

# 提升铁路车站客运服务质量的途径

郑 炜

中国铁路济南局集团有限公司 山东 济南 250000

**摘要：**随着中国铁路事业的不断发展，铁路车站作为交通枢纽之一，其客运服务质量对提升整体铁路运输效能、满足人民群众出行需求具有重要意义。本文从多个角度探讨了提升铁路车站客运服务质量的途径，分析了车站服务中的现存问题，并提出了优化措施。通过服务创新、硬件设施改善和人员培训等多方面的提升，可以有效提升车站客运服务的质量，满足日益增长的出行需求，为铁路发展注入活力。

**关键词：**铁路车站；客运服务；服务质量；提升途径

## 1 引言

随着经济发展和人民生活水平的提高，铁路已成为人们出行的重要交通工具。铁路车站作为铁路运输的起点和终点，是承载大批旅客的核心场所，车站的客运服务质量直接影响旅客的出行体验。然而，随着客流量的不断增加，现有的铁路车站客运服务质量仍存在一定的问题，如服务不够细致、设施老化、管理混乱等，这些问题亟待解决。提升铁路车站客运服务质量，优化旅客的出行体验，不仅能增强铁路客运的竞争力，还能推动铁路事业的持续发展。

## 2 提升铁路车站客运服务质量的途径

### 2.1 完善服务设施，提高旅客的便捷性

车站设施是旅客体验的直接体现，完备且便捷的设施可以有效提高车站的服务质量。当前，一些铁路车站的设施较为陈旧，无法满足高峰期的大量旅客需求。因此，首先应注重硬件设施的提升。比如，增设自动售票机、智能导视系统、无障碍设施等，可以帮助旅客更高效地完成购票、进出站、行李托运等操作。车站内的座椅、候车室、卫生间等基础设施应保持清洁并定期检查，避免出现设施损坏、缺失等问题，以保证旅客的基本需求得到满足。

### 2.2 优化服务流程，提高服务效率

在客流量大、节假日密集的情况下，车站的服务流程显得尤为重要。为了提高服务效率，车站应合理设置各类服务窗口及自助设备，优化旅客的通行路线，减少旅客排队等待时间。同时，车站工作人员需加强与自助设备、系统的衔接，确保旅客能够顺利完成各项操作。此外，车站应加强高峰时段的人员配置，提升应急响应能力，确保高峰期间的秩序井然，并为特殊旅客群体提供定制化服务，如老人、儿童和残障人士的特殊需求。

### 2.3 加强员工培训，提高服务意识

车站员工是旅客与车站之间的桥梁，员工服务态度和专业素质直接影响到旅客的整体体验。因此，加强员工的培训是提升服务质量的重要途径。培训内容应包括服务礼仪、职业道德、应急处理能力、语言沟通技巧等，同时，要培养员工的团队协作精神，使其能够共同解决旅客在出行过程中遇到的问题。此外，车站应定期进行服务质量评估，通过设置意见箱、调查问卷等方式，及时反馈员工的服务水平，激励员工不断提升自己的服务水平。

## 3 提升铁路车站客运服务质量的具体措施

### 3.1 引入智能化技术，提升服务质量

在现代信息化时代，智能化技术已经逐渐成为提升铁路车站服务质量的关键。随着大数据、人工智能、物联网等技术的发展，铁路车站通过引入这些先进技术，不仅能够提高服务效率，还能为旅客提供更加个性化和便捷的服务。首先，车站可以通过智能导引系统引导旅客快速找到所需的服务区、候车室或厕所等设施。这些导引系统可以通过电子显示屏、APP或自助设备等形式提供实时的出行信息，如列车时刻表、车厢位置、乘车指引等，帮助旅客快速获取相关信息，减少误导和等待的时间。尤其是在高峰期，智能导引系统可以帮助旅客避开拥堵区域，优化出行路径，提高整体出行效率。其次，人工智能技术可以提升车站服务的个性化和智能化。例如，通过人工智能客服，旅客可以随时获得24小时在线的咨询服务，解决购票、换票、退票等问题，极大地方便了旅客。同时，通过数据分析，车站还可以对旅客的行为进行预测，例如，根据旅客的购票历史和出行习惯，提供个性化的优惠政策和服务推荐，提升用户体验。此外，车站还应通过大数据分析来实现精细化管理。通过收集旅客的出行数据，车站能够分析不同时间段的客流量、车票需求等信息，从而合理配置资源，提

