

货运技巧:议中国铁运 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/470/2021_2022__E8_B4_A7_E8_BF_90_E6_8A_80_E5_c67_470686.htm想必常做火车的人都对中国铁路有这样一种感觉郁闷。我每年要坐4次火车，每次6到8个小时不等。我占在一个普通乘客的角度对其给出评价。第一，售票处给人的感觉是无限制的在卖票，每次我上火车的时候，那不能叫上火车，用的更确切的词是塞进去的。有一次连塞都塞不进。得从窗户爬进去。列车员将所有的人塞进车相后“拍”的一声，自己一个人躲进工作室里去了，不在理会外面挤的快要喘不过气来的人群了。在车里人有多挤也就不用了。所有人站在一个狭小的空间里。接连几个小时一动不能动那种感觉没有经历过的人是无法体会的。说句不好听的话，其人口密度比运家禽的密度好不了多少~对于客运来说应该是有多少空间就卖多少票。无限制的售票那必然超载，这是使得事故发生的概率大大的增加了，而且事故一但发生造成的人员伤亡也要大大增加。第二，说说铁路工作人员的服务意识问题。在此我先举个真实的例子，也就是我上次回学校所发生的事情，我们一个同伴在过了检票口一段距离后他一不小心将票掉到了未检票区域（该地方为非候车处）。后来他与其中一工作人员叫他回去拿，当他拿了票回来的时候另一工作人员说他是想逃票（他怀疑是里面已经检了票的人将票仍给他）本来他的怀疑并不是没有道理，可是当我们将事情的经过和他说了，并且高诉他可以想另一工作人员求证的时候他竟燃还凶狠狠的說道：“不用问，我曾经也是学生，你们逃票的手段我都知道，你们几个人都别想

上车”当听到他这话后我毫不客气的用四个字形容“自作聪明”。一个好的企业的员工他的理念必须是一切推测和怀疑必须是从对顾客有利的方面出发.也许长时间的垄断使得中国在铁运这个领域上缺乏了危机意识，但是中国加入WTO，开放铁运这一块是必然的只是时间的问题，因此从现在开始就更应该做好，给顾客，给中国人留下一个好的印象，为以后的竞争增加筹码。第三，我想中国铁运给我们另一个印象深刻的地方就是守时性问题，列车晚点在我们心中几乎要成为理所当然的事情了，我遇见的一趟最晚的车是晚点2.5个小时。在西方国家，列车晚点是属于事故的范畴的，工作人员是要受到处罚的。一个企业的形象主要是从其员工身上体现出来的，有一次我们乘做的是普快的列车，列车员推着小车在挤满了人的车厢里大声吆喝，有人觉得的好挤就说了一声，结果她却说你要是嫌挤就不要坐这车，这里是便宜车，要想不挤坐贵的去，她着句话打的不是乘客的嘴巴，其实她打的是中国铁运事业的脸。这次我为了不挤按她的意思买了贵的，结果还是一个字挤。铁运现在在中国不仅仅是一个企业，他还携带着半个政府部门的性质，也从一定程度上影响这我们国家的形象，真诚期待中国铁运的改进。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com