅客道歉外,必须按有关法规依法处理,维护旅客的权利,树立客运企业的良好形象。



①服务质量问题属于行政责任的处理。服务质量问题涉及行政责任的,给予行政责任的处理。如铁路运输企业违反《铁路法》规定多收的票款必须退还旅客,情节严重的,物价行政管理机关可以对铁路运输企业处以罚款。

②服务质量问题属于刑事责任的处理。服务质量问题涉及刑事责任的,必须依法给予刑事责任的处理。如铁路职工玩忽职守,违反规章制度造成铁路运营事故,致人重伤、死亡,应依法追究其刑事责任。

③服务质量问题属于民事责任的处理。

• 服务质量问题属于违约责任,合同有约定责任的处理。据《铁路旅客运输规程》(以下简称《客规》)第9条规定,旅客的基本权利是要求承运人提供与车票等级相适应的服务并保障其旅行安全。根据此条规定,凡服务质量达不到规定标准,承运人必须承担违约民事责任。《中华人民共和国民法通则》(以下简称《民法通则》)规定承担民事责任的方式主要有停止侵害,排除妨碍,消除危险,返还财产,恢复原状,修理、重作、更换,赔偿损失,支付违约金,消除影响,恢复名誉,赔礼道歉,等等。根据铁路运输的特点,其处理办法主要有返还票价、继续履行、采取补救措施、赔偿损失、支付违约金。

• 服务质量问题属于违约责任,合同无约定责任的处理。根据《合同法》第111条的规定,对违约责任没有约定或者约定不明确的,当事人可以协议补充;不能达成补充协议的,按照合同的有关条款或者交易习惯确定。

根据《民法通则》第88条的规定,质量要求不明确的,按照国家标准履行,没有国家标准的,按照通常标准履行。

如承运人的责任造成旅客列车晚点,属于违约行为,侵犯了旅客的基本权利,应承担违约责任。考虑目前影响列车晚点的因素很多,列车晚点较普遍,晚点赔偿尚未列入合同的约定内容。但为消除列车晚点对铁路的不良影响,必须采取其他措施,如直通旅客列车采取晚点通报制度。

• 服务质量问题属于侵权责任的处理。现行铁路法规对侵权责任的处理虽未做明确的规定,但并不表示铁路对侵权行为无须承担责任。《侵权责任法》第73条:“从事高空、高压、地下挖掘活动或者使用高速轨道运输工具造成他人损害的,经营者应当承担侵权责任,但能够证明损害是因受害人故意或者不可抗力造成的,不承担责任。被侵权人对损害的发生有过失的,可以减轻经营者的责任。”

2. 承运人免除或者限制责任的处理

免除或者限制责任的条款是指规定免除或者限制格式条款提供者责任的各种条件的条文。《客规》规定,因不可抗力、旅客自身健康原因造成的或者承运人证明伤亡是旅客故意、重大过失造成的旅客身体损害,承运人不承担责任。虽然以上情况造成的服务

质量不符合要求,承运人可免除责任,但承运人还应及时告知。

《合同法》规定了“承运人应当向旅客及时告知有关不能正常运输的重要事由”。“不能正常运输”包含了“晚点”运行;及时告知是运输企业应该履行的义务,否则就侵犯了旅客的知情权。

及时告知是希望旅客理解、消除影响的重要途径。旅客只有了解突发事件发生的真正原因,才能配合铁路搞好运输组织工作,维护铁路运输秩序,消除突发事件对铁路造成的不良影响。

3. 服务质量问题因第三人的原因造成违约时的处理

《合同法》第 121 条规定:“当事人一方因第三人的原因造成违约的,应当向对方承担违约责任。当事人一方和第三人之间的纠纷,依照法律规定或者按照约定解决。”第 122 条规定:“因当事人一方的违约行为,侵害对方人身、财产权益的,受损害方有权选择依照本法要求其承担违约责任或者依照其他法律要求其承担侵权责任。”从此意义上讲,服务质量问题是由第三人原因造成的,如旅客违章携带危险品乘车给第三人造成伤害的,可由第三人选择适用的法律和责任人进行处理。同样,也可选择铁路运输企业承担民事赔偿责任,铁路向第三人承担民事赔偿责任后,依法取得向第三人追偿的权利。

总之,服务质量问题产生的原因很复杂,性质的定性涉及的法律很多,给处理工作带来较大难度,处理好了,坏事能转为好事,否则会给铁路带来较大的负面影响。因此,真诚面对旅客并依法办事,是处理服务质量问题的关键。

2.1.3 对铁路客运服务质量问题的处罚

1. 处罚原则

对客运服务质量问题的处罚,坚持实事求是、惩前毖后、治病救人的原则。

2. 处罚种类

(1)通报批评。对发生服务质量问题的单位和个人予以通报批评。

(2)罚款。发生“服务质量严重问题”之一的,能够确定款额的对责任者处以发生款额的 1~2 倍罚款,责任单位处以 2~4 倍罚款;不能确定款额的对责任者处以 1 000~2 000 元罚款,责任单位处以 4 000~10 000 元罚款。发生“服务质量重大问题”之一的,能够确定款额的对责任者处以发生款额的 1~2 倍罚款,责任单位处以 2~4 倍罚款;不能确定款额的对责任者处以 2 000~4 000 元罚款,对责任单位处以 8 000~20 000 元罚款。两名以上责任者可累计处罚。

(3)行政处分。行政处分分为警告、记过、记大过、降级、撤职、留用察看、开除。发生“服务质量严重问题”的,根据情节轻重对责任者可给予警告至撤职处分;发生“服务质量



重大问题”的,根据情节轻重对责任者可给予记过至开除处分。对发生服务质量问题的责任单位要追究领导责任。

3. 其他处理规定

(1)对发生“服务质量严重问题”“服务质量重大问题”,涉及无票运输人员、货物的,对责任单位和责任者的经济处罚、行政处分按《关于违反铁路运输收入纪律的处罚规定》的规定执行。

(2)对发生“服务质量严重问题”“服务质量重大问题”,涉及乱收费、乱加价、敲诈勒索、以票谋私的,对责任单位和责任者的经济处罚、行政处分按《铁路路风管理办法》的规定执行。

