

<<城市轨道交通服务质量管理>>

图书基本信息

书名：<<城市轨道交通服务质量管理>>

13位ISBN编号：9787512108462

10位ISBN编号：751210846X

出版时间：2012-2

出版时间：北京交通大学出版社

作者：贾俊芳

页数：241

字数：390000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<城市轨道交通服务质量管理>>

### 内容概要

本书是为适应我国城市轨道交通的快速发展及轨道交通专业的建设，在借鉴服务管理理论，结合城市轨道交通运营经验的基础上编写的。旨在构建城市轨道交通服务管理的理论和方法体系。

本书主要内容包括城市轨道交通服务需求与细分、交通服务设计、交通服务质量标准、交通服务质量测评、交通服务质量控制、交通服务补救、交通应急服务及处理、交通服务礼仪。对交通服务设计及服务质量管理的标准制定、测评、控制等环节进行了较深入的研究。

本书可作为高等院校城市轨道交通专业本、专科教材，也可作为城市轨道交通管理与基层工作人员的培训教材和科技工作者学习参考用书。

# <<城市轨道交通服务质量管理>>

## 书籍目录

### 第1章 城市轨道交通服务概述

- 1.1 城市轨道交通系统
    - 1.1.1 城市轨道交通系统特性
    - 1.1.2 城市轨道交通系统类型
  - 1.2 城市轨道交通系统运营组织管理
    - 1.2.1 城市轨道交通运营管理模式
    - 1.2.2 城市轨道交通运输组织模式
    - 1.2.3 城市轨道交通运营组织管理发展趋势
  - 1.3 城市轨道交通服务及其特性
    - 1.3.1 城市轨道交通服务及其分类
    - 1.3.2 城市轨道交通服务特性
    - 1.3.3 城市轨道交通服务生产特征
  - 1.4 城市轨道交通服务质量
    - 1.4.1 城市轨道交通服务质量概念
    - 1.4.2 城市轨道交通服务质量内容
    - 1.4.3 城市轨道交通服务质量特性
    - 1.4.4 城市轨道交通服务的全面质量管理
- 复习思考题

### 第2章 城市轨道交通服务需求与细分

- 2.1 城市轨道交通服务需求概述
    - 2.1.1 城市轨道交通服务需求及特点
    - 2.1.2 影响城市轨道交通服务需求的因素
  - 2.2 城市轨道交通服务市场细分
    - 2.2.1 城市轨道交通服务市场细分含义与方法
    - 2.2.2 城市轨道交通服务市场细分
  - 2.3 城市轨道交通服务市场定位
    - 2.3.1 城市轨道交通服务市场定位的含义及依据
    - 2.3.2 城市轨道交通服务市场定位
- 复习思考题

### 第3章 城市轨道交通服务设计

- 3.1 城市轨道交通服务设计概述
  - 3.1.1 城市轨道交通服务设计的概念及特点
  - 3.1.2 城市轨道交通服务设计影响因素
  - 3.1.3 城市轨道交通服务设计内容及步骤
- 3.2 城市轨道交通服务理念及品牌设计
  - 3.2.1 城市轨道交通服务理念
  - 3.2.2 城市轨道交通服务品牌
- 3.3 城市轨道交通服务包设计
  - 3.3.1 城市轨道交通服务包概述
  - 3.3.2 城市轨道交通服务包设计
- 3.4 城市轨道交通服务流程设计
  - 3.4.1 服务流程设计概念及分类
  - 3.4.2 城市轨道交通服务蓝图

## <<城市轨道交通服务质量管理>>

- 3.4.3 城市轨道交通服务流程图
- 3.5 城市轨道交通服务公关方案设计
  - 3.5.1 服务公关策划
  - 3.5.2 城市轨道交通服务公关方案设计
- 复习思考题

### 第4章 城市轨道交通服务质量标准

- 4.1 城市轨道交通服务质量标准概述
  - 4.1.1 城市轨道交通服务质量标准的概念及分类
  - 4.1.2 服务质量标准级别的划分
  - 4.1.3 服务质量标准化
- 4.2 城市轨道交通服务质量标准的制定
  - 4.2.1 服务质量标准的制定依据及原则
  - 4.2.2 服务标准制定步骤
  - 4.2.3 制定服务质量标准应注意的问题
- 4.3 城市轨道交通服务质量标准的实施
  - 4.3.1 服务质量全面管理体系的建立
  - 4.3.2 服务质量管理体系的执行
- 复习思考题

