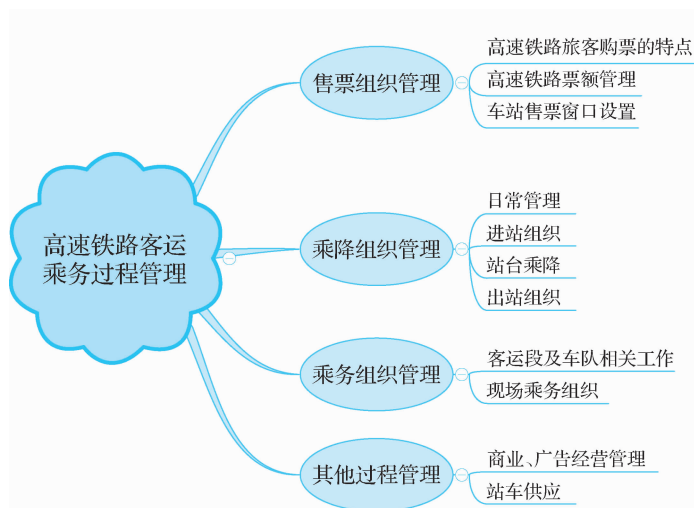


模块 4

高速铁路客运乘务过程管理

知识框图



知识目标

- (1)了解高速铁路旅客购票的特点。
- (2)了解乘降组织管理的流程。
- (3)了解票额智能预分的流程。

技能目标

- (1)能够运用乘降组织管理相关内容完成工作。
- (2)能够运用现场乘务组织内容完成工作。
- (3)能够运用站车供应内容完成列车餐饮供应工作。



4.1 售票组织管理

目前,全路高速铁路车站的售票组织方式仍然沿用既有铁路车站的售票组织模式,售票方式有互联网售票、电话订票、自动售票机售票、代售点售票和车站窗口售票五种形式。

4.1.1 高速铁路旅客购票的特点

1. 高速铁路旅客的预购票时间较短

据统计,日常旅客的平均预购票时间为 23 h,高速铁路旅客的平均预购票时间为 18 h,而上海虹桥站、南京南站等高速铁路车站旅客的平均预购票时间仅为 7 h,其中 1 h 以内购票的旅客高达 56.9%。这主要是因为高速铁路运能充分,列车开行密度大,给旅客提供了随到随走的可能,旅客不愿被已确定的行程所约束,提前预订行程的期望值相对较低。这方面尤以高速铁路短途旅客更为突出。

2. 高速铁路车站窗口售票比例仍较高

虽然目前互联网售票量占高速铁路售票量的 35.7%,但由于仍有 83.4%的旅客习惯于乘车前取票,因此车站售票窗口和自助售票机的工作量并没有因互联网售票而大幅减少,车站售票窗口售票压力仍较大。据统计,高速铁路车站售票窗口和自动售票机的售票占互联网售票量的比例高达 95%,车站售票窗口售票方式仍是主导。

3. 高速铁路固定旅客群体已逐步形成

随着高速铁路给广大旅客带来的便捷,加之社会经济的快速发展、人员流动的频繁和异地就业方式的普遍,高速铁路旅客群,特别是高速铁路短途旅客群已逐步形成较为稳定的状态。以沪宁杭高速铁路旅客出行频率为例进行分析,一个月乘车超过 5 次的旅客有 11.3 万人,乘车超过 10 次的旅客有 1.6 万人,乘车超过 20 次的旅客有 2 534 人。

4.1.2 高速铁路票额管理

高速铁路与既有铁路最大的区别是旅客列车开行密度大,这也使得高速铁路旅客列车票额分配方式与普速铁路列车票额分配方式存在极大不同。

针对高速铁路旅客列车高密度开行的特点,高速铁路旅客列车票额分配取消了原来普速铁路旅客列车通过人工的方式各站固定分配票额的传统方式,采取将全列票额集中存放于始发站,并通过票额智能预分方式和票额共用、复用方式解决沿途车站运能问题。

1. 票额智能预分

票额智能预分策略是一种新的售票组织策略,它在对列车的历史客流和近期客流进行分析的基础上,根据站间客流预测进行票额预先分配,售票过程中与票额共用、复用策略相结合,从而达到对票额的科学、合理分配与运用。

(1)预分原则。旅客列车的客流形态具有可循规律的特点,尽管其有时存在一定的变性,但总体而言其均有相对稳定的基础客流,因此在客流预测的基础上,以列车常态的基础稳定客流为基准,提前进行票额预分是合理可行的。预分原则如下:

①采用“以下定上”的预分原则。

②按照乘车站站序由小至大、下车站站序由大至小的顺序进行预分。

实践证明,票额智能预分出去的票额数目为列车的基本稳定客流;预分时采取的“以下定上”原则保证了沿途需求较旺的短途客流,不会对始发票额造成冲击。

(2)预分流程。预分流程如下:

