

无锡中央车站、京沪高铁无锡东站“两站”同时启动标志着无锡交通格局的大变化。作为无锡展现形象的第一道窗口,两个车站地区城市管理工作就有了更新更高的标准。人流大、车流多、交通环境复杂、客流人员素质参差不齐以及管理执法人员不足、硬件设施不完善种种难题摆在了城管队员面前,如何应对这些问题,让两站展现出最“无锡”的形象,成为了他们的首要考量。

□胡姍姍 文/摄



高铁无锡东站的环境优美整洁

# 实行“微循环”管理,提供“最真心”服务 城管汗水擦亮无锡新窗口

## 》中央车站

“微循环”管理,“最真心”服务

## 16小时无空隙工作,大队领导轮流值班

中央车站共有城管执法管理队员41人,两班倒,一班是从早上7点到下午3点,一班是从下午3点到晚上11点,“车站晚上10点之后就基本没车了,我们这样的工作时间安排可以保证在车站有旅客的时候做好服务保障工作。”车站中队叶指导员告诉记者。

按照中央车站现在的规模以及每天的客流量来说,目前管理执法人员还是不足的,为了利用有限的人手管理好这个无锡的窗口,他们在这一地区实行“微循环”管理,即:中央车站广场、兴昌路、锡沪西路—广勤路—通江大道、火车站南广场4个“微循环”。在“微循环”地区每天都有专人进行重点驻守,在管理人员还没有全部到位的情况下,崇安城管执法大队的领导轮流值班,在16:30—20:30重点时段,到“微循环”地段带班,加强对实际工作的督促、指导、服务,及时协调解决出现的困难。同时,针对实际情况,大队分别在白天和夜间安排机动中队和夜间中队充实到管理一线,规范中央车站地区管理秩序,对机动车上下客进行管制,引导机动车至广勤路专用下客区,规范非机动车停放。

叶指导员说,为了更好地管理好车站地区,他们和公安、运管等部门建成了联合管理模式,互通信息、协调管理,加强相关执法管理部门综合管理力度,形成管理合力。

## 不让一个无证摊贩出现在北广场和汽车站

“我敢说,在北广场和汽车站,那些卖片瓜的、卖零食的无证摊贩是不可能出现的。”叶指导员这样告诉记者,火车站南广场由于其历史原因,仍有部分违法商贩在车站地区出没,他们对此将加大管理力度,另一方面,新建的汽车站和火车站北广场这方面则要好得多,现在没有,将来也不会出现小商小贩。

记者在汽车站和中央车站走了一圈,发现新建的广场天桥都是干干净净的,让人感到非常舒适。

和无证摊贩的情况类似,针对非机动车辆道板违停的问题,城管部门向相关部门建议,在汽车站广场周边设立护栏,“没有围栏,很多电动车就直接开上来,有些道板已经被轧坏了,同时,还有一些机动车乘客会翻越非机动车道栏杆直接进入广场,非常危险,现在围了围栏,车辆只能到专门的下客点下客,非机动车也不能随意驶入广场停放。”

## 客串导乘员,每人每天被问百余次

“同志您好,高铁要去哪里坐?”“劳驾,我想问一下67路公交车在哪里?”记者随城管队员小樊在汽车

站执勤期间,短短10分钟就遇到了6人的询问,小樊当天是在新汽车站锡沪路和通江大道交界口定点值守的队员,他主要的工作是对非机动车停放进行规范,避免乱停乱放、占用盲道等行为发生。不过,小樊还有一个副业——为前来车站的外地游客和本地市民指路。

“我一开始到这里的时候也是两眼一抹黑,花了两天时间才把整个车站的情况摸透了,包括目前所有的公交线路等。”小樊告诉记者,“由于车站运营还不到一个月,很多乘客到了这里不熟悉情况,他们第一个想到的肯定是穿制服的,我们就要做好服务工作。”记者在汽车站广场上还看到一位白发苍苍的老伯坐在城管执法电动车里,车里的队员小张告诉记者,这位老伯是交警在马路发现的,和家人失散了还迷了路,因为城管电动车可以提供休息,所以他陪着老伯在广场等着,他的同事和交警则去帮老伯找家人。