### 第5章 城市轨道交通服务质量测评

- 5.1 城市轨道交通服务质量测评概述
  - 5.1.1 服务质量测评的意义
  - 5.1.2 服务质量模型发展历程
  - 5.1.3 服务质量测评模型
- 5.2 城市轨道交通服务质量测评方法
  - 5.2.1 软性测评
  - 5.2.2 硬性测评
- 5.3 城市轨道交通服务质量满意度测评
  - 5.3.1 满意度测评内涵
  - 5.3.2 服务质量满意度测评
  - 5.3.3 城市轨道交通服务质量满意度测评实例
- 复习思考题

### 第6章 城市轨道交通服务质量控制

- 6.1 城市轨道交通服务质量控制概述
  - 6.1.1 城市轨道交通服务质量控制原理
  - 6.1.2 服务质量控制条件及主要阶段
  - 6.1.3 服务质量控制的内容
- 6.2 城市轨道交通服务市场开发质量控制
- 6.3 城市轨道交通服务设计质量控制
- 6.4 城市轨道交通服务提供过程的质量控制
  - 6.4.1 服务的真实瞬间
  - 6.4.2 服务提供过程质量控制步骤
  - 6.4.3 综合监控系统
- 6.5 城市轨道交通服务业绩分析与改进
  - 6.5.1 服务业绩分析与改进步骤

## <<城市轨道交通服务质量管理>>

### 6.5.2 服务质量改进工具

复习思考题

## 第7章 城市轨道交通服务补救

### 7.1 城市轨道交通服务补救概述

#### 7.1.1 服务补救的内涵、分类与特点

#### 7.1.2 服务失误与乘客投诉

### 7.2 城市轨道交通服务补救策略与技巧

#### 7.2.1 服务补救的原则

#### 7.2.2 服务补救的步骤

#### 7.2.3 服务补救策略

#### 7.2.4 服务补救技巧

### 7.3 城市轨道交通服务补救质量评价

#### 7.3.1 服务补救质量概念及特征

#### 7.3.2 服务补救质量评价模型

### 7.4 案例

复习思考题

## 第8章 城市轨道交通应急服务及处理

### 8.1 城市轨道交通应急服务概述

#### 8.1.1 城市轨道交通风险因素

#### 8.1.2 城市轨道交通应急服务机制及内容

### 8.2 城市轨道交通应急预案

#### 8.2.1 城市轨道交通应急预案的制定

#### 8.2.2 城市轨道交通应急预案处理

### 8.3 城市轨道交通各类应急服务及预案

#### 8.3.1 自然灾害类专项预案

#### 8.3.2 突发事件类专项预案

#### 8.3.3 安全事故类专项预案

### 8.4 案例

复习思考题

## 第9章 城市轨道交通服务礼仪

### 9.1 服务礼仪概述

#### 9.1.1 礼仪的概念及原则

#### 9.1.2 城市轨道交通服务礼仪特点

### 9.2 服务仪态仪表

#### 9.2.1 仪态

#### 9.2.2 仪表仪容

### 9.3 服务语言礼仪

#### 9.3.1 服务语言基本要求

#### 9.3.2 服务语言礼仪

#### 9.3.3 服务语言技巧

### 9.4 城市轨道交通车站服务礼仪

#### 9.4.1 站务员服务礼仪规范

#### 9.4.2 值班员服务礼仪规范

#### 9.4.3 值班站长服务礼仪规范

## <<城市轨道交通服务质量管理>>

### 复习思考题

- 附录A 城市轨道交通客运服务 (GB / T22486-2008)
- 附录B 国家处置城市地铁事故灾难应急预案
- 附录C 北京市轨道交通运营突发事件应急预案(简本)
- 附录D 城市轨道交通服务质量管理测试题
  - D1 城市轨道交通服务质量管理测试题(一)
  - D2 城市轨道交通服务质量管理测试题(二)

### 参考文献

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>