

# 乘务员毕业论文(通用5篇)

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？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。

## 乘务员毕业论文篇一

摘要随着我国高等职业教育改革的不断深入，高职院校人才培养方案的建设创新成为高职院校发展中的重要课题。高职院校空乘专业人才培养只有紧跟行业发展趋势，完善课程体系建设，明确培养目标与规格，创新教学方式才能够为社会培养出高素质的应用型空乘人才。本文阐述了空中乘务专业人才培养目标与规格，分析了目前高职空中乘务专业人才培养中存在的问题，探讨了高职院校空中乘务专业人才培养方案，以期促进我国高职院校空乘专业教学改革发展。

关键词高职院校空中乘务人才培养方案中图分类号G712文献标识码A

abstractwchinachina.

k;aircrew;talent;training;program

1空中乘务专业人才培养目标与规格

空乘专业人才培养目标

高职院校是为国家输送专业人才的主要基地，高职空中乘务专业教育的人才培养目标必须要建立在拥护党和国家的根本方针思想和路线基础上，培养出综合能力全面发展、能够满

是现代航空企业实际需求的专业人才。在教育中确保学生能够掌握扎实的专业理论知识和较强的专业能力，形成健全的人格，具有良好的创新能力、学习能力、团结合作能力、信息技术能力、英语交流能力、沟通协调能力、组织能力、职业道德、身体以及心理素质。

## 空乘专业人才培养规格

### 专业知识与能力

空乘专业人才所需要具备的专业知识与能力主要有以下几点。一，可以给乘客提供优质的客舱服务；二，具备一定的救生能力和沟通能力，重视自身形象塑造；三，具备扎实的专业知识并且能够熟练运用民航知识进行客舱广播、航班信息搜集等操作；四，具有一定的应急处置能力，可以冷静面对突发事件帮助处理常见病以及外伤；五，具备维护旅客安全和客舱安全的基本能力；六，可以灵活利用信息技术查询航班信息，高效完成订座服务和客票服务；七，具有较强的创新意识，能够积极向更高层次学习发展；八，了解民航有关法律法规、方针政策等，并熟练运用这些规范工作；九，具备良好的分析总结能力，能够分析总结航班飞行记录；十，可以正确规范的操作客舱设备；十一，能够熟练操作安检设施，正确完成安全检查；十二，具备全面的服务技能，可以进行调酒、茶艺、插花等服务。

### 专业拓展能力

除了以上提到的专业知识和专业能力外，空乘专业人才还需要具备较强的展业拓展能力，能够熟练运用学习过的知识深入分析有关问题，并且采取有效方案解决问题，为了更好的职业发展前景，掌握相关岗位的知识 and 能力，具备一定的空乘相关岗位迁移能力。

## 2目前高职空中乘务专业人才培养中存在的问题

## 专业课程体系设置及专业建设不合理

目前来看，我国高职院校空乘专业教育中普遍存在课程体系设置及建设不合理的问题。这主要是我国民航业的发展与其他行业相比还处于初始阶段，学校缺乏足够的空乘人才培养经验。有些高职院校空乘专业建设以及课程体系设置没有结合专业特征和学校实际情况，只是照搬旅游管理、运输等其他专业，这种不合理的问题导致学校空乘专业人才培养缺乏专业性和针对性。

## 盲目办学，软硬件设施不足

大部分高职空乘专业教师在实际教学中仍旧沿用传统的教学模式，教师灌输式的将教材知识传授给学生，教学互动性较差，学生没有参与到教学过程中，处于被动学习的状态，学习积极性不高，影响了学习的效率。同时，有些教师受应试教育观念影响，更加注重学生理论知识的考试成绩，在教学中存在重理论、轻实践的现象，以考试知识点为教学重点，不够重视对学生综合能力、素质、思想观念的培养，没有帮助学生树立起积极向上的正确态度，不利于学生职业道德的培养和提升，长此以往，势必会对学生今后的工作发展产生不利影响。

## 校企合作模式未被认同

校企合作模式作为一种促进人才培养和企业发展的有效途径，被越来越广泛应用到高职院校的教育工作中。然而，目前我国只有中国民航飞行学院和中国民航大学等几所院校的校企合作模式得到了航空公司的认可。大部分高职院校的空乘专业校企合作多以第三方机构进行，虽然一定程度上拓展了学生的就业途径，提供了一定的实训资源，加深了核心课程的实践教学，但是也存在就业乱、收费乱等实际问题，未被认同的校企合作模式是空乘专业教育发展中急需解决的紧要问题。

