**(GS)简字002号**

**苏州火车站地区综合管理工作简报**

2019年第2期（总第47期）

苏州火车站地区综合管理办公室 2019年4月17日

本期要目：

1.火车站地区抓紧落实黄书记批示聚力打造“苏州形象的第一窗口”

2. 2019年火车站地区春运期间综合管理任务圆满完成

3.火车站地区齐心协力应对清明小长假客流高峰

4.火车站地区召开会议专题研究部署安全生产工作

5.火车站地区“名城之窗”志愿服务入选百个重点志愿项目

6.火车站地区举办清明前志愿者工作业务培训

7.铁路苏州站积极应对清明小长假大客流

8.广场地区派出所采取措施强化港龙商贸城安全隐患监管

9.铁路派出所“猎鹰2019”行动战果显著

10.火车站城管大队集中开展“非法一日游”整治行动

11.市场监管局火车站分局开展3·15消费维权宣传活动

12.直属二支部参观学习高铁北站党建阵地建设工作

13.直属二支部召开年度组织生活会

**火车站地区抓紧落实黄书记批示聚力打造“苏州形象的第一窗口”**

近期，市委常委、区委书记黄书记对火车站地区综合管理工作作出批示，要求火车站地区各部门“继续努力，共同协作，把火车站地区真正打造成苏州形象的第一窗口”。火车站地区积极贯彻落实黄书记批示精神，凝聚各方力量，深化窗口意识，聚力打造“苏州形象的第一窗口”。一是加强党建联建统筹。深入落实“一线争先、一体行动”工作要求，积极借鉴“街道吹哨、部门报道”综合治理经验，围绕如何打造跨领域、跨部门联动的党建联建工作机制加强研究和制度设计，健全完善了党工委月度联席会议、执法单位周例会、随时协调会办等工作制度；相继召开两次党工委全体会议，专题研究和强力推动春运管理、联合执法、党建阵地建设、交通诱导标识系统等重点工作，党工委牵头抓总、统筹协调的联动机制开始常态运作，站区横向连接、纵向联通、跨界联合的党建共建机制初步形成。二是开展科学系统谋划。认真贯彻落实黄书记批示的“请相关专业力量作系统谋划”指示精神，突出以标识系统更新完善、站内站外保洁一体化、执法指挥大厅升级改造、党建阵地建设等项目为重点，坚持[高起点定位、高标准规划、高水平](http://www.baidu.com/link?url=Y6_rvBbWN8hoJ1U_fPLJSRaIUjVbPuaOoR8w3pFlOY-VCnf4o9Wdj6AjkL4r9SWu9bDXstt83VjHfkOMiheWfUBYDFQa7EhIkCVyzQFHQImDQC2EIXpEWqJsanQL2gaQ)设计，邀请新华日报社、市政设计院等相关专业团队，结合站区管理实际和现实需要，专题进行科学论证和整体设计规划，整体推动和加快推进相关项目。三是深化常态长效机制。紧紧围绕“常态化、长效化”的要求，按照分类分区管理的思路，一方面强化“严管区”8个钉子岗工作职责，坚决守住窗口地区管理红线；一方面发扬“5+2”“白+黑”工作精神，每天抽调公安、城管、运管、市场监管、特巡警力量组成10人联合执法队，着重加大中午和晚上17:30-22：00的联合执法工作。在此基础上，抓紧研究制定统筹“严管区”和重点区域的常态长效管理工作方案，进一步深化站区各支执法力量的互动互联、联合联勤工作机制。四是提升便民利民温度。对接联系流水琴川、苏州义工联、老年义工团等专业志愿团队，扩大志愿服务活动规模和时段，健全完善了早9点-晚9点的“全时段”服务机制；协调铁路、轨交、客运、公交部门，探索建立站内站外特殊旅客一体化服务工作机制；按照标准化、规范化、专业化、市场化要求，在南北广场、汽车北站、地下通道结合客流走向和服务需求，加快推进城市客厅和名城之窗志愿服务站建设工作，为实现“一站式、全时段”便民服务工作奠定基础，努力提升站区志愿服务品牌度、知名度。

**2019年火车站地区春运期间综合管理任务圆满完成**

2019年春运从1月21日至3月1日，苏州火车站地区三个车站累计发送旅客达301.5万人次，客流总量达600余万人次。站管办认真贯彻落实国家、省、市春运工作会议精神，坚持“一流城市要有一流治理”，召开春运联席会议专题研究部署；牵头公安、城管、运政、市场监管、特巡警持续开展中午和晚间5:30-10:00的联合巡查、联合执法工作，加强“严管区”常态长效管理；牵头城管、公安、消防、市场监管开展了安全生产大排查，协调市政、绿化、照明、铁路、城投、客运加强设施设备的检查维护和保养；督促环卫、物业等单位增加保洁人员、增加保洁物资供应、增加公共场所保洁频次；组织“流水琴川”、老年义工团、街道社区等早9点至晚9点持续开展“名城之窗”志愿服务；聘请专业设计团队落实了交通诱导系统临时设置改造；汇总11家单位部门值班表格，加强节日期间24小时值班值守，及时关注人流、天气形势及综合管理态势，开展了雨雪恶劣天气的应急应对工作。