高车站的运营效率。例如，利用大数据分析预测节假日期间的客流变化，提前增加车站的服务窗口，调整高峰时段的人员配置，确保高效服务。

### 3.2 强化车站管理，提升运营效率

车站的管理水平直接影响着车站的运营效率和服务质量。为了提升铁路车站的客运服务质量，车站管理亟需进行全面的优化和升级。首先，车站管理应向数字化、智能化方向发展，利用信息化手段加强对车站运营的实时监控。通过安装先进的监控系统，车站管理人员能够实时掌握各项服务指标，如安检流量、售票情况、候车区人数等，并及时调整运营策略，以应对突发情况。其次，车站的运营管理需要强化流程化和标准化操作。车站的每一个环节从售票、安检到乘车引导，都应严格按照标准化流程操作，减少不必要的中断和误差，确保服务的高效和准确性。例如，车站可以通过制定明确的服务标准和操作手册，要求员工在高峰时段保持快速、规范的服务，以缩短旅客的等待时间，提高服务效率。此外，车站可以定期进行服务质量检查和模拟演练，确保各项服务流程在实际运营中能够高效运行。另外，车站的资源配置也需要进一步优化。通过大数据分析，车站可以实时监测不同区域的客流量情况，合理调配人员和设施资源。比如，根据不同时间段的客流波动，调整安检口、售票窗口的数量，避免资源过剩或不足，确保每个环节都能高效运转。尤其是在节假日和春运等特殊时段，车站可以提前进行客流预测，制定相应的应急预案，提高资源调配的灵活性和及时性。此外，车站的管理团队需要具备强大的应急处理能力，能够应对各种突发事件。

### 3.3 完善旅客投诉机制，提升服务反馈

旅客的反馈意见是铁路车站提升服务质量的重要依据。因此，建立一个高效、便捷的投诉机制，能够帮助车站及时了解旅客的需求和存在的问题，从而进行针对性的改进。首先，铁路车站应开设多渠道的投诉平台，确保旅客能够在不同情况下方便地提出意见和建议。例如，车站可以设立热线电话、电子邮箱、微信公众号等在线投诉渠道，方便旅客在任何时间、任何地点进行投诉。同时，车站还可以通过自助设备或在候车区设置意见箱，使旅客能够在第一时间提出问题和反馈。多元化的投诉渠道可以有效提升旅客参与的积极性，使车站及时获取服务中的薄弱环节。其次，车站在处理投诉时应建立规范化的流程，确保投诉得到及时、妥善的解决。每一条投诉应分配专门的处理人员，并进行跟踪反馈。处理人员需要在一定时间内对旅客的问题作出回应，并

采取相应的改进措施。车站还可以根据投诉的类别进行分类处理，对于较为复杂的投诉，提供专门的解决方案，并定期与投诉人沟通，确保问题得到彻底解决。此外，车站应根据投诉的数量和性质进行分析，识别服务中的共性问题并进行改进。另外，车站还应定期进行旅客满意度调查，通过问卷调查、在线评价等方式了解旅客对服务质量的评价。这些调查不仅有助于发现服务中的不足，还能够为车站管理提供宝贵的数据支持。例如，车站可以通过旅客满意度调查了解哪些服务项目最受旅客欢迎，哪些环节需要改进，从而有针对性地进行优化。在处理投诉的过程中，车站要展现出高度的服务意识，做到真诚、耐心地倾听旅客的意见，并积极改进。这不仅有助于提升车站的服务质量，还能够增强旅客的满意度和忠诚度，形成良性互动。

## 4 提升铁路车站客运服务质量的挑战与应对策略

### 4.1 高高峰期的客流压力

铁路车站在节假日、春运等特殊时期面临着巨大的客流压力，这对于车站的客运服务质量提出了更高的要求。高峰期间，客流量的大幅增加往往会导致人满为患、候车区拥挤、排队等候时间过长等问题，严重影响旅客的出行体验。为了应对这些挑战，铁路车站需要提前制定详细的客流管理预案。首先，车站应利用大数据技术进行客流预测，提前了解不同时间段、不同日期的客流变化情况，并根据预测结果进行资源调配。比如，车站可以根据预测的高峰时段，提前增加售票窗口、安检通道、检票口等服务设施的数量，提高服务效率，缩短旅客的等待时间。同时，车站还可以通过数据分析，判断哪些区域客流密集，哪些区域相对空闲，合理规划车站内的流动路线，减少旅客的拥挤和混乱。其次，车站应加大高峰期间的人员投入，合理配置工作人员，确保每个服务环节的顺畅运行。例如，车站可以增加高峰时段的值班人员，安排足够的导引员、安检员、售票员等，确保旅客在进站、安检、乘车等环节能够得到及时有效的帮助。此外，车站还可以引入志愿者、社工等社会力量，协助疏导人流，提高服务的灵活性和应变能力。最后，车站应通过实时信息发布系统向旅客提供准确的出行信息，提醒旅客避开高峰时段，或提前安排出行路线，以减少拥堵和等待时间。车站还可以通过与周边交通部门合作，提供便捷的换乘服务，帮助旅客快速转移到其他交通工具，减轻车站的压力。

