

南充铁路客运站服务质量浅析

作者姓名：刘嘉文

专业名称：交通运输

指导教师：马贵平

摘要

铁路运输是交通运输的中坚力量，主要分为铁路货运和铁路客运，其中铁路客运主要为旅客提供中、长距离的运输服务，作为一个客运服务企业不仅要让旅客实现空间上的位移，还得为了旅客方便、舒适的到达自己的目的地而和其他交通运输进行衔接。自 80 年代以来中国虽然引进了铁路质量管理方法，一定程度的提高了铁路运输服务质量，但国内铁路运输一直是国家企业，处于行业的垄断地位，由于没有其他企业进行竞争缺乏竞争性，其中的员工也不具备良好的服务意识并且铁路运输技术与硬件也迟迟没有更新，处于国际上的落后状况，致使铁路运输质量停滞不前。但进入 90 年代，国民经济和社会不断发展进步，人民的物质生活水平也在提高，客运业的服务水平也越来越被人们重视。铁道部提出了新时期铁路客运站的设计要坚持以人为本，全面体现“功能性、系统性、先进性、文化性、经济性”，为旅客创造一个安全、方便和舒适的环境。

本文通过分析当前的客运服务质量评价的基础理论，研究各服务质量评价方法（模型），综合对比不同评价方法之后，结合南充市铁路客运站的具体情况，利用 SERVQUAL 模型，做出问卷，在南充市进行调研，并根据问卷的数据及相关信息，对南充铁路客运站客运服务质量进行综合评价和实证分析，为南充铁路客运站提供改进管理的思路和具体措施，对南充铁路客运站的进一步改革有重要的借鉴意义。

关键词： 铁路运输 服务质量 南充铁路客运站 SERVQUAL

Abstract

Railway is the artery of national economic development, as well as the backbone of transportation. Railway passenger transport is an important part of railway transportation. It mainly undertakes long-distance passenger transport tasks. At the same time, railway passenger transport also joins various important functions such as transportation, ensuring the passenger travel change, is to say the railway passenger rail transport system and city of cohesiveness, also is the key to affect the passenger transport service quality. Since the 1980s, China since the introduction of the theory and method of total quality management, the management level has improved the quality of railway transportation. But as a result of railway transportation in transportation industry monopoly for a long time, and the capacity of traffic conflicts, poor staff service consciousness, backward technology and equipment level, causing quality was not sustained, effective improvement of railway transportation. In the 1990s, with the development of national economy and society, people's material and constantly improve the living standards, the quality of travel service had the higher request, Ministry of railway has proposed, the design of passenger railway station in the new period to adhere to the people-oriented, fully embodies the "functional, systemic, advanced nature, culture and economy", and create safe, convenient and comfortable environment for passengers.

This article through the analysis of the current passenger service quality evaluation theory. At the same time, studying the service quality evaluation methods (models). Then, on the basis of a comparison of different evaluation methods, combined with the situation of Nanchong railway passenger. Using the SERVQUAL model. Design the questionnaire and conducting market research. And according to the survey data and related information of Nanchong station passenger service quality. Finally according to the evaluation results provide effective suggestions for Nanchong station to improve management.

Keywords: railway transport, quality of service, Nanchong station, SERVQUAL

目录

摘要	I
Abstract	II
目录	III
1 绪论	1
1.1 本文的背景及研究意义	1
1.2 国内外研究现状	1
1.2.1 国外研究现状	1
1.2.2 国内研究现状	2
1.3 本文的研究内容及方法	3
2 南充铁路客运站的概况	4
2.1 南充铁路客运站的发展状况	4
2.2 南充铁路客站在客运服务质量方面存在的问题	4
3 客运服务质量评价系统	5
3.1 建立铁路客运服务质量评价系统的意义与原则	5
3.1.1 确定铁路客运服务质量评价系统的意义	5
3.1.2 确定铁路客运服务质量评价系统的原则	5
3.2 铁路客运服务质量评价系统的内容	6
3.3 铁路客运服务质量评价系统的方法	6
3.3.1 评价方法的分析	6
3.3.2 评价方法的确定	6
4 南充铁路客运站客运服务质量评价系统	8
4.1 评价要素指标的确定	8
4.2 评价要素指标权重的确定	9
4.3 要素内评价指标分值的确定	9
4.4 服务质量评价的结果分析	11
4.4.1 服务质量评价公式	11
4.4.2 服务质量评价结果分析	12
5 南充铁路客运站客运服务质量改进建议	15
5.1 改进的原则	15
5.2 改进的目标	15
5.3 改进的措施	15
总结	17
致谢	18
参考文献	19

