

## 摘 要

随着经济的发展，铁路客运站的服务质量对社会的发展起着越来越重要的作用。本文以廊坊北站为例，探讨了如何优化铁路客运站的服务质量。

首先，我们对当前铁路客运服务存在的问题进行了概述，包括车站人员服务态度不佳、车辆维护和设施建设水平不足等。其后，我们提出了相应的改进策略。针对车站工作人员服务态度问题，我们提出加强车站工作人员培训和考核机制的建立；针对车辆维护问题，我们提出完善车辆维护保养体系，规范检修流程；针对设施建设问题，我们提出落实相关规划并加强监管，提升客运站、列车及线路设施水平。最后，从管理模式、服务品质两个方面探讨了如何实现铁路客运服务质量的优化。在管理模式方面，需要加强行业标准制定与监管，并建立更加完善的服务管理体系；在服务品质方面，需要持续改善服务质量，提升旅客出行满意度。通过以上提出的优化铁路客运站服务质量的主要方法，期望能够促进廊坊北站客运站服务质量的优化发展。

**关键词：**铁路客运站；服务质量；服务优化；廊坊北站

## ABSTRACT

With the development of economy, the service quality of railway passenger station plays an increasingly important role in the development of society. Taking Langfang North Railway Station as an example, this paper discusses how to optimize the service quality of railway passenger station.

First, we give an overview of the problems existing in the current railway passenger service, including the poor service attitude of the station personnel, and the insufficient level of vehicle maintenance and facility construction. Later, we propose the corresponding improvement strategy. To solve the service attitude of station staff, we propose to strengthen the training and assessment mechanism; to solve the vehicle maintenance problem, we propose to improve the vehicle maintenance system and standardize the maintenance process; to solve the facility construction problem, we propose to implement relevant planning and strengthen supervision to improve the level of passenger station, train and line facilities. Finally, it discusses how to optimize the service quality from the aspects of management mode and service quality. In terms of management mode, it is necessary to strengthen the formulation and supervision of industry standards, and establish a more perfect service management system; in terms of service quality, it is necessary to continuously improve the service quality and enhance passenger travel satisfaction. Through the above proposed main methods to optimize the service quality of railway passenger station, it is expected to promote the optimal development of the service quality of Langfang North Railway Station.

**Key Words:** Railway Passenger Station; Service Quality; Service optimization; Langfang North Station

---

# 目 录

|                          |   |
|--------------------------|---|
| 第 1 章 绪论                 | 1 |
| 1.1 研究背景及意义              | 1 |
| 1.2 国内外研究现状              | 1 |
| 1.2.1 国内研究现状             | 1 |
| 1.2.2 国外研究现状             | 1 |
| 1.3 本文研究内容及研究方法          | 2 |
| 1.3.1 研究内容               | 2 |
| 1.3.2 研究方法               | 2 |
| 第 2 章 铁路旅客运输及旅客满意度       | 3 |
| 2.1 铁路旅客运输               | 3 |
| 2.2 铁路客运站                | 3 |
| 2.3 客运服务内涵               | 4 |
| 2.4 旅客满意度与客运站服务质量关系      | 4 |
| 2.5 客运站服务优化思路            | 5 |
| 2.6 铁路客运站服务质量存在的困难和问题    | 6 |
| 2.6.1 客运站基础设施设备存在缺陷      | 6 |
| 2.6.2 客运站服务质量难以准确评价和有效控制 | 6 |
| 2.7 铁路客运站服务的发展目标         | 6 |
| 2.8 提高铁路客运站服务质量的重要性      | 7 |
| 第 3 章 廊坊北站铁路客运服务现状       | 8 |
| 3.1 廊坊北站客运站服务质量评价        | 8 |
| 3.1.1 问卷设计               | 8 |