(3)对发生“服务质量严重问题”及以上问题的责任者给予行政处分的同时,可给予一次性罚款。

(4)对隐瞒事实、出具伪证、包庇纵容、阻挠妨碍客运监察人员执行公务或对举报、执行公务人员进行打击报复的,一经查实从严处理。

(5)对涉嫌触犯刑律的,移交司法机关依法处理。



拓展阅读

服务标准和标准化的概念

1. 标准和标准化

标准和标准化是标准化工作的两个基本术语,世界各国都有各自的定义。

(1)标准。我国于1983年在《标准化基本术语》(GB 3935.1—1983)中提出了标准的定义:标准是对那些需要协调统一的重复性事物和概念所做的统一规定,它以科学技术和实践经验的综合成果为基础,经有关方面协调一致,由主管机构批准,以特定形式发布,作为共同遵守的准则和依据。所谓“重复性”,是指同一事物反复多次出现的现象。某种概念、方法、符号等被许多人反复使用等,这些现象均是“重复性”,如为旅客提供的售票、检票。对“重复性”事物和概念进行统一规定、制定统一标准,目的是总结以往的经验,选择最佳方案,作为今后工作实践的依据和准则,这样可以收到更好的效果。没有“重复性”的事物和概念,就不需要制定标准。标准制定后并不是一成不变的,还要不断地进行修改、补充,以新的经验取代旧的经验,使标准逐步完善、提高。

我国对标准的定义,体现了标准的统一性、科学性、民主性、权威性、规范性和执行性。

(2)标准化。标准化是在经济、技术、科学及管理实践中,对“重复性”事物和概念通过制定、发布与实施标准来达到统一,以获得最佳秩序和社会效益的全部活动过程。

从标准和标准化的定义可知,两者不能混为一谈。两者既有联系又有区别。标准是需共同遵守的准则和依据。标准化是对标准的制定、公布和贯彻实施,并在生产活动中

不断充实、修订、完善、获得效益。

2. 服务标准和服务标准化

(1) 服务标准。服务标准就是针对客运服务工作中大量重复进行的作业、程序和方法,以现行规章为依据,利用科学原理,在深入调查研究、认真总结先进经验的基础上,遵循有关规定,为保证旅客安全运输和提高客运服务质量,而做出的统一规定和技术文件。

这里所叙述的客运服务标准,实质上是客运各项服务标准的总称。客运服务标准是客运部门推行标准化活动的基础。

(2) 服务标准化。服务标准化是客运服务部门推行标准化活动的总称,是客运部门制定、发布服务标准,贯彻、落实、实施标准,不断完善服务标准的全过程。

客运服务标准化的基本思想是统筹人、物、环境诸因素,优化服务与管理方法,做到服务质量目标化,服务用语和方法规范化,服务过程程序化,用各类标准来约束客运职工的服务活动,从而达到安全运输、优质服务的目的,取得良好的社会效益和经济效益。

(资料来源:豆丁网)

2.2 铁路旅客运输服务质量控制

2.2.1 铁路旅客的服务期望

工业企业的产品质量既可对最后产品进行检验控制,又可对生产过程进行控制,而旅客运输服务产品质量主要是过程控制。因此,需要运输部门在设计运输产品时综合考虑服务的内容和范围等。

高质量的服务是运输企业参与市场竞争的法宝。旅客运输在完成其产品生产的过程中,服务占据主要地位,哪家企业的服务意识好、服务水准高,其市场吸引力和竞争力就大。服务质量不仅取决于企业实际提供的功能质量和技术质量(客观性),还取决于感知与顾客的期望之间的对比(主观性)。顾客在接触服务之前,对服务一般都有个期望,想象服务应当是什么样的;在接受服务之后就有了亲自感知,知道服务实际是什么样的。如果顾客感知到的服务符合其期望的服务,就会感到满意,这就是良好的服务质量;如果顾客感知到的服务高于期望的服务,会感到欣喜,这就是卓越的服务;如果顾客感知到的服务低于期望的服务,就会不满,这就是不良的服务质量。也就是说,服务产品的质量和顾客的期望与感知之间的差距密切相关,差距越大,顾客感知的质量越差;超越越大,顾客感知的质量越好。



服务期望是顾客评价服务质量的前提,了解影响服务期望因素有助于服务组织采取适当的措施,对其进行一定程度的控制,从而改变其与服务实际感受的对比关系,提高顾客的满意度。这些因素包括:

(1)旅客的旅行消费经验。消费者通过以往的消费经验所建立起来的个人消费经验,是对即将消费服务的一种“想当然”看法,即“某某服务应当是怎样的”。

(2)旅客的个人需要。旅客的个人需要包括旅客个人生理和心理的需要。

(3)消费者角色的感知程度。消费者角色的感知程度是指消费者个人在消费之前对自己即将扮演的角色的认识程度,如有人认为自己是“上帝”,有人则认为自己只是“普通消费者”。

(4)消费者个人当时所处的一种状态。如消费者有非常重要的活动要参加,就不能容忍有片刻的耽搁;消费者在心情很好的时候,则可能对一些服务漏洞持宽容的姿态。

(5)其他人力所不能控制的环境因素。遇狂风、洪水等自然灾害或意外事故等,此时旅客的服务期望会大大降低。

(6)服务组织的口碑。消费者从他人人口中或者某个媒体的宣传报道等渠道了解到服务组织的有关情况。

2.2.2 铁路旅客运输服务质量的影响因素

铁路旅客运输服务质量受三个方面的影响,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。积极心态可以使旅客产生亲切感,增加自信,所以服务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。例如,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,尽量减少发生意外。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服务系统、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。

拓展阅读

2016年,铁总开展“铁路客运服务质量年”活动

为了贯彻落实中央关于推进供给侧结构性改革的部署要求,进一步满足人民群众日益增长的客运服务需求,2016年,铁路部门在认真听取两会代表委员意见建议、广泛征求社会各界和广大旅客意见的基础上,开展了“铁路客运服务质量年”活动。

活动于2016年5月中旬全面调整优化列车运行图。在进一步发挥高铁优势,提高高铁覆盖率的同时,大量增开中小城市间、中西部及边远地区始发终到的普速列车,推出更多方便快捷的客运产品,进一步增加中小城市和中西部地区的铁路客运有效供给,便利沿线群众出行。

为适应大众化、多样性的消费需求,还改善了餐饮服务及商品供应。进一步丰富站车餐饮品种,提供更多安全、质优、价廉的旅行食品;规范餐饮及商品进货、加工、存储、销售渠道,坚决堵住“三无”商品进站上车渠道。鼓励广大旅客对铁路站车销售的商品进行监督举报,对查实的举报问题,铁路部门对举报者给予奖励。规范站车商品经营人员的服务言行,严肃查处高声叫卖、夸大演示、虚假宣传等违规行为。

维护良好站车秩序。严厉打击囤票倒票、私自兜售商品等行为,严肃查处铁路工作人员私带无票人员进站上车等问题,为广大旅客营造良好的铁路旅行环境。

整治站车卫生环境。持续开展以厕所卫生为重点的站车基础卫生整治,动态保持站车服务各场所整洁有序。重点改善普速列车环境卫生条件,确保饮水供应、厕所保洁等基本服务。大力倡导文明出行,与广大旅客共建共享文明旅行环境。

完善服务设施。加大站车服务设备设施投入力度,重点改善开水供应、厕所使用、卧具更换、空调效果等广大旅客感受最直接的服务硬件条件。依托12306网站、手机App、微信平台、自助售取检票等技术设备,不断提高铁路服务智能化、信息化水平。

