文章编号：1003-1421(2026)05-0138-09
引用格式：刘晓溪，任洪权，黄建秋，等.铁路高星级常旅客服务标准体系构建研究[J].铁道运输与经济，2026，48(5)：138-146.
LIU Xiaoxi，REN Hongquan，HUANG Jianqiu，et al. Research on Construction of Service Standard System for Railway High-Tier Frequent Travelers[J]. Railway Transport and Economy，2026，48(5)：138-146.

铁路高星级常旅客服务标准体系构建研究

刘晓溪[1]，任洪权[2]，黄建秋[2]，李　桥[2]，吴天琪[1]，李怡娜[2]

(1.中国铁道科学研究院集团有限公司 运输及经济研究所，北京　100081；2.京沪高速铁路股份有限公司 运输管理部，北京　100038)

摘　要：近年来，中国铁路客运服务向高质量发展迈进，提出了多层次、差异化的服务供给策略，但现有服务标准体系尚难以满足高星级常旅客的差异化需求。通过对比分析国内外铁路客运服务质量标准，识别我国现有相关标准存在差异化服务标准缺失、跨局协调服务标准不统一、服务标准动态调整机制不完善等问题。运用服务触点分析法与质量控制关键点分析法，构建了涵盖购票、进站候车、乘车、出站、售后保障5大服务环节的高星级常旅客服务标准体系框架及质量控制关键项点。以京沪高铁为典型案例，通过高星级旅客满意度调查，运用SERVQUAL模型对5大服务环节共22项指标进行量化分析验证。研究构建的服务标准体系为铁路企业实施差异化、精准化服务管理提供了理论框架和实践指导，对提升高价值旅客服务质量和铁路运输市场竞争力具有重要参考价值。

关键词：高星级常旅客；铁路服务标准；服务触点分析法；体系框架。
中图分类号：U293.1　　**文献标识码**：A　　**DOI**：10.16668/j.cnki.issn.1003-1421.20241022007

Research on Construction of Service Standard System for Railway High-Tier Frequent Travelers

LIU Xiaoxi[1]，REN Hongquan[2]，HUANG Jianqiu[2]，LI Qiao[2]，WU Tianqi[1]，LI Yina[2]

(1. Transportation & Economics Research Institute, China Academy of Railway Sciences Corporation Limited, Beijing 100081, China;
2. Transport Management Department, Beijing-Shanghai High Speed Railway Co., Ltd., Beijing 100038, China)

Abstract: In recent years, China's railway passenger services have advanced toward high-quality development, proposing multi-level and differentiated service supply strategies, but the existing service standard system is still difficult to meet the differentiated needs of high-tier frequent travelers. By comparing and analyzing Chinese and international railway passenger service quality standards, deficiencies in China's existing related standards were identified, including the absence of differentiated service standards, inconsistent cross-bureau coordination service standards, and imperfect dynamic adjustment mechanisms for service standards. By employing service touchpoint analysis and key quality control point analysis methods, a service standard system framework and key quality control points for high-tier frequent travelers were constructed, covering five major service segments: ticketing, station entry and waiting, boarding, station exit, and after-sales support. By taking the Beijing-Shanghai High Speed Railway as a typical case, through a high-tier frequent

收稿日期：2024-10-22　　**修订日期**：2026-03-22
基金项目：中国国家铁路集团有限公司科技研究开发计划课题(P2024X006)；中国铁道科学研究院集团有限公司科研项目(2025YJ363)

traveler satisfaction survey, a quantitative analysis and verification of 22 indicators across the five major service segments were conducted using the SERVQUAL model. The service standard system constructed in this paper provides a theoretical framework and practical guidance for railway enterprises to implement differentiated and precision service management, which has important reference value for improving the service quality for high-value passengers and the market competitiveness of railway transportation.

Keywords: High-Tier Frequent Traveler; Railway Service Standard; Service Touchpoint Analysis; System Framework

自2017年“铁路畅行计划”实施以来，我国铁路客运服务质量不断提升优化，高星级常旅客会员群体随之日益壮大。区别于商务座旅客群体，高星级常旅客指通过铁路常旅客身份认证，且在连续12个月内升级积分累积达到15万及以上的旅客(即对应“铁路畅行计划”中会员等级四星级及以上[1])。该群体由于频繁使用铁路出行服务，对服务质量有着更高的期望和要求[1-4]。然而，当前的铁路客运服务标准主要聚焦于基础服务的保障，尚未充分考虑到这类特定群体的个性化和差异化需求[5-6]。尽管国内外在铁路客运服务质量方面已经进行了一系列的研究和实践[7-9]，但依旧缺乏对高星级常旅客服务质量的管理保障机制，这在一定程度上限制了铁路运输服务在高端市场的竞争力[10]。因此，基于高星级常旅客服务的管理需求，对比分析国内外铁路客运服务质量相关标准，研究构建高星级常旅客的服务标准体系，为规范铁路客运服务质量标准，推动铁路建设客运多层次服务体系提供理论支撑。