---

|       |                             |    |
|-------|-----------------------------|----|
| 3.1.2 | 调查问卷结果分析.....               | 8  |
| 3.2   | 廊坊北站客运站存在的问题.....           | 11 |
| 3.2.1 | 工作人员综合素质不高.....             | 11 |
| 3.2.2 | 服务意识不强.....                 | 11 |
| 3.2.3 | 服务质量不高.....                 | 11 |
| 3.2.4 | 客运站服务方式落后.....              | 11 |
| 3.2.5 | 营销管理不足.....                 | 12 |
| 第4章   | 提升廊坊北站客运站服务质量的建议.....       | 13 |
| 4.1   | 提高客运站员工素质是提高客运站服务质量的前提..... | 13 |
| 4.1.1 | 树立旅客至上的服务理念.....            | 13 |
| 4.1.2 | 根据不同的服务对象提供多样化服务.....       | 13 |
| 4.1.3 | 提高沟通能力.....                 | 13 |
| 4.2   | 提升铁路运输企业客运站服务质量的措施.....     | 13 |
| 4.2.1 | 提升工作人员的综合素质.....            | 13 |
| 4.2.2 | 设立合理有效的员工激励制度.....          | 14 |
| 4.2.3 | 设立意见征询制度.....               | 14 |
| 4.2.4 | 制定合理的车票价格.....              | 14 |
| 4.2.5 | 做好投诉后勤处理工作.....             | 14 |
| 4.2.6 | 提升客运站服务基础设施水平，确保设备质量.....   | 15 |
| 结论    | .....                       | 16 |
| 参考文献  | .....                       | 17 |
| 致谢    | .....                       | 18 |
| 附录    | .....                       | 19 |

---

## 第 1 章 绪论

### 1.1 研究背景及意义

随着我国经济和社会的不断发展，铁路运输企业经历了快速的增长和改善，伴随着人们生活水平的提高，铁路旅行已成为客运的主要方式，也正因此，旅客提高了他们对铁路服务质量的期望。然而，在目前铁路运输服务中的服务质量仍存在一些问题，阻碍了旅客满意度的提高。在此背景下本文将以廊坊北站为例，通过实际调查与问卷研究，来分析铁路客运服务质量的现状。

铁路客运站服务质量是指旅客在乘坐铁路列车过程中在客运站所享受到的服务，对于铁路客运服务质量的研究,就在于它能为铁路企业带来利益。研究如何提高服务质量的关键在于为旅客在接受客运服务过程中所遇到的问题提出对策，这些对策有助于客运服务质量的优化进而提升旅客满意度。

### 1.2 国内外研究现状

#### 1.2.1 国内研究现状

陈小君，林晓言的研究表示客运服务质量是一个主观的概念，它依赖于旅客对服务的期望和实际感知之间的比较。通过对旅客期待值和旅客满意值的分析，运用博弈方法得到旅客满意值的平衡点。根据这种方式，可以对旅客预期进行有效的控制，达到旅客预期的目的 **Error! Reference source not found.**

冯晓燕在研究中分别从两个方面探讨了顾客满意评估。通过选取适当的影响因子，构建旅客满意评估模式，并进行问卷调研，确定各影响因子的权重。在此基础上，构建了铁路旅客运输服务质量评估的指标体系，并对铁路旅客运输过程中有关的各个环节进行了深入剖析。通过对京津铁路客运通道施工实例的分析，证明了该评估方法与模式的可行性与正确性 **Error! Reference source not found.**

汤莲花，李春艳等人从旅客对列车的满意程度出发，研究了列车旅客服务质量的影响因素，并对列车旅客服务质量进行了分析。在此基础上，通过对旅客满意度与旅客服务质量的相关性进行分析，确定旅客服务质量的评估指标。运用该模型对旅客的满意程度进行了评定，并根据评定的结果对旅客的满意程度进行了改进。通过对武广高速铁路旅客服务质量的评估，结合旅客服务质量等方面的数据，为旅客服务质量提升提供依据 **Error! Reference source not found.**

#### 1.2.2 国外研究现状

---

Markus Groth, Bambi Douma, Barbara A Gutek 的研究结果显示, 客户对单次服务的感知较为消极, 而对于重复性的服务反馈更为积极, 此外, 服务提供方法在决定服务质量方面也起着重要的作用。

Janic Milan 选择从时间与物理两个因素方面开展铁路服务质量研究, 其中一方面是关注旅行时间, 另一方面则是关注运输距离方面。

Eftihia Nathanaïhl 的想法是建立一个监测铁路服务质量的系统。通过乘客参与和评估, 有效监控铁路客运质量。这一理念的实施将有效改善铁路运输企业的决策过程和旅客的服务体验。