改善服务态度。对全体客运服务人员进行系统培训,进一步建立健全考核激励机



制,全面提高铁路客运服务人员的服务意识和技能。

(资料来源:《人民日报》,有改动)

2.2.3 铁路旅客服务质量保证体系

1. 服务质量保证的基本概念

铁路旅客服务质量保证可分为三层意思来理解,即对旅客的质量保证、对全过程的质量保证及对下道工序的质量保证。

从管理思想看,客运企业生产出来的产品要对旅客实行质量保证,就是能使旅客满意、安心乘车,在旅行过程中能得到安全感和满足感;从铁路客运产品质量的形成过程看,铁路客运企业的“质量保证”工作应当是系统性的,应当建立在车、机、工、电、辆整个系统上;从铁路运输生产的连续性特点上来看,在运前服务、运输生产和运后服务的各个阶段中都要保证质量,做到对旅客负责,对所有后续过程负责,使旅客满意,使所有后续过程的有关单位满意。

当然,对于铁路旅客运输企业来说,最基本、最本质的还是对用户即对旅客的质量保证。它是铁路旅客运输企业考虑问题的出发点和归宿。全部过程的质量保证则是对旅客质量保证的手段。

2. 质量保证体系的基本概念

铁路旅客运输企业为了适应市场经济发展,在市场竞争中以质取胜,必须建立质量保证体系。客运企业为了实现自己的方针目标,优质、高效地为旅客服务,就要把各部门、各单位及全体客运职工和整个客运系统的工作综合地组成一个有机的整体,按照规定的质量标准,进行各项质量管理活动。这个有机的整体就是质量保证体系。建立质量保证体系是现代化大生产系统管理的客观要求。现代化大生产的质量管理,特别是铁路运输生产,要求能从“系统”的角度去观察、思考、分析和解决问题,才能保证旅客在乘车旅行的全过程中得到满意的服务。不同旅客运输方式间的竞争最终是服务质量的竞争,为此,必须从管理思想上抓住“质量保证”,从管理技术上抓住系统管理,从生产过程中抓住质量控制,才能以质取胜。总之,要把铁路运输系统的多部门、多工种组成一个有机整体,使联动机能够有效地转动。

3. 质量保证体系的基本内容

(1)要有明确的目标和目标值。按照系统理论,每个质量保证体系都可以视为一个人造系统,或称目的性系统。人造系统总是要根据某一特定目标来构筑的,因此,客运企业在建立质量保证体系时,首先要确定的是“体系”所要达到的目标和目标值,即首先要

明确建立质量保证体系要“保什么、保到什么程度”。为了便于衡量和考核,目标项目必须以目标值来反映,目标值一般应当瞄准国内外同类服务的先进水平。

(2)规定标准程序。根据客运产品产生和形成过程的要求,合理规定保证体系的各项业务工作流程即技术作业过程的标准化。但有了标准化的作业过程,并不等于建立了质量保证体系,还必须处理好作业之间、单位之间、人与人之间的相互协调和衔接。如我国铁路运输系统每年的春节旅客运输工作,从铁路总公司到各铁路局、站段,从人员到物质及客流调查、加开临时旅客列车等,就具有质量保证体系的一些重要特征。

(3)健全组织机构,形成组织保证系统。质量保证体系要求对整个体系中的各级组织乃至每个人,都要规定他们在质量管理活动中的责、权、利。每个作业以至每个管理点,都要人人责任明确、标准清楚、能够考核,形成严密的组织保证系统。

在建立质量保证体系中所强调的组织保证系统,与设立组织机构虽有联系,但这仅是组织上的保证。一般来说,设立和宣布组织机构容易,但真正形成组织保证系统就需要花力气。它要求各级组织、各部门、各工种都按规定的标准开展工作,真正从组织上形成质量保证活动的有机整体。

(4)建立信息传递和信息反馈系统。旅客的流动是旅客运输系统中的基本运动过程。伴随着旅客流动会产生有关客流信息,再根据客流信息规划和调节客车、旅客列车等客运运能的数量、分布、结构、旅客列车开行方案等。因此,客运企业可以透过各类客流信息去分析和掌握客流的规律,从而组织好客流和旅客列车的运行。

当今社会从工业化时代进入了信息化时代,信息成为一种能创造价值的企业资源,已成为影响生产力、竞争力和社会经济的重要因素。交通运输生产力配置、安全和效率在很大程度上取决于信息的获取、处理和利用。有信息流就有信息的传递和反馈,在现代化大生产中,信息流具有越来越重要的作用,只有信息流畅通无阻,运输系统才能很好运行。因此,如何保证信息流的畅通无阻,是建立质量保证体系的一个非常重要的问题。

在建立质量保证体系的活动中,除了要强调站、车间这种运输企业内部的信息流以外,同样重要甚至有时更加重要的是来自客运市场及旅客的信息反馈。这种外部的信息反馈特别是来自旅客的有关服务、质量的信息,是客运企业改进工作、提高客运服务质量、贯彻“人民铁路为人民”的重要基础。

(5)提高客运人员素质,建立保证人员质量的保证体系。这个体系的研究对象是人,包括提高人的政治素质和业务素质两个方面,这是质量保证体系的一个重要组成部分。提高人的素质也要有明确的目标,即要围绕客运企业发展方向的要求和实现方针、目标去培养人才,提高客运职工和各级干部的政治素质与业务水平。客运人员的素质是客运企业的基础质量。因此,建立强有力的思想政治工作体系和技术教育体系,是质量保证体系中基础的基础,是必须加大投入的重点工作。



因为客运产品质量形成过程和路外、地方单位有密切关系,所以建立质量保证体系应当向路外延伸,搞一体化服务,如和地方的旅店、饭馆、汽车公司等单位建立协作关系,建立和水运等部门联运的质量保证体系,等等。

2.3 铁路旅客运输服务全面质量管理

2.3.1 质量管理和全面质量管理

1. 质量管理

质量管理是指确定质量方针、目标和职责,并通过质量体系中的质量策划、控制、保证和改进来使其实现的全部活动,EMBA、MBA 等主流商管教育均对质量管理及其实施方法有所介绍。

国际标准和国家标准的定义:质量管理是“在质量方面指挥和控制组织的协调的活动”。

20 世纪前,产品质量主要依靠操作者本人的技艺水平和经验来保证,属于“操作者的质量管理”。20 世纪初,以 F. W. 泰勒为代表的科学管理理论的产生,促使产品的质量检验从加工制造中分离出来,质量管理的职能由操作者转移给工长,是“工长的质量管理”。随着企业生产规模的扩大和产品复杂程度的提高,产品有了技术标准(技术条件),公差制度(见公差制)也日趋完善,各种检验工具和检验技术也随之发展,大多数企业开始设置检验部门,有的直属于厂长领导,这时是“检验员的质量管理”。上述几种做法都属于事后检验的质量管理方式。