1　国内外铁路客运标准体系现状

1.1　国外铁路客运相关标准体系分析

国外铁路客运服务质量标准已形成完善的多层次框架，构建了系统性质量管理体系。

在国际标准层面，国际标准化组织(International Organization for Standardization，ISO)构建完整的铁路客运服务质量管理标准框架。《铁路应用—铁路质量管理体系—ISO 9001：2015及铁路领域应用的特定要求》(ISO 22163：2023)作为铁路行业核心质量管理标准，适用于整个供应链，强调缺陷预防和质量安全维护，同时建立了5级成熟度评估体系和铜牌、银牌、金牌质量绩效等级，为高星级旅客服务质量评估提供了标准化依据[11]。《质量管理 顾客满意 监视和测量指南》(ISO 10004：2018)等标准针对客户满意度、投诉处理、争议解决和监测测量提供系统指导[12]。

区域标准层面，欧洲形成了互操作性技术规范(TSI)和区域服务质量标准相结合的体系。《公共客运 服务质量的定义、目标和测量》(EN 13816)和应用SERVQUAL模型五维度指标，涵盖信息提供、客户服务、舒适度等；《旅客运输服务质量》(NF 298)根据服务环节界定客运服务内容[13]。在会员服务标准方面，欧洲建立了统一的积分计算标准(每消费1欧元获得1积分)，差异化舱位等级服务标准(Standard，Comfort，Premium三级)。

国际铁路联盟(International Union of Railways，UIC)发布标准1 170项，涵盖铁路技术规章、客货运输、运营维护等各方面。《残疾人和行动不便人员援助服务建议》(UIC IRS 10145)体现对特殊旅客群体的精细化关注。在会员管理方面，国外已形成较为完善的体系[14]。欧洲建立了统一的欧洲铁路联盟(Railteam)贵宾室网络标准，为高星级会员提供跨国统一服务。各国还制定了详细的会员积分获取与兑换标准。

在标准实施层面，不同国家根据国情形成特色标准体系。日本在客运服务质量方面主要依靠企业文化和运营实践，通过严格的内部管理保证服务水平。欧洲各国建立了完善的高星级常旅客服务体系，如Eurostar Club建立了四级会员体系[15]，SNCF Grand Voyageur提供TGV INOUI贵宾室使用权，形成了差异化的优质服务标准[16]。

1.2　我国铁路客运服务相关标准体系分析

我国铁路客运标准主要包括国家标准(GB/T)、行业标准(TB/T)和企业标准，构成多层次监管框架。《铁路旅客运输服务质量》(GB/T 25341系列)是核心框架。

按照铁路高质量发展要求，标准也定期进行系

统性修订[17]。2019年修订形成《铁路旅客运输服务质量 第1部分：总则》(GB/T 25341.1—2019)[18]和《铁路旅客运输服务质量 第2部分：服务过程》(GB/T 25341.2—2019)[19]。2024年发布《铁路旅客运输服务质量 第3部分：服务评价》(GB/T 25341.3—2024)[20]，标志着从服务规范向评价管理转变，实现“做什么”到“做得如何”的闭环管理。配套制定了《公共信息导向系统评价要求 第2部分：铁路旅客车站》(GB/T 38604.2—2020)[21]和《公共信息导向系统设置原则与要求 第3部分：铁路旅客车站》(GB/T 15566.3—2020)[22]，体现向精细化、专业化服务发展。铁道行业标准作为国家标准的重要补充，主要包括《铁路货物运输服务质量》(TB/T 2968—2018)[23]、《旅客列车卫生及检测技术规定》(TB/T 1932—2014)[24]、《铁路运输标识 第2部分：客运》(TB/T 3509.2—2019)[25]等。

现有标准体系主要集中在基础服务质量规范，对特殊群体差异化服务需求关注不足。自2017年中国国家铁路集团有限公司(以下简称“国铁集团”)启动“铁路畅行计划”以来，建立了基本的常旅客会员管理体系，但针对高星级常旅客的专门服务标准和操作规范相对不足。

1.3　国内外铁路客运服务质量标准对比分析

通过对比分析发现，国外标准体系特点明显。以《铁路质量管理体系》(ISO 22163)、《公共运输服务质量》(EN 13816)等15项核心标准为支撑，形成国际–区域–组织3层架构，注重供应链全流程管理。国内标准体系以《铁路旅客运输服务质量》(GB/T 25341系列)等8项核心标准为基础，构建国家–行业–企业3级架构，侧重运营服务规范。在高星级旅客服务方面，国外已形成完善的多层级会员体系和服务标准，如Railteam建立了跨国贵宾室网络，提供统一的高端服务标准，而国内在这方面的标准化程度相对较低，缺乏系统性的差异化服务规范。国内外铁路客运服务质量标准对比分析如图1所示。总体而言，国外标准体系理论基础扎实，国内标准体系本土化特色明显。未来应重点加强特殊群体服务标准制定、完善技术互操作性建设。

1.4　民航常旅客服务标准体系借鉴

与铁路相比，民航业在航空常旅客计划(Frequent Flyer Program，FFP)的运营和服务标准体系建设方面更为成熟和完善，其成功经验对铁路具有重要参考价值。国际主流航空公司(星空联盟、天合联盟成员等)及国内主要航空公司(中国国际航空股份有

