



石家莊鐵道大學
SHIJIAZHUANG TIEDAO UNIVERSITY

在线开放课程

旅客运输系统概述

旅客运输特点和任务

主讲：张天伟

目录



在线开放课程

- 旅客运输的任务
- 旅客运输的特点
- 旅客运输的原则



旅客运输的任务

- 认真贯彻执行党和国家的有关方针、政策、法令及交通运输的各项规章制度，同时要通过客运工作与人民群众广泛接触的机会，**热情宣传**党和国家的各项方针政策；
- **制定**旅客运输发展规划，不断开辟、拓宽客运市场，建立和完善适应经济发展的客运网。
- 充分发挥现有的交通设施作用，**合理配置**运力，千方百计提高客运交通总供给；

旅客运输的任务

- 为旅客服务，对旅客负责，**以旅客需求为导向**，积极开展营销活动，努力提高客运服务质量，做到想旅客所想，急旅客所急，帮旅客所需，保证优质服务；
- 组织不同客运方式间的**联运**，搞跨省跨区的联合经营，开展旅客直达运输；
- 加强**科学管理**，提高经营水平，在搞好旅行服务的前提下，提高客运企业的经济效益，积极为社会主义建设积累资金；

旅客运输的任务

- 根据党和国家在一定时期的中心工作以及国民经济发展的要求，完成各种**临时性的紧急任务**；
- 加强对客运职工的业务技术培训及政治思想工作，不断**提高职工素质**和企业整体素质，为实现旅客运输系统的现代化而努力创造条件。
- 为了完成良好的完成旅客运输任务，必须对旅客运输的特点进行了解

旅客运输的特点

- 旅客运输的主要服务对象是**旅客**，其次是**行李、包裹和邮件**。通过售票工作把旅客组织起来并最大限度地满足旅客在旅行中的物质文化生活需求，集人、车、路、站于一体，主要以提供劳务形式为旅客服务。
- 旅客运输生产向社会提供的是**无形产品**，其核心产品是旅客的空间位移。它被旅客本身所消耗，其使用价值具有不确定性，其创造的社会经济效益大于自身的经济效益；

旅客运输的特点

- 旅客运输在时间上有较大的**波动性**。季、月、周、日和一日内各小时之间常会急剧的起伏变化。为此，对客运技术设备、客运能力、车辆等必须留有一定的后备，在不同的客运量峰值期采用不同的客运组织形式；
- **客运站舍的位置**宜设在客流易于集散处，使旅客便于换乘不同的交通方式；

旅客运输的特点

- 旅客运输**不同于货物运输**，旅客在旅行中有不同的物质文化生活需求，如饮食、休息、适宜的通风、照明、温度等，旅客运输企业不仅应满足这些需求，而且应积极改善，创造良好的旅行环境并提供优质服务，使旅客心情愉悦。
- 如何能根据旅客运输的特点，良好的完成旅客运输任务呢？

旅客运输的原则



在线开放课程

- 认真执行国家方针政策；
- 确保安全；
- 以旅客需求为中心展开服务；
- 提高服务质量；
- 加强营销管理
- 加强系统管理

小结

- 旅客运输的任务
- 旅客运输的特点
- 旅客运输的原则

