

文章编号:2095-0365(2014)03-0071-05

铁路客运文化建设问题刍议

张光宇

(南开大学 历史学院, 天津 300071)

摘 要:铁路客运文化作为铁路文化中最为综合性的一环,建设铁路客运文化具有重要意义。目前,在铁路客运各环节中,铁路部门和旅客都存在一些问题,通过认清并有针对性地解决这些突出问题,有助于建设和谐、有序、高效的铁路客运文化,进而促进铁路文化建设水平的总体提升。这需要铁路部门和广大旅客通力合作,乃至全社会力量的共同参与。

关键词:铁路客运;铁路文化;铁路部门;旅客;铁路知识

中图分类号:U293 **文献标志码:**A **DOI:**10.13319/j.cnki.sjztdxxbskb.2014.03.15

旅客运输是铁路运输的一个重要组成部分。做好铁路旅客运输工作,是为人民服务的一个重要方面,它对于国家的经济建设、文化交流,以及满足人民群众在生活上的需要等方面,都有十分重要的意义。^[1]铁路文化建设是铁路科学发展的内在要求,是铁路科学发展的基础。^[2]铁路客运涉及到铁路运输的物质载体(车站、列车、票证等)和精神制度(铁路法规制度、运营安全、服务意识等)多个文化层面,是铁路文化中最具综合性的一环,铁路客运文化的建设具有重大意义。认清铁路客运中存在的一些突出问题并有针对性地进行解决,有助于建设和谐、有序、高效的铁路客运文化,进而促进铁路文化建设水平的总体提升。

一、铁路客运文化建设的重要意义

铁路客运文化是通过承运方(铁路部门)向被承运方(旅客)提供运输服务、被承运方购买承运方的运输服务的互动来实现的。铁路客运文化建设,对于双方都具有重要意义。

第一,铁路客运文化建设,可以更好地体现铁路的服务属性。服务是铁路的本质属性,作为服务型行业,铁路工作的价值主要体现在服务社会和人民群众的过程中,其质量和成效只能以人民群众满意为根本标准。^[3]铁路客运直接面向广大

群众,是关系国计民生最紧密、服务群众最直接的行业之一。铁路作为国民经济的大动脉和大众化交通工具,应坚持人本理念,把能否安全、高效地运输旅客,让旅客走得好、走得快、走得舒心,作为铁路工作中的重中之重。因此,通过完善铁路在客运方面的各项服务,构建旅客与铁路双方和谐的客运文化,才能够真正落实“人民铁路为人民”的服务宗旨。

第二,注重铁路客运文化建设,有助于提高铁路部门的整体形象。在铁路事业突飞猛进发展的同时,旅客与铁路部门的矛盾仍时有发生,这反映了铁路客运服务建设的滞后性,大体表现在:服务理念、意识欠缺;业务素质不高,服务技巧欠缺;整体形象、亲和力欠缺;服务管理欠缺;宣传营销、危机公关欠缺等几个方面^{[4]46-47}。提高铁路客运服务质量是广大旅客的切实需要;也有助于铁路部门提高企业的整体形象和收获社会效益。卓越的服务文化能够有效引领、促进铁路运输服务工作。^[3]通过铁路客运文化建设,能促进铁路部门自觉改进作风,提高工作人员的服务意识和综合素质。

第三,铁路客运文化建设也离不开旅客本身。旅客作为享受运输服务的获益者,体现了社会经济发展和交通运输事业的繁荣对普通民众的惠及。

收稿日期:2014-07-01

作者简介:张光宇(1986—),男,博士研究生,研究方向:铁路文化,中外史学比较。

铁路客运设施和服务的整体提升,也有助于增强国民对国家铁路事业的支持。旅客积极参与铁路客运文化建设,还能增强旅客对铁路客运各环节的认识,获取更多有益的铁路文化知识,有助于自己与他人能更便捷、更安全、更愉悦地乘坐火车出行。同时,也有利于进一步增进铁路部门和旅客之间的相互理解。

