**文章编号**：2097-5899(2025)10-0054-05　　**中图分类号**：U294.1　　**文献标识码**：A
**DOI**：10.16669/j.cnki.issn.2097-5899.202506300001
**引用格式**：袁冲，陈丰. 杭州铁路物流中心客户服务质量提升策略研究[J]. 铁路物流，2025，43(10)：54-58.
YUAN Chong，CHEN Feng. Strategies for Improving Customer Service Quality at Hangzhou Railway Logistics Center[J]. Railway Logistics，2025，43(10)：54-58.

# 杭州铁路物流中心客户服务质量提升策略研究

袁　冲，陈　丰

（中国铁路上海局集团有限公司 杭州铁路物流中心，浙江 杭州　310000）

**摘　要**：铁路现代物流体系建设对货运服务质量提出更高要求。聚焦杭州铁路物流中心货运服务发展现状，通过梳理2023—2024年各板块运量数据、95306客户求助事件统计数据，量化分析服务质量短板。深入剖析其在运输时限、信息服务、装卸作业组织、货物受理、货损处理等方面存在的问题及制约因素。据此，系统性提出优化运输流程效率、完善信息追踪服务、提速货运需求响应、升级装卸作业组织、改革货损处置标准化等针对性策略。上述策略可有效解决物流中心服务质量核心痛点，显著提升客户满意度与市场竞争力，为铁路现代物流体系建设和运输结构优化提供实践参考。

**关键词**：现代物流体系；杭州铁路物流中心；铁路货运；服务质量；制约因素

## 0　引言

杭州铁路物流中心管辖的浙江省区域，是我国经济发展最活跃、开放程度最高、创新能力最强的区域之一，铁路凭借运力大、速度快、成本低、环保节能、安全便捷、货损率低等优势，在区域综合交通运输体系中发挥重要作用。然而，该区域内公路、水路、航空等多种运输方式交织成网，货运市场竞争态势尤为激烈，其运输服务格局的优化对全国铁路货运改革具有重要示范意义，因此聚焦铁路货运服务质量提升问题展开研究，具有重要的现实意义。

随着铁路货运组织改革向纵深推进，现代物流转型对货运服务的专业化、精细化、智能化提出了更高要求[1]。在此背景下，以剖析杭州铁路物流中心货运服务质量的关键痛点为切入点，系统梳理服务流程中存在的问题，探索覆盖服务设计、运营管理、客户响应等环节的服务质量提升策略，为杭州铁路物流中心加快现代物流转型步伐、突破服务质量制约瓶颈、实现市场竞争力跃升提供实践指引。

**收稿日期**：2025-06-30

## 1　铁路货运发展和服务现状

杭州铁路物流中心于2023年12月7日成立，由原杭州货运中心和金华货运中心合并而成，管辖营业里程1 442 km，下设杭州北、宁波、绍兴、萧山、嘉兴、长兴、艮山门、金华、义乌、衢州、新安江11个营业部，下辖铁路车站51个，货场(物流基地)36个，集装箱办理站28个(集装箱办理点39个)，集装箱无轨站1个，商品车装车点7个；接轨专用线、专用铁路58条，主要承担班列、整车、集装箱、危险货物的铁路物流业务，货运业务辐射浙江省。杭州铁路物流中心管辖范围如图1所示。

杭州铁路物流中心围绕“做优市场、做强全程、做响品牌”三大方向发力。①“做优市场”，系统监测白货市场，灵活运用价格策略提升白货运量占比，实现“以价增量、以量保收”；②“做强全程”，深度融入客户供应链，定制铁路主导的公铁联运方案，已成功签约新安江农夫山泉、龙游水泥轨枕、衢州元立铁矿石等物流总包项目；③“做响品牌”，抢抓宁波港海铁联运机遇，深化港铁合作，联合营销推广；加速推

