

提升铁路车站客运服务质量的途径

张安安

中国铁路郑州局集团有限公司洛阳车站洛阳龙门站 河南 洛阳 471000

摘要：当前铁路车站客运服务存在服务流程衔接不畅、工作人员水平不一、设施设备功能不完善等问题。为提升服务质量，需优化服务流程，简化核心环节、强化环节衔接、建立动态调整机制；提升工作人员素质，强化服务意识、提升专业能力、完善激励机制；完善服务设施设备，优化基础服务设施、引入智能服务设备、加强设施设备维护管理。通过这些举措，铁路车站客运服务能更灵活高效，满足旅客多样化需求，提升旅客出行体验。

关键词：铁路车站；客运服务质量；服务流程；人员管理；设施设备

引言：在铁路客运事业迅猛发展的当下，铁路车站作为旅客出行的重要枢纽，其客运服务质量备受关注。尽管多数车站在服务层面取得了一定进步，但仍存在诸多亟待解决的问题。服务流程存在衔接不畅、对特殊旅客关怀不足等短板；工作人员服务意识与专业能力参差不齐；设施设备功能不完善，维护管理也存漏洞。这些问题严重制约了客运服务质量的提升，影响旅客出行体验。为有效解决这些问题，本文将从优化服务流程、提升工作人员素质、完善服务设施设备这三个关键维度展开深入探讨，旨在为铁路车站客运服务质量的提升提供具有针对性和可操作性的策略与建议。

1 当前铁路车站客运服务存在的主要问题

在铁路客运持续蓬勃发展的进程中，多数铁路车站及服务层面虽取得了一定程度的进步，但仍有诸多亟待解决的关键问题，这些问题严重制约着客运服务质量的进一步提升。从实际运营状况深入剖析，问题主要集中在以下几个关键方面。（1）服务流程存在明显短板。在旅客购票、取票、安检、检票等各个环节的衔接上不够紧密流畅。尤其在出行高峰时段，各环节的拥堵现象频繁发生，导致旅客在车站内滞留时间过长，出行体验大打折扣。而且，针对部分特殊旅客群体，如老年人、残疾人、母婴群体等，缺乏专属的服务通道与个性化服务，使得他们的出行便利性严重不足。（2）工作人员服务水平良莠不齐。部分工作人员服务意识淡薄，对待旅客态度冷漠，缺乏主动服务的热情与积极性。在面对旅客的咨询、投诉等问题时，处理方式不够专业、高效，无法迅速且有效地解决旅客的实际需求，甚至可能引发旅客的不满与投诉升级。（3）设施设备功能不完善。部分车站候车座椅数量无法满足旅客需求，休息区域环境脏乱差，卫生间清洁不及时，设施损坏后维修滞后。同时，站内导向标识不够清晰明确，指引性不强，让旅客

在车站内容易迷失方向。此外，智能服务设备如自助购票机、自助检票机等，操作复杂，故障频发，难以充分发挥其便捷服务的作用，影响了旅客的出行效率^[1]。

2 优化铁路车站客运服务流程

2.1 简化核心服务环节

为提升旅客出行体验，需针对购票、安检、检票等关键环节进行流程简化与效率优化。（1）购票环节，持续大力推广电子客票，进一步扩大自助购票机的覆盖范围，尤其要在客流量大的车站及区域合理增设。同时，优化购票界面设计，从老年旅客等群体的需求出发，增加语音提示、字体放大等功能，降低操作难度。此外，开通线上购票专属通道，通过技术升级和服务器扩容，减少高峰时段线上购票系统的卡顿、拥堵现象，让旅客购票更顺畅。（2）安检环节，依据车站实际客流情况，科学合理配置安检人员和设备。在客流高峰时段，动态调整安检通道数量，提高安检效率。积极推广“无感安检”技术，借助智能设备实现快速安检，减少旅客排队等待时间。并且，明确安检物品清单并提前公示，让旅客提前知晓禁带物品，避免因携带违禁物品而耽误行程。（3）检票环节，全面普及自助检票机，适当增加检票机数量并拓宽通道宽度。针对不同车次合理划分检票区域，提前通过广播、电子屏等多种方式提醒旅客检票时间和地点，防止旅客漏检或错检。

2.2 强化环节间的衔接配合

为提升铁路车站客运服务整体效能，必须加强购票、安检、检票、候车、乘车等各环节间的信息共享与协同配合，杜绝流程断层现象。（1）应构建车站各部门（如票务、安检、客运等）的高效联动机制，借助先进的信息化系统，实现客流数据的实时共享。依据客流动态变化，迅速且精准地调整各环节的服务资源配置。例如，票务部门若监测到某车次购票人数大幅增加，需

