

最新浅谈铁路客运服务质量论文(优秀5篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

浅谈铁路客运服务质量论文篇一

中国铁路运输企业最不规范的市场主体，与铁路多元化经营实体最喜欢自然，也不具有法人财产权的完整意义上的，独立的管理权，权利和利益和自我机制应有的损失机制；没有参与市场竞争，特别是与外国竞争资格。因此，铁路运输企业等市场主体为标准，不仅满足国内经济体制转轨，跟上铁路发展的步伐，适应中国加入wto参与国际竞争的要求。

(1) 将铁路按业务分拆的方法实施企业重组集中人力、物力、财力在能力和条件允许的情况下，逐步增强各单项领域的核心竞争力。

(2) 塑造寡头竞争市场。随着国民经济的发展和加入wto，铁路运输市场已经由垄断性市场变为竞争性市场，通过竞争尽快提高铁路的市场运行效率，以市场运行目的来塑造铁路运输代理竞争市场。

(3) 确立市场化运价形成机制。外资进入中国运输业，将根据市场情况确定灵活的运价机制。若我国的铁路运输企业继续沿用非市场化的运价机制，仍是政府定价、全路统一定价和运价不反映市场供求状况，这在理论上和实践上都缺乏市场竞争力。因此，应立即着手制定铁路运输内部的运价市场化形成机制，迎接外商、外资的进入。。

3.2 铁路货运站拓展物流服务的经营方法

1. 提升物流服务能力，创造更多的物流价值

在物流发展进程中，现代企业物流绩效的合理化需要通过物流服务创新来提高物流服务水平，扩大市场业务量，并改变原有的物流服务构成，从而以更优质的服务创造更多的物流价值。

2. 创新物流管理方式，有效降低物流成本

现代物流运作系统由多个环节组成，在维持和改进物流服务的状况下，通过创新物流管理的制度、方式和方法，科学地解析物流成本构成情况，有针对性地采取管理手段，有效降低物流成本，实现现代物流绩效管理的合理化。

(1) 优秀的物流绩效管理基于测量评估—计划—改进循环的有效性。所以要建立有效的物流绩效管理体系应确保监督和交流系统的有效性。

(2) 整合物流功能，实现物流绩效改进。物流绩效管理是一个系统的流程优化过程，企业进行物流绩效管理时，要注意整合上游厂商、企业内部相关部门等相关要素，建立统一的信息共享平台，以提高效率，实现物流绩效的改进。

(3) 加强客户关系管理。通过加强客户关系管理，一方面企业可以与客户保持良好的沟通，及时了解客户需求，有针对性的作出调整，以提高客户满意度；另一方面，客户关系管理是一种双向的反馈，企业能够从中发现自身不足，完善物流管理体系。

(4) 帮助供应商、第三方物流提供商改进物流绩效。企业物流绩效管理是一种全面管理，只有与供应商、第三方物流提供商建立战略伙伴关系，才能够实现自动的数据交换，减少

重复操作，简化业务流程，提高战略伙伴的物流绩效，达到双赢的局面。

4实证分析

ems

中国ems国际快递—即中国邮政特快专递。是中国邮政推出的一项国际快递业务，该业务在邮政、海关、航空等部门均享有优先处理权。它以高速度、高质量为用户传递各类文件资料和物品，同时提供多种形式的邮件跟踪查询服务。中国ems国际快递已与世界上200多个国家和地区建立了业务关系，不计体积重量，无偏远费，通关效果好。ems是万国联邮的产物，万国联邮是商定国际邮政事务的政府间国际组织，于1978年7月1日成立，是联合国一个关于国际邮政事务的专门机构，其宗旨是组织和改善国际邮政业务，发展邮政方面的国际合作，以及在力所能及的范围内给予会员国所要求的邮政技术援助。邮政特快专递—ems—就在这种历史背景中应运而生了。

