

经过全局干部职工的连续奋战,我局2015年春运大幕圆满落下。在为期40天的春运中,全体郑铁人牢固树立“以服务为宗旨、待旅客如亲人”理念,紧紧围绕确保旅客“安全出行、方便出行、温馨出行”的中心任务,勇于担当,合力共为,苦干实干,克难攻坚,取得了安全更好、秩序更好、效益更好、形象更好的可喜成绩,实现了“春运年年搞,今年要更好”的既定目标。春运工作值得盘点,宝贵经验值得发扬,良好状态值得保持。

抓基础,控关键——确保安全更好

近年来,铁路总公司提出的“安全出行、方便出行、温馨出行”已成为全局客货运服务工作的常态化目标。其中,安全出行是基础和前提。今年春运中,我局进一步深化安全风险管控,狠抓安全基础工作,卡控安全关键环节,努力确保旅客走得安全、放心。

安全必须严控风险,而管理问题是铁路最大的风险源。今年春运工作中,我局进一步加大安全管理力度,成立以局长、局党委书记为组长的春运工作领导小组,并成立了5个综合检查组、18个专业检查组和干部作风检查组。

春运期间,局长张军邦、局党委书记杨伟军等局领导带领工作组深入一线,检查指导全局春运工作。在节前、节后的春运关键阶段,张军邦、杨伟军就确保全局春运安全平稳多次作出重要部署。在路局领导的带领下,数百名路局机关干部驻车站、进车厢、上机车、下班组,全面检查指导春运工作。广大基层单位均成立相应组织机构,加大对春运安全工作的检查落实力度。

今年春运中,我局各级组织联动、各部门联合、各工种联劳,构建起牢固的安全防控网络。路局安监部门突出高铁安全、现场安全、旅客运输组织等重点,组织开展24小时拉网式检查活动;运输部门实行分片包保,重点加强对接发列车作业、切割正线调车作业的安全卡控;调度部门加强调度指挥,优化运输组织;机务系统对所有临客列车进行记名式趟趟添乘;工务、电务、供电部门狠抓线路、通信信号、供电设备的病害整治;车辆部门加强对客车安全关键部位的细密检查;房建部门组织对站房、站台、天桥、给水等设施进行全面检查维修;职教和客运部门全力确保人员素质达标;人事部门对干部作风、作用发挥等方面加强考核督导。各系统的齐抓共管,进一步夯实了春运工作的安全基础。

今年春运因何更好

——我局2015年春运工作回顾与思考

记者 高广义

客流秩序良好的关键措施。

今年春运中,我局机务部门整修担当春运临客的机车601台,投入使用乘务员18336人次,确保了有临客就有车头,有车头就有司机。在运用车底十分紧张的情况下,我局精打细算,盘活现有有图盯控旅客进站、候车、检票、乘车、出站等关键环节,发现客流拥堵时及时疏导,确保旅客人身安全。

今年春运中,我局进一步细化恶劣天气、设备故障、客流突发、列车晚点、暴恐袭击等情况下的应对措施和信息报送制度,加强实战演练,切实增强了应急处置的针对性和有效性。

整个春运工作中,我局消灭了一般C类及其以上事故,杜绝了旅客列车火灾爆炸事故,消灭了责任旅客列车大面积晚点,消灭了责任旅客伤亡事故,实现了安全更好的工作目标。截至3月15日,我局实现安全生产829天,全局安全形势持续稳定。

大投入,高效率——实现秩序更好

今年春运中,我局旅客发送累计完成1178.7798万人,比去年同期多发41.0586万人,同比增长3.6%。3月8日,单日旅客发送44.8403万人,再创我局春运单日旅客发送历史新高。2月22日至3月10日,连续17天,全局日发送旅客约36.9万人。

在大客流连续出现的情况下,全局未出现旅客大量积压的问题,这与我局乃至整个铁路企业的加大投入密切相关。

首先,春运秩序良好直接受益于铁路建设的“大手笔”投入。

近年来,随着我国高铁运营里程的不断增加,我局管内郑西、京广高铁对既有客流分流效应明显。去年12月28日,郑开城际铁路开通运营,在缓解短途客流压力方面发挥了重要作用。

同时,大量加开临客仍是确保春运

局扩大了车站退票、改签窗口数量,同比分别增加了23个和22个;同时,严格落实实名制购票乘车要求,规范售票窗口人员行为,配合铁路公安部门严厉打击倒票活动,维护了正常购票秩序。

