

火车站之变:30家单位“抱成团”解难题

国庆中秋假期期间,西宁火车站累计发送旅客68万余人,成为了“双节”期间全国最繁忙的火车站之一。

1分钟响应突发、3分钟处置危机的平安守护,10分钟完成生命救援的应急保障,跨部门“抱团协作”的高效联动,细节处“润物无声”的便民服务……我市各部門用一套“管理+服务”的组合拳,将火车站区域打造成安全、便捷、温暖的城市“第一印象”窗口,让每一位旅客的出行路都满是安心与舒心。

党建联建“拆围墙”——30家单位“抱成团”解难题

“以前各部门各管一块,遇到跨领域问题常‘卡壳’,比如旅客投诉黑车,交通部门管执法、文旅部门管行业规范,沟通协调要花不少时间,现在有了‘站区+党组织联建共建’机制,大家坐在一起商量,一起处置,问题解决效率翻了倍!”这是火车站管理模式升级后,工作人员最直观的感受。

“站区+党组织联建共建”由火车站街道办事处牵头,联合公安、特警、武警、城管、文旅、交通等30余家单位,彻底打破以往“各自为政”的行政壁垒,构建起“资源共享、责任共担、问题共解”的“抱团协作”治理格局。

今年实行了更灵活的“轮值主席制”让管理精准对接需求:每逢重大活动,由公安部门牵头,统筹特警、武警力量强化巡逻防控,守牢平安底线;旅游旺季来临,文旅部门接过“轮值棒”,协调旅行社、景区资源,做好旅游咨询与服务保障;日常管理中,则由火车站街道办事处统筹调度,处理各类常规事务。遇到旅游高峰、节假日等关键节点,还会定期召开联席会议,各单位把“难啃的硬骨头”摆上台面——无论是停车场拥堵问题,还是商户违规经营现象,都能通过党建引领、集体协商找到解决方案,真正实现“众人拾柴火焰高”。

快反机制“守平安”——1分钟响应护旅途

“上次在候车区看到有人因座位争执,还没等矛盾升级,民警就过来调解了,效率真高!”这是旅客对火车站治安最安心的评价。

在西宁火车站,安全保障从不“掉链子”:公安、交警、特警、武警、城管、运管等部门全员配备联网对讲机,构建起“1分钟响应,3分钟处置”的快速反应体系——无论突发情况,还是旅客求助,只要接到指令,相关人员能在最短时间内赶到现场处置。

为了让安全防控无死角,站内候车区、进站口、出站口、换乘通道等区域被精准划分为多个网格,实行“一格一警”制度。每位网格民警每15分钟就会开展一次巡控,不仅能及时发现并化解排队拥挤、座位争抢、充电插座纠纷等常见问题,还能主动排查安全隐患。

同时,三层矛盾调解体系更让“平安”落地生根:“平安暖心会客厅”依托火车站街道办事处司法所、铁路派出所、律师事务所“三所联动”,专门化解站内旅客与工作人员、旅客之间的小矛盾,避免问题扩散至社会层面;站外“五心调解”机制以“耐心倾听、交心沟通、诚心化解、公心说理、精心回访”为原则,处置黑导游揽客、违规宣传散发小广告等纠纷,还联合文化和旅游局设置宣传区,引导旅行社规范经营;针对火车站周边小商品集散中心等五大市场,市场周边矛盾调解中心采用“1+5+N”工作法,及时解决商户与顾客、商户之间的经营纠纷,三层防线层层递进,织密火车站区域的“平安网”。

服务升级“暖人心”——旅游保障无死角

“刚下火车有点懵,没想到出站口就有志愿者指路,想了解青海湖的旅游线路,文旅志愿者也讲得特别详细,太方便了!”在西宁火车站,贴心服务渗透到旅客出行的每一个环节。

广场中心的“夏都枢纽站区+党组织联建共建”服务站、东侧的城管“爱心驿站”、地下换乘区的志愿服务圆台,再加上火车站、汽车站内的专职“服务员”,无偿志愿服务覆盖购票、候车、换乘、咨询全流程——口渴了能在服务站点接杯热水,行李重了能找志愿者搭把手,迷路了能到服务圆台问清路线,让旅客随时感受到“家”的温暖。

2025年新揭牌的车东公安综合服务站更

是“一站式”服务的典范,这里整合了户籍咨询、治安求助、交通违法查询等多部门功能,旅客不用跑多个地方,在一个站点就能办好多项事务,极大节省了时间成本。

此次“双节”服务保障力度再加码:城东区政府牵头抓总,以最高的标准、最实的举措、最硬的作风,全力做好黄金周各项服务保障工作。270余名辖区青年志愿者、街道及社区干部组成服务队伍,在出站口、落客平台、各个志愿服务点位上,每天从早到晚坚守岗位,为旅客提供问路指引、公交换乘查询、行李搬运等服务;文旅部门的志愿者化身专业“旅游向导”,不仅能解答青海湖、茶卡盐湖等热门景点的游玩攻略,还会提醒旅客高原旅行的注意事项;公安、交通、文旅等部门开展高频次联合执法。