浅谈铁路客运服务质量论文篇二

应当注重发展发达的运输网络，完善运输设施，配备充足的运输能力，形成较为合理的运输体系。突出客户需求导向。以客户需求为导向，铁路运输企业正在实现从订单接受者，到解决方案提供者的转变。为客户提供个性化的物流服务。将铁路按业务分拆的方法实施企业重组集中人力、物力、财力在能力和条件允许的情况下，逐步增强各单项领域的核心竞争力。塑造寡头竞争市场。随着国民经济的发展和加入wto。铁路运输市场已经由垄断性市场变为竞争性市场，通过竞争尽快提高铁路的市场运行效率，以市场运行目的来塑造铁路运输代理竞争市场。确立市场化运价形成机制。外资进入中国运输业，将根据市场情况确定灵活的运价机制。若我国的

铁路运输企业继续沿用非市场化的运价机制，仍是政府定价、全路统一定价和运价不反映市场供求状况，这在理论上和实践上都缺乏市场竞争力。因此，应立即着手制定铁路运输内部的运价市场化形成机制，迎接外商、外资的进入。

4实证分析

ems

中国ems国际快递一即中国邮政特快专递。是中国邮政推出的一项国际快递业务，该业务在邮政、海关、航空等部门均享有优先处理权。它以高速度、高质量为用户传递各类文件资料和物品，同时提供多种形式的邮件跟踪查询服务。中国ems国际快递已与世界上200多个国家和地区建立了业务关系，不计体积重量，无偏远费，通关效果好。

ems是万国联邮的产物，万国联邮是商定国际邮政事务的政府间国际组织，于1978年7月1日成立，是联合国一个关于国际邮政事务的专门机构，其宗旨是组织和改善国际邮政业务，发展邮政方面的国际合作，以及在力所能及的范围内给予会员国所要求的邮政技术援助。邮政特快专递—ems□就在这种历史背景中应运而生了。

浅谈铁路客运服务质量论文篇三

关于建设标准化苗圃的请示

市林业局：

为了满足我区生态工程、林业项目建设对苗木的需求，平凉市崆峒区苗圃拟建设标准化苗圃，现将标准化苗圃建设的基本内容报告如下：

一、平凉市崆峒区苗圃的发展现状及苗圃标准化建设的必要

性。

一条适合地区发展，管理规范，生产标准化的苗圃新模式。兼顾资金投入适中、经营管理规范、产品多元化、产品质量稳定等因素。下面从以下几个方面对其可行性进行分析：

1. 管理水平。平凉市崆峒区苗圃将按照林业行业标准和规范，从规划、施工、生产、管理和产品质量方面进行量化规定，达到标准化，规模化和产业化要求，建立最终产品的可追溯性体系，全面提升管理水平。

2. 生产水平。前期苗圃将主要以露地栽培为主，对苗木的生长量、品质和成活率进行以月为周期的监测记录，病虫害，水肥确保每天监测。采取切实有效地抗寒，抗旱和抗病虫害措施。对生产记录进行保存、分析，最终形成苗圃生产的标准化文件，指导生产。

3. 交通和气候状况。平凉市崆峒区苗圃位于平凉工业园区镇中心1公里处，西距平凉城20公里，区域内有312国道和G20高速，交通条件良好，便于运输。圃内贯通自来水，主管道距项目用地不到1里。无线网络覆盖全圃，项目用地地势平整，该地区气候属于温带半湿润性气候，年平均降水量511.2毫米，全年日照时数2424.8小时。综上为苗圃项目用地的交通、通信和气候情况，适合发展标准化苗圃。

活清街农业示范园。

综上为我单位提出标准化苗圃建设的请示，请上级部门给予批复，并在政策、资金方面给予支持。

平凉市崆峒区苗圃 2017年3月22日

浅谈铁路客运服务质量论文篇四

曾有无数的声音指责当今父母溺爱子女、为子女包办太多，导致其自主自控能力的缺失。那么，当今大学生对待自身事务和长远发展的茫然无力，又何尝没有大学教师的责任？在现实中，不少老师管理班级做到了凡事亲力亲为、鞠躬尽瘁，然而却做得越多班级问题越多，陷入繁杂痛苦的泥沼；而有的老师看似轻松快乐，所带班级却十分优秀。这其中有一定的“运气”成分，但更重要的是工作方式的选择。笔者认为，道家的“无为而治”理念若能在大学班主任工作中进行合理的应用，必定能对大学生的身心健康发展起到良好的推动作用，同时也能使班主任从繁琐的日常事务中解放出来，从而以更充分的时间精力研究教育教学方法，达到教学相长的良性循环。

