

做好铁路基层运输站段信访稳定工作的探析

张 泽

中国铁路北京局集团有限公司天津车辆段, 天津 300300

[摘要] 铁路基层运输站段作为保障铁路运输顺畅和安全的关键环节, 其信访稳定工作直接关系到广大乘客和社会公众的利益。随着社会发展和信息化进程加快, 信访事件的处理变得更加复杂和敏感。因此, 如何有效处理和预防信访事件, 提升信访稳定工作水平, 成为当前铁路管理的重要课题。文中通过分析当前信访工作的重要性、面临的问题及建议措施, 旨在为改进基层运输站段信访管理提供理论支持和实际操作指南。

[关键词] 铁路运输站段; 信访稳定; 问题分析; 建议措施

DOI: 10.33142/mem.v5i5.13798

中图分类号: D632.8

文献标识码: A

Exploration on the Stable Petition at Grassroots Railway Transportation Stations and Sections

ZHANG Ze

Tianjin Train Depot of China Railway Beijing Group Co., Ltd., Tianjin, 300300, China

Abstract: As a key link in ensuring smooth and safe railway transportation, the stability of petition work at railway grassroots transportation stations is directly related to the interests of passengers and the public. With the development of society and the acceleration of information technology, the handling of petition events has become more complex and sensitive. Therefore, how to effectively handle and prevent petition incidents, improve the stability of petition work, has become an important issue in current railway management. The article aims to provide theoretical support and practical guidance for improving the petition management of grassroots transportation stations by analyzing the importance, problems, and proposed measures of current petition work.

Keywords: railway transportation stations section; stable petition; problems analysis; suggestion and measures

引言

铁路基层运输站段信访稳定工作, 不仅仅是一项管理工作, 更是维护社会稳定、促进公共安全、提升服务水平的关键举措。信访事件可能涉及乘客安全问题、服务质量抱怨、运输延误等多种因素, 其处理直接影响到公众对铁路运输的信任度和满意度^[1]。因此, 建立健全的信访稳定工作机制, 提升基层运输站段应对危机事件和处理复杂情况的能力, 对于保障铁路运输安全、维护社会秩序具有重要意义。本文通过对铁路基层运输站段信访稳定工作的深入研究和探讨, 希望能够为铁路管理部门制定更加科学有效的政策措施提供参考, 促进铁路运输安全、服务质量和稳定的全面提升。

1 铁路基层运输站段信访工作的重要性

1.1 保障运输安全与服务质量

铁路基层运输站段信访工作的重要性不仅体现在日常运营的顺畅与服务的优质, 更关乎着广大乘客和社会公众的生命安全、财产安全以及出行体验。因此, 有效处理信访事件, 保障运输安全和服务质量, 是铁路管理部门义不容辞的责任和重要任务^[2]。首先, 保障运输安全是铁路基层运输站段信访工作的首要任务。铁路运输作为高速、大容量的公共交通工具, 其安全性直接关系到乘客和货物的安全。信访事件可能涉及列车运行安全、设备设施故障、

设施管理问题等多方面内容。及时处理和解决这些问题, 不仅可以预防事故发生, 还能够保障乘客出行的安全性和可靠性。其次, 信访工作直接关系到铁路运输服务质量的提升。良好的服务质量不仅包括对乘客出行过程中的各项服务的及时响应和周到安排, 更包括对乘客反馈和投诉的认真对待和解决。在现代社会, 乘客对服务质量的期望值不断提高, 他们不仅希望乘坐铁路时安全、舒适, 还期望获得高效便捷的服务体验。因此, 基层运输站段需要建立健全的客户服务体系, 加强对服务过程中可能出现问题的预见性和应对能力, 通过改进管理和提升服务水平, 增强乘客的满意度和信任度。

1.2 维护社会稳定与公共安全

在现代社会, 铁路作为重要的公共交通基础设施, 承载着大量的人员和物资运输任务, 其安全稳定直接关系到国家经济运行和社会秩序的正常发展^[3]。一方面, 铁路基层运输站段信访工作通过有效处理和化解信访事件, 可以有效预防和减少由此引发的社会矛盾和群体事件。在现代社会, 各种社会矛盾和不满情绪可能通过各种渠道表达, 如果这些问题得不到及时妥善处理, 往往会演变成群体事件或者引发社会不稳定。另一方面, 信访工作对于提升公共安全具有直接影响。铁路基层运输站段信访事件可能涉及到乘客人身安全、设施设备安全以及运输过程中的突发

