

在供给侧结构性改革中,兰州铁路局以“丝路快车”“西部快运”双轮驱动——

# 走品牌化供给之路

本报记者 李琛奇 陈发明

面临经济发展新常态的环境,铁路如何创造新的供给?兰州铁路局用两年多时间交出了一份答卷。

“从这两年兰铁局的客运和货运改革看,成果已初现。我们探索出的这条新道路是有一定说服力的。”说这话的时候,兰州铁路局局长王峰从办公桌上的抽屉里拿出一本厚厚的影集,里面的每张照片都是兰铁局的品牌化供给之路的见证。

客有“丝路快车”,货有“西部快运”,这两大品牌已成为兰铁局创造新供给的代言。在铁路总公司遍布全国的18个路局中,地处西北的兰铁局的业务排名相对靠后,但是今年三季度一度成为全路业务增幅第一的路局。

比起业务数据上的亮点,更让王峰欣喜的是,创造新供给的理念在兰铁局数万名职工中深入人心。“大家都知道,给别人创造新的东西来赢得未来。”王峰对这份答卷的评价是,队伍整体素质提高了,服务经济社会的能力大幅提升了,客货运量明显增长。

## 把城市“搬上”火车,让火车为城市“代言”

“一列火车怎么可以有三节餐车?”2014年7月,兰州至敦煌的品牌列车开行前,很多铁路职工心中都有疑问。这趟被命名为“敦煌号”的列车上除了常规餐车外,还加了酒吧车和自助餐车,车厢随处可见的大漠、飞天、壁画等敦煌元素也让人耳目一新。

在铁路职工固有的观念里,相对落后的兰铁局是不可能探索成功这一创新之举的。然而,列车开通后,乘客的体验和市场的反应很快改变了兰铁人心中的答案。

在兰州上大学的宋蓓是土生土长的敦煌人,经常来往两个城市之间的她,对“敦煌号”很有发言权。“车厢里的敦煌元素有文艺范儿和人文情怀,作为敦煌人为这趟车感到骄傲。”在学习中文专业的宋蓓眼里,“敦煌号”就是传递敦煌文化的使者。在“敦煌号”上,甘肃14个市州的特色文化被浓缩到14节主题车厢中,形成了“一车一馆”的装饰风格。

尽管11月份敦煌旅游已进入淡季,但是“敦煌号”依然火爆。“以前上餐车就是吃饭,但现在这趟车的酒吧车、敦煌舞让旅途不再枯燥。”孟丽萍是兰州中青旅行社的导游,走南闯北多年,但是“敦煌号”这样的品牌列车只有在兰州铁路局管内见过,因此只要有票,她带团都会订“敦煌号”列车,“让旅客一上车就可以提前了解敦煌。”“敦煌号”已不再单单是交通工具,它同时注入了更多的甘肃文化。

两年多来,以“敦煌号”品牌列车为引领,兰铁局走上了一条不断超越自我的品牌创建之路。在“丝路快车”这个大品牌下,像“敦煌号”这样别具风情的品牌列车目前已经开行了23趟,占兰铁局管内客车的五分之一。

今年以来,兰铁局先后开行了“七彩云南号”“清新福建号”“天水号”“方特欢乐世界号”“张掖丹霞号”“兰州新区号”等15对高品质长线跨局旅游列车、环线旅游列车、城际直通旅游列车,拓展了从甘肃、宁夏境内出发,通往北京、上海、广州、杭州、昆明、桂林、成都、宁波、西安等12个方向的铁路旅游新通道,形成高铁列车、普速列车、直达列车、城际列车相互补充、相得益彰的高品质列车品牌结构,实现了从让旅客“走得了”向“走得好了”的转变,从为旅客提供位移服务向提供特色文化体验的转变。

一趟趟奔驰在铁路线上的品牌列车,不仅是运输旅客的交通工具,更是推介甘肃文化的流动窗口。在品牌列车上,兰铁局以“一车一馆”“一车一景”“一车一故事”为主题,把列车作为展现西北美景、风土人情的流动载体,用知名景区命名软卧包房,将每节车厢打造成彰显地域特色的“移动展览馆”。

