内容目录

一、前言 **4**

二、2023-2028 年铁路餐饮配送市场前景及趋势预测 **4**

2.1 铁路餐饮配送行业市场基本情况 4

2.1.1 铁路餐饮配送行业市场现状分析 4

2.1.2 铁路餐饮配送行业市场特点分析 5

2.1.3 铁路餐饮配送行业市场规模分析 6

2.1.4 如何入局铁路餐饮配送行业市场 7

2.2 2022-2023 年铁路餐饮配送行业市场深度调研 8

2.2.1 市场供求及其变动状况 8

2.2.2 铁路餐饮配送行业市场需求状况 9

2.2.3 铁路餐饮配送行业市场痛点分析 10

2.2.4 影响铁路餐饮配送需主要因素 11

2.3 2022-2023 年我国铁路餐饮配送行业市场竞争格局分析 11

2.3.1 铁路餐饮配送行业竞争格局分析 12

2.3.2 铁路餐饮配送行业竞争特征分析 12

2.3.3 铁路餐饮配送行业品牌竞争情况分析 13

2.3.4 当前铁路餐饮配送行业竞争策略分析 14

2.3.5 铁路餐饮配送行业企业核心竞争力分析 14

2.4 2023-2030 年铁路餐饮配送行业整体发展趋势 15

2.4.1 发展形势 15

2.4.2 发展方向 16

2.4.3 行业发展趋势 17

2.4.4 产业结构趋势 17

2.4.5 产业形态趋势 18

2.4.6 产业布局趋势 19

2.4.7 科技创新趋势 20

2.5 2023-2030 年铁路餐饮配送行业市场供求趋势 21

2.5.1 需求趋势 21

2.5.2 供给趋势 22
2.6 产品创新与研发趋势 23
2.6.1 地域特色与文化融合 23
2.6.2 健康与营养平衡 24
2.6.3 便捷与环保包装 24
2.6.4 智能与数字化服务 24
2.6.5 可持续与绿色供应链 24
2.6.6 跨界合作与创新产品 24
2.6.7 安全与质量保障 24
2.6.8 用户体验与服务升级 25
三、铁路餐饮配送企业服务质量的内容和特点 25
3.1 服务质量的含义和作用 25

让每个人都能成为 行业专家、管理专家、营销专家、战略专家、成功企业家……

3.1.1 服务质量的含义 25
3.1.2 服务质量的重要性 25
3.1.3 提高服务质量的措施 26
3.1.4 创新在服务质量中的作用 27
3.2 服务质量的内容 27
3.2.1 产品质量 27
3.2.2 产品价格 27
3.2.3 优良的服务态度 28
3.2.4 完好的服务设备 28
3.2.5 完善的服务项目 28
3.2.6 灵活的服务方式 28
3.2.7 娴熟的服务技能 29
3.2.8 科学的服务程序 29
3.2.9 快速服务效率 29
3.2.10 专业化的员工 29
3.3 服务质量对顾客的影响 29
3.3.1 优质的服务质量有助于提升消费额，促进企业发展 30
3.3.2 优质的服务质量必要性 30
3.3.3 优质的服务质量是必须符合顾客需求的 30
3.4 服务质量的特点 30
3.4.1 服务质量生产的标准化 30
3.4.2 服务质量对员工素质的规范化 30
3.4.3 服务质量内容的个性化 31
3.4.4 服务质量管理的现代化 31
3.4.5 服务质量企业的创造性 31
3.5 服务质量的五个特性 31
3.5.1 服务质量构成的综合性 31
3.5.2 服务质量显现的短暂性 31
3.5.3 服务质量内容的关联性 31
3.5.4 服务质量考评的一致性 32
3.5.5 服务质量评价的主观性 32
四、铁路餐饮配送企业提升服务质量策略 32

4.1 提高服务质量主要策略 32
4.1.1 真正了解顾客的需求 32
4.1.2 有效地调动和利用内部员工的积极性 33
4.1.3 不断进行产品的创新 33
4.1.4 建立一套严格合理的服务规程 33
4.1.5 打造特色服务 33
4.1.6 增强服务体验感 34
4.1.7 狠抓服务落实与检核 34
4.1.8 聚焦关键问题和主要矛盾 34
4.1.9 调动顾客参与、互动 34
4.1.10 服务知识与技能培训 34
4.1.11 完善文化建设，树立以人为本的管理理念 35

