

新形势下提高铁路客运服务质量的路径探究

王新梅

陇西车务段 甘肃 定西 748000

摘要: 当前我国铁路建设逐渐完善,为人们的出行提供了便利。尤其是在长距离的运输中,铁路因为具有便捷性和经济性的特点,受到了广泛的欢迎。随着新时期的到来,对于铁路客运服务也提出了新的要求,通过提供个性化服务的方式,满足不同出行人群的实际要求。但是结合现阶段铁路客运服务质量的实际情况来看,还存在诸多不完善的地方,导致铁路客运服务质量无法获得有效提升,对铁路客运工作的实际发展也会产生不利的影响。本文针对铁路客运服务优势进行分析,确定在新形势下铁路客运服务质量难以提升的原因,并且结合实际情况提出针对性的解决措施,以期能够切实提升铁路服务质量。

关键词: 新形势;铁路客运服务;服务质量提升路径分析

优质的铁路客运服务能够满足不同旅客的出行要求,随着人们出行次数的增多,在长距离的出行中更倾向于选择铁路,其中通过提升客运服务质量的方式,能够吸引更多的受众,有助于我国铁路运输行业的发展。通过分析发现,在新形势下传统的服务思维与服务模式已经无法满足实际要求,在新时期的发展中也面临着较大的挑战。为此还需要铁路部门结合现阶段的实际发展需要,注重提升铁路客运服务质量,满足出行人员的实际要求,也为我国铁路运输行业的发展奠定坚实基础。

1 铁路客运服务的发展优势

1.1 准时性与便捷性

铁路运输受到天气因素的影响相对较少,也因此具有准时性特点,这也是铁路客运的优势之一。因为铁路客运背后有强大的工作团队支持,将运输中的各项工作进行合理分配,通过协调统一的工作,保障铁路运输的安全准时进行,也能满足不同出行人员的实际需求^[1]。此外,铁路运输还具有便捷性的特点,因为火车站的设置通常在市区内,在车站距离上能够满足出行人员的要求,并且到达火车站的交通设施相对完善,这也能够很好的赢得出行人员的好感,在选择出行方式上更愿意选择铁路。

1.2 品牌性与服务性

铁路客运服务在行业内部会结合自身的实际发展需要,形成独有的行业特色,同时也形成一些影响力较高的优质品牌。在铁路客运中如果能够保障优质品牌的实际作用发挥,则可以更好的提升铁路客运服务质量,进而能够满足不同出行人员的需求,这也是促使铁路服务质量提升的重要依据^[2]。此外在铁路客运服务中,因为受到新形势的影响,导致市场观念出现较快的变化,铁路

客运服务也开始出现变化,逐渐朝着以旅客服务需求的方向进行转变,在服务发展方向出现变化的同时,对于铁路客运工作人员也提出了更高的要求,只有提升服务人员素质才能提升铁路客运服务质量,进而能够打造优质的品牌,也能满足当前市场的实际需求。

1.3 舒适性与运量大

铁路的运行速度较快,也比较平稳,随着社会的发展进步以及在铁路客运中加大了投入力度,铁路客运工作也在进行不断的变化和调整,越来越符合出行人员的实际需求^[3]。随着列车等级的提升,能够为乘车人员提供更好的乘车环境,舒适度也在不断的提升,因此人们在选择出行方式中更习惯乘坐火车或者高铁。此外,运量大也是铁路客运的优势之一,在短时间里能够结合当前社会需求对运输路线和运量进行调整,极大程度满足运输需求,有效的解决了旅客出行难的问题。

2 我国铁路客运服务中存在的不足

2.1 人员素质不高

在新形势的影响下提升铁路客运服务质量需要对工作人员进行分析,全面提升工作人员的综合素质,保障铁路客运工作的有效开展。随着当前我国经济的快速发展,铁路运输在其中也发挥着重要的作用,在社会发展的驱动下,铁路运输行业的发展也十分迅速,但是因为受到市场因素的影响,在总体的发展进程中还存在一些不足之处^[4]。其中在人员方面就存在较大的问题,受到市场环境变化的影响,提升铁路客运服务质量是促使铁路行业获得良好发展的关键,其中服务人员作为践行服务要求,提升服务质量,解决服务问题的重要人员,如果素质没有达到行业要求,在服务旅客的过程中则无法按照要求提供人性化服务,降低了旅客的出行体验感,