1924 年,美国数理统计学家 W. A. 休哈特提出控制和预防缺陷的概念。他运用数理统计的原理提出在生产过程中控制产品质量的“ 6σ ”法,绘制出第一张控制图并建立了一套统计卡片。与此同时,美国贝尔研究所提出关于抽样检验的概念及其实施方案,成为运用数理统计理论解决质量问题的先驱,但当时并未被普遍接受。以数理统计理论为基础的统计质量控制的推广应用始自第二次世界大战。由于事后检验无法控制武器弹药的质量,美国国防部决定把数理统计法用于质量管理,并由标准协会制定有关数理统计方法应用于质量管理方面的规划,成立了专门委员会,并于 1941—1942 年先后公布了一批美国战时的质量管理标准。

2. 全面质量管理

自 20 世纪 50 年代以来,随着生产力的迅速发展和科学技术的日新月异,人们对产

品的质量从注重产品的一般性能发展为注重产品的耐用性、可靠性、安全性、维修性和经济性等。在生产技术和企业管理中要求运用系统的观点来研究质量问题。在管理理论上也有新的发展,除突出重视人的因素,强调依靠企业全体人员的努力来保证质量以外,还兴起“保护消费者利益”运动,企业之间市场竞争越来越激烈。在这种情况下,美国 A. V. 费根鲍姆于 20 世纪 60 年代初提出全面质量管理的概念。他提出,全面质量管理是“为了能够在最经济的水平上、并考虑到充分满足顾客要求的条件下进行生产和提供服务,并把企业各部门在研制质量、维持质量和提高质量方面的活动构成为一体的一种有效体系”。

中国自 1978 年开始推行全面质量管理,并取得了一定成效。

全面质量管理是以产品质量为核心,建立起一套科学、严密、高效的质量体系,以提供满足用户需要的产品或服务的全部活动。全面质量管理的基本原理与其他概念的基本差别在于,它强调为了取得真正的经济效益,管理必须始于识别顾客的质量要求,终于顾客对他手中的产品感到满意。全面质量管理就是为了实现这一目标而指导人、机器、信息的协调活动。

2.3.2 全面质量管理的方法

全面质量管理常用七种方法,用于在开展全面质量管理活动中,收集和分析质量数据,分析和确定质量问题,控制和改进质量水平。这些方法不仅科学,而且实用。

1. PDCA 循环法

PDCA 是由 plan(计划)、do(执行)、check(检查)、action(处理)四个单词的第一个字母组成的。PDCA 循环法将质量划分为相互联系、顺序循环的四个阶段。

(1)计划阶段,包括分析现状找出存在的主要问题、寻找主要问题发生的原因、找出主要原因、制定措施四个步骤。

(2)实施阶段,按计划实施。

(3)检查阶段,调查实施的效果。

(4)处理阶段,包括巩固措施、处理遗留问题。

PDCA 循环法是质量管理最基本的方法。

2. 排列图法

排列图法是找出影响产品质量主要因素的一种有效方法。制作排列图的步骤如下:

(1)收集数据,即在一定时期里收集有关产品质量问题的数据。例如,可收集 1 个月或 3 个月或半年等时期里的废品或不合格品的数据。

(2)进行分层,列成数据表,即将收集到的数据资料,按不同的问题进行分层处理,每

层也可称为一个项目;然后统计一下各类问题(或每个项目)反复出现的次数(频数);按频数的大小次序,从大到小依次列成数据表,作为计算和作图时的基本依据。

(3)进行计算,即根据第3栏的数据,相应地计算出每类问题在总问题中的百分比,计入第4栏;然后计算出累计百分数,计入第5栏。

(4)作排列图,即根据上表数据进行作图。需要注意的是,累计百分数应标在每个项目的右侧,然后从原点开始,点与点之间以直线连接,从而作出帕累托曲线。

3. 因果分析图法

因果分析图又称为特性要因图。按其形状,有人又称它为树枝图或鱼刺图。它是寻找质量问题产生原因的一种有效工具。画因果分析图的注意事项如下:

(1)影响产品质量的大原因,通常从五个大方面去分析,即人、机器、原材料、加工方法和工作环境。每个大原因再具体化成若干个中原因,中原因再具体化为小原因,越细越好,直到可以采取的措施为止。

(2)讨论时要充分发挥技术民主,集思广益。别人发言时,不准打断,不开展争论,将各种意见都要记录下来。

4. 分层法

分层法又称分类法,是分析影响质量(或其他问题)原因的方法。如果把很多性质不同的原因搅在一起,那是很难理出头绪来的。其办法是把收集来的数据按照不同的目的加以分类,把性质相同、在同一生产条件下收集的数据归在一起。这样可使数据反映的事实更明显、更突出,便于找出问题,对症下药。

企业处理数据常按以下原则分类:

(1)按不同时间分,如按不同的班次、不同的日期进行分类。

(2)按操作人员分,如按新老工人、男工、女工、不同工龄分类。

(3)按使用设备分,如按不同的机床型号、不同的工夹具等进行分类。

(4)按操作方法分,如按不同的切削用量、温度、压力等工作条件进行分类。

(5)按原材料分,如按不同的供料单位、不同的进料时间、不同的材料成分等进行分类。

(6)按不同的检测手段分类。

(7)其他分类,如按不同的工厂、使用单位、使用条件、气候条件等进行分类。

总之,因为分析的目的是把不同质的问题分清楚,便于分析问题,找出原因。所以,分类方法多种多样,并无任何硬性规定。

5. 直方图法

直方图是频数直方图的简称。它是用一系列宽度相等、高度不等的长方形表示数据

的图。长方形的宽度表示数据范围的间隔,长方形的高度表示在给定间隔内的数据数。

6. 控制图法

控制图法是以控制图的形式,判断和预报生产过程中质量状况是否发生波动的一种常用的质量控制统计方法。它能直接监视生产过程中的过程质量动态,具有稳定生产、保证质量、积极预防的作用。

7. 散布图法

散布图法与是指通过分析研究两种因素的数据之间的关系,来控制影响产品质量的相关因素的一种有效方法。

在生产实际中,往往是一些变量共处于一个统一体中,它们相互联系、相互制约,在一定条件下又相互转化。有些变量之间存在确定性的关系,它们之间的关系可以用函数关系来表达,如圆的面积和它的半径关系: $S=\pi r^2$ 。有些变量之间却存在着相关关系,即这些变量之间既有关系,但又不能由一个变量的数值精确地求出另一个变量的数值。将这两种有关的数据列出,用点子打在坐标图上,然后观察这两种因素之间的关系。这种图就称为散布图或相关图。

2.3.3 铁路客运服务全面质量管理

从20世纪70年代开始,美国、日本等发达国家在商业、交通运输业、金融、保险、饭店等服务性行业中引入了全面质量管理,并取得了良好的效果。我国在服务性行业中推广全面质量管理,对提高服务质量同样起着非常重要的作用。