让每个人都能成为 行业专家、管理专家、营销专家、战略专家、成功企业家……

4.1.12 树立全员服务文化 35
4.2 案例：星级酒店西餐厅服务质量研究 35
4.2.1 贵阳凯宾斯基酒店西餐厅服务质量现状 35
4.2.2 贵阳凯宾斯基西餐厅服务质量存在的问题分析 36
（1）硬件设施问题 36
（2）菜品质量不稳定 36
（3）员工服务素质较低 37
（4）部门间缺乏沟通 37
4.2.3 贵阳凯宾斯基酒店西餐厅服务质量改进策略分析 37
（1）酒店设施配置进行更换和更新 37
（2）不断创新菜品并把控卫生 38
（3）加强酒店餐饮员工的培训 38
4.2.4 管理者对服务质量的把控 38
（1）深入了解员工，合理安排工作 38
（2）严格执行服务标准和规范 39
（3）完善考核制度，加强监督管理 39
五、铁路餐饮配送企业《提升服务质量策略》制定手册 39
5.1 动员与组织 39
5.1.1 动员 40
5.1.2 组织 40
5.2 学习与研究 41
5.2.1 学习方案 41
5.2.2 研究方案 41
5.3 制定前准备 42
5.3.1 制定原则 42
5.3.2 注意事项 43
5.3.3 有效战略的关键点 44
5.4 战略组成与制定流程 47
5.4.1 战略结构组成 47
5.4.2 战略制定流程 47
5.5 具体方案制定 48
5.5.1 具体方案制定 48

5.5.2 配套方案制定 50
六、铁路餐饮配送企业《提升服务质量策略》实施手册 51
6.1 培训与实施准备 51
6.2 试运行与正式实施 51
6.2.1 试运行与正式实施 52
6.2.2 实施方案 52
6.3 构建执行与推进体系 53
6.4 增强实施保障能力 54
6.5 动态管理与完善 54
6.6 战略评估、考核与审计 55
七、总结：商业自是有胜算 55

让每个人都能成为 行业专家、管理专家、营销专家、战略专家、成功企业家……

铁路餐饮配送企业提升服务质量策略研究报告

一、前言

随着人们生活水平的不断提高，消费者在满足物质需求的基础上，更注重精神上的需求与享受。优质的服务可以提高企业的知名度和美誉度，吸引客人，扩大市场份额，最终给企业带来客观的经济效益，使其在竞争中立于不败之地。

那么，服务质量的内容主要包含哪些？
服务质量对顾客会带来哪些影响？
服务质量有哪些特点和特性？
最重要的，提高服务质量主要有哪些策略？

下面，我们先从铁路餐饮配送行业市场进行分析，然后重点分析并解答以上问题。

相信通过本文全面深入的研究和解答，您对这些信息的了解与把控，将上升到一个新的台阶。这将为您经营管理、战略部署、成功投资提供有力的决策参考价值，也为您抢占市场先机提供有力的保证。

二、2023-2028 年铁路餐饮配送市场前景及趋势预测

2.1 铁路餐饮配送行业市场基本情况

2.1.1 铁路餐饮配送行业市场现状分析

高铁点餐，舌尖上的“智慧出行”

根据人民铁道公众号介绍，如今高铁上的供餐服务温馨便捷，可通过铁路 12306APP，在“餐饮 ·特产”板块输入车次和出发日期点击“开始订餐”选择出发和到达站点后，可以看到沿途提供外卖服务的车站，订餐页面可以看到餐食配送至座位的时间以及餐具数量、发票信息等内容，订餐成功后铁路站车服务人员会把餐食送到订餐旅客指定的车厢和席位。（铁路 12306APP 可预订当天以及

随后 14 天内的外卖，列车到达送餐车站前 1 小时商家停止接单。)错过提供外卖的车站和时间还可在铁路 12306APP“列车自营”板块选择所乘列车餐车供应的餐食，同样享受送餐到位的服务。除了用铁路 12306APP 订餐还可以扫描高铁列车座椅扶手上的铁路畅行码订餐。