“如何把一座城市‘带’上火车?我们的品牌列车做到了。”兰州铁路局局长客运段相关负责人告诉记者,比如兰州至上海的Z218/7次“兰州旅游号”品牌列车上,既有正宗的兰州牛肉面,也有兰州特产冬果梨、白兰瓜;既能欣赏民族舞,也能看到《读者》杂志……“这些极具甘肃地域特色的元素,改变了旅客对传统列车的印象,不仅提升了旅客的乘车体验,还带动提高了我们所有列车的作业标准。”

## 是火车,更是“列车+”平台

很多旅客发现,兰铁局客运列车越



图① 充满活力  
的敦煌号列车员。

图② 银川至宁  
东K9675/9676次“丝  
路驿站-宁东号”列  
车超市。

图③ 兰州货运  
中心货物直达列车首  
发式。

(资料图片)



来越不像火车了。在兰铁局的各趟品牌列车上,“驼小明”已成为一个明星“列车员”;但是在列车员们眼里,“驼小明”是一个故事,是一个代表,是一个系列产品。

“驼小明”究竟是谁?它是兰铁局一位职工创作的漫画主人公。作者用吃苦耐劳的骆驼代表铁路职工创作,后来经客运部门发掘,列车员穿上了布偶服装上车与乘客互动,并受到旅客的喜爱。今年,兰铁局开发了“驼小明”布偶玩具、小茶杯等系列产品。一个国庆黄金周,“驼小明”系列产品在品牌列车上创收上万元。在兰州至天水的T6603/4次“麦积山号”上,还有一个“秦州古韵·驼小明儿童乐园”主题车。

兰铁局的不少品牌列车上都有一个主题车厢。比如,敦煌至北京K42/1次“文化主题·人类敦煌”的“旅行小镇”主题车,天水至敦煌Y671/2次“伏羲号”的“淘气堡乐园”主题车,兰州至张掖Z6205/6次“金张掖号”的“裕固风情·品味甘州”主题车等。除了主题车厢,兰铁局客运部门还根据不同乘客的需求,推出“列车+宾馆”“列车+超市”“列车+美食”“列车+休闲”“列车+娱乐”“列车+电商”的客运服务新模式,这些都是兰铁局的“列车+”平台。

在列车上除了可以选择酒吧车外,还有以电影音乐、网上冲浪、游戏娱乐等为主要内容的电子休闲服务,以健身动感单车、按摩椅、瑜伽健身、木桶中药泡脚等为主要内容的健身休闲服务,以“驼小明”儿童游乐淘气堡乐园、方特梦幻世界等为主要内容的亲子休闲服务,以品尝“沙坡鱼宴”、兰州牛肉面等地方美食为主要内容的餐饮休闲服务,以呈现敦煌舞等为主要内容的文化休闲服务。

“将宾馆、酒吧、书吧、餐厅、超市等地面个性化服务融入列车这个平台,深化了列车上的服务内容 with 内涵。”兰州客运段段长吴冰认为,打造精品品牌列车,最根本的还是要靠旅客满意度说话,“让旅客通过乘车体验,爱上坐火车。”

此外,兰铁局还搭建了“丝路快路网”电子商务信息平台,打造站车一体化的网络超市,让旅客在列车体验店选择旅游产品,通过网络支付后,可以在车站实体店提货,也可以通过网络平台选购,省去了提着大包小包的烦恼。兰州铁路客运处相关负责人介绍说,将铁路旅客运输与多种产业经营融合,变传统“站车运输”为“站车经济”,以此来推动客运供给结构升级。

同时,在探索客运创新发展实践中,兰铁局精准对接旅游市场需求,构建与地方政府、旅游局、旅行社、铁路局的“四大旅游联盟”,在共同开发旅游产品、构建绿色通道、联合宣传促销、互相参加旅游展会等方面进行深度合作。