客运服务工作与工业企业和其他服务性行业虽然有所不同,但是全面质量管理的理论和方法完全可以被采用。客运服务工作的全面质量管理也是“三全”的管理。

1. 客运服务工作全面质量的管理

旅客运输产品的质量特征包括安全、舒适、准确、迅速、经济、便利和文明服务。其中,安全、准确、迅速、经济属于物质需求,舒适、便利和文明服务则属于精神需求,这是客运服务工作的范畴。铁路的各项技术设备是为了保证旅客的物质需求,同时也是做好服务工作的基础。

在旅客运输中通常把安全、正点作为重点来抓,这是完全必要的。但是如果只抓安全、正点,忽视其他质量指标,或只注意旅客的物质需求,忽视其精神需求,放松服务工作,旅客是不会满意的,也不符合全面质量管理的要求。

以北京西站为例,其运用先进的管理手段,把客运服务工作纳入现代企业管理中,逐步形成了适应旅客需要的有形管理模式。北京西站“036”号候车室针对重点旅客的特殊



需求,创造了五个“A”(All,所有)的服务管理模式。一是让所有的困难旅客在“036”号候车室内感觉不到困难和不方便;二是所有岗位都能及时发现需要帮助的困难旅客,对老弱病残孕旅客都要做到“察”“询”“导”,主动服务,用心服务;三是所有客运服务人员都要做到首问负责、直接负责、全过程负责,既能确保服务责任和服务质量,又能适应旅客的心理特点;四是所有服务环节都得到质量管理体系的全面控制,逐步实现对重点旅客服务的规范化、科学化;五是所有服务人员的工作质量都要达到“036”式岗的标准,让有困难的重点旅客都能感受到同标准、同质量的热情和周到的服务。

2. 客运服务工作全部过程的管理

旅客运输的产品——位移,是从始发站开始,通过运载工具(列车、动车组)到达目的地终到站。产品的生产过程也是产品的消费过程,两者不能分开。旅客运输的生产流程为:购票—进站候车—上车—运行—下车—出站。

客运服务工作贯穿在全部运输工作过程中,全部运输过程可以分为运输前、运输中和运输后三个阶段。

(1)运输前,包括问询、购票、托运行李、候车、检票、上车等服务工作。

(2)运输中,包括迎送旅客、安排座席、维持秩序、按时报站、开关车门、餐茶供应、清扫车厢、广播宣传、解答问题、处理病号等服务工作。

(3)运输后,包括清理车厢备品、引导旅客出站、检票、取行李、发售联程客票、介绍旅店、处理旅客违章事件等服务工作。

铁路运输是一台巨大的联动机、一条流水线,客运服务过程的三个阶段是一个不可分割的整体。长途旅客列车跨越多个省、市,行程数千千米,经过许多区间和车站,无论哪个部门、哪个环节出了问题,都会影响旅客运输产品的质量。而且一旦造成损失,常常是难以弥补的。因此,客运服务工作全过程的管理更显得重要。

3. 客运全体职工参加服务工作的管理

服务工作全面质量的管理、全面服务过程的管理,都必须通过全体人员的参加才能实现。车站的客运职工、旅客列车的乘务人员位于客运服务工作的第一线,直接面向旅客,为旅客服务。如果没有他们参加服务工作的管理,没有他们对提高服务质量的关心和积极性,要想改善和提高服务工作质量只能是一句空话。

当然,客运服务工作仅仅是客运产品生产过程的一部分。因此,除了广大客运职工参加服务工作的管理外,其他与客运工作有关的部门,如车务、机车、车辆、线路、通信信号等直接或间接地与客运产品质量有关的人员,都应该从不同的方面、不同的系统参加客运的全面质量管理,这样才能保证客运产品质量的改善和提高。

2.3.4 铁路客运服务质量管理小组

在各种工作岗位上,从事各项工作的职工、干部围绕企业的方针与目标,以改进服务工作质量、提高经济效益和社会效益为目的,运用质量管理的理论和方法,组织起来开展活动的小组,称为质量管理小组(简称为 QC 小组)。质量管理小组是全面质量管理的重要组成部分。

1. 质量管理小组的作用

质量管理小组的作用如下:

(1)开展 QC 小组活动可以实现全员参加管理。企业中的每个部门、每个成员、每项工作,都是企业不可缺少的部分。它们的具体任务不同,但目的都是保证服务质量。开展质量管理小组活动,可以把企业中的成员按照部门、课题、各自的工作内容或职责范围组织起来,通过学习质量管理的理论与方法,发现问题,查找原因,制定措施,改进工作,不间断地活动下去,以达到改进企业总体工作质量的目的。实践证明,在企业中开展质量管理小组活动,是广泛动员全体职工参加企业管理的好形式,所以在企业中实行全员性的质量管理,必须普遍开展质量管理小组活动,并不断提高其效能。这是企业推行全面质量管理的重要基础。

(2)开展 QC 小组活动可以调动职工的积极性。发挥每个职工的智慧,调动职工积极性,是开展质量管理小组的真正目的。每个人都有在特定条件下表现自己和施展自己能力的欲望,都想让社会或周围承认自己存在的价值。对企业而言,这就是潜在的能量,关键在于能否巧妙地挖掘出来。质量管理小组就是要利用它特殊的组织形式和多样的活动方式,形成一种团结和谐的气氛,创造一个互相学习、不断进取的环境。在 QC 小组中,每个人都有机会对自己岗位的工作、所在的集体、整个企业存在的问题提出自己的看法和建议。在这些活动中,每个人的才能、智慧都可以得到充分发挥。

(3)开展 QC 小组活动可以改善企业的素质。一个企业服务工作质量的优劣,说明了这个企业素质的高低。提高企业素质的方法虽然很多,但是不论哪种方法都离不开全体职工对这些方法的接受程度。广大职工参加 QC 小组活动,努力学习全面质量管理的理论和方法,学会一些数理统计知识和科学管理程序,可以使广大职工在掌握一般专业技能的基础上提高一步,有利于在企业中贯彻执行各种先进的、科学的管理制度及有关的标准,不断提高质量管理的水平,使企业的各项基础工作得到完善和提高,逐步实现企业的管理现代化。

(4)开展 QC 小组活动可以提高企业的经济效益和社会效益。QC 小组活动参加者是以生产第一线的工人和基层干部为主,他们最熟悉自己的工作,最了解服务工作中存

在的问题,最清楚需要解决哪些主要矛盾,而且对改善服务工作的要求也最迫切。如果把他们组织起来,并在开展 QC 小组活动时运用掌握的专业技能和科学方法,大多数课题都会迎刃而解,也比较容易取得成果,使服务工作质量得到提高,增加企业的经济效益。

