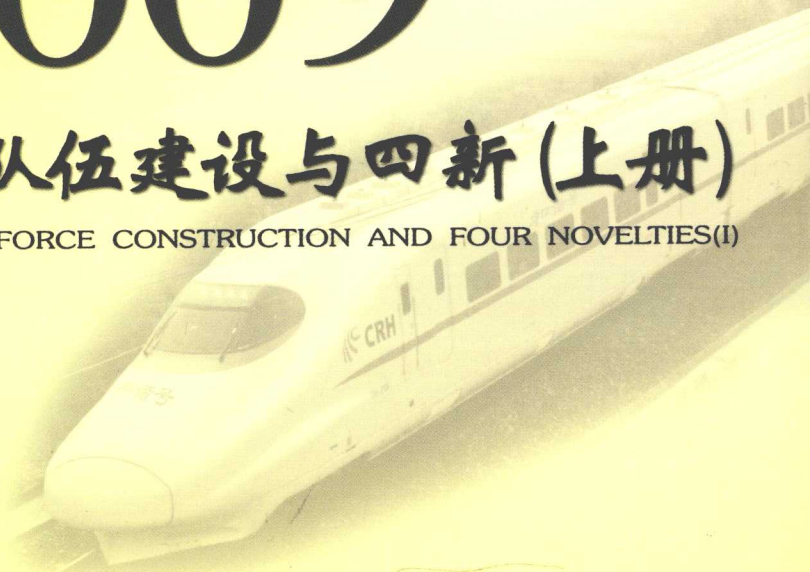


铁路企业管理论坛丛书

2009

职工队伍建设与四新(上册)

2009 WORKFORCE CONSTRUCTION AND FOUR NOVELTIES(I)



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

铁路企业管理论坛丛书

2009 职工队伍建设与四新

(上册)

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：王勇平 张志农 王君历
 刘晓宇 岳 震
委 员：刘贵学 邓长久 王宝印
 王启运 边红军 陈谊菡
 薛 川 黄河舟
执 行 主 编：刘贵学
执行副主编：王启运

中国铁道出版社

2009·北京

图书在版编目(CIP)数据

2009 职工队伍建设与四新. 上册/《铁路企业管理论坛丛书》编委会编.
—北京:中国铁道出版社,2009.10

(铁路企业管理论坛丛书)

ISBN 978-7-113-10615-7

I. 2… II. 铁… III. 铁路运输—运输企业—职工教育—
中国—文集 IV. D412.63-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 178322 号

书 名: 铁路企业管理论坛丛书
2009 职工队伍建设与四新(上册)
作 者: 铁路企业管理论坛丛书编委会 编

策划编辑:王晓罡

责任编辑:王晓罡 刘 钢 娄建国 电话:(010)51873343

编辑助理:王灏睿

封面设计:郑春鹏

责任校对:张玉华

责任印制:郭向伟

出版发行:中国铁道出版社(100054,北京市宣武区右安门西街8号)

网 址:<http://www.tdpress.com>

印 刷:北京海淀五色花印刷厂

版 次:2009年10月第1版 2009年10月第1次印刷

开 本:880 mm×1 230 mm 1/32 印张:15.25 字数:450 千

书 号:ISBN 978-7-113-10615-7/U·2576

定 价:68元(上、下册)

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,请与本社读者服务部调换。

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

刘志军部长在全国铁路工作会议上强调：从 2003 年到 2012 年，是职工队伍建设任务十分繁重的时期，加快推进铁路现代化，迫切需要把职工队伍素质提高到新的水平。

为贯彻落实刘志军部长的要求，在扎实推进铁道部党组部署的优化站段管理结构、加强主要行车工种队伍建设、深化自控型班组建设三个“三年工程”中发挥智力服务作用，铁道企协、铁道部劳动和卫生司、政治部宣传部、全国铁路总工会、铁道团委、人才服务中心联合开办了以“职工队伍建设与四新”为主题的企业管理论坛。