①铁路局为预分列车公用用途票额设置共用定义。

②中国国家铁路集团有限公司营销系统分时期自动产生预分方案。

③预分方案在预售期前两天下发到各铁路局中心。

④在预售期前一天凌晨,系统自动将席位进行预分,并将预分剩余的席位转到用途。

⑤在列车开车前8天,系统依据初次预分方案自动将席位进行二次预分,并将剩余席位转到共用用途。

(3)预分规则。预分规则如下:

①动车组列车公用用途席位全程共用时间不晚于始发站开车前30 min;其他列车公用用途席位在始发站开车前6 h始发局管内共用,始发局最后一个车站开车前6 h全程共用。

②客票营销系统首先在分析全路直通车客流状态的基础上,将一年分为下述九个时期:春运、暑运、十一、元旦、清明、五一、端午、中秋、普通时期(区分日常与周末)。

③预分方案依照保证始发、兼顾沿途的原则对列车的各个席位票额进行预分。

④所有列车共用用途票额自预售期开始全程共用,该用途与公用用途关联,窗口不需赋权即可发售。

⑤开行时间不足两个月、运行图发生较大变化的列车不自动产生预分方案,待开行满两个月后开始预分。

⑥预分席位时只自动分配公用用途所有范围的票额,对于车站已有的参与运能统计并且不参与预分的有效票额算作本站固有票额,在进行预分时会从预分能力中减去该部分票额。

⑦预分票额的以远站与限售站保持一致。

⑧硬座席位预分时,会根据预分方案将指定区段的有座席位预分,生成无座席位。

⑨席位预分时优先预分前 8 节车厢的席位;当前 8 节车厢的席位不满足预分需求时,会预分后面车厢的席位。

⑩复用后的席位均放入共用用途全路范围。

2. 票额共用、复用

(1)席位复用。席位复用是指 TRS 席位售出后,再次生成从售到站至原限售站的新席位,使列车能力再次利用。席位复用分为一次复用和全程复用。一次复用是指对席位复用一次后产生的新席位不再复用。全程复用是指对列车运行区间中的剩余区段的席位进行多次复用。席位复用规则为:普通列车在车票售出后 20 min 复用,动车组列车在车票售出后 5 min 复用。

(2)票额共用。票额共用是指公用用途票额允许被列车运行路径前方多个车站使用,旅客根据需要选择乘车站购票,并按票面指定乘车站乘车。TRS 对票额共用设定共用策略规则。

①通信用途票额的共用策略规则为开车前 20 天。

②公信用途票额的共用策略规则。动车组列车票额共用规则:每个局最后一个站开车前 30 min,其他局可以共用;每个局第一个站开车前 30 min,本局可以共用。

(3)实行票额共用、席位复用的列车。在通过票额共用、席位复用区段后,列车方可按有关规定办理补有席位的车票。

(4)列车票额共用和席位复用两种方式可并存。

(5)席位复用和票额共用参数的设定。席位复用和票额共用相关参数的设定由铁路局客票管理所进行,其中票额共用可一种类型列车设定一条参数,也可分车次、分席位分别设定相关参数,共用时间的参数均以分钟为单位。席位复用和票额共用这两种售票组织方式突破了原有列车票额分配相对固定的限制,对减少列车席位虚靡、提高票额利用率和满足旅客出行需求具有重要意义。然而,在实际售票组织过程中难以把握的是如何最合理地设定票额共用时间,过早地实行票额共用会导致过多票额被中途站发售,使始发站票额不足,造成长票短卖,不利于效益最大化。过晚地实行票额共用,中途站旅客购票需求可能得不到及时满足,而始发站却票额过剩,列车席位出现虚靡。在两种极端情况下,票额共用时间是容易确定的:其一为列车运能特别紧张时,票额共用可缩至最短时间;其二为列车运能特别充足时,可始终实行预售期内票额全程共用。但在更多情况下,需动态优化票额共用策略,既保证始发站旅客的出行需求,又尽可能多地将剩余票额供中途站发售。

4.1.3 车站售票窗口设置

根据对高铁车站售票情况的分析和调研,目前高速铁路车站售票窗口和自动售票机的售票量仍占较高比例,这一现象对车站合理设置售票窗口、动态调整窗口作息班次提出了较高要求。

1. 就高速铁路车站售票窗口设置的特点来讲

就高速铁路车站售票窗口设置的特点来讲,受高速铁路车站站房布局影响,目前全路高速铁路车站的售票窗口设置大致分为多点设置和一点设置两种。中小型高速铁路车站的售票窗口仍沿袭既有车站设置方式,即在站房一侧设置售票窗口,此类形式对售票组织安排相对简单,无调整变化余地。大型高速铁路车站则有别于中小型高速铁路车站的设置方式,大多采取多点设置的做法,即在车站多个方向、多个层面(指到达层和出发层)设置多个售票窗口。