春运40天时间里，火车站地区累计出动公安、运政、城管、市场监管等各类执法人员1000多人次，驱赶查处无证摊贩283起，规范非机动车停放395起；清除乱涂乱贴小广告138起；教育驱赶各类叫客拉客500余人次，治安警告黄牛33人，治安拘留黄牛18人；查扣各类车辆55辆次；查处黑车、黑大巴等各类非法营运行为43起；查获各类危险品4846批13736件712.5公斤；投入志愿者近500名，服务惠及旅客4万余人次。火车站地区交通秩序、市容环境、社会治安、商品消费等各项管理秩序平稳有序，城市窗口形象持续优化，春运期间综合管理工作任务圆满完成。

**火车站地区齐心协力应对清明小长假客流高峰**

清明小长假三天，火车站地区累计发送旅客42.1万人次，日均客流量达28万人次。火车站地区各部门齐心协力、全力以赴，努力营造“安全稳定整洁有序”的城市窗口环境：一是落实安全生产普查。下发通知要求站区宾馆、商贸综合体、商铺、小区物业重点围绕用火用电、三合一场所、特种设备等开展节前安全生产自查自纠；牵头公安、消防、城管围绕自查自纠整改情况开展检查，明确整改责任和整改时限。检查累计发现通道堆放杂物、违规使用煤气罐、消防设施安装不规范、乱接乱拉电线等安全问题35处，整改31处，约谈商家、宾馆、居民共计8家。二是加强站区秩序维护。牵头公安、城管、运管等部门，通过日常管理与专项整治相结合的方式，一方面持续加强“非法一日游”、叫客拉客、流浪乞讨、兜售鲜花地图、乱停乱放等不文明行为集中整治，一方面严格落实好火车站严管区内8个钉子岗位作用，加强中午和晚间时段联合执法。累计驱赶处理无证摊贩50余起，残疾车20余辆次，叫客拉客80余名。三是拓展志愿便民服务。围绕交通旅游信息等，面向40余名骨干志愿者开展了节前志愿工作培训；牵头虎丘街道、老年义工团，节假日三天投入50余名志愿者，从早9点至晚9点开展“名城之窗”志愿服务活动，累计服务旅客万余名；协调市客管处，在南北地下通道旅客出口、广场等区域放置扫墓专线示意图，安排工作人员在扫墓专线公交站台做好秩序维护。四是提升环卫保洁标准。督促环卫公司，针对火车站南北广场周边护栏、人行道板、果壳箱进行高温高压冲洗，落实广场、路面、通道的顽固污渍清洗；协调铁路苏州站、城投公司提升地下空间、卫生间的保洁标准，确保站区重点场所达到“席地而坐”的标准。五是加强应急值守工作。汇总站区10余家单位部门值班表，落实清明期间领导带班24小时值守制度，及时关注综合管理态势，认真做好客流高峰时段突发事件的应急应对；督促铁路、轨交严格落实进站安检，实现“逢包必检、逢液必查、逢疑必问”。清明三天期间，站区各项秩序较为平稳有序，城市窗口形象总体保持在较高水平。

**火车站地区召开会议专题研究部署安全生产工作**

3月26日，协调处牵头召开了火车站地区安全生产年度工作会议，站区各执法管理单位以及社区、宾馆、大型商业综合体、物业企业等近40家单位负责人参加会议。

会上，协调处传达了近期市、区安全生产工作会议精神，火车站地区消防、市场监管、城管、公安就如何开展站区安全生产工作提出了工作要求。会议指出，近年来，随着姑苏区融合发展步伐加快，火车站城际高铁加快推进，轨道交通不断完善，商贸综合体、住宅小区等相继投入使用，火车站地区的安全生产监管形势愈加严峻。会议要求，要认真汲取盐城响水化工厂爆炸事故教训，把营造良好站区安全环境和维护社会稳定作为重大政治责任，以落实企业主体责任和安全生产执法为主线，不断优化安全生产工作机制，扎实开展安全生产检查，努力夯实安全生产基础，持续推动站区安全生产形势稳定向好。会议同时要求，当前火车站地区各单位、各部门要以用火用电、液化煤气罐、3合一场所等为重点，4月1日前开展一次拉网式、全覆盖的隐患排查和整改工作，确保全面消除安全生产隐患。