让每个人都能成为 行业专家、管理专家、营销专家、战略专家、成功企业家……

随着时代的发展，互联网应用已普及生活的方方面面，铁路部门完善 12306APP,不断推出智能化产品服务于人民。曾经备受吐槽的高铁餐饮服务已逐渐获得旅客认可与好评。全新的服务体验，多样化的选择，丰富的品种和口味，加之互联网的便捷平台，打造出舌尖上“智慧出行”，当不善使用手机等电子产品的父母坐着高铁去旅行时，子女也可以通过手机 APP 帮他们点上一份充满爱意的高铁外卖，有效提升了人们旅途的收获感和幸福感。

坐高铁点外卖，“高铁外卖”送的是以人为本的服务，是铁路真正以旅客为出发点，尊重并切实解决“民以食为天”的初心;“高铁外卖”将选择权交给旅客，打破壁垒，开放高铁餐饮市场，期待今后开发更多高铁外卖站点，推出更多当地美味与特色美食上车，让旅客实现舌尖上的“智慧出行”!

铁路餐饮配送行业的发展得益于铁路交通的快速发展和旅客运输量的增加。随着高铁网络的不断扩大，铁路旅客数量也在增加，进而增加了对餐饮配送的需求。

目前，铁路餐饮配送行业的竞争相对较小，但仍存在一些挑战。其中一个挑战是确保食品的品质和安全。由于运输时间较长，食品的保鲜和卫生成为行业面临的重要问题。因此，餐饮企业需要加强食品质量控制和配送流程的监管。

另一个挑战是满足不同旅客的需求。铁路餐饮配送行业需要根据旅客的口味、饮食习惯和文化背景，提供多样化的餐饮选择。此外，行业还需要关注环保和可持续发展，采取措施减少包装垃圾和资源浪费。

未来，随着高铁网络的不断完善和铁路旅客数量的增加，铁路餐饮配送行业有望继续发展壮大。行业参与者应关注食品质量和安全问题，提供多样化的餐饮选择，并积极采取环保措施，以满足旅客的需求并保持竞争力。

2.1.2 铁路餐饮配送行业市场特点分析

铁路餐饮配送行业市场具有以下特点：

1. 稳定需求：铁路交通是重要的交通方式之一，乘客数量相对稳定，因此铁路餐饮配送市场需求相对稳定。

2. 大规模服务：铁路餐饮配送需要满足大规模乘客的需求，因此对供应链和物流能力有较高要求。

让每个人都能成为 行业专家、管理专家、营销专家、战略专家、成功企业家……

3. 时效性要求高：铁路旅行通常具有明确的时间表，乘客对餐饮配送的时效性要求较高，需要及时提供服务。

4. 地域特点：铁路餐饮配送服务通常以车站为中心，具有一定的地域特点，不同地区的需求可能存在差异。

5. 竞争激烈：铁路餐饮配送市场存在多家竞争对手，如餐饮连锁企业、地方特色餐饮等，因此市场竞争激烈。

6. 政策规范：铁路餐饮配送行业受到政府监管和规范，需要符合相关的法律法规和卫生标准。

铁路餐饮配送行业市场稳定需求、大规模服务、时效性要求高，具有地域特点，竞争激烈，并受到政策规范的影响。

2.1.3 铁路餐饮配送行业市场规模分析

中国铁路餐饮配送行业市场规模逐年扩大，主要受到以下因素的影响：

1.铁路交通的快速发展：随着中国铁路交通的快速发展，铁路客流量逐年增加，铁路餐饮配送需求也相应增加。

2.人们生活水平的提高：随着人们生活水平的提高，对于食品质量和口感的要求也越来越高，铁路餐饮配送行业也在不断提升服务质量和产品质量，以满足人们的需求。

3.互联网和移动支付的普及：随着互联网和移动支付的普及，人们的消费习惯发生了变化，越来越多的人选择在互联网上订餐，铁路餐饮配送行业也开始向线上转型，提供更加便捷的服务。

国铁集团最新数据显示，2023 年前十个月，全国铁路累计发送旅客近 33 亿人次，同比增长 119%，创历史新高。其中，9 月份全国铁路单日售票量、单日旅客发送量均创历史新高。预计 2023 年全国铁路累计发送旅客近 40 亿人次。

