

时事 A6

时评 A6

升精细化服务水平,多提供人性化服务,满足旅客的多样化需求,提升旅客体验。满足消费者多样化需求,服务水平好,铁路部门也能做好,优化服务不“利益驱动”;赢得旅客青睐,提升出行体验,才能通过提升“旅客满意度”亮铁路名片。铁路部门具有较强的刚性,不断提升服务质量,也是“分内之事”主动作为之。铁路要把商业平台推火车铺轨女性拼团功能”当成自身发展的契机。

☐戴先任

就在今年4月,“3男1女”同一款卧车厢的事件,就曾引发舆论热议。有人指出,卧车厢本质属性上仍属于公共空间,就像在地铁、公交车上相处一样,不管是“3男1女”还是“3女1男”,在公共空间相处本不应尴尬。但卧车厢与硬卧车厢、地铁车厢等还是有较大不同,卧车车厢有可推拉的门,还可以上锁,能形成较为密闭的隐私空间,这也导致一些女乘客对与男乘客坐到同一车厢感到尴尬,从而让一些女乘客有设立“女性包厢”的需求,这样的需求应予正视。

提升精细化服务水平,多提供人性化服务,更好满足旅客的多样化需求,提升旅客出行体验。满足消费者多样化需求,商业平台能做好,铁路部门也能做好,优化服务不能都靠“利益推动”;赢得旅客青睐,提升的是旅客出行体验,才能通过提升“旅客满意度”来擦亮铁路名片。铁路部门具有较强的公益属性,不断提升服务质量,也是“分内之责”,要能主动为之。铁路要把商业平台推出的“火车卧铺女性拼团功能”当成自身服务优化的契机。