**火车站地区“名城之窗”志愿服务入选百个重点志愿项目**

近期，苏州市文明办、志愿者总会联合启动2019年度苏州市百个重点志愿服务项目申报评比活动。经申报主体资格认定、项目实施能力调查、网络展示投票、专家评选评审等环节，火车站地区“名城之窗”志愿服务项目入选2019年苏州百个重点志愿项目。

火车站地区“名城之窗”志愿服务项目自2017年5月启动以来，累计已开展各类志愿服务活动近300天，惠及火车站地区过往旅客150余万人。下一步，火车站地区将按照标准化、规范化、专业化、市场化的要求，落实好志愿岗亭设施建设，整合好站区“姑苏之窗”、“问询便条”、“e行驿站”、“苏州好行”等服务资源，统筹好街道片区、志愿团队、共建单位志愿者力量，努力实现“一站式、全时段”服务，着力提升火车站地区志愿服务的美誉度、品牌度。

**火车站地区举办清明前志愿者工作业务培训**

近期，火车站地区协调处邀请苏州博物馆志愿团队带头人，面向火车站地区11家单位部门以及苏州义工联、老年义工团、流水琴川共计40余名志愿者骨干开展了志愿者工作培训。培训主要从志愿团队管理、品牌打造、团队文化建设等方面进行了深入浅出的讲解，为“名城之窗”志愿者们解读了什么是志愿者、什么是志愿服务活动、公益活动的真正含义。通过这次培训，进一步增强了志愿者们的团队精神，增进了他们之间的沟通，为提升“名城之窗”志愿服务品牌度打下了基础。

**铁路苏州站积极应对清明小长假大客流**

清明三天火车站地区客流积聚，客流方向主要以中短途旅客为主，客流特点基本以扫墓、旅游为主。铁路苏州站积极采取措施应对大客流：一是加强岗位帮班力量。小长假期间，除了现有岗位作业人员外，组织休班职工、志愿者填补到关键岗位，确保客流的平稳有序。二是加强重点旅客服务工作。除了旅客通过12306预约服务工单外，作业人员加强候车室的巡视，对坐轮椅、行动不便的旅客及时提供帮助，主动送上列车。三是延长作业时间。售票岗位通过延长窗口作业时间、内部调剂力量等方式做到窗口满开，减少旅客排长队现象。

**广场地区派出所采取措施强化港龙商贸城安全隐患监管**

针对民警在巡查走访中发现的港龙商贸城存在管理力量薄弱、内部管理松懈、黑旅馆现象、违规使用液化钢瓶以及高层楼道电瓶车充电等诸多消防隐患，广场地区派出所在日常工作中一方面加大黑旅馆的取缔力度，一方面积极约谈港龙管理方，责令其加强物业管理，建立专门台帐，对来往人员进行登记，消除电动车充电、使用液化气钢瓶等消防隐患。

**铁路派出所“猎鹰2019”行动战果显著**

自打击倒票“猎鹰-2019”战役开展以来，铁路派出所牢固树立“阵地控制一失万无”工作意识，通过采取广泛宣传、客票调查、打击现行、建立举报机制等多种措施，点面结合，严厉打击倒卖车票违法犯罪活动，切实维护了广大旅客合法权益，实现“四个决不能、三个最佳、一个超越”目标要求。战役开展以来，共查处涉票案件13起，抓获违法人员14人，其中倒票案件5起，捣毁窝点1处，缴获车票147张，票面价值60797元。

**火车站城管大队集中开展“非法一日游”整治行动**

为进一步加强旅游市场管控， 4月1日起火车站城管大队针对辖区内宾馆、饭店、超市、烟杂店等区域开展“非法一日游”集中执法检查。截止4月7日，共计出动执法人员近20人，检查相关场所16家（宾馆前台4家，小超市6家，烟杂店6家），整治旅游广告8处。

**市场监管局火车站分局开展3·15消费维权宣传活动**

近期，市场监管局火车站分局深入居民小区集中开展消费维权宣传活动。活动向社区居民发放了《苏州消费报》、食品安全知识及老年人保健食品宣传手册等宣传资料，宣传了《食品安全法》《消法》等法律法规知识，重点解答了老年人购买保健品上当受骗的消费维权问题。维权宣传活动的开展，使得社区居民进一步掌握了科学的消费维权方法，提高了社区居民消费维权意识。