如果铁路 40 亿的客流量中有 1/5 的人，也就是 8 亿人购买铁路餐，人均消费按 20 元算，那么需求规模都有 160 亿元。

让每个人都能成为 行业专家、管理专家、营销专家、战略专家、成功企业家……

并且，对于这个“移动”的大市场，其实还有很多文章可以做，高铁餐饮的出路是食品化、礼品化，由此作为切口，才能开拓出更大的营运空间。比如，顾客可能只是经停武汉站几分钟，但通过网上预订和线下配送，糯米鸡、鸭脖子等武汉特产都能被带回家。

2.1.4 如何入局铁路餐饮配送行业市场

如何入局这片蓝海？

据高铁站相关人士透露，需要满足三个条件的餐企才能加入“高铁外卖”订餐服务，第一，由中央厨房进行配送的餐企;第二，位于高铁站附近的商家;第三，经过铁路局审批的餐企。

目前，第一批获得配送资格的餐企有德克士、麦当劳、肯德基、真功夫、萧记烩面、乐稻港式茶餐厅等。在符合安全卫生条例的基础上，能够入局的餐饮企业还需要具备“好吃、特色、快速”的特征。

A.好吃才能带来高性价比

众所周知，餐车提供的快餐口味单 2.1 价格偏高，一直以来饱受诟病。“难吃”又“贵”导致的性价比不高，一直是高铁餐的痛点，既是痛点，反过来讲就是社会餐饮入局高铁大有可为的着力点，尤其在消费升级时代，顾客更加追求品质化消费，对性价比的要求也更加侧重于品质化体验。

只有从口味上与过去的高铁餐形成差异化，才有被消费者选择的机会。

B.地方特色差异化

除了味道要好之外，主打地方特色也是餐饮入局“高铁外卖”的一大利器，此次试点的供餐站共 27 个，主要是上海、天津、广州、南京、杭州、西安、沈阳、长春、武汉、济南、福州、厦门、长沙、成都、重庆、兰州等省会及计划单列市所在地高铁客运站。

“高铁外卖”主打地方特色也是一大被看好的趋势。

例如郑州供餐站除了快餐外，还有萧记三鲜烩面;石家庄站供餐站有饺子、馄饨，还有南瓜

粥、牛肉馅饼、皮蛋瘦肉粥;成都供餐站可以点双拼木耳肉片套餐、传统回锅肉套饭、金牌辣子鸡丁套饭等。

C.高标准化与快速配送能力

让每个人都能成为 行业专家、管理专家、营销专家、战略专家、成功企业家……

与普通外卖不同的是，由于高铁、动车的停靠站时间非常短，这就要求上车的餐品必须在极短的时间内制作和送达，而且还要完成从餐厅到旅客席位的精准配送。

所以这就对餐饮企业提出两点要求：

一是快速出餐的能力，即高标准化程度

高铁上订餐的旅客需在到达配餐站前 2 小时订餐或取消订餐，商家需要在顾客点餐后 10 分钟内，根据自身生产能力和原材料存库情况予以确认或拒单，没有在规定时间内确认的，系统将自动拒单。

所以对餐企来说，必须要有能够快速制作的产品，也就是标准化程度高的产品，才能保证有足够的时间制作和配送。

二是成熟、精准、快速的送餐能力

由于高铁运行的特殊性，列车在站台停留的时间在几分钟到十几分钟不等，对于配餐员的素质要求更严格：一是要熟悉站内环境，完成从餐厅到旅客席位的精准配送;二是，还要有进入站台和列车的权限。

此前，武汉铁路局官方微博称，旅客订餐成功后，铁路站车服务人员会把餐食送到旅客指定的车厢和席位。这就不可避免的存在如何无缝配合的问题，在管理和对接上肯定会有不小的挑战。

是自建配送体系?还是与高铁站负责人员进行对接，这就需要餐饮商家针对自身情况在成本与营收之间权衡。

归根究底，社会餐饮入局“高铁外卖”，是消费升级背景下，传统铁路餐饮与旅客品质化需求之间的矛盾博弈的结果。

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/997115061145010003