

从1876年修建第一条铁路开始,到如今快速高铁的开通,这些工业文明的象征,正持续改变着中国人的生活。在火车站这个流动量很大的公共场所,承载了许多社会百态,传递着人情冷暖,贫穷与富裕。在这个特定场所里,人流涌动,川流不息,突出地彰显了大连火车站全体干部职工的风采,他们兢兢业业,忘我投入,发扬奉献精神,把“工作当成事业”去做。

大连火车站打造一流服务品牌

若可用心服务 工作即成事业

■刘永泰 本报记者 王世安

自觉行动,已在大连火车站形成风尚。

工作原本是一种谋生的手段,是一种职业,可大连站人却一直把职业当成一种事业来做。因此,在时代精神与环境内容相互和谐的指导下,他们在实践中对事业的理解赋予了时代的内容。大连站人认为自己的事业就是社会责任与城市服务两者的有机结合。这种结合一方面传承着中国的优秀文化,一方面又与浪漫大连相呼应。大连站人就是在传播文明的窗口中把魅力服务带给社会,在无形中体现自己的劳动价值,使服务得到了升华,展现了现代大连站的一道道靓丽的风景。

因为把工作当事业,大连火车站高标准、高质量的工作更确保了高铁开通,社会满意度、影响力和赞誉度得到迅速提升。

高铁的开通,是2012年最重要的一件大事,铁道部、沈阳铁路局领导和地方政府以及社会各界都非常关注。

高铁的开通给了大连站人一个挑战自我的机遇,也给大连站人搭建了一个展示自我的平台。大连站人紧紧抓住机遇,向社会展示巨大的价值。

一年来,大连站把高铁开通作为全年的头等大事,超前谋划,提前介入,在上级领导和地方政府的坚强领导和大力支持下,提前介入的干部职工在条件差、环境劣、困难多的情况下,夜以继日、忘我工作,高标准、高质量地完成了各项任务。

——坚持高标准起步,高标准定位,积极参与,积极协调,做细做实每项工作,确保了车站整体功能比较完善合理。

——坚持严格选人用人条件,实施高铁缺员公开招聘,强化岗前培训,配齐配强高铁人员。

——坚持倒排计划,逐日推进,确保了期到必成。

从2012年8月份开始,大连站宣布了高铁开通运营准备进入倒计时,及时成立6个高铁运营开通准备工作组,由6名班子成员带队,放弃休息,日夜奋战,坚持每日碰头、



执行标准化作业



对设备进行安全检查



吕玉霜服务台工作人员在热心帮助旅客

每周例会、现场分析,逐日推进工作落实。

到了2012年12月1日,大连北站正式开通,在整个运营准备期间,全站干部职工精诚团结,全力以赴,付出了大量辛苦和汗水,积极努力地为高铁开通创造条件,开通准备工作非常到位,开通圆满顺利,达到了预期目标,得到了有关领导的充分肯定,受到社会普遍好评。

《中国企业报》记者到此采访看到,高铁开通以来,整个运营比较平稳,社会反响很好,得到了社会各界和地方政府的认可,铁路的社会地位和影响力再次得到提升,受到社会普遍的尊敬,大连火车站实现了社会效益和经济效益双丰收。

大连站人深深知道,高铁运行中并不十分完美,有时也会出现一些小问题。但是,旅客看的却是大方向,从大连站人工作的敬业、奉献中,他们还是得到了社会的认可。辽宁省省人大代表、省政协委员在乘坐高铁去沈阳参加两会,亲身感受到高铁的优质环境和优质服务,大家对高铁的管理非常满意。

因为把工作当事业,大连火车站已全面实现了安全目标,安全管理质量和控制能力得到了空前的提升。

大连火车站始终把安全放到第一位,把它看做高于一切、重于一切、严于一切,是一切工作的前提,不能降低安全抓服务。

记者看到,大连火车站自上而下完善了管理制度,最终实现了作业层、管理层互控联责,从而达成了“事事有人做、事事有人管”的管理体系。做到了坚持基础建设、安全风险控制两手抓,双促进,实施了干部职工“两卡”、“两册”的管理制度(两卡是岗位安全风险卡和作业程序标准卡;两册是风险管理责任手册和岗位责任制手册)。两卡明确了职工工作职责、作业流程,特别是针对各岗位安全风险点明确了卡控措施。两册明确地规范了干部的管理职责、工作标准和岗位风险。

为了进一步把安全工作细致入微落到实处,大连火车站完善了安全管理控制体系,确保了施工安全。面对全年大面积、高密度、高难度施工,大连站全面加强了施工管理。

一方面,该站在人力、物力、财力上全力保证,积极为确保施工安全创造条件。

另一方面,该站强化了施工的组织 and 领导,强化了对施工的过程控制和管理。

据记者初步统计,2012年以来,大连火车站共经历各类施工345项,达3277次,相当于老火车站3至4年的施工总量。无一例事故发生,实现了安全生产目标。

因为把工作当事业,大连火车站强化内部管理,全站干部工作质量和能力得到较大提升。

火车跑得快,全凭车头带。大连站的干部队伍就是决定大连火车站工作质量的关键因素、决定因素。因此该站对干部的管理就格外严格。大连火车站实施了日动态、旬考核、月考评制度,建立了公平、公正、能上能下的用人机制,促进了干部工作质量和效率的迅速提高。