也无法获得旅客更多的关注。虽然铁路客运的人流量较大,并且出行距离较长,十分考察服务人员的工作能力。如果没有较强的服务意识,不能保障在工作过程中提供适合旅客的服务,则会影响旅客对于铁路运输的实际看法。为此,在新形势下还需要铁路部门能重视提升铁路服务人员素质,通过多种方式促使工作人员服务意识提升,在工作中能够做到尽职尽责,以优质的服务质量获得旅客的青睐,从而能够为铁路客运的健康长远发展奠定坚实基础。

2.2 基础设施不足

铁路基础设施的配置情况与社会的发展有直接的关系,因为在社会发展的驱动下,铁路设施会不断更新,进而能够满足市场的实际要求。但是结合现阶段实际情况进行分析,铁路基础设施还存在很多不足之处。比如在一些经济发展相对落后的区域中,还没有建立起铁路枢纽,导致铁路客运工作存在很多不足,也无法为人们提供出行的便利,从而降低人们对于铁路出行的依从性。部分区域中甚至受到多种因素的影响,导致基础设施比较破旧,无法满足乘客的出行需求,这些问题的出现都会影响旅客出行的舒适度,同时也会降低旅客出行对于铁路客运服务的满意程度^[5]。铁路客运基础设施的完善性,对于旅客出行的满意度有直接的影响,同时也影响了铁路客运服务质量,因为缺乏重要的基础设施,在一些旅客的个性化需求中则无法提供需求的服务,从而严重的影响铁路客运服务质量的提升,在加上受到一些其他客观因素的影响,也会导致铁路客源服务质量下降。

2.3 服务不够规范

铁路运输在客流高峰时间段中会出现列车超员的现象,此时如果想为旅客提供优质的服务则会面对着较大的阻碍,列车环境相对较差,难以为旅客提供舒适干净的环境,导致旅客的旅行体验受到影响。这些问题的出现都会导致铁路服务人员难以提供规范的服务。此外,客运人员也缺乏规范性服务意识,在工作的过程中不注重提升自身的综合能力^[6]。因为铁路交通属于大众化的交通方式,对于客运人员进行培训的过程中也需要保障针对性,通过进行差异化培训的方式,结合现阶段铁路运输的实际要求,提升乘务人员的综合素质。但是结合现阶段乘务人员的服务质量来看,还存在很多不规范的地方,因为没有为乘务人员提供实践锻炼的机会,在面对不同旅客所提出的要求之后部分乘务人员没有办法在第一时间给与反馈,极易导致乘客出现不满的情绪,对于乘客和服务人员都会产生不利的影响。在现阶段铁路客运工作中,实现规范化服务是能够提升竞争力的一

种方式,但是因为缺乏实践锻炼机会以及学习平台,导致乘务人员的综合素质难以达到实际要求,影响最终的服务成效。

3 新形势下提高铁路客运服务质量的路径分析

3.1 实施个性化服务

在铁路客运服务方面要注重结合乘客的实际需求,实现量化服务标准,从而能够为乘客提供更为优质的服务,营造更具有舒适性的环境。为此还需要铁路部门能够掌握当前市场发展的具体要求,重视结合创新理念,与实际工作进行融合,形成具备区域特点的服务形式,在保障区域特色发挥的基础之上能够充分展现不同区域的文化特色^[7]。在铁路客运服务方面通过量化服务标准的方式,明确服务的内容,注重提升服务品质,与此同时也需要保障能够为乘客提供差异化和个性化的服务。在新时期的发展中随着市场环境出现变化,人们的出行需求也出现了变化,并且越来越注重服务质量,为此铁路部门还应该深度分析乘客对于铁路客运服务的实际需求,在进行分析和统计之后,将乘客的出行需求作为提升服务质量的第一要务,构建标准化体系的客运服务,形成有效的监督机制,对于乘务人员的工作情况进行分析,明确工作中存在的不足,全面提升服务人员的综合素养,进而能够在实际工作中发挥自身的优势,形成良好的工作氛围。在这一过程中通过满足不同乘客的差异化需求,能够实现个性化服务,有助于乘客获得良好的出行感受。此外也需要铁路部门在制度、管理等方面予以配合,构建符合现阶段实际发展的服务管理模式,切实提升服务质量,为铁路客运服务质量的提升奠定坚实基础。

