

# Analysis of the existing problems and strategies of railway passenger transport management

Yanqiang Fu

Shijiazhuang Station, China Railway Beijing Bureau Group Co., Ltd., Shijiazhuang, Hebei, 050000, China

## Abstract

Railway passenger transport management is an important part of railway daily safety management, especially the current railway passenger transport is facing the fierce competition in the critical period of civil aviation, highway and other transportation, but also to strengthen the passenger transport management, to provide a good environment for the development of railway passenger transport. This paper analyzes the main problems existing in railway passenger transport management, and puts forward countermeasures and suggestions. Railway transportation system is the key component of China's transportation system, which is related to the travel of thousands of households. However, there are many problems in the current railway passenger transport management, which has been difficult to fully meet the diversified needs of passengers. In order to further improve the effectiveness of railway passenger transport management and optimize the service level, the problems in railway passenger transport management should be solved in time.

## Keywords

Railway passenger transport; Public services; Safety management

## 浅析铁路客运管理存在的问题与策略

付艳强

中国铁路北京局集团有限公司石家庄站, 中国·河北 石家庄 050000

## 摘要

铁路客运管理,是铁路日常安全管理的重要组成部分,特别是当前铁路客运正面临着民航、公路等运输激烈竞争的关键时期,更要加强客运管理,为铁路客运发展提供良好环境。本文分析了铁路客运管理中存在的主要问题,有针对性地提出解决对策建议。铁路运输体系是我国交通运输体系的关键组成,关系到千家万户的出行。但是目前的铁路客运管理存在很多问题,已经难以充分满足旅客的多元化需求,为进一步提升铁路客运管理成效,优化服务水平,要及时解决铁路客运管理中存在的问题。

## 关键词

铁路客运; 公共服务; 安全管理

## 1 引言

铁路运输,是我国交通运输体系中的重要组成部分。铁路客运安全,关系到千家万户的出行安全。改革开放以来,我国铁路发生了巨大变化,特别是高铁动车组的大量开通运营,有效改善和提升了旅客出行条件与质量,成为了中国铁路一张靓丽的名片。但笔者从事铁路客运工作多年,目睹了铁路的快速发展和当前铁路客运安全管理存在的问题与不足,需进一步优化和提升铁路客运安全管理与服务水平,以适应旅客多元化需求。

【作者简介】付艳强,男,中国河北唐山人,本科,工程师,从事客运服务、交通运输、工程施工管理、消防安全管理研究。

## 2 铁路客运管理存在的主要问题

### 2.1 铁路客运管理制度有待完善

一般情况下,铁路客运管理制度包括列车运行安全、旅客和职工安全、消防安全、治安安全、食品安全等。但现阶段,铁路客运管理体制还不够健全,没有形成逐级针对不同区域(线路)的客运管理制度、作业标准和细化措施,尤其是偏远和经济欠发达区域车站客运管理薄弱,导致各项客运管理制度落实效果不佳。

### 2.2 普速车站和列车设备老旧,存有安全隐患

日常检查分析发现,很多旅客对普速铁路车站和列车设备、卫生条件及车内环境整体不满意。这类现象并非个例,在全国各地的普速车站和列车上都有体现。现阶段,随着公众生活质量的不断提升,普速列车的运营环境以及设备已经难以满足乘客的多元化需求(见下表)。一是很多普速

车站设备设施不同程度老化,与近年新建高铁车站形成鲜明对比,虽然这些设备还能使用,但是整体降低了旅客对普速车站的印象。二是与动车组相比,普速列车设备设施陈旧,

有些车底已临近淘汰期,即便车厢内打扫得很整洁,也难免旅客抱怨,影响了客运服务质量和旅客对出行的美好期待。三是候车、旅途时间长,也降低了旅客的出行感受。

表1 普速列车客运服务调查满意度表

调查点	满意	良好	一般	较差
普速车站及列车饮用水设备完好、功能齐全	25.8%	30.2%	33.7%	10.3%
普速车站及列车卫生设备完好、功能齐全	20.6%	22.6%	37.8%	19.0%
普速车站候车室环境整洁、舒适	21.8%	38.9%	32.5%	7.0%
普速车站候车室卫生间整洁	22.4%	32.4%	29.2%	16.0%
普速列车车厢环境整洁、舒适	29.1%	33.8%	25.4%	11.7%
普速列车卫生间整洁	28.4%	44.7%	43.5%	11.8%

