



企业参与高等职业教育人才培养 年度报告（2019）

企业名称： 上海铁路局集团公司南京客运段

专业名称（类型）： 铁道交通运营管理（省品牌）

南京铁道职业技术学院

2018年12月

目 录

一、企业概况.....	1
二、参与办学.....	1
（一）建立产教融合、校企合作的长效机制.....	1
（二）校企共建“混编”教学团队.....	3
三、资源投入.....	4
四、人才培养.....	5
（一）深化“双主体、三强化”工学结合人才培养模式改革.....	5
（二）积极参与铁道交通运营管理国际化人才培养.....	5
（三）进一步开展“铁”色鲜明的半军事化管理.....	5
五、研发推广.....	6
（一）国家铁路局课题《铁路客运站车餐饮服务质量和改进研究》..	6
（二）中国铁路总公司重点课题《通道型高速铁路运输组织优化研究》..	6
六、服务地方.....	7
（一）企校联合开展铁路总公司高铁动车乘务品牌培训项目.....	7
（二）企校合作开展特色鲜明的铁路志愿服务实践活动.....	7
七、政策保障.....	9
（一）组织保障.....	9
（二）制度保障.....	9
（三）经费保障.....	9
八、挑战与展望.....	9

一、企业概况

中国铁路上海局集团有限公司南京客运段位于江苏省南京市鼓楼区龙江路8号，现有职工6293人，内设10个机关科室、15个客运车队（其中南京8个车队、徐州7个车队）、2个地面车间，主要担当南京、徐州、连云港、扬州、泰州、南通等地区始发至北京、广州、乌鲁木齐、哈尔滨、昆明、南宁、烟台、保定等直通方向和管内各站的普速旅客列车26.5对（其中南京地区12对，徐州地区14.5对），同时担当南京（南）至北京南、天津西、太原南、西安北、成都、南宁东、昆明西、广州南、深圳北、厦门北、龙岩、赣州、长沙南、宜昌东、贵阳北等直通方向和局管内各站的178对高铁列车的乘务工作，工作点面辐射全国25个省区市，担当运行总里程超过四万千米，是目前上海局集团有限公司管理体量和跨度最大、异地车间比重最高的客运段。

近年来，全段认真贯彻落实总公司、集团公司工作要求，积极适应铁路市场化改革发展趋势，以“打造全路一流客运段”为目标引领，以“普速上水平，高铁争一流”为工作主线，凝心聚力、创新发展，运输安全保持稳定、经营效益屡创新高、服务质量稳步提升、队伍素质不断提高、职工生活持续改善，企业管理逐步由传统经验型向科学管理型转变、进而向文化管理型迈进。全段干部职工齐心协力，各项工作取得佳绩，3对动车组列车和9对普速列车获得铁路总公司“红旗列车”称号，段先后荣获“江苏省文明单位”、“路局文明单位”、“全国文明单位”称号、段政研会被评为“江苏省思想政治工作优秀单位”，段工会被评为“江苏省模范职工之家”、集团公司“模范职工之家”称号等荣誉。

段长杨光同志是江苏省第五批产业教授（2017年）。长期从事铁路运输组织和经营管理工作，在实践中积累了较丰富的铁路运输专业知识和运营管理经验，围绕“互联网”+“高铁网”两网融合，将计算机技术、工业工程与实际工作相结合，努力打造“智慧客运”，坚持推动经验型管理向科学型管理转变、进而向文化管理迈进的管理思路，促进各项工作迈上新台阶。他大力推进信息化建设，依托科技和信息化手段，不断助推管理创新，在南京站、合肥客运段、南京客运段任职期间，主持研发“自助售票机分站销售电子引导”等技术，向路局、总公司建议，优化开车方案、科学布局售票窗口及自助售票、取票机，抓新线、抢份额、增客流，在全局经营业绩考核中多次获得优秀等级；主持研发“车站列车进路图智能编制系统”等广泛运用于乘务管理、行车组织工作，实际运用成效显著，并荣获上海铁路局科技进步奖；主持研发的“旅客列车音视频信息系统”获得路局科技进步二等奖，并在列车上推广应用，方便了在途乘务质量控制、突发事件应急处置指挥、取证；自主研发“‘千里眼’视频监控系统”、“调令通”信息系统、“出乘点名签到系统”、“巡视仪视频管理系统”、手机版模块化教学APP等，突破传统工作模式，运用科技辅助客运段生产、管理，大大提高了工作效率。