事件处理等多个方面。及时有效地处理这些问题，不仅可以保障乘客的安全出行，还能够提升运输设施的安全性和稳定性。

1.3 促进基层管理和 Service 创新

信访工作不仅是接收和处理投诉和建议，更是推动基层管理和 Service 模式的革新和优化。其一，信访工作通过充分听取和理解用户的反馈意见，促进了基层管理的精细化和人性化。乘客和各利益相关者通过信访渠道提出的各种问题和意见，直接反映了基层运输站段在服务质量、设施设备、安全管理等方面的不足或者改进空间。站段管理者和工作人员能够从中获得宝贵的信息和反馈，及时调整和改进 Service 策略，提升 Service 质量和用户体验。其二，信访工作推动了基层管理的信息化和智能化进程。随着信息技术的发展，信访渠道不再局限于传统的书面信函或电话投诉，更多地采用网络平台、移动应用等现代化工具进行反馈和处理。这些技术手段不仅提升了信访工作的效率和响应速度，还使得管理者能够更加精确地分析和处理大量的用户反馈数据。其三，信访工作也促进了基层 Service 的多元化和个性化发展。随着社会多样性的增加，乘客的需求和期待也日益多样化和个性化。通过信访工作，基层运输站段能够深入了解不同用户群体的需求差异，推动 Service 的差异化 and 个性化发展。

2 当前铁路基层运输站段信访工作面临的问题

2.1 信访事件多发且复杂

当前铁路基层运输站段信访工作面临着信访事件多发且复杂化的严峻挑战，不仅是因为社会发展和技术进步带来了更多的交流渠道和表达方式，也反映了乘客对 Service 质量和安全性的更高期望以及对权利保护的日益重视^[4]。第一，信访事件的多发性是当前问题的主要特征。随着铁路运输量的增加和乘客群体的多样化，基层运输站段每天都面临大量的信访事件，涉及到的问题涵盖范围广泛，如列车晚点、Service 态度、设施设备、安全问题等，不仅来源于乘客的投诉和建议，还包括了各类社会事件和突发事件的处理，如突发灾害、人为破坏等，这些因素都增加了信访事件的复杂性和处理难度。第二，信访事件的复杂化也体现在问题的多样性和解决的技术性。乘客和社会公众对 Service 质量的期望不断提升，对每一个信访事件的解决都要求快速、精准和满意。然而，现实中往往存在一些复杂的情况，如涉及多方责任的事故处理、涉及多个站段的大规模投诉等，这些问题需要运输站段具备更高的协调能力和处理水平。第三，信访事件多发且复杂化也反映了基层运输站段在管理体制和 Workflow 上的不足。部分站段可能面临人员不足、培训不足或者管理手段不够科学的问题，这些因素都可能影响到信访事件的及时处理和有效解决。

2.2 信息沟通不畅

首先，信息传递得不及时。在基层运输站段，信息来

源复杂且涉及到多个部门和层级，如乘客的投诉、设施设备的异常、突发事件的处理等。然而，由于信息流程不畅，一些重要的信息可能无法及时传达给相关责任部门或者决策者，从而延误了问题的处理时效性。例如，乘客在某个站点遇到 Service 问题后，如果投诉信息不能快速传递给站段管理者或者运输调度中心，问题可能会在初期就无法得到及时解决，导致乘客不满情绪进一步加剧。其次，信息来源的不清晰。在处理复杂的信访事件过程中，可能涉及多个信息来源和各种信息格式，如书面投诉、电话反馈、网络平台留言等。如果基层运输站段未能建立起清晰的信息采集和整合机制，可能会导致信息的遗漏或者信息的重复采集，浪费了宝贵的时间和资源。最后，沟通渠道的不畅通直接影响到信息沟通的效率和质量。基层运输站段可能存在着单一化的沟通渠道或者不同渠道之间协调不畅的问题，如客服热线、投诉邮箱、在线平台等。如果这些沟通渠道的设置不合理或者运行效率低下，会导致投诉信息接收不及时、反馈不及时或者反馈信息不准确，进而影响到问题的及时解决和用户体验的提升。

2.3 职工诉求较多

随着铁路行业的不断发展，职工的工作压力和职业负担不断增加，如列车运行频繁、工作班次不规律、应急处理任务繁重等，都使得职工的工作环境日益艰难。此外，薪酬待遇和职业发展机会的问题也成为职工诉求的主要内容。尽管铁路部门在薪酬上已有一定的提升，但与工作量和行业标准相比，仍有改进空间；同时，职工晋升渠道和培训机会的不足也使得他们对职业发展的前景感到不满。再者，职工的福利待遇、生活条件改善等问题也引发了大量诉求。基础设施和生活设施的改善，如休息室条件、宿舍环境等，直接影响到职工的工作满意度和生活质量。还有，铁路基层运输站段的管理体制和 Workflow 也存在一定的不足，职工在实际工作中可能遇到的问题未能得到及时有效的解决，进一步激化了职工的不满情绪。

3 做好铁路基层运输站段信访稳定工作的建议

3.1 突出源头治理，化解信访矛盾

为了有效做好铁路基层运输站段的信访稳定工作，突出源头治理是关键的一步。源头治理的核心在于通过预防和解决信访问题的根本原因，从而减少信访事件的发生。首先，铁路基层运输站段应当加强对职工需求的常态化调研与分析，通过设立意见箱、开展满意度调查等方式，及时了解和把握他们的真实需求和潜在问题，有助于发现和解决潜在的矛盾和问题，防止其演变成信访事件。其次，铁路站段应着力改善工作环境和 Service 质量，比如优化列车运行调度，提升设施设备的维护水平，完善售票系统和投诉处理机制，确保 Service 质量符合乘客和职工的期望。最后，铁路部门还需要加强内部管理，建立健全的问题反馈和处理机制，对于职工提出的合理诉求应及时回应和解决，如