### 2.3 人性化服务不完善

一是很多普速列车没有配备母婴室。随着社会文明程度不断提高,车站作为面向公众的重要公共场合,母婴室的需求越来越高。我国城建部对要求常有母婴逗留且建筑面积或客流量超过1万人的公共场所,必须建立独立的母婴室。但目前我国很多普铁车站并没有配备独立的母婴室,一些主城区的大站虽然配备有母婴室,但母婴室的设计面积不符合标准要求。二是没有针对特殊重点旅客制定个性化服务标准。我国历来非常重视弱势群体,要求各个车站必须重点做好弱势群体以及行动困难旅客服务工作。很多车站都大力建设“畅通旅客服务最后一公里”活动,旨在为一些特殊旅客和弱势群体旅客提供相应的服务。但少数客运服务人员在为特殊重点旅客提供服务过程中,由于缺乏服务标准,导致服务方式和服务态度不佳,很难满足特殊旅客的需求。

### 2.4 普铁客运基础设施落后

普速客车“跑、冒、滴、漏”现象随处可见,增加了客运安全管理难度,虽然专业部门进行了部分动态改造,但运营安全风险并未彻底消除。铁路上水设备的陈旧,不但增加了作业人身安全隐患,也给行车安全带来隐患,同时也造成资源的浪费。

### 2.5 客运人员综合素质欠缺

部分客运人员的综合素质,难以满足铁路客运发展的需求。一是客运安全无小事的责任意识、危机意识和使命意识不高,没有受过系统客运安全培训,安全应急处理能力弱,一旦发生客运“非正常”情况,很难做到勇于担当、冷静处置、有序执标。二是文化素养不高,履职中服务意识差,纪律性欠缺,服务态度敷衍,严重降低了铁路客运服务水平<sup>[1]</sup>。

## 3 铁路客运安全与管理矛盾原因分析

### 3.1 个别车站设计不合理

列举某个中间站,其日常办理客运业务150多趟,发送旅客单日最大20000人,且其有3个方向,仅设计二个岛式站台,而检票口仅设计一个(虽后期进行了上下行优化),但旅客误乘时有发生,成为旅客乘降安全的潜在隐患。

### 3.2 人性化服务不完善

根据12306的投诉统计,作业人员服务意识仍需加强。第一,没有针对特殊重点旅客制定个性化服务标准。很多车站都大力建设“畅通旅客服务”活动,旨在为一些特殊旅客和弱势群体旅客提供相应的服务。但是结合大量的调查分析发现,很多特殊重点旅客对车站提供的服务不够满意。少数客运服务人员针对特殊重点旅客提供服务的过程中,由于缺乏对应的个性化服务标准,整体的服务能力和服务质量薄弱。虽然也有部分车站出台了客运服务质量规范体系,但是是一些客运服务人员在提供服务的过程中,服务方式和服务态度不佳,很难满足特殊旅客的需求。第二,个别较大的车站推出商务座品牌,但一些县市级车站受车站定员、基础设施、地方投入等各方面制约,推进方面仍参差不齐,一些商务座服务人员素质仍待提升。第三,深层次服务理念待提升,近期售票系统对软卧车厢随机分配旅客未兼顾性别的尴尬,点评率较高;建议在旅客特殊需求的基础上,增加旅客性别的智能分配方式。

### 3.3 铁路客运人员综合素质欠缺

据调查可知,很多铁路客运人员自身的综合素质难以充分满足铁路旅客服务行业的发展需求。一些客运人员文化素养不高,没有接受过系统性的铁路客运管理培训,也缺乏安全管理意识。一旦发生应急事件,部分客运人员往往惊慌失措,不能及时采取应急处理措施。除此之外,部分铁路客运人员在履行自身职能的过程中,纪律性欠缺,服务意识薄弱,在对客服务的过程中,态度敷衍了事,严重降低了铁路客运服务水平<sup>[2]</sup>。

### 3.4 铁路客运安全管理制度有待完善

铁路的先进技术与繁冗的管理制度已形成了鲜明的对比,笔者近期读了一篇《基层减负,难在哪?》深有体会。第一、近期基层减负口号很大,但对基层而言,减的东西变了个样子又回来。第二、方子对引子不对。双重预防机制是一种不错的管理方式,但是梳理后发现很多项点的管控措施,只是空空泛泛而谈,没有真正的管控内涵。第三、个别措施的出台预见性不强,致使漏洞百出,没有贴近现场,不