本次论坛共征集论文 325 篇。经过主办单位的专家评审，优选了 125 篇佳作，编辑出版《2009 职工队伍建设与四新》一书，分上下两册，纳入“铁路企业管理论坛丛书”系列。上册刊稿 76 篇，重点是主要行车工种职工队伍建设的文稿；下册刊稿 49 篇，重点是企协、劳卫、宣传、人事、工会、团委、多经等系统及相关单位专家、学者撰写的稿件。

《2009 职工队伍建设与四新》一书，是探索新体制、新布局、新装备、新速度条件下铁路职工队伍建设的开篇之作，所选稿件主题鲜明，论点详实，论据充分有力，论证比较严谨，是

II

本次论坛的佳品精作,主要特点是:涉面宽阔,选题适宜,突出了主要行车工种职工队伍建设这一重点,覆盖了铁道部所属及相关单位和部门,体现了这次论坛的广泛性;分析了“四新”给铁路职工队伍提出严峻挑战的客观性和复杂性,研究了铁路职工队伍素质与“四新”需求的适应度,探索了职工队伍建设的有效方法和途径,为加强铁路职工队伍建设提供了宝贵的基础资料;实践内容丰富,选用数据详实,具有一定的理论高度和创新力度,彰显了这次论坛的地位、价值和作用。

在论坛组织过程中,各单位、各部门领导重视,组织得力,主办部门认真负责,干部职工及专家学者积极撰稿,取得了丰硕的研究成果。成都铁路局成立了课题组,专项研究本次论坛主题。北京、成都铁路局的局级领导亲自动手,撰写稿件。武汉铁路局站段级领导撰写的稿件,占单位来稿的60%。上海、南宁铁路局党校和全路劳资、人事、企协系统的专家、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。

出版《2009 职工队伍建设与四新》一书,旨在展示本次企业管理论坛的研究和探索成果,并作为一种发布形式和表奖方式,为各级领导、干部职工、专家学者提供参阅资料,在落实部党组三个“三年工程”,大力推进铁路职工队伍的建设中更好地发挥智力服务的作用,为推进和谐铁路建设做出更大的贡献。

中国铁道企业管理协会
2009 年 10 月

目 录

打造一流的职工队伍 为建设全路示范站提供高素质人力支撑	
..... 北京铁路局 王丽娟	1
职工队伍技术业务素质现状分析和对策研究	
..... 成都铁路局成都工务段 练发胜	12
铁路高速时代 职工队伍素质建设的实践与思考	
..... 武汉铁路局武汉桥工段 张家元 杨厚昌	18
对编组站自控型班组建设的思考	
..... 南昌铁路局向塘西站 施宗宝	24
崇尚新理念 倡导新模式 以塑造高素质职工队伍推进优质服务	
..... 成都铁路局重庆客运段	32
对自控型班组建设的调查与思考	
..... 兰州铁路局党办、兰州供电段党委	38
关于复退军人培养与使用的思考	
..... 武汉铁路局宜昌车务段 赵长禄	42
对盘活车务系统人力资源现状的探索与实践	
..... 北京铁路局邯郸车务段 程俊朝	46
主要行车工种队伍建设的调研与思考	
..... 北京铁路局丰台车辆段 杨会林 宋盛国	51
关于电务专业技术人才队伍建设的思考	
..... 北京铁路局北京电务段 赵建国	60
强化职工教育培训 提高业务技能素质 不断适应我局快速	
发展的需要	
..... 呼和浩特铁路局车辆处 张 震	65
职工队伍技术业务素质的现状分析与对策研究	
..... 太原铁路局太原北车辆段	73
适应新形势 拓展新思路	