二、参与办学

（一）建立产教融合、校企合作的长效机制

一直以来，南京客运段和南京铁道职业技术学院在专业建设、技术研发、人才培养、社会培训等方面保持着密切校企合作。在人才培养方面，我段积极为学院学生了解铁路系统、规划职业生涯、培养实践能力提供有益平台，作为学院实习基地，自 2014 年春运首次开启校企合作新模式后，连续五年共 1325 名学生在春运期间到段上车实习，通过实践有效锻炼了能力。段还为学院干部培养锻炼提供平台，2016 年运输管理学院程谦副院长到我段挂职段长助理进行锻炼，参与领导班子会议，深入基层车队调研，与段共同研究制定了“高铁车队标准化管理体系”，将理论研究与实践工作相结合，推动了段相关工作，也促进了挂职干部综合素质的提高。在教学研究方面，段还作为学院铁路文化研究中心“服务文化研究基地”，为学院教学研究提供平台，就加强铁路服务文化建设不断深化合作交流。



图 2-1 “混编”教学团队共同制订专业教学标准



图 2-2 企校合作成立铁路文化研究中心

（二）校企共建“混编”教学团队

校企双方依托校企合作委员会，在组建企校“混编”教学团队的基础上，进一步优化人员结构，形成了以江苏省第五批产业教授、南京客运段段长杨光为企业代表，运输管理学院院长、行业教学名师周平为学校代表，共计 12 人的“混编”教学团队。校企共同开展教育教学、实训基地建设、职业技能鉴定、科研项目申报、企业文化研究等项目。打造全国铁路列车长等关键岗位品牌培训项目，专业企校“混编”教学团队共同开展高铁客运服务关键岗位员工培训，年度为铁路关键岗位工种培训约 2900 人，共同开展国家铁路局《铁路客运站车餐饮服务质量分析及改进研究》等横向课题研究工作，获国家教学成果二等奖 1 项，江苏省教学成果二等奖 1 项。



图 2-3 南京客运段杨光段长受聘为江苏省第五批高职院校产业教授



图 2-4 江苏省教学成果二等奖

三、资源投入

与南京铁道职业技术学院共建铁道交通运营管理专业教学资源库，双方组建合作开发团队，客运段提供高铁乘务最新技术标准和优质课程资源，合作开发了《铁路客运组织》《铁路客运服务心理》等课程教学资源。2018年铁道交通运营管理专业教学资源库遴选为国家级专业教学资源库（备选）。



图 3-1 国家级铁道交通运营管理专业教学资源库（备选）

与南京铁道职业技术学院共建高速铁路动车乘务综合实训室，在高铁动车模拟训练仓型号选用、技术参数设置、功能实现上共同开展方案的论证工作，提供技术支持。最终选用：车型外观选用 CRH380B 车型，模拟训练仓分为：驾驶舱区域、厨房吧台区域、乘客区域和后门区域等，为高铁乘务专门人才培养创造技能训练环境。