以敦煌为例,在“四大旅游联盟”的支持下,兰铁局在去年开行4对进出敦煌旅客列车的基础上,今年又增开

5.5对旅客列车,日运输能力由以前的进敦煌3635人提高到现在的7132人;出敦煌由以前的4783人提高到现在的8280人。

## 当初的“铁老大”,如今的“铁哥们”

说起炼钢,高艺玲能从动力煤、电煤、硫分说起,一直到不锈钢、线材、棒材、板材等等,如数家珍,但她的身份却是兰铁职工。作为兰铁局嘉峪关货运中心营销策划部的副部长,高艺玲对钢铁产业的熟知来源于她服务的大客户酒钢集团。

熟悉客户业务的不仅是高艺玲,兰铁局货运系统的每一个营销人员都对客户的产供销了如指掌,这是他们在货运改革中的必修课。“把单纯的物流业改成现代服务业,把单一的运输扩展为物流当中的服务链,这要求我们有全品类、全过程的服务。”局长王峰的目标很直接,“把服务做好,把价格降低”。

为此,昔日的“铁老大”下足力气做功课。首先利用两年时间开展大普查,包括甘肃宁夏两省区的社会经济总量大普查,目的是研究了解每个城市产业发展的方向;对管内企业进行普查,在对甘宁两省区大大小小2万多户企业全面普查后,筛选出2336家企业深度普查,并建立涵盖60家钢铁、47家焦煤、14家石油、190家化工等领域的311家重点生产加工企业“一企一册”客户档案,全面掌握市场需求;对运输企业普查,清楚竞争对手状况,包括物流企业组织现状、运作方式、管理模式,掌握各地货物运输汽车数量和主要流向覆盖区域。

“普查结果为创造新的供给打基础。”王峰告诉记者,第一是满足客户现有要求,第二是创造客户新的需求。

大普查后,兰铁局开始构建全新的营销格局。在全国铁路系统成立首个现代物流指挥中心,并设立兰州、嘉峪关、银川3个区域指挥部,在区域市场、物流集散地建设108个无轨站揽货点。同时,派驻副处级干部挂职甘、宁两省区17个市州工信委副主任,全面了解地方经济发展和物流需求,从而形成“1+3+17+108”的营销网络新格局,确保铁路物流在管辖范围营销服务无死角。

今年8月,为深化与重点企业的战略合作关系,兰铁局组建70支(210名)专业服务团队进驻70户重点企业,根据企业运营情况为其量身定做物流方案。除了高艺玲,武红仙也是嘉峪关货运中心派往酒钢集团的驻企代表。

“每天一上班就去酒钢调度中心了解当天库存、装车需求,我们对企业每一台冶炼设备运行情况都要了解。”武红仙表示,如此详细地了解情况是为了更好的服务,“今年以来,我们为酒钢量身定做了48项优惠项目,目前已完成28项,为企业节约运输成本1.54亿元。”

对铁路方面增加的新服务,酒钢物流中心货运科科长崔军深有感触,

“以前我们有固定的领导专门负责跑铁路协调车皮,现在倒过来了,铁路上门服务,有啥事找驻企代表就办了,当年的‘铁老大’,现在是‘铁哥们’”。

## 不仅点对点开行,而且门到门服务

像客车一样准时开行货车,是兰铁局货运改革的新供给产品之一。但是一开始,兰铁局兰州货运中心主任谢为民心里还真有点打鼓。

“从兰州开往河西走廊五市的‘河西号’零散快运,刚开始每天只有几吨的货物,但一两个月后,每天都是满载。”谢为民如今又开始为难,26节车皮的“河西号”已经满足不了客户需求,每天都有剩货,“其实市场需求很大,只不过我们以前没有提供这项服务”。

“河西号”是兰铁局实施客货车化开行货车的货运品牌列车之一,每天20点装车,23点发车,像客车一样沿途经武威、金昌、张掖、酒泉,次日中午到达嘉峪关。“河西号”开行后,面向河西走廊做物流的董丹阳与七八家物流公司、生产厂家联合成立了西部货物联盟,专门为铁路货运做代理服务。

