

提高铁路客运服务质量的思考

崔子涵

中国铁路北京局集团有限公司天津工务段 北京 100000

摘要：随着我国社会经济的快速发展和人民生活水平的不断提高，铁路客运作为大众化的交通工具，其服务质量日益受到广泛关注。但在当前的铁路客运服务过程中，仍存在诸多问题，如基础设施设备不足、服务质量不高、管理体系不完善等。为提升铁路客运服务质量，本文将从基础设施、服务人员、管理体系、等方面进行深入思考，探讨提高铁路客运服务质量的途径和方法，以期为我国铁路客运服务水平的提升提供有益借鉴。

关键词：铁路客运；服务质量；思考

引言：提高铁路客运服务质量，在当今社会经济发展与民众出行需求日益增长的背景下，具有深远的意义。它不仅是铁路行业自身转型升级、提升竞争力的关键所在，更是满足人民群众日益增长的美好生活需要、促进社会和谐发展的重要举措。以下从多个维度探讨提高铁路客运服务质量的意義。

1 提高铁路客运服务质量的意義

1.1 增强旅客满意度与忠诚度

首先，优质的客运服务能够显著提升旅客的出行体验，从而增强旅客的满意度。在快节奏的生活中，人们对时间效率和服务品质的要求越来越高，一次顺畅、舒适的铁路旅行能够极大地缓解旅途的疲惫感，留下良好的印象^[1]。舒适良好的正面体验会促使旅客在未来的出行选择中更倾向于铁路交通，形成高度的忠诚度，为铁路部门带来稳定的客流基础。

1.2 促进铁路行业可持续发展

提高客运服务质量是铁路行业实现可持续发展的内在要求。随着航空、公路等交通方式的快速发展，铁路面临着激烈的市场竞争。在经过不断优化服务流程、提升服务品质后，铁路能够吸引更多旅客选择铁路出行，增加市场份额，为行业带来稳定的收入来源。另一方面，高质量的服务还能提升铁路品牌的知名度和美誉度，为吸引投资、拓展业务领域创造有利条件，推动铁路行业的整体进步。

1.3 助力地方经济发展

铁路作为国民经济的大动脉，其客运服务质量的提升对于促进地方经济发展具有积极作用。优质的客运服务能够吸引更多游客前来旅游观光，带动沿线地区的旅游业及相关产业的发展，增加就业机会，提高居民收入水平。与此同时，便捷的铁路交通也能促进区域间的物资流通和信息交流，加速经济要素的聚集与扩散，推动

区域经济一体化进程。

1.4 推动社会文明进步

提高铁路客运服务质量还是推动社会文明进步的重要体现。优质的服务不仅体现在硬件设施的完善上，更在于服务人员的专业素养和服务态度的提升。以人为本的服务理念能够潜移默化地影响旅客的行为习惯和价值观念，促进社会整体文明素质的提高。除此之外，铁路作为公共交通工具，其服务质量的提升还能增强公众对公共服务的信任感，促进社会的和谐稳定。

1.5 提升国家形象与国际竞争力

提高铁路客运服务质量对于提升国家形象与国际竞争力同样具有重要意义。在全球化的今天，铁路作为连接国内外的重要交通方式，其服务质量直接反映了国家的现代化水平和治理能力。优质的客运服务能够向国际社会展示我国铁路事业的快速发展和良好形象，增强国际社会对中国的认知和好感^[2]。并且，对于国际客运市场来说，高质量的铁路服务能够吸引更多国际旅客选择中国铁路作为出行方式，提升我国在国际旅游和交通领域的竞争力，为国家的对外开放和经济发展注入新的活力。

2 铁路客运服务现状

2.1 基础设施不足

2.1.1 车站设施老旧。部分老旧车站的设施老化严重，如候车室座椅损坏、卫生间设施陈旧、通风不良等问题，给旅客带来不舒适的体验。一些车站的引导标识不清晰，容易让旅客在站内迷失方向，尤其是对于初次出行的旅客来说，增加了出行的难度。

2.1.2 列车硬件设施有待提升。部分列车的车厢内部设施陈旧，座椅舒适度不够，卧铺的床铺整洁度和舒适度也有待提高。车厢内的空调系统有时不能正常工作，导致车厢内温度过高或过低，影响旅客的乘坐体验。此外，列车上的充电插座数量不足，不能满足旅客在旅途

中对电子设备充电的需求。

2.2 服务态度方面意识淡薄

一些铁路客运工作人员缺乏主动服务的意识,对旅客的需求不够关注。在解答旅客疑问时,态度冷漠、不耐烦,甚至出现推诿现象。例如,当旅客询问列车晚点原因或换乘信息时,工作人员不能及时、准确地给予答复,给旅客带来困扰。