综上所述, 国内研究人员从不同角度和水平对铁路客运服务质量进行了考察, 特别关注满足旅客需求和对旅客满意度的评价。然而, 研究往往集中在高铁和专用客运线路服务上, 而对铁路客运站服务质量的研究相对较少。相比之下, 国外学者则关注服务内容, 强调服务质量是服务过程的综合反映, 包括直观印象、服务内容、人员技能、技术和设备支持、服务后补救等。所以, 本文将以客运站旅客满意度为切入点, 来客观、合理地对普速铁路客运站客运服务质量展开研究, 并给出了相应的优化方案。

### 1.3 本文研究内容及研究方法

#### 1.3.1 研究内容

本文以“廊坊北站铁路客运服务质量优化探究”为题, 首先考察了廊坊北站客运站服务的现状, 分析出目前客运站服务管理方面还存在的一些问题。为了解决这些问题, 本文提出了一些可行和有效的优化策略来提高廊坊北站的服务质量。这些策略旨在更好地服务于旅客的需要, 并最终有助于促进社会 and 经济发展以及社区的发展。本文建议加强基础设施建设, 加强服务理念, 实施服务标准, 加强人员培训措施, 从而提高铁路运输企业的整体素质。

#### 1.3.2 研究方法

研究时所用的方法有:

用系统论的方法。从系统的角度对铁路客运服务流程, 铁路客运站服务体系, 建立铁路客运服务质量评价体系进行了分析。

采用问卷方式。论文以廊坊北站为案例, 通过对有关资料的整理和对车站旅客的现场问卷调查, 对车站旅客的满意程度进行了评估。

通过综合运用理论和实证研究, 我们深入探讨了几种常用的评估模型, 以期获得更加准确的结果。其次, 通过本研究构建了相对应的评价模型, 并将其应用于实例研究。



## 第 2 章 铁路旅客运输及旅客满意度

### 2.1 铁路旅客运输

运输系统根据被运输的对象被分类为客运系统或货运系统。客运业务致力于从事各种出行活动，从个人出行、快递物流、电子商务等，将出行体验作为核心。在中国，客运系统主要由公路、铁路、水路和航空组成。此外，根据客运方式的实施过程和速度水平，可以进一步分解客运系统，图 2-1 表述了其详细构成。

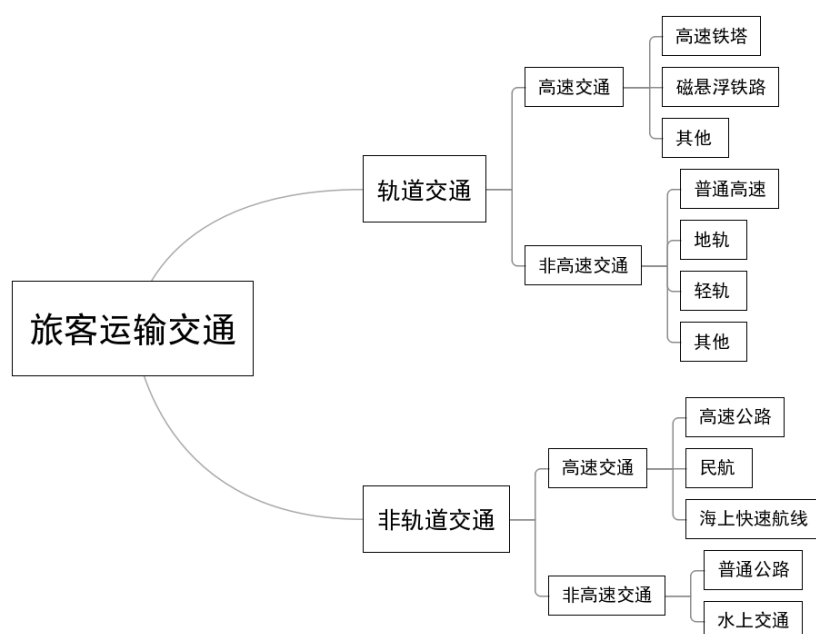


图 2-1 客运交通系统构成图

利用客运列车来帮助旅客及其个人物品的进行空间位移就是我们所说的客运，它是整个客运系统的一个重要组成部分。而随着社会需求的变化，交通运输业也必须进行相应的适应调整，这也导致各种出行交通运输方式之间的竞争加剧。而旅客从交通服务中获得的满意度对于旅客出行的选择方式有着重要影响。