拓展阅读

呼和浩特客运段 QC 小组

呼和浩特铁路局呼和浩特客运段 K89/90 次车队 QC 小组进行“提高职工综合素质,增强品牌创新动力”课题攻关,选题依据如下:

- (1)旅客要求安全、舒适、方便、快捷,有草原特色的服务。
- (2)铁路总公司要求提高人员素质,适应铁路和谐发展的新形式。
- (3)铁路局要求创建学习型班组,争做知识型职工。
- (4)客运段要求培养高素质的职工队伍,为段创新服务做贡献。
- (5)客运段车队要求:提高职工队伍综合素质,为品牌创新奠定基础,强化“精、诚、细”服务理念,使列车成为“流动的宾馆、温馨的家园”。

围绕提高人员综合素质、强化班组的质量管理、创新列车服务工作开展各项活动,形成了一套具有自己特色,并结合自己服务特点的服务法,全力打造了“草原第一品牌”的良好形象。

(资料来源:高铁网)

2. 质量管理小组的活动

质量管理小组的活动要有明确的目标,要紧紧围绕攻关课题的要求进行活动。具体步骤如下:

(1)调查现状,分析情况。根据小组选定的课题,详细调查与这个课题有关的现实情况。然后进行仔细的分析,找出存在的问题,确定活动的具体目标。

(2)分析问题存在的原因。根据调查现状的结果,在掌握足够信息的基础上进行分析,分析产生问题的原因及有关的影响因素。

(3)找出主要原因。针对原因分析中找出的各种影响因素,结合现场调查,找出主要影响因素。

(4)制订对策计划。根据影响因素的顺序制定出具体可行的对策措施,绘制出对策表。在对策计划制订过程中,必须明确每项措施的具体解决方法、负责人、完成时间、地点、预算结果等,以便能按计划检查落实。

(5)落实对策。发动 QC 小组成员或请领导发动有关人员,按照对策计划中的各项规定,落实完成各项工作采取的措施。

(6)检查结果。在各项措施完成后,按照对策计划中预料的标准,逐项检查各项措施完成情况。同时,检查对比对策实施前后的变化,尤其要注意主要问题是否解决,是否达到了预期效果。

(7)标准化。为巩固已经取得的成果,要把对策实施中行之有效的措施和经验,在报请有关部门后写入相应的规章、制度中去,以便本部门及有关单位今后照此标准执行。

(8)总结。QC小组在取得成果后,要认真总结活动情况及经验,表彰先进。同时,根据本次活动中遗留的问题选择新的课题,安排下一步的工作。

2.4 铁路旅客运输服务质量综合评价

2.4.1 铁路旅客运输服务质量综合评价体系

铁路旅客运输服务质量综合评价是由旅客满意度、旅客投诉、新闻媒体曝光、内部监督检查四部分内容组成的,按照其在客运服务质量中的作用大小,对客运服务质量进行定量测评,反映旅客、媒体、管理人员对客运服务质量的体验和监督结果。

综合评价结果可以反映出客运服务质量在旅客满意度、内部监督检查、旅客投诉、新闻媒体曝光等方面存在的问题和不足,也可在企业间、企业内部或对不同时期的量化数据进行对比与分析,使企业准确掌握服务质量与旅客需求之间的差距,有针对性地制定措施,不断提升客运服务质量。

1. 旅客满意度

铁路旅客满意度的调查与掌握是研究铁路客运服务的基础之一。对铁路旅客满意度的调查,将使铁路客运服务部门和人员以旅客为中心,站在旅客的角度来评价铁路客运服务产品和服务质量,促使铁路重新审视自己的客运服务系统并进行改善,以保证铁路客运服务水平的整体提高。

一般来说,旅客满意度分别为“很不满意、不满意、基本满意、满意、很满意”五个级度,根据心理学中的梯级理论对五个级度给出了以下参考指标:

- (1)很不满意。旅客感觉愤慨、恼怒、投诉、主动反宣传、受骗。
- (2)不满意。旅客感觉气愤、烦恼、抱怨、反宣传、后悔。
- (3)基本满意。旅客感觉无明显正、负情绪,无所谓,印象不深,还算过得去。
- (4)满意。旅客感觉称心、赞扬、愉快、乐于宣传、物有所值。
- (5)很满意。旅客感觉激动、满足,表示感谢、主动宣传,能成为铁路忠诚顾客。



旅客对铁路客运服务的感知下限选定在“基本满意”，而上限定为“满意”，两种标准之间的区域构成了服务合理区域。当旅客的满意度超出服务合理区域时，就应该引起铁路重视。

2. 内部监督检查

内部监督检查信息由运输局收集，包括客运、路风、安监、卫生、财务、多经等部门不定期的检查情况，对照铁路旅客运输服务质量考核标准，将检查发现的问题录入问题库，根据每类具体问题的性质划分评定等级，反映具体问题的严重程度。内部监督检查的主要目的在于监督和控制服务质量，强化规范服务。

3. 旅客投诉

旅客投诉是旅客对产品和服务不满意的集中表现方式，是消费者针对产品质量向组织提出不满意的表示。旅客投诉信息主要由铁路客户服务中心、运输局、路风办等部门提供，包括旅客来电、来信、来访和 12306 邮箱反馈的投诉信息。

4. 新闻媒体曝光

新闻媒体曝光信息主要是收集主要媒体对铁路客运服务质量问题的曝光。来自不同部门的信息，经相关部门核实确认后作为评价信息使用。将核实确认后的信息与考核标准对照，进行相应的赋值和进一步计算。未经核实确认的信息不作为评价信息使用。

新闻媒体利用信息传播手段对铁路旅客服务质量进行监督，也在一定程度上反映了服务质量存在的不足，是铁路旅客综合评价的一个重要方面和影响因素。

2.4.2 铁路旅客满意度测评

在整个铁路旅客满意度调查中，由于满意是人的一种心理现象，旅客满意度的级度界定是相对的。在研究中虽有层次之分，但在实际操作中界限模糊，从一个层次到另一层次并没有明显的界限，因此，在铁路旅客满意度调查中，需要结合旅客访谈和其他方式从定性与定量两个方面进行判断。

一般来说，旅客满意度测评有以下几个基本步骤：

1. 确定旅客满意度测评指标体系

旅客满意度测评指标的建立应该从旅客的需求出发，确定对旅客评价影响较大的指标及其权重。而旅客调查的目的在于通过抽样调查获取真正反映旅客感受和期望的数据，因此，测评指标体系的确定是旅客调查成功与否的关键。