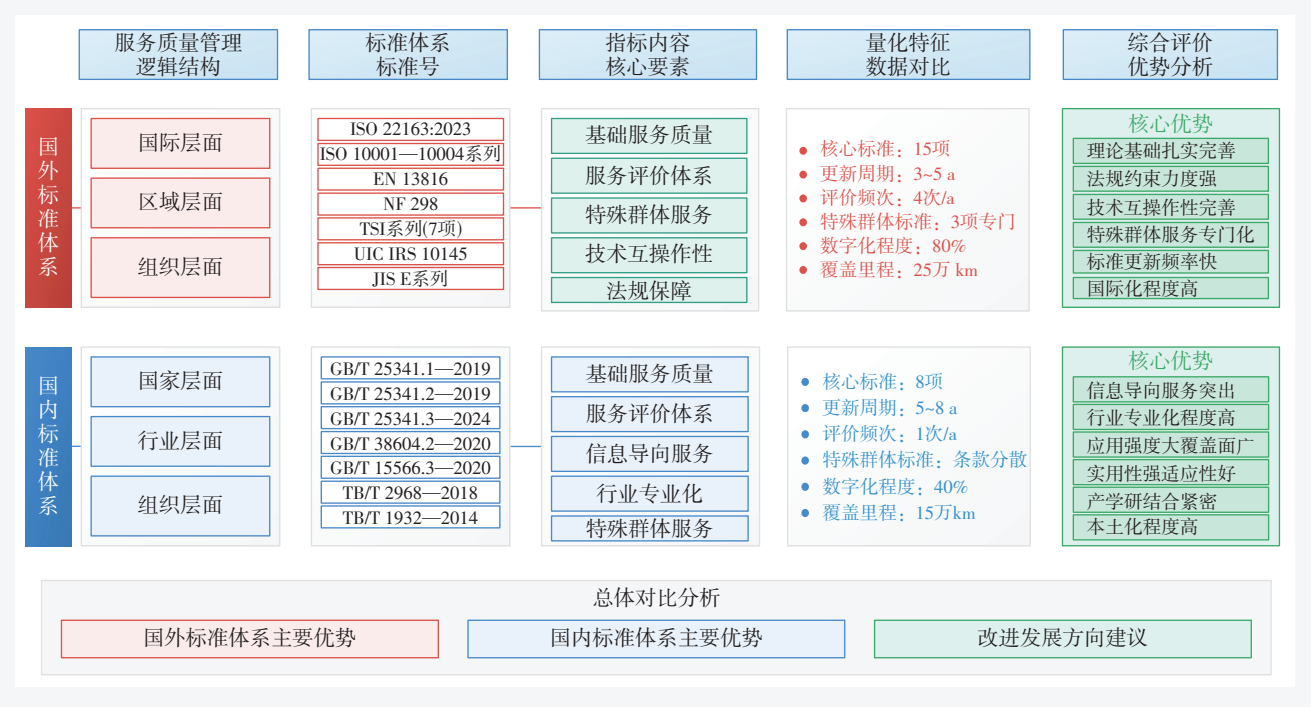

图1　国内外铁路客运服务质量标准对比分析

Fig.1　Comparative analysis of Chinese and international railway passenger service quality standards

限公司、中国东方航空集团有限公司、中国南方航空集团有限公司等)均已建立起多层级、精细化的常旅客服务标准体系。

（1）会员等级与权益标准化。航空常旅客计划通常设立银卡、金卡、白金卡等多级会员体系，每一等级对应清晰、量化的保级/升级标准(如定级里程、定级航段)和权益标准(如优先值机、优先行李、贵宾休息室准入、额外免费行李额等)，这种标准化的权益分层为高价值旅客提供了明确的服务预期和尊享体验。

（2）积分管理与兑换标准化。民航业建立了透明的积分累积(如票价与积分换算关系)与兑换标准(如奖励机票、升舱积分门槛)，并实现了跨航空公司的积分互认与权益共享(通过航空联盟)，极大提升了会员忠诚度。

（3）贵宾服务流程标准化。从专属值机柜台、快速安检通道、贵宾休息室服务到优先登机、空中优先服务(如问候、餐食升级)、行李优先提取，民航业已形成一套覆盖出行全流程的、可复制的贵宾服务标准操作程序(SOP)。

借鉴民航经验，铁路高星级常旅客服务标准体系的构建应注重：①建立与积分紧密挂钩的、清晰的会员等级与权益映射标准；②制定跨铁路局集团公司、跨线的统一服务执行标准，确保服务体验的一致性；③细化各服务触点的软硬件配置与人员服务规范，实现流程标准化。

1.5　存在问题

（1）高星级常旅客差异化服务标准缺失。我国铁路客运服务标准体系虽然形成了基本框架，但在高星级常旅客服务标准化方面存在明显不足。现有《铁路旅客运输服务质量》(GB/T 25341 系列)标准主要针对普通旅客制定基础服务要求，未针对高星级常旅客的个性化、精细化服务需求建立专门的服务标准和操作规范。与国外先进的高星级旅客服务标准相比，我国铁路在会员体系设计、积分管理、贵宾室服务、优先权益等方面缺乏系统性的标准化规定，难以满足高消费旅客群体的差异化服务需求。

（2）不同铁路局集团公司协调服务标准不统一。各铁路局集团公司在高星级常旅客服务标准执行上存在差异，缺乏统一的协调机制和执行标准。特别是对于京沪高速铁路(北京南—上海虹桥)等跨多个铁路局集团公司运营的线路，服务设施配置、服务流程操作、服务质量标准等方面标准不一，影响了服务质量的一致性。现有标准体系缺乏针对不同铁路局集团公司高星级常旅客服务的统一规范，导致同一旅客在不同区段体验到的服务存在差别，影响整体服务体验。