该站严格干部管理问责。通过对问题的追根问责,对管理责任的层层追究,对失职失责的联挂考核,强化干部作用的充分发挥。全年共检查考核各类问题1479件,对班组长和管理人员联责559人次,免职班组长9人次。认真落实了选人用

人政策,实施了干部岗位管理。结合北站开通、车站干部缺员的实际,该站本着面向职工、信任职工、倾向职工的原则,实施了干部岗位公开招聘,通过严密的组织程序,共选拔竞聘出中层正职岗位4人,中层副职岗位5人,一般管理岗位和专业技术岗位8人,其中10名一线职工走上了管理岗位,占竞聘岗位总数的58%,一线职工一次性竞聘这么多管理岗位前所未有。

该站这次竞聘,领导非常重视,班子全员参与,并邀请职工代表全过程参与监督,保证了公开、公正、公平。同时,全年加强了干部考核管理,严肃干部纪律,共调整中层以下干部5次18人,有2名专业技术干部予以晋升聘用,全部做到了规范



车站客运人员在服务重点旅客

操作,集体研究决定,让人心服口服,干部工作积极性空前高涨。

因为把工作当事业,大连火车站加倍关心、关爱职工,全站凝聚力、战斗力得到普遍提升。

职工是大连火车站这个团队的力量源泉。大连火车站始终把职工最关心、最关注,最大利益化放在首位。在站领导班子的带动下,全站坚持常年服务基层、服务一线、服务职工的温暖理念。全站围绕职工利益问题,党政工团各级组织积极地发挥了模范作用。

对此,记者进一步采访到,该站全年深入开展了严格管理与关爱职工主题谈心活动,解决职工实际问题80余件;先后组织开展了职工海上活动、徒步大会;组织开展了书法、摄影、绘画展;组织先进生产者、劳动模范进行参观旅游,丰富了职工业余生活;先后对客运车间、售票车间职工休息室、餐厅进行改造。

同时,该站积极争取路局支持,将原水电段大楼划给车站使用,改善了现有生产办公条件和职工宿舍条件。该站特别加强了食堂管理,提高了食堂伙食质量。全年食堂职工的满意度月测评均达91%以上。在认真落实“三不让”承

诺中,该站全年共救助136人次,21万余元,帮助困难职工除了后顾之忧。

现在,该站职工生产、生活均得到了改善,企业文化建设得到了加强,全站的凝聚力、战斗力得到了提高,在全年各项工作中,职工的义务奉献精神、吃苦耐劳精神和顽强拼搏精神得以充分体现。特别是在春运、暑运繁忙期间和高铁开通准备期间都发挥了突出的作用,做出了积极的贡献。

记者进一步看到,该站关怀职工,职工积极回馈车站。在水害期间,列车全部停运,大面积晚点,旅客滞留,情绪激动。在这种情况下,该站大部分干部连续3天没回家,日夜奋战在一线,大部分休班职工

京的救护车。不幸的是,孩子最终还是离开了人世。失去孩子本是人生最痛苦的事情。但是就是在极度悲痛的时刻,孩子的父母,还是从内心深处没有忘记大连站,给予他们的特别关怀和特别的慰藉。因此,他们特意写了这封感谢信,来感恩回馈大连火车站的厚爱。

从这封信中,人们可以深深地领悟到大连站的服务魅力,充分体现了我们社会处处有真情,人间时有温暖。

“以服务为宗旨,待旅客如亲人”的服务理念,是大连火车站在“服务旅客创先争优”活动中提出的庄严承诺,也是指导客运服务工作的总体要求,更是客运人员必须树立的价值观念,它已经融入到每一名干部职工的血脉中,转化成干部职工的自觉行动。

在“服务旅客、创先争优”活动中,大连站除了在本职工作中服务旅客外,就连与自己毫不相干的事情,他们也帮助旅客解决。

解决旅客不方便成了大连火车站的责任。大连火车站门口的引桥出口十分不畅,一直是旅客平台车辆拥堵、旅客进出站通道不畅的瓶颈。每逢大客流,经常出现旅客提前下车拎着包裹走上来,甚至有赶不上车的现象,对此旅客有怨气。

按说这事不归车站管,但该站急旅客之所急,主动与大连市交警支队联系,多次到现场反复改进方案。建议在出站引桥处设立信号灯,调整主道等待车线,引起交警重视,得到及时解决。现在,该出口畅通,送客车辆即停即走,即使客流再大,旅客也能在进站口处下车,市民伸出大拇指,连称大连站这一便民措施做得漂亮。