..... 武汉铁路局信阳站 赵铁建 王 镛	77
适应形势 优化结构 创新管理 全力打造职工队伍建设新格局	
..... 成都铁路局成都客运段 蒋维忠	82
“四新”条件下加强铁路职工队伍建设的战略思考	
..... 南宁铁路局柳州站 李付成	89
机车乘务员队伍业务素质现状分析及对策研究	
..... 青藏铁路公司机务部 马智荣	96
创新之动力 发展之基 时代之使命	
..... 哈尔滨铁路局牡丹江工务段 李洪志	101
车辆系统职工队伍技术业务素质的现状分析和对策研究	
..... 呼和浩特铁路局包头西车辆段	106
强化系统联动 注重持续激励 铺就大学毕业生快速成才	
“星光大道”..... 郑州铁路局郑州供电段 王汉兵 穆光杰	116
关于大力实施人才强路战略 全面提升职工队伍能力的思考	
..... 南宁铁路局柳州机车车辆厂 张仁元	124
加强班组安全管理 提高现场自控能力	
..... 乌鲁木齐铁路局乌鲁木齐机务段 阿力江 依沙克	129
提速形势下工务一线职工 学技练功活动中的模糊认识与对策	
..... 北京铁路局丰润工务段 张振辉 朱立福 张树成	134
规范职教管理 提升培训质量 培养和造就高素质职工队伍	
..... 呼和浩特铁路局呼和浩特电务段教育科	139
提高职工队伍建设 促进口岸站安全发展的浅析	
..... 哈尔滨铁路局绥芬河站 陈 钢	146
盯住主要工种 开展特色培训 努力提高职工队伍素质	
..... 哈尔滨铁路局哈尔滨车务段 李殿彬 李 浩 闫淑梅	153
加强机车乘务员队伍思想建设之我见	
..... 哈尔滨铁路局三棵树机务段 刘 红	158
关于加强铁路高技能人才队伍建设的思考	
..... 哈尔滨铁路局齐齐哈尔车务段 于春恩	163
以文化为导向 创建自控型班组	
..... 北京铁路局北京客运段 窦国明	169
加强新形势下专业技术人才队伍建设的实践与思考	

..... 北京铁路局石家庄供电段	张亚立	179
搭建岗位成才平台 为口岸站发展提供智力和素质保证		
..... 呼和浩特铁路局二连站	王孝国	183
以提高职工技术素质为根本 为重载运输畅通提供优质设备保障		
..... 太原铁路局大同电务段	苏东海 李 昌	191
加强班组长队伍建设 提高班组自管自控能力		
..... 太原铁路局口泉站	王孝官	197
全面加强人才队伍建设 为推进和谐铁路建设和发展提供人才保证		
..... 太原铁路局口泉站	武增富	203
加强职工队伍思想建设、业务建设、作风建设之我见		
..... 济南铁路局青州站	罗志勇	209
不断加强车务系统高技能人才队伍建设的思考		
..... 济南铁路局临沂车务段	孙爱芹 刘萌萌	215
加强班组长队伍建设 提高班组自控能力和管理水平		
..... 济南铁路局济南供电段	徐勤军	220
关于职工队伍技术业务素质的分析与对策研究		
..... 上海铁路局南京电务段	艾 武	226
为提速持续安全打造高素质职工队伍		
..... 上海铁路局徐州电务段	顾亮 韩东杰	231
加强指导司机队伍建设的几点认识		
..... 上海铁路局南京东机务段	贾征华	238
“四新”条件下机务段职工队伍建设的几点思考		
..... 上海铁路局南京东机务段	孔建华	244
铁路专业技术人才队伍培养机制的探索		
..... 上海铁路局阜阳车辆段	缪华伦	252
中间站站长提素之浅见		
..... 上海铁路局淮北车务段	钱 春	260
“四新”条件下机务检修队伍建设的思考		
..... 上海铁路局阜阳机务段	孙 珉	265
新形势下车务站段职工教育培训工作的现状及对策措施		
..... 南昌铁路局永安车务段	蓝贵仁	270
深化指导司机队伍建设的探索与实践		