图 3-2 高铁动乘班学生形体训练教学



图 3-3 企校共建高速铁路动车乘务综合实训室

四、人才培养

（一）深化“双主体、三强化”工学结合人才培养模式改革

充分发挥学校与企业两个主体的作用，实现“企业化的教学环境、职业化的教学内容、信息化的教学手段”。校企共建“混编”教学团队，创新校企协同育人机制，共同开展人才培养、开发课程、编写教材、实施教学与建设实习实训基地等，企业参与人才培养全过程。年度合作编写特色教材3部，开发《铁路客运组织》等慕课2门。学生在学校和铁路企业两个场所交替学习，将铁路企业文化元素融入校园文化建设之中，为学生创造富有铁路文化特色的学习环境。创新上海铁路局南京客运段兼具生产与教学功能实训基地的运行模式，采用“多段递进式”工学交替教学组织模式，第一学年走入南京客运段等企业感知轨道交通企业职业和企业文化，第二学年深入企业熟悉铁路客运员等岗位工作，第三学年融入企业胜任工作，进行半年以上相关工种的顶岗实习，进行故障应急处理等训练。

（二）积极参与铁道交通运营管理国际化人才培养

近年来，南铁院围绕高铁“走出去”战略，面向未来、面向国际，树立开放办学理念；选择有效的促进国际交流与合作的发展路径，牵头组建了欧亚（太）交通高校国际联合会物流委员会，学校运输管理学院联合成员国相关院校开展交通物流与运输服务国际化人才培养项目。南京客运段创设条件，提供师资、设备、实训基地等支撑，配合铁道交通运营管理专业共同开展培养面向高铁运营管理、具有国际视野的高铁人才。

（三）进一步开展“铁”色鲜明的半军事化管理

结合行业特点和文化特质将半军事化管理融入学生日常管理和思想政治教育的全过程，培养学生纪律严明、严谨守时、忠于职守、吃苦耐劳、奋勇争先、敢于担当的良好综合素质和职业素养。在学生管理队伍中引入复转军人，进一步完善《运输管理学院半军事化管理条例》，依托退伍复学学生为主体成立“半军事化管理办公室”，加强对于学生日常管理的监督和引导，实现“一日生活制度化、日常管理正规化、内务卫生军营化、礼节礼貌规范化、”。

半军事化管理顺应现代高职教育发展方向和企业需求的一种管理模式，通过严格要求，让良好的学习、生活习惯内化为学生个人的素质，有效推进学生“自主管理、自我教育、自主学习、自我实践”的实现。在这种管理模式之下，学生塑品格、强能力、增素养，在不断完善自身知识结构的同时加强自身的情感意志，以企业对于人才的需求为契合点，努力将学生培养成为德才兼备的高素质人才，从而实现学生管理质量的提升。



图 4-1 学生半军事化训练（队列训练）

五、研发推广

（一）国家铁路局课题《铁路客运站车餐饮服务质量分析及改进研究》

企校联合开展国家铁路局课题《铁路客运站车餐饮服务质量分析及改进研究》研究工作。课题主要研究政府对铁路旅客运输餐饮服务监管的职能定位与特点，明确政府对铁路旅客运输餐饮服务结果认定、过程控制的具体监管内容及边界；其次，从政府监管的角度，分析铁路旅客运输餐饮服务体系，明确政府的监管职能、监管范围等基础问题；最后，调研梳理铁路客运站车餐饮供应等服务现状，分析存在的主要问题及原因，提出改进铁路客运站车餐饮服务质量的具体措施，促进餐饮服务标准化、规范化、品牌化。形成《站车餐饮服务与政府监管职能边界研究报告》、《铁路旅客运输餐饮服务标准化、规范化、品牌化研究报告》，通过改进完善高铁餐饮供应互联网订餐服务新平台，搭建“互联网+订餐”新模式，满足不同旅客的个性化需求，开启餐饮品牌化经营，服务高铁品牌发展的需要。

（二）中国铁路总公司重点课题《通道型高速铁路运输组织优化研究》

2018 年与南京铁道职业学院与同济大学联合完成中国铁路总公司重点课题通道型高速铁路运输组织优化研究。我校主要完成了以下研究工作。量化分析了京沪高铁旅客出行选择行为，解析计算京沪高速铁路通过能力，在此基础上，以耦合市场需求为目标，优化京沪高铁列车运行图，充分应用三角区能力，提升京沪高铁运输组织水平。

