**(GS)简字002号**

**苏州火车站地区综合管理工作简报**

2019年第1期（总第46期）

苏州火车站地区综合管理办公室 2019年2月20日

本期要目：

1.市委常委、区委书记黄爱军调研火车站地区综合管理工作

2.区委副书记、区长徐刚视察节前站区安全生产工作

3.火车站地区召开党工委第一次全体会议

4.火车站地区提前谋划迎接春运客流高峰

5.火车站地区紧急应对节日期间雨雪恶劣天气

6.站管办做好交通诱导临时标识标牌建设工作

7.站管办持续深化站区“警城运”联合执法工作

8.站管办学习贯彻全区作风建设大会会议精神

9.协调处牵头深化春运期间“名城之窗”志愿服务工作

10.协调处牵头开展节前站区安全生产大检查

11.“名城之窗”党员先锋队被评为机关党建书记项目“创新项目”

12.铁路派出所打防结合全力迎战春运

13.火车站城管大队组织开展市容管理员业务考试

**市委常委、区委书记黄爱军调研火车站地区综合管理工作**

近期，市委常委、区委书记黄爱军带队，专题调研考察火车站地区管理工作。考察组一行来到火车站地区，重点视察了汽车北站、铁路苏州客站候车大厅，并考察了北广场二楼送客平台、南广场东侧、出租车排挡口、地下主通道等管理重点区域。在随后召开的调研会上，黄书记充分肯定了近几年来火车站地区综合管理工作所取得的成效。黄书记指出，火车站地区是苏州市最大的陆上交通枢纽，该区域的管理对于展示苏州城市形象至关重要。黄书记强调，火车站地区综合管理工作综合性、系统性强，决定了站区综合管理工作必须要整合多方力量，建立高效的协同联动机制来整体推进。黄书记要求，站区各部门要紧紧把握车站人流物流集聚、综合管理形势变化较大、社会各界对站区管理提出更高要求的形势，做好五方面文章：**一是做好联动的文章。**要积极借鉴北京等地“街道吹哨、部门报道”的社会综合治理先进经验，加快筹建成立站区党工委工作平台；围绕如何发挥好党工委牵头抓总的作用加强工作研究和制度设计，建立健全党工委议事协调、常态化联动、效能综合评价等工作机制，努力以党建抓联建、以联建促管理。**二是做好服务的文章。**围绕舒适出行、便捷出行的目标，设身处地的从旅客“出行”和“到达”这两个角度出发，梳理两个过程中出现的难点热点问题，重点做好标识标牌、志愿服务和残疾人服务工作。**三是做好环境的文章。**要进一步巩固综合整治工作成效，加强配套设施升级改造和规范管理；针对火车站地区的非机动车停放，广场、通道、路面等区域的环卫保洁，公共卫生间的管理，周边商家的“门前三包”责任制等，继续落实好窗口地区的管理标准和管理要求。**四是做好标准的文章。**针对站区的交通秩序、市容环境、市政设施、消费市场等，要结合城市窗口地区的管理实际和现实需要加强研究分析，制定明确的基础管理标准和要求，探索实行标准化、科学化管理。**五是做好责任的文章。**要进一步加强综合管理各项工作的责任界定，理清各项工作的责任主体，明确好站管办和其他各常驻、派驻及例行管理单位的工作职责，着力解决责任不明晰、管理不到位的问题。

黄爱军强调，当前首要任务是做好春运期间火车站地区的管理与服务工作，**一是**针对火车站地区的交通诱导标识标牌加强牵头协调和规划论证，尽快拿出具体方案，尽快组织实施改造升级。**二是**梳理排查站区各类停车场现状情况，加强各产权单位、管理单位的宣传引导，力争火车站地区提前统一施行30分钟的免费停车制度，利于车辆的快进快出。**三是**从便于管理、节约成本的角度出发，加强火车站地下空间管理和利用工作的研究。**四是**提升站区服务水平，力争在春运期间开展火车站至汽车北站之间的免费接驳旅客工作。