### 3高职院校空中乘务专业人才培养方案

#### 加强课程体系建设

高职院校要正确认识到空乘专业课程的特征，结合学科特点加强课程体系建设，根据现代社会的空乘专业主要就业趋势和领域方向等实际情况，重点培养学生的专业核心能力和服务能力，完善课程体系设置。合理开设理论教学和实践教学，采取多主体、多方位的课程评价方法，提升教学的有效性。同时，积极加强专业教学管理，开展多层次的专业项目活动，保障教学活动的顺利开展和有效落实，促进课程目标实现。在课程体系建设中充分彰显空乘专业教学的开放性、实践性以及职业性，达到工学结合的教育目的。在人才培养过程中将服务意识的培养贯穿到理论教学以及实训环节全程中，以行业接轨为空乘专业建设的主要方向，以服务能力为人才培养的重要任务，只有在这个基础上，学生才能够转变思想，在良好的服务意识下，从内心迸发出积极主动服务的意愿和观念，时刻站在乘客的角度思考问题，提升我国空乘工作人员的服务水平。

#### 创新教学模式

高职院校要加强教师队伍建设，吸纳更多的高水平、高素质空乘专业教师提升教学质量，同时加强对在职教师的培训工作，全面提升学校空乘专业教学水平。教师要积极更新教学观念，以学生为中心，结合学生需求和民航发展情况创新教学模式，丰富教学内容，灵活运用虚拟情境技术、现代教育技术、小组合作学习形式、项目教学法、案例分析法等多种教学手段，激发学生学习兴趣，活跃课堂气氛，让学生成为课堂的主人，参与到教学活动中，加深对教学内容的理解，提高学生实际动手能力，从而培养出配合民航企业需求的高水平空乘专业人才。

例如，为了让学生更好的理解教材中抽象的专业知识，降低

学习难度，提升学习效率，教师可以应用空乘cbt实训软件，让学生进行虚拟操作，在操作中深刻理解教学内容，促进学生知识的迁移。

## 乘务员毕业论文篇二

**摘要：**随着我国经济的发展，高速铁路已经成为了铁路客运的重要组成部分，其客运服务质量也成为了人们关注的重点，并对铁路运输业打造良好形象有着重要意义。本文将对高速铁路客运服务质量的现状及问题进行分析，并从理念、素质、机制等方面提出相应的策略，为高速铁路优化其服务质量提供一定的借鉴。

**关键词：**高速铁路 服务质量 理念 策略

铁路运输是我国重要且大众化的交通运输业，而高速铁路更是因为其旅行的安全性、舒适性、快捷性、满载性以及准时性而成为我国铁路运输业发展和完善的重要内容。在社会发展的新时期，消费型旅客开始增多，而且精神文明提高的人们也对铁路客运的服务质量有了更高的要求。所以，高速铁路相关部门更应该以实际服务工作为基础，重视高速铁路客运服务工作，不断地优化高速铁路服务理念，完善服务机制，提高高速铁路员工的服务素质，进而提升高速铁路客运服务质量，从而高速铁路可以更好地发展。

### 1 高速铁路客运服务在发展中存在的问题

#### 高速铁路客运服务质量具有复杂性

虽然高速铁路的发展历史不长，但同飞机或者客运系统相比，其客运服务质量体系较为复杂。目前，我国高速铁路客运服务质量包括多个体系和系统，系统之间具有复杂的联动和链条关系，任何一个环节出现问题都会影响到整个系统。因此，很多因素都可对高速铁路客运服务质量产生直接或者间接性