“无为而治”是道家的基本思想，也是其修行的基本方法，最先由老子提出。“无为而治”最初作为一种政治原则，在春秋末期已经出现，原指统治者自己不妄为而使天下得到治理。将这一原则应用于班主任工作，就是指在充分认识学生身心发展规律的前提下，不妄为、不乱为、顺应态势、尊重规律，使学生由他人管理内化为自我管理，从而达到以最小的管理行为取得最大的管理效果。

一、“无为而治”的运用前提在教师

老子在《道德经》中说：“我无为而民自化，我好静而民自正，我无事而民自富，我无欲而民自朴。”提出统治者必须无为、好静、无事、无欲。班主任作为班级的幕后宏观管理者，则需具备“德高身正”的道德品质和“从容大度”的气质格局。

在任何班级管理方式中，班主任都是学生的道德楷模和行为标准，这一点毋庸置疑。在“无为而治”式的班级管理中，班主任的道德高度和行为方式则会在更深层次通过潜移默化

的方式影响学生。一个没有良好道德操守和行为习惯的班主任，无疑会给学生带来重大的负面影响，其结果将会是灾难性的。

在工作中，笔者深切体会到，作为一名班主任，应以德立身，对待学生必须公平公正、讲究原则。随着社会信息化程度的不断提升，学生接受社会影响的程度也不断加深，班级中不乏思想早熟、熏染了社会不良习气的学生。曾有学生在入学两个月时来到笔者的办公室送上礼物并要求“老师能在评奖评优和入党时多加照顾”，对此笔者谢绝礼物并借机对学生进行教育，告知他必须通过自己的刻苦努力，靠真才实学赢得应有的荣誉。在日常班级工作中，对待学生做到客观公正、奖惩分明、不包庇、不偏袒。另外，需要特别注意的是，客观公正的态度和工作中所遵循的原则必须具有一贯性，对学生的期望、要求也应该是一贯恒定的。欧阳修曾说：“令频改，则下难从。”（）朝令夕改不仅会让学生对学习生活产生茫然的不安全感，而且也会对班主任的工作能力和作风产生质疑和抵触。所以，作为班主任，对高尚品德的坚守应是长期直至终生的，对学生的期望及要求应是经过深思熟虑、反复推敲才公布的。

不同的人会有不同的气质，不同的班主任会有不同的风格，或严肃，或幽默，或刻板，或随和。笔者认为，作为班主任，不论本身的性格特点、行为方式如何千差万别，都应采用一种较为优雅的方式展现从容大度的人格魅力。从容大度，是宠辱不惊，是气定神闲，是泰山崩于前而色不变，是不粗暴、不冷漠、不激进、不中庸、不怯懦。对待学生的进步和成功，班主任要欣喜但不狂喜，要喜悦而冷静地帮助学生分析成功的原因，争取更大进步；面对学生的退步及错误，班主任可愤怒但不暴怒，要严肃深沉并有力而及时准确地表达出“这样做是不对的”讯息。被粗暴对待的孩子不可能成为绅士，班主任的从容大度会成为学生的镜子，使学生也逐步具备从容的气度，从而有助于他们进一步的自我完善和成熟。

二、“无为而治”的运用基础是尊重

“无为而治”中的“无为”并不是什么都不做，并不是不为，而是“为无为”，含有不妄为、不乱为、顺应客观态势、尊重自然规律的意思。万事万物均有其自身的规律，要以“无为”的态度对待社会人生，顺应规律，顺应时代潮流，一切事物没有上不了轨道的，否则就是“有为”——乱为、妄为。可见，“无为”并不反对人类的努力，其核心词是“顺应规律”。

班主任的“无为”必须顺应学生身心健康发展的规律，顺应班级健康班风形成的规律。顺应规律的前提是了解和掌握规律，了解班级中每个学生的性格爱好、脾气秉性、兴趣特长、家庭情况、学习状况、学习特点等。了解规律的途径很多，比如，做问卷、访问博客、日常观察、与家长沟通、直接交流等。其中，尤以直接交流获得的信息量最大、最直观，但关键问题是，这样的直接交流必须建立在相互尊重、相互信任的基础之上。只有与学生建立了相互尊重和信任的关系，班主任才能通过直接的交流倾听学生真实的心声，了解真实客观的规律。