..... 南昌铁路局向塘机务段	陆 明	280
后进青工帮教的思想教育与情感结合思考		
..... 广州铁路(集团)公司怀化站	董友明 薛题泰	287
加强班组长队伍建设 提高班组自控能力和管理水平		
..... 广州铁路(集团)公司株洲车辆段	李 辉	291
新形势下加强乘务员队伍建设的探索与实践		
..... 郑州铁路局洛阳机务段	刘红灿	298
以人才队伍建设为引擎 全力推进整体工作步入科学发展快车道		
..... 郑州铁路局郑州供电段	王汉兵	303
新时速下职工队伍建设的思考		
..... 武汉铁路局襄樊工务段	黄书华	309
多岗位锻炼 分阶段培养 促进大学毕业生又好又快成长		
..... 武汉铁路局襄樊北站	李跃进 鲍立群	313
加强人才队伍建设 推进铁路又好又快发展		
..... 武汉铁路局襄樊北机务段	刘焱朋 熊 锋	318
打造女职工“提素”工程 展示巾帼新风采		
..... 武汉铁路局信阳站	闵琦峰	323
强化客车乘务员队伍建设 确保客运列车安全正点运行		
..... 南宁铁路局南宁机务段	蒋仲升	328
加强班组长队伍建设的几点思考		
..... 南宁铁路局柳州机务段	韦思勇	335
强化变配电检修工艺 促进人员素质提高		
..... 昆明铁路局昆明供电段	查天文	340
强化班组管理 确保安全生产		
..... 昆明铁路局昆明工务段	罗建国	347
加强新入段大学生培训 充实供电人才储备		
..... 昆明铁路局昆明供电段	谭云春 赵 隼	352
关于我段职工队伍技术业务素质的调研		
..... 成都铁路局重庆车辆段	曾小云	357
新分大学生人才战略培养的思考与实践		
..... 成都铁路局成都车辆段	邓从亿	364
成都东车辆段职工队伍 技术业务素质现状调研分析报告		

... 成都铁路局成都东车辆段 郭 勇 卿新银 谢耀邦 唐 黎	369
加强主要行车工种队伍建设 为建设和谐东辆段提供坚实保障	
..... 成都铁路局成都东车辆段 冯德祥	377
把握新形势 适应新要求 以创一流目标为推手全力加强	
职工队伍建设	
..... 成都铁路局贵阳南车辆段 解 武 苟登刚	383
山区铁路职工队伍现状及对策	
..... 成都铁路局西昌供电段 李新春	390
职工队伍技术业务素质的现状分析和对策研究	
..... 成都铁路局贵阳车务段 马 强	400
职工队伍技术业务素质的现状分析和对策研究	
..... 成都铁路局绵阳车务段	407
建立职工队伍建设长效机制 提高职工队伍整体战斗力	
..... 成都铁路局遂宁车务段	414
职工队伍技术业务素质的现状分析和对策研究	
..... 成都铁路局达州站 田 海	425
职工队伍技术业务素质的现状分析和对策	
..... 成都铁路局西昌车务段	430
强化素质 确保安全 努力为电务段可持续发展提供可靠的人才保证	
..... 成都铁路局重庆电务段办公室	434
职工队伍技术业务素质的现状分析和对策研究	
..... 成都铁路局重庆机务段	438
对创新基层站段党建工作的调研与思考	
..... 兰州铁路局天水站 安世雄	447
对创建自控型班组的调查与思考	
..... 兰州铁路局兰州西车辆段 黑晓明	455
对加强班组长队伍建设的思考	
..... 乌鲁木齐铁路局库尔勒机务段 张福利	462
加强班组长队伍建设 提高班组自控能力和管理水平	
..... 广西沿海铁路公司南宁南机务运用段 农旭明	467
关于铁路大学生的培训、培养和提高的方法研究	
..... 西延铁路公司延安北机务段 马小忠	472