**区委副书记、区长徐刚检查节前站区安全生产工作**

临近春节，区委副书记、区长徐刚，区委常委、副区长薛宏带领区安监、经科、市场监管、公安、消防等单位负责同志，来到火车站地区检查节前站区安全生产工作。

检查组一行来到火车站地区，详细检查了二楼送客平台交通秩序。随后，检查组来到铁路候车大厅，听取了铁路苏州站春运客流输运工作情况。最后检查组通过地下主通道，详细查看了南广场东侧交通及南北广场的市容环境卫生管理情况。徐区长指出，苏州火车站是苏州城市形象的窗口，火车站地区各单位要强化大局意识，努力强化各种措施为来往旅客打造更好的出行环境。徐区长同时要求，节日期间各相关部门要加强管理、确保安全、优化服务，让市民度过一个欢乐祥和的春节。

今年春运期间火车站地区三个车站预计将发送旅客318万人次，同比去年略有增长，节前几天是发送高峰。为了做好春运保障服务工作，站管办、公安、城管、运管、市场监管等加强部门联动，精心制定方案，调配充实地区管理力量，实施24小时全天候值班制度，确保春运期间站区的平稳有序。

**火车站地区召开党工委第一次全体会议**

1月9日，区委常委、副区长薛宏召集站区党工委全体人员，召开了火车站地区党工委第一次会议。会议听取了各单位当前及春运期间工作打算的汇报，并就《苏州火车站地区深化党建共建实施意见》征求了各单位意见建议。会议指出，苏州火车站是苏州对外的第一窗口，火车站地区要以党建为抓手，有效整合各成员单位的各项职能，打造一个群众满意、领导信任的城市窗口形象。会议强调，要深入贯彻落实区委黄书记1月3日调研火车站地区管理的指示要求，着力做好综合管理的“五篇文章”，以“绣花精神”优化提升城市窗口形象。会议要求，春运即将开始，当前的主要任务是落实好以下几方面工作：一要加强联合执法，加大查处三小车、黄牛黑导力度；二要严格按照春运时间节点，更新一批简易临时的交通标识标牌，满足旅客春运出行需求；长期来看，要建立智能化、信息化的交通标识系统；三要进一步深化志愿服务工作，丰富志愿服务内容，增加志愿服务标识，印制志愿服务手册，整合志愿者服务资源，做好服务文章。

**火车站地区提前谋划迎接春运客流高峰**

一是开展节前综合整治。落实“严管区”8个钉子岗位职责，确保“严管区”的管理标准；进一步深化“警城运”联合执法机制，每天抽调公安、运政、城管、市场监管、特巡警共计10人，针对三小车、无证摊贩、叫客拉客、非法营运加强中午和夜间5:30-10:00的联合巡查，确保管理时段全覆盖；针对流浪乞讨增多现象，公安、铁路、城管、救助成立整治专班进行突击清理。二是提升便民服务力度。联系相关设计单位，围绕站区标识标牌存在的突出问题，紧锣密鼓开展设计和制作工作；进一步统筹好站区12家共建单位、流水琴川、老年义工团志愿者服务资源，扩大服务规模，延长服务时段，春运期间预计投入近500人次开展志愿服务活动。三是关注节前安全稳定。牵头重点围绕火车站地区餐饮企业、宾馆、在建工地，开展春运前站区安全生产大检查；及时关注项目工地的民工工资结算问题，牵头城投、客运、铁路部门做好灯光管线、电梯、道路等安全隐患排查。四是谋划应对返程高峰。根据往年经验，联系市春运办谋划应对节后返程旅客输运工作：从初六至正月十四，火车站地区公交、客运、轨交等部门联合启动夜间返苏旅客夜间输运措施，加密火车站地区公交夜班班线班次，延长部分始发公交路线及轨交营运时间；在出站口设置引导设施、播音系统加强交通加班加密举措的告知宣传；汽车北站、北广场汽车北站延长候车大厅及停车场开放时间。