教师和学生在学校中的角色地位是不平等的，但教师和学生的人格地位始终是平等的。教师想获得学生的尊重和信任，首先必须尊重和信任学生，与学生建立亦师亦友的关系。“亲其师信其道”，所谓的亲，最起码是学生不畏惧这个老师，只有这样才谈得上与老师交流。师生只有真诚相见，互相尊重才能共同完成相应的任务。只有老师和学生的关系搞好了，老师才能畅通地从学生那里了解到真实情况，学生才能自主地从老师这里汲取知识。

所以，“无为而治”的基础就是“尊重”。尊重学生，善于倾听各种声音，认真分析与学生的交流内容并做好负责任的反馈；尊重学生，提倡“知无不言，言无不尽，言者无罪，闻者足戒”的交流方针。笔者在担任班主任期间，经常性地

以深入学生寝室、利用课余时间或是通过网络聊天和在办公室召开小型座谈会等形式与学生进行交流，以此了解学生的心理动态，同时也提出对班级事务的意见、看法供学生分析讨论。由于在交流中坚持“尊重”原则，许多学生都敢于、愿意在笔者面前说真话，说实话。当对笔者所提出的看法有不同意见时，学生敢于当面提出质疑并给出建议，有时甚至顺带些许善意的嘲讽。

通过这种建立在相互尊重、相互信任基础上的交流，可以掌握学生身上的各种不同情况，再将这些情况加以分析归类，就可以从中总结出学生身心发展的一般规律，从而使“无为而治”的“为”有的放矢。

三、“无为而治”的运用主体是学生

班主任运用“无为而治”的理念管理班级的最终目标就是实现“班级自治”。班级自治就是要在班级中营造人人都是班级的主人，人人都应自觉自律地学习、生活的氛围。班级是个事务繁多的有机整体，为了使这个有机体能够有条不紊地进行各项活动，必须建立一支勤恳踏实、能力较强的班团干部队伍，依靠这支队伍最终实现班级自治，实现班主任的“无为而治”。

班团干部的选择和队伍建设对于班级管理的重要性早已得到重视。在“无为而治”理念的引导下，笔者认为班团干部的选择和队伍建设应遵循民主、自愿的原则。大学生都已具备了一定的认识世界、分析问题的能力，当代大学生更注重民主和个性，但是大学生的思维体系尚不健全，仍需规范和引导。为此，笔者在班团干部的选择和队伍建设中采用了民主和集中结合的办法。在组建班团干部队伍前，就每一位班团干部的职责范围和所需能力、要求都向学生做明确的解释；然后要求每位参加竞选的学生递交一份包括性格剖析、特长介绍、心仪职务等内容的个人档案；接着通过参选学生公开发表竞选演说及无记名投票环节，依据票数确定班团干部队

伍组成人员名单；最后由班主任根据票数高低，结合每位学生的性格特长及个人意愿等因素综合考虑，确定班团干部的具体分工并在征得当事人的认可后向全班公布。这种民主和集中相结合的方法，第一，可以确保班团干部在班级中具有一定的威信；第二，可以保证每一位班团干部明确自己的工作职责和努力方向；第三，可以有效避免“强扭的瓜不甜”的现象，使班团干部各司其职、分工合作，实现对班级事务的内在自我管理。

四、“无为而治”的运用保障靠监管

在班主任工作中应用“无为而治”，其实是在不断认识学生发展客观规律的过程中为“可为”，少为“不可为”，不为“不可为”。在认识客观规律的初期，班主任的“可为”之事不少，任务甚至十分艰巨；在初步掌握的规律、引导学生实行自我管理的阶段，慢慢地把一些自己“可为不可为”的事务交给学生自己完成；在学生自我管理能力提升、班级自治实现的阶段，班主任仍然处于“有所作为”的状态。