1 绪论

1.1 本文的背景及研究意义

铁路运输虽然作为陆地运输的骨干力量，但进入新时期后，公路运输、航运、水运的快熟壮大，各种运输方式势均力敌，同时铁路运输的运能运量矛盾尖锐、技术和硬件落后、员工不具备良好的服务意识，使铁路运输在市场竞争中，倍感压力。铁道部就这一困境曾提出，新时期铁路客站的设计要坚持以人为本，全面体现“功能性、系统性、先进性、文化性、经济性”^[1]。在当前，培养员工良好的服务意识，改进管理工作，更新落后的硬件和技术，提升旅客运输的服务质量，走“质量效益型”发展的道路，是铁路运输行业改革的必然趋势。

本课题选择的调研地点——南充市，是四川省西部建设综合交通枢纽的川东北地区中心城，成都—达州铁路和兰州—重庆铁路也在南充市北部的潞新镇交汇形成综合交通枢纽，南充火车站旅客发送量近年来呈现递增趋势；同时，成渝经济区发展战略还提出南充市应重视重庆—南充—甘肃(兰州)的南北轴向发展战略，充分发挥南北轴向的区域交通基础设施——兰渝铁路资源^[2]，可见南充市铁路客运站地理位置重要，辐射面积广，旅客流动量大。在现有运营条件下，面对日趋激烈的竞争环境，提高其服务质量、增强自身市场竞争力、巩固旅客运输市场是管理者当前面临和亟待解决的问题^[3]。

1.2 国内外研究现状

1.2.1 国外研究现状

国外对于服务质量理论的研究比我国较早。1982年，芬兰瑞典经管学院学者格罗鲁斯基基于认知心理学的基本理论，提出了顾客感知服务质量和总的感知服务质量模型^[4]。古门森将服务管理理论研究以外部顾客为导向转向为直接作用于企业管理层面，提出了以设计、生产、过程和产出四个质量组成的服务质量。

80年代后期，顾客感知服务质量评价逐渐成为研究重点。1985年，美国学者PZB（Parasuraman, Zeitham, 和 Berry）一起构建了“服务质量差距模型”，提出了5中服务质量差距：顾客期望质量和感知质量之间的差距、管理者认识上的差距、服务质量规范的差距、服务交互的差距以及市场沟通的差距^[5]。PZB于1988年还提出了服务质量模型，认为服务质量主要体现在有形要素、可靠性、响应性、信任性、移情性等5大服务属性上，同时建立SERVQUAL分数=实际感受分数-期望分数等式，服务质量的测量难题基本上得以解决^[6]。1991年，PZB将期望的服务分为可接收的服务和理想的服务，重新对服务质量进行了界定，引入了“容忍区域”概念，即在可接收的服务与理想的服务之间有一个容忍区域，在该区域内的质量变动，顾客都仍会感到满意

[7]。

国外铁路客运服务质量管理方法主要以法国和日本为代表，贯彻了“以人为本”、“以旅客为导向”的服务理念，从细节入手对旅客需求进行深入研究，充分满足旅客需求^[8]。

1.2.2 国内研究现状

薛德利、伊洪冰、邓宇峰在《铁路客运服务质量评价与控制》文中由铁路客运的特性及铁路客运质量的含义出发，建立了客运管理的内部和外部两个闭环管理系统，并用模糊评价方法定量分析了如何进行客运运营质量的评价和改进^[9]。

田志强，韩君，潘金山《铁路客运站旅客服务质量评价体系与方法研究》一文通过分析铁路客运过程，构建了包含旅客出行各个阶段的评价指标体系，建立了以层次分析法、专家评审法、旅客问卷调查 3 种方法相结合的数学模型，并以某客运站为实例验证了评价体系及方法的有效性，该模型通过 Excel 计算非常简便，为铁路客运站确定工作重点，提高旅客服务质量提供了有效方法^[10]。