像类似的故事,在大连站数不胜数。

大连站从每件实事做起,围绕年初确定的“全局站排头,全路争一流,全国创品牌”的发展思路,如今在强化服务管理,凝聚全员力量上狠下功夫,全力推进一流服务的落实。

因为把工作当事业,大连火车站用心打造一流服务品牌,凸显了大连站的无穷魅力,使旅客的满意度迅速提升。

城市的文明,离不开环境的文明。环境的文明,离不开窗口的文明。从一个个小小的窗口,您看到的是——整个城市的素质。

——大连火车站,为此用心打造一流的服务环境。加强保洁卫生监督,积极探索有效的监督和管理机制,落实区域管理、定责管理、联责管理,实现了综合治理,在消灭卫生死角,保持良好的服务环境中,在探索新的途径。

——大连火车站,为此用心打造一流的服务状态。要加强岗位管理,实现优胜劣汰,努力提高客运人员素质,强化培训,注重细节服务,注重服务品位,注重人性化服务,从内到外,保证人员、管理始终处于良好状态,确保服务高标准,无死角。

——大连火车站,为此用心打造一流的服务品牌。从进站、售票、安检、候车、问询验票、乘降、下车、出站每个环节,规范作业标准和服务标准,每个岗位、每项服务都要精雕细刻,体现服务,体现品位。要以贵宾室、检票队、问询处、站台服务班、售票窗口为重点,规范言行,规范服务,规范礼仪,以“吕玉霜”服务台为代表,全面打造服务品牌,大力弘扬先进,选树典型,实现服务创新,提升服务品位。

——大连火车站,为此用心打

造一流的社会赞誉。牢固树立“让旅客满意,是我们的追求”思想,健全客运服务质量综合评价体系,发挥新闻媒体宣传引导作用,定期进行旅客满意度调查,定期听取意见和建议,切实抓好旅客投诉和旅客意见的整改。高度重视专运、军运和重点运输,加强组织,注重细节,优质服务,减少失误。

——大连火车站,为此用心树立主体意识,实现自我提高。尊重并实现每一名职工的岗位价值。以职工“双卡”、“干部”“两册”的完善,使每名职工知道岗位做什么,怎么做,做到什么标准,使每名干部清楚管什么,怎么管,管到什么标准。突出抓干部队伍建设,抓作风转变,抓作用发挥,抓干部严管,抓不称职干部的淘汰;突出抓职工作业程序和标准的规范落实,抓日常作业习惯的养成,抓习惯性“两违”问题的整治;突出抓“双卡、两册”的应用和考核落实,抓绩效考核办法的完善,靠有效的管理机制促进干部职工主体意识的形成。

因为把工作当事业,大连火车站在人民群众中树立了崇高形象,但仍然在巩固和加强自身的建设,让大连站更加成为党和人民信赖、人民群众满意的心中品牌。

成绩面前不骄傲,服务面前无止境,大连站强化自身建设。

如今,大连火车站在树立契约意识,来实现机制保证。要加强现场劳动作业组织写实,深入研究入场分配办法,确保科学合理,充分体现“干好干坏不一样,干多干少不一样”的公平原则。更要用同岗位收入差距的形成,用有效的经济杠杆作用,实现每个岗位责、权、利相匹配,形成大连站独有的岗位责任契约化。

与此同时,大连站还树立了超越意识,实现岗位创优。全员树立“站排头、争一流”的超越意识。在管理上要高标准,作业上要高标准,要在岗位上比克难攻坚能力,比技术业务能力,比严抓细管能力,比独当一面能力,比创新实践能力。大连站努力弘扬先进,鼓励先进,抓先进,树典型;大连站深化干部月度考评工作,促进干部质量不断提高。

树立服务意识,实现团结和谐。大连站时刻树立“干部服务职工,职工服务旅客,机关服务一线”的务实思想。加强机关建设,强化职能作用发挥,努力提高部门和每名干部独立作战、独当一面的实战能力。加强干部管理,加强作风转变,落实月度干部考评制度,严肃处理不负责任、不管事、不想事、不干事的干部。加强车间、班组建设,努力提高解决问题、处理问题的水平,提高自管自控能力。加强职工教育,提高职工素质,关心关爱职工生活。

现在,围绕五个树立,大连火车站全体干部职工的事业心更强,其战斗力、凝聚力空前强大。记者有理由相信,随着大连北站的竣工使用,具有现代国际水准的大连站人,正以昂首阔步走进高铁时代的大连站,已翻开了历史崭新的一页,迎来了旭日的曙光。

大连站像一盏盏灯,照亮前行的路,又像一团团火,温暖着人们的心。文明服务没有“最好”,只有“更好”,今后大连站将高标准、严要求做好文明服务工作,将更优质的文明服务展现在社会面前,使火车站真正成为传播文明的窗口,为创建大连市文明城市增砖添瓦。我们相信,经过风雪洗礼的大连站,更有朝气!

今日的大连站,似冉冉升起的朝阳,让人们看到了希望。明天的大连站,必将更加辉煌,更加灿烂,更加引人注目。