2.3 服务缺乏个性化

目前铁路客运服务大多较为标准化,缺乏针对不同旅客群体的个性化服务。像是对于老弱病残孕等特殊旅客的照顾不够周到,不能根据他们的特殊需求提供相应的帮助。对于商务旅客的需求也未能充分满足,如缺乏安静的工作区域等。

2.4 票务服务不完善

2.4.1 购票渠道不够便捷。虽然现在铁路部门提供了多种购票渠道,如互联网购票、电话购票、代售点购票等,但在购票高峰期,仍存在系统卡顿、购票难的问题。尤其是对于一些不熟悉互联网购票的旅客来说,购票过程较为繁琐,需要花费大量的时间和精力。

2.4.2 退票、改签手续复杂^[3]。旅客在需要退票或改签时,往往面临手续复杂、费用较高等问题。一些车站的退票、改签窗口排队时间长,工作人员办理速度慢,给旅客带来不便。

2.5 餐饮服务不合理

列车上提供的餐饮种类单一,口味不佳,价格较高。一些车站的餐饮服务也存在类似问题,不能满足旅客对美食的需求。尤其在长途列车上,餐饮供应有时不能及时满足旅客的需求。特别是在就餐高峰期,可能会出现食品短缺的情况,让旅客无法按时就餐。

3 提高铁路客运服务质量的思考

3.1 改善基础设施

3.1.1 升级车站设施。对于老旧车站,应投入资金进行全面升级改造。更换损坏的候车室座椅,提升座椅的舒适度和耐用性。对卫生间进行翻新,安装现代化的卫生设备,改善通风条件,确保卫生间干净、整洁、无异味。仅仅做到以上工作远远不够的,相关工作人员还要重新设计和完善站内引导标识,采用清晰、醒目的标志和指示牌,为旅客提供准确的引导,尤其是对于初次出行的旅客,可设置多语种标识,方便不同地区的旅客。除此之外,在车站内增加便民设施,如免费无线网络、手机充电设备等,提升旅客的候车体验。

3.1.2 提升列车硬件设施。需从以下几个方面入手:一是应对车厢内部设施进行更新换代,选用更加舒适的

座椅,提高座椅的调节功能和舒适度。二是加强卧铺的清洁和维护工作,确保床铺整洁、舒适。三是优化车厢内的空调系统,确保其稳定运行,根据季节和车厢内的实际温度进行合理调节,为旅客提供适宜的乘车环境。四是增加列车上的充电插座数量,合理分布在车厢的各个位置,满足旅客在旅途中对电子设备充电的需求。

3.2 提高服务态度

想要提高铁路客运工作人员的服务态度,首当其冲是安排专业的定期培训:第一,在职业道德方面,要让工作人员明白他们所从事的工作不仅仅是一份职业,更是一种责任和使命。铁路客运服务连接着千千万万的旅客,他们的工作直接影响着旅客的出行体验。利用案例分析、榜样示范等方式,让工作人员深刻体会到职业道德的重要性,以真诚、负责的态度对待每一位旅客。第二,在沟通技巧的培训中,着重培养工作人员的倾听能力和表达能力。当旅客提出疑问或需求时,工作人员要耐心倾听,理解旅客的真正意图,然后用清晰、简洁、易懂的语言给予答复。并且,客运工作人员非常有必要学会运用恰当的肢体语言和表情,增强沟通的效果。比如,微笑可以拉近与旅客的距离,温和的眼神可以让旅客感受到关心。第三,在应急处理方面,培训工作人员如何应对突发情况,如列车晚点、旅客突发疾病等。制定详细的应急预案,让工作人员熟悉应急流程,提高应对突发事件的能力。经过培训,让工作人员深刻认识到服务的重要性,树立主动服务的意识,时刻关注旅客的需求。在解答旅客疑问时,做到热情、耐心、准确,成为旅客出行的贴心伙伴。第四,应建立健全服务监督机制^[4]。车站领导应对工作人员的服务态度进行定期考核和评价,采取旅客满意度调查、现场检查等方式,全面了解工作人员的服务情况。对于服务态度不好的工作人员,及时进行批评教育和处罚。这不仅是一种约束,更是一种激励,促使他们不断反思自己的行为,努力提高服务质量。而对于服务优秀的工作人员给予表彰和奖励,树立榜样,激发全体工作人员的积极性和创造性。