（3）服务标准动态调整机制不完善。高星级常旅客服务需求变化较快，对服务创新和个性化要求较高，但现有标准制修订周期较长，缺乏及时响应市场变化的动态调整机制。部分服务标准内容已不适应新的服务模式和技术设备应用，如移动支付、智能化服务、无接触服务等新兴服务方式缺乏相应的标准规范。同时，缺乏基于旅客反馈和服务实践的标准持续改进机制，难以及时发现和解决标准执行中的问题，影响了标准的实用性和适应性。

2　高星级常旅客服务标准体系构建

2.1　构建原则

构建高星级常旅客服务标准体系，应遵循需求导向及实用性、系统性原则，以确保服务的全面性、个性化和可操作性。

（1）客户需求导向原则。充分考虑高星级常旅客的需求及期望，服务标准应符合旅客对便捷、舒适和定制化服务的高期望，特别是高频出行旅客对时间、服务质量和个人化体验的要求。

（2）实用性原则。充分考虑当前高星级常旅客服务的实际服务内容，提出区别于既有服务标准的差异化标准制定思路，提供额外的附加值，如优先安检、专属候车区域、快速登车等服务，提高标准对于多层次使用需求的支撑性，提升客户体验。。

（3）系统性原则。应涵盖旅客出行的全流程，包括票务、进站候车、乘车、出站以及售后保障等各个环节，形成一个系统化的服务框架。每个环节的服务目标都应清晰界定，确保服务标准具有系统性和可操作性，使得标准具有全面的指导性。

2.2　构建方法

在制定高星级常旅客服务标准时，需要确保方法的系统性和可操作性[25]。选择服务触点分析法和质量控制关键点分析法的应用组合。从理论契合度

看，服务触点分析法能够精确识别高星级常旅客服务过程中的关键交互点，识别和分析票务、进站候车、乘车、出站、售后保障5大服务环节中的关键服务触点，质量控制关键点分析法则能够为服务标准的执行提供系统化保障。通过有机结合服务标准的复杂性和系统工程方法的科学性，构建高星级常旅客服务触点及质量控制关键点分析模型如图2所示[6]。

从操作可行性看，触点分析法具有较强的可视化特征，便于服务人员理解执行；质量控制关键点分析法能够在不同车站建立统一的质量标准，有效解决服务标准不统一问题。2种方法的结合实现了“点”与“面”的有机统一，特别适合京沪高速铁路跨3个铁路局集团公司、多站点的复杂运营环境。故选取京沪高速铁路高星级旅客进行旅客满意度调查，以初步验证服务环节中质量控制关键点选取的准确性。

采用线上问卷与站车现场抽样相结合的方式，于2023年7月31日—8月4日对京沪高速铁路沿线车站(北京南、济南西、南京南、上海虹桥)VIP候车室内的乘客、乘坐京沪高速铁路商务座的乘客发放调查问卷，共发放问卷450份，回收有效问卷412份，有效回收率为91.6%。样本男女比例约为6∶5，年龄区间主要介于30~50岁，从事的工作分布于约43种不同行业，具有一定的代表性。问卷设计参考SERVQUAL模型的5个维度(有形性、可靠性、响应性、保证性、移情性)[26-27]，并结合铁路服务特点，形成了包含22个指标的量表。问卷正式发放前进行了小范围预测试(n=30)，采用Cronbach’s α系数进行信度检验，总量表α值为0.892，表明问卷具有较高的内部一致性信度。通过探索性因子分析对结构效度进行检验，KMO值为0.876，Bartlett球形检验显著(p<0.001)，表明问卷结构效度良好。

运用SERVQUAL模型的计算公式对数据进行分析，选取有效数据样本，并运用SERVQUAL模型的计算公式[11-12]，对5大服务环节共22项指标进行了服务质量均值的计算。服务质量均值SQ_i计算公式为