打造一流的职工队伍 为建设全路示范站提供高素质人力支撑

北京铁路局 王丽娟

随着全路第六次大面积调图提速以及京津城际铁路的通车运营,步入高速时代的中国铁路,在管理体制、运营模式等方面发生深刻变化,技术装备、设备设施现代化程度日趋提高。在这种日新月异的发展变化中,能否打造一支高素质铁路职工队伍,迅速适应当前乃至今后铁路安全管理、客货运组织、经营管理的实际需要,是当前铁路企业需要解决的现实课题。没有高素质的人力作支撑,铁路大规模建设发展和管理体制的改革就缺乏持久的推动力。就北京站而言,同样面临这一考验和挑战。特别是北京南站开通运营后,给北京站在创新两站管理模式、提升职工队伍素质、打造一流服务品质等方面提出了新的要求。胡总书记视察南站时曾指示“我们不仅要建设一流的设施,还要有一流的管理、一流的服务”。刘志军部长明确提出“要把北京南站建设成为全路示范站”。面对亲切的关怀和嘱托,北京站在如何将两站同步打造成为示范站上,进行了深入的思考。建设全路示范站,仅仅拥有一流的设备设施是不够的,更重要的是要有一支高水平、高素质、高技能的精干队伍。这是北京站实现“一流设施、一流管理、一流服务、一流团队”目标的基础所在。基于这一认识,北京站在建设一支精干高效的职工队伍方面进行了有益的探索和实践。

一、北京站职工队伍现状分析

截至到 2008 年底,北京站运输主业职工共计 1 498 人,其中工人 1 239 名,管理干部 259 人。工人平均年龄 41.6 岁。1 239 名工人中具有高中、中专学历的 1 065 人,大专及以上学历的 174 人。取得高级资

格证书的工人共计 437 人,占总人数的 35%。车站职工的构成主要是两部分,一部分是北京站原有的老职工,一部分是近几年来从北京市接收的复转军人。

客观地讲,北京站是具有 50 年历史的老客运站,其特殊的地理位置和承担展示首都乃至铁路形象的政治责任,锤炼了一支具备强烈政治意识,以及丰富客运服务经验、素质过硬的职工队伍。但是,随着经济社会的快速发展,人民物质文化生活水平的不断提高,广大旅客对铁路服务也有了更高、更新的要求。大量高等级、高档次客车的开行,特别是第六次大提速动车组开行,以及京津城际铁路通车运营后,社会公众对于提升铁路站车人性化服务水平,享受铁路改革发展巨大成果有了迫切的要求和更高的预期。同时,近几年来,北京站的设备设施不断升级改造,设备自动化程度不断提高。而北京南站作为新时期客运站建设管理运营的典型代表,大量前沿科技的应用,自动化集成平台、自动检售票系统、引导揭示系统等一大批现代化设备设施的投入使用,更是标志着中国铁路客运站建设发展已进入到一个崭新的历史阶段。面对这种硬件设施、社会环境、服务对象构成、服务心理及实际需求的变化特点。相应需要服务人员素质技能、服务标准、服务行为等要迅速跟进变化,有一个整体质的飞跃。但是,从两站职工队伍现状看,存在年龄结构偏大、业务知识水平偏低,服务标准、水平和专业技能距示范站要求还有很大差距的现实问题。不尽快弥补这一差距,就难以适应建设全路示范站的需要,难以适应实施客运站经营管理新模式的需要。

而在现有条件下,如何把北京站、北京南站职工队伍锻造成为适应时代要求、素质一流的服务团队;如何通过提高人员素质,为精干主业队伍,构建新型劳动用工模式提供优秀的人力支撑;如何充分发挥和调动这支队伍的积极性和主动性,高标准、高质量地如期实现建设全路示范站目标是摆在北京站面前,需要着力破解的新课题。对此,我们认为,在不可能依靠外在条件迅速改变队伍构成、素质能力的情况下,必须把握示范站建设及推进客运站经营管理新模式这一契机,拓展教育培训理念,成功将教育培训与改革发展、经营管理等环节紧密衔接,努力把这支队伍培养成为高素质的服务团队。通过一段时间的探索 and 实