的影响，例如天气、工作人员的素质、车厢整洁情况、旅客人员素质等因素都可能导致快速、安全等方面的问题，从而降低服务质量。

## 高速铁路客运服务管理缺乏完善性

作为传统的交通工具，我国铁路的发展历史较为坎坷，虽然曾为我国经济和社会的发展做出过重大贡献，但也在发展中形成了各种弊端，尤其是受各种政策保护的铁路客运部门，存在工作效率低、服务质量差等问题。而我国的高速铁路是以普通铁路为基础发展而来的，所以其客运服务工作也是基于传统铁路客运服务工作运行的，尽管在服务上做了一定的改善，但在管理方面仍需完善。第一，高速铁路客运服务理念落后。受普通铁路客运服务的影响，高速铁路客运服务人员依旧存在意识陈旧、言行粗暴、工作态度消极等问题，对高速铁路客运服务质量造成了严重的影响。第二，高速铁路客户服务缺乏规范性。目前，我国高速铁路因为其地域性差异和地区政策的影响，其客运服务的体系、行为以及准则因线路的不同而存在差异性，使得高速铁路客运服务中出现敷衍、疏漏环节等问题。第三，高速铁路客运服务方式落后。现阶段，我国某些地区的高速铁路客运服务工作同传统的客运服务工作并无差别，其服务内容只限于送水、清扫等内容，且向旅客提供的餐饮菜品少、广播电视内容陈旧、单一。第四，高速铁路客运服务管理机制有待健全。我国高速铁路客运服务依旧处于发展初期，其管理制度、激励策略以及人才选拔制度仍需完善，所以客运服务工作人员工作态度消极，从而导致高速铁路客运服务管理工作难以顺利进行。第五，高速铁路客运服务旅客投诉率高。我国高速铁路存在着列车晚点、需求不一致等问题，然而由于高速铁路客运服务部门缺乏相应的组织性，未能针对这些潜在问题进行组织预案，所以时常会遇到旅客投诉的问题，并影响高速铁路在人们心中的形象。

## 2 提高高速铁路客运服务质量的相关策略

## 树立新的高速铁路客运服务理念

高速铁路客运部门若想提高自身的竞争力，就必须了解服务质量的提高对高速铁路发展的重要性。因此，高速铁路部门应以运输市场的激烈竞争为出发点，对高速铁路员工的意识进行引导，定期开展培训课程，让其树立正确的服务理念。相关部门还可开展服务质量大赛，激烈工作人员重视高速铁路客运服务工作，从而提升高速铁路客运服务质量。

## 提高高速铁路客运服务人员的素质

高速铁路客运服务质量是以员工素质为基础的。因此，为提高工作人员素质，相关部门需搜集高速客运服务中存在的问题及旅客的建议，并以此为基础对员工进行培训。除此之外，高速铁路客运部门还应规范、落实员工的服务工作，为提高高速铁路客运服务人员的积极性而采取一定的措施。例如：开展高速铁路服务大赛，树立客运服务的榜样，激发员工先进服务的意识，努力为高速铁路客运服务人员营造一个积极得文化氛围和良好的认知环境。

## 提高高速铁路客运服务的质量

高速铁路是一个涉及多方面的复杂系统，而且其中的很多因素都可对其客运服务产生一定的影响。所以，在提高其客运服务质量方面，高速铁路客运服务企业应同机务、车务、公安等系统进行协调，解决客服服务中的问题。而且，相关部门还需要构建一套责任体系，统一客服服务标准，明确所有客运服务人员的工作内容和职责，制定奖罚措施，以此实现提高服务质量的目標。

## 完善高速铁路客运的服务

高速铁路客运服务需以旅客需求为方向，以为旅客打造舒适的旅行环境为目标。因此，客运服务部门管理人员必须重视

铁路安全风险管理工作，开展管理阶层的安全竞赛，提高管理人员的保证安全、规避风险的积极性。此外，客运服务部门还需以服务质量为基础，制定相应的点评考核制度，开展不同方式的评优活动，打造一个重视服务质量的高速铁路管理氛围，提高其探索新策略的积极性，进而完善高速铁路客运服务。

### 3 结语

综上所述，提高高速铁路客运服务质量是一个复杂且长期的工作。因此，高速铁路运输企业必须站在发展的角度，从机制、意识、素质等方面解决其服务质量的问题，并依据服务理念采取相应的机制，提高自身服务质量，从而实现高速铁路客运服务与我国构建和谐铁路的思想相统一，并进一步提高铁路事业的发展速度。

## 乘务员毕业论文篇三

随着我国经济的迅速发展，人民生活水平得到大幅提高，外出旅游、出差的频率不断增加，铁路运输相比其他运输方式而言，安全性较高，而且价格便宜，成为了人们中长途出行的最佳选择，于是铁路在旅客运输中的优势日益显著，同时也对铁路客运服务质量提出了更高的要求。

1. 对客运投入不足安全是铁路运输企业的核心。因此，铁路企业往往把资金优先用于保障安全的基础设施上，而对于客运基础设施建设的投入则比较少。比如客运备品的更换、老旧车底的改造等方面都比较滞后，严重影响了铁路行业的服务质量和整体形象。

