

清明假期济铁客运增收近两成

本报讯 清明小长假期间,济南铁路局干部职工戮力同心,强化完善各种假日应对措施,积极应对客流高峰。4月3日至6日,全局发送旅客156.4万人次,日均39.1万人,同比增长8.8%;全局完成客票收入1.3亿元,日均3252.1万元,同比增长18.4%。

根据客流需求及时采取扩能措施。清明小长假期间,济南铁路局车辆部门压缩检修备用数量,提高动车组和客车车辆的上线率。在客流需求较为饱满的区段,优先采取恢复图定编组、加挂车辆、动车重联等措施增加

直通能力。主要城市间列车特别是进京、进沪、进穗直通旅客列车满轴运行。其间,济铁共安排加开列车方案13对,组织开行临客62列。车辆满编和加挂,每日增加席位能力约2100个;日均加挂车辆72辆,发送旅客近1万人,适应了短途旅游市场的需求,实现了增运增收。

路局客运处成立9个专业包保组,深入车站,督导检查,应急备战。各车站、车务段推出各种特色服务,确保旅客“三个出行”。完善站车安全、引导、服务标识,做到规范整齐、明亮醒目,

线路清晰。健全客服设施维管用制度,车站与重要设备厂商建立绿色通道,及时处理设备故障,保证设施正常使用。规范直供电旅客列车机车连挂作业,尽最大努力确保旅客车厢温度适宜。在有条件的车站,实行了本务机车在库内连挂和摘解列车的作业方案,有效提升了效率,释放了运输能力。主要客运大站在进站验证口、安检口,为行动不便的老人、病人、孕妇和残疾旅客和电话预约的重点旅客设置爱心通道,安排人员重点帮扶。

(解稳路)

铁路快评

“新五常”打造高铁服务金字招牌

□李中国

高铁作为中国领先世界的产业亮点及车站窗口位置,一举一动具有社会文明的风向标意义。高铁客流中的思想文化潮流,引领着国人的价值取向和时代风尚。京沪高铁曲阜东站作为儒学发源地、“东方圣城”曲阜的铁路门户,创立了“高铁儒行”服务品牌并不断升级,提出以新“仁义礼智信”儒家五常作为服务理念,并赋予了高铁服务新内涵。

仁:彰显“以德治站,以仁待客”的服务和管理理念。对外,把为旅客提供最具人性化、亲情化的候乘环境作为服务目标;对内,追求“修身、立德、兴站”的管理目标。特别是面对广大旅客,将“老吾老以及人之老,幼吾幼以及人之幼”等儒学经典和铁路人“以服务为宗旨,待旅客如亲人”的服务理念融会贯通,落实到一点一滴,日复一日的服务实践中,让旅客感受中华民族传统美德的强大生命力。

义:车站专门规划出重点旅客服务区,为需要帮助的重点旅客提供专区候车、专人引导送站、专用通道乘车等一系列贴心服务项目,为重点旅客提供无微不至的服务,用车站独有的温馨服务让重点旅客感受家的温

暖。

礼:微笑、亲和、温馨,以礼为体。“有朋自远方来,不亦乐乎!”曲阜东站专门对车站工作人员进行“周礼”等传统文化礼仪培训,除了定期向旅客展示外,并将含蓄、美妙的传统礼仪融入日常服务,让往来游客感受“仁爱在心,礼乐在途”的魅力。

智:以曲阜东站新浪官方微博和“高铁齐鲁行”手机APP客户端为代表的新媒体服务平台的上线投入使用,体现曲阜东站勇于开拓创新,为旅客提供更有针对性和智能化的服务。

信:通过站长热线、官方微博和手机客户端等,旅客可随时随地享受列车正晚点查询、失物招领、线上订餐、行李搬运、重点旅客服务等预约,服务触角无限延长,服务距离无限缩短。

这种“以儒学道德配合铁路市场化经营”的创新实践,以优秀传统文化基因做强做实、做优做亮服务产品的本质属性和“安全优质”的崇高品质,带动面向市场、拓展市场、笃行市场的“齐鲁大动脉”系列服务品牌全面升级,功莫大焉。应对经济发展新常态下日益加剧的运输市场竞争,一个深具传统文化基因的“新五常”服务理念,无疑是高铁做大市场份额的金字招牌。

图说济铁

►近日,济南铁路公安处济南站货场派出所民警深入沿线居民点、学校开展爱路护路法制宣传教育活动。他们以挂图讲解、知识问答等形式,增强学生及铁路沿线群众爱路护路的意识。图为济南站货场派出所民警向济南37中学生讲解铁路安全知识的情景。姜爱勇 刘盛祥 摄



►济南机务段开展成本控制金点子征集活动,对征集到的27条中的13条金点子已实施到位。图为济南检修车间班组长刁春雷与职工实施课题攻关。沈磊 顾苏 摄



百脉泉 天然矿泉水

专业的厨房健康水

您用了吗?

>>厨房革命! 烹、蒸、煮、炖、炒, 你用的什么水?

药补不如食补, 食补不如水补, 水, 乃百药之王, 水是生命之源;
百脉泉厨房健康水, 水源地远离城市, 500亩含氧林地养护水源;
玄武岩石深层采出的天然矿泉水, 含有大量有益身体的矿物质和微量元素;
好水滋润好生活。

>>山东百脉泉矿泉水有限公司 >>订水热线:0531-87175518 85196288 >>服务热线:0531-85196599 **齐鲁晚报** 倾力打造 品质保证