
哈尔滨市 213 路公交车乘客满意度研究

摘要

公共交通不仅是一座城市基本的关键构成环节,并且也是国家提供公共服务的重要因素。城市公共交通在维护公共土地资源、减少城市空气污染、能源消耗等方面显示出巨大的效益。这几年来,国家大力支持公共交通的发展并为其发展改进提供了巨大的机会。国内各大城市开始实施公共交通优先政策,同时对城市公交设施增大物资投入强度,让公共交通服务质量不断增加。城镇的公交车服务质量促使了市民为什么选取公交车,于此还能加大城镇公共交通对市民的吸引力的取决因素。乘客的满意程度用来评价公共交通服务质量的关键原因之一,乘客的满意程度说明了公共车服务质量的好坏,对国家讨论公共交通,增强公共交通服务质量具有特别关键的因素。因此对城镇公共市民方式的满意度进行调查与讨论,有利于发现城市公共车在服务中显露的不足之处,从而增加公共交通服务水平。

关键词: 公共服务; 公共交通; 顾客满意度;

Abstract

Public transport is not only a basic key component of a city, but also an important factor for the country to provide public services. Urban public transport shows great benefits in maintaining public land resources, reducing urban air pollution and energy consumption. In recent years, the state has vigorously supported the development of public transport and provided great opportunities for its development and improvement. Domestic major cities began to implement the public transport priority policy, at the same time, increase the input intensity of urban public transport facilities, so that the quality of public transport services continues to increase. The quality of urban bus service promotes why citizens choose buses, which can also increase the attraction of urban public transport to citizens. The passenger satisfaction degree is one of the key reasons to evaluate the service quality of public transport. The passenger satisfaction degree indicates the service quality of public transport. It is a key factor to discuss public transport and enhance the service quality of public transport for the country. Therefore, the investigation and Discussion on the satisfaction of urban public way will help to find out the shortcomings of urban public vehicle in service, so as to increase the service level of public transport.

Key Words: Public service; Public transport; Customer satisfaction ;

目 录

摘要.....	I
Abstract	II
第 1 章 绪论	1
1.1 研究目的和意义	1
1.1.1 研究目的	1
1.1.2 研究意义	1
1.2 国内外研究现状	2
1.2.1 国外研究现状	2
1.2.2 国内研究现状	2
1.3 研究内容和方法	3
1.3.1 研究内容	3
1.3.2 研究方法	3
第 2 章 服务质量与顾客满意度理论概述	5
2.1 服务质量理论	5
2.1.1 公交车服务	5
2.1.2 服务质量	5
2.2 顾客满意度理论含义	5
2.2.1 顾客满意度理论	5
2.2.2 顾客满意度涵义	6
2.3 公交服务乘客满意度指数模型	6
本章小结	7
第 3 章 城市公交服务水平评价	8
3.1 公交服务水平评价标准	8
3.1.1 指标体系	7
3.1.2 公交服务乘客满意度指标选取和原则	8
3.1.3 公交服务乘客满意度指数评价体系的建立	13
3.2 213 路乘客满意度数据统计	13
3.2.1 213 路基本状况	14
3.2.2 213 路满意度调查问卷的设计	11
3.2.3 判断矩阵的调查问卷	11
3.2.4 调查问卷统计	17
本章小结	18

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/137112001065006143>