2. 铁路职工的整体素质有待提高铁路作为我国最基础的公共交通工具，具有一定的公益性，职工待遇并不优厚，这对铁路客运职工素质的提高缺乏内在压力和动力，对于优秀的人才缺乏吸引力，导致了高素质人才的流失，留下来的客运服



务职工普遍文化水平偏低、年龄较大，对客运服务工作缺乏热情和主动精神，难以适应新时期客运中的现代化管理方式，最终导致铁路客运服务工作质量难以提高。此外，随着社会的快速发展以及人们生活方式的转变，我国铁路体制已经步入转型期，铁路行业新车型、新技术已经得到广泛应用，但是目前铁路客运职工的总体素质还比较低，难以适应快速发展的客运服务市场，对职工缺乏定期培训，导致客运服务职工业务素质和文化水平滞后，直接影响了铁路客运服务的质量和铁路行业的整体形象。

1. 有助于满足广大旅客的切实需要随着人民物质生活水平的不断提高，人们越来越强调精神方面的满足，在乘坐火车时，旅客要求有较好的旅行环境、较高的服务水准等，对铁路客运服务质量要求越来越高。甚至如果有时候铁路客运达不到规定的服务要求，有些旅客就会通过舆论、法律的手段来维护自身的权益，这不利于铁路企业良好形象的树立。因此，铁路运输企业需要提高客运服务质量以满足广大旅客的切实需要。

2. 有助于帮助铁路企业塑造良好形象铁路作为服务性行业，具有很强的公益性，关系到广大人民群众切身利益。提高铁路企业客运服务质量，有助于满足旅客对铁路运输服务的要求，帮助铁路企业树立良好的形象。

1. 加大投入，完善铁路客运基础设施建设铁路行业是我国的重要经济支柱，加强铁路客运基础设施的建设，对于我国的经济发展具有十分重要的推动作用。从长期发展规划来看，我国应当加快火车客运站的基础硬件设施建设，对一些长期落后的设施进行积极改建，比如定期对客车中的车门车窗、座椅等设备进行检查，对有问题的设备及时更换，对车站卫生环境进行全面清理等，从而提高铁路客运服务设备的现代化水平，进而提高铁路客运服务质量。

2. 提高客运服务职工的服务意识为了从根本上提高铁路客运

服务质量和整体水平，必须提升客运服务人员的服务意识，建立旅客至上的理念，将旅客满意作为客运服务工作的核心，全心全意为旅客服务，从而有效的提升铁路客运的服务质量。

首先，铁路客运服务人员不仅要有专业的服务能力，还要掌握旅客的心理需求。客运服务人员在服务工作中，要做到主动、有针对性地文明服务，学会探索旅客的个性心理，避免服务工作的盲目性。其次，加强对客运服务职工的培训，提高其服务意识。培训内容除了思想道德以及基本的岗位知识和服务技能以外，还要增加客运服务职工对客运心理学和沟通技巧的学习，培养其良好的沟通能力，在服务中能够感知旅客的心理需求，从而满足日益多样的客运服务需求，从而提高服务质量。

3. 提高铁路服务团队的整体素质要想从根本上提高铁路客运服务的质量，就要提高铁路客运服务团队的整体素质。首先，加强职工教育培训，可以通过聘请专家开展讲座、组织客运服务研讨会等形式，来加强客运服务人员之间的交流，提高客运服务意识。其次，针对职工在客运服务中存在的问题，可以组织职工举行业务技能竞赛，在技能演练中找到问题的解决办法。此外，还要定期举办培训班，强化铁路客运服务职工的岗位技能培训和职业道德培训，加强责任体系建设，从而提高职工服务旅客的能力。

4. 完善铁路客运信息化平台建设为了提高铁路客运服务质量，适应新时期经济快速发展的需要以及旅客对铁路客运服务的需求，铁路企业应该充分利用先进的现代化信息技术，加强对铁路行业客运服务体系的信息化建设，要充分考虑信息系统在集成、运营和维护中存在的矛盾和共性问题，从而建设出一个适应不断变化的业务需求、资源节约、相对稳定的集成化铁路客运服务系统。从而更好的为铁路旅客服务，满足新时期旅客日益多样的服务需求。

