

Research on the Leadership of Passenger Service Improvement by the Party Branch of High-speed Railway Station in the New Era

Xiaohua Yao

China Railway Taiyuan Group Co., Ltd. Shuozhou Railway Station, Shuozhou, Shanxi, 036000, China

Abstract

Currently, China's railway network, especially the high-speed rail network, has achieved significant leaps in scale and quality. By the end of 2024, the total operating mileage of railways nationwide reached 162,000 kilometers, including 48,000 kilometers of high-speed rail. The construction and development of railways, particularly high-speed rail, have become a landmark achievement in building a moderately prosperous society in all respects. The Fuxing bullet trains race across the vast land of the motherland, and "riding the high-speed rail to see China" has become a microcosm of the beautiful life in the new era^[5]. As an important link between high-speed rail and passengers, the service quality of high-speed rail stations directly affects passengers' travel experience and the brand image of railways. In the new era, grassroots Party organizations have become an important force in the governance system of railway enterprises. How to leverage the leading role of Party branches and promote the improvement of passenger services has become an important task for Party organizations at high-speed rail stations. Based on this, this paper will elaborate on the approaches and methods for Party branches at high-speed rail stations to lead the high-quality development of passenger services in the new era, based on the experience of field operations, for exchange and reference among peers.

Keywords

high-speed railway station; Party branch; passenger service; quality improvement and efficiency enhancement

新时代高铁车站党支部引领旅客服务提升的研究

姚小花

中国铁路太原局集团有限公司朔州车务段, 中国·山西 朔州 036000

摘要

当前中国铁路网特别是高铁网规模和质量实现重大跃升,截至2024年底,全国铁路营业里程达到16.2万公里,其中高铁4.8万公里。铁路特别是高铁建设发展成为全面建成小康社会标志性成就,复兴号奔驰在祖国广袤的大地上,“坐着高铁看中国”成为新时代美好生活的缩影^[5]。作为高铁与旅客衔接的重要纽带,高铁车站服务质量直接影响到旅客的出行体验和铁路的品牌形象。新时代下,基层党组织已经成为铁路企业治理体系的重要力量支撑,如何发挥党支部引领作用,推动旅客服务提质增效成为了高铁车站党组织面临的重要课题。基于此,本文将实地运营工作的经验为基础,就新时期高铁车站党支部引领旅客服务高质量发展的途径与方法进行阐述,供广大同行交流借鉴。

关键词

高铁车站; 党支部; 旅客服务; 提质增效

1 引言

高铁车站是国家交通系统的重要节点,车站的服务水准直接影响到旅客服务的及时性、有效性。随着中国交通运输行业的信息化、智能化建设的持续深化,旅客对服务的温度、精准度、安全感等提出更高的要求。在此背景下,基层党组织的战斗堡垒作用与党员的先锋模范作用至关重要,通过党建引领、支部力量有效凝聚服务合力,以制度创新、流程优化推动党建与业务深度融合,从而持续提升旅客出行体验和服务质量。

【作者简介】姚小花(1975-),女,中国山西朔州人,本科,代理政工师,从事政工研究。

2 党支部引领高铁车站在提质增效中的核心作用

2.1 强化政治引领,凝聚服务质量提升的思想共识

强化政治引领是提升服务质量的根本保障,只有将政治方向贯穿服务工作全过程,才能让全体人员形成“以服务为核心、以质量为导向”的思想共识,将这一思想引领嵌入服务全流程各环节,持续为提高服务质量注入增效动能,确保服务全流程不掉链、不走样、有力度、有温度,推动高铁车站服务品质持续进阶^[1],推动服务工作走深走实。

1. 筑牢思想根基,把准服务质量提升的政治方向。坚持用党的创新理论武装头脑,通过专题学习、党课宣讲、研讨交流等形式,组织职工深入学习习近平总书记关于铁路的

重要指示批示精神，深刻认识提升服务质量的政治意义和社会价值，将个人成长同社会发展、旅客需求紧密结合，树立“服务就是职责”的理念。

2. 强化宗旨意识，锚定服务质量提升的价值目标。以政治引领树牢“人民铁路为人民”服务理念，把旅客满意作为服务质量提升的终极目标。通过“我为群众办实事”实践活动，走访调研旅客、职工等，让职工直面服务旅客的卡点、堵点、痛点、难点、推动职工将政治忠诚转换为服务旅客的实际行动。

3. 凝聚团队合力，夯实服务质量提升的组织保障。发挥车站基层党支部的战斗堡垒作用和党员模范先锋作用，建立“党员服务队”、“党员示范岗”等，党支部通过开展技能竞赛，营造“比学赶超”的浓厚氛围，将政治引领的凝聚力转化为团队提升服务质量的行动力。

2.2 深化组织建设，形成服务质量提升的治理合力

党支部作为班组建设与管理的核心组织，在整个车站运营管理过程中起到了坚实的保障作用和协调纽带作用。

1. 优化组织架构，夯实治理基础。基层党支部梳理制定在提升服务质量中的职责边界，构建“上下联动”、“左右联动”的工作格局。通过设立“红旗责任区”、“党员先锋岗”，将车站各部门进行联动，有效应对大客流、晚点等突发情况。