“铁路体量很大,很适合零散货物运输,而且安全性要比公路好,现在货物装上‘河西号’,我们晚上都能睡个踏实觉了。”董丹阳告诉记者,自从有了“河西号”,以前走河西线路的物流公司逐渐放弃了公路运输,都把大挂车卖了。“以前用铁路发货想都不敢想,如今更没想到的是铁路还提供门到门提取货物服务。”今年以来,兰铁局零散货物保持高速增长态势。截至9月30日,累计完成运量90.07万吨,同比增长122%,增运49.5万吨。

自2015年以来,兰铁局以把兰州打造成国际性铁路物流枢纽城市为出发点,全面创建国际货运班列、货运普速列车、点到点快速列车、特需列车等“西部快运”系列物流产品品牌,先后组织开行了“拉萨号”“乌西号”“河西号”等零散快运列车,以及有色金属铁水联运、铝产品特需列车、化工产品特需列车、集装箱批量零散快运列车、集装箱点到点快运列车等品牌列车378列。

“每一个厂家、每一样货物我都可以单独给你设计路线、时间、装载需求,达到一运输一方案一设计。”王峰的目的就是为客户创造新的需求,让客户有想不到的收获。这种根据客户对时间、价格、货物特殊需求设计物流产品,王峰称其为“敏感性需求管理”。

此外,兰铁局还实行差异性收益管理。“根据不同客户,寻找双方收益平衡点,只要实现收支基本平衡我们就干。”王峰介绍说,通过改变计费方式、灵活使用价格政策以及实施焦炭、钢铁实重计费等措施,截至9月底,兰铁局开发“一口价”项目530项,形成运量2189万吨;通过实施运价政策,总计为企业降低物流成本9.51亿元。



近年来,兰州铁路局始终坚持以服务地方经济社会发展大局为己任,按照“敢于引领、争创一流、全面发展”的总体思路,积极适应经济发展新常态,大力唱响创新发展主旋律,在推进铁路供给侧改革的进程中,高目标引领、高起点站位、高质量供给、高标准建设,实现了经济效益和社会效益“双提升”,充分展现了铁路现代化建设的新成果和新风貌。

紧紧扭住解放思想、转变观念的总开关,带动全员上下在思想深处进行深刻的自我革命。我们坚持以先进理念和创新精神为引领,激活了思想创造力,形成了全员改革共识。深入开展“大学习”行动,从思想观念、宏观政策、经营策略等10个方面,形成研讨成果370余篇,凝聚了“惟改革者进、惟改革者强、惟改革创新者胜”的思想动力;深入开展“走出去”行动,由局领导班子成员带队,组织45批次、2400名各级管理干部和业务骨干赴北京、上海等发达地区铁路局和酒钢集团、靖远煤业等骨干企业学习观摩,进一步开阔了视野,增强了深化改革的紧迫感;全面开展“请进来”行动,围绕改革创新、物流转型、品牌打造等12个课题,与清华大学、铁科院等9所院校签订了战略合作协议,为创新发展提供了智力支持;全面开展“大讨论”行动,历时8个多月,组织5个宣讲队,深入8个片区,面向5.25万名干部职工,开展形势任务宣传活动52场,查摆在市场意识、竞争意识和效益意识方面存在的问题700余个,找到了推进改革的着力点和突破口,筑牢了全员上下支持改革、投身改革、推动改革的思想堡垒。

