

铁路企业管理论坛丛书

2011

高铁客运与服务质量

2011 HIGH-SPEED RAILWAY PASSENGER TRANSPORT
AND SERVICE QUALITY

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

铁路企业管理论坛丛书

2011 高铁客运与服务质量

铁路企业管理论坛丛书编委会 编

铁路企业管理论坛丛书编委会

主 任:李诗坤

副主任:吴 强 张志农 季学胜 韩江平

刘晓宇 岳 震

委 员:刘贵学 边红军 邓长久 张晓峰

薛 川 黄河舟

执行主编:刘贵学

执行副主编:边红军

中国铁道出版社

2011·北京

图书在版编目(CIP)数据

2011 高铁客运与服务质量/《铁路企业管理论坛丛书》编委会编. —北京:中国铁道出版社,2011.11
(铁路企业管理论坛丛书)
ISBN 978-7-113-13809-7

I. ①2… II. ①铁… III. ①高速铁路—铁路运输—客运服务—文集 IV. ①U238-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 227071 号

书 名: 铁路企业管理论坛丛书
2011 高铁客运与服务质量
作 者: 铁路企业管理论坛丛书编委会 编

责任编辑: 王晓罡 电话: 010-51873343

编辑助理: 王灏睿

封面设计: 郑春鹏

责任校对: 胡明锋

责任印制: 郭向伟

出版发行: 中国铁道出版社(100054,北京市西城区右安门西街8号)

网 址: <http://www.tdpress.com>

印 刷: 中国铁道出版社印刷厂

版 次: 2011 年 11 月第 1 版 2011 年 11 月第 1 次印刷

开 本: 880 mm × 1 230 mm 1/32 印张: 17.75 字数: 498 千

书 号: ISBN 978-7-113-13809-7

定 价: 45.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版的图书,如有缺页、倒页、脱页者,请与本社发行部联系调换。

电 话: 市电(010)51873170, 路电(021)73170(发行部)

打击盗版举报电话: 市电(010)63549504, 路电(021)73187

序

按照党中央的部署,铁道部党组决定:从现在起到明年七一前,在全路客运窗口深入开展“服务旅客创先争优”活动,解决广大旅客最关切、最期盼、最不满意的问题,推动全路广大干部职工把“人民群众满意”的评价标准落实到服务工作中来,不断优化服务环境,改善服务态度,落实服务标准,整治服务设施,提高服务质量,更好地适应广大人民群众对铁路的期待,提高人民群众对铁路工作的满意度。

客运服务质量是铁路运输企业经营、管理和参与交通运输市场竞争的生命线,是铁路形象和声誉的重要体现。高铁客运服务质量是铁路运输服务质量的重中之重。提升高铁客运服务质量关系到人民群众的生命财产安全,关系到铁路现代化建设的长远发展,关系到党、国家和民族的形象,是建设优质、平安、绿色、和谐铁路的重要内容。

为认真贯彻落实铁道部党组的要求,大力提升铁路客运服务质量,特别是高铁客运服务质量,努力适应新体制、新布局、新装备、新速度条件下高铁发展的需求,铁道企协与铁道部运输局、劳卫司、科技司、政治部宣传部、铁路总工会、铁道团委共同商定,2011年铁路企业管理论坛的主题为“高铁客运与服务质量”。铁道企协各会员单位以及运输、劳卫、科技、

宣传、工会、共青团、企协系统的广大干部职工、专家学者,从广义高铁客运服务质量的视角出发,认真研究高铁发展使铁路客运服务质量面对的新情况、新变化、新问题、新考验,在理论与实践的结合上探索提升高铁客运服务质量的方法、途径和规律,撰写一批思路创新、观点鲜明、论据详实的文稿。

截至8月31日,共收到论文283篇,其中上海局45篇,武汉局43篇,北京局40篇,西安局33篇,郑州局30篇,广铁集团20篇,成都局14篇,南昌局12篇,哈尔滨局11篇,昆明局10篇。在收到的论文中,经过反复比较,遴选85篇优秀文稿,编辑成《2011 高铁客运与服务质量》一书,分动车篇、车站篇、行车篇、管理篇、设备篇、社会篇。