严琦在《基于模糊因素的铁路旅客满意度的综合评价》一文中从铁路旅客运输自身特性及旅客满意度评价特性两方面出发，通过分析铁路旅客满意度的影响因素，确定评估旅客满意度的评价指标体系，同时采用模糊综合评价方法，建立了铁路旅客满意度模糊综合评价模型，对目前铁路旅客满意度水平进行了综合评价^[7]。

丁应昌《提高铁路客运质量的分析建议》一文从明确铁路客运质量的内涵上介绍了设施质量、行为质量及感知质量等概念，指出了当前铁路质量的缺陷，并提出了提高铁路客运质量的具体建议^[11]。

李明生《关于铁路客运服务产品质量的量化探讨》从分析服务产品质量的规定性着手，借鉴服务质量模型（ServqualModel）确定了铁路客运产品质量的 5 个方面属性 24 个因素，对铁路客运服务质量进行了量的测度并进行了实证测验^[12]。

王海湘在《基于 SERVQUAL 的铁路客运服务质量评价》一文以 SERVQUAL 模型作为评价基准，建立了旅客列车服务质量评价系统的评价准则与子准则及其权重，并进行了应用举例分析，依据计算结果，对提高铁路客运服务质量提出了具体建议^[13]。

高贺、刘军在《基于 SERVQUAL 的铁路客运服务质量评价》构建了基于 SERVQUAL 模型的铁路客运服务质量评价体系。通过对该体系的精简与优化，建立了应用于铁路客运服务质量的评价模型，并通过实例验证了模型的科学实用性^[14]。

1.3 本文的研究内容及方法

本文主要通过对有关服务质量文献的研究，根据南充市铁路客运站具体情况，借鉴 SERVQUAL 模型，对其服务质量给予评价和实证分析。具体来说，本论文共分为以下六个部分：

第一章，即绪论部分，主要阐述了选择这一课题的依据与意义，同时对国内外相关研究做一个总结，结合各类研究，对文章内容和结构做一个合理的安排。

第二章为基础理论部分，系统、深入地介绍了建立客运服务质量评价系统的意义、原则及具体内容，对当前主要的几种评价方法进行了优劣分析，再根据铁路客运站的具体情况，选出合适的评价方法。

第三章是针对本课题所选车站——南充铁路客运站的整体发展状况进行描述，同时分析了该车站可能存在的客运服务质量方面的不足。

第四章，根据南充铁路客运站的具体情况，建立了客运服务质量评价系统模型，进行实证研究并做系统深入分析。

第五章根据之前的研究结果，提出南充铁路客运站客运服务质量改进的方案，确立车站客运服务质量改进的原则、方向及具体措施。

文章最后的结论部分，就本研究的主要内容进行了系统的总结，指出研究的成果和结论，并分析了存在的不足。

2 南充铁路客运站的概况

2.1 南充铁路客运站的发展状况

南充铁路客运站始建于 1995 年，达成铁路的修建使南充摆脱了没有铁路的命运。又于 2007 年进行重新装修，将候车大厅改建成如今的两层楼，候车面积为以往的两倍，并搭建了一座天桥连接站台，现在上车不仅可以通过下穿地道也可以上走天桥，更加方便旅客的进出站。

南充市现有的达成铁路、兰渝铁路，对西南地区、川渝地区的东西、南北向交通起着至关重要的作用。2013 年的《南充市中长期铁路网发展规划研究报告》中指出，未来将形成以南充市作为中心南充铁路的中心，“承东启西、南传北递、覆盖全域、枢导川东”的“米”字形铁路路网格局，如表 2-1。

表 2-1 南充铁路概览

铁路名称	工程时段	备注	经过站点
达成铁路		已开通“和谐号”动车组	南充站
达成铁路复线		已开通“和谐号”动车组	南充站
兰渝铁路		川渝段 2015 年 12 月开通	南充北站
兰渝铁路南高支线		川渝段 2015 年 12 月开通	南充东站
南充化学工业园区专线	2012-2015	预计 2016 年通车	老君站

