

济南西站建站三周年

三年,陪伴三千万人的旅程



济南西站三周年大事记

- 2011年2月 京沪高铁全线开始联调联试,济南西站首次开行试验列车。
- 2011年5月11日 京沪高铁全线开始试运营,济南西站进入运营前最后准备阶段。
- 2011年6月30日 济南西站正式投入运营,辖内包括泰安站、曲阜东站、滕州东站和枣庄站四个高铁车站。
- 2011年7月8日 济南西站首次单日发送客流超过1万人。
- 2012年2月16日 济南西站经历首个春运考验,共发送旅客近80万人。
- 2012年3月2日 济南西站实现首个“安全百日”,车站安全建设和管理工作初现成果。
- 2012年4月1日 京沪高铁大范围调整运行图,济南西站与济南站间首次实现列车经停。
- 2012年7月1日 济南西站首开直通青岛动车。
- 2013年5月6日 济南西站正式创建“泉馨驿站”服务品牌,以“四个中心、三个空中平台、一个专区”为主体服务框架,为广大旅客提供全面温馨的高铁服务。
- 2013年7月1日 京沪高铁与京广高铁实现互通,济南西站开行直达武汉、长沙等地高铁列车。
- 2013年7月8日 济南西站单日发送客流量超过2万人。
- 2013年12月28日 济南西站首次开行至哈尔滨、大连、长春、沈阳、广州等地高铁列车,北至哈尔滨,南至广州,济南西站均可实现当日到达。
- 2014年7月1日 济南西站首次开行至厦门高铁列车。

2011年6月30日,举世瞩目的京沪高铁全线通车,一条钢铁巨龙纵跨南北,成为连接中国政治中心北京和经济中心上海的新纽带。也正是在同一天,京沪高铁济南西站正式成立。时光荏苒,斗转星移,济南西站即将迎来她三岁的生日。

2011年6月刚开站时,济南西站发送人数全年仅有571.6万人,仅仅实现了北京、上海方向的高铁客流运输。而到了2014年,全年发送人数将达到惊人的1300万人,同时,在经历了多次调图后,目前济南西站高铁客流运输的触角已经覆盖了包括东北、合肥、广州、厦门、郑州等全国各主要地区和城市。短短三年的时光,济南西站共发送旅客近三

千万人。成倍增长的客流量和不断延伸的运输半径带来的是巨大的商机和投资热潮,是推动西部新城发展壮大的强劲动力。三年前的荒坡旧地,如今已是高楼大厦鳞次栉比的城市综合体,省会文化艺术中心的落成,更是为这里在繁华中增添了浓郁的艺术气息。

济南西站这座坐落于齐鲁大地的高铁车站,是连接中国政治中心北京和经济中心上海的高铁上重要的枢纽车站。为了践行“三个出行”服务宗旨,更好地服务旅客,实现“争创一流高铁车站”的奋斗目标,自2011年6月建站开始,济南西站就将打造车站服务品牌,增强车站软实力作

为一项重点工作对待,这就是“泉馨驿站”服务品牌的由来。

为满足高铁旅客多样化服务需求,打造高品质、无死角、人性化的高铁新服务,在“泉馨驿站”服务品牌的框架内,济南西站构建了以“四个中心、三个空中平台、一个专区”为主体的服务框架。以“泉馨一卡通”、《泉馨驿站》报刊等特色服务项目作为有益补充,让旅客感受到无处不在的温馨服务。

“以服务为宗旨,待旅客为亲人”是所有西站人牢记在心中的服务信条。坚持“内强管理,外树品牌”两个轮子一齐转,注重管理上的高标准、服务上的高品质,以规范促管理,以管理促服务。对于

企业来说,“品牌”是对自身的高标准,是对旅客的新承诺。济南西站根据自身特点,在品牌创建上采取了“高标定位、凸显文化,大站突破、小站跟进,体现特色、多元发展”的路子。围绕着“齐鲁文化、泉城特色、车站属性”三个立足点,通过不懈的努力和尝试打造出“泉馨驿站”服务品牌。在品牌的影响和推动下,西站人充分发挥自己的能力,创造出“两笑一请”服务法、“泉水七音符”服务法、重点旅客闭环服务法等一系列优秀的服务方法,这些不仅仅体现了西站人敢于创新、优质服务的能力,更重要的是,展现出了西站人发自内心的将旅客视为亲人的服务态度。

泰安站:“四如”泰山 打造平安旅途

位于“五岳之首”泰山脚下的京沪高铁泰安站,是济南西站下辖的四个中间站之一,它北依泉城济南,南靠孔子故里曲阜,在“山、水、圣人”这条国家级旅游热线中具有承上启下的重要作用。

为了更好地服务乘客,2011年7月泰安站依托泰山文化和泰山精神,提出了“四如”管理品牌,即:安全责任重如泰山,职工队伍稳如泰山,服务质量高如泰山,环境卫生美如泰山的管理和服务要求。