(1) 测评指标体系的构建原则。

① 全面性。测评指标应该尽可能全面、系统地反映旅客对铁路客运服务系统的评价。

②针对性。要针对影响旅客测评的最主要因素选取具有代表性的指标,准确反映测评体系。

③独立性。指标应该具有独立性,具备自己的影响特性,不能被其他指标代替。

④可操作性。在指标的选择上不能过于繁杂,数据要便于收集,能被一线客运服务人员所理解。同时,对于旅客来讲也能容易接受和正确评价。

⑤定量分析和定性分析相结合。由于服务的特点,很难完全进行定量分析。因此研究时,应以定量分析作为基础,结合定性分析,综合分析各项指标。

(2)指标的量化。旅客满意度的测评指标主要采用态度量化方法,即分别对“很满意、满意、一般、不满意、很不满意”赋予“5,4,3,2,1”的值(或相反顺序),让被访者打分或直接在相应位置打钩或画圈。

(3)确定测评指标权重。每项指标在测评体系中的重要性不同,需要赋予不同的权数,即加权。加权方法除了主观赋权法以外,还有直接比较法、对偶比较法、德尔菲法、层次分析法,企业可以依据测评人员的经验和专业知识来选择适用的方法。

2. 确定被测评对象

根据调查的目的,在进行满意度测评时,应该先确定要调查的旅客群体,以便有针对性地设计问卷。一般来说,可以对旅客按照社会人口特征(性别、年龄、文化程度、职业、居住地等)、消费行为特征(心理和行为特征)、购买经历来分类。

3. 抽样设计

一般进行随机抽样,可根据企业实际情况选用简单随机抽样、分层抽样、整群抽样、多级抽样、等距抽样和多级混合抽样等不同的抽样方法。较常用的是简单随机抽样,它是各种抽样方法的基础。

4. 问卷设计

按照已经建立的旅客满意度测评指标体系展开,成为问卷上的问题。问卷设计是整个测评工作中关键的环节,测评结果是否准确、有效,在很大程度上取决于此。

(1)问卷设计思路首先要确定旅客满意度测评目的,了解旅客的需求和期望,调查顾客对质量、价值的感知,制定质量标准。

(2)问卷的基本格式一般包括介绍词、填写问卷说明、问题和被访者的基本情况。

(3)问卷中的问题可分为封闭式、开放式和半开半闭式三种。

①封闭式问卷给出答案,由被访者进行选择,一般有是非题和选择题两种形式。是非题一般采用“是”或“否”、“有”或“无”的答题方式;选择题给出三个或更多个答案,被访者可选一个或多个答案。

②开放式问卷不给出答案,由被访者自由发表意见。



③半开半闭式问卷最常见的形式是在封闭式问卷的选择后面增加开放式问卷的回答。



拓展阅读

铁路旅客满意度测评问卷实例

(说明:Q1~Q5 不计分,Q6~Q12 以很满意、满意、一般、不满意、很不满意分别计 5 分、4 分、3 分、2 分、1 分)

Q1:您的性别

- 男
- 女

Q2:您的年龄

- 18 岁以下
- 19~30 岁
- 31~50 岁
- 51~60 岁
- 60 岁以上

Q3:您的职业

- 个体工商户
- 企业工作人员
- 机关、事业单位工作人员
- 在校学生
- 军人
- 农民工
- 离、退休人员
- 待业人员
- 其他

Q4:您每年出行的次数

- 0~5 次
- 5~10 次
- 10~15 次
- 15 次以上

Q5:您出行的目的主要是

- 外出务工
- 旅游休闲
- 探亲访友
- 公差开会
- 采购、经商
- 返校回家
- 其他

Q6:在您乘坐列车的过程中,您认为列车运行环境与候车环境的安全性指标如何?

- 很满意
- 满意
- 一般
- 不满意
- 很不满意

Q7:在您乘坐列车的过程中,您认为车票价格、餐饮价格等经济型指标如何?

- 很满意
- 满意
- 一般
- 不满意
- 很不满意

Q8:在您乘坐列车的过程中,您认为车站总体环境(候车站环境及乘车环境)的舒适性如何?

- 很满意
- 满意
- 一般
- 不满意
- 很不满意

Q9:在您乘坐列车的过程中,您认为车站购票、退票、签转、列车换票补票、进出站换乘等方面的方便性如何?

- 很满意
- 满意
- 一般
- 不满意
- 很不满意



Q10:在您乘坐列车的过程中,您认为车站人员服务态度及服务水平、列车正点率、列车开列频次、车站信息查询问讯服务及列车延误时的综合服务、列车其他特殊服务及服务监督等服务性如何?

- 很满意
- 满意
- 一般
- 不满意
- 很不满意

Q11:在您乘坐列车的过程中,您认为车站设施设备的配备情况、候车室的容量、引导指标及进出站口流量大小、进出站通道设计等硬件设置性如何?

- 很满意
- 满意
- 一般
- 不满意
- 很不满意

Q12:在您乘坐列车的过程中,您认为车站、网站购票等候时间、列车运行速度等快速性指标如何?

- 很满意
- 满意
- 一般
- 不满意
- 很不满意

(资料来源:问卷星)

5. 实施调查

铁路客运服务部门可选择第一方、第二方或第三方进行旅客满意度调查,但这三种方式的客观性、可靠性、经济性存在差异。相对来说,委托第三方进行旅客满意度调查比较客观、科学、公正,可信度较高,但费用也高。实施调查常用方法有如下几个:

(1)旅客面谈。可以与一个被访者面谈,也可以与几个被访者集体面谈。调查可以比较深入,但人力成本高,面不够广,且易受调查人员的素质水平影响,客观性不强。

(2)邮寄问卷调查。调查范围较广,但回收率低,且时间拖得很长。

(3)电话调查。电话调查比较直接、快捷,但受时间限制,调查不太能深入。

(4)电子邮件调查。把问卷以附件的形式发送给用户,让客户在计算机上填写回复邮件。

(5)Internet 网上调查。在网站主页上放置调查问卷,访问者直接填写,提交就可以。

中国铁路总公司专门在 12306.cn 网站上设置了问卷调查,旅客在 12306.cn 网站首页单击左上角“旅客服务质量调查问卷”链接,阅读“铁路旅客服务质量问卷网上调查说明”,并选择“我已阅读并同意”选项,即可填写问卷,该问卷调查不定期开放,每期间卷会进行抽奖。网上问卷页面如下图所示。



“旅客服务质量调查问卷”链接

(6)其他调查。还可以通过消费者协会的信息、各种媒体的报道、行业协会的研究结果、订单编号分析等方法来实施调查。

6. 调查数据汇总整理

收集问卷后,应统计每个问题的每项回答的人数,以及其所占被访者总数的百分比,并以图示或者表格的方式直观地表示出来。

7. 计算旅客满意度指数

采用加权平均的方法计算旅客满意度指数。

8. 编写旅客满意度指数测评报告

旅客满意度测评报告的一般格式是题目、报告摘要、基本情况介绍、正文、改进建议、附件。正文内容包括测评的背景、测评指标设定、问卷设计检验、数据整理分析、测评结果及分析。