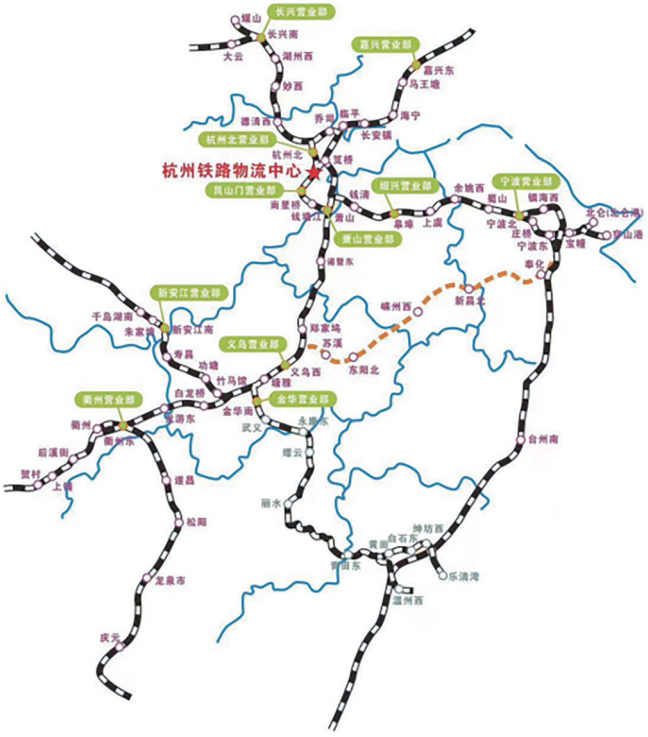



图1　杭州铁路物流中心管辖范围

Fig.1　Jurisdiction map of Hangzhou Railway Logistics Center

进苏溪站启用筹备，重点突破进口粮食、锂长石项目，力争2025年海铁联运量接近200万TEU，全面提升服务竞争力。

2024年，杭州铁路物流中心完成运输收入49.7亿元，同比增加0.7亿元，增幅1.4%；全年完成货物发送3 910.7万t，同比增加128.2万t，增幅3.4%；全年日均装车3 697车，同比增长303车，增幅8.9%；日均卸车4 357车，同比增长274车，增幅6.7%。杭州铁路物流中心主要板块完成情况如表1所示。

从板块细分数据看，虽然2024年总运量在增长，但各板块发展态势分化明显。集装箱运输增量明显，增幅达19%，成为拉动总运量增长的核心动力。相比之下，传统大宗货物整体承压，其中水泥同比减少58.5万t，降幅24.3%，矿建同比减少7.4万t，降幅23.6%，化工同比减少16.5万t，降幅28.0%，金矿同比减少26.8万t，降幅2.9%，钢铁同比减少2.8万t，降幅7.1%，均出现不同程度下滑，反映出相关市场需求持续疲软。能源类货物运行相对平稳，煤炭微增1.5万t，增幅0.7%，石油略降0.7万t，降幅1.0%；非金矿产同比增加5.0万t，增幅17.8%，商品车同比增加2.6万t，增幅6.0%等，新兴板块增速较快，成为新增长点。总体而言，当前运输增长仍高度依赖集装箱板

表1　杭州铁路物流中心主要板块完成情况　万t

Tab.1　Completion status of major sectors in Hangzhou Logistics Center

| 序号 | 板块名称 | 2024年 | 2023年 | 同比增减 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 煤炭 | 231.6 | 230.1 | 1.5 |
| 2 | 金矿 | 908.1 | 934.9 | −26.8 |
| 3 | 钢铁 | 36.6 | 39.4 | −2.8 |
| 4 | 水泥 | 182.3 | 240.8 | −58.5 |
| 5 | 矿建 | 23.9 | 31.3 | −7.4 |
| 6 | 非金 | 33.1 | 28.1 | 5 |
| 7 | 粮食 | 4.3 | 5.2 | −0.9 |
| 8 | 石油 | 71 | 71.7 | −0.7 |
| 9 | 化工 | 42.5 | 59 | −16.5 |
| 10 | 批量 | 522.6 | 560.2 | −37.6 |
| 11 | 集装箱 | 1 793.3 | 1 505.3 | 285.2 |
| 12 | 商品车 | 45.9 | 43.3 | 2.6 |
| 13 | 冷链 | 2.3 | 2.5 | −0.2 |
| | 其他 | 13.2 | 31 | −14.9 |
| | 合计 | 3 910.7 | 3 782.8 | 128.2 |