今年春运中,我局进一步升级“服务软件”,努力使客运服务更加人性化;补充完善各客运站固定引导标识,积极开展信息发布渠道,在手机购票客户端增加了查询功能,在车站、售票点等明显位置张贴郑州铁路局微信二维码,方便旅客通过路局微信公众平台自助查询铁路信息。同时,我局还与地方电视台、广播电台等媒体建立连线制度,全天候动态发布出行资讯,让旅客掌握车票预售、临客时刻、列车停运等实用信息。

服务工作没有最好、只有更好,社会满意、旅客满意始终是服务标准。今年春运中,我局完善了“郑州铁路重点旅客服务流程”,有需求的旅客可以通过拨打热线电话或者登录官方微博,进行接车、送站服务预约;同时,各站积极为老弱病残孕等重点旅客提供购票、进站、候车、乘降“一条龙”的温馨接力服务。今年春运中,郑州东站推出了“云服务系统”,让旅客享受到了智能化服务的便捷和贴心;洛阳车站做好重点旅客的“导购服务”和“四送”服务,努力打造“牡丹缘”服务品牌;郑州车站许昌东站的“香荷服务站”、新乡车务段新乡东站的“乡约服务站”等一批特色服务品牌,均在春运中大放异彩。广大客车乘务员和临乘人员坚持服务标准,以精心、贴心的服务,赢得了旅客赞誉。

春运中,路局客服中心增加话务高峰期在线人数,压缩通话时间和待机时间,全面提高话务质量。春运40天,局客服中心人工话务呼入139020个,接通138797个,接通率达到99.84%;受理邮件2081件,受理特殊重点旅客服务3件,帮助旅客查找遗失物品401件。客服话务工作实现了零投诉。

今年春运中,在我局管内候车、乘车

的旅客,能时时听到站车广播里的轻音乐和亲切的问候语,使紧张的心情得以放松,即便是在临时候车大棚内候车,也能使用到供水、厕所、座椅等服务设施,实现更有尊严的出行。

春运40天内,我局共受理旅客各类投诉19件,同比减少9.5%,未发生高层投诉问题;全局消灭了路风事件。同时,以发送人统计客票收入,我局今年春运期间客票收入累计完成13.22亿元,同比增长1.95亿元,增长17.3%。由此可见,今年春运,我局全面实现了社会效益更好、经济效益更好的双重目标。

强组织,重宣传——赢得形象更好

2015年春运,是党的群众路线教育实践活动结束后的第一个春运,社会、媒体及广大旅客对铁路服务高度关注,再加上春运和全国两会叠加,春运中发生的任何问题,都有可能成为两会讨论的焦点。

在各方“聚焦”春运的形势下,全局党纪工团各级组织紧紧围绕中心,积极主动作为,充分发挥组织引领作用,为春运任务的圆满完成提供坚强保障,努力实现铁路企业和铁路职工形象更好的目标。

春运期间,路局党委深入开展“深化三个出行,当好春运先锋”主题实践活动,引领全局各级党组织和共产党员,发挥好战斗堡垒作用和先锋模范作用,示范带动广大干部职工,全力以赴实现春运工作目标。

在我局今年春运工作中,整建制临乘党支部是一大亮点。按路局党委要求,各临乘车班均成立临时党支部,树立“临乘不临时,工作创一流”的观念,积极组织党员及职工群众,在保证安全、优质服务、互帮互助等方面开展工作,为临乘任务的圆满完成发挥了不可替代的作用。

与此同时,在春运期间,全局运输一线基层党组织纷纷行动,结合高铁、客车

安全及新线开通运营等实际工作,安排党员包保卡控安全风险点,有效消除了安全隐患;成立党员突击队,在应急抢险、技术攻关、破解难题中积极发挥作用;各服务窗口党员佩戴党员标识上岗,主动亮明身份,公开承诺践诺,积极展示形象;各运输经营单位党组织围绕拓展市场、增运增收主题,深化“创效益、比贡献”活动,广泛发动广大党员和职工群众为提升经营效益争做贡献。