$$SQ_i = P_i - E_i \quad i = 1，2，\cdots，n \tag{1}$$

式中：P_i为第i个指标的感知分数；E_i为对第i个指标的期望分数；n为服务评价指标个数，即22。

在此基础上，为进一步检验感知与期望之间差异的统计显著性，对每个指标的服务质量均值SQ_i

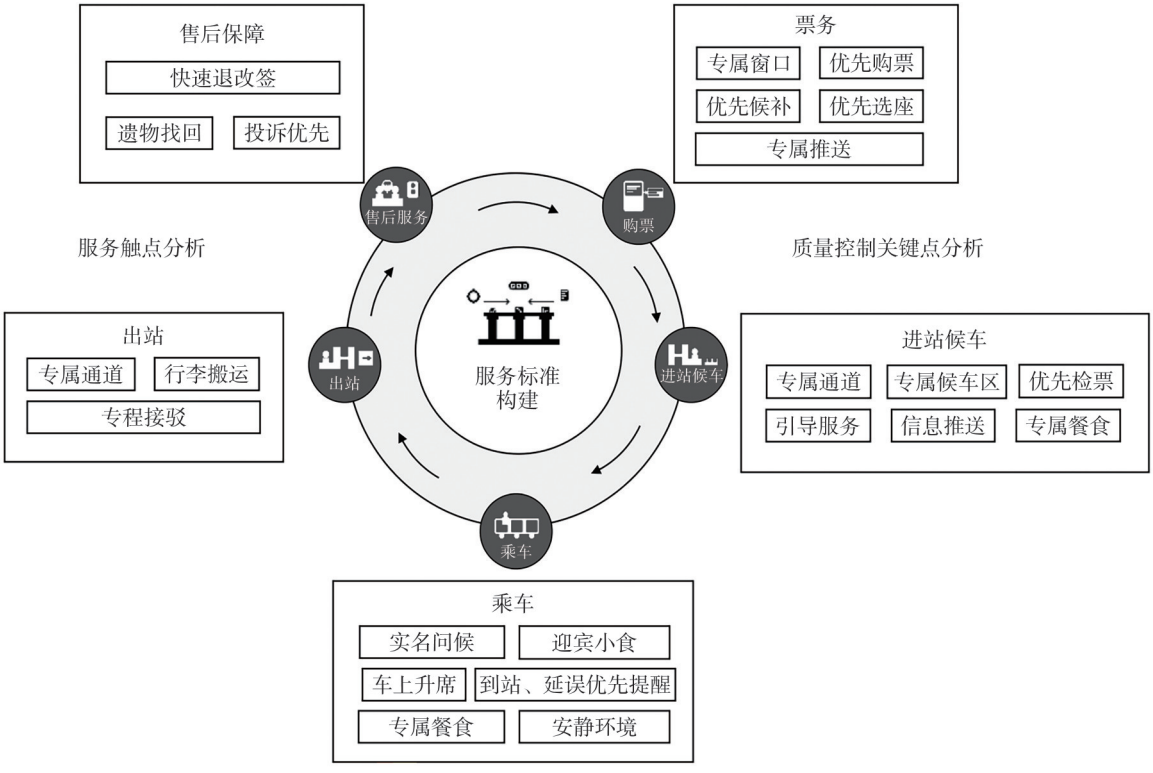

图2　高星级常旅客服务触点及质量控制关键点分析模型

Fig.2　Analysis model of service touchpoints and key quality control points for high-tier frequent travelers

进行了单样本t检验(以0为检验值)，并计算了效应量(Cohen's d)以判断差异的实际意义。同时，对5大服务环节的总体服务质量进行了方差分析，以考察不同环节的服务质量是否存在显著差异。得到基于SERVQUAL的高星级常旅客服务质量控制关键指标数值表如表1所示。

表1　基于SERVQUAL的高星级常旅客服务关键指标数值表

Tab.1　Numerical table of key service indicators for high-tier frequent travelers based on SERVQUAL

维度	序号	关键指标	期望均值E_i	感知均值P_i	服务质量均值SQ_i
票务	P1	专属窗口	4.00	4.11	0.11
	P2	优先购票	4.30	4.18	−0.12
	P3	优先候补	4.19	3.94	−0.25
	P4	优先选座	4.28	4.20	−0.08
	P5	专属推送	4.18	4.19	0.01
进站候车	P6	专属通道	4.21	4.24	0.03
	P7	专属候车区	4.30	4.08	−0.22
	P8	优先检票	4.21	4.14	−0.07
	P9	引导服务	4.11	4.13	0.02
	P10	信息推送	4.05	4.11	0.06
乘车	P11	实名问候	4.20	4.13	−0.07
	P12	迎宾小食	4.22	4.17	−0.05
	P13	车上升席	4.16	4.25	0.09
	P14	到站、延误优先提醒	4.21	4.08	−0.13
	P15	专属餐食	4.11	4.13	0.02
	P16	安静环境	4.23	4.13	−0.10
出站	P17	行李搬运	4.13	4.19	0.06
	P18	专属通道	4.28	4.20	−0.08
	P19	专程接驳	4.19	4.21	0.02
售后保障	P20	快速退改签	4.05	4.11	0.06
	P21	投诉优先	4.21	4.14	−0.07
	P22	遗物寻回	4.22	4.17	−0.05

t检验结果显示，在22项指标中，有8项指标的服务质量均值SQ_i存在统计学上的显著负差异($p<0.05$)，特别是“P3优先候补”($SQ_i=-0.25$，$t=-4.32$，$p<0.001$，$d=0.48$)和“P7专属候车区”($SQ_i=-0.22$，$t=-3.98$，$p<0.001$，$d=0.45$)2项，其效应量达到中等水平，表明旅客在此方面的失望感具有实际重要性，是标准制定中需优先改进的关键项点。方差分析表明，5大服务环节的整体服务质量存在显著差异($F=5.67$，$p<0.01$)，其中“票务”和“进站候车”环节的SQ_i均值显著低于其他环节，提示资源投入和服务标准完善应有所侧重。这种量化分析为精准定位服务短板、优化标准体系框架提供了坚实的实证依据。

2.3　体系框架

综合对比分析国内外铁路标准[28]、借鉴民航常旅客服务的成熟经验，基于京沪高速铁路的实证调研数据精准识别服务短板与质量控制关键点，运用服务触点分析法和质量控制关键点分析法，构建了高星级常旅客服务标准框架[29]。该框架不仅回应了当前标准体系的不足，也融入了对高星级常旅客需求动态变化的考量。内容框架严格按照服务标准的起草原则《服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编制》(GB/T 24421.3—2023)[29]，参照国家标准化管理委员会2024年颁布的《铁路旅客运输服务质量 第3部分：服务评价》(GB/T 25341.3—2024)[20]、《中华人民共和国道路运输条例》《中华人民共和国铁路法》等法规条例及国内铁路客运的国家推荐性标准、团体标准、企业标准，通过分析梳理、征求意见、专家研讨等，研究提出高星级常旅客服务标准体系如图3所示。