综上所述，目前我国铁路客运服务方面还存在一些问题，基

础硬件设施投入力度不足，客运服务工作人员整体素质还有待提高。铁路企业必须采取积极有效的措施，加强铁路硬件基础设施建设，注重客运服务职工的培训工作，提高其服务意识，并且完善铁路服务系统的信息化建设，从而提高我国铁路客运服务质量。

## 乘务员毕业论文篇四

摘要：随着社会经济的快速发展以及人们生活节奏的不断加快，铁路客运量也在不断增长，对铁路客运服务质量和效率都提出了较高的要求，相关工作人员必须要提高综合素质和服务水平，才能更好地做好铁路客运服务工作。本文根据目前铁路客运服务发展现状及存在的问题，探讨了提高铁路客运服务质量的重要意义，并提出了几点针对性建议，希望能为提高我国铁路客运服务水平和质量提供借鉴。

关键词：铁路客运；服务质量；提高；对策

随着我国经济的迅速发展，人民生活水平得到大幅提高，外出旅游、出差的频率不断增加，铁路运输相比其他运输方式而言，安全性较高，而且价格便宜，成为了人们中长途出行的最佳选择，于是铁路在旅客运输中的优势日益显著，同时也对铁路客运服务质量提出了更高的要求。

### 1 目前铁路客运服务发展现状及存在的问题

对客运投入不足 安全是铁路运输企业的优秀。因此，铁路企业往往把资金优先用于保障安全的基础设施上，而对于客运基础设施建设的投入则比较少。比如客运备品的更换、老旧车底的改造等方面都比较滞后，严重影响了铁路行业的服务质量和整体形象。

铁路职工的整体素质有待提高 铁路作为我国最基础的公共交通工具，具有一定的公益性，职工待遇并不优厚，这对铁路

客运职工素质的提高缺乏内在压力和动力，对于优秀的人才缺乏吸引力，导致了高素质人才的流失，留下来的客运服务职工普遍文化水平偏低、年龄较大，对客运服务工作缺乏热情和主动精神，难以适应新时期客运中的现代化管理方式，最终导致铁路客运服务工作质量难以提高。此外，随着社会的快速发展以及人们生活方式的转变，我国铁路体制已经步入转型期，铁路行业新车型、新技术已经得到广泛应用，但是目前铁路客运职工的总体素质还比较低，难以适应快速发展的客运服务市场，对职工缺乏定期培训，导致客运服务职工业务素质和文化水平滞后，直接影响了铁路客运服务的质量和铁路行业的整体形象。

## 2 提高铁路客运服务质量的意義

有助于满足广大旅客的切实需要 随着人民物质生活水平的不断提高，人们越来越强调精神方面的满足，在乘坐火车时，旅客要求有较好的旅行环境、较高的服务水准等，对铁路客运服务质量要求越来越高。甚至如果有时候铁路客运达不到规定的服务要求，有些旅客就会通过舆论、法律的手段来维护自身的权益，这不利于铁路企业良好形象的树立。因此，铁路运输企业需要提高客运服务质量以满足广大旅客的切实需要。

有助于帮助铁路企业塑造良好形象 铁路作为服务性行业，具有很强的公益性，关系到广大人民群众切身利益。提高铁路企业客运服务质量，有助于满足旅客对铁路运输服务的要求，帮助铁路企业树立良好的形象。

## 3 提高铁路客运服务质量的对策

加大投入，完善铁路客运基础设施建设 铁路行业是我国的重要经济支柱，加强铁路客运基础设施的建设，对于我国的经济的发展具有十分重要的推动作用。从长期发展规划来看，我国应当加快火车客运站的基础硬件设施建设，对一些长期落

后的设施进行积极改建，比如定期对客车中的车门车窗、座椅等设备进行检查，对有问题的设备及时更换，对车站卫生环境进行全面清理等，从而提高铁路客运服务设备的现代化水平，进而提高铁路客运服务质量。

**提高客运服务职工的服务意识** 为了从根本上提高铁路客运服务质量和整体水平，必须提升客运服务人员的服务意识，建立旅客至上的理念，将旅客满意作为客运服务工作的优秀，全心全意为旅客服务，从而有效的提升铁路客运的服务质量。

首先，铁路客运服务人员不仅要有专业的服务能力，还要掌握旅客的心理需求。客运服务人员在服务工作中，要做到主动、有针对性地进行文明服务，学会探索旅客的个性心理，避免服务工作的盲目性。其次，加强对客运服务职工的培训，提高其服务意识。培训内容除了思想道德以及基本的岗位知识和服务技能以外，还要增加客运服务职工对客运心理学和沟通技巧的学习，培养其良好的沟通能力，在服务中能够感知旅客的心理需求，从而满足日益多样的客运服务需求，从而提高服务质量。

