

# 改善铁路部门建设质量的综合评价办法

杨建军 董社有

大秦铁路股份有限公司介休车务段

**摘要：**随着我国国民经济的提高，人们的出行要求的方式发生了变化。特别是在近几年，我国国民经济快速发展，各类交通方式发生改变，人们对出行方式也提出了更高的要求。我们主要介绍，铁路相关部门对建设水平的评价办法和相关规定，通过建立系列的评价指标考核评价模型，利用模型方式对客运建设质量进行相关评价。首先，对不同类型的旅客进行问卷调查，对铁路客运建设质量进行评价最后通过对关键调查数据分析找出客运建设中所存在的问题，并针对这些问题，提出相应的对策，坚持从根本上改善铁路客运建设的质量，增强自身市场竞争力。

**关键词：**铁路部门；建设质量；综合评价

【DOI】10.12254/j.issn.2096-6539.2021.01.089

## 一、铁路客运建设的研究理论

### （一）铁路客运建设的基本理论

铁路客运建设是指客户通过位移的方式而形成一系列具有无形结构的过程，在这个运输过程中包括客运硬件和软件、建设人员和客户，其实质是最大化满足客户出行要求，并使其感受到了铁路运输的价值。

### （二）铁路建设质量的概念

建设质量是指在使用某种产品时所附带的建设业务需求的总称，建设概念可以分为直观感知和产品建设，其中铁路客运建设是指铁路客运部门所提供的建设，能够满足客户在出行过程中的需求。相关部门已经制定规则，要求相关客运公司必须满足客户出行过程中的基本需求，比如公布列车发车时间、到站时间停站时间以及站台播放。铁路建设质量不同于产品质量，它的主要内涵表现在铁路建设质量是客户在出行过程中的直观感受，也是一种主观感知，这与普通有型产品的质量要定的差异。

## 二、铁路部门对客运建设质量的评价

### （一）铁路部门对客运建设质量的管理

铁路部门对客运建设质量水平管理制定了相关的管理层级，分别为站段级、铁路局和铁道部三级管理。铁道部管理，主要是接受上级指示和规章，制定客运建设的相关细则、实施措施和作业的过程，考核客运职工，运用客服设备处理客户齐行李事故，确保铁路运行工作的正常开展。铁路局管理，主要是执行铁道部命令、指示制定和调整列车运行图，掌握临时客车的停运和审批二级、三级客运站的检修方案和技术改进措施，其中还包括考核和培养客运站干部，客运广播资料，审批客户行李重大丢失事件赔偿。铁路总公司主要是依据国家标准制定相关铁路运输规则、运价标准、培养客运领导干部，编制和调整列车运行图，审批特级和一等客运站建设方案。

### （二）客运工作人员的建设质量标准

铁路运输建设质量标准主要是从安全秩序和文明建设方面进行考核。首先安全秩序包括运输途中、组织秩序和安全等方面。文明建设包括对员工的基本要求、建设礼貌、建设语言、职业道德和仪容仪表等方面。

安全秩序中的安全，主要是要坚持“安全第一预防为主”的原则，在组织秩序方面，要对旅客进站、出站和行李装卸过程中的次序组织，并做好安全防范和宣传工作。文明建设中特别强调对员工的基本要求，员工要通过不同旅客的需求提供相对应的建设，对需要重点关注的客户提供方便。铁路客运员工必须遵守基本的职业道德，要做到勤恳敬业、遵章守纪、顾全大局、礼貌待客和优质服务。

### （三）客运建设质量的监督、评价及处理方法

铁路运输部门除了要提高铁路客运建设人员的质量以外，还要负责对铁路运输建设质量进行监测，要成立相关的质量监测职能部门，并且确定运行建设质量监管人员。明确旅客投诉部门向社会和铁路运输场所公布投诉电话号码、电子邮箱、通讯地址和邮政编码，并将该制度上报铁道部门备案。当受理投诉工作时，接待人员应该礼貌接待并及时处理问题。

## 三、铁路客运建设质量评价指标

第一，铁路客运建设的指标要全面评价，要包括系统所涉及的一方面也要包括系统处理善后，要保证评价数据具有客观性。

第二，要确保客运建设质量评价的客观性，就必须保证评价资料的全面和可靠评价的人员应该涉及各个阶层，虽然客户对客运建设质量的评价是属于主观方面，但是这种主观感觉也是客户直接感受到的，并且这种感受是有铁路客运过程中产生的，所以相对来说也是比较客观。

第三，建立具有科学性评价的指标体系，必须能明确的反映指标与目标之间的协调性，指标的大小要符合标准。

## 四、铁路客运建设质量问题改进措施

### （一）安全性

安全是铁路运输的基础铁路相关部门制定相应的安全应急措施和安全防御对策，必须要严格遵守，同时也要提高建设人员与客户的安全意识，要从根本上提升工作人员和旅客的人身安全和财产安全。

### （二）舒适性

舒适性铁路部门在保证铁路基本建设的基础上，应该满足客户基本需求，并在此基础上展示铁路精品建设和特殊建设。努力改善客户在出行过程中的出行环境，可以集中对列车中的硬件措施进行改善。

### （三）建设人员的基本素养

加强对铁路基层工作人员的素质。培养加强职工建设技巧和职业道德，建立建设质量考核机制，推动建设质量系进一步提升，鼓励员工在建设行业类多加学习，通过不断提升客运建设质量来塑造良好的交通形象。

### （四）购票与订票体系

因为我国人口众多，铁路交通的订票和买票也是当今交通运输出行的基础环节，特别是在春运时期订票和买票存在巨大的问题。由于信息技术的发展，我国80%以上的人都开始使用网络订票、电话订票或者通过自动售票机进行购票。除外，相关部门还可以开通订购票的公众号，及时反馈铁路线路问题和改进措施，提高建设质量。

## 结语

总而言之我国客运建设质量决定着铁路交通市场占比，根据铁路客运建设的评价原则，建立由客户参与评价的评价体系，通过评价结果对铁路建设质量进行分析。了解客户的真实需求，对提高铁路客运建设质量具有关键性作用。因此，我们要针对性地对铁路客运建设体系进行完善，加强铁路客运建设人员的专业素质与职业素养，为我国铁路交通运输体系做出贡献。

## 参考文献

- [1]李玲.市域铁路运营评价研究[D].西南交通大学,2014.
- [2]王昕.铁路客运建设质量的评价研究[D].西南交通大学,2013.
- [3]陈静.铁路客运站建设质量评价研究[D].兰州交通大学,2017.