《2011 高铁客运与服务质量》一书是研究提升高铁客运服务质量的探索之作,所选稿件紧扣高铁客运服务质量这个主题,观点鲜明,论点详实,论据有力,论证严谨,是本次论坛文稿的佳品之作。出版该书既是展示本次论坛研究成果的平台,也作为一种发布形式和表彰方式,为各级领导、干部职工、专家学者提供参阅资料,为提升高铁客运服务质量做出应有贡献。

在这次论坛的组织过程中,各单位、各部门和会员单位领导重视,组织得力,牵头部门认真负责,主办单位通力合作,干部职工和专家学者积极撰稿,取得了丰硕的探索成果。有的铁路局成立了课题组,专项研究本次论坛主题;有的铁路局领导、业务主管部门负责人亲自动手,撰写稿件;有的铁路局的客运专家和劳资、人事、企协系统的管理者广泛参与,从理论与实践的结合上进行论述,撰写了一批高质量的文稿。

我国高铁运营的时间还不长,许多新的管理办法、制度和

措施还是初步的,对高铁客运服务质量的认识还需要一个实践过程,如何提升高铁客运服务质量也是一个全新的课题,这些都需要我们在实践中坚持不懈地探索,切实解决好高铁运营中的新矛盾、新问题,确保高铁运输安全万无一失,确保高铁服务质量稳步提升,惠及旅客,更好地造福于社会,造福于人民。