**提高铁路服务团队的整体素质** 要想从根本上提高铁路客运服务的质量，就要提高铁路客运服务团队的整体素质。首先，加强职工教育培训，可以通过聘请专家开展讲座、组织客运服务研讨会等形式，来加强客运服务工作人员之间的交流，提高客运服务意识。其次，针对职工在客运服务中存在的问题，可以组织职工举行业务技能竞赛，在技能演练中找到问题的解决办法。此外，还要定期举办培训班，强化铁路客运服务职工的岗位技能培训和职业道德培训，加强责任体系建设，从而提高职工服务旅客的能力。

**完善铁路客运信息化平台建设** 为了提高铁路客运服务质量，适应新时期经济快速发展的需要以及旅客对铁路客运服务的需求，铁路企业应该充分利用先进的现代化信息技术，加强对铁路行业客运服务体系的信息化建设，要充分考虑信息系

统在集成、运营和维护中存在的矛盾和共性问题，从而建设出一个适应不断变化的业务需求、资源节约、相对稳定的集成化铁路客运服务系统。从而更好的为铁路旅客服务，满足新时期旅客日益多样的服务需求。

#### 4 结语

综上所述，目前我国铁路客运服务方面还存在一些问题，基础硬件设施投入力度不足，客运服务工作人员整体素质还有待提高。铁路企业必须采取积极有效的措施，加强铁路硬件基础设施建设，注重客运服务职工的培训工作，提高其服务意识，并且完善铁路服务系统的信息化建设，从而提高我国铁路客运服务质量。

### 乘务员毕业论文篇五

**摘要：**社会经济的日新月异，交通的迫切需要，使得人们对于铁路的需求不断增大。针对铁路运输不断市场化的情况，整个社会对铁路客运服务的质量、理念也有了更深层次的要求，同时也希望铁路客运基础设施完善，服务管理水平和职工素质得到提升，要求以铁路客运服务理念的转变来赢得铁路事业的攀升，赢得人民的信任和赞许。

**关键词：**铁路 客运服务 服务理念

这几年，我国经济状况发展良好，人民收益可观，对于出外旅游、洽谈工作的需求大大增加。铁路以其价格实惠、出行方便的优势，成为广大人民出行的首要选择。巨大的需求让人们对于铁路客运服务质量有了更高的要求，希望铁路客运能够更好的服务于人民。于是，旅客出行的安全、舒适度、经济性、便捷性，基础设施建设的加强，客运服务质量的提高与客运服务理念的转变对于促进铁路事业的发展至关重要。

#### 1 铁路客运服务中出现并亟待解决的几个重大问题

我国动车组的开行、提速后，我国铁路各项硬件设施质量好得令人惊叹。然而，我国铁路的客运服务质量状况实在令人担忧，与世界领先水平相差甚远。分析我国铁路客运服务质量状况，主要有以下几方面的问题。

### 员工缺乏服务意识，服务方式落后，服务思想滞后

这几年来，铁路部门开展了一系列旨在促进铁路客运服务质量改善的活动。虽有一定成效，但许多问题尚未解决。铁路客运组织是一个庞大的组织，其拥有完整的服务体系。然而，由于其长期居于垄断地位，使得服务人员有高人一等的想法，认为自己的工作“铁饭碗”，缺乏服务意识。服务方式落后，服务人员的服务只在于擦桌子、打水、打扫卫生，他们不会主动为旅客量身定做一定的服务方案，对列车上旅客面临的困难视若无睹。服务过程中，不和善、用语不正确、动作不文明的问题时常引起旅客的反感，让本怀着愉悦心情出行的旅客面对列车员，就仿佛又见到了巡查街道的“警察”。当旅客有困难出现时，看着服务人员极不耐烦的脸庞、用铁也撬不开的嘴，心寒的感觉不禁油然而生。旅客在经历了在火车站排队买票、辛苦地候车，争分夺秒地上车后，已经身心疲惫，再去伺候“太上皇”，这样的经历，只能让旅客选择其他的出行方式，从而加速铁路事业的萎缩。

