

中心站如何做好与国铁及地方相关单位沟通协调工作

陈楷

广东城际铁路运营有限公司，广东省广州市，510000；

摘要：在城际铁路公司车站运营体系中，业务覆盖多座城市且部分站点与总部存在地理距离，导致公司层面与地方沟通响应存在局限。中心站作为直接对接一线的执行单元，既是城际铁路连接地方的“前沿窗口”“服务窗口”，更是打通与国铁站段、地方相关单位沟通壁垒的核心枢纽。为破解协同难题，中心站需以“精准对接、务实高效”为核心原则，构建“主动对接—深度协同—闭环落实”全流程体系，通过常态化走访、共建活动等举措，精准传递运营价值并收集各方需求，针对性优化服务，实现合作共赢，为城际铁路事业可持续发展筑牢协同保障防线。

关键词：沟通协调；国铁对接；主动走访；联合共建；服务优化

DOI：10.64216/3080-1508.25.10.098

1 引言

1.1 研究背景

随着粤港澳大湾区城际铁路网络快速扩张和成网运营，其作为交通一体化关键纽带的作用愈发凸显。但城际铁路运营具有“跨域性”“多主体关联性”特征：一是部分中心站与总部地理距离较远，公司层面难以快速响应属地需求；二是运营需依赖国铁站段客流衔接及共站管理，同时需协同地方政府解决交通接驳、安全保障等问题，多主体沟通壁垒已成为制约运营效率的关键瓶颈。

1.2 研究意义

从实践层面看，优化中心站沟通协调机制可直接提升客流接驳效率、强化安全保障、改善出行体验；从行业层面而言，可为城际铁路及综合交通枢纽“政企协同”提供可复制范式，助力破解“条块分割”问题，推动大湾区交通一体化高质量发展。

1.3 研究框架

本文围绕“为何协调—如何协调—如何保障”逻辑展开，先明确中心站沟通协调的核心定位与原则，再从思想意识、对接机制、合作深化等维度提出实施路径，最后通过案例验证方案可行性并总结展望。

2 中心站沟通协调的核心定位与原则

2.1 核心定位

在沟通协调工作中，中心站承担着“三重角色”：

信息传递枢纽：向上传递国铁、地方的需求，向下落实公司决策，确保信息双向畅通无阻；

资源整合平台：整合共站管理及国铁的客流组织经验、地方的交通配套资源、邻里单位的社会支持，形成运营合力；

服务优化载体：依据各方需求动态调整运营策略，例如优化发车时刻、增设接驳线路，将协同成果转化为旅客可切实感知的服务提升。

2.2 核心原则

精准对接原则：按照“业务关联度”对沟通对象进行分类，针对国铁、地方政府、邻里单位制定差异化对接策略，避免“一刀切”的沟通模式；

务实高效原则：以解决实际问题为导向，聚焦客流衔接、安全保障、服务优化等核心需求，减少形式化沟通；

闭环落实原则：建立“需求收集—方案制定—执行反馈—成果总结”的闭环机制，确保每一项协同事项都能落地见效。

3 中心站沟通协调的具体实施路径

3.1 思想筑基：树立“属地融入”意识，奠定协同基础

思想是行动的先导，中心站需从“被动执行”转向“主动融入”。一方面强化双重身份认知，引导管理人员明确“既是城际铁路人，也是属地城市人”，将站点运营与地方发展绑定。如某中心站联动地方交通部门，

依据客流数据调整运营方案，高峰时段增开公交班次并优化线路，实现精准接驳。另一方面培育责任意识，通过理念引导强化“扎根属地”责任感，推动沟通从“任务式应付”转向“主动性投入”。

3.2 主动对接：构建全流程走访机制，搭建沟通桥

沟通对象类别	具体对象	走访频次	牵头责任人	核心沟通重点
核心类	国铁车站、地方交通局、属地公安、消防大队	每半年至少 1 次正式走访	中心站负责人	客流衔接、共站安全保障、交通配套
协作类	街道、周边社区、学校、企业	每年至少 1 次走访	中心站联络员	站前广场照明、卫生、社会支持

3.2.2 精细把控走访细节

前期准备：走访前收集对方最新动态，如国铁最新调度政策、地方政府年度交通工作重点，确保沟通内容与对方需求同频；

沟通过程：预留 30% 以上时间倾听对方需求，避免“单向输出”。例如，走访周边社区时，主动询问“居民对城际铁路运行的意见”，现场记录并承诺“3 个工作日内反馈初步处理思路”；

后期跟踪：走访结束后 3 个工作日内发送“走访纪要”，明确共识、待办事项及责任人；事项落地后及时反馈进展，形成闭环。

3.3 深度协同：聚焦国铁合作，实现互利共赢

国铁站段是中心站最核心的协作对象，需从“日常对接”“场景合作”“经验互鉴”三个维度深化协作；国铁站段是核心协作对象，需从日常对接、场景合作、经验互鉴三方面深化协作，并维护好前期建立的良好关系。如某中心站因与国铁关系融洽，在线路接管时获得国铁驻站学习、物资清点等大力支持，成为首个完成物资移交的站点。

