

关于动车组异地保洁质量调研报告

康宁

(哈尔滨局集团有限公司客运部,黑龙江 哈尔滨 150000)

摘要:动车组保洁工作是客运服务工作中最基本的工作项目,因动车组保洁工作需要动车段内进行,而动车段库内管理非常严格,对客运保洁用水、用电、工具等使用要求非常规范,客运保洁工作受制约的方面很多,保洁质量和保洁工作效率完全依靠高效的管理和合理的分工。异地保洁工作完全是新的作业方式,在没有委外保洁人员的情况下,完全由乘务车队组织人员承担保洁工作,既对乘务车队是一个考验,又对怎样提高保洁质量形成了一个课题。带着诸多的疑问到现场,不仅为基层解决实际问题,又对动车组异地保洁工作好的做法和可取经验进行收集和推广,不断提升动车组保洁质量,为旅客营造温馨舒适的乘车环境。

关键词:动车组;异地;保洁;质量

2012年哈尔滨局集团有限公司开行哈大高铁以来,全国高铁建设规模持续,哈尔滨局的高铁建设步伐紧锣密鼓,先后建成哈齐高铁、哈牡客专、哈佳铁路三条管内高铁线路。高铁动车组数量由最初33组车体发展到目前75组车体,翻了两倍多。集团公司面临着动车组检修和存放的压力日益增大,哈西动车组现有的库存能力无法满足日益增长的动车组数量,为此,集团在2019年分别建成了齐齐哈尔和佳木斯动车组检修基地,实现了动车组车体异地存放检修的目的。一段时间以来,异地存放的动车组保洁质量始终不能达到集团公司动车组出库整备标准,旅客投诉到12306客服中心反映动车组车厢脏、垃圾不清理等问题。对此,客运部深入齐牡佳三地进行异地保洁工作质量全过程调研写实。具体如下:

1 开展情况

(1)保洁作业地点。齐南动车所内、牡丹江站台、佳木斯站台。(2)保洁作业时间。内部保洁60分钟。(3)保洁作业数量。共15趟,其中始发9趟,终到6趟。齐南动车所保洁4趟,牡丹江站台4趟,佳木斯站台7趟。(4)保洁作业重点。动车组客室、连接处、门头、风挡、电茶炉、大件行李区、司机室、座椅腿等重点部位。(5)保洁人员数量。三地保洁55人,齐客齐南动车所20人,牡客牡丹江站台15人,牡客佳木斯站台20人。(6)保洁人员班制。齐客动车所保洁4个班组,实行库乘套走的班制,43个班组开展轮班保洁,1天4个班组开展保洁工作,每个班组5人;牡客牡丹江站台保洁3个班组,2班倒,1天2个班组开展保洁工作,每个班组5人;牡客佳木斯站台保洁4个班组,2班倒,1天2个班组开展保洁工作,每个班组5人。(7)保洁人员工作量。齐客动车所保洁人员从20:00-1:30结束,共6.5个小时;牡丹江站台保洁人员从18:00-23:00结束,共5个小时;佳木斯站台保洁人员从17:20-00:30、次日5:00-9:30结束,一天共11.6小时,一个班组连续工作2天,1个月工作174工时,完全符合职工劳动定量规定。(8)保洁人员构成。齐客高铁车队43个乘务班组轮班保洁、牡客牡地区高铁车队、牡客佳地区高铁车队乘务人员组成,每个月轮换一批。(9)保洁工作质量。经过三个地区写实组现场跟踪三个地区异地保洁工作质量,作业质量大幅提升,保洁人员作业认真负责,车队干部部署跟踪指导到位,保洁鉴定细致严密,都能够达到始发出库标准。

2 典型做法

(1)克服作业困难,全力保障保洁质量。齐客为完成动车所无照明情况下的保洁整备作业,提高卫生质量,采用保洁人员佩戴头灯方式照明,进行门头三环卫生整备。同时购买了带磁铁的夜灯神器(LED锂电池)粘贴在车厢内部,扩大照明区域,为卫生整备质量提供有力保障。(2)灵活运用班制安排,保洁质量见证实效。利用热备班组人员适当分担保洁班组工作任务,负责7趟列车视频电池的更换,同时负责为7趟列车乘务班组运送客服备品,大大减少了保洁组和乘务班组的工作量,为乘务班组减负起到借鉴意义。同时为均衡两个保洁班组的工作量,在完成7趟动车组异地保洁工作的同时,对当日在佳木斯站折返不超过20分钟的9趟动车组进行清扫

和擦地等基础保洁工作,在完成本职工作的同时,哈佳高铁车队能够顾全大局,积极为集团公司整体提升服务质量分担重任,值得所有高铁车队借鉴学习。(3)设置一车一体档案,有针对性开展保洁。哈佳高铁车队集思广益,为提高保洁工作效率,车队制定了一车一档,对车体设备情况、深度保洁情况、加减挂时间等方面进行记载,为保洁人员提供详细的基础数据,提升保洁人员作业的针对性,为保洁人员作业质量提高提供最有力的保障。

3 解决问题

(1)作业效率较低,存在重复作业。要求车队加强培训教育,采取逐项点逐环节的方式对保洁员进行培训教育,制定卡时作业流程,由保洁组长使用对讲机统一组织生产,提升作业效率。(2)保洁作业站车联控问题。因佳站认为列车到达佳木斯站后停留60分钟后回库开车联控由列车保洁人员负责,站台人员不能负责保洁人员作业完毕后的站车联控发车进库的职责,经过现场作业联控,客运部要求车站站台人员必须接到保洁工长作业完毕后,由车站客运人员与司机联控发车进库。(3)保洁人员没有配备对讲设备。为保证作业同步规范,并及时能够听到保洁工长指令,客运部要求车队为佳木斯站台保洁人员配备10部专用对讲机。

4 存在困难

(1)保洁照明问题。齐南动车所不具备一级修能力,所内只有无电作业项目,保洁作业期间没有照明。动车所提供临时休息室没有插座电源,保洁人员作业照明设备不能充电。(2)保洁整备工具存放问题。因牡站未提供便利的保洁整备工具存放地点,牡客每日需将保洁工具由车队运输至车站,职工携带工具备品较多其中(大水桶、清扫工具等)携带不便且在运输过程中存在安全隐患问题。(3)司机室存在无法开启问题。整备过程中发现运行方向后侧司机室无人开启,不能进行保洁作业问题。保洁人员在司机室卫生整备作业时司机室无人。

5 调研结论

(1)保洁人员服装规范。为保证作业人员进出库管理和人员人身安全,动车组保洁作业人员的服装必须统一制做,并且在服装上衣必须有荧光带,保证在夜间库内区间行走和作业过程中能够得到充分的人身安全保证。(2)保洁作业流程必须明确。客运部需要进一步规范保洁人员与司机联系流程;保洁人员与车站客运人员联控用语;保洁人员与乘务班组保洁作业分工流程;车站客运人员与司机联控;冬季动车组车门激活状态,保洁人员开关门作业流程。(3)结合部配合重要性。动车组保洁工作需要车站、动车段、机务段等单位的大力配合,保洁工作看似简单,但是在动车组保洁作业过程中,没有结合部单位的大力支持,在用水、用电、场地、作业、休息等方面均存在困难,很难保证动车组异地保洁工作质量。