践,两站职工队伍素质有了大幅提升,逐步达到了“文化修养明显提升、专业技能更加娴熟、服务理念明显转变、服务行为更加规范、主业队伍更加精干”的目标,两站现代化客运站一流的服务品质有了最充分的体现和展示。

二、打造精干高效职工队伍的主要做法

为建设精干高效的主业人员队伍,构建适应两站改革发展崭新的劳动组织模式,我们把提升职工队伍素质放在事关车站改革发展、经营管理、运输生产、服务质量等工作之中,努力构建大培训格局,树立大教育理念。将提升队伍素质与精干主业人员同步推进,将教育培训纳入到示范站建设、推进客运站经营管理新模式的整体布局之中,改革劳动组织模式,优化人员配置,改变人浮于事、作业低效的现状;用科学的组织流程,一流的示范站标准,规范职工作业行为,实现服务的高标准、高效能;在职工教育培训上,不断突破传统理念和培训方式,实现培训效果的事半功倍;建立完善分配激励机制,用刚性的制度为提升职工素质和服务水平提供强有力的制度支持。

1. 改革传统劳动组织模式

首先,我们把提升职工队伍整体素质与迅速适应客运站经营管理新模式的内在要求紧密结合在一起。2009年3月,北京铁路局决定在北京站试点推行客运站经营管理新模式,进而整合客运站优势资源,大力发展多元经营,推进主业人员转岗分流,实现客运站自我积累、自我发展。按照路局新定员标准,北京站、北京南站主业人员要从1498人减少到718人。面对新形势、新要求,我们认识到,成功实施客运站经营管理新模式,就是要打破传统客运站劳动组织观念和管理方式,建立全新的人力资源管理模式,即,用最精干的人力来实现作业效率的最大化;用最合理的流程实现客运组织的最优化;用最简洁的手段实现管理效能的最大化;用最优秀的团队实现服务品质的最优化。

其次,要看到主业人员转岗分流是大势所趋,是打造精干高效职工队伍的必然途径。随着近年来铁路大规模建设发展步伐的加快,铁路技术装备现代化水平日益提高,给铁路企业运输组织、管理体制、运营

模式带来深刻变化。就北京站、北京南站而言,先进的综合集中控制平台、自助查询系统、自动检售票系统、广播信息系统等设备设施大量投入应用,极大提高了两站自动化作业程度,提升了现代化客运站服务功能。为客运站由完全依靠人工服务为主,转变为依靠先进设备设施为主、人工服务为辅的服务模式提供了硬件基础。自动化设备设施的大量投入使用,减少了人工作业量,凸现了传统劳动组织模式、作业流程下工时虚糜、人浮于事的问题。因此,提升管理效能和服务效率,必须以劳动组织模式改革、管理手段转型以及管理理念的创新为依托。没有科学高效的劳动用工组织形式,很难造就一支高素质的职工队伍。而两站先进的自动化设备的应用,已为精干主业人员提供了充分可靠的保证和前提条件。但是,精减主业人员队伍,优化人力资源配置,还必须坚持科学性、合理性原则。要以“减员不影响运输安全,减员不降低工作标准,减员不降低服务质量”为目标。这样才能使主业人员转岗分流成为提升队伍素质和工作效率的有效途径,真正构建起现代企业劳动组织管理模式。

第三,要将优化人员配置、改变传统作业流程、岗位班制作为改变传统劳动组织模式的突破口。车站及时组织劳资部门对各车间人员现状、岗位班制设置、作业流程以及工时利用率等方面的深入调研。在满足车站行车、客运、售票日常作业组织需要基础上,转变固有人员配置和岗位设置思想,打破一人一岗,一岗终身制的传统观念,根据客流预测、旅客进出站流线、候车布局等内容及时调整人员配置,合理设置流动岗位。同时,根据南站现代化设备多,客流集中,作业流程简单等特点,把南站客运、售票合并为一个车间,增加了日勤特班,实现了一专多能,一人多岗。