第一时间将信息反馈给安检和检票部门,使其提前增设安检通道、调配检票人员,保障客流快速、有序疏导。

(2)要在站内合理设置清晰、易懂的流程指引标识,运用图文、语音等多种形式,将各环节位置及操作步骤详细告知旅客,引导其顺利完成出行流程。同时,在各环节衔接处安排专业工作人员进行引导与协助,尤其在客流高峰时段,及时解答旅客疑问,帮助旅客快速熟悉并适应流程,提升旅客出行体验^[2]。

2.3 建立动态服务调整机制

铁路车站客流具有明显的时段性与不确定性,建立动态服务调整机制是提升客运服务质量的关键举措。

(1)借助大数据分析、智能监控等技术手段,实时掌握车站各区域客流密度、列车晚点等信息。依据数据分析结果,动态调整安检通道开放数量、售票窗口业务类型,在客流高峰时段增派服务人员引导旅客,避免出现局部拥堵,确保旅客快速有序通行。(2)针对恶劣天气、设备故障等突发情况,制定完善的应急预案。一旦发生突发事件,迅速启动预案,及时调整服务流程。例如,在暴雨导致列车晚点时,及时通过车站广播、电子显示屏等渠道发布信息,安排专人安抚旅客情绪,为旅客提供必要的餐饮、休息场所等服务,将突发情况对旅客出行的影响降到最低。通过动态服务调整机制,使车站客运服务能够灵活应对各种变化,始终保持高效、有序,切实提升旅客的出行体验。

3 提升铁路车站客运工作人员素质

3.1 强化服务意识培养

为提升铁路车站客运服务质量,需通过多元途径着重培养工作人员的服务意识,促使其牢固树立“以旅客为中心”的服务理念。(1)定期组织系统性的服务理念培训,运用案例分析、情景模拟等生动有效的方式,让工作人员深入理解优质服务对于旅客出行体验以及铁路行业长远发展的关键意义。借此引导工作人员转变以往被动服务的陈旧观念,主动留意旅客的多样化需求,做到想旅客之所想、急旅客之所急。(2)开展“服务明星”评选活动,对在服务工作中表现卓越的工作人员予以表彰。安排他们分享先进的服务经验与实用做法,充分发挥榜样的示范引领作用,在全体工作人员中营造积极向上的服务氛围,激发大家的服务热情与主动性。

(3)组织工作人员定期以旅客身份体验出行流程,从购票、安检到乘车等各个环节,亲身感受服务过程中存在的痛点与难点,增强同理心和服务责任感,从而主动反思并改进自身的服务方式,为旅客提供更优质的服务。

3.2 提升专业服务能力

为切实提高铁路车站工作人员的服务效能,需紧密围绕岗位需求开展专业技能培训,全方位提升其服务能力与水平。(1)针对票务工作人员,着重开展购票系统操作、票务政策精准解读以及异常票务妥善处理等技能培训。确保他们能熟练、快速且精准地为旅客办理购票业务,避免因操作不熟练或政策理解偏差影响旅客购票体验。(2)对于安检工作人员,强化安检设备操作、违禁物品精准识别以及应急处置等技能培训。通过模拟各类场景,提高安检效率与准确性,保障车站安全有序运营。(3)客运引导工作人员则需接受站内导向、旅客咨询解答、特殊旅客服务以及应急事件处理等技能培训,以便为旅客提供专业、高效的引导服务。(4)定期组织严格的技能考核,将考核结果与工作人员绩效紧密挂钩,形成有效的激励约束机制。此外,积极邀请行业专家、优秀服务人员进行现场授课与指导,引入先进的服务理念与方法,拓宽工作人员的服务视野,推动车站服务水平再上新台阶。

3.3 完善人员激励机制

为充分调动铁路车站工作人员的工作热情与积极性,全面提升服务质量,需构建科学合理的人员激励机制。(1)制定一套全面且细致的绩效考核体系,将服务质量作为核心考核指标,涵盖旅客满意度、服务投诉率、服务创新成果等多个维度。依据考核结果,对表现优异的工作人员给予丰厚奖励,如发放奖金、颁发荣誉证书、提供晋升机会等,激励他们持续追求卓越服务。而对于服务质量欠佳、旅客投诉较多的工作人员,及时进行批评教育,情节严重者实施岗位调整甚至辞退处理,形成鲜明的“奖优罚劣”导向。(2)密切关注工作人员的职业发展需求,为其规划清晰的职业晋升通道,鼓励他们通过不断学习与实践提升自身综合素质,实现个人价值与企业发展的双赢。此外,积极改善工作人员的工作环境和福利待遇,妥善解决他们在生活和工作中的后顾之忧,让工作人员能够心无旁骛地投入到服务工作中,为旅客提供更优质的服务^[3]。

