

# 2024 届高速铁路客运服务专业

## 毕业设计分析报告

### 一、毕业设计整体情况

本次毕业设计涵盖了多个与高速铁路客运服务相关的主题，包括列车和车站的各种活动策划、服务质量提升方案设计等，涉及到 G86、G1374、G1502 等多趟列车以及株洲西站等车站，参与学生众多，指导老师主要有谌叶娟、李好、刘青、门利娟等。

### 二、具体内容分析

#### 1. 活动策划

涉及春节、七夕节、中秋节、儿童节、妇女节、重阳节等多个节日的庆祝活动策划，涵盖列车和车站两个场景。

还包括株洲西站的防疫宣传、红色精神宣传、垃圾分类宣传、乘车安全教育宣传、禁毒宣传等活动策划。

#### 2. 服务提升方案设计

包含提升株洲西站候车、二等座旅客乘车、列车餐饮、孕妇旅客乘车、轮椅旅客乘车、团体旅客乘车、长沙火车南站母婴旅客乘车等服务体验的方案。

以及提高网络购票服务体验、长株潭城铁列车客座率、增加铁路客票优惠形式、优化长沙火车南站进站导向标识系统等方面的方案。

### 三、数据与统计

从毕设题目的数量和范围可以看出：

1. 活动策划方面，共涉及多趟列车和车站的活动策划，涵盖了多种节日和宣传主题。

2. 服务提升方案设计方面，包含了多个不同方面的提升方案，全面关注了高速铁路客运服务的各个环节。

### 四、毕设反映出的问题与建议

通过这些毕业设计，可以反映出以下问题和相关建议。

问题：

1. 部分传统服务质量方面可能存在不足，如缺乏个性化和标准化服务、服

务设施设备有待完善、工作人员素养需提高、餐饮问题较多等。

2. 车站的选址可能存在远离城市中心的情况，影响客流量。

建议：

1. 强化个性化和标准化服务，创新服务理念与方式。例如，G86次列车庆祝春节活动策划、G1374次列车庆祝七夕节活动策划等可以更加注重个性化元素，满足不同旅客的需求。

2. 进一步完善服务设施设备，确保其安全性、功能性和舒适性。如提升株洲西站相关设施，为旅客提供更好的体验。

3. 加强工作人员的培训，提高其素养和专业能力。可针对工作人员开展相关培训课程，如高铁餐饮销售提升方案设计等。

4. 解决餐饮方面的问题，提升餐饮质量和种类。

5. 做好高铁车站的延伸服务，如与城市交通的衔接等，确保高铁客流量。

对于像株洲西站这样远离城市中心的车站，需加强交通配套服务。

#### 五、毕设的意义和价值

1. 学生们通过实际的选题和策划，深入了解了高速铁路客运服务的各个环节和需求，为今后的工作和研究积累了实践经验。

2. 各个选题关注到了旅客的多样化需求和车站服务的提升方向，有助于提高高速铁路客运服务的质量和旅客满意度。

3. 为铁路部门和相关企业提供了一些有价值的参考和思路，可促进实际服务的改进和创新。

4. 反映了高速铁路客运服务专业的教学成果，展示了学生在专业知识、实践能力和创新思维等方面的水平。

总体而言，本次毕业设计内容丰富，涉及面广，对高速铁路客运服务的实际工作具有一定的指导意义和参考价值。然而，为了更具实际操作性和有效性，未来可以进一步完善相关数据收集和分析，加强与实际运营情况的结合，以更好地推动高速铁路客运服务的发展。