车站中队在现有人员基础上除保证火车站南、北广场基本人员配置外,其余人员全部配置到无锡客运汽车站周边,同时,大队为每一位定点守口的队员配发交通示意图、公交导乘图,遇到旅客问路时,队员们可以及时告诉旅客。除提供指路服务外,现场管理队员还提供了咨询、援助等服务。据统计,目前每名守点队员平均每天提供各类服务都在上百次。

## 》无锡东站

“太湖风帆”零事故、零故障运转

## 轮班运转管理不眠不休

京沪高铁开通后,无锡东站客流稳步上升,日发送旅客已突破6000人次,成为沪宁线上最为繁忙的站点之一。为保障东站正常运转,锡东新城高铁商务区协调城管、运管、交警、公安等4家管理部门组成站前综合管理处,抽调84名管理人员投入一线工作,运行两周以来,这座被誉为“太湖风帆”的锡城最年轻车站做到了零事故、零故障运转。

“从6月30日京沪高铁开始运行算起,在第一周内,城管、公安等管理部门的工作人员都是日夜两班倒,一些工作经验丰富的老队员甚至要全天工作,早上6点30分到岗,忙到夜里12点后才能休息,十分辛苦。”站前城管中队李队长接受采访时表示:“本来我们制定的工作方案是三班轮休的,但人手确实不够,经验也不足,只能全部扑上。不光是城管,运管、公安等部门也是一样的。现在管理工作已经基本稳定了,工作轮班制也在慢慢恢复正常。”

7月10日晚,京沪高铁发生断电事故,多趟列车晚点,其中无锡东站共有4趟列车、850余名旅客晚点,当日末班列车到站时刻已是夜里12点过后。“五点多钟车站发短信过来,说可能要晚点,大家要加班,具体晚到什么时间,当时还不知道。”派驻高铁商务区的锡山城管大队副大队长苏彪告诉记者,他们当时已经做好了通宵的打算,后来忙到凌晨一点,所有滞留的旅客全部被引导出站,“出来的乘客心情都不太好,我们帮着拎包引导到运管也联系好的公交出租上客点,保证让每个旅客都能安全离站。最后我们把整个高铁东站又检查了一遍,确定没有人员滞留后才离开。”

## 指引旅客维持站区秩序

据了解,由于无锡东车站站区占地面积近400亩,涵盖站屋、社会停车楼、交通综合体等功能性设施,通行情况复杂,进出通道包括南北落客平台匝道、地面环形道路。部分旅客到达东站后迷失方向,延误了出行计划。站前综合管理处针对这



高铁无锡东台下客平台非常整洁

一情况,在落客平台、出站口、出租车候车点等核心区域采取双岗制,增设管理人员,强化旅客的指引工作。

“给到无锡市里的乘客指路一般都要指到城里为止,不然有些乘客就不知道怎么回去了。”车站中队李队长告诉记者,之前有个安徽的男孩到无锡找在锡打工的父亲,本来是想要坐到无锡火车站的,但是买错票坐到了东站,下了车之后一直滞留车站,也联系不上父亲,后来一位城管队员陪着这个男孩,等他情绪平复下来记起自己父亲的电话后再帮他联系了当时正在惠山堰桥的父亲,一直陪到天晚上12点男孩的父亲赶到东站把孩子接走。

## 严密监管维护市容环境

东站的市容环境卫生非常好,走在东站基本看不到地面有垃圾脏污,车站城管中队从东站投用以来,严密监控无证摊贩、店外乱堆放现象,共劝离流动摊贩、垃圾收集人员16次,与3家店签订《市容环境卫生责任书》,确保高铁站区秩序井然。

无锡东站附近有地铁轨道二号线、东站配套基础设施、道路工程以及高端商贸等工程正在施工,在这其中,渣土管理就很有可能成为一个很大的问题,不过在东站地区的渣土管理非常好,基本没有偷倒偷运现象,“即使是运100米的距离,工地也会过来办理正规执照,”苏彪说,从去年10月一直延续到今年6月高铁商务区对渣土运输倾倒进行了大规模整治,目前已经基本杜绝了这种现象的产生。



中央车站汽车客运站整洁漂亮



城管队员为求助者指路



城管队员帮助迷路老人找家人