春运期间,我局广大干部职工舍小家顾大家,辛勤工作、忘我奉献。全局各级党组织和工会组织高度关注队伍稳定工作,广泛开展慰问、送温暖和扶贫帮困活动。节日期间,路局领导深入生产一线和困难职工家中亲切慰问,及时把组织的关怀送到职工群众的心坎上。各单位将党团员组织起来,积极开展志愿者服务活动,帮助职工家庭解决急难问题,解除职工的后顾之忧。各级共青团组织广泛开展青年志愿者服务活动,在维持春运正常秩序中发挥了积极作用。

整个春运及两会期间,我局职工队伍保持稳定,职工精神风貌始终昂扬向上。

在强化组织引领的同时,路局党委高度重视对内对外宣传工作,努力构建内和外顺的春运环境。

今年春运期间,路局党委明确了“低调、务实、平和”和主动发声的宣传原则,提出“讲好郑铁故事,建设美好家园”的要求,努力加强思想引领,积极展示企业形象。

中原铁道报社、郑铁电视台等局内新闻媒体主动聚焦一线,坚持把红花戴给一线职工、把版面留给一线职工、把镜头对准一线职工,通过开辟《春运故事》《值乘日记》等春运特色栏目,有效弘扬了正能量。同时,我局在网络媒体开设了《解密春运》专题报道栏目,形成了“春运里的郑铁正能量”特色网络宣传品牌;组织开展了“百名记者春运一线行”等媒体记者采访体验活动,在国家级及地方媒体上积极展示我局职工忘我拼搏的精神风貌,树立了良好的企业形象。

盘点春运,我们感到成绩可喜,实现了既定目标,体现了发展成果,展现了良好风貌。我们必须认识到:一年之计在于春,春运是全年工作的开局、起步阶段,我们必须保持良好工作状态,积极适应发展形势,顺势而为、乘势而上,严防松懈、再鼓干劲,为完成全年工作目标继续努力奋斗。我们相信,美好郑铁家园的建设前景一定会越来越好!

(上接第一版)

张军邦强调,春运中广大干部职工的工作状态十分可贵,要一如既往地保持住。全局上下要清醒地认识到,成绩背后的问题不容忽视,更大的考验还在后面,因此,要把春运工作中的良好状态和实干精神保持好、发扬好。各级领导干部要率先垂范,扑下身子,真抓实干,确保各项工作标准不降低、力度不减弱、衔接不断档。

张军邦进一步强调,时间珍贵,要一刻不停抓紧干,以夺取春运全胜为契机,进一步增强责任意识、紧迫感

识、效率意识,瞄准目标,再鼓干劲,切实把各项重点工作抓紧、抓实、抓好。要进一步绷紧安全这根弦,以推进“三化”建设为重点,持续深化安全风险管控,不断强化安全基础,提高安全风险防控水平,特别要针对高铁、客车、施工及劳动人身等安全关键,严防死守,确保安全稳定。经营工作要奋起直追,抱定必胜信心,采取非常之举,进一步加大市场开拓力度,全力以赴增运增收。在此基础上,要统筹推进铁路建设、队伍稳定、民生改善和美好家园建设等工作,不断开创新的业绩。

副局长陆彦彬在安排下步工作时指出,要确保安全稳定,加强行车设备、施工安全、职工“两纪”的检查;要大力增运增收,组织好延期开行临客的客流,组织好新开线路、新增列车的营销工作,抓好季节性客流,用好通过车能力;要进一步提高服务质量,按照春运常态化的思路,强化基本服务和应急管理,促进服务质量不断提升。

会上,郑州东站、开封车站、洛阳车站、郑州机务段、郑州车辆段、新乡桥工段负责人分别介绍了春运工作经验。

接两会代表返程

“让我们的笑容充满着青春的骄傲,让我们期待明天会更好……”3月15日,在飞驰的G661次列车上,歌曲《明天会更好》在车厢中回荡。这首大家耳熟能详的歌曲,由于演唱者的特殊身份,显得格外有意义。

两位演唱者都是全国人大代表,一位是有“农民司令”之称的全张全代表,另一位是安阳市豫剧团副团长崔小田代表,他们为了感谢G661次列车乘务人员的优质服务,现场演唱了这首歌曲,接着他们又表演了豫剧《朝阳沟》片段。