### 4.2 服务质量与成本的平衡

提升铁路车站的客运服务质量往往需要大量的资金投入，而铁路系统的财政压力和运营成本限制了车站在

提升服务质量方面的预算。因此，如何在保证服务质量的同时有效控制成本，是铁路车站面临的一个重要挑战。首先，车站应通过优化资源配置来提高服务效率，避免无效的资源浪费。例如，采用节能设备、数字化服务平台等，既能降低能源消耗，又能提高运营效率。自助售票机、智能安检设备等智能化设施的使用，可以有效降低人工成本，同时提高服务效率，减少排队等待时间。其次，车站可以通过精细化管理来控制成本。通过数据分析，车站可以评估不同服务环节的成本效益，找出最为高效的服务方式。例如，车站可以根据客流量合理安排工作人员，避免人员过剩或不足的情况发生。对于一些基础设施的维护和更新，车站可以制定更具成本效益的投入计划，分期分步进行设备的升级和更新，避免一次性大规模投入造成资金压力。此外，车站还可以通过提升服务质量吸引更多的旅客，从而带动整体收入的增加。

#### 4.3 社会化服务的创新

随着社会化服务理念的逐步普及，铁路车站也需要探索社会化服务的创新模式，以应对日益多元化的旅客需求。通过社会化服务，车站不仅能够提高服务的多样性，还能够增强旅客的出行体验，推动服务质量的进一步提升。首先，车站可以与周边的商业区域、餐饮企业等合作，提供更多的附加服务。例如，车站可以与附近的酒店、餐饮店、商场等商家进行合作，推出便捷的休息区、餐饮配送等服务，为旅客提供更多的选择。尤其是长时间等待的旅客，提供舒适的休息空间和餐饮选择将大大提升他们的出行体验。其次，车站可以借助外部社会力量，如志愿者、社工等，提升车站的服务质量。志愿者团队可以为旅客提供引导、信息咨询等服务，特别是在高峰期间，志愿者能够有效减轻车站工作人员的压力，保障服务的顺畅进行。此外，社工可以为特殊群体旅客（如老年人、儿童、残疾人等）提供个性化的帮

助，确保这些群体能够享受到平等、优质的服务。最后，车站还可以通过社交媒体等平台与旅客进行互动，提升服务的社会化程度。例如，车站可以通过微信公众号、微博等社交媒体与旅客建立长期的互动关系，及时了解旅客的需求和建议，从而改进服务。同时，车站可以通过社交媒体进行品牌宣传，增强社会公众对车站的认同感和满意度。通过社会化服务的创新，车站能够提高服务的亲和力和灵活性，满足旅客日益多元化的需求，进一步提升客运服务质量。

#### 5 结论

铁路车站作为客运的核心场所，其服务质量直接关系到旅客的出行体验和铁路行业的可持续发展。为了提升铁路车站的客运服务质量，需从完善服务设施、优化服务流程、加强员工培训等多个方面入手。同时，借助智能化技术、完善管理机制、增强投诉反馈渠道等措施，进一步提高车站服务水平。尽管在提升过程中仍面临着客流压力、成本控制等挑战，但通过科学管理和创新手段，可以逐步实现铁路车站服务质量的全面提升，为广大旅客提供更加便捷、安全、舒适的出行体验。

#### 参考文献

- [1] 郑悦.B火车站客运服务质量提升策略研究[D].西南交通大学,2022.
- [2] 张丽伟,张天伟,商霖,等.石家庄站客运服务质量提升研究[J].铁道运输与经济,2022,44(03):31-35+41.
- [3] 郑悦.B火车站客运服务质量提升策略研究[D].西南交通大学,2022.
- [4] 吴天琪,刘晓溪,祝继常,等.基于改进IPA的高速铁路服务质量评价与改善策略研究[J].铁道运输与经济,2021,43(12):33-39.
- [5] 卞能治,汪敏,孙越,等.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.