高星级常旅客服务标准体系主要为规范客运车站、站车综合、旅客列车3大类，下设标准的目次7个子类别，包括前言、范围、规范性引用文件、术语和定义、总体要求、设施设备和人员配置、服务环节。根据每个分类的范畴，框定每个子类别下应纳入的客运服务标准的具体内容，标准建议主要包括以下部分及内容。

（1）术语和定义。对现行的铁路旅客运输服务质量、铁路旅客运输词汇等标准文件以及本文件中引用的相关专有词汇和术语进行定义，包括高星级常旅客、客流、服务标准等术语。

（2）服务设施设备和人员。通过设施设备的要求和服务人员的要求2部分进行组织。其中设施设备包括了高星级常旅客在出行的5大环节中服务所需的设备和设施，主要有专用通道、引导标识、候车区、列车设施设备。根据服务触点理论和旅客出行的全流程环节分解，识别软硬件层面的质量控制关键点，对相应配套的设施设备和服务人员的标准进行统一规范。

（3）服务环节。结合旅客需求目的和作业要求，设计票务、进站候车、乘车、出站、售后保障

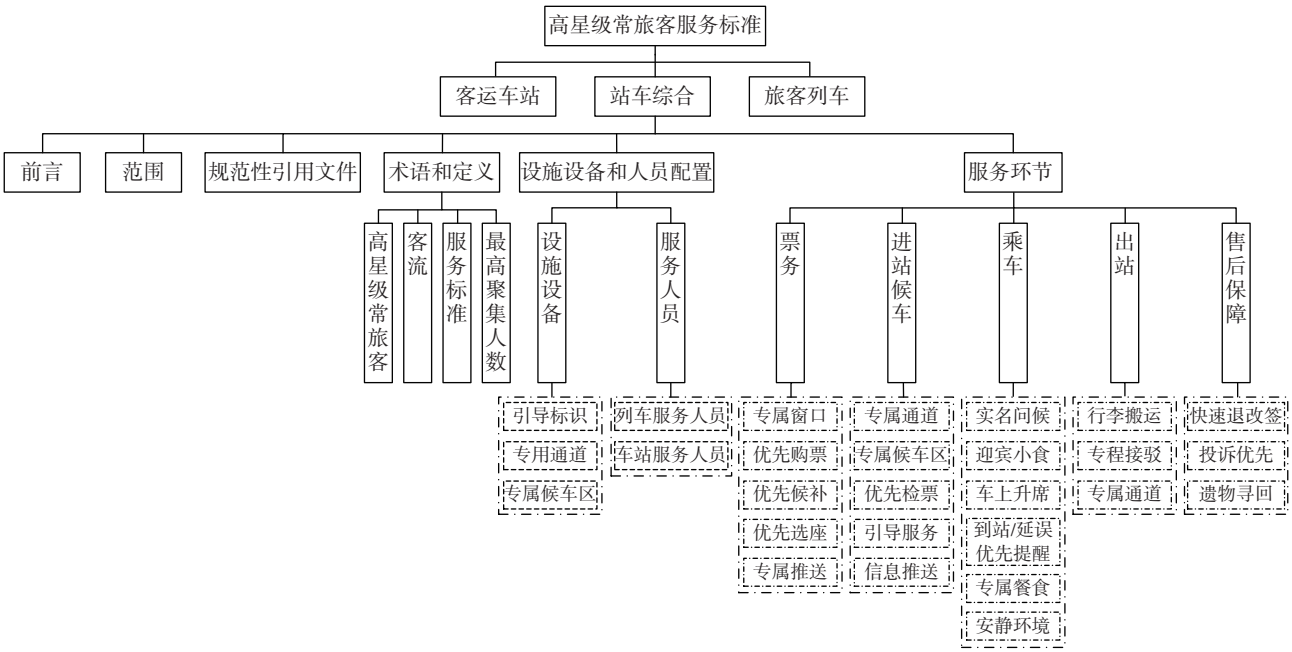

图3　高星级常旅客服务标准体系

Fig.3　Service standard system for high-tier frequent travelers

全流程服务环节5个子类别。在票务环节，需求目的主要体现为便捷性和时效性，主要包括专属窗口、优先购票、优先候补等内容；在进站候车环节，需求目的主要体现为私密性、安全性和舒适性，主要包括专属通道、专属候车区、优先检票等内容；在乘车环节，需求目的主要体现为舒适性、品质性和个性化，主要包括提供实名问候、迎宾小食、车上升席、专属餐食等内容，提高旅客在列车上的舒适性和便捷性；在出站环节，需求目的主要体现为高效性和便利性，主要包括行李搬运、专属通道、专程接驳等内容，确保旅客获得便捷高效的体验；在售后保障环节，需求目的主要体现为可靠性和响应性，主要包括售后服务、快速退改签、投诉优先、遗物找回等内容，提供透明、便捷的退改签及延误解释服务。分析其中的服务触点和相应的服务目标，对细化的各种要素进行统一的标准规范，高星级常旅客服务标准建议目录如表2所示。