块，传统动能的减弱表明结构调整亟待深化。2023—2024年95306客户求助事件统计如图2所示。通过图2可以看出，杭州铁路物流中心接到的95306平台客户求助事件呈现出显著增长态势，2024年求助事件共73件，相较于2023年的29件增长超过150%，增幅明显。从结构上看，客户诉求主要集中在运输时限、信息服务、装卸作业组织、货物受理、货损处理等核心作业及服务环节，反映出当前铁路货运服务体系存在诸多短板，也为后续服务质量优化提升指明方向。

## 2　客户服务质量问题的原因分析

根据调研发现，杭州铁路物流中心虽然在运能提升、网络布局优化等方面取得了一定成效，但还存在运输流程效率偏低、信息追踪服务不完善、货运需求响应不及时、装卸作业组织不畅、货损处置不到位等问题，亟待解决。

### 2.1　运输流程效率偏低

货运时效性作为服务效率的核心指标，在发送、运输、到达3个环节均存在优化空间，运输过程中存在多环节滞留因素[2]。主要原因在于：一是中途站因车流长时间停留未及时开行，编组站货车被调至“冷门”股道未及时编组挂运；二是到达站因集中到达导致货

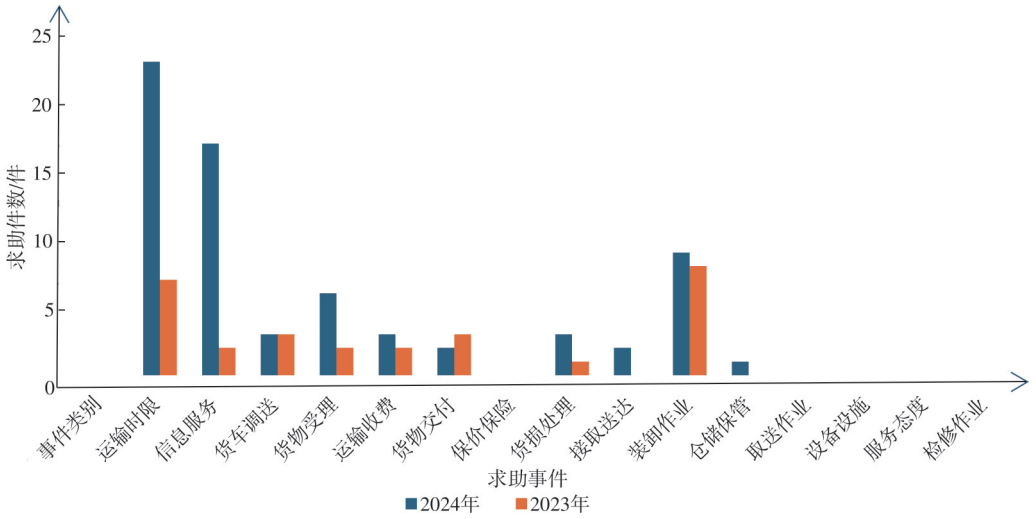



图2　2023—2024年95306客户求助事件统计

Fig.2　Statistical data on customer assistance events for 95306 in 2023—2024

车无法及时进线卸车，或因货运与行车部门协作不畅造成车辆取送延迟；三是节假日期间货物集中到达时，因企业放假无法及时提货、装卸劳力短缺，导致货物送到位后滞留；四是作业量小的车站因缺乏专用或流动调机、依赖本务机受车流限制，作业量大的车站因整列取送频繁无暇顾及零星车辆，会造成装车后无法及时挂运。