3.3 提供个性化服务

针对不同旅客群体的需求提供个性化服务,能极大地提升铁路客运服务的质量和满意度。

3.3.1 对于老弱病残孕等特殊旅客,设立专门的服务区域和通道是必要的举措。在车站设置明显的标识,引导特殊旅客前往专用区域休息等待。提供优先上车服务,让他们不必在拥挤的人群中等待,减轻他们的出行压力。同时,安排工作人员协助搬运行李,让特殊旅客的出行更加便捷。在列车上设置特殊旅客专用座位和卧

铺,这些座位和卧铺应具备更加舒适的条件,如更宽敞的空间、可调节的靠背等,方便他们乘坐。

3.3.2 对于商务旅客,在车厢内设置安静的工作区域是一项贴心的服务。这个区域可以配备舒适的桌椅、良好的照明和隔音设施,为商务旅客提供一个安静的办公环境。提供免费的无线网络和办公设备,如电源插座、USB接口等,满足商务旅客在旅途中的办公需求。还要为商务旅客提供更加优质的餐饮服务,如提供精致的套餐、特色饮品等。个性化的娱乐设施也是必不可少的,可以提供高清电视、音乐播放设备等,让商务旅客在旅途中能够放松身心。另一方面,还可以根据旅客的需求,提供定制化的旅游服务和商务服务。对于旅游旅客,可以提供旅游线路推荐、景点门票预订等服务;对于商务旅客,可以提供会议安排、商务文件传递等服务。总之,在铁路客运服务中增加个性化的服务,能够满足不同旅客群体的特殊需求,让每一位旅客都能感受到铁路客运服务的贴心与温暖。

3.4 优化票务服务

为了解决购票渠道不够便捷的问题,铁路部门应进一步优化购票系统,提高系统的稳定性和流畅性。第一,在购票高峰时期,增加服务器的容量和带宽,确保系统不卡顿。对于不熟悉互联网购票的旅客,可以在车站和代售点设置专门的购票指导人员,帮助他们完成购票过程。然后,铁路部门还可以与银行、邮政等机构合作,拓宽购票渠道,方便旅客购票。第二,对于退票、改签手续复杂的情况,应简化退票、改签的流程,降低费用。可以通过互联网、手机客户端等渠道,实现线上退票、改签,方便旅客操作。在车站的退票、改签窗口,增加工作人员的数量,提高办理速度,减少旅客排队时间。第三,铁路部门还可以建立健全退票、改签的信息发布机制,及时向旅客公布退票、改签的政策和流程,让旅客心中有数。

3.5 改进餐饮服务

在铁路客运服务中,餐饮服务的优化是提高铁路客运服务质量的最基本措施和保证。众所周知,列车上餐饮问题一直以来都是限制铁路客运服务质量提升的瓶颈

问题,想要彻底解决此问题,促进铁路铁路客运服务质量的高效提升,相关部门应加强对餐饮供应商的严格管理。不仅要丰富餐饮种类,涵盖各地特色美食,以满足不同旅客的口味需求^[5]。比如增加一些地方小吃、健康轻食等。而最重要的是对餐饮制作的全过程进行严密监督,从食材采购到加工制作,确保食品的安全卫生。在价格方面,要做到合理定价,让旅客真正享受到物美价廉的餐饮服务。对于长途列车,需根据旅客需求,精心安排餐饮供应的时间和数量。例如在就餐高峰时段增加供应量,确保旅客按时就餐。对于车站的餐饮服务也不能忽视,应引入更多知名餐饮品牌和商家,提升餐饮服务的竞争力。并且加强对车站餐饮服务的监管力度,保证食品质量可靠、价格合理,为旅客提供优质的餐饮体验。

结语:综上所述,提高铁路客运服务质量是一项长期而艰巨的任务,需要铁路部门及全体工作人员共同努力。通过不断优化服务设施、提升服务人员素质、创新服务方式等多方面的举措,铁路客运服务质量必将迈向新的高度。未来,铁路部门应持续关注旅客需求的变化,与时俱进地改进服务。以更加贴心的服务态度、更加高效的服务流程、更加舒适的旅行环境,为旅客打造安全、便捷、温馨的出行体验。相信在铁路人的不懈努力下,铁路客运服务将成为交通运输领域的亮丽名片,为推动经济社会发展、满足人民群众对美好生活的向往做出更大的贡献。

参考文献

- [1]王志军.桃威铁路客运发展思考与对策[J].铁路采购与物流,2021,16(6):40-43.
- [2]张康宁,刘西梅.高铁时代提高普速客运站营销和服务质量的思考[J].高铁速递,2022(5):2-4.
- [3]牟能冶,汪敏,孙越,康秋萍.基于旅客需求的高速铁路客运服务质量评价[J].铁道运输与经济,2021,43(04):33-40.
- [4]魏少鹏.提高铁路客运服务质量的思考研究[J].运输经理世界,2020(13):35-36.
- [5]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.