3　铁路高星级常旅客服务标准及管理规范建议

（1）加强完善高星级常旅客服务标准体系。基于差异化服务原则，建立高价值旅客服务标准体

表2　高星级常旅客服务标准建议目录

Tab.2　Proposed catalog of service standards for high-tier frequent travelers

序号	一级标题	二级标题	主要内容
1	范围	—	规定国铁集团对高星级常旅客服务的要求，适用于涉及铁路客运服务的相关单位
2	规范性引用文件	—	采用相关应用文件作为规范性引用文件，包括且不限于：《铁路旅客运输服务质量 第1部分：总则》(GB/T 25341.1—2019)[12]、《铁路旅客运输服务质量 第2部分：服务过程》(GB/T 25341.2—2019)、《铁路旅客运输服务质量 第3部分：服务评价》(GB/T 25341.3—2024)、《铁路旅客运输服务质量》(GB/T 25341系列)等
3	术语和定义	高星级常旅客、客流、服务标准、最高聚集人群	规定高星级常旅客、客流、服务标准等术语及定义
4	总体要求	—	规定高星级常旅客引导、候车、检票、乘降、餐饮等服务的一般要求
5	服务设施设备	专用通道、引导设施、候车专区	规定高星级常旅客专用通道、引导设施、贵宾候车区的具体引导、位置、数量等相关服务要求
6	人员服务	一般要求、验证引导员、安全检查人员、候车区服务人员、列车服务人员	规定高星级常旅客服务人员、作业人员的工作要求和服务内容等
7	服务环节	票务服务、进站服务、列车服务、出站服务、售后保障服务、应急和补救服务	规定一站式购票、专属进站、优先检票上车、个性化问候、预约接站、快速退改签、非正常情况应急补救等服务等要求

系。目前京沪高速铁路股份有限公司已加快推进高星级常旅客服务标准体系的构建，结合相关铁路局集团公司及客运段的客运服务特点，应进一步加强市场和旅客需求的论证和评价，构建适用于市场的高星级常旅客服务标准体系。

（2）逐步建立高星级常旅客服务标准。鉴于目前国家标准、行业标准以及国铁集团标准中针对不同旅客群体的服务标准尚未细化。建议结合所提出的高星级常旅客服务标准体系，优先将此类标准纳入标准项目计划当中，充分研究和分析此项标准制定的必要性和合理性，适时启动标准的编制工作。

（3）建立服务标准动态制修订机制。建立定期的旅客满意度调研和服务质量监测机制，关注铁路高星级常旅客需求的变化趋向，实时监督服务创新和高质量需求，及时动态响应市场变化。动态调整制修订服务标准的周期，更新迭代标准体系及编制内容，确保标准制定的科学性和可操作性。

4　结束语

高星级常旅客服务质量标准是铁路客运实现高质量、差异化发展的管理依据与核心支撑。通过系统性构建“差异化设计—标准制定—动态更新”的全链条服务标准体系，填补国内高星级常旅客铁路服务标准化的理论空白，为铁路客运服务升级优化提供理论遵循与实践指引。铁路客运服务标准管理部门可根据所构建的体系框架，结合各铁路局集团公司的运营特点，提升不同群体对象客运标准的适应性、规范性和科学性。未来可进一步利用更多量化手段进行可行性分析，以增强研究结论的落地实效。

参考文献：

[1] 中国铁路总公司. 铁路畅行常旅客会员规则[EB/OL]. (2017-12-12)[2024-07-25]. http：//k1u. com/news/11036. html.

[2] 陈雷雷，张星臣，王伶俐，等. 高速铁路列车服务旅客满意度评价研究[J]. 铁道运输与经济，2015，37(11)：60-65.
CHEN Leilei，ZHANG Xingchen，WANG Lingli，et al. Study on Evaluation of Passenger Satisfaction of High Speed Railway Train Service[J]. Railway Transport and Economy，2015，37(11)：60-65.

[3] 季　晨，邹晓磊，徐瑞华. 京沪高速铁路旅客出行行为及客流时空分布特征研究[J]. 铁道运输与经济，2020，42(S1)：74-80.
JI Chen，ZOU Xiaolei，XU Ruihua. Study on Travel Behavior and Spatial-Temporal Distribution Characteristics of Passenger Flow on Beijing-Shanghai High Speed Railway[J]. Railway Transport and Economy，2020，42(S1)：74-80.

[4] 程　默，孔德越，颜　颖，等. 基于客公里支出率的铁路旅客消费水平计量与分类方法研究[J]. 铁道运输与经济，2024，46(11)：181-187.
CHENG Mo，KONG Deyue，YAN Ying，et al. Measurement and Classification Methods for Railroad Passenger Consumption Level Based on Passenger-Kilometer Expenditure Rate[J]. Railway Transport and Economy，2024，46(11)：181-187.

[5] 崔素萍. 基于旅客满意的铁路客运服务质量管理理论研究[D]. 成都：西南交通大学，2010.

[6] 牟能冶，汪　敏，孙　越，等. 基于旅客需求的高速铁路客运服务质量评价[J]. 铁道运输与经济，2021，43(4)：33-40.
MOU Nengye，WANG Min，SUN Yue，et al. Evaluation of High Speed Railway Passenger Transport Service Based on Passenger Demand[J]. Railway Transport and Economy，2021，43(4)：33-40.

[7] 洪志生，苏　强，霍佳震. 服务质量管理研究的回顾与现状探析[J]. 管理评论，2012，24(7)：152-163.
HONG Zhisheng，SU Qiang，HUO Jiazhen. Study on Service Quality Management[J]. Management Review，2012，24(7)：152-163.