2. 就大型高速铁路车站各售票窗口的功能划分来讲

就大型高速铁路车站各售票窗口的功能划分来讲,高速铁路车站客运人员相对较少,这就要求对各售票窗口的业务功能有一定的区分,以提高窗口的工作效率,如到达层的售票窗口可全部作为售票窗口,不办理退票业务;出发层的售票窗口应设置全面的售票业务,包括售取票、改签、退票等。同时,为方便旅客快速办理改签业务,可考虑在车站候车大厅服务台设置快速改签窗口,减少旅客往返奔波。

3. 就高速铁路车站售票作息设置来讲

就高速铁路车站售票作息设置来讲,虽然高速铁路目前实行夜间停运集中维修的运营方式,但大多数车站仍存在早上开始运营早、夜间结束运营晚的特点,加之车站客运作业人员数量较少的客观原因,就需要在作息班次安排上采取过夜班、白班、常日班、早中班等多种班次组合方式,以确保车站售票窗口在早晚时段和客流高峰时段能满足旅客的购票需求。



4.2 乘降组织管理

4.2.1 日常管理

1. 人员要求

高速铁路车站自动化、现代化程度较高,车站客运人员应当具备高中及以上文化程度,能够熟练使用计算机和车站相关设备设施,掌握常用服务类英语,具有良好的语言文字表达能力和服务技巧,身体健康,身材匀称,五官端正,具备妥善处理突发事件的能力。车站客运

人员应具备售票、服务等业务技能,做到一职多能、兼岗轮岗。综控室客运人员还须具备客运值班员资格。客运人员需经考试合格后方可取得上岗资格,做到持证上岗。

2. 管理要求

要根据高速铁路车站现代化、自动化的管理方式及定员实际,动态调整岗位作业人员的安排,加强岗位间的联劳协作,确保进站口、出站口等重点岗位的作业力量。客运管理人员应加强日常巡视,对重点时段、重点车次要按照常态化管理要求进行落实。对进出站检票闸机等客服设备的日常管理严格落实设施设备“管用修”制度,发生设备故障时应及时通知维保单位进行修复,确保车站客服设备使用正常。要结合季节性、周期性、阶段性的客流变化情况,组织工作人员开展客服系统故障、售票系统故障等应急演练,提高非正常情况下的应急处置能力。

3. 安全秩序

(1)安全宣传。车站通过广播、揭示揭挂、电子显示等方式,宣传安全常识和车站设备设施使用方法,方便旅客自助服务。

(2)安全检查。使用危险品检查仪、安全门、手持金属探测器等安全检查设备,对旅客及携带品、小件寄存物品实施安全检查,对检查发现和列车移交的危险物品按有关规定处理。

(3)封闭管理。高铁车站实行封闭管理,站台两端设置防护栅栏,有“禁止通行”标志。

(4)安全设备。安全设备设施应齐全、作用良好,安全通道和应急出口通畅,安全标志设置齐全、规范。

(5)消防设备。车站灭火器、消火栓、烟雾报警器、自动喷淋装置、防火卷帘门等消防设施齐全,性能良好,车站工作人员掌握消防知识,对消防器材做到知位置、知性能、会使用。

(6)电梯管理。车站电梯有检验合格证和使用登记证,定期检验合格,保证正常使用。操作人员有操作证。

(7)旅客人身安全。车站发生旅客人身伤害或突发疾病及接收到列车移交的伤、病人员,应积极采取措施,及时联系医疗机构进行救治。

4. 设备设施

(1)基础设备。车站防寒、防暑、照明、空调、供暖、通风、供水、排水、消防等基础设备设施齐全,具备吸污条件的大、中型车站吸污设备良好,符合国家标准《铁路旅客车站建筑设计规范(2011年版)》(GB 50226—2007)及铁路行业标准《高速铁路设计规范》(TB 10621—2014)的要求。

(2)图形标志。车站图形标志符合国家标准,齐全醒目,使用规范。大型车站站房站名标志有中英文;站台上中英文站名牌可与静态标志合设。

(3)引导系统。车站引导系统设置符合国家标准《公共信息导向系统设置原则与要求第3部分:铁路旅客车站》(GB/T 15566.3—2007)的规定,做到位置合理,安装牢固,作用良好,内容规范,指引准确,美观醒目,方便旅客。

(4)揭示揭挂。车站各服务处所根据用途设置方便旅客的揭示揭挂,做到内容规范、准

确、齐全。售票处、候车区(室)、出站闸机和补票处设儿童标高线,售票处设购票 1 米线。

(5)服务设施。车站自动售检票机、自助查询机、客运服务信息显示屏、电梯等服务设备设施齐全,作用良好,使用正常,遇故障及时修复,影响旅客使用时及时提示。

(6)候车设施。车站候车区(室)配有与候车面积相适应的座椅,设置饮水处、卫生间等处所。大、中型车站应设置问讯处或服务台,以及重点旅客专用候车区,并有明显标志。

(7)售票设施。车站售票处配置剩余票额屏、窗口屏;售票窗口配有二代身份证识别器、学生优惠卡识别器、双向对讲机、对外显示屏、视频监控设施等服务设备,部分售票窗口配有 POS 机。