两会结束后,河南的143名代表分别乘坐郑州局担当乘务的G89次和G661次列车返程,为代表提供服务的是郑州客运段高铁一队专运组的工作

人员。为了确保服务质量,高铁一队的干部带领休班职工提前一天对车内卫生进行清扫。专运组的女乘务员提前出乘,整理备品,布置车厢。

3月15日13时40分,代表陆续到达,乘务员精神饱满地在风档处迎接,热情的笑容、细致的提醒让代表如沐春风。旅途中,他们不仅为代表提供了当天的《郑州晚报》《人民铁道》报,还为代表准备了多种饮品。年长的代表在车行走时,总会有乘务人员及时搀扶。一位安阳代表携带行李多,又有点晕车,列车长黄梦石及时与安阳东站联系,让他们到2车厢接车,把代表送回家。

在时速300公里的高铁列车上,添乘的高铁一队党总支书记李怀颖向各位代表介绍了河南高铁列车的开行情

况,希望代表以后多乘坐高铁列车,并对高铁服务工作多帮助、多支持、多监督。来自郑州北站的人大代表郭慧,在车上向同行的代表介绍了郑州局货运的发展行程。

被誉为牡丹画“皇后”的人大代表王绣,为了感谢高铁乘务员热情、周到、温馨和细致的服务,将亲手画有牡丹的第十二届全国人民代表大会第三次会议纪念封赠予高铁乘务员,并与高铁乘务员合影留念。

自高铁开通以来,该段高铁一队承担了每年两会代表的输送任务,他们努力提高服务质量,积极为两会代表提供优质服务,每次都圆满完成运输任务。他们服务两会代表的镜头还两次上了央视《新闻联播》。(陈有会 王敏)

新乡机务段党委

规范管理让干部不再任性

本报讯 为进一步强化干部作风建设,发挥干部示范引领作用,新乡机务段党委严格规范干部日常管理,营造风清气正干事创业环境。

该段党委对干部的日常检查、添乘巡视等进行了细化,特别是针对中南部通道开通、和谐机车二年检启动等新变化、新情况,修订完善了《新乡机务段干部现场卡控管理办法》《新乡机务段干部考核办法》等5项制度,量化了干部下现场督导、添乘指导作业次数,让干部清楚下现场干什么、怎么干、干到什么程度,确保干部更好地发挥作用、展示作为。

针对管理干部中可能存在的假作为、不作为、假作为等现象,该段党委组织纪委监察科、劳人科(干部科)成立干部作风检查组,采取到规检查、现场抽查、职工测评等方式,重点对干部下现场走马观花、班组台账代签等现象进行检查,并利用每周一段交班会通报抽查考核情况,通过“亮丑揭短”,规范干部履职行为。

该段党委把规范干部日常写实和考核作为激发干部活力的重要方式,研发了干部写实软件。他们还利用月度政治工作检查时机,通过走访、座谈、写实比对等方式,对干部写实内容的真实性进行动态追踪,确保干部写实、写真。3月份以来,该段党委已下发两期《干部作风检查通报》,对5名干部履职不认真、解决问题不彻底等进行了通报。

(张卫朋 武阳鹏)