学生的心智在大学生活中不断完善成熟，期间难免会因为惰性和自控能力欠缺等原因犯下错误，使自我管理暂时失灵，这时就需要老师，特别是班主任对其进行提醒纠正，修复学生的自我管理能力和维护班级自治状态。所以，班主任的“无为而治”不是“不为”，而是自始至终的“有所为”。实时的监管和长期的关注是“无为而治”理念在班主任工作中获得成功应用的保障。

班主任工作是一项庞大的系统工程，“无为而治”只是可以应用于其中的理念之一。作为班主任应该兼收并蓄各种先进的管理理念和管理方式，更好地做好班级管理工作。班主任不是学生手中的拐杖，也不是供学生乘坐的马车，班主任只是学生成长道路上那块清晰的路标，只是学生成长道路上那盏温暖的明灯。作为班主任，我们只能尽自己最大的努力，帮助和引导学生依靠自己的双腿走上前途无限光明的成长之

路。

参考文献：

[2] 老子。道德经[M]吉林文史出版社，2006.

（作者单位浙江经贸职业技术学院应用工程系）

浅谈铁路客运服务质量论文篇五

[摘要]，国际集装箱运输市场伴随着世界政治、经济形势的剧烈震荡，货源增速大幅下降、运力过剩严重、运价长期低迷、市场走势持续走弱。展望20国际集装箱运输市场，笔者认为从整体发展趋势判断，其发展将主要呈现以下一些趋势：市场企稳的关键在于世界经济走势；市场供需矛盾依然突出；主干航线走势不会出现大的改观；运价有望小幅回升；航线运力调控与航运合作将继续深化；港口服务竞争将进入新阶段；我国集装箱运输市场竞争将不断加剧。

20，国际集装箱运输市场伴随着世界政治、经济形势的剧烈震荡，货源增速大幅下降、运力过剩严重、运价长期低迷、市场走势持续走弱。展望年国际集装箱运输市场，笔者认为从整体发展趋势判断，其发展将主要呈现以下一些趋势：

1、市场企稳的关键在于世界经济走势

2002年国际集装箱运输市场的走势完全取决于世界经济的恢复程度。由于年世界经贸发展的波动程度是多年来极为罕见的，因此最近联合国将2001年的世界经济增长率调低到1.4%，这意味着世界经济增长速度已经下降到近来的最低水平。

对2002年的经济增长预测，全球各大经济研究机构不尽相同，但普遍认为上半年形势仍不容乐观，但随着一系列刺激经济回升政策的实施，其中包括美国政府在内的各国政府相继推

出新的景气对策，多数研究机构认为全球经济能从今年年中开始回升表示“谨慎乐观”。越来越多的迹象显示，美国经济最快也要到2002年下半年的后半段才可能出现恢复性增长，增长率也只能达到1%，真正的景气增长要推迟到；欧洲由于刺激经济的政策力度较小，欧洲经济恢复的步伐有可能滞后于美国；日本经济复苏依然艰难；亚洲经济在美国和中国的带动下有望尽快恢复。国际货币基金组织预测，除中国外的亚洲区内国家及地区预计2002年将会回升至3%。2002年世界经济增速预计为2.4%。经济的失速严重影响了世界贸易的增长，三大经济体贸易增速均大幅减缓，预计2002年贸易增速预计为5.7%。

2、市场供需矛盾依然突出

市场供需矛盾不断加剧是目前国际集装箱运输市场遇到的最大问题。2001年班轮市场新船交用量占现有运力的比重将达到13.6%，总量达62万teu，然而货量的增长幅度大大低于运力的增长，2001年全球航线货运量比增长约6%。据最新预测，2001年全球集装箱吞吐量将增加8.1%，达到2.479亿teu。事实表明，2001年国际集装箱运输市场的供需矛盾是多年来最为突出的一年。

统计分析表明，至2002年年底全球全集装箱船队总运力将达600万teu，2002年班轮市场新船交用量占现有运力的比重将由2001年的13.6%进一步上升到14%。但考虑到一定的拆解量，以及全集装箱船之外的其它船种集装箱运力增速相对较低，2002年实际有效舱位增长率将在9%左右，大体与2001年的水平不分上下；而2002年全球集装箱运量的增长率预计为5.5%-7%，因而供过于求的情况会持续下去。基于所有集装箱运力配置，2002年供需指数将由2001年的92.7跌至90.6的可能性极大，比萧条期时的90.7还要低。因此，2002年集装箱市场供需矛盾可以说改观无望。