(8)站台设施。车站站台上设置的座椅和垃圾箱(桶)应固定;站台面有安全线、车厢位;应在站台上设置供保洁作业使用的水电设施和存放保洁工具的处所。

(9)卫生设施。各服务处所设置适量的垃圾桶,设在站前广场(或落客平台)、站台上的垃圾箱(桶)上应有烟灰盒。候车室应配备轮椅、担架等服务备品。

5. 信息公布

(1)售票信息。公布本站各次旅客列车到开时刻、剩余票额、旅客须知、客运杂费收费标准等信息。

(2)候车信息。候车区(室)公布本站各次旅客列车到开时刻,车站平面示意图、安全须知、旅客须知、服务项目等信息。补票处配备衡器,设置列车到达预告显示屏,公布补票相关规定、客运杂费收费标准等信息。

4.2.2 进站组织

1. 实名制查验

车站要按规定对旅客进行实名制查验。票、证、人不一致或无法出示有效身份证件原件的旅客,不得进站乘车。对于无法出示有效身份证件原件的旅客,车站应引导其到车站铁路公安制证口办理临时身份证明。

2. 旅客排队检票

车站检票前要按闸机通道组织旅客排队,严格执行检票 1 米线的规定,人工检票通道只供持红色纸质车票的旅客和重点旅客通行,并加剪后放行,其他旅客均需通过自动闸机检票进站。

3. 电子客票宣传

车站检票前对使用港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证、按规定可使用的有效护照三种证件在互联网购票的旅客进行换票宣传,引导旅客提前换票乘车。对使用中华人民共和国居民身份证在互联网购票后凭原件直接乘车的旅客,要设立专用通道,组织旅客刷卡进站,建议车站进站口安装居民身份证互联网购票信息查询设备,在旅客购票信息不能读取时进行查询和核实,解决要求凭购票短信进站乘车的问题。

4. 优惠车票审核

学生、儿童、残疾军人等减价优惠车票,在通过闸机进站时,闸机警示灯显示黄色,蜂鸣器提示报警(短促单音),检票机闸门默认打开允许通过。车站工作人员需对特殊票种进行人工查验。

5. 动态调整计划

车站要根据客流和非正常情况及时调整自动检票闸机的检票计划,在确保旅客安全和动车组列车正点运行的前提下,满足旅客快速进站的需要。

4.2.3 站台乘降

1. 旅客携带品

乘坐动车组列车的旅客携带的物品,成人旅客不超过 20 kg,儿童旅客不超过 10 kg,外部尺寸长、宽、高相加不超过 130 cm,杆状物品长度不超过 180 cm。

2. 排队上车

车站工作人员要提前上岗到位,组织旅客按照站台地面车厢位置标志在安全线内排队等候,不得越过安全线,旅客队伍同时不能超过同一站台面另一侧的安全线。列车停靠时,单门车厢应先下后上,双门车厢应前下后上。

3. 开车打铃

停站办客时间是指从列车进站停妥起至列车起动止的作业时间,包括作业联系、开关车门、旅客乘降等作业。开车时间前 30 s 打响开车铃,铃声时长 10 s。

4. 站车交接

站台客运值班员(客运员)应在规定位置(办理站车交接,短编组动车组列车在 4、5 号车厢之间,长编组动车组列车在 8、9 号车厢之间,重联动车组列车在列车运行方向前 7、8 号车厢之间)与列车长办理业务交接,站车交接固定在列车餐车位置,重联时为前联的餐车。列车长与车站客运值班员(客运员)办理完交接,确认车站开车铃结束、旅客乘降完毕、高速铁路快件和餐车物品装卸完毕后,通知司机或随车机械师关闭车门。动车组重联运行时,后联列车长向前联列车长报告,由前联列车长负责通知司机或随车机械师关闭车门。

4.2.4 出站组织

1. 增设电子磅秤和处理违章携带品的相关制票设备

车站出口处应在现有补票设备的基础上,增加配置电子磅秤和处理违章携带品的相关制票设备,并加强系统维护,确保计量准确、计费正确。

2. 增设电子客票换票和查询设备

高速铁路车站持电子客票的旅客较多,车站要在出口处增加电子客票换票或查询设备,解决在电子客票信息无法读取情况下旅客购票信息的核实和处理问题。



4.3 乘务组织管理

4.3.1 客运段及车队相关工作

1. 制度建设

现代化的管理都应从制度入手,做到有据可依、有章可循。因此,新的高速铁路线路在开通运营前必须进行整章建制工作。制度涉及作业规范、应急处置、保洁经营、人员考勤、设备备品、票据现金、重点运输、日常培训、节假日运输等,需要针对动车组列车及高速铁路的要求进行制定、修订和明确。