2. 建立协同机制，凝聚治理合力。党支部凭借自身的优势，组织整合资源，对车站运营环节中的工务、电务、机务、供电等部门有序统筹，有效加强了各职能单位间的沟通，强化车站服务响应的组织韧性，保障服务的及时性，显著提升了旅客服务全流程的协同运转效率。

2.3 构建党建品牌，提升车站公共服务形象

党建品牌的塑造，能够为高铁车站旅客服务赋予可识别、可记忆的公共形象标识。从差异化竞争维度来看，党建品牌可以成为车站区别于其它交通服务体系的独特形象符号^[2]。从内部效能维度看，党建品牌的引领作用能够强化车站工作人员对领域与成果的认知认同，驱动其以服务质量提升为导向，持续开展自我改进，营造良好的工作氛围，最终转化为旅客的优质服务体验。

1. 精准定位党建品牌，锚定服务内核。车站根据人文、地理、服务等特点，打造差异化的品牌，以党建引领解决旅客出行难题、优化旅客出行体验，让品牌理念与车站服务目标高度契合。

2. 落地品牌服务举措，夯实形象根基。依托党建品牌，成立“党员服务队”、“党员爱心岗”等，开展特色服务，在售票、进站、安检、乘车等岗位设置“党员岗”，提供党员“一对一帮扶”，将党建品牌的价值转化为实实在在的服务成效。

3 党支部引领旅客服务提质增效的实践路径

3.1 推进党建与业务深度融合

推动旅客服务体系里的党建和业务融合设计，需以客运现场存在的服务堵点作为突破口，充分发挥党组织凝聚党员的组织优势，进而实现业务流程整体运转效能的系统性提升。

1. 服务制度融合。结合车站客流情况、服务对象等特性以及日常运营情况，系统梳理老、幼、病、残、孕等重点旅客在进站、安检、问询、检票、换乘、乘降等过程中的行走路径，精准分析排队链路过长、站内通行不畅通、服务协同不到位等问题，统筹编排年度党建重点工作安排与车站流线改造计划，避免让旅客重复行动，有效提升服务质量。针对重点旅客较多的车站，在固定区域规划“红色助行通道”，通过重新规划站内进出站流线和调整检票口数量及位置等方式，提高重点旅客通行效率并降低旅客对流冲突风险^[3]。

2. 服务目标融合。将党建工作目标与业务发展目标精密结合，确保两者在方向上一致性，在成效上互促，以高质量党建引领高质量业务发展，推动党员岗位责任与服务动作标准同向校准。

3. 服务载体融合。围绕特殊旅客核心需求，分层构建服务载体，设置“党员爱心岗”，“12306会合点”等，整合购票、咨询、乘车等功能的“一站式服务窗口”，负责做好行动不便旅客的进站上车以及出站下车引导、轮椅接驳、站台点对点护送等工作，使特殊服务在时间安排、岗位分布及流线组织上更具连续性。

4. 服务能力融合。实施党员提升素质计划，制定党建+业务的双向培训，将“四强”党支部建设与“四强工程”（强基、强素、强准、补强）建设完美融合，鼓励党员积极参加职业技能竞赛、客运相关知识培训、各种专题培训等，工作中积极参加应急处置，落实好“启航、续航、领航、远航”职工素质计划，打造政治强、业务精、作风硬的骨干队伍。

3.2 发挥党员专业优势，形成服务创新动力

在车站运营体系中，党员队伍普遍具备扎实的业务能力和现场流程把控能力，是驱动服务创新的核心优质资源。

1. 依托现有组织架构，立足党员技能专长，构建专业支撑体系，通过分类培训、岗位复盘、技能竞赛等方式，引导党员在春暑运、突发大客流、恶劣天气等运营关键节点发挥示范引领作用。

2. 以技能竞赛为载体，围绕岗位作业指导书，业务规章等，组织开展现场应急演练，在应急演练过程中精准识别流程短板并提出优化策略，根据日常表现可作为岗位轮值、班组排班、技能评级等工作的重要参考维度，实现党员能力与岗位需求的精准适配。

3. 构建“党员带徒”传帮带机制，将在客流调查分析、修订完善“一日一图”、现场调度指挥等领域经验丰富的老

党员与新员工进行合理分配与协作,通过现场带教、任务拆解交办、流程复盘讲解等方式构建长效学习体系,将现场处置流程、服务协同要领、沟通表达技巧等制度化的培训要素传授给新员工,实现专业经验的系统化传递以及新员工整体素质的稳步提升^[4]。

3.3 依托智慧车站建设,推进党建数字化平台应用

在高铁车站运营管理过程中,党支部可借助智慧化工具推动服务流程与组织管理的深度融合。

1. 党支部牵头搭建“智慧党建指挥平台”,对旅客流量监测数据、设备运行状态、服务窗口使用情况、旅客反馈信息,以及党员岗位管理、值班排班、巡查记录等多元信息进行全面汇总与关联贯通,并构建大数据分析模型,通过对客流密度、候车厅停留时长、检票通行速率等核心指标的监测分析,实现前端服务节点的精准化管控。