二、目前铁路客运中存在的突出问题

目前,在铁路客运中的相关环节还存在一些较为突出的问题,认清这些问题,有助于认识加强铁路客运文化建设的必要性和紧迫性,以及在实践中更富于针对性。下面从承运方(铁路部门)和被承运方(旅客)两方面举例说明:

(一)承运方角度存在的问题

第一,在车票发售方面尚存混乱。如对于通票、异地票、联程票的具体概念有何异同;学生票可否分段购票和选择经由、可否在不超乘车区间内缩短旅程购票;改签过的车票是否可退,改签车票是否有时限,改签或变更席位是否收取手续费;如未能及时登车是否可以改晚或退票;购买了联程票,因承运方原因造成上一段列车晚点而无法中转下一列车,如何处理;未来得及取票的过期车票如何处理等等细节问题,恐怕即便是一些铁路内部人士,也难以做出特别准确的回答。对于“一头雾水”的旅客,往往遇到的是“一站一法”的“法无定法”、种种人为限制和霸王条款,或是工作人员的敷衍塞责。此外,即便有多源的售票方式和“实名制”保障,仍无法杜绝部分车站人员采用站用锁票来囤票的行为。一些站、车“实名制”并未彻底执行,表现在检票、查票不验证或验证发现票、证、人不一致时不加处罚等情况。这背后体现了相关客规仍尚待细化和票务机制缺乏规范、监督机制难以运行等问题。

第二,在列车等级制定方面有失当之处。目前铁路的列车等级大体是按高铁(G)、城际(C)、动车组(D)、直达(Z)、特快(T)、快速(K)、普快、普客来制定的,按常理,列车等级越高,速度越快。但实际的铁路运行图绝非如此。高等级列车区间运行速度未必高于低等级列车,以2014年7月最新运行图为例,同为上海铁路局担当的T388次(采用25T车体,构造时速160 km/h)和T244次(采用25K车体,构造时速140 km/h)在哈尔滨

站—天津站区间内运行径路完全相同,但是T388次需运行13小时40分,而车体构造速度略低的T244次却只需运行12小时12分。再如沈阳北站—沟帮子站区间,同为哈尔滨铁路局担当的K1394次和1490次列车(均采用25G车体,构造时速120 km/h)分别需要运行3小时26分和2小时47分,“K”字头的列车反而更慢。另外,每次大的运行图调整,都会有一些列车在几乎不压缩运行时间(甚至增加时间)的情况下被“提高等级”,甚至直接在一些普快车次前面加上“K”,就升级为快速列车。本次调图的北京铁路局原2223次(天津—吉林)变更为K1023次后,却延长了12分钟。这些旅客列车等级与运行速度经常不成正比的现象,扰乱了旅客在购票时对列车的选择,造成了消费与服务的不对等。

第三,在票价方面也存在一定问题。如上文提到的旅客列车等级与运行速度不成正比,而导致的高消费得不到高效率的情况:“K”字头的快速列车票价高于普快列车,但这些列车在运行速度上一般较之没有优势,甚至更慢。大量的普快列车被“升级”,旅客要为此多付出票价却难以得到更高效地运输服务,这无疑损害了旅客的利益。另外,不同等级列车竟存在票价相同的情况。目前,一般的Z、T字头列车采用BSP或25T型车体(构造时速160 km/h);一些T字头列车采用的是25K型车体(构造时速140 km/h);K字头列车则一般采用25G型(构造时速120 km/h)或更低的车体。即便考虑停站和径路等因素,Z、T字头列车的运行时间也要大大短于K字头列车,但这三种等级的列车运价却是相同的,这就不甚合理。还有由于铁路里程错误,导致票价存在问题:如自2008年胶济客专投入运营后,青岛站出发在客专运行的列车无需经由蓝村和胶州二站可到达高密,到达济南的里程也大大缩短,但至今该部分列车仍按照原胶济线里程进行计价,使得票价高于实际运行的里程票价。