2. 安排乘务交路

动车组列车一般采用轮乘制与包乘制结合,客运段应根据运行图及车底运用情况,在规定的月工时范围内合理安排乘务交路。在乘务交路的安排上应注意长短交路的结合,相对固定,便于班组出退乘。

3. 组建乘务班组

在安排乘务交路后,车队应根据各交路的工时、出退乘节点合理组建乘务班组。在组建乘务班组时,应尽量将身高接近的人员安排在一个班组,同时要考虑乘务人员的居住地尽量靠近,便于出退乘。此外,考虑应急加开临客、启用热备等情况,客运段在组建班组时应留有备班班组,备班班组可加入班组总数中,由不同交路的班组轮流担当备班班组(值乘一定周期后地面备班次的方式,防止乘务人员超劳,并提高工作效率)。

4. 首发列车

新线开通首发列车是媒体关注的重点,客运段应根据铁路局确定的开行方案,重点对该次列车保洁作业、备品质量、餐售供应、人员作业情况进行把关,确保万无一失。此外,针对首发当次的媒体采访等应根据实际情况做好准备。

5. 运营初期添乘

在乘务组织新线开通运营初期,为确保安全、服务良好、及时反馈、处置突发事件,铁路局一般会要求客运段安排干部添乘列车,具体添乘时间的长短视各局的情况而定。添乘干部除了来自动车组列车车队外,还需要客运段机关人员予以协助,共同确保运营初期的安全、服务良好。

4.3.2 现场乘务组织

1. 出乘前的准备

出乘前,乘务人员应到车间报道、点名(点名方式可采取刷指纹机方式),之后列车长要组织乘务人员摘抄有关命令、电报、规定、要求等,学习上级文件精神,接受任务。上车前应检查规定的台账、备品、通信设备是否完备,作用是否良好等,到规定的收入室(客运段可根据需求将收入室设在车站的办公用房)领取票据、电子移动补票机,然后列队到站台接车。在站台等待列车时,列车长应组织多工种召开出乘会,提出工作重点和具体目标。乘务人员在站台接车后应对列车环境卫生、广播音量、备品数量、低值易耗品的摆放情况、客运服务设施设备进行检查和记录,发现问题及时向负责单位及部门反馈。

2. 始发作业

动车组列车始发前,列车长需通过手持电台与随车机械师、乘警或司机进行通话联络,确定通信顺畅;与车站客运值班员办理重点旅客交接签字手续及其他事宜,通过站车交互系统手持台下载的客流数据掌握详细售票情况。车站广播放客后,乘务人员在规定车厢立岗,协助车站组织旅客乘降,查验重点车厢旅客车票,引导、安排重点旅客入座,妥善处理突发事件。开车铃响后,列车长上车,在发车点确认旅客上车完毕,通知司机或随车机械师关闭车门。

3. 途中作业

途中作业包括全面检查车厢、途中业务处理、到站前的准备工作、停站作业和发生紧急情况时的应急处理等内容。在列车运行途中,乘务人员需按规定巡视车厢,检查列车设施设备是否完好,对重点旅客重点照顾,保持车内整洁卫生、温度适宜,落实各项安全和乘务制度,填写乘务手册,检查保洁和餐饮人员的作业情况。途中需处理的业务包括根据站车交互系统手持台下载的乘车人数通知单数据,列车长组织重点查验车票,办理补票业务,处理有关事项,按规定及时拍发电报或编制客运记录,移交旅客、物品及“危险品”;热情接待旅客来访,受理旅客投诉,并将受理情况登记在乘务手册上。商务座车厢及跨局一等座车厢乘务人员应为旅客发放好赠品,提供专项服务用品。在列车到站前,乘务人员应做好到站前的准备工作,协助重点车厢的重点旅客做好下车准备。例如,重点旅客在下车需要服务工具(设备)时,列车长要提前通知旅客下车站。在列车到站前,列车长应及时回到指定的站车交接位置(不同车型交接位置不同),做好与车站客运人员办理业务交接的准备,遇突发事件需要处理无法返回交接车厢时可指定乘务人员负责与车站办理交接工作。

停站时乘务人员需协助车站做好旅客乘降组织工作,帮助重点旅客乘降,确保旅客乘降安全有序。开车铃响后列车长立即上车,确认旅客乘降完毕后通知司机或随车机械师操作控制开关关闭车门。途中若发生自然灾害、断道、火灾、爆炸、列车冲突、脱轨等危及行车安全的异常情况,由司机负责启动应急预案;若发生旅客食物中毒或生病、断电、空调故障、严

