

<<高速铁路客运服务>>

图书基本信息

书名：<<高速铁路客运服务>>

13位ISBN编号：9787113099862

10位ISBN编号：7113099866

出版时间：2009-10

出版时间：中国铁道出版社

作者：贾俊芳 编

页数：266

字数：365000

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>

## <<高速铁路客运服务>>

### 内容概要

本书是北京市高等教育精品教材立项项目和铁道部规划教材。

本书借鉴服务管理理论，结合高速铁路（客运专线）客运服务系统特点编写而成，旨在构建铁路客运服务管理的理论和方法体系，适应我国高速铁路的发展和铁路运输特色专业建设。

主要包括：高速铁路客运市场与服务战略，高速铁路客运服务设计，高速铁路客运服务质量管理，服务质量标准、测评、控制，高速铁路客运服务设备、相关系统以及客运服务礼仪，并对质量管理的标准制定、测评、控制等环节进行了深入研究。

本书可作为高等院校交通运输专业本科生教材，也可作为铁路运输管理基层工作人员的培训教材和科技工作者学习参考用书。

## &lt;&lt;高速铁路客运服务&gt;&gt;

## 书籍目录

1 高速铁路客运服务概述 1.1 运输服务业的发展历程 1.2 铁路客运服务内涵 1.3 高速铁路客运服务特征 1.4 高速铁路客运服务质量 1.5 国外高速铁路客运服务简介 复习思考题2 高速铁路客运市场与服务战略 2.1 高速铁路客运市场细分及需求特点 2.2 高速铁路客运服务市场定位及服务战略 2.3 高速铁路客运服务品牌战略 2.4 高速铁路“CRH”品牌 复习思考题3 高速铁路客运服务设计 3.1 高速铁路客运服务设计概述 3.2 高速铁路客运服务理念设计 3.3 高速铁路客运服务包设计 3.4 高速铁路客运服务流程设计 3.5 高速铁路客运服务接触设计 3.6 高速铁路客运服务行为设计 3.7 CRH站车服务设计 复习思考题4 高速铁路客运服务质量标准 4.1 高速铁路客运服务质量标准概述 4.2 高速铁路客运服务质量标准的制定 4.3 高速铁路客运服务质量标准的认证与实施 4.4 CRH站车服务质量标准 复习思考题5 高速铁路客运服务质量测评 5.1 高速铁路客运服务质量测评概述 5.2 高速铁路客运服务质量测评方法 5.3 高速铁路客运服务质量测评流程 5.4 中国铁路客运服务质量测评实践 复习思考题6 高速铁路客运服务质量控制 6.1 高速铁路客运服务质量控制概述 6.2 高速铁路客运服务过程控制 6.3 高速铁路客运服务补救 6.4 CRH客运站车服务控制 复习思考题7 高速铁路客运服务设备 7.1 高速铁路客运站服务设备 7.2 高速铁路列车服务设备 复习思考题8 高速铁路客运服务相关系统 8.1 高速铁路客运票务系统 8.2 高速铁路旅客服务系统 8.3 高速铁路客运营销策划系统 8.4 高速铁路客运营管理信息系统 复习思考题9 高速铁路客运服务礼仪 9.1 服务礼仪概述 9.2 客运服务仪态仪表 9.3 客运服务语言礼仪 复习思考题附录 新加坡航空公司客运服务案例参考文献

<<高速铁路客运服务>>

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>