

<<城市公共交通服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<城市公共交通服务与管理>>

13位ISBN编号：9787114100420

10位ISBN编号：7114100426

出版时间：2012-9

出版时间：人民交通出版社

作者：薛兴海

页数：146

字数：108000

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>

## <<城市公共交通服务与管理>>

### 内容概要

《城市公共交通系列丛书：城市公共交通服务与管理》从乘客的具体乘车需求出发，结合国内部分城市公共交通企业的先进经验和做法，全面介绍了城市公共交通服务管理工作的有关内容，包括服务质量管理和基础管理、服务规范及礼仪、服务绩效考核、服务培训、乘客满意度调查、信息化在服务管理中的应用等。

《城市公共交通系列丛书：城市公共交通服务与管理》可作为城市公共交通企业服务人员的培训教材，对提升公共交通企业服务质量与服务管理水平也有一定的参考价值。

## <<城市公共交通服务与管理>>

### 书籍目录

- 第一章 城市公共交通服务管理概述
    - 第一节 城市公共交通服务管理的定义与性质
    - 第二节 城市公共交通服务的特点与作用
    - 第三节 城市公共交通服务管理的目的与任务
    - 第四节 乘客对城市公共交通服务的需求
  - 第二章 城市公共交通服务管理内容
    - 第一节 城市公共交通服务质量管理
    - 第二节 城市公共交通服务基础管理工作
  - 第三章 城市公共交通职业道德与服务规范
    - 第一节 城市公共交通职业道德
    - 第二节 城市公共交通服务规范
    - 第三节 城市公共交通礼仪服务
  - 第四章 城市公共交通服务管理的实施
    - 第一节 城市公共交通服务管理职能
    - 第二节 城市公共交通服务管理绩效考核
    - 第三节 城市公共交通服务培训
    - 第四节 城市公共交通乘客满意度调查
  - 第五章 城市公共交通服务管理信息化
    - 第一节 信息化在城市公共交通服务管理中的应用
    - 第二节 信息化在城市公共交通服务管理中的发展趋势
  - 附录一 公共交通常用服务用语
  - 附录二 公共交通分类服务用语
  - 附录三 公共交通服务禁语
  - 附录四 公共交通常用服务术语
  - 附录五 公共交通企业管理创新成果介绍
- 参考文献

章节摘录

一、乘客对公共交通服务需求的基本特点 乘客对公共交通服务的需求很多，它受社会价值导向作用以及季节、天气、乘车条件和环境、体质、心理等因素的影响，随时随地都会发生规律性的变化。

最初，这种需求是由乘车需要产生并发展起来的，在这个过程中，不同的乘客获得乘车需要的强度不同，对乘车条件的选择就会有不同的标准，它的发展受到社会、政治、经济、文化、道德等多方面的影响。

在某种程度下，乘车条件决定乘客需求心理。

有什么样的乘车条件，乘客就会产生什么样的需求心理，具体表现为以下几点。

(一) 乘车目的明确性 正常人的活动都是有目的、有意识的。

人们乘车的目的就是想要到达某个地点或场所，而乘坐公交车就是到达目的地的手段。

因此，乘坐公交车的目的性是非常明确的，无论选择什么样的交通工具，其根本的目的就是为了到达目的地。

正是由于这种明确目的的指引，所以乘客会有选择性地乘车，首先要选择省时的线路、路途最近的站点。

不同的乘客在乘车时的目的性表现还有一定的差异，有的在此基础上还会依据乘坐线路的车辆舒适度、客流的多少进行选择。

一般情况下，有固定工作的成人和在校学生乘车时的目的性是非常明确的，具有明显的乘车规律。

而生活性的出行，如购物、旅游等，易受季节交替和天气变化等客观条件的影响，乘车的目的性灵活多变。

乘车的目的性体现了乘客对公共交通的服务需求，公共交通企业应适应乘客的出行规律，有针对性地提供服务，使乘客能够顺利地实现出行目的。

(二) 乘客需求的普遍性 普遍性是指乘客中普遍存在的服务需求，主要包括物质需求和精神需求两个方面。

1. 物质需求 候车时间较短、上下车方便、保证乘车安全以及能够准点到达目的地，这是大多数乘客最基本的物质需求。

2. 精神需求 乘车过程是在特定的空间内来实现的，也就是在运营路线上，在车厢内部发生的。

乘客在乘车过程的每个环节中，会产生感觉、知觉、记忆和思维等心理反应。

同时，乘客与乘客之间、乘客与服务人员之间，还会发生很多接触和交流。

因此说，车厢是人际交往和感情融通的场所。

乘客在乘坐公交车时，需要得到服务人员的理解、尊重，享受到热情的服务，在精神上得到满足。

.....

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>