主动顺应国家“一带一路”发展战略,全面加快铁路现代化建设步伐。兰州铁路局管辖铁路位于丝绸之路经济带甘肃黄金段和宁夏沿黄城市带的战略支点境内。如何抓住“一带一路”建设的历史机遇,展现铁路系统的新作为,是新一代兰铁人肩负的重大使命。为此,我们围绕甘肃打造“兰州国际化现代枢纽中心及现代化物流经济走廊、文化传承的旅游走廊、发达完善的快速走廊、保障有力的安全走廊”的“一个中心、四大走廊”和宁夏“建设大通道、发展大物流、带动城市圈、促进同城化、实现大发展”的铁路发展规划,科学谋划了甘、宁两省区“十三五”铁路建设发展的宏伟蓝图。加快推进兰渝铁路、宝兰客专、银西高铁等11个在建项目,先后建成运营兰新高铁、中川铁路、天平铁路、东川物流基地等一批新项目。未来5年,全局正线延展将从6938公里增加到11605公里,在西部大地上构筑起发达完善、辐射四方、能力充足、快速便捷的铁路运输网。

始终秉持“人民铁路为人民”服务宗旨,充分凸显铁路在综合交通运输体系中的骨干作用。2014年以来,我们不断优化客运产品结构,先后增开兰州至宁波、合肥等12个方向的58.5对列车,列车开行对数由2014年的43对增加到101.5对,实现了各省会城市始发、终到列车全覆盖;推出了多元化、亲情式、无干扰的服务新举措,展示了良好形象和精神风貌;旅客发送人数连续保持15%以上的增幅,兑现了让人民群众“安全出行、方便出行、温馨出行”的庄严承诺。同时,我们以实现全品类物流、全流程服务、全方位经营、全过程管理为重点,实施货运服务的“5354”工程,打出一企一策服务,走进大企业行动,量价一体化驱动,“门到门”一站式服务等货运服务“组合拳”,构建了覆盖甘、宁两省区所有县区的铁路货运服务网络。2014年以来,累计为各大厂矿企业和货主节约社会物流成本5.4亿元,真正使铁路成为服务地方经济建设和社会发展的“先行官”。

坚定不移地走品牌取胜之路,精心培育引领发展的一流品牌集群。一方面,运用“新理念、新时空、新品类、新标准、新文化”的五新举措,以“敦煌号”为引领,以“丝路快车”为主题,以“飞天馨路、敦煌之星”为带动,以“七大大时代品牌列车”和“时代列车·丝路情怀”品牌为骨干,成功打造24对在全路和西部地区具有示范引领作用的客运品牌列车,形成高铁、直达、普速列车品牌集群,覆盖了古丝绸之路重要节点城市,有力助推了旅游、文化、商贸、物流等区域经济产业的优化升级。另一方面,我们以“西部货物快运”列车为先行,吹响货运品牌建设集结号,积极探索货运列车的客货车化开行模式,成功打造“三长线、三环形、一城际、一区域”货物快运品牌和通往中欧、中亚和东部发达地区的“七大系列货运品牌列车”,2014年以来,品牌货运列车累计发送货物200余万吨,构建了西部通往国际、省际的物流大通道。

牢牢把握创新发展的主旋律,全力推动铁路供给侧改革向纵深发展。我们始终把创新作为引领发展的第一动力,大力实施创新驱动发展战略,在安全管理、运输组织、物流转型、经营机制、路网建设、铁路技术等各方面进行全方位创新,着力构建创新型、开放型和智慧型铁路局。坚持开放发展、融合发展,深化与各知名院校和科研院所的战略合作,形成了“8+1”的产、学、研、用为一体的创新体系;创造性地实施安全“四预”管理、构建“四大系统”“六大创新机制”,确保了钢铁大动脉的安全畅通;积极创新专业化、职业化职工队伍培育机制,实施全员“星级职工”考评,激发了企业创新发展的内生动力;全面创新客货运输产品供给,推动营销宣传、客货服务、设备设施、生产组织优化升级,增强了客货运输的可持续发展动力。

站在新的历史起点上,兰州铁路局将始终把加快发展作为第一要务,坚持以创新为鼓槌,面向祖国西部努力奏响高亢的品牌音符,不断加大对外开放的力度,在加快推进铁路现代化建设、服务区域经济社会发展的生动实践中再作新贡献、展示新作为。

兰州铁路局局长

王峰

本版编辑 许跃芝 张虎

电子邮箱 jlrbyxdc@163.com