第四,其他问题。首先,铁路部门与旅客间缺乏必要的沟通,特别是在列车运行中遇到事故或者较严重的晚点时,站、车工作人员往往难以对乘客的问题作出细致耐心地解答,也缺乏行之有效的服务机制来安抚旅客的情绪。其次,部分站、车人员服务意识不强、业务不精。由于客运专业化管理削弱、职工培训不足、职工受到外部趋利,思想情绪浮躁、职工文化水平普遍较低等因素的影

响,造成有的站车工作人员服务方法简单,把服务旅客理解成“管理”旅客,且不能及时为旅客提供有效的服务,严重影响客运服务质量,甚至威胁到运输安全。^[5]再次,缺乏宣传力度和透明度。对于难以获取铁路电子信息资源的群体还缺乏针对性地帮助和宣传;铁路的一些官方信息发布平台仍存在信息更新慢、不够准确和缺乏透明度等情况。此外,一些路局因利益驱使,在车辆安排、运行径路、售票等方面人为打压外局列车,限制了旅客的正常出行选择;个别路局只顾在路局所在地安排列车,忽视管内各地市的出行需求,造成路局所在地车站中转压力极大,中转客流在站内形成安全隐患。

(二)被承运方角度存在的问题

第一,一些旅客不能有效利用现有的信息资源。随着互联网、手机的日益普及,人们获取信息资源的渠道越来越多。近年来,铁路部门也加紧建设了“12306 网站”、微博、微信等票务网站和官方信息发布平台,方便了旅客购票和增加了铁路客运信息的透明度。但如何“利用客运信息化系统提高铁路客运服务质量”^[6]仍是一个较为复杂的问题。一方面,存在相当一部分旅客不懂或不能使用铁路客运信息资源,如缺乏必要的设备、软件,或不懂使用网上查询、订票的方法等,他们极易成为高峰时段购票的弱势群体;还有一类群体,他们没有关注铁路客运信息资源的意识,也不做必要的客运信息查询,盲目出行,在购票时浪费窗口人员大量时间,导致售票效率和成功率降低,也影响其他旅客。

第二,多数旅客相当缺乏关乎自身出行的铁路客运常识。事实上,旅客如何选择车次、如何安排行程、如何选择购票方式等都“大有学问”。例如,一些旅客对现有的铁路列车等级和运行图缺乏了解,购票和选择车次时就有“最早开的车就能先到”、“K 字头的列车更快”、“‘绿皮车’肯定最慢”等误区。一些旅客不知道电话和网络购票的取票、支付时间的差异,对各车站的放票时间也不甚了解。还有相当多的旅客不懂通票、异地票、联程票如何购买,如何异地取票,在无法购买到直达列车车票时,不知道合理中转和灵活安排行程。此外,将车票改签、退票、变更席位等的方法和注意事项,也绝非所有旅客都能准确掌握。这些都会严重影响出行质量和铁路的运输效率,甚至造

成不必要的麻烦和误解。

三、建设和谐、有序、高效的铁路客运文化的途径

铁路客运服务的质量标准主要包括六个方面:舒适、安全、便捷、准确、经济以及迅速。^[7]如果将其上升为铁路客运文化的标准,可概括为和谐、有序、高效三方面。通过宣传、沟通,按章办事,承运人和被承运人应为和谐的关系,体现铁路客运的服务性和社会性;铁路客运各环节“软硬件”能够相互配合,确保旅客运输安全有序;通过科技发展和客运服务质量的提高,列车速度提升、运力加大、客运效率提升,带来更大的经济和社会效益。建设这样的铁路客运文化,不仅需要铁路部门自身的努力,也需要广大旅客的参与和理解。