4 完善铁路车站客运服务设施设备

4.1 优化基础服务设施

为全方位满足旅客在候车、休息、如厕等方面的基本需求,需对基础服务设施进行精细化优化配置。(1)在候车区域,依据客流量科学增加候车座椅数量,并合理规划布局,防止出现局部区域过度拥挤或闲置的情况。同时,注重提升座椅舒适度,增设柔软靠垫、便捷充电接口等实用功能,让旅客候车更惬意。(2)卫生间管理方面,根据车站实际规模和客流特点,适当增加卫

卫生间数量,并科学划分男女卫生间、无障碍卫生间、母婴卫生间的比例。建立严格的定时清洁制度,安排专人定时清扫,确保卫生间环境干净整洁、无异味,及时补充卫生纸、洗手液等用品。定期对卫生间设施进行全面检查,如水龙头、冲水设备、照明设备等,一旦发现损坏立即维修,保障设施正常运行。(3)在站内合理设置更多休息区域,配备饮水机、报刊架、充电站等设施。优化站内商业服务布局,引入便利店、餐饮店等,为旅客提供一站式便捷服务,满足其基本生活需求。

4.2 引入智能服务设备

顺应智能化发展趋势,引入先进的智能服务设备,提升铁路车站服务的便捷性和科技感。推广智能导向系统,通过站内电子屏、手机APP导航、智能机器人等方式,为旅客提供实时、精准的站内导向服务,包括车次信息查询、检票口位置指引、换乘路线规划等,解决旅客“找路难”的问题。升级自助服务设备,优化自助购票机、自助取票机、自助检票机的功能和操作界面,增加人脸识别、语音交互等功能,提高设备的易用性;同时,增加自助服务设备的数量,确保高峰时段能够满足旅客需求,并安排专人在设备旁提供操作指导,帮助旅客顺利使用设备。引入智能客服系统,通过AI语音客服、在线客服等方式,24小时为旅客提供咨询服务,解答旅客关于车次、票务、服务等方面的疑问;智能客服系统能够快速处理常见问题,对于复杂问题及时转接人工客服,提高旅客咨询问题的解决效率^[4]。

4.3 加强设施设备维护管理

为保障车站设施设备稳定可靠运行,需构建一套完备的设施设备维护管理机制。(1)制定严谨的设施设备定期巡检制度,安排专业技术人员依照既定周期,对站内的候车座椅、卫生间设施、智能服务设备、照明设备、安检设备等展开全方位检查。细致排查设施设备存在的各类问题与潜在隐患,详细做好巡检记录并及时向

上级汇报,确保问题早发现、早处理。(2)建立设施设备维修快速响应机制,组建专门的维修队伍,配备齐全的维修工具与常用备件。针对发现的设施设备故障,遵循“先急后缓”原则迅速开展维修工作,最大限度缩短故障处理时间。若遇重大故障,及时向旅客发布公告,清晰说明故障状况与预计修复时间,并提供切实可行的替代服务方案,降低对旅客出行的影响。(3)建立设施设备使用培训制度,定期组织工作人员参加设施设备使用和维护知识培训,使其熟练掌握正确操作方法,能敏锐察觉设备异常并及时上报,防止因操作失误造成设备损坏。

结束语

综上所述,提升铁路车站客运服务质量是一项系统性、长期性的工程,需从多个关键维度协同推进。通过优化服务流程,简化环节、强化衔接、建立动态调整机制,可提升旅客出行效率与体验;提升工作人员素质,强化服务意识、提升专业能力、完善激励机制,能打造优质服务团队;完善服务设施设备,优化基础配置、引入智能设备、加强维护管理,可为旅客提供更便捷舒适的环境。只有将流程优化、人员提升与设施完善紧密结合,形成全方位、多层次的服务提升体系,才能不断满足旅客日益多样化的出行需求,推动铁路车站客运服务质量迈上新台阶,增强铁路运输的市场竞争力。

参考文献

- [1]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.
- [2]胡梦蝶.新形势下提高铁路客运服务质量的路径探究[J].海峡科技与产业,2019(5):155-156.
- [3]赵宏宇.基于大数据的铁路客运服务优化策略[J].铁道运输与经济,2020,42(3):88-94.
- [4]陈思进.智能化铁路客运服务创新模式研究[J].铁道学报,2021,43(1):112-119.