## 2.2　信息追踪服务不完善

缺乏完善的智能监控、调度和追踪系统，货物运输状态可视化程度低。一是智能监控与调度系统功能不健全。现有系统智能化水平不足，货物在途状态可视性低，无法实现对运输全过程的精准感知与动态调控。二是系统间数据协同能力薄弱。既有信息系统相互独立，数据标准不统一，形成信息孤岛，致使货物信息难以在全程物流中实现无缝共享与业务协同。三是信息采集技术更新滞后。位置感知与状态监测手段较为落后，数据获取实时性和准确性不足，客户无法及时、可靠地追踪货物动向。四是信息服务平台便捷性不足。查询功能设计复杂、操作流程繁琐，客户自主获取信息体验较差，未能提供简洁高效的信息触达渠道。五是运输过程透明度及异常响应机制欠缺。信息共享机制不完善，在发生延误或突发情况时，缺乏主动、及时的客户告知与协商解决方案的服务流程。

## 2.3　货运需求响应不及时

部分铁路货运从业人员服务观念尚未彻底转变，缺乏现代物流企业应有的市场意识、经营意识、客户意识和服务意识[3]。这种观念上的滞后直接导致服务标准体系不完善且落地执行效果不佳，造成客户需求响应机制不健全、前端受理与后端处理脱节。目前，尚未建立系统化的响应时限规定与清晰的责任划分机制，当客户通过电话、线上平台等不同渠道提出需求时，信息传递链条过长、节点冗余，跨部门协同流程不畅，推诿现象时有发生，导致客户诉求无法被及时响应与处理。同时，缺乏有效的客户需求反馈跟踪系统，不能对客户的需求进行全程监控和管理，导致部分客户需求被遗漏或延误处理。

## 2.4　装卸作业组织不畅

部分货场因建设时间早，站场设施设备服役时间长、老化问题突出，装卸作业仍依赖传统设备，难以满足高效、安全、环保的现代物流要求[4]。装卸设备数量不足，且部分设备性能不稳定，经常出现故障，影响装卸进度。同时，装卸作业人力资源配置也存在明显短板，人员数量与结构未能与货场作业需求动态匹配，忙闲时段人力分配不均；系统性技能培训缺失，作业人员操作熟练度低，规范化作业意识不强，导致装卸效率低下、货损风险升高。此外，货场的作业调度机制不完善，对货物的到达时间、数量等信息掌握不及时，无法提前做好装卸准备工作，造成装卸作业组织混乱[5]。

## 2.5　货损处置不到位

保价理赔制度不完善，缺乏明确的理赔标准和流程规范。在货物损坏、丢失等情况发生后，对于责任认定、理赔金额计算等方面没有统一的标准，导致理赔过程中争议不断。在货损理赔环节，需提交繁琐材料且依赖人工审核，难以实现高效理赔，降低了客户服务体验。此外，缺乏有效的监督机制，对理赔过程

的透明度和公正性缺乏保障，客户对理赔结果的满意度不高。

## 3　提升客户服务质量的措施

### 3.1　运输流程效率优化

建立“一站一策”的运输效率提升机制，针对不同车站的运营特点制定差异化优化方案[6]。在中途站和编组站部署智能车流调度系统，通过大数据分析预测车流高峰，动态调整股道使用计划，缩短车辆停留时间；在到达站实施“预约卸车＋弹性作业”模式，提前24 h向客户推送到货预警信息，货运与行车部门建立“双确认”协调机制，每日召开站务协调会解决取送车梗阻问题；作业量小的车站采用“流动调机共享池”，动态调配周边闲置机车，作业量大的车站推行“整列优先＋零星补轴”模式，减少零星车辆挂运延迟。

### 3.2　信息追踪服务完善

（1）统一信息平台建设，打通95306系统、铁路运输管理信息系统(TMIS)、铁路货运生产作业与管控系统的数据壁垒，实现货物信息“一次录入、全程共享”，通过大数据技术提供货物全程追踪、到达预测通知服务，解决客户信息不对称问题[7]。