日常对接：建立月度“联劳协作会”制度，互通客流动态、共站安全等信息；创新“共站联合消防检查”模式，组建专项工作组制定应急标准，提升火情处置效能。

场景合作：安全管理上，每季度联合消防巡检、每年 2 次应急演练；导向引导上，增设发光换乘指引牌标注开放时段及安检信息；组建联合服务队，节假日设置服务岗提供购票引导、重点旅客帮扶，突发大客流时开辟快速通道缩短换乘时间。

经验互鉴：每半年组织团队赴国铁学习大站客流疏

梁

主动走访是建立信任的首要步骤，需形成“计划—执行—跟踪”的全流程管理：

3.2.1 精准制定走访计划

按照“核心业务关联度”将沟通对象分为两类，明确走访频次与责任主体（如下表所示）：

解等经验并适配转化：邀请国铁专家开展应急处置、服务礼仪培训；融合双方优势创新服务，如结合国铁重点旅客陪护机制与城际乘车码技术，推出“线上预约+线下陪护”服务。

3.4 网络拓展：依托属地公安，联动地方多元主体

属地公安在地方社会治理中具有“纽带作用”，中心站可借助其资源拓展沟通网络：

深化与公安的基础合作：从“情感联结”“需求响应”“协同机制”三方面入手：

情感联结：定期慰问驻站民警，如夏季送清凉饮品、冬季送保暖物资，传递尊重与支持；

需求响应：优先保障公安工作需求，如公安用房出现维修需求时，及时督促维保单位安排专业人员处置，定期协助清洁公安用房；

协同机制：每月召开“站警综治会”，共享治安信息（如周边流动人口变化）、同步安防要求，形成“站警一体”的安全管理模式。例如，车站发现危及铁路沿线广告牌，第一时间联动公安处置；

以公安为纽带联动地方单位：借助城际公安（多从地方分局抽调，熟悉属地情况）的资源，与地方消防大队、交通局、街道办建立联系；

与消防大队：每半年联合开展 1 次铁路消防安全演练，重点模拟“火灾应急疏散”“站台消防处置”，提升双方协同能力；

与交通局：每季度沟通 1 次“城际—公交接驳优化”，如根据城际高峰客流时段，推动交通局加密公交班次、增设临时接驳点；

与街道办：联合开展“铁路安全进社区”活动，如通过海报、讲座向居民普及铁路沿线安全知识，减少

线路安全隐患；

3.5 服务优化：借力协同关系，解决运营实际问题

将沟通协调成果转化为运营保障能力，针对日常运营中的痛点问题，联动相关单位高效解决：

交通疏导痛点与优化实践：节假日高峰期间，站前道路车流激增，极易引发交通拥堵。中心站可联合属地交通管理部门、站前综合体物业，通过动态研判车流数据，提前制定“临时交通疏流方案”。具体措施包括在关键路口增设交警指挥岗，引导社会车辆经地下负一层停车场快速分流，在 2024 年国庆黄金周期间及后续节假日，实施该方案后成效显著，站前综合体平均拥堵时长从 30 分钟大幅缩减至 15 分钟，通行效率提升超 50%；

民生服务痛点：旅客反映“城际车站站前广场夜间照明不足”，中心站联动属地街道办和站前物业，推动照明加装项目，在 1 个月内完成车站站前广场及路灯改造，提升居民出行安全感；

3.6 党团共建：强化“红色纽带”，深化合作粘性

以党团支部共建为载体，将“党建活动”与“业务协作”深度融合，避免形式化：

与国铁车站党支部：开展“党团建 + 服务提升”活动，学习国铁站段丰富经验及运作模式，某中心站通过交流学习，将售票厅相关功能迁移至候车厅内，实现

售票员和检票员二岗合一，为公司减少人力成本。

与地方交通局党支部：开展“党团建 + 服务提升”活动，共同调研旅客换乘痛点，制定“景区直达车站交通接驳方案”，实现“‘最后一公里’无缝换乘”。2024 年该方案落地后，旅客换乘满意度提升 22%；推进车站风雨连廊，解决旅客出行问题。

与周边学校党支部：开展“党团建 + 公交化宣传”活动，组织党团员进大学校区推广城际乘车码，讲解“随到随走”的公交化运营优势。2024 年某中心站通过该活动使学生群体广州地铁 APP 使用率提升 80%。

3.7 响应闭环：建立高效响应机制，保障需求落地

实行 实行“首问责任制”保障需求落地。接到需求后 1 小时内登记，24 小时内反馈初步方案，如公安提出增设防撞石墩需及时告知可行性及计划；暂时无法解决的需说明原因及推进计划；处置完成后通过电话、问卷收集满意度，将结果纳入考核。