中国铁道企业管理协会

2011 年 11 月

目 录

车 站 篇

关于打造一流高铁客站的理性思考和实践

..... 北京铁路局 王丽娟 3

高铁车站客运组织的方法与创新探讨

..... 武汉铁路局客运处 戴江南 11

高铁客运服务质量的现状分析及对策研究

..... 西安铁路局宝鸡东站 闫战国 16

提高高速铁路时期客运服务质量的探析

..... 北京铁路局天津职工培训基地 毕婷婷 邢佳庆 22

创新服务方法 建立和完善高铁车站客运服务的新模式

..... 郑州铁路局龙门站 张志江 29

对强化高铁安全意识的几点思考

..... 郑州铁路局洛阳站 边守营 36

关于提升高铁客运服务质量的实践与思考

..... 呼和浩特铁路局政法综治办 李玉清 40

高铁客运车站品牌化经营初探

..... 上海铁路局苏州站 杨治国 46

关于提高客运服务质量的几点思考

..... 广州铁路(集团)公司衡阳车务段 李 娟 52

加强重点旅客服务技巧培训 提升高铁客运服务质量

..... 北京铁路局石家庄培训基地 李卫东 55

努力开拓高铁培训新思路

——北京供电段高铁人才培养经验总结

..... 北京铁路局北京供电段 马 雷 61

浅谈中国高速铁路旅客运输服务及其思考

..... 郑州铁路局商丘车站 李 斌 66

倾力打造市域铁路动车品牌

..... 成都铁路局成都客运段 72

试论客运专线旅客列车开行方案的优化

..... 武汉铁路局武昌站 朱高建 77

动 车 篇

动车组客运服务的主要程序和基本特征

..... 武汉铁路局客运处 王小端 任永学 83

高铁客运服务质量的现状分析及对策

..... 武汉铁路局武汉客运段 黄成民 王超峰 88

当前高铁客运服务质量的现状分析及对策研究

..... 西安铁路局西安客运段 吕 岳 95

提高动车组检修运用质量 确保动车组运行服务安全的实践与探索

..... 郑州铁路局车辆处 李浦民 101

大力强化动车组人员培训 不断提高服务质量

..... 昆明铁路局昆河铁路公司 沈芳泽 吴云冰 106

建立标准化服务体系 提升动车组服务水平

..... 四方机车车辆股份有限公司 苗 磊 石中年 111

确保动车组检修质量 提高客运服务质量

..... 四方机车车辆股份有限公司 李亮亮 117

动车组运用安全管理的几点思考

..... 上海铁路局合肥机务段 张 武 121

打造铁路名片 塑造高铁品牌

..... 北京铁路局天津客运段 王忠刚 乔慧宇 128

高铁动车组列车机调管理探讨	上海铁路局调度所 史立华	133
加强客流动态分析 努力提供适应性优质服务	广州铁路(集团)公司广九客运段 肖 国	138
浅谈高铁乘务员用工管理体制与高铁客运服务质量	上海铁路局上海客运段 杨文俊	145
探索空调应急处理方法 提高 CRH5 型动车组服务质量	北京铁路局北京动车客车站 李金梁 郭铁军 徐丽娟	151
我国高铁客运产品的设计、营销与管理	济南铁路局淄博车务段 董 琳	155

行 车 篇

城际铁路动车组列车开行方案的优化	上海铁路局调度所 曲思源	165
高速铁路条件下抓好安全生产的一点浅见	上海铁路局合肥机务段 裴建华	175
关于高铁机务服务质量的探讨	西安铁路局机务处 汪 伟	180
创建高铁运营调度标准化指挥体系的实践与思考	上海铁路局调度所	188
高速铁路列车晚点常见因素分析	武汉铁路局调度所 李华进 李曲波	194
关于确保动车公寓叫班安全的探索与思考	上海铁路局红厦实业有限公司 嵇瑞平	201
关于提升动车司机队伍素质的思考	上海铁路局合肥机务段 方平华	208
机务系统提高客运服务质量的思路、措施和方法研究	郑州铁路局郑州机务段 辛宝升	213
浅谈高速列车应急处置模拟演练程序与步骤		

..... 北京铁路局天津客运段 杨继良 孙敬强	219
浅谈高铁时代创新思想政治工作的方法和途径	
..... 郑州铁路局新乡车务段 胡会东	226
武广高铁动车组开行方案的研究与启示	
..... 武汉铁路局客运处 刘志勇 宋 飞	231

管 理 篇

高铁客运服务质量的内涵与实践	
..... 中国铁道企业管理协会 李诗坤 刘贵学	241
抢抓高铁时代机遇 建设高铁经济走廊	
..... 武汉铁路局 余卓民	255
着力构建“四位一体”高铁服务文化新格局	
..... 上海铁路局党干校 王兆善	268
试论高速铁路建设中的人力资源保障	
..... 武汉铁路局劳动和卫生处 张善民	273
打造成灌市域高铁品牌的思考	
..... 成都铁路局办公室 王 腾	280
高速条件下创新客运服务管理的几点思考	
..... 南昌铁路局南昌客运段 杨惠红	286
浅谈提升高铁服务质量	
..... 广州铁路(集团)公司广九客运段 刘龙文	293
武广高铁品牌应赋予什么内涵	
..... 武汉铁路局 丁孔信	303
创新培训模式 提升服务品质	
..... 武汉铁路局职工教育处 陈文根	309
高铁客运服务管理与创新——关于提升高铁客运质量的几点思考	
..... 南昌铁路局客运处 陈观水生	314
浅谈高铁客运产品设计、营销及管理	
..... 武汉铁路局十堰车务段 陈艳斌	321