（2）优化95306平台的查询界面，简化操作步骤至3步以内，增设智能客服机器人，实现常见问题即时解答，当延误发生时，系统自动推送延误信息，货运人员在异常发生后主动联系客户说明原因并提供解决方案[8]。

### 3.3　货运需求响应提速

（1）强化服务理念，打造货运服务品牌。坚持全面打造“安全第一、质量领先、服务至上、客户满意”四位一体的服务优质品牌。建立健全客户需求响应机制，明确各渠道客户需求的响应时限，对于电话咨询和线上平台留言，要求在2 h内给予初步回复，24 h内给出明确解决方案[9]。同时，建立客户需求跟踪系统，对客户的需求进行全程记录和监控，确保每个需求都能得到及时处理。

（2）加强对从业人员的培训教育，转变服务观念，提高服务意识和责任感，树立以客户为中心的服务理念。推动服务文化向客户货主与装卸企业延伸，通过对话会反馈整改货主运输问题，并建立与客户、装卸企业之间的“共宣传、共协作、共担当”的协同机制，即在政策传达上统一口径、在执行过程中步调一致、在责任落实上风险共担，以此强化信息共享与沟通效率；开展装车售后跟踪服务，提供运输监控查询、货物实时状态追踪等功能，解决货物丢失追溯难题，直接提升客户满意度。

### 3.4　装卸作业组织升级

（1）完善货物装卸与交付标准。制定统一的装卸作业规范，明确叉车操作人员技能认证标准并定期开展培训，降低货物破损率。加大对装卸设备的投入和更新力度，引进先进的装卸设备，提高设备的性能和可靠性，对老化严重的设备及时进行维修或更换。

（2）合理配置装卸人员，根据货场的作业量和货物特点，科学安排人员班次，避免出现人员不足或闲置的情况。加强对装卸人员的专业技能培训，提高其操作熟练度和效率。建立货场作业调度中心，加强对货物到达信息的收集和分析，提前做好装卸准备工作，优化装卸作业流程，提高装卸效率。

### 3.5　货损处置标准化改革

（1）构建透明化理赔服务体系。针对货损理赔繁琐问题，简化理赔材料清单，推行“线上提交－影像审核－快速赔付”模式，明确理赔审核时限，完善保价理赔制度，制定明确的理赔标准和流程规范，统一责任认定和理赔金额计算方法。

（2）建立健全理赔审核机制，引入智能化审核系统，提高审核效率和准确性，减少人工审核的差错。加强对理赔过程的监督管理，确保理赔过程的透明度和公正性，定期对理赔结果进行公示，接受客户监督[10]。同时，建立客户反馈机制，及时听取客户对理赔服务的意见和建议，不断改进理赔工作。

## 4　结束语

目前，铁路现代物流体系建设全面推进，货运向现代物流转型的各项改革措施持续深化，已取得阶段性成效。然而，在运输时限、信息服务、装卸作业组织、货物受理、货损处理等方面仍存在明显短板，制约了服务品质的整体提升。在运输流程效率优化、信息追踪服务完善、货运需求响应提速、装卸作业组织升级、货损处置标准化等方面持续发力，系统提升货运服务整体水平，助力物流中心在现代物流体系建设中率先突破、发挥示范引领作用。

## 参考文献：

[1]　王　菲. 基于客户特征机器学习的铁路货运差异化服务匹配方法研究[J]. 铁道运输与经济，2025，47(5)：186−194.
WANG Fei. Differentiated Service Matching Method of Railway Freight Based on Customer Characteristic-Oriented Machine Learning[J]. Railway Transport and Economy，2025，47(5)：186−194.

[2] 常　亮. 提升兰州局集团公司货运服务质量对策探讨[J]. 铁道货运，2024，42(5)：18−23.
CHANG Liang. Countermeasures Exploration to Improve Cargo Service Quality of China Railway Lanzhou Group[J]. Railway Freight Transport，2024，42(5)：18−23.