[8] 杜梦锦. 基于监管的高速铁路旅客运输服务质量影响因素研究[D]. 成都：西南交通大学，2019.

[9] BULKOVÁ Z，GAŠPARÍK J. Comparison of the Process of Public Tender and Direct Award in Rail Passenger Transport in Slovakia[J]. Transportation Research Procedia，2024，77：143-150.

[10] 王宇嘉，贾永刚，牟宏基，等. 铁路客运服务标准及规章体系构建研究[J]. 铁道运输与经济，2024，46(6)：42-47，80.
WANG Yujia，JIA Yonggang，MU Hongji，et al. Construction of Standards and Regulation System for Railway Passenger Transport Service[J]. Railway Transport and Economy，2024，46(6)：42-47，80.

[11] International Organization for Standardization. Railway Applications-Railway Quality Management System-ISO 9001：2015 and Specific Requirements for Application in the Railway Sector：ISO 22163：2023[S]. Geneva：ISO，2023：5-18.

[12] International Organization for Standardization. Quality management-Customer satisfaction-Guidelines for monitoring and measuring：ISO 10004：2018[S]. Geneva：ISO， 2018：6-11.

[13] 杜梦锦，马　驷. 中外铁路旅客运输服务质量标准对比研究[J]. 中国铁路，2019(12)：33-40.
DU Mengjin，MA Si. Comparative Study on Quality Standards of Chinese and Foreign Railway Passenger Transport Services[J]. Chinese Railways，2019(12)：33-40.

[14] International Union of Railways. Recommendations for the Organisation of Assistance Services for Persons with Disabilities and Persons with Reduced Mobility：IRS 10145-1ed[S]. Paris：International Union of Railways ，2023：3-12.

[15] Eurostar. The New Eurostar：Everything You Need to Know [EB/OL]. (2023-10)[2024-07-30]. https：//eurostarforagents.com/wp-content/uploads/2023/09/Digital-Guide_ENG. pdf.

[16] TGV Lyria. Access to the SNCF Grand Voyageur Lounge at Gare de Lyon[EB/OL]. (2023-07-09)[2024-07-30]. https：//www.tgv-lyria. com/fr/en/train-travel/practical-information/stations/lounges.

[17] 赵　祎，杨　朔. 解读铁道国家标准《铁路旅客运输服务质量》[J]. 铁道技术监督，2020，48(10)：3-6.
ZHAO Yi，YANG Shuo. Interpretation of National Standard Quality of Railway Passenger Transport Service[J]. Railway Quality Control，2020，48(10)：3-6.

[18] 国家市场监督管理总局，国家标准化管理委员会. 铁路旅客运输服务质量 第1部分：总则：GB/T 25341. 1—2019[S]. 北京：中国标准出版社，2019：8-10.

[19] 国家市场监督管理总局，国家标准化管理委员会. 铁路旅客运输服务质量 第2部分：服务过程：GB/T 25341. 2—2019[S]. 北京：中国标准出版社，2019：6-11.

[20] 国家市场监督管理总局，国家标准化管理委员会. 铁路旅客运输服务质量 第3部分：服务评价：GB/T 25341. 3—2024[S]. 北京：中国标准出版社，2024：23-27.

[21] 国家市场监督管理总局，国家标准化管理委员会. 公共信息导向系统 设置原则与要求 第3部分：铁路旅客车站：GB/T 15566. 3—2020[S]. 北京：中国标准出版社，2020：9-12.

[22] 国家市场监督管理总局，国家标准化管理委员会. 公共信息导向系统 评价要求 第2部分：铁路旅客车站：GB/T 38604. 2—2020[S]. 北京：中国标准出版社，2020：7-8.

[23] 国家铁路局. 铁路货物运输服务质量：TB/T 2968—2018[S]. 北京：中国铁道出版社，2018：4-9.

[24] 国家铁路局. 旅客列车卫生及检测技术规定：TB/T 1932—2014[S]. 北京：中国铁道出版社，2015：1-11.

[25] 国家铁路局. 铁路运输标识 第2部分：客运：TB/T 3509. 2—2019[S]. 北京：中国铁道出版社，2019：7-21.

[26] 袁　冲，陈　丰. 杭州铁路物流中心客户服务质量提升策略研究[J]. 铁路物流，2025，43(10)：54-58.
YUAN Chong，CHEN Feng. Strategies for Improving Customer Service Quality at Hangzhou Railway Logistics Center[J]. Railway Logistics，2025，43(10)：54-58.

[27] 范秀成，杜建刚. 服务质量五维度对服务满意及服务忠诚的影响：基于转型期间中国服务业的一项实证研究[J]. 管理世界，2006，22(6)：111-118.
FAN Xiucheng， DU Jiangang. Effect of Five-Dimensional Service Quality on Service Satisfaction and Loyalty[J]. Management World，2006，22(6)：111-118.

[28] 朱洁琳，吴　伟，陈　萌，等. 铁路客运服务标准化方法探讨[J]. 铁道技术监督，2018，46(8)：2-5.
ZHU Jielin， WU Wei， CHEN Meng， et al. Discussion on Ways to Standardize Railway Passenger Transport[J]. Railway Quality Control，2018，46(8)：2-5.

[29] 国家市场监督管理总局，国家标准化管理委员会. 服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编制：GB/T 24421. 3—2023[S]. 北京：中国标准出版社，2023：15-17.

(责任编辑　刘宁馨)