开站三年来,泰安站从来没有发生过重大安全问题。

2011年9月,在京沪高铁开通后的第一次联合检查中,泰安站在23个车站中脱颖而出,名列前茅。

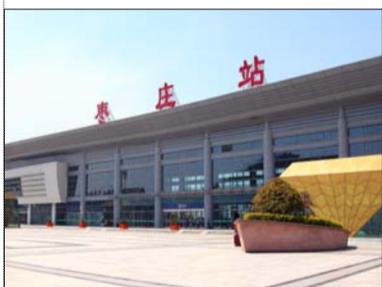
2013年2月,泰安站总结提炼安全检查“四必须、四不漏”工作法,进一步夯实车站安全管理基础,仅2013年一年,泰安站就累计查出5310件违禁品,确保了广



大旅客的人身财产安全。

旅客满意是对车站工作人员最好的奖励。三年来,泰安站的旅客发送量由2011年的日均2500人到2014年的日均6200人,增长了一倍还多,三年间共计发送旅客459.3万人,这充分体现了京沪高铁泰安站已经得到广大旅客的认可。

枣庄站:京沪高铁的中间站



枣庄站出发。

2011年6月30日,京沪高铁开通,山东处在北京和上海之间“高铁黄金地带”的中间位置上,而枣庄更是中间的中间,处在京沪的中点上。从枣庄买火车票到北京、到上海,价钱是一样的,时间也是一样的。2.5个小时到北京到上海,枣庄成了北京、上海的后花园,这为枣庄旅游业的飞速发展带来了前所未有的机遇。

2012年7月1日,京沪高铁实行新的列车运行图。枣庄站新增开往武汉、长沙方向高铁列车的停靠。枣庄至武汉4小时26分钟,枣庄至长沙6小时17分钟。

2014年7月1日,枣庄站首次拥有了自己的始发终到列车,G179/G180次高速列车将在首都北京和运河古都枣庄之间来往驰骋,首次拥有始发高铁列车的枣庄,必将迎来新的发展契机。

枣庄一直在期盼历史的转机,这个转机似乎是注定要循着铁轨而来。4000多年前,生于枣庄的奚仲发明了世界上第一个轮子,开启了轨道交通的历史;2010年,时速达486.1公里、打破世界铁路运营试验最高速纪录的京沪高铁试验国产列车和谐号CRH380A从

曲阜东站:用儒家文化打造“仁爱之旅”

位于“东方圣城”曲阜东南部的曲阜东站,是京沪高铁全线6个精品车站之一。作为孔子故里曲阜的窗口单位,曲阜东站始终将“仁义礼智信”的儒家思想与服务旅客相结合,打造出独有的“仁爱之旅”服务品牌。

在曲阜东站候车室的一角,车站特别设置了旅客“关切之旅”重点旅客服务区,木质隔断与绿色植物有机分割了区域,分为母婴哺乳区、老弱病残孕专区、儿童活动区。

母婴区的哺乳椅,以春秋时期风格的木质悬窗包围遮挡,上方红色的双层伞增加了私密性和安全感,内置软硬适中的沙发、物品放置台和婴儿更换尿布小床。

2014年3月,车站成功注册加入联合国儿童基金会和中国疾病预防控制中心妇幼保健中心联合启动的“母爱10平方”



活动,开创全国之首。截至目前,“母爱10平方”哺乳区已经为600余名母乳喂养妈妈和宝宝提供了便利的哺乳环境。

如今,曲阜东站以“仁爱之旅”服务品牌文化为主题框架,在日常的工作和服务中融合孔子“仁者爱人”的儒家思想,打造旅客满意的和谐家园。

滕州东站:坐高铁享受微博预约



滕州东站,地处墨子故里滕州市的东南部,是京沪高铁济南西站辖内四个中间站之一。

自2011年6月30日正式开通以来,滕州东站始终致力于让旅客“安全出行、方便出行、温馨出行”的服务宗旨,推出了一系列优秀的特色服务方法。

2012年3月5日是全国学雷锋日,滕州东站推出“微博预约服务”,针对特殊重点旅客开通绿色通道,成为雷锋精神在滕州东站传承的又一亮点。

微博预约服务主要针对需要使用辅助器材或行动不能自理的旅客,旅客可以乘车前24小时@京沪高铁滕州东站的官方微博留言,说明乘车日期、车次、到站及需要车站提供的服务等具体事项,并于乘车前电话确认,车站值班站长将重点接待,安排旅客优先购票、优先进站,并填写特殊重点旅客服务卡,联系列车和到站,重点交接,为特殊重点旅客提供一站式服务,全程无忧。

经过三年的发展,滕州东站官方微博的粉丝量已经上涨到26800多人,微博预约这一便民利民措施迅速被滕州日报等官方媒体和个人转发,并得到了热心网友的赞誉和好评。