3.2 重视人员培训

乘务人员在提升铁路客运服务质量中占据着重要的角色,因为乘务人员是提供具体服务的实施者,所以乘务人员的综合素质对于最终的服务质量有决定性影响。因此要想切实提升铁路客运服务质量不仅需要完善的制度作为依据,同时还需要注重提升工作人员素质,强化人员培训,促使工作人员的职业素养能够全面提升^[8]。在对工作人员进行培训的过程中,要注重抓住服务重点,结合铁路客运的实际发展要求,制定切实可行的培训方案,进而能够促使工作人员的职业素养提升。在具体的培训过程中需要结合不同岗位进行针对性培训,通过此种方式能够为工作人员进行心理建设,促使工作人员在执行工作的过程中可以积极面对工作问题。此外培训工作的开展也能帮助工作人员学习理论知识,夯实工作人员的专业基础之上。在进行日常培训的过程中也需要关注服务

人员的全面发展以及参与培训的积极性,为此可以适当增加奖励机制的方式,能够进一步调动服务人员的积极性与主动性,在氛围良好的培训环境中全面提升职业素养,进而在实际工作中能够为乘客提供更优质的铁路客运服务。

3.3 完善基础设施

在铁路客运服务工作中完善基础设施也是一件十分重要的内容。随着社会的发展进步,信息技术手段在铁路客运服务中也进行了应用,其中客运服务系统能够获得乘客的出行需求等方面的内容,并且以智能化的形式极大程度满足乘客的实际需求。通过对客运服务系统进行升级,增加功能版块,优化服务内容,也能提升乘客对于铁路客运服务的满意度。这也需要铁路部门能够不算完善基础设施,做好相关硬件设施服务的管理和维护工作,在出现问题之后要注重进行及时检查和处理,保障客运服务系统能够为乘客提供及时的服务,更好的解决实际问题。当前处于信息化时代中,铁路客运工作能够与网站进行结合,通过此种方式提供延伸性服务,能够满足不同乘客的实际需求,全面提升服务质量,更好的为群众提供服务。铁路服务质量的提升需要围绕乘客的实际发展需要进行,以此为基础实现全面分析,立足于乘客的具体需求,选择更具有人性化的服务方式,实际解决乘客的具体问题。在提升铁路客运服务质量中通过增加软件服务的方式,实现智能化出行,极大程度上满足乘客的具体需求,通过此种方式不仅能够更好的完善客运服务的支持,同时也能为铁路客运服务工作的有效开展奠定坚实基础。此外铁路客运部门也可以参考其他行业服务的模式,结合乘客的实际需求,提供不同等级的服务,通过提供个性化服务的方式,极大程度上满足乘客的实际出行需求,简单来说就是结合乘客的需求,为乘客提供针对性的客运服务。

结束语

总之,铁路客运部门是能够满足人们出行的重要服

务窗口,对于促进社会和谐稳定发展也有着积极的影响。为此还需要重视分析当前铁路客运服务中存在的不足之处,制定针对性的解决措施,为提升铁路客运服务质量奠定基础,同时也能强化铁路部门的竞争力。通过对新形势下铁路客运服务中存在的不足进行分析,详细的了解到问题所在,立足于新形势下的市场变化情况,构建起适合铁路客运服务工作开展的解决策略,全面推动铁路客运服务工作的高效开展,切实提升服务质量。在新形势下还需要铁路部门能够重视到改进服务质量的重要性,注重为乘客营造舒适度较高的环境,分析当前大的环境变化情况,注重创新服务理念,立足于乘客的具体出行需要,制定个性化服务方式,促使客运服务质量稳定提升,也为我国铁路客运的良好发展奠定基础。

参考文献

- [1]马丹丹.新形势下提高铁路客运服务质量的策略[J].中外企业家,2020(19):241.
- [2]卢剑波.沈阳局集团公司铁路客运服务质量对策探讨[J].中国设备工程,2020(19):232-233.
- [3]杨立红.1949—2009年淮河流域铁路客运服务质量探析[J].阜阳师范大学学报(社会科学版),2023(03):1-6.
- [4]李蕊.浅析如何利用客运信息化系统提高铁路客运服务质量[J].中外企业家,2019(12):60.
- [5]牛艳丽.关于如何加快推进铁路客运服务智能化水平的思考[J].中小企业管理与科技(下旬刊),2019(01):76-77.
- [6]刘军,陈小忠,赖晴鹰等.构造高速铁路客运服务新模式的探讨[J].铁路计算机应用,2018,27(07):17-20.
- [7]刘何栋,李海军,马昌喜等.基于马田系统的高速铁路客运服务质量评价[J].兰州交通大学学报,2022,41(06):29-37.
- [8]吕笑媛,倪少权,杜梦锦等.基于结构方程的高速铁路客运服务质量评价指标体系构建[J].交通运输工程与信息学报,2019,17(03):100-108.