(一)加强有关的铁路法规和制度建设

目前,我国的铁路相关立法还不够完善,特别是关于铁路客运方面的法规、制度还尚待进一步细化。如遇到铁路重大事故和严重晚点时的旅客赔偿问题;上文提到的票务制度、运价、列车等级混乱和部分工作人员业务素质低下、“实名制”等问题;以及旅客在客运各环节中可能遇到的其他问题,都有可能面临“无章可循”、“法无定法”的尴尬,给旅客带来极大不便的同时,也使得铁路服务形象大打折扣。铁路部门应吸纳具体站、车一线人员的长期工作经验和加大与旅客的沟通,积极受理旅客投诉和意见,综合制定更细致、高效、便民的铁路客规细则。同时,通过对旅客加大宣传力度和对铁路窗口单位人员的培训考核,确保相关制度法规能够贯彻实施,做到“遵章办事”、“有法可依”,有效化解铁路客运环节中可能出现的各种纠纷。

(二)应增加铁路客运各环节的便民性

在铁路客运各环节中,如果存在不合理以及重复的地方,应该及时进行解决并优化,使流程变得简单不仅可以使旅客的乘坐过程更加方便,也使时间、精神以及体力成本得到降低,从而使服务质量得到相应的提高。^[7]这体现了服务与效率并重的态度。如在售票环节,应在高峰期增开窗口(尤其是取票窗口),窗口交接班前要及早通知旅客;禁止对退、改票施加人为限制;对于票额过于紧张的车次,售票员应及时提醒旅客考虑合理中

转换乘。在候车环节,应增加候车厅座椅数、尽可能提早检票进站时间,减少旅客等候;在乘车环节,站、车人员应注意疏导和服务旅客乘降,提高效率,减少因乘降造成的列车晚点,保证旅客安全等。此外,铁路运行图应综合考虑列车时刻和停站,对于有出行需求和客流保证的二、三线地市,应及时增加始发、直达车次,减少沿线旅客的换乘之苦;还应打破路局划分的弊端,灵活安排车次。有条件的大站,应设置专门的中转候车区和售票室,方便中转改签或购买通票、联程票的旅客候车。

(三)提高铁路客运服务人员的素质

一些铁路站车工作人员业务素质不高、服务意识不强,损害了铁路形象,对此风气必须加以纠正。首先,应提高基层铁路劳动者的待遇,给予其更多的关心和尊重,设立奖励机制,调动他们的工作积极性;再者,重视思想教育。培育其核心价值观,为和谐铁路建设凝心聚力,培育和弘扬铁路精神^{[8]63},并通过加大对先进人物、典型事件的宣传力度,引导乘务人员在工作中始终坚持“以旅客为中心”的理念^{[4]47};此外,在相关业务培训和考核上必须坚持严格,确保能熟练掌握主要规章制度、列车时刻、票务等常用业务知识,并加强服务危机处理能力的培训,提升乘务人员的应变能力^{[4]47};最后,还应完善监督体系,畅通社会评价渠道,完善反馈体系,主动接受群众检阅对旅客反映的突出问题进行记录并分类,建立问题库,迅速整改。^[9]尤其应加强对“12306”电话接线人员的业务培训,积极对待旅客投诉建议,对问题严重的人员严肃处理。

(四)加强铁路文化媒体建设,重视媒体的作用

由于铁路部门的一些媒体常充斥“官样文章”、“报喜不报忧”,电子信息发布也存在一些滞后,一定程度上脱离了旅客实际需求。此外,一些新闻媒体对铁路不了解、不理解、借题发挥、刻意炒作,使铁路始终处在社会舆论的风口浪尖。^{[8]62}这种现象,一方面凸显了铁路客运部门在面对负面新闻或者负面社会影响时,缺乏妥善的应对方案和危机攻关的经验,反映迟缓^{[4]47};另一方面正

反映了广大旅客对铁路信息和有关知识的极大渴求。沟通,是“软实力”的体现,甚至能有效弥补铁路部门的硬件和制度缺失。铁路部门应加强有关铁路法规、文化和客运常识的宣传力度,完善信息发布体系,尤其要重视自身媒体的亲民转向,让旅客和社会媒体能更多地了解和理解铁路,通过沟通化解掉不必要的矛盾。还要增强铁路部门的危机公关意识,面对误解,及时澄清事实、进行正面宣传;面对错误,绝不能靠“欺、瞒、压”,而要真诚面对广大旅客,严肃解决和处理问题。这无疑有助于铁路客运取得巨大地社会效益,进而促进经济效益的提升。