在薪酬福利、职业发展、工作条件等方面做出切实改进。进一步,针对频发的信访问题,铁路站段应制定预防和应急处理方案,以规范化的管理方式降低信访事件的发生频率,通过早期干预和处理,从根本上减少信访事件的发生,实现信访工作的长效管理和稳定。总之,突出源头治理,不仅需要铁路基层运输站段增强敏感度和反应速度,更需要从根本上提高管理水平,为职工创造良好的工作环境。

3.2 完善信访事件处理机制和流程

完善铁路基层运输站段的信访事件处理机制和流程,从多个方面进行优化。一是建立起高效的信访事件接收和登记机制。在接收阶段,应该明确规定接待人员的职责和行为规范,保证每一个信访事件都能被准确记录和分类。二是完善信访事件的核查和分析流程。一旦接收到信访事件,应当进行详细的核查和调查,了解问题的具体情况、背景及影响范围。核查过程中需要依据事实调查,获取相关证据和数据,确保信息的真实性和可靠性。同时,对信访事件进行分类分级,根据不同的性质和紧急程度制定相应的处理优先级和策略,确保高效和公正处理。三是设立专门的信访处理团队或小组,由经验丰富的专业人员组成,负责针对不同类型的信访事件进行具体的处理和解决方案制定。处理过程中,需与投诉人进行有效的沟通和协商,积极寻找问题的解决方案,并在法律法规和政策允许的范围內提供必要的补偿或赔偿,维护投诉人的合法权益。四是建立起多层次、多部门的协调机制。铁路管理部门与相关部门如公安、交通等部门之间应建立协同工作机制,实现信息共享和资源互补,提升信访事件处理的综合效能,特别是在处理复杂和涉及多方利益的大型信访事件时,需要各部门之间的密切配合和高效协作,确保问题能够及时、全面地得到解决。

3.3 提升员工业务水平和服务意识

员工作为直接面对乘客和投诉人的第一线,其业务能力和服务态度直接影响到信访事件的处理效率和公众满意度。首先,铁路管理部门应该通过专业的培训和教育计划,提升员工的业务水平,包括对信访法律法规、政策文件的深入理解和掌握,使员工能够准确、快速地判断和处理各类信访事件。培训内容还应涵盖沟通技巧、冲突解决能力和客户服务技能等,帮助员工在处理投诉和矛盾时能

够保持冷静、专业,并能有效地化解问题。其次,建立起有效的激励机制和奖惩机制。通过对表现突出员工的表彰和奖励,激励他们在工作中更加努力和积极,树立良好的服务形象和职业操守。同时,对于服务态度不端正、处理不当的员工,应当及时进行纠正和教育,并依规依纪进行处罚,确保员工行为符合职业道德和工作规范。最后,利用现代技术手段和信息化平台。通过培训员工使用信息系统和应用软件,可以帮助他们更高效地处理信访事件和管理工作流程。信息化平台可以提供实时的数据分析和反馈,帮助员工了解和分析信访事件的趋势和特点,从而制定更科学、更有效的应对策略。

4 结束语

在处理铁路基层运输站段的信访稳定工作时,加强组织领导与政策支持,完善信访事件处理机制与流程,以及提升员工业务水平与服务意识,是保障铁路运输服务质量和公众满意度的关键措施。通过这些努力,铁路管理部门能够有效应对各类信访问题,提高事件处理的效率和公正性,从而维护好铁路运输系统的稳定和安全。未来,持续优化管理机制、加强技术支持与培训,将进一步推动信访工作的现代化和专业化发展,为广大乘客提供更加安全、便捷的出行体验,助力铁路事业的可持续发展。

【参考文献】

- [1] 汤美丽. 做好铁路基层运输站段信访稳定工作[J]. 写真地理, 2020(18): 1.
- [2] 马玉珊. 浅析如何做好新时期省属国有企业信访维稳工作[J]. 警戒线, 2022(34): 61-64.
- [3] 王浩. 国有企业信访稳定工作的转变对策分析[J]. 中文科技期刊数据库(全文版)社会科学, 2022(2): 4.
- [4] 舒春红, 谢雨思, 刘智豪. 新时期国企依法做好信访工作的探索实践[J]. 企业文明, 2024(6).
- [5] 张杰. 新形势下国有企业信访维稳工作的优化策略探讨[J]. 企业改革与管理, 2022(5): 3.

作者简介: 张泽(1973.10—), 毕业院校: 天津大学, 所学专业: 机械设计制造及其自动化, 当前就职单位: 中国铁路北京局集团有限公司天津车辆段, 职务: 副科长, 职称级别: 科级。