铁路客运服务失误及补救策略	
..... 南宁铁路局南宁客运段 吴 贤	328
创建学习型领导班子 打造高铁运营管理优秀团队	
..... 武汉铁路局武昌东车务段 郭奉平	335
高铁客流特性与客运市场的分析研究	
..... 郑州铁路局洛阳站 段琳琳	340
探索实名售票的方法与适应性范围	
..... 哈尔滨铁路局客运处 魏 颖 王 猛 付长海	352
提升高铁客运服务质量需重视对客运服务人员的选拔与培训	
..... 广州铁路(集团)公司长沙客运段 刘学军	357
在创新中不断推动高铁客运与服务质量建设	
..... 郑州铁路局新乡车务段 李福成	363
大力提升管理水平 确保高速铁路施工安全的几点思考	
..... 济南铁路局淄博车务段 谢寅锁	367
对创建京沪高铁优质客运服务品牌的思考	
..... 上海铁路局客运处 谢向阳	372
加强公安执法规范化建设 提高高铁服务质量	
..... 郑州铁路局公安处 尹铁生	376
加强主要行车工种职工队伍建设是确保高速铁路安全的根本保证	
..... 北京铁路局北京供电段 赵金花	379
健全、完善和严格执行规章制度是提高高铁服务质量的基础	
..... 昆明铁路局昆明客运段 钟 曦	385
浅议高铁客运产品的设计与营销	
..... 北京铁路局天津职工培训基地 李学民	390
适应高铁发展的旅行饮食供应对策探讨	
..... 兰州铁路局兰州卫生监督所 王 俊 查 林	396
提升高铁客运服务质量的分析与对策	
..... 北京铁路局丰台车辆段 王 丽	401
我对提升高铁服务质量的几点看法	

..... 广州铁路(集团)公司怀化机务段 周勇军	406
优化高铁客运服务质量的思考与对策	
..... 西安铁路局客运处 唐利强	410
站车客运信息无线交互系统应用的分析与建议	
..... 上海铁路局客运处 郭晨煌	415
抓好高速铁路安全必须树立强烈的管理意识	
..... 哈尔滨铁路局三棵树车辆段 李瑞琦	418

设备篇

全力打造全路一流的空中安全示范线	
..... 北京铁路局石家庄供电段 张亚立	425
加强既有线固定设备施工监管 为提高客运服务质量奠定坚实基础	
..... 西安铁路局宝鸡供电段 李朝阳	432
浅谈高铁电务物资供应对运输安全保障的重要性	
..... 上海铁路局合肥电务段 胡习权 刘 晓 孟静涛	439
充分发挥党支部和党员作用 确保武广高铁供电安全畅通	
..... 武汉铁路局武汉供电段武广客专供电车间党总支	445
工务设备质量的常态优秀是确保提高客运服务质量的基础	
..... 北京铁路局丰润工务段 岳国军	450
沪宁城际固定设备综合养修体系的探索与实践	
..... 上海铁路局客运专线基础设施维修基地 张忠平	456
列控系统风险分析在高铁行车安全中的应用研究	
..... 西安铁路局西安电务段 潘 真	464

社会篇

高铁客运服务质量旅客满意度分析与改进建议	
..... 上海铁路局企协 陆志华	475
高速铁路跨线旅客运输的探讨	
..... 西安铁路局客运处 张 岚	481

高铁安全灾害预防监控系统的研究			
.....	上海铁路局上海通信段	康 实	489
高铁列车保洁服务质量技术创新的研究与建议			
.....	上海铁路局多元投资中心	许雄山	497
试论高铁时代下的事故救援			
.....	西安铁路局安康机务段	万连锁 王晓娜	504
交通同行成功做法给武广高铁运营服务提供哪些借鉴			
.....	武汉铁路局办公室	薛 峰	507
民航客票销售及对高铁售票组织的启示			
.....	武汉铁路局汉口车站	胡从银	516
高铁时代西南铁路客运营销策略研究			
.....	成都铁路局企管法律处	袁可接	521
建立健全施工安全保证体系 全力确保沈阳枢纽建设安全			
.....	沈阳铁路局哈大客专沈阳枢纽工程建设指挥部	韩 利	529
浅谈高铁时代涉铁工程施工的安全管理			
.....	上海铁路局东华地铁公司安徽地铁公司	张家伟	534
其他征文目录			540