(五)引导民间铁路文化群体发挥正面作用

建设铁路客运文化,不仅需要铁路部门的努力,也需要广大社会力量的全面参与。应充分发挥群众的主动性、积极性和创造性,为和谐铁路建设凝聚宏大力量。^{[8]64}民间铁路文化群体是其中较为积极地代表力量,这些群体由来自各行业、地域的人员结成,以一些大型铁路文化论坛(网站)为纽带和主要活动空间。他们关心铁路事业,热爱乘火车出行,且往往具备超出一般旅客的铁路专业知识和素养,从讨论铁路客运计划、分析列车运行图到具体的客运站、车时刻、票务、旅行经验等无所不包;在乘车出行时,还擅于发现和纠正铁路工作人员的错误、失职等行为,维权意识较强;还常与有关单位联合组织一些铁路文化实践活动,客观上对于繁荣铁路文化和普及铁路客运知识、监督铁路客运服务起到了积极作用。铁路部门也应重视和引导这类民间铁路文化群体发挥正面作用,作为铁路部门与旅客沟通意见、增进互相理解的重要桥梁;并通过这些群体进一步在广大旅客中加强宣传,带动社会各界共同参与,建设铁路客运文化。

总之,铁路文化是社会主义先进文化的组成部分^[3],作为其中的重要一环,建设和谐、有序、高效的铁路客运文化也有重要意义。铁路部门应继续转变工作思路,以服务人民为宗旨,提高客运服务质量;广大旅客也要积极关注铁路客运文化建设,增进相互理解。这需要铁路部门和广大旅客通力合作,乃至全社会力量的共同参与。

参考文献:

- [1] 佟立本. 铁道概论(第六版)[M]. 北京:中国铁道出版社, 2012:309.
- [2] 王博轩. 浅谈铁路文化建设与铁路科学发展[J]. 中国职工教育, 2013(16):110.
- [3] 铁道部政治部宣传部. 铁道部党校. 打造具有行业特色的铁路文化—准确把握“安全是铁路的‘饭碗工程’, 服务是铁路的本质属性”的深刻内涵[N]. 人民铁道报, 2012-1-3(A02).
- [4] 林峰. 谈提高铁路客运服务质量的措施[J]. 交通企业管理, 2013(8):46-47.
- [5] 李颖. 强化员工管理提高铁路客运服务质量[J]. 甘肃科技, 2013(17):108.
- [6] 李娟. 浅析如何利用客运信息化系统提高铁路客运服务质量[J]. 信息系统工程, 2013(12):122.
- [7] 马立华. 浅谈如何提高铁路客运服务质量[J]. 科技风, 2014(3):184.
- [8] 谭小建. 关于铁路文化建设的实践与思考[J]. 理论学习与探索, 2010(1):62-64.
- [9] 王磊. 提高铁路客运服务质量的对策研究[J]. 南方职业教育学刊, 2013(6):3-4.

Discussion on the Culture Construction of Railway Passenger Transport

ZHANG Guang-yu

(College of History, Nankai University, Tianjin 300071, China)

Abstract: Culture of railway passenger transport is the most comprehensive part in railway culture. The culture construction of railway passenger transport is of great significance. At present, for railway department and passengers there are both some problems existing in every link of railway passenger transport. It is helpful to construct a harmonious, ordered and efficient railway transport culture by recognizing and dealing with those outstanding problems, and promote the overall improvement of railway culture construction level further, which needs that the railway department should cooperate with the vast number of passengers well, and even the whole social forces should participate in the act with united strength.

Key words: railway passenger transport; railway culture; railway department; passenger; railway knowledge