3.8 成果巩固：总结协同成效，规划后续方向

每年年末开展“合作成果总结”工作，形成“梳理 — 致谢 — 规划”的闭环，保障合作持续深化：

3.8.1 系统梳理合作成效

成立“成果总结小组”，从三个维度量化成果（如下表所示），形成《年度合作成果报告》，并附上数据图表、典型案例，确保成果可视化、可追溯：

协同维度	核心指标	某中心站实践数据	成果说明
国铁协同	换乘客流增长率	月均增长 6%	通过联合引流政策、换乘服务优化实现
	联合应急处置效率	突发情况响应时间缩短 20%	联合演练与巡检机制提升协同能力
地方协同	公交接驳匹配度	高峰时段接驳班次覆盖率达 95%	与交通局季度沟通优化线路与频次
	民生问题解决率	风雨连廊建设；收到诉求 5 件，解决 5 件	联动交通局、街道办、完成照明改造等
	安全隐患排查整改率	联合排查隐患 45 处，整改率 100%	与公安、消防协同建立隐患台账

3.8.2 分层致谢与关系维护

根据合作深度与成果价值，采取差异化致谢方式，强化情感联结与合作粘性：

核心合作伙伴：召开年度“协同合作表彰会”，邀请合作单位负责人出席，颁发“年度最佳协同伙伴”证书，同步赠送感谢信或锦旗，并现场分享合作典型案例，巩固战略协作关系；

重要协作单位：寄送《年度合作感谢信》，附上《合

作成果报告》与数据图表，重点说明其支持对中心站运营的价值，并邀请参与次年合作规划研讨。

3.8.3 后续合作规划

结合成果总结与反馈意见，与各合作单位召开“年度合作规划会”，明确次年重点方向，确保协作持续深化：

与国铁站段：聚焦“智慧协同”，计划共建“国铁 — 城际客流引流机制”，实现换乘客流数据实时同

步,优化换乘引导方案;探索“跨站服务互通”,推动重点旅客服务、应急物资储备的跨站共享,提升协同效率;

与地方政府部门:联动应急管理局,制定“恶劣天气联合应急处置预案”,明确信息传递流程、物资调配责任,提升应急响应速度;

与邻里单位:深化“民生服务”,与社区合作设立“城际服务便民点”,提供购票咨询、行程规划服务;与周边学校共建“铁路科普教育基地”,定期组织学生参观车站运营,普及铁路安全知识,强化社会支持基础。

4 实践案例验证

4.1 实施成效

国铁协作成效:通过沟通协调,优化引导指引、调整换乘最短路径,使换乘指引更精准,旅客换乘时长从 13 分钟缩短至 6 分钟;

地方联动成效:联合交通局及企业建设一个风雨连廊;新增 2 条公交接驳线路,高峰时段公交候车时间缩短至 15 分钟;联合街道办推动 2 个车站的站前广场照明提升 100%;

邻里共建成效:与学校联合开展安全宣传,覆盖校区 500 余人,有效提升旅客乘车安全认知及城际乘车码使用率。

5 结论与展望

5.1 研究结论

本文构建的“思想筑基—主动对接—深度协同—网络拓展—响应闭环—成果巩固”全流程体系,验证了四大核心结论:思想意识是前提,“属地融入”可拉近合

作距离;精准协同是核心,差异化策略提升沟通效率;闭环机制是保障,确保事项落地;共赢目标是关键,实现合作持续深化。

5.2 未来展望

跨区域协同拓展:针对城际铁路跨城市运营特征,推动不同城市中心站之间的“沟通协调经验共享”,形成区域化协同网络;

政策机制完善:建议推动地方政府出台“城际铁路与城市交通协同发展”专项政策,明确各方权责与资源支持,为中心站沟通协调提供更有力的制度保障。

中心站作为城际铁路运营的“前沿枢纽”,其沟通协调能力直接影响区域交通一体化成效。未来,中心站将持续优化协同机制,强化技术赋能与政策支撑,在国铁对接、地方联动、服务优化中主动担责、高效行动,既为公司筑牢沟通协调前沿防线,也为自身夯实稳健运营根基,最终实现为公司独当一方,为城际铁路事业高质量发展保驾护航。

参考文献

- [1]倪虹.铁路客运枢纽站与城市公共交通的换乘衔接研究[D].兰州交通大学,2012.
- [2]沈俊娜.铁路客运枢纽站与城市交通衔接研究[D].华南理工大学,2010.
- [3]宋修桥.铁路车站标准化管理中的跨部门协作与资源调配机制研究[J].交通科技与管理,2025,6(03):174-176.
- [4]陈小君,林晓言,郝晓培.铁路站城融合空间生产逻辑及其实路径[J].北京交通大学学报(社会科学版),2025,24(03):73-82.