2.4.3 客运服务质量监督监察机制

1. 客运服务质量分级监督监察制

为加强对铁路旅客运输服务质量监督管理,铁路总公司和铁路局分别设置铁路旅客



运输服务质量监督监察职能部门(简称“客运职能部门”),对铁路旅客运输服务质量实行分级监督监察制。

其中,铁路总公司客运职能部门负责全路旅客运输服务质量的监督监察;铁路局客运职能部门负责本局和进入本局管辖内外单位担当的旅客列车的旅客运输服务质量监督监察。

同时,铁路局必须明确受理旅客、货主投诉的部门,向社会和在铁路客运营业场所公布投诉电话号码、通信地址、邮政编码、电子信箱等,并报铁路总公司备案。受理投诉的工作人员要热情接待,积极处理和答复旅客、货主的投诉。

2. 客运服务质量网络监督监察机制

为有效实施对铁路旅客运输服务质量的监督监察,及时查处铁路旅客运输过程中发生的质量问题,根据全路站车分布情况设立监督监察网点,每个网点由铁路总公司聘任兼职客运监察2名,各网点负责的区域相连接,形成覆盖全路的旅客运输服务质量监督监察网络。

3. 客运监察的职责

- (1)监督监察在旅客运输工作中执行国家政策、法规的情况。
- (2)监督监察旅客运输部门、单位、个人执行规章制度、文电、命令、办法、标准等情况。
- (3)监督监察客运服务质量主要包括以下四个方面:
 - ①车站售票,旅客候车,检票,旅客进出站、上下车和行包托运、交付等服务的质量。
 - ②旅客列车验票、旅客乘降、行包运输、列车服务的质量。
 - ③站、车环境卫生,饮食供应,治安秩序,广播宣传的情况。
 - ④客运职工职业道德、职业纪律、文明服务、礼仪规范、作业标准等情况。
- (4)客运服务设备、设施、备品质量和运用情况。
- (5)对与国家铁路办理直通运输业务的其他铁路旅客运输企业进行服务质量监督、指导。
- (6)受理、查处旅客、货主对铁路旅客运输服务质量的投诉。
- (7)负责查处上级和新闻媒体及有关部门提出的铁路旅客运输服务质量问题。

4. 客运监察的权利

(1)听取被检查单位负责人和有关人员的情况介绍,参加或组织召开与客运服务质量有关的会议。

(2)查阅各级客运职能部门和站、段及相关部门的有关文件、档案、案卷、记录、票据等资料。

(3)对违章违纪和影响旅客运输服务质量的单位、个人给予通报批评,责令限期改进,予以经济处罚及建议给予行政处分。

(4)对工作质量优良的单位和个人给予通报表扬或建议嘉奖。

(5)各单位要为客运职能部门和客运监察提供必要的办公条件与设备。

5. 客运监察工作制度

客运监察在执行公务时原则上不得少于2名,须出示“客运监察证”。

客运监察对铁路旅客运输服务质量进行检查时,要填发“客运服务质量监督监察记录”一式两份,一份交被检查单位,一份自存。被检查单位现场负责人和客运监察均要在“客运服务质量监督监察记录”上签字或加盖名章。对存在“服务质量严重问题”及其以上问题的,还要填发“客运服务质量处罚决定书”一式四份,一份交责任单位,一份自存,一份交同级财务部门,一份交铁路局客运职能部门。被检查单位或责任单位应在15日内按要求逐级上报查处结果和整改措施,填发“客运服务质量处罚决定书”的还要按要求将罚款汇交财务部门。

在检查进入本局管辖内外单位担当的旅客列车时,发现构成“服务质量严重问题”及以上问题的,应编制“客运服务质量监督监察记录”,注明存在的问题,提出处理意见,交责任单位及其所属上级客运职能部门。责任单位应在规定的期限内做出处理,并将处理结果反馈给实施检查的客运职能部门。

客运监察必须做到廉洁自律、秉公执法、办事公正。对滥用职权者,被检查单位或个人有权向上级举报,受理部门要认真调查处理。

2.4.4 旅客投诉与处理

能提出意见和建议的旅客,是好旅客,是受欢迎的旅客。客运工作人员必须以谦虚的心态对待这样的旅客。

1. 旅客投诉的原因

服务问题引起旅客投诉的事例种类比较多,主要集中在服务质量、旅客感受和服务保证上。

(1)服务质量引起的投诉。服务质量引起的投诉问题主要有以下四个方面:

- ①服务不规范。
- ②业务不熟悉。
- ③对旅客的问题不重视。
- ④推卸责任。

(2)服务感受引起的投诉。服务感受引起的投诉主要是旅客感觉没有被尊重。



(3)服务保证引起的投诉。服务保证引起的投诉主要是对旅客的服务承诺没有兑现。

2. 对旅客投诉的认识

(1)旅客投诉是铁路客运部门改进服务的机会。

(2)旅客投诉是将不满的旅客转变为最忠实旅客的机会。

3. 解决旅客投诉监督的原则

(1)旅客至上的原则。

(2)承担责任的原则。

(3)隔离当事人的原则。

(4)包容旅客的原则。

(5)息事宁人的原则。

总之,解决旅客投诉监督的总原则是双赢原则。

4. 旅客投诉监督的处理技巧

处理旅客投诉监督,应做到“先处理感情,后处理事件”。

(1)虚心倾听旅客意见,自觉接受旅客监督,认真、及时地处理旅客投诉,实行首诉负责制,维护旅客的合法权益。

(2)接到旅客投诉,首先要站在旅客的立场上考虑问题,一定是自己的工作没有做好,给旅客带来了麻烦;同时,还要相信旅客的投诉总是有他的理由的,因为旅客永远是对的。

(3)面对旅客的投诉和不满情绪,应首先向旅客道歉并表示愿意承担责任,表明了这种态度,旅客的气就已经消了一半了。

(4)为使旅客情绪安定,给他倒杯水,请他坐下慢慢讲。先向旅客道歉,再询问原因,并将旅客的讲话认真地从头听到尾(认真记录)。

(5)隔离要做到两个,一是将投诉旅客与身边的其他旅客隔离,以免旅客之间相互影响;二是列车长将乘务员与当事人双方隔离,避免事态进一步恶化。

(6)对旅客的误解及无辜的指责给予理解的态度,包容旅客的核心是善意的理解。

(7)息事宁人的原则是要求在处理旅客投诉的时候放弃自己的观点,避免将事情闹大的原则。也就是自我利益的牺牲和退让,是较高的道德修养和心理素质的一种表现。但是,这种妥协并非是无原则的,应该是以不损害企业利益为前提的一种让步。

(8)当旅客无论如何也不满足时,变更时间、场合、人等方式再做其工作。

思考与练习

- (1) 简述铁路旅客运输服务质量问题的分类。
- (2) 影响铁路旅客运输服务质量的因素有哪些？
- (3) 简述全面质量管理的方法。
- (4) 简述旅客满意度测评的步骤。