### 2.2 铁路客运站

铁路客运站是从事旅客交通和其他有关工作的地方，它从售票时起，一直到旅客离站时为止，为旅客提供一套完整的车站服务。以保证旅客在车站逗留的全程都能享受到一次安全、舒适的环境。为了实现这一点，重点是提供一个温度控制适宜、方便和舒适的清洁环境。客运站还与城市公共交通网络紧密相连，使旅客易于与其他目的地无缝连接。通过不断建立和加强这些连接，目的是为旅客提供一个真正的“门到门”的交通体验 Error! Reference source not found.。

按照运营的客运列车的速度，可分为高速铁路车站、普通铁路车站和高普混合车站。高普混合车站是指高铁与现有普通车站相结合的方式，本论文中的廊坊北站便是采用普通车站的方式。现在，我们将三者之间在日常管理及服务质量等方面的一些差异，进行一个简单的比较，具体见表 2-1。

表 2-1 高铁站、普铁站、高普混合站差别简要对比表

| 车站分类 | 高铁站                    | 普铁站                                        | 高普混合站                              |
|------|------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------|
| 地理位置 | 选址一般远离市中心，周边配套企业相对不成熟。 | 位置优势充分，靠近市中心，公共交通便利，公共服务设施较为完善，极大方便了旅客的集散。 | 继承普铁站地理位置优势。                       |
| 车站设施 | 车站内部设施较新，且具有科技感。       | 车站内部设施陈旧，使用时间久。                            | 基础设施条件较差，但是其内部站台基本改造为高站台。站场环境持续改善。 |
| 营运列车 | 基本都为时速 200 公里及以上的高速列车。 | 全部为时速 200 公里以下的普速列车。                       | 两种列车兼而有之。                          |

### 2.3 客运服务内涵

提供服务通常以一种过程的形式表现出来，就铁路客运服务而言，这一过程包括各种项目，旨在满足旅客的需求。这涉及到一系列相互作用的因素，如旅客、工作人员、车站环境和客户服务设备和设施。最终目标是超越旅客的期望，提供安全、及时、经济、舒适、方便的服务，使旅客在出发地和目的地之间平稳无缝运输 Error! Reference source not found.。服务过程和铁路客运服务的整合，导致了一个全面和有凝聚力的方式，为旅客提供支持。该过程关键目标是满足旅客期望需求，在整个服务交付过程中，旅客的参与至关重要。不同的服务活动会以不同的方式影响旅客，因此提供方便的服务可以提高铁路客运运输的竞争力和吸引力。

---

## 2.4 旅客满意度与客运站服务质量关系

在构建服务质量体系之中，人力资源、物力资源和管理责任是影响服务品质的主要因素，品质控制系统架构及与客户的沟通流程等也起到关键作用。以铁路客运为例，没有了作为主要因素的旅客，其它的环节就无法进行下去，也就没有了存在的必要。因此要对除旅客以外的其它因素环节展开综合优化，并对它们进行协同管理，从而达到始终保持最优的旅客满意度的服务目的 **Error! Reference source not found.**。

2.5 客运站服务优化思路

通过对客运站服务与旅客满意度之间的相关性的考察，可以明显看出，提供服务的目标是满足旅客的不同需求，达到使旅客满意度更高的目标。本文分析采用了“服务设计—旅客满意度测评—改进服务”的动态优化概念。在整个优化阶段，我们全面审查旅客满意度，不断微调驱动满意度的方面，并将现有的任何不足的服务加以调整，以提高整体满意度水平。服务过程动态循环优化如图 2-2 所示 **Error! Reference source not found.**。