第四,要对人员结构进行合理调整和优化。在改变传统作业模式、作业流程、岗位班制的基础上,车站迅速推进《北京站实施客运站经营管理新模式方案》。通过全员竞争上岗考试以及综合考评,对运转车间50岁以上,客运售票车间45岁以上职工分流到多经、后勤部门,使主业人员年龄结构趋于年轻化、精干化。截至到2009年5月底,车站主业职工队伍由1498人精减到718人,其中两站运转车间共计207人,

两站客运车间共计 200 人,率先达到路局新定员标准。迈出了推进客运站经营管理新模式,如期实现建设全路示范站的阶段性,也是最为关键的一步。

2. 大力加强职工综合素质培训

主业人员精减到位,是建设全路示范站,顺利实施客运站经营管理新模式所必需的前提条件。但并不能必然地带来管理高效、效率提升、服务一流的结果。达到这一目标的关键是,要使这支精干的队伍能够通过素质的提高,来保证新的作业流程各环节密切衔接,新的服务作业标准全面落实。没有素质做保障,两站服务标准、服务水平、整体形象必然会大打折扣。因此,我们必须立足车站内外环境的变化,设备设施更新换代,运输组织形式改变等带来的新特点,着眼旅客新的服务需要,有的放矢地加强教育培训工作。

首先,要迅速摆脱单纯重视专业知识、服务标准和服务技能培训的倾向。要认识到这种培训方式,直接导致了重专业知识、轻人文修养;重服务技能、轻文化基础;重外在标准,轻内涵提高;重服务实践,轻理念更新的问题。简便易行的专业知识、服务标准、作业流程的培训,虽然能够取得立竿见影的效果。但由于职工缺少扎实的文化基础、修养底蕴以及新型理念,因此很难持续保持服务的高标准和高质量,很难始终保持发自内心的优质服务状态。这就要求我们在培训中,必须把职工由理性人转变为感性人,要注重职工性格、心理、价值观、文化知识、人文修养等,做好全方位,极具针对性的综合培训,这样才能对职工自我超越提供强烈而持久的内在激励。

其次,用全新的服务理念促进职工把提升专业技能、知识水平、人文修养,作为搞好服务工作,提高服务质量的前提和基础。我们用服务文化作为导引,把建设学习型组织的新理念贯穿于服务文化体系,大力提倡“服务靠质量、生存靠素质、上岗靠本领”、“学习是提高人文修养的途径、学习是提升服务品位的基础”等新型理念。通过召开示范站建设动员大会,层层宣讲动员,大力宣传建设示范站新理念及建设目标。这些理念上的宣传引导,使职工意识到加强专业技能的学习,是提高服务质量、搞好旅客服务,践行人性化服务理念的必需。认识到建设全路示

范站,关键是要从每名职工一言一行、一举一动做起,没有高素质的人员队伍和高标准的作业行为,就没有示范站一流的服务品质。激励职工由“被动学变为主动学,由要我学变为我要学”,为打造高素质服务团队奠定了坚实的思想基础。

第三,重视对职工文化知识、人文修养、综合素质的全方位培训。车站实施了“青工文化修养两年工程”,规定两年内车站 35 岁以下青年职工一律要达到大专学历。积极组织青年职工参加铁路局组织的脱产学历教育,以及其他形式的函授学习,为他们提供学习深造的平台。鼓励职工自学成才,参加社会举办的各类成人教育、职业技能培训,并设立了自学成才奖项。2008 年以来,车站对参加自学取得优异成绩,以及取得各类职业资格证书的 55 名职工给予 10 万元学费补贴及奖励。在此基础上,车站每年两次聘请市内大专院校教授、专业讲师来站授课。去年以来,车站集中安排客运职工及车站班组长以上人员,前往八一体工大队进行封闭式专项培训。聘请北大、清华等大学的专家、学者给职工授课,对职工系统讲解管理学、行为学、服务心理学、服务礼仪、法律法规等知识和技能。拓宽了职工视野,提升了职工人文修养和综合素质。使职工对搞好服务工作有了更深的理解和全新认识。

