



# 扮靓郑州窗口 创建全国一流站区

## 郑州东站地区综合管理工作综述

### 全力以赴保运营



郑州东站开通运营初期,周边各项配套工程正处于建设收尾阶段。为尽快满足旅客出行需求,为旅客提供优质服务,让旅客感受到一流站区一流服务,郑州东站地区综合管理办公室作为该区域综合管理工作的牵头部门,统筹协调站区内建设、管理、运营等21家单位,制定《郑州东站地区保开通运营工作方案》,明确分工,加强合作,重点加强站区管理工作中存在的薄弱环节,提高在建工地管理水平,完善交通标识标牌设置,加强出租车、公交调度与列车时刻表的衔接,增加应急公交车摆渡晚点列车旅客。为增强工作的紧迫感和使命感,确保成效,郑州东站地区综合管理办公室采取“早7晚11”与郑州东站同时上下班的工作方式,值守在郑州东站地区各个重要区域,做到出现问题及时发现、及时解决,确保站区社会公共秩序井然有序。

在郑州东站地区综合管理办公室以及站区各管理运营单位的共同努力下,郑州东站地区运营平稳,未发生大面积旅客滞留事件,并较好地完成了“十一、中秋”双节,“郑州国际少林武术节”等重大节日接待工作,经受住了严峻的考验。郑州东站地区综合管理办公室牵头,站区内各部门各司其职、密切合作的站区综合管理工作体制已初步形成。

### 精细管理促提升



今年,郑州东站地区综合管理办公室提出创建“五个站区”的管理目标,以城市精细化管理工作为切入点,以网格化管理为抓手,大力提升东站地区城市形象。

郑州东站制定了《郑州东站地区网格化管理工作方案》,将站区内各个区域责任到人,结合城市精细化管理标准在郑州东站地区开展存在问题排查,将排查中所发现的问题汇总,明确各个问题责任人以及时间节点,强化督察,扎实整改落实。每整改一个问题,站区环境就会提升一点,站区形象日新月异,从而促使郑州东站地区由保开通、保运营的粗犷式管理到精细化、规范化管理过程的蜕变。

郑州东站是全国重要的高铁线路交通枢纽,京广、徐兰、郑西、郑太、郑济、郑渝高铁线路在此会集,形成“米”字形高速铁路网。郑州东站区域是集公交、长途客运、出租、城际铁路、轨道交通于一体的大型城市综合交通枢纽,该站也成为海内外旅客感知郑州、了解河南的一扇窗口。

自2012年9月28日郑州东站开通运营以来,郑州东站地区综合管理办公室不断完善基础配套、加强站区管理、提供优质服务,把郑州东站打造成一个环境优美、设施一流的现代化高铁站。

何源

### 建章立制保长效



郑州东站地区涉及管理运营单位较多,管理关系错综复杂,需要依靠一套科学的协调机制来促进站区各单位共同开展工作。郑州东站地区综合管理办公室充分总结全国各地先进站区管理经验,建立了一套科学、实用的站区协调机制,确保郑州东站地区各项工作顺利推进。

建立联席会议机制。定期召集在郑州东站地区派驻或设立的相关职能部门和属地街道办事处召开联席会议,安排部署近期工作重点,分析研究解决该地区日常管理工作中存在的问题和不足。

建立“路地共建”机制。进一步加强合作,通过沟通、签订协议、备忘录等方式与铁路系统建立密切的联系,形成“两套人马一条心”的良好合作关系,共同促进站区地区综合管理工作顺利开展,为打造良好的

站区管理奠定坚实的基础。

建立督办机制。根据巡查、上级交办以及群众举报所发现的问题,采取下发督办通知单的形式,督促各部门整改落实,限时解决,确保事事有落实,件件有回复,将整改结果纳入年终考核业绩,进一步提高工作效率。

建立考核机制。制定《郑州东站地区综合管理工作考核办法》,由郑州东站地区综合管理办公室定期根据各单位在郑州东站地区内工作开展情况进行评比,奖优罚劣,进一步提高各单位工作积极性。

这些制度的实施,构建起了职责明确、协调通畅、便捷高效、配合密切的站区工作网络,为创建全国一流站区提供了坚实的制度保障。

### 自我提升树形象



打铁还需自身硬,鉴于站区管理工作的特殊性,为提高郑州东站的管理水平,郑州东站地区综合管理办公室采取“早7晚11全年无休”工作制,在高强度的工作中,锻造一支素质高、作风硬的队伍作为站区综合管理工作的基础和保障。

加强人员培训,制订严密的培训计划,对新进工作人员进行专项培训,走出去学,请进来教,实施思想政治学习、业务培训以及外出考察学习3大块学习计划,提升干部整体素质。

强化督察,成立网格化工作督察组,每天在站区进行巡查,对各网格内存在的问题整改落实情况进行跟踪督察,确保每一项问题落实到位。

郑州东站还运用全市实施的网格化管理工作新机制,对站区管理实施网格化管理,加强考核,每月对各网格工作情况进行综合考核、评比,将考核结果与每名网格员

的工资、提拔、任用挂钩,进一步增强网格员的责任意识,促进站区综合管理水平提升。

郑州东站地区综合管理办公室这样一支全新的队伍,顶住了压力,在近一年的工作中,维护了郑州东站地区社会公共秩序,并较好地完成了“保运营”及十一双节、郑州国际少林武术节、春运、拜祖大典、中博会等重大节日接待工作,稳步推动郑州东站地区综合管理水平提升。

随着我国高铁线路的快速发展,郑州东站地区的区位优势不言而喻,郑州东站地区综合管理办公室将按照“精细化、制度化、规范化”的总体要求和“一年打基础,二年抓精细,三年上水平”的实施步骤,与时俱进,开拓创新,不断提高服务管理水平,大力提升地区形象,巩固强化组织管理,为扮靓郑州都市窗口,创建全国一流站区做出积极贡献。 图片由郑州东站提供