接地气。

## 4 提升铁路客运安全管理水平对策建议

### 4.1 构建完备的安全管理体制

为进一步提升铁路客运安全管理水平，一要从顶层设计入手，健全安全管理体系。铁路客运部门要结合站车实际情况，对管理机制进行优化和完善，不断增强客运干部职工的安全责任感，确保各项规章制度落地落实，全方位提升客运安全管理水平和服务质量。二是要加强对基层客运管理人员和乘务人员个人能力及作业技能的考核，通过制定差异化和多样化的考核指标，激励和约束客运人员的安全管理行为和作业行为。对考核成绩好、安全责任意识强的客运人员，要纳入日后提拔任用人员重点考虑范围。三要确保乘客出行安全万无一失。不断细化和规范客运作业安全行为，满足乘客多元化服务需求，充分保障乘客的出行安全。

### 4.2 借助信息化工具开展服务

随着互联网技术的不断发展和移动端设备的大范围普及，客运部门要充分借助各类信息化工具，转变服务模式，构建多样化服务场景，充分满足旅客需求。一是铁路客运服务中心要从硬件层面入手，增设对应的信息化设备，进一步提升服务效率，方便旅客出行。二是客运服务人员要进一步深化服务意识，要通过信息化设备了解旅客出游地信息，为游客提供信息引导服务。

### 4.3 及时做好铁路客运设备检查维护工作

完善的技术支撑，是确保铁路客运安全的重要保障。一是客运管理部门要紧紧把握时代脉搏，及时对客运设施设备进行维护和更新，以技术托底，不断提升设备的服役年限、可靠性、稳定性，从设备设施的招标、设计、采购、施工全过程进行安全控制。二是客运部门要借助先进的信息技术，并采用先进的人工智能技术以及自动化技术，对各类列车机组设备进行远程动态化监测和客运服务，为乘客安全出行创造良好条件，减少人为操作对客运管理产生的负面影响。

### 4.4 强化客运人员综合素质培养

一是铁路客运主管部门要加强基层客运管理人员的安

全教育培训工作，引导客运管理人员牢固树立安全责任意识，将乘客安全放在各项工作首位，精通铁路客运安全管理及作业标准，有效解决铁路客运管理人员文化素质薄弱问题<sup>[3]</sup>。二是客运站段要强化乘务人员客运安全知识和客运综合素质培训，全方位提升乘务人员客运专业水平及服务能力。同时，铁路部门要出台相关规定鼓励基层乘务人员树立终身学习意识，完善客运专业技能评价考核奖惩机制，对“服务之星”及工作热情主动、服务态度积极、受到乘客好评的员工，除给予物质奖励外，还应在年度绩效考核和职称评审时予以倾斜。三是健全完善中层客运管理人员培训机制，每年组织一次铁路中层客运安全管理人员专项培训活动，打造一批集综合素质和安全意识于一体的客运安全管理人才队伍，不断提升中层客运安全管理人员自身管理水平。

### 4.5 打造品牌化管理模式

一是铁路客运主管部门继续拓展深化服务理念，彰显人性化、合理化、智能化、便捷化，在打造商务座品牌、爱心服务品牌等的同时，引入智能提示、智能服务机器人等便捷服务模式；二是新建高铁的人员准入机制有待提升，努力打造青春靓丽、朝气蓬勃、积极向上的团队模式；三是全面融入现代科技元素，所乘列车晚点短信提示、所乘列车位置定位、晚点原因及退改签提示信息。

## 5 结语

铁路客运安全与发展事关国计民生，铁路客运部门及客运工作只有不断完善各项管理，提升铁路客运安全管理水平和服务质量，才能为推动我国铁路事业健康发展贡献力量。

### 参考文献

- [1] 张波.铁路客运服务质量的提升策略探究[J].中文科技期刊数据库(引文版)工程技术, 2022(9):4.
- [2] 米翔.大数据背景下铁路旅客运输服务营销策略分析[J].中文科技期刊数据库(全文版)经济管理, 2022(6):4.
- [3] 贾梦蛟,王思丰,罗鹏.协作治理视角下的广州城际铁路客运场站综合开发策略[J].规划师, 2022(004):038.