南充站为二等站，受成都铁路局管辖。南充站客流量大，名列四川省第三位。2013 年日均发送旅客 13000 人。2014 年春运，南充站发送旅客 62.4 万人次（日均发送旅客 15600 人^[15]）。

为了给旅客带来一个温馨的候车环境，南充火车站将按照火车卧铺车厢 1:1 的比例，推出“候车卧铺体验馆”方便旅客在候车时进行休息，不仅可以让更多长时间候车的旅客得到适当的休息缓解疲劳，其中还设立有专门的女士包厢，让女性旅客也可以避免在公共场所休息带来的尴尬，十分贴心的人性化服务，为南充站服务质量增色不少。

2.2 南充铁路客运站在客运服务质量方面存在的问题

根据社会调查，结合旅客的投诉重点及调查的情况，南充铁路客运站在客运服务质量方面存在的问题主要有：

1.

车站环境不佳。由于南充站处于铁路枢纽地位，客运量大，当前的客运站面积并不能有效的承载高峰期巨大的人流量，候车厅的各项硬件措施的利用率已经接近饱和，造成人群拥挤现象。同时，南充站自 2007 年重新改造后，很长一段时间未进行重新装修，存在部分硬件陈旧或损坏的问题。

2. 队伍素质不高。车站的员工年龄偏大，对新的技术、设备、服务理念接受能力较弱，不能适应新旧事物的快速更替，导致服务质量的改善滞后；同时，可能存在员工文化层次不高，业务不熟，达不到应有的作业标准，服务质量降低。

3. 缺乏服务意识。由于服务行业是一个相互接触度较高的行业，而铁路客运服务是通过工作人员和乘客进行接触来提供服务的，所以工作人员应该具备一个好的仪容仪态和言谈举止。但是由于铁路客运是国家垄断行业，以至于车站的服务人员对旅客进行服务的时候都处于被动服务，并不是十分注重旅客的诉求，缺乏主动的服务意识。

3 客运服务质量评价系统

3.1 建立铁路客运服务质量评价系统的意义与原则

3.1.1 确定铁路客运服务质量评价系统的意义

建立铁路客运服务质量评价系统，其基本的意义就在于：

1. 可以便于客观、科学的评价客运服务水平，作为提高铁路客运服务质量的真实依据。
2. 可以便于根据旅客的满意度测评结果找到如今铁路客运服务中存在的重点问题，然后明确各方面的责任，从而积极有效的提升客运服务质量。
3. 可以便于从旅客的角度对服务质量进行改进，满足旅客的各个需求致使大量吸纳客流，让铁路运输用有限的投入获得更大的运输市场占有率，从而带动铁路运输企业利益的长期增长。

3.1.2 确定铁路客运服务质量评价系统的原则

设计一个评价系统，必须得对评价的对象有着充分的探讨和调查，找出构系统中各个独立却又关联且作用的要素，并将各个要素按照各自的特点和功能划分为不同的因子，最后再将各个要素和其包含的因子依照一定的规律组合成一套完整的评价系统。因此确定以下铁路客运服务质量评价系统原则：

1. 系统性原则。由于铁路服务系统是一个包含多元素、多目标的复杂系统，其中含有很多相互独立却又相互影响的子系统，所以在确定这个系统时应该选取每个层次中的各个要素，让其可以系统的对服务质量进行客观、综合的评价，让这个评价是全面、合理、系统和科学的。
2. 独立性原则。要求每一个要素都能独立存在，各个要素之间能够通过其独有的特性能够明确的区分，抛开那些能够的替代的多余的要素。
3. 择要性原则。要求根据的服务质量评价存在的目的，选择能够影响服务质量的各个主要要素和其具有代表性的各个因子，使之能够构建一个完善的评价体系。
4. 可行性原则。要求确定的评价要素情况收集方式简单可行，旅客能和调查员进行交流并监督和评价。
5. 目的性原则。进行客运服务质量的目的是为了能够准确的反应客运服务的情况，用调查的数据结合现场的实际情况综合分析服务质量，再结合服务中的各个影响因素，为服务质量的提高提供做支撑。

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/538073003037007051>