

图书基本信息

书名：<<出租汽车客运服务质量管理理论与实践>>

13位ISBN编号：9787513602624

10位ISBN编号：751360262X

出版时间：2012-10

出版时间：中国经济出版社

作者：姚志刚，袁球明 著

页数：269

字数：260000

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>

内容概要

《出租汽车客运服务质量管理理论与实》主要针对改革开放后的三十多年里，国内出租汽车客运快速发展，同时也逐渐暴露出一些制度性矛盾，驾驶员群体事件不断、非法营运屡这一现象而编写的。

《出租汽车客运服务质量管理理论与实》从本质上改善出租汽车客运服务质量，建立了一套面向全行业的出租汽车客运服务质量管理理论和方法。

在已有服务质量管理、出租汽车客运管理的理论成果与实践经验的基础上，研究出租汽车客运服务质量管理理论与实践经验，对于科学制定产业管制政策、合理把握行业发展方向、正确评价企业经营绩效具有重要的理论和实践价值。

书籍目录

前言

第1章 出租汽车客运及其政府监管政策

1.1 出租汽车客运

1.1.1 市场形态

1.1.2 经营方式

1.1.3 服务特性

1.2 出租汽车客运的产业定位

1.2.1 产业特征

1.2.2 功能定位

1.3 出租汽车客运政府监管趋势

1.3.1 监管方式

1.3.2 监管目标

1.3.3 发展趋势

1.4 我国出租汽车客运服务质量监管实践

1.4.1 监管机构沿革

1.4.2 服务质量监管制度建设

1.4.3 出租汽车客运服务国家标准

第2章 出租汽车客运服务质量管理理论基础

2.1 出租汽车客运服务质量及其特征

2.1.1 服务质量及其特性

2.1.2 服务质量度量方法

2.1.3 出租汽车客运服务质量及其特性

2.2 出租汽车客运服务质量差距模型

2.2.1 服务质量差距模型

2.2.2 出租汽车客运服务质量差距模型

2.2.3 出租汽车客运服务质量改善对策

2.3 出租汽车客运服务质量管理体系

2.3.1 质量管理及其标准化

2.3.2 服务质量管理基本原则

2.3.3 服务质量管理体系构建目标

2.3.4 服务质量管理体系构建步骤

2.4 出租汽车客运服务补救管理

2.4.1 服务补救管理及其特点

2.4.2 服务补救过程管理

2.4.3 服务失败预应过程管理

2.4.4 服务补救反应过程管理

2.5 出租汽车客运服务质量管理中的道德风险问题

2.5.1 道德风险的内涵

2.5.2 道德风险形成机理分析

第3章 出租汽车客运服务质量管理实践：以杭州市为例

3.1 杭州市出租汽车客运业基本情况

3.1.1 发展历程

3.1.2 运力结构

3.1.3 产业结构

3.2 杭州市出租汽车客运服务质量监管概况

3.2.1 乘客投诉状况

3.2.2 运政违章状况

3.2.3 交通违章状况

3.3 杭州市出租汽车客运服务质量管理体系

3.3.1 管理组织结构

3.3.2 外部监管体系

3.3.3 法律法规建设

第4章 出租汽车客运服务质量调查与分析

第5章 出租汽车客运服务质量方法与应用

第6章 出租汽车客运企业服务质量综合考核评价

附表4.1 出租汽车客运感知服务质量乘客调查表

附表4.2 出租汽车客运感知服务质量乘客调查表

附表4.3 出租汽车客运感知服务质量驾驶员调查表

附表4.4 出租汽车客运感知服务质量经营者调查表

附表4.5 客运出租汽车服务质量行业管理者调查表

附表4.6 出租汽车客运服务质量构成要素重要程度乘客调查表

附表4.7 出租汽车客运服务质量构成要素重要程度驾驶员调查表

附表4.8 出租汽车客运服务质量构成要素重要程度企业管理者调查表

附表4.9 出租汽车客运服务质量构成要素重要程度行业管理者调查表

参考文献

章节摘录

1.1.1 市场形态 (1) 出租汽车客运服务方式 根据出租汽车客运服务过程的车辆运行特征, 可将其分为沿街巡游、站点等候和预约调度三种服务方式。

沿街巡游 沿街巡游也被称为“扬招”式服务, 是指驾驶员在允许的运营区域内驾车沿道路行驶并随机搜寻乘客, 而乘客则在道路外侧向驾驶员招手示意并在允许出租汽车停靠的位置获得服务。

一般情况下, 巡游式出租汽车客运服务在人口密度高的大城市最常见, 乘客等待时间是衡量其服务水平的重要标准。

在巡游服务方式下, 乘客与驾驶员信息不对称, 乘客不能事先获知在路外等待时间长短、无法比较不同出租汽车运价、无法获知驾驶员素质等信息, 因而处于不利市场地位, 容易支付额外运费或得到劣质服务。

站点等候 站点等候指驾驶员在机场、车站、宾馆等客流密集场所, 或其他设置有出租汽车停靠站点的固定区域排队等候乘客的方式。

当同一停靠站点有多辆出租汽车等候乘客时, 通常按照车辆到达先后顺序排队, 先到达的出租汽车拥有优先载客权, 按行业规则或通过法律约定“先到先走”(First-in, First-out)服务规则。

这时乘客依然难以获得经营者、驾驶员及车辆的充足信息, 从而处于不利地位。

但随着出租汽车监管政策调整, 国外有客运出租汽车管理部门尝试赋予乘客按服务质量或运费进行谈判的权利, 即允许乘客根据对车辆、驾驶员的素质判断, 或出租车外公布的运费标准在乘车点选择客运出租汽车, 可不遵循“先到先走”规则。

预约调度 预约调度指客运出租汽车经营者与乘客先通过书面或口头协议以及电话、互联网等方式, 约定车辆类型、乘客人数、乘车地点及目的地、运费标准等, 然后经营者派遣乘客所需车辆, 前往指定地点。

预约调度式服务时, 乘客通过电话、网络等与出租汽车调度(呼叫)中心、驾驶员等预定客运服务, 调度中心派遣离预约乘客最近的出租汽车驾驶员前往。

预约调度式客运既有随机一次性服务, 也有长期包车服务。

.....

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>