第四,加强车站技术业务培训。通过举办脱产培训、全员轮训等方式,加强行车、客运及售票规章制度,各工种作业标准、作业流程、服务路风教育、劳动纪律等方面的培训,提升了职工的专业知识水平和服务技能。通过举行全站专业技能竞赛,激励职工努力学习业务技能,并借此培养和选拔了一批业务知识丰富、专业技能熟练的骨干队伍。近年来,在路局举办的技术比武中,车站多次获得个人和团体奖项。售票车间多次获得铁道部火车头奖杯,及北京市“三八红旗集体”荣誉称号。

第五,加强安全教育培训。北京站、北京南站承担的专运任务最多,开行的高等级旅客列车对数多,专运安全、客车安全容不得有丝毫的闪失。为强化安全管理基础,一方面北京站迅速适应提速、高速条件下运输安全管理体制的变化,着眼北京站、北京南站不同运输组织模式和管理机制,完善行车及客运组织规章制度,积极构建了确保提速、高速条件下客车持续安全稳定的保障体系。另一方面,大力加强对职工

的安全教育培训,把行车安全、旅客乘降组织安全、消防安全、特种设备安全、人身安全、内部治安等纳入全年教育培训计划之中。组织开展特殊情况下行车、客运组织演练;加强人身安全、消防安全、特种设备安全以及《安全生产法》的学习培训;大力开展安全专项整治、安全宣传月等活动,强化了职工“客车无小事、专运无小事”意识,为保持两站持续安全稳定夯实了基础。

第六,加强职业道德教育。加强职业道德教育,培养和教育职工履行职责,恪守职业道德是做好服务工作,提升服务品质的心理道德基础。它不仅从精神层面规定了禁止突破的职业行为底线,成为一种无形的软性约束。而且更加细致地引导职工应该怀有怎样的职业道德操守,应抱有怎样的心态为旅客提供周到细致的服务。为职工提供了内在的价值导向。在职业道德教育培训中,我们摆脱单一枯燥的照本宣科,采取了站史教育法,对每年新入路的职工都要进行站史教育,组织到车站站史馆参观,使新职工对北京站 50 年风雨历程、辉煌成就由衷地产生自豪感。借 2009 年建站 50 周年之际,车站已着手对站史馆进行全面扩建改造,进一步拓展站史馆教育功能;进行案例教学法,分析历年来车站曾出现的违反职业道德的人和事,以及由此给车站带来的严重负面影响和深刻教训,组织职工进行讨论,引导职工切实吸取教训;运用典型标兵引导法,组织服务标杆、劳动模范为职工讲述个人心路历程,展示几十年如一日热心服务旅客,恪守职业道德的坚强信念和不懈追求,引发职工内心的强烈共鸣。

第七,采取了现场观摩教学法,把培训课堂延伸到星级酒店、航空机场等极具代表性的现代服务行业。先后组织两站客运职工实地观摩学习酒店以及航空服务人员的作业过程,借鉴先进的服务理念和作业方法,充分感知和体会到一流服务水准的独特魅力;采取客运售票三班交流观摩的方法,相互学习借鉴服务作业的经验和方法,达到取长补短、共同提高的目的;选择服务标杆、模范典型,总结服务作业的经验 and 做法,积极推广先进典型的作业流程、服务方式,激发了广大职工以典型为榜样,自觉争先创优的积极性。

3. 制定示范站标准体系