六、服务地方

（一）企校联合开展铁路总公司高铁动车乘务品牌培训项目

立足江苏，面向铁路总公司高铁动车乘务等岗位，重点服务长三角国家铁路与地方铁路运输企业，打造全国铁路列车长、“三进”列车列车长、高铁站车服务等关键岗位品牌培训项目。中国铁路总公司《关于 2018 年度铁路技能人才重点培训项目计划的通知》中指定由我院承担的高速铁路关键岗位培训项目有 2 项，一是高铁站车值班员、列车长培训；二是“三进”列车车长及高铁列车长培训，为确保高铁运营关键岗位培训任务，企校合作组建近 20 人的专家团队，开展客运服务心理学、客运法律法规、公共安全及危机公关、参观南京客运段高铁车队、用科学发展观对待客运管理工作、用科学发展观对待客运管理工作、应急处置、客伤赔付、客运专线、高铁行车组织、客运乘务新规章解读等方面内容的培训，大力提升了办班的质量和成，年度共完成近千人的培训人数任务。

（二）企校合作开展特色鲜明的铁路志愿服务实践活动

紧紧围绕运输生产需要，开展铁路志愿服务，为铁路春运等繁忙时段提供支援，以铁路志愿服务为载体，通过学习和实践，顺利完成从“走入铁路，感知职业”，到“深入铁路，熟悉工作”，到“融入铁路，胜任岗位”三个阶段，逐步提高学生的职业技能，为“准铁路人”步入工作岗位打下基础。2018 年铁路春运期间，专业 108 名学生参加上海局南京客运段春运顶岗实习工作。同学们克服了值乘时间长、交路远等多重困难，为广大旅客提供良好温馨的旅行环境和优质服务，实现了安全零事故，旅客零投诉，获得了各界好评。极大缓解了企业用人高峰期人力资源瓶颈问题，有力地服务了地方社会经济发展。

“158 雷锋服务站”是上海铁路局南京站享誉全国的服务品牌，以关爱“弱势群体”为重点，传递着一场 45 年的爱心接力。学院一代代“小甜橙”志愿者从“158 雷锋服务站”接受着铁路精神的熏陶、先进文化的传承，学会了责任是什么，并从“温室的花朵”成长为铿锵玫瑰。也涌现出了 2013 年江苏省大学生年度人物——刘猛等一批优秀的学生代表。学院在志愿服务项目中不断总结、不断提升，荣获 2018 年团中央优秀团队及江苏省“暖冬行动”先进集体，学生齐祥龙荣获江苏省“暖冬行动”先进个人，多名志愿者受到中国铁路总公司总经理、党组书记慰问，并被《中国教育报》专题报道。