彰显旗帜的力量

——郑州客运段京九车队党员春运服务侧记

记者 张耀云 通讯员 张芳

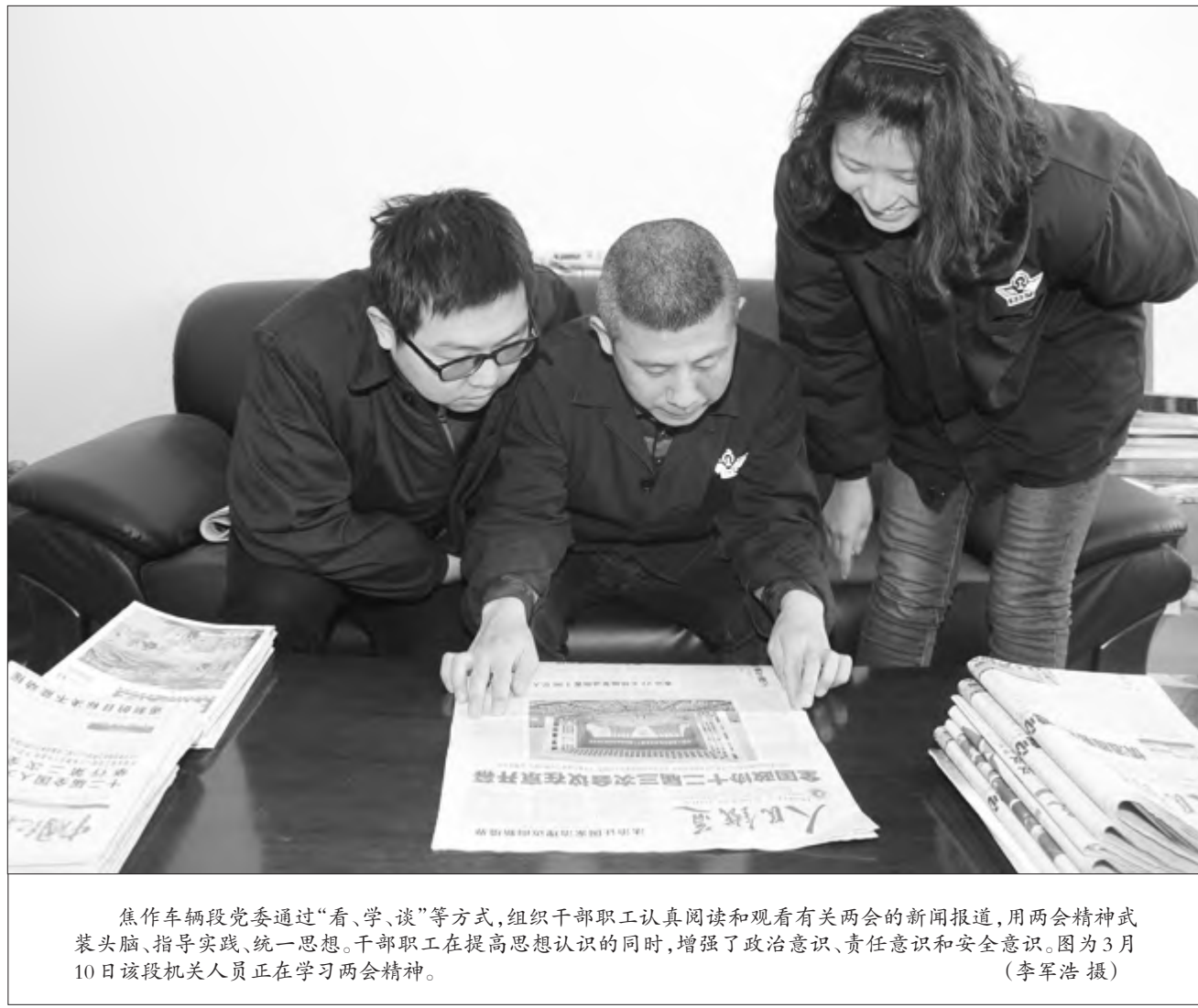
3月15日,为期40天的春运落下帷幕。郑州客运段京九车队的57名党员,用汗水和奉献,再次诠释了党员这一身份的内涵,彰显了旗帜的力量。

随着铁路的发展,越来越多的动车组列车因其速度快、舒适度高,成为人们出行的首选,而对于列车运行速度相对较慢、硬件条件相对滞后的普速列车来说,如何在有限的条件下,实现服务的最优化,更好体现工作价值,成为郑州客运段京九车队党总支工作的出发点和落脚点。

该车队担当着郑州至北京西1488/7次、1304/3次列车的乘务工作。列车平均往返运行24小时。为了能充分发挥党员干部在车队工作中的模范带头作用,提高车队整体服务水平,在这个春运,车队党总支以全段开展的党员立功竞赛活动为基础,结合本车队实际,对全体党员发出了“普速不普通,党员当先锋”的号召。

“春运是每年铁路部门最重要的运输时段,特别是对我们客运乘务员来说,也是最艰巨的一次考验,这就需要党员带领广大职工,凝聚起攻坚克难的合力。”京九车队一组列车长李峰今年39岁,20多年的春运经历不仅让李峰深刻感受到我国铁路的发展和百姓生活的变化,更让他意识到党员在春运工作中的重要性。

今年春运,因为天气原因,外出务工人员出行较往年有所提前,且客流不均。虽然这些年大包袱、小行李的现象有所改观,但有些旅客还会带一些指甲油、发胶之类的易燃品。对于这些物品,铁路有明显的剂量规定,超出一定的量就会对列车运行安全造成隐患,所以对



焦作车辆段党委通过“看、学、谈”等方式,组织干部职工认真阅读和观看有关两会的新闻报道,用两会精神武装头脑,指导实践,统一思想。干部职工在提高思想认识的同时,增强了政治意识、责任意识和安全意识。图为3月10日该段机关干部正在学习两会精神。(李军浩摄)