**直属二支部参观学习高铁北站党建阵地建设工作**

近期，直属二支部全体党员赴苏州高铁北站参观学习。此次学习重点考察了高铁北站志愿服务阵地建设和党建宣传阵地建设等方面的先进经验和做法。通过考察，进一步拓宽了直属二支部党员干部的眼界，开拓了工作思路，为下一步苏州火车站地区志愿服务、日常管理、党建阵地建设等工作指明了方向。

**直属二支部召开年度组织生活会**

3月6日，直属二支部组织全体党员开展了2018年度组织生活会。组织生活会上，全体党员认真学习了《中国共产党党支部工作条例（试行）》第五章“组织生活”的内容，观看了纪录片《孤岛32年》，学习了王继才同志先进事迹，并同步开展了支部班子民主评议、党员民主测评等活动。通过召开组织生活会，使每名党员深刻认识到严格执行党内政治生活的重大意义，进一步增强了参与组织生活的思想自觉和行动自觉。

督查情况

2-3月份，火车站地区协调处围绕“安全、稳定、整洁、有序”的工作目标，认真落实处长带队巡查机制、重点时段巡查机制，累计共出动巡查人员807人次，发现网格化管理、设备设施、标识标牌、环境卫生保洁等方面的问题共计65处，协调相关部门全部落实到位。现将督查情况通报如下：

**一、**重点问题通报

**1.网格化管理有待加强。**和合街、江坤路机动车违停较多，请广场所加强现场管控。

和合街等处非机动车线外停放或停放无序。

江乾路与苏站路交叉口出租车停靠，请运政四大队加强管控。

苏站路与锦芳街、江坤路等处路口有三小车拉客，请广场所加强管控。

**2.设施设备情况。**设施设备问题较多，请各职能管理单位加强日常安全检查，并及时维修，确保站区设施设备处于良好的运行状态。

广场绿化树架钢支柱锈蚀，请市绿化站及时维护。

北广场中央步行楼梯外矮墙侧石损坏，请城投公司及时维修。

铁路苏州站西侧旅客通道台阶破损、贵宾楼外墙侧石损坏，请铁路苏州站及时维修。

苏站路与人民路交叉口，苏站路与江坤路交叉口地面下沉，路面开裂，请市政处及时维修。

标识标牌损坏较多，请城投广场公司加强维修。

**3.环境卫生情况。**北广场卫生保洁，南广场码头公厕保洁较差，请区环卫部门加强保洁；火车站三点四口一线保洁较差，请铁路苏州站加强保洁。

北广场西侧旅客乱丢垃圾。

二、信访情况通报

**（一）2019年2月：**共处理信访件4件，全部为“12345便民热线”：1件反映在汉庭酒店前被黑导游欺骗，由于汉庭酒店不在辖区范围内，转街道处理；1件反映桔子酒店前的废弃岗亭，目前已拆除；1件反映苏宁商厦前路面塌陷，目前已修复完成；1件反映指示路牌不够，目前已完成指示牌优化工程。

**（二）2019年3月：**共处理信访件9件，其中“12345便民热线”8件，领导信箱1件：1件反映出租车引导牌少，目前已完成指示牌优化工程；1件反映有人在桔子酒店前的废弃岗亭开店售货，目前城管大队已将其拆除；1件反映地下停车场交费手续繁杂，营运方东吴物业公司已解释；1件反映南广场下客处设置围栏导致旅客不便，派出所交管队已解释；1件反映苏站路1156号江记苏福楼菜馆门前由于商家餐厨垃圾管理不到位导致路面都是油污，汽车北站中队已对该菜馆负责人进行教育；2件投诉铁路苏州站服务问题，转铁路便民服务员处理；1件反映苏站别院内的小店售卖的视频问题，转市场监管局处理；1件反映当代万国府项目开发商违建问题，目前正在处理中。

三、联合执法通报

**（一） 2019年2月：**共驱赶违停出租车与社会车辆261辆，劝阻出租违规上客107次；教育驱赶黄牛、黑摩的、残疾车、兜售98次；完成PDA自行上报18条，劝阻市民非机动车乱停206次，搬运违停非机动车13辆；中午及晚上联合巡逻整治共驱赶违停社会车辆50辆、残疾车8辆。

**（二） 2019年3月：**共驱赶违停出租车与社会车辆381辆，劝阻出租违规上客162次；教育驱赶黄牛、黑摩的、残疾车、兜售147次；完成PDA自行上报12条，劝阻市民非机动车乱停333次，搬运违停非机动车48辆；中午及晚上联合巡逻共驱赶违停社会车辆72辆、残疾车11辆，拉客黑摩的6辆，查扣残疾车1辆，电动车3辆。

报送：区四套班子分管领导，区城管委主任、副主任，派驻纪检组，区党政办公室、人大办公室、政协办公室，区城管委办公室，苏州火车站地区各有关单位

共印：二十三份