重晚点等异常情况,由列车长负责启动应急预案。相关人员应按照应急预案规定的程序妥善处理、精心指挥,力争将事故损失降到最低限度。

4. 折返站作业

列车到达折返站,乘务人员在旅客下车完毕巡视车厢后应督促保洁人员抓紧时间进行卫生整備。如果在车站进行上水吸污作业,列车长应在上水吸污作业完毕后与车站作业人员进行确认,避免列车不掌握作业情况便盲目发车导致列车带走未及时拔下的上水管与吸污管。若折返时间超过 40 min,乘务人员可联系司机或随车机械师关闭车门,防止闲杂人员上车,乘务人员也可适当休息。若异地折返时间超过 4 h,客运部门应联系所在地公寓,组织乘务人员入公寓休息。

5. 终到作业

终到作业主要是指终到站、退乘作业。终到前,列车长需认真审核票据,清点票款;正确填写客运乘务工作日志;督促各工种人员落实作业程序,以确保列车卫生、干净、整洁。到站后,与车站客运值班员办理交接手续,巡视全列,移交重点旅客和旅客遗失物品;与备品、商品交接人员准确无误地办理交接手续。上述工作完成后,列车长集合包括保洁和餐饮人员在内的乘务人员开退乘会,总结工作情况。此外,列车长还应负责终到列车的关门工作,在确认客运业务作业完毕,上水吸污工作完成并拔管,车上无闲杂人员后,应通知随车机械师或司机关闭车门。需在异地过夜时还要注意异地过夜相关事项,尤其是库内乘降作业的安全卡控措施。



4.4 其他过程管理

4.4.1 商业、广告经营管理

为切实规范客站商业经营行为,加强对客站商业经营企业的统一管理,应完善相应的管理办法,明确管理范围、商业设置、规范经营和检查的内容,确保高速铁路车站商业和广告经营做到文明、规范,进一步提升车站商业系统的运作能力和执行效率,推动车站商业经营向专业化、集约化、规模化、信息化方向发展,实现整体效益最大化与服务质量最优化的目标。

1. 高速铁路车站商业的范围

(1)凡在高速铁路车站内设置的商业网点和从事商业活动的单位及企业,均属管理范围。

(2)管理的商业经营活动包括商品销售、餐饮、休闲体验、茶座、VIP 服务、自助设备、小件寄存及搬运(红帽子)等经营服务项目。

2. 高速铁路车站商业的设置

(1) 涉及高速铁路车站商业和广告的经营规划、布局调整、招商经营、项目开发等须经铁路局专业主管部门和专业管理公司的审批。未经同意,任何企业和个人不得擅自决定从事任何商业活动。

(2) 在高速铁路车站内从事商业经营的企业须持与经营项目相符的营业执照、税务登记证、食品卫生许可证及专项销售许可证等。

3. 高速铁路车站商业经营

(1) 高速铁路车站商业经营规范。高速铁路车站商业经营规范如下:

① 各商店须揭挂有效的经营证照及监督电话,并备有符合国家规定的销售发票。

② 严格按照合同约定的商品种类进行销售,未经书面确认许可,各商店不得擅自改变或增加商品销售种类和服务项目。

③ 各商店均以定点经营方式进行,任何企业和个人不得在商店外从事兜售叫卖、推销商品、招揽生意等活动。

④ 商品定价需符合《中华人民共和国物价法》有关规定。同一企业在同一地区客站销售同一商品须实行统一销售价格。出售商品必须一品一卡,明码标价,标牌清晰。

⑤ 承租单位应按合同约定安装和使用 POS 系统,所有经营销售行为应纳入客站商业信息管理系统管理,履行相关义务,接受管理。

⑥ 承租单位不得利用租赁商店从事广告业务。

⑦ 承租单位进货的时间、通道应严格按车站规定执行。

⑧ 承租单位在日常的经营活动中,必须接受地方和铁路部门的专业管理与检查。

(2) 安全生产。安全生产的内容如下:

① 承租单位应严格按消防部门的要求进行布局装修,经消防验收合格并取得验收合格证后方可开张营业。

② 承租单位接拉电线应符合规定,严禁乱拉、乱接电线,不得使用取暖器等大功率的电器设备。

③ 店堂内应配备有效的消防器材,从业人员对防火事项须做到应知应会。

④ 遵守车站安全规定,不得利用工作之便夹带危险品进站或存放未经“三品”检查及来历不明的行李包裹。

⑤ 遵守车站人身安全制度,通过平交道必须执行“一站、二看、三通过”,不准钻越车底。

(3) 食品卫生。食品卫生的内容如下:

① 严禁销售无生产许可证、无生产厂商、无生产日期的“三无商品”。

② 销售食品的生产日期、有效期等标注位置必须与包装说明一致,并清晰可辨。严禁出售过期、变质、包装破损、真空漏气的食品。

③ 销售标识需冷藏的食品不得堆放在柜架上,应储藏在冷柜或风幕柜中销售。

④ 经营餐饮、食品的从业人员必须持有有效的食品卫生健康证方可上岗。

⑤所销售食品必须取得相关合格证书。

(4)店容店貌。店容店貌的内容如下：

①承租企业的店铺形象及配套设施必须符合客站整体形象,任何单位和个人不得擅自改变。

②店内商品摆放应整齐美观,所有商品入柜入橱,不得在柜面上和柜台周围堆放物品,未拆封的商品或其他物品应置放在储藏室内,不得堆放在商店的通道内。

③商店内摆放商品的柜橱等设施应保持完好,保持柜面整洁美观。

④私人物品和商品不准混放,私人物品应统一放在隐蔽处,摆放整齐。

⑤保持经营场地及责任区域环境整洁、卫生,无蚊蝇和害虫,玻璃明亮,随脏随擦随扫。

⑥餐饮网点应保持店内桌椅等设施完好整洁,地面干净,无污渍和积水。

(5)文明服务。文明服务的内容如下：

①当班人员应举止端正,待客和蔼,用语规范,热情服务;消灭责任投诉,减少顾客投诉事件。

②当班人员必须着装统一,佩戴工号牌,不得穿拖鞋上岗。从事餐饮和食品销售的人员不得留长指甲、涂指甲油上岗。

③当班人员不得在岗位吸烟、进食、上网、玩游戏,禁止脱鞋、跷脚、躺卧座椅、聚众闲聊。

④服从高速铁路车站站容站貌、路风路誉的专业管理,避免发生有损铁路形象的事件。

⑤接受旅客服务质量和商品质量等问题的投诉,并配合车站及有关部门认真查处。

4. 商业分公司管理的范围和内容

高速铁路车站商业运营服务管理责任主体为各商业分公司,负责分公司管辖范围内客站商业日常运营所涵盖的安全、服务、经营、稳定等管理工作。相关部门依据其职能应做好管理、指导、服务、督办等工作。

商业分公司管理的范围和内容如下：

(1)日常运营工作制度。日常运营工作制度包括巡场制度、例会制度、开闭店管理、现场管理及经营环境管理等。商业分公司应确定标准营业时间,严格执行统一的开闭店管理,并建立完善的巡场制度,对现场卫生、环境、灯光、照明等进行现场监督,形成系统的“日常运营巡视记录表”,定期开展每周会议、每月会议及季度会议、年度会议,分析总结运营中出现的问题、经营指标的完成情况、安全生产及其他具体工作完成情况,并制订经营指标,布置或提示重点工作。

(2)商家关系管理。加强与商家的沟通,与各商家建立良好的关系。注重对入驻商家的日常关系维护及商家数据库的拓展,对商家的履约及经营能力及时把控,在经营中把握主动权,储备良好的商家资源。具体开展形式包括建立品牌数据库,建立定期的店长沟通会议机制,开展优秀商家评选活动,召开商家座谈会等。

(3)系统服务培训。对经营管理团队及商家相关人员进行培训,主要开展模式包括以下几种：

①通过站点巡查,学习布局规划及流程管理;组织商家培训,学习铁路内商业运营管理的安全及服务要求、规范标准及操作流程。

②开展定期的一线员工培训,培养服务意识、服务礼仪、服务专项技能,形成岗位操作标准,从而构建铁路商业服务标准。

(4)消费者关系管理。商品的价格与服务是消费者最关注的直接层面,铁路商品的价格水平不得超过同地区、同一期间、同一档次、同种商品的市场平均价格的合理幅度,定价要具有相对稳定性,这需要管理者定期开展价格监测,并组织旅客满意度调研,与消费者开展互动,及时发现并解决经营中的问题。

(5)主题营销活动。积极打破铁路商业经营中商家营销与推广各自为政的局面。各大节日期间是商家促进消费的旺季,高速铁路商业要与现代运营管理理念接轨,打破传统供销模式,走进营销时代,增加站点商业整体的营销活动,开展节假日活动营销、主题展览活动等,提升商业氛围与影响力,实现与商家、消费者的多方共赢。

(6)信息化管理。在经营中,要充分发挥信息化管理的优势,定期对企业资源计划(enterprise resource planning, ERP)统计数据进行分析,形成月度、季度、年度经营分析报告。尤其是商家绩效与品牌的预警预控指标,需要严格把控,形成科学的预警机制。

(7)开拓推广渠道。在营销推广中,注重形式多样化,除积极利用微博、微信营销外,还应尝试搭建信息化智慧型枢纽平台。平台综合提供站点商家信息、电子书籍、音乐、视频下载、商旅信息、城市信息等内容,与旅客产生充分的互动,使旅客旅程中的碎片时间得以被充分利用,形成良好的候车和旅程体验。

