



石家庄铁道大学  
SHIJIAZHUANG TIEDAO UNIVERSITY

在线开放课程

旅客运输质量管理

旅客运输产品与质量特征

主讲：张天伟

# 目录



在线开放课程

- 旅客运输产品概述
- 旅客运输产品的质量特征



# 旅客运输产品概述

- 根据现代营销理论，旅客运输产品分为核心产品、形式产品、附加产品。
- 客运产品的整体概念包括这三个层次，如图



# 旅客运输产品概述



在线开放课程

- 从**核心产品**层次上说客运产品就是旅客的**位移**。
- 这是从客运产品**使用价值**的角度定义。旅客购买了客运产品，在正常情况下就能满足自己从出发地到目的地的需求，这个层次的产品，是产品的核心内容。任何形式的客运产品，包括铁路、公路、水路、航空，都必须具备旅客位移这个内容，离开了这个层次，客运产品就失去了存在的意义。

# 旅客运输产品概述



在线开放课程

- 从**形式产品**层次上说，铁路客运产品就是可供旅客选择乘坐的不同档次的列车或同一档次列车的不同席别，是核心层产品的载体。
- 它是核心层产品在**形式上的表现**，客运产品的基本效用只有通过形式产品才能得以实现。在形式产品层次上，包括席别、服务态度等。
- 客运企业必须着眼与旅客购买位移产品时所追求的旅行需求，并以此为依据去改造已有产品或设计新产品。

# 旅客运输产品概述



在线开放课程

- 从**附加产品**层次上说，铁路客运企业提供给旅客的是购票、候车、行包托运、列车上的旅行服务及其他延伸服务。
- 这个层次上的产品，是客运企业提供给旅客的各种服务和旅行生活所需的**保障条件**。铁路运输企业只有提供了比其他客运企业更多的保障，更便于旅客旅行的服务时，才能增强铁路客运企业在市场中的竞争力，吸引更多的旅客。

# 旅客运输产品概述



在线开放课程

- 旅客的位移是一种物质变化的形式，但是这种变化不具有可以持续存在的实物形态，因此**客运产品的生产过程也是产品的消费过程**。
- 旅客运输产品的**位移不是任意的位移**、而是有具体条件的，具有质量特性的，这就是不同层次的旅客有不同层次的旅行需求，如日期、车次、发到站、席别等，这些需求条件，可看成是位移产品的不同型号和规格。

# 旅客运输产品概述



在线开放课程

- 铁路旅客运输以人公里为**计量单位**，旅客位移的产品总量称为旅客周转量，旅客周转量和货物周转量是铁路运输工作中最重要的数量指标之一
- 这里应指出**人公里和吨公里**是铁路运输产品的计量单位，**并不是铁路运输的产品**。如果混淆了产品与产品计量单位两个不同的概念，把计量单位视为产品时，就不能确定产品的质量特性，对产品的质量考核就无法进行。



# 旅客运输产品概述

输入原料	加工	输出产品	计量单位
旅客 { 发送 到达	{ 售票 (中转签字) 进站候车 上车 (出发) 下车 出站	发送 (出) 旅客 到达 (出站) 旅客	人
行李包裹 { 发送 到达	{ 承运 (中转) 装车 (挂出) 卸车 交付	发送 (出) 行包 到达 (出站) 行包	件、批、t

## 客运站生产过程描述

# 旅客运输产品质量特征



在线开放课程

- 旅客运输的服务对象是人，旅客运输工作就是直接为人民服务，全体客运职工应该有高尚的职业道德和高品位的 service 素质，并采取相应技术组织措施，提供**高质量**的服务。
- 如何评价产品质量呢？

# 旅客运输产品质量特征



在线开放课程

- 安全
- 准确
- 迅速
- 经济
- 便捷
- 舒适



# 旅客运输产品质量特征



在线开放课程

- 准确
- 在旅客运输过程中，广大旅客都希望在保障安全的前提下，**准时**到达目的地，以便安排接送，以及与其他客运交通方式的接续等。因此，准确、及时就成了广大旅客对客运工作的共同要求之一。客运企业必须采取一切措施，准时发车，正点运行，准时到达，以满足旅客对准确性方面的要求。

# 旅客运输产品质量特征



在线开放课程

- 迅速
- 旅客**输送速度**，是旅客运输服务最重要的质量指标之一，旅客在旅途中的各种消耗时间是评价旅客旅行生活质量高低的主要影响因素之一。

# 旅客运输产品质量特征



在线开放课程

- 经济
- 在完成同样运输任务的条件下，应尽量节约运输过程中的物化劳动和活劳动的费用支出，这也是旅客普遍关心的问题，在其他质量特性大致相同的条件下客运方式的选择主要考虑的是其经济性。

# 旅客运输产品质量特征



在线开放课程

- 便捷
- 购票、上车、下车、行包托运及提取等手续要力求简便；一切要从方便旅客出发，增加售票地点和窗口的设置，改进客票预售、送票、行包接取送达等业务组织，一切为方便旅客出发是在激烈的客运市场竞争中取胜的重要促销手段之一。

# 小结



在线开放课程

- 旅客运输产品概述
- 旅客运输产品的质量特征