3、主干航线走势不会出现大的改观

2001年太平洋航线上的运力扩张主要集中在下半年，到年底东行年运力突破1056万teu，比上年增长0.9%，西行运力达到820万teu，比上年增长10.7%。预计2002年东、西行运力还将分别增长9.3%、10.1%；该线的箱运量预计2001年东行运量的增幅不会超过2.3%，全年西行运量更是比上年同期减少0.6%。预计2002年东行运量增幅会有所上升，上半年太平洋航线的舱位利用率情况为：东行83%，西行52%。

大西洋航线20单向年运力达到293万teu，2001年又有了小幅增长，东西行运力增幅分别为2.5%、2.4%。预计2002年运力还将增加6.7%，单向最大运力可超过330万teu。大西洋航线2001年运量预计西行增幅2.3%，东行增幅1.5%，全年西行货量216万teu，东行货量157万teu。预计2002年该航线东西向货量的增幅都会略大于2001年，上半年大西洋航线东行舱位利用率预计为57%，西行74%。

至2001年6月底远东/欧洲航线共投入双向年运力935万teu，比年底增长5.2%，2001年下半年亚欧航线至少有30艘超巴拿马型船投入运营，因而2001年全年航线运力将增长13.4%，总运力达到1007万teu。预计2002年全年航线运力将增长15.5%，总运力达到1163万teu。亚欧航线2001年箱运量增幅约为3.5%左右，全年货运量约为660万teu。预计2002年该航线运量将增长5%左右，上半年亚欧航线东行舱位利用率约为67%，西行73%。

4、运价有望小幅回升

受集装箱货运市场增速减缓、运力大幅增加以及对未来供需平衡进一步恶化的预期等因素的影响，进入2001年以来运价一路下滑。从全球三大主干航线平均收益水平的统计结果可以看出，2001年传统上比较活跃的亚美东行线、亚欧西行线和美欧西行线平均运价比上年同期下降超过10%。据了解，在过去的近一年中，一些船公司在亚欧双向运价的下滑幅度同

比上年均超过50%。

目前来自市场上的综合信息表明，承运人正极力采取措施以防止市场运价的进一步下滑。由于船公司在各航线上的赢利水平大幅下降，几乎没有航运公司可以在亚洲至欧洲航线获取盈利，因此一些运费公会，如远东运费协定〔fetc〕泛太平洋西向稳定协议(wtsa)等一些运费组织或船公司也在考虑各有关航线的运价恢复计划，打算从2002年1月1日起，分期、分航线小幅恢复市场运价，预期运费公会的这一愿望必将有助于改善船公司2002年的经营收益状况。

5、航线运力调控与航运合作将继续深化

为了对付国际航运市场面临的“运力过剩、运价低迷”这两大难题，目前全球航运公司都意识到加强协调、削减航线运力投入、恢复运价的必要性。最近由商船三井、美国总统轮船和现代商船等组成的新世界联盟，由日本邮船、铁行渣华、东方海外、哈劳箱运等组成的大联盟和马士基海陆等已就重新安排未来航线服务和港口挂靠作出决策，通过合并航线或减少港口挂靠降低成本。整体运力冻结幅度将在10%-15%。目前亚洲/北美、亚洲/欧洲航线的周班运力已减少了10%〔taca成员最近也决定，将从跨大西洋航线上暂时撤出一部分船舶运力，以应付即将到来的新年货运淡季。

与此同时，各家承运人之间将会进一步通过舱位租赁协议相互租用船舶舱位来改变自身的经营状况。随着航运企业间的联盟与并购越来越多，导致船公司的运输能力迅速集聚，预计未来世界30大承运人将囊括全球集装箱班轮运输业90%的市场份额。国际集装箱运输市场的竞争格局将趋于由大船公司及大联盟垄断。

6、港口服务竞争将进入新阶段

随着国际港口投资与服务竞争的不断深化，各地港口通过多

种手段争夺货源、吸引船公司挂靠。而对枢纽港而言，除上述竞争外，更集中体现为对中转货的争夺。