(8)借鉴商业开发及运营管理经验。城市购物中心与机场的商业经过多年发展,积累了丰富的开发与运营管理经验。各商业分公司的核心商业管理人员可定期组织,学习考察特色的城市购物中心与机场商业,进行经验研讨,并将其酌情应用于高速铁路商业管理中。

4.4.2 站车供应

1. 列车餐饮供应

列车餐饮供应相关内容如下:

(1)列车餐饮服务可由与铁路局签订餐饮服务合同的专业餐饮公司承担。为列车提供餐饮服务的企业必须通过 HACCP^① 质量认证。

(2)铁路局应当监督餐饮企业严格遵守国家卫生法律法规的规定,建立健全加工食品的场地、加工程序、设备、保管、运输、列车送餐服务质量、商品价格等各环节管理和考核制度。

(3)列车上销售的食品和商品必须由餐饮公司统一采购。餐饮公司销售人员应将上车食品、商品的出库单交列车长以备检查。列车销售的食品和商品销售应当明码标价、一货一签,并有“CRH”标记。

(4)加热后的食品应在规定的时间内进行销售,过期、变质食品应严格实行定时报废制度。在列车上,未处理的报废的食品应醒目标明“报废”字样后存放。

^① HACCP 即危害分析的临界控制点, hazard analysis and critical control point。

(5)餐车乘务服务人员负责列车运行中餐车的清洁卫生。餐车展示柜布置应当美观丰满,其他商品、备品存放不得侵占通道和影响安全。列车到站、开车时,乘务服务人员应当在餐车门内立岗迎送旅客。

(6)动车组列车供应的食品、饮品应当品种丰富,并根据不同线路旅客的喜好、季节变化等情况征求旅客对饮食服务的意见,适时调整商品种类,并做到价格合理,改善服务质量。

(7)餐车供应品种多样,盒饭以冷链为主、热链为辅,常温链只能作为应急使用,备有清真餐食。

2. 车站商业

车站为了方便旅客出行,应适当引入商业开发,并做到统一开发、统一设计、统一招租,结合车站地方特色,设置必备型商业、特色型商业和服务型商业等主题商业模式。其中,必备型商业以统一化、连锁化的书店、便利店及自助型商业设施为主;服务型商业以人性化的自动寄存柜、自动取款机等服务设施为主;特色型商业以个性化、风格化、本土化的特产专卖及餐饮服务设施为主。高速铁路沿线大站配备便利店、餐饮及商业VIP服务,小站则标配自动售货机、ATM机(考虑客站及周边环境的特点,高度不超过2.2 m),候车厅的商铺原则上不得搞“房中房”,商业店铺要采用敞开、通透式的设计,达到与周边环境相协调的目的。在此基础上,车站的饮食供应还应考虑无油烟、无明火(车站都未接入煤气或天然气)、无异味,为旅客提供卫生、整洁、安全的饮食环境。

3. 应急餐食供应

始发站晚点1 h以上的逢用餐时间,在车站候车的旅客由车站免费为其供餐;途中晚点30 min以上的逢用餐时间,由途经局客调安排车站向列车提供食品,列车免费为旅客供餐。列车途经沿途较大车站应备有一定数量的矿泉水、饼干、糕点等应急食品,一般可在应急情况下满足2列车大编组列车的需求。在应急情况下,如果列车停在区间内,可启用动车组列车上的商品,先供应给老、幼、病、残、孕等重点旅客,列车长应与餐车做好签认,费用经铁路局确认后一般纳入客运段成本。



实训分析

现场乘务组织实训

【实训要求】

- (1)熟练掌握现场乘务组织工作的内容。
- (2)能够组织现场乘务工作安排。

【实训地点】

校内实训室。

【实训时间】

45 min。

【实训内容】

将全班分为若干个小组,分别对现场乘务组织的不同模块进行实操演练。

- (1)由教师介绍实训的目的、方式、要求,调动学生参与实训的积极性。
- (2)对学生进行分组,确定各小组的组长和人员分工,学习小组学习方式,制订小组计划,了解团队要做什么、要达到什么目的。
- (3)由教师介绍现场乘务组织和相关案例及讨论的话题。
- (4)各小组对教师布置的问题进行讨论,并记录小组成员的发言。
- (5)根据小组讨论记录撰写讨论小结。
- (6)各组相互评议,教师做出点评、总结。

【实训考核】

对各小组进行模拟演练,根据演练结果进行综合评定,并填写下表。

模块4实训分析综合评定表

评价内容	评价方式		
	自 评	小组评议	教师评议
课前预习相关知识、相关资料			
实训过程中所进行的操作			
对实训过程的讨论积极性			
是否善于与小组成员合作			
学习态度和完成实训情况			
总评			

复习思考题

- (1)简述票额智能预分的原则和规则。
- (2)简述高速铁路车站商业经营规范。
- (3)简述对乘降组织管理人员的要求。
- (4)简述乘降组织管理要求。