**火车站地区紧急应对节日期间雨雪恶劣天气**

2月7日，苏州及周边地区普降大雪。为克服低温雨雪天气带来的安全稳定等问题，火车站地区各部门凝心聚力，全力应对：一是协调处值班领导主动深入一线，协调车站地区环卫、城投、客运、铁路等部门，全力采取措施做好应急工作；二是协调环卫、城管、城投等出动各类人员近150人次、车辆5辆，围绕南北广场、汽车北站广场、苏站路、人民路等区域开展铲雪除冰工作；检查站区出入口和高架上下坡道等区域，对容易积雪结冰、发生侧滑等区域采取放置草包、草垫等应急措施；三是严格落实24小时处长带班、干部值班制度，严格值班责任制，确保通信联络畅通。

**站管办做好交通诱导临时标识标牌建设工作**

为进一步提升春运期间站区便民利民水平，近期站管办抢抓时间，加紧推进站区交通诱导标识标牌建设工作。一是开展调研。加紧聘请了专业团队，从旅客出行和到达角度出发，深入广场、通道、路面等一线开展调研，分析得出既有标识标牌的缺陷不足，精心制定了标识标牌改造方案。二是科学论证。先后两次召集了站区公安、城管、城投、铁路部门召开专题会议，听取收集各单位意见10余条，对改造方案进行详细论证和修改优化。三是抓紧施工。严格按照春运时间节点，按照方案规划在火车站南北广场、地下主通道等站区重点区域共计设置了近60块标识标牌，方便市民旅客出行，得到了广泛好评。

**站管办持续深化站区“警城运”联合执法工作**

近期，站管办牵头火车站地区各执法管理单位，在强化“严管区”工作基础上，精心制定工作方案，进一步深化站区“警城运”联合执法工作。即从1月9日起，每天由协调处一名工作人员牵头，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，着重加大午餐时段和晚上5:30-10：00的联合巡查、联合执法工作。截止目前，累计开展各类联合执法52次，驱赶违停车辆493辆，劝阻乱停乱放429次，暂扣残疾车等违法违规车辆10余辆；教育驱赶处理揽客拉客211人，拘留黄牛黑导15人，站区市容环境秩序始终保持在较高水平。

**站管办学习贯彻全区作风建设大会会议精神**

2月12日上午，站管办召集机关全体，认真学习黄书记在全区作风建设大会上题为《让“继续打硬仗啃硬骨头”成为新时代姑苏干部的鲜明特征》的讲话内容。会议同时要求处室上下要深刻领会习近平新时代中国特色社会主义思想，积极改进作风，以钉钉子精神，按照时间节点抓紧抓实今年既定的各项工作任务，努力推动站区综合管理工作再上新台阶。一要提升工作格局。要将姑苏区的城市发展和窗口地区的综合管理紧密结合起来，按照黄书记提出的“五篇文章”的总体部署来精心谋划和整体推进火车站地区综合管理工作。二是提高工作标准。要进一步正视各级领导、社会各界对火车站地区管理提出新的更高要求的实际，按照“争创全国一流站区”的目标定位，在公共秩序、交通秩序、营运秩序、市容环境等方面强化工作举措，破解难点问题，提升火车站地区管理水平。三要强化服务意识。火车站地区是苏州的城市窗口名片，代表苏州城市的对外形象。做好站区便民服务工作，当前要在深化名城之窗志愿服务项目和改造升级交通诱导标识标牌上下功夫，确保让市民旅客来的放心、走的舒心。四要厉行职责担当。做好综合管理五篇文章，没有现成的经验可以借鉴。处室全体要心往一处想，智往一处聚，劲往一处使，紧盯工作目标、摆正自身位置，不讲条件、不遗余力、不打折扣，实现综合管理工作的新突破。