[3] 郭　云. 基于现代物流理念发展铁路物流[J]. 北京交通大学学报(社会科学版)，2021，20(1)：95−104.
GUO Yun. Development of Railway Logistics Based on Modern Logistics Concept[J]. Journal of Beijing Jiaotong University (Social Sciences Edition)，2021，20(1)：95−104.

[4] 唐　浩，于晓东，吴志伟，等. 铁路货场货运组织作业优化的探讨[J]. 铁道货运，2024，42(7)：7−11，17.
TANG Hao，YU Xiaodong，WU Zhiwei，et al. Operation Optimization of Freight Organization in Railway Freight Yards[J]. Railway Freight Transport，2024，42(7)：7−11，17.

[5] 秦宝来，武建平. 铁路物流场站发展分析与转型升级路径研究[J]. 铁道运输与经济，2025，47(4)：1−9.
QIN Baolai，WU Jianping. Development Analysis and Transformation and Upgrading Pathways of Railway Logistics Yards[J]. Railway Transport and Economy，2025，47(4)：1−9.

[6] 王　昊，姚洪海. 铁路货运集中办理框架下货运服务管理创新对策研究[J]. 铁道货运，2023，41(5)：19−24.
WANG Hao，YAO Honghai. Research on Innovative Countermeasures for Freight Service Management under Centralized Railway Freight Handling[J]. Railway Freight Transport，2023，41(5)：19−24.

[7] 李　杰，潘　贺. 铁路货运向现代物流转型升级探讨[J]. 铁道货运，2024，42(10)：1−6.
LI Jie，PAN He. Discussion on Transformation and Upgrading of Railway Freight Transport to Modern Logistics[J]. Railway Freight Transport，2024，42(10)：1−6.

[8] 刘　洋. 基于集中部署的铁路货运电子商务系统(95306)应用设计及关键技术研究[J]. 铁道运输与经济，2023，45(2)：68−75.
LIU Yang. Application Design and Key Technology of Railway Freight E-Business System(95306) Based on Centralized Deployment[J]. Railway Transport and Economy，2023，45(2)：68−75.

[9] 孙　乐，肖　睿，武　旭. 基于双层规划模型的铁路货运服务定价研究[J]. 铁道运输与经济，2024，46(10)：194−199，232.
SUN Le，XIAO Rui，WU Xu. Pricing for Railway Freight Service Based on Bilevel Programming Model[J]. Railway Transport and Economy，2024，46(10)：194−199，232.

[10] 张　璐，杨晓源，付玉红，等. 智慧物流技术在铁路货运系统中的研究现状及展望[J]. 铁道运输与经济，2025，47(3)：50−65，121.
ZHANG Lu，YANG Xiaoyuan，FU Yuhong，et al. Review and Prospect of Smart Logistics Technology in Railway Freight System[J]. Railway Transport and Economy，2025，47(3)：50−65，121.

（责任编辑：金　晶）

# Strategies for Improving Customer Service Quality at Hangzhou Railway Logistics Center

**YUAN Chong，CHEN Feng**

(Hangzhou Railway Logistics Center，China Railway Shanghai Group Co.，Ltd.，Hangzhou 310000，Zhejiang，China)

**Abstract:** The construction of a modern railway logistics system imposes higher requirements for freight service quality. Focusing on the development status of freight services at the Hangzhou Railway Logistics Center, this study analyzed sector-wise volume data from 2023—2024 and customer assistance incident statistics from the 95306 service, quantifying deficiencies in service quality. It examined issues and constraints related to transport timeliness, information service, loading/unloading operations, cargo acceptance, and damage handling. Based on the analysis, targeted strategies were systematically proposed, such as optimizing transport process efficiency, improving information tracking services, accelerating responses to freight demand, upgrading loading/unloading organization, and reforming damage disposal standardization. These strategies can effectively address the core pain points of service quality at the logistics center, significantly enhance customer satisfaction and market competitiveness, and provide practical references for the development of a modern railway logistics system and transport structure optimization.

**Keywords:** Modern Logistics System; Hangzhou Railway Logistics Center; Railway Freight; Service Quality; Constraint Factors