### 职工整体素质不高，缺乏服务技巧

由于铁路组织职工的不稳定性，薪酬待遇不高，很难吸引优秀人才停驻，致使职工文化水平不高，年龄也不适应广大旅客的需求。众所周知，现许多客运段都聘请临时劳务工，且这大多数的教育水平不高，多为高中水平。大多数职工年龄主要集中在45岁以上。这个年龄段的职工太多稳定下来，不像年轻人一样拥有满腔热血，勇敢地追求自己想要的东西。其缺乏激情的工作态度让他们不能更加贴心地服务旅客，给予旅客最真诚的温暖。但这些整体素质不高的职工，却没有虚心学习的心态，反而好高骛远，对自己的本质工作满不在

乎，使得他们对旅游的服务大打折扣。不懂得如何回答旅游的问题，令旅客好事不满。

## 铁路客运服务质量评价指标不合理

在现实生活中，国家只对铁路客运服务质量的小部分做出评价，如安全、速度等方面。然而，这并不能代表广大民众的心声，虽然安全问题、速度问题是不可忽视的，但仅凭这一点就评价一个铁路系统的好坏实在有失偏颇。这样不够全面，不够全面的分析都有可能是错误的。这个评价系统应该从多方面、多层次考虑，无论是从安全、速度方面还是从舒适度、便捷程度、经济性出发，这个评价系统和其他系统相比都要具有可比性。但需要注意的是，铁路客运评价系统不能因为其全面性、多层次性而模糊，而主次不分。这个体系还需要操作简便、简明合理，不能只具有观赏性，而毫无实用性可言，我们因时刻注重着它的内在性质，同时不忘其外在要求。评价指标与旅客要求向一致，是提高铁路客运服务质量，是旅客满意程度增加的重要条件。

## 2 提高铁路客运服务质量的措施

上面已经对铁路客运服务质量不好的原因进行了大致的分析，我们可以大致地总结为是人员方面和系统方面的问题。根据以上分析，我们对如何提高铁路客运服务质量，转变铁路客运服务理念有了更加深入的想法。主要措施有以下几个方面。

### 严格筛选应聘人员，采用合理的人才机制和用人制度

在招聘时，组织招聘的人员应该秉承认真负责的态度，层层筛选，尽量选取气质佳、形象好、文化水平高、不说方言、普通话标准、性格温顺的职员。与此同时，组织招聘的人员应该坚持公平公正的原则，拒绝走后门、托关系，努力选拔出最为优秀的职工。当然，选拔员工的首要条件还是他们拥有一颗谦虚的心，乐于为旅客提供优质服务，不骄不躁，认



真工作。同时，以合理的人才制度和用人制度促进职工的工作积极性，提高铁路客运服务质量。

## 坚持培训机制，提高服务水平

铁路部门需借鉴其他大企业的成功经验，在员工正式工作前，对员工进行合理而有效的培训。首先，加强对员工业务知识的培训，增进员工对列车时刻表、铁路规章制度的学习，促进职工对列车线路风土人情的了解，使得职工在工作中游刃有余。其次，铁路组织需适当地组织一些典型报告会，大力宣传先进人物的事件，培养职工积极的工作态度，使其以游客为中心，为旅客服务。最后，加强对职工技能的培训，要求其着装统一、服务到位、和善礼貌，培训其对危机的处理应对能力。

## 完善铁路客运服务质量综合评价指标体系

为了提高铁路客运服务水平，需要建立、完善铁路客运服务质量综合评价指标体系，以综合评价体系来监督职工，推动服务最优化，打动旅客最为柔软的心，为铁路部门持续盈利做好准备。在建立、完善评价指标系统时，要坚持以下几个原则。第一，要坚持全面系统原则。评价体系要覆盖面广，与旅客要求相适应。在时间性、舒适性、经济性等方面做出评价，建立一个科学、全面的铁路客运服务质量综合评价。第二，系统可比原则。首先，要建立一个稳定而详尽的数据库，服务于铁路客运服务综合评价指标体系。了解各种各列火车的时刻表，使得评价结果客观性、合理性、真实性。第三，坚持系统灵活原则。此综合评价指标体系应该简明扼要。要求有灵活性，使任何人都能够简单地对这个体系进行操作。

## 3 结语

为了转变铁路客运服务理念，提高其服务质量，我们需要对症下药，招聘优秀的工作人员，采用合理的人才机制，加强

对员工的培训，使其形成以旅客为中心的思想，建立和完善铁路客运服务质量综合评价指标体系。为铁路客运服务的可持续发展做好准备。