车 站 篇

关于打造一流高铁客站的理性思考和实践

北京铁路局 王丽娟

2011年6月30日,世界上一次建成线路最长、标准最高的京沪高速铁路正式通车运营。作为京津城际和京沪高铁的始发站,作为连接三大直辖市的枢纽站,北京南站再次成为国内外关注的热点。面对社会各界和广大旅客对中国高铁新的企盼和厚望,如何在更高标准上体现“服务一流、设备一流、管理一流、团队一流”,使旅客享受到中国高铁“安全高速、方便快捷、温馨舒适”的服务,成为摆在北京南站人面前的新课题。在思索中,我们逐步认识到,要实现上述目标,首要一点就要在服务理念上不断突破固有的思维定势,适应京沪长交路、公交化运输组织模式带来的新变化、新特点,重点在构筑科学、合理、便捷的客运组织模式上下工夫;在构建一流服务标准体系,满足旅客多层次、高品质服务需求上下工夫;在拓展客运站功能,构筑高铁客站商业经营新模式上下工夫。唯有如此,我们才能充分适应现代化综合交通枢纽的功能定位,形成具有高铁特色的服务模式,最终实现把北京南站打造成为一流高铁客站的目标。

要着眼京沪高铁公交化运输组织新特点,借助高科技和完善的服务设施,构建科学合理、运行高效的客运组织模式。

京沪高铁开通运营后,北京南站总发车达到138对,日均上、下车人数迅速由原有的8万人上升到15万人。其中,追踪间隔短、大密度发出的66对高速列车,实现了长交路、大编组客运列车的公交化运行。这种运输组织模式,使北京南站呈现出常态下旅客快速聚散、大客流动态进出的显著特点。要保证客运组织安全有序、作业流程科学合理、服务品质大幅提升,无疑需要我们迅速突破固有的客运组织模式。

一是要重新设计便捷流畅的组织流程。传统客运站大都是着眼旅

客购票、候车、乘降单一功能之上的平面化建筑格局,购票与候车区域相对独立,有效候车面积相对狭小,设备设施自动化程度较低。列车发出间隔及旅客在站候车时间长,车站长时间处于客流拥堵状态。人工检票、秩序维护、客流疏导、站台作业等处于长时间高强度状态,给提升服务品质,满足旅客需求带来很大压力。而现代化高铁客站立体化建筑格局,综合交通枢纽定位,彻底突破了传统客站的单一功能,运输组织能力大幅攀升。大密度发出、到达列车,日均15万客流穿梭往返,公交化的运输组织模式,使旅客由传统客站固定区域、静态候车演变为敞开区、流动候车的全新模式。面对这种新变化、新特点,我们从旅客进出站、购票、候车、检票等整体着眼,以“一切以旅客方便”为核心,从旅客的角度出发,依据南站高架层、地下换乘层功能布局,科学设计“最简洁、最科学、最方便、最快捷、最舒适”的进出站、上下车流线。撤除高架中心区部分座椅,使旅客通行毫无阻隔、通透宽敞;选择非旅客通行区域,增设休息座椅,保证旅客候车、购物期间的小憩;重新设计的动、静态引导揭示系统遍布全站、内容清晰、指向明确;不间断的广播提示,少量人工引导服务,实现了旅客“便捷进站、快捷购票、短时候车、从容旅行”,彻底消除了候车的焦灼感,给乘坐高铁出行的旅客带来了从容、愉快、惬意的全新体验。

二是要完善旅客“自助式”服务模式。南站自动化客服设备设施为提高客运组织效率和服务品质提供了强有力的支撑。方便快捷的自动化售票机为旅客购票提供了多样化选择;遍布站内、功能完善的触摸查询系统,以及广播宣传、动静态引导揭示系统等为旅客提供了明确清晰的服务提示;自动化检票闸机实现了旅客进站检票的自助化。依靠完善的自动化设备设施,我们在构建“精干高效”的劳动用工模式上有了新的突破,在人员安排、岗位班制、作业流程、服务项目的设计上,打破传统固定岗位、固定班制设置模式,实行各岗位流动作业;突破客运、售票岗位界限,实现一人多岗、一岗多能,根据不同时段客流情况,将客运、售票人员统筹调配,交叉使用,把人员合理安排到关键时段的不同岗位,用最精干的人力为旅客提供“高效率、高标准、高品质”的服务。同时,大力提倡“尊重旅客的自主选择权,在需要时提供必要服务”的