**协调处牵头深化春运期间“名城之窗”志愿服务工作**

为强化春运站区服务水平，展示苏州城市形象，近期协调处全力统筹铁路、客运、专业志愿团队、一线执法力量等资源，深化“名城之窗”志愿服务工作：一是延长服务时段。从1月9日起改变原有服务模式，组织流水琴川、老年义工团每天投入9名志愿者，从早9点到晚9点开展志愿服务活动。二是整合服务阵地。牵头站区客运、公安、城管、旅游等部门，全面整合执法岗亭、四轮电瓶车、旅游咨询亭等阵地，加强志愿服务阵地建设，印刷张贴了一批“名城之窗”志愿服务标识标牌，引导一线执法力量参与志愿服务，提升城市窗口温度。三是开展骨干培训。按照既定计划，组织骨干志愿者50余名，围绕礼仪风貌、交通出行、旅游信息等开展了2019年春运期间志愿服务工作培训。近期，“名城之窗”志愿服务发放各类材料1万余份，服务旅客近2万人。

**协调处牵头开展节前站区安全生产大检查**

根据上级部门加强今冬明春安全生产工作的指示要求，近期协调处牵头属地街道社区、公安、消防、市场监管、城管等8家单位，围绕用火用电、三合一场所、在建工地开展了站区安全生产大检查。检查组分别检查了苏站别苑、北广场东西两侧电梯、地下非机动车停车库、北广场负一层美食城食品卫生、港龙3楼布料市场、尚城花园沿苏站路店面、居民小区电瓶车充电及汽车北站安保情况。检查累计发现“三合一”等问题2处，均已落实了相关单位整改责任，明确了整改时限。

### “名城之窗”党员先锋队被评为机关党建书记项目“创新项目”

近日，火车站“名城之窗”党员先锋队被评为机关党建书记项目“创新项目”。

苏州火车站地区是苏州最大的陆上交通枢纽和城市窗口，辖区3个车站日均发送旅客量11万人，市民旅客对交通导乘、旅游信息、困难帮扶等服务需求较大。为创新支部党员服务基层、服务群众平台，区城管委在“名城之窗”项目的基础上，成立了“名城之窗”党员先锋队，设立若干“党员先锋岗”。

示范岗通过党员引领示范、执法队伍参与、社会力量共建的方式开展全方位、长时段的志愿服务工作，积极服务广大来苏旅客。目前项目已组织各类党员志愿者共800人次到岗服务，接受咨询人数达40000余人次，项目实施以来，火车站地区110警情由日均近40起降至日均20余起，因叫客拉客引发的警情数由日均7起降至日均1起左右。项目的实施，释放了来苏旅客旅游咨询、困难帮扶的需求，同时配合“严管区”的设立，从时间和空间上极大挤压了火车站地区各类叫客拉客从业人员的活动空间，助推了火车站地区综合管理水平的提升。

**铁路派出所打防结合全力迎战春运**

一是净化站区治安环境。以站区党工委成立为契机，主动对接地方公安、城管、运管等相关单位对站区治安顽症开展联合整治，累计共开展联合整治4次，对辖区各类违法人员始终保持高压态势，切实打破了管辖壁垒，治安环境总体改善明显。二是紧盯战绩重拳出击。依托“猎鹰-2019”行动，严格按照上级部署，开展票源调查、分析研判、网络监控、代售点管控等工作；抽调4名业务骨干组成治安打击小组，与执勤队民警密切配合，春运安保期间共抓获违法人员11人，行政拘留8人，其中涉票案件3起，捣毁窝点2处。三是确保旅客乘降秩序。督促车站合理规划候车区域、客流流动路线及站台秩序维护，利用职工帮班、招募志愿者等形式加强旅客进出站、上下车的引导和组织；配合苏州站共开通旅客新候车区域2处，起到了良好的旅客分流作用，切实为旅客出行提供了便利。

**火车站城管大队组织开展市容管理员业务考试**

近期，火车站城管大队利用空闲时间，分批分考场组织全体市容管理员进行了2019年第一季度业务知识考试。考试内容涉及《姑苏区相对集中行政处罚权力事项》、《行政处罚法》、《大队考核细则》以及《火车站地区综合管理办法》等多方面内容，旨在通过“以考促学”的形式带动队员学习城管各项法律法规。火车站城管大队始终将队员培训学习作为大队重点工作，每年制定并严格落实大队学习计划，并充分利用微信工作群等平台进行法律法规学习传播，让每一位队员都能充分了解到综合行政执法改革等相关知识。