图 6-1 铁路总公司党组书记、总经理陆东福慰问志愿者

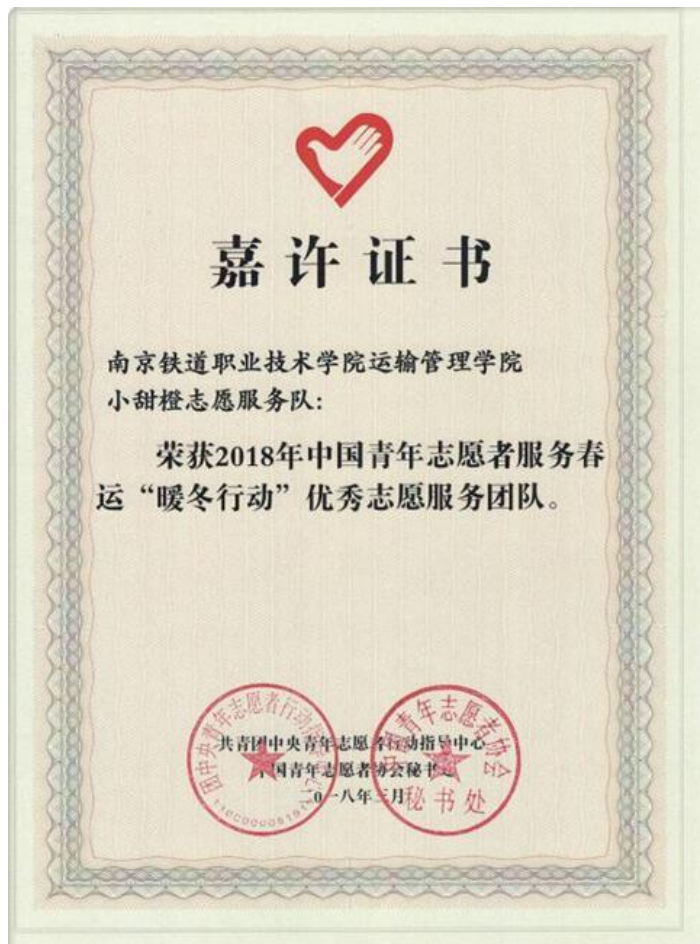


图 6-2 学院“小甜橙”志愿服务队荣获团中央优秀服务团队及江苏省“暖冬行动”先进集体

七、政策保障

（一）组织保障

南京客运段与南京铁道职业技术学院签订了战略合作协议，运输管理学院成立了由上海铁路局南京客运段、南京站等 20 余家企业代表组成的校企合作委员会。面向高速铁路客运服务工作领域，成立由江苏省第五批产业教授、南京客运段段长杨光为企业代表，运输管理学院院长、行业教学名师周平为学校代表，共计 12 人的“混编”教学团队。教学团队定期召开会议，合作开展教材编写、资源开发、人才培养与社会服务等项目，并将各类项目实施情况作为校企产教融合业绩考核的依据。

（二）制度保障

企校共同制定双方合作开展人才培养等项目的实施方案，建立并推行定期检查、阶段评价、经验总结汇报等制度。学校和企业专业负责人及时了解、掌握校企合作项目与计划过程中的实际情况，及时发现问题、提出对策建议，确保校企合作各项工作落到实处。

（三）经费保障

校企双方根据合作开展的项目实际情况，提供必要的教学资源与经费保障。如提供高速铁路技术资料、高铁乘务标准规范与教学视频等优质资源，提供教师和学生参与企业体验春运等实践活动的经费保障。

八、挑战与展望

2018 年，南京客运段与南京铁道职业技术学院运输管理学院紧密合作，产教融合。在校企合编特色教材、建设国家级专业教学资源库、开展铁路总公司和国家铁路级课题研究、创新铁路总公司高铁客服品牌培训等项目，取得了丰硕成果。可是，随着高速铁路的快速发展，新装备与新技术日新月异，对校企合作的广度和深度，对高速铁路运营管理的人才培养等方面提出了更高要求。

一是需要进一步创新校企合作的机制。依据《职业学校校企合作促进办法》，进一步实行校企主导、政府推动、行业指导、学校企业双主体实施的合作机制。学校根据轨道交通行业发展和人才培养需要，积极为南京客运段等企业提供所需的课程、师资等资源。企业利用资本、技术、知识、设施、设备和管理等要素全方位参与校企合作，促进高铁运营管理人力资源开发。

二是需要校企进一步联合开发专业教学资源库。高速铁路系统高度集成，从业人员不仅要单一系统（岗位）有深入了解，而且要了解相关系统（岗位）的技术、设备、作业规范等，这对高铁技术技能人才的专业复合能力提出了更高的要求；高速铁路运营系统复杂，对高铁从业人员专业技能要求高。因此，加快建设汇聚优势资源的专业教学资源库是提升专业技能人才培养质量的迫切需要。