2. 将数据采集与任务分派功能嵌入平台应用体系,基于实时客流量波动生成党员值班调度优化建议,支撑重点服务窗口、引导岗位、服务台等资源的弹性配置;同时依据实时客服动态,精准识别旅客投诉类问题的所属类别、发生时段及影响范围,形成党员责任分解清单,推动任务落实到人、责任到岗,并生成每日改进工作任务清单,确保每条优化措施均明确到具体责任人。

3. 党支部以该平台为载体,发布培训资料、操作手册、流程优化方案等内容,实现电子化考核的“记名到人、记事到岗、任务确认到点”,并通过电子系统留存操作痕迹;党员可通过移动端完成指令接收、问题上报与落实结果反馈,构建全流程工作闭环;当突发大客流或设备故障等情况发生时,平台可调取历史数据与应急预案进行分析研判,为党员开展现场组织、客流引导、标识调整及跨部门协同联动等精细化操作提供决策支撑,使智慧化工具在党建引领下转化为优化旅客服务的核心操作支撑。

4. 党支部以该平台为载体,高铁车站推进铁路与城市轨道交通、民航等运输方式的信息共享、服务畅通、支付兼容和便捷换乘,提升车站整体服务环境,优化调整线上餐饮品牌、配送升级,更好服务首发经济、银发经济、冰雪经济,更好满足广大旅客基本需求和个性化、差异化、品质化服务需求^[5]。

3.4 强化应急管理体系,提高风险处置能力

在高铁车站运营体系中,应构建以党支部为统领的多级应急体系。

1. 科学设置“应急指挥—党员突击队—客运联动小组”三级快速反应机制,由应急指挥人员研判事件,统筹调配资源,协调跨部门工作;党员突击队负责现场组织、旅客引导、安全保障;客运联动小组负责信息传达、辅助服务、流线优化,形成分工明确、环环相扣的闭环式快速响应。

2. 在突发大客流、列车晚点、恶劣天气时,党支部根据当时的数据和方案进行研判后,组织党员突击队第一时间

开展工作,围绕检票口、安检口、候车区等关键节点开展人员分流引导、现场秩序维护及信息实时传递等工作,同步协助旅客完成车票改签、退票及行程改变等服务;客运联动小组通过信息互通,与列车长、设备维保、安检、保洁等部门相互配合,确保现场工作顺利开展。

3. 在应急体系中需明确细化各类事件的分级分类处置流程,针对不同类型与等级的事件分别设定标准化的响应时限、现场布控方案、人员调配机制及信息回传规范。日常运营中需常态化开展应急演练与岗位培训,使工作人员熟练掌握不同场景下的操作规范与联动协同方式,确保在突发应急事件处置中能够快速做出精准判断,并及时采取有效的处置方案与管控措施。

3.5 完善群众参与机制,提高服务满意度

高铁车站党支部建立面向旅客的反馈与参与机制,推动旅客意见向流程优化直接转化。

1. 在高铁站设置“旅客意见日”,通过专设窗口与线上渠道、现场发放调查问卷、二维码扫描等,集中受理旅客关于候车环境、窗口服务、引导标识、应急处置等维度的意见反馈,把收集到的信息进行分类标注,重要问题列入议程,形成重点交由党员领办。

2. 开展“党员服务开放日”活动,围绕旅客需求开展解释疏导、路径引导、咨询答疑等现场服务,组织旅客实地观摩站内引导、安检验票、候车等全流程服务场景,将反馈内容纳入问题清单,并与流程优化实现闭环,为提高腐恶质量提供有价值的参考资料。针对老年人、残障人士、携带大件行李的旅客,落实点对点精准帮扶,并将服务过程中发现的隐性问题同步标注归档,为后续服务的持续优化提供案例支撑。

4 结语

新时期新形势下,高铁车站党支部将发挥在旅客服务管理工作中的重要作用。坚持政治引领,坚持以服务为方向,以数字化赋能为方法,不断深化党建引领,不断推动车站服务体系升级。今后,应进一步强化制度创新与技术支撑,使党建成果持续转化为旅客的实际获得感。

参考文献

- [1] 杨柳青青.加强高铁乘务联合党支部建设的探索与思考[J].理论学习与探索,2024(1):29-31.
- [2] 李凌,王艳萍,殷庆.筑牢高铁乘务党支部“战斗堡垒”[J].人民交通,2023(23):0018-0020.
- [3] 宋蓓.加强高铁乘务党支部建设 夯实铁路基层党组织根基——以中国铁路兰州局集团公司高铁乘务党支部建设为例[J].理论学习与探索,2022(4):40-42.
- [4] 林峰.高铁乘务党支部建设探索[J].交通企业管理,2021,36(6):64-66.
- [5] 中国国家铁路集团有限公司党组宣传部.挑战极限 勇创一流——青藏铁路精神[J].2025年10月1日第一版.:120-123.