督查情况

近期，火车站地区协调处按照“安全、稳定、整洁、有序”的工作目标，结合环境卫生综合整治行动，认真落实处长带队巡查机制，累计共出动巡查200余人次，发现网格化管理、设施设备、环境卫生保洁、拉客黄牛、流浪乞讨等方面问题共计70余处，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.设施设备情况。**火车站南北地下空间到地面东西侧上下行电梯故障较多，给旅客带来出行不便，请铁路苏州站加强日常安全检查，并及时维修，确保站区设施设备平稳运作。

**2.环境卫生情况。**北广场东西侧小花园供旅客休息长凳周边、垃圾箱附近、火车站南北广场通道及上下电梯周边，南广场电梯与地面的围墙空间处，垃圾清理不及时，请环卫所、铁路苏州站、中绿快捷公司、华铁保洁等单位加强日常管理，及时清理。

**3.网格化管理情况。**站区有电瓶车乱停放、户外广告不规范、苏站路沿线有乱贴小广告、站北广场上有机动车乱停放等问题，北广场小花园、北广场地下空间东西侧上下行电梯口等处有流浪乞讨人员活动，请火车站城管大队加强现场管控，请广场所、铁路所、市救助站、联合执法队加强日常管理。

**4.出租车拉客及黄牛问题。**在巡查和督查中发现，出租车、网约车等机动车在北广场客运站北侧公交站台、汽车北站江乾路和西汇路路口有停靠拉客现象，北广场东侧售票处、北广场客运站进口处、南北广场地下出口时有黄牛拉客现象，请运政大队、广场所、联合执法队进一步加强上述区域管理。

二、信访情况通报

**（一）2018年12月：**共处理信访件8件。其中，12345便民热线7件，领导来信1件，主要反映：2件反映北广场桔子酒店门口的无名售货亭，告知其火车站城管大队正按执法程序处理；1件投诉北广场地下停车场的收费系统，告知其目前正在智能化改造，向电子支付和领取电子发票方向发展，但也接受现金；1件投诉南广场西侧停车场工作人员态度问题，主管部门承诺加强教育；1件是网约车司机要求设立网约车专门上客点，运政答复按照目前法规，不能为网约车设置专门上客点；1件反映车站内部问题，已转铁路苏州站处理；1件反映万国府小区开发商违建问题，告知其目前正在走司法程序。

**（二）2019年1月：**共处理信访件6件。其中，“12345便民热线”4件，寒山闻钟1件，领导信箱1件。主要反映：1件反映地下通道出租车上客区方向照明不足，转铁路苏州站处理；1件反映地下出租车车道导向问题，运政承诺视情况改进；1件反映地下车道保洁问题，目前已打扫干净；1件投诉出租车入口经常关闭，运政答复关闭是调控进入上客区的出租车数量，避免拥堵；1件反映城管领导有收受商贩贿赂问题，由于没提供证据，不予处理；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）2018年12月：**共驱赶违停出租车与社会车辆526辆，劝阻出租违规上客188人；教育驱赶黄牛、黑摩的、残疾车、兜售229人；完成PDA自行上报23条，劝阻市民非机动车乱停466次，搬运违停非机动车22辆，联合执法3次，查处违规出租车3辆移交运政。

**（二）2019年1月：**共驱赶违停出租车与社会车辆493辆，劝阻出租违规上客209人；教育驱赶黄牛、黑摩的、残疾车、兜售211人；完成PDA自行上报18条，劝阻市民非机动车乱停429次，搬运违停非机动车55辆。1月9日中午起，开展中午和晚上联合巡逻，巡逻过程中查处违停机动车10辆、驱赶违停出租车11辆、驱赶违停社会车辆53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