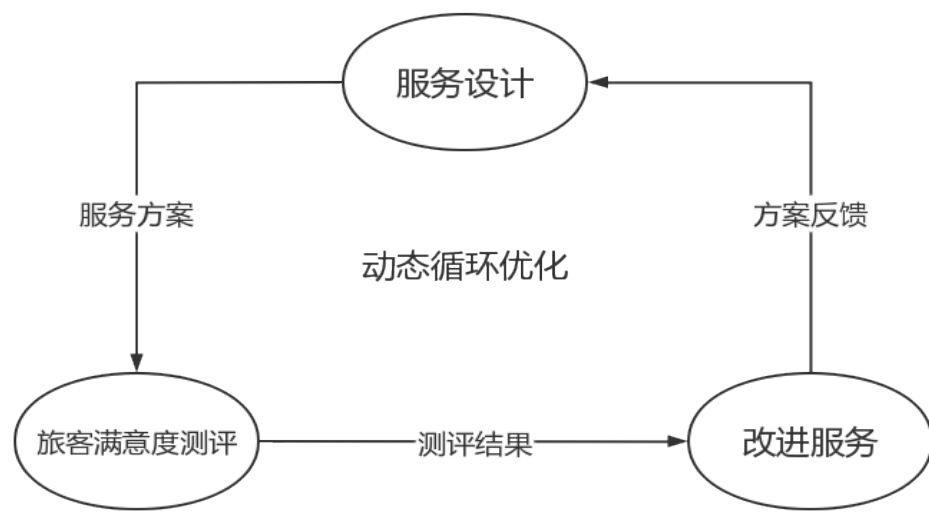


图 2-2 服务过程动态循环优化

以旅客满意度为研究角度来开展客运站服务优化主要包括以下几个步骤：

- (1) 服务设计。铁路客运服务设计的发展从客运量的实现开始，考虑到由基本客运需求产生的各种个性化需求进一步完善服务设计流程，提升整体服务质量。
- (2) 旅客满意度测评。旅客满意指数应作为他们在车站体验的关键指标，并确保他们的各种需求可以得到满足。调查旅客的综合满意度的高低能够快速发现问题，并确定改进的领域和服务设计的方向。
- (3) 服务改进。服务改进包括分析评估结果，识别需要改进的服务项目，以及确定为下

---

一轮循环优化的顺序。

---

(4) 服务动态循环优化。全面优化必须是一个持续的动态过程，因此每一轮的优化都是下一轮优化的经验基础。持续评估旅客的满意度变化和总结改进情况，有助于确定服务质量和旅客满意度有没有得到整体提高。新一轮评估中存在的问题以及以往改进措施未有效实施的项目，是下一次服务优化设计的主要方向。

为了切实保障车站的服务提供得到优化，不断地系统评估旅客的综合满意度是至关重要的一点。这使我们可以明确提供的服务可能缺乏的区域，并适应旅客不断变化的各种需求。车站服务的最终目标是整体提高旅客的综合满意度，这可以借助实施旅客反馈和动态优化的运行机制来实现。这些运行机制使我们可以系统指导和监督优化动态过程，确保其有效性。

## 2.6 铁路客运站服务质量存在的困难和问题

近年来，铁路运输公司一直专注于以“人民铁路为人民”的服务目标，这反映了他们对“以人为本”的承诺。所有工作人员的努力已经导致创造了与人们的日常生活更密切相关的服务形式，这是一个积极的发展。然而，尽管做出了这些努力，铁路客运站的服务系统仍存在一些困难导致难以满足旅客日益增长的需求。

### 2.6.1 客运站基础设施设备存在缺陷

客运基础设施存在缺陷和设备不足是影响旅客满意度的一个负面因素。以廊坊北站客运车站为例，其所处的位置交通不够便利。此外，车站设计的缺点间接地影响了旅客的体验。例如，低平台给旅客上下列车带来了困难，狭窄的走廊使疏散具有挑战性。此外车站中还存在设备不足、缺乏座位和功能分类能力差等问题。不幸的是，建设和升级铁路基础设施是一个漫长的过程。因此，如果客运站设计存在缺陷，就很难进行改造和弥补。这些缺点也可能会对客运组织产生不利影响。

### 2.6.2 客运站服务质量难以准确评价和有效控制

对客运站服务质量的准确评价是铁路客运站服务的一个关键方面，但却难以实现。虽然铁路客运站部门已经建立了几个反映服务质量的客运指标，包括安全性、准确性、速度性、经济性、方便性和舒适性，但对服务质量的评价在很大程度上取决于旅客的看法。由于铁路运输不是有形的产品，根据旅客的主观感受来判断来衡量功能质量是具有挑战性的。此外，每个旅客的认知水平和出行期望也有所不同，导致他们对火车站客运服务质量的看法也有所不同。此外，由于客运列车的严格要求、铁路运输运营的复杂性，以及影响服务质量决定因素的多个部门、人员和管理因素的参与，都导致了难以有效控制服务质量。

---

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/728060124136006054>