与此同时,基础设施优化同步推进:城管部门对站区灯饰进行全面检修升级,让夜晚的火车站流光溢彩;市政部门翻新广场雕塑、修复破损地砖,让站区环境更整洁美观;交通部门联合相关物业优化地下停车场布局,将网约车、出租车、私家车分层疏导,避免车辆混行拥堵,让游客排队候车时间从原来的40分钟左右缩短至20分钟左右,出行体验实现质的飞跃。

应急护航“获金奖”——交通环境双提升

“以前赶火车总怕堵车,眼睁睁看着时间流逝,现在道路通畅多了。”提起火车站周边的交通变化,常来西宁的游客们纷纷点赞。

为了解决旅客“赶车难”问题,铁路交警与市交警一大队密切配合,重点优化车站以及周边交通,通过调整信号灯配时、增派警力疏导等方式,有效缓解车辆拥堵;针对公交、出租、网约车换乘混乱的问题,工作人员还在站区设置彩色标识指引,清晰标注不同车辆的上下客区域,让旅客快速找到乘车点,大幅减少客流滞留时间。

环境治理同样高效有序:城东区市政、物业、城管、火车站街道办事处、社区等单位组建了“环境联动响应处置组”,无论是保洁人员发现的绿化带垃圾,还是旅客反馈的设施破损,只要在群内发布信息并附上照片、位置,相关责任单位会第一时间主动认领处置,不推诿、不扯皮。如今的火车站及周边区域,

地面干净整洁、设施完好无损,让旅客一到站就有好心情。

最让人安心的,还要数火车站的“应急王牌”——“高原红翼10分钟生命护航计划”(以下简称“高原红翼”)。考虑到西宁地处高原,内地旅客易出现高原反应,再加上突发基础病的可能,火车站街道办事处联合专业社会组织打造了这一应急项目:在站内关键点位定点配备持证应急人员,还配齐了担架、氧气瓶、AED除颤仪等专业设备,确保“有备无患”。

一旦有旅客突发状况,“10分钟生命护航”立即启动:前5分钟,应急人员快速赶到现场开展院前急救,同时联系附近医院;后5分钟,医护人员就能抵达,对旅客进行进一步救治,若情况严重需要住院治疗,还会及时安排转运,最大限度地保障了游客和群众的生命安全。凭借专业、高效的应急服务,该项目荣获了青海省委社会工作部金奖。

如今的西宁火车站,早已不只是一个单纯的“出行站点”,更是一座用机制提效能、用服务暖人心的城市“文明名片”。(记者 施翔)

展现省会担当

在现代化新青海建设中挑大梁勇争先

孝媳贤嫂慈母心 柔肩撑起一片天

——“西宁新韵 时代华章”走近道德模范系列报道之三



“你这么辛苦,想过逃避吗?”“都是自己的亲人,我怎么可能不管他们。”西宁市大通回族土族自治县东峡镇克麻村村民贺占兰揉搓着刚下地干完活黝黑双手上的泥土,笑意盈盈地说道。作为“西宁市第五届道德模范(孝老爱亲)”“大通县第四届道德模范”,身形瘦削的她,用一副柔肩撑起了一片天。

2005年,成为这个家庭命运的一个转折点,贺占兰遭遇了人生中最沉重的打击。丈夫离家出走,音讯全无。彼时,她的两个孩子尚且年幼,一个刚读小学,一个还未入学。丈夫的离去,如同利刃划破原本脆弱的家庭。很多人都以为,这个家快要垮了。此时她面对的是:体弱多病、常年服药的婆婆;智力残疾、无法自理的

小姑子;两个嗷嗷待哺,正需抚育的孩子。“那时,说不慌是假的,自己也曾深夜欲哭无泪,但看着一家子‘老弱病残’的亲人,生活在一起那么久了,怎么能舍下她们。我是她们唯一的依靠和希望了,必须得撑起这个家。”贺占兰提起这段往事,言语间并没有抱怨,有的是多年来历经艰辛后,形成的干练和泼辣,一字一句,斩钉截铁。自此,坚强的她没有被生活的重担压垮,毅然承担起家庭的全部责任。后来,村里有人劝她:“连丈夫都跑了,你做媳妇的何必苦守这个家?”她大多只是微笑不语,从不辩解,也从没有怨气。她始终相信,行动胜过一切语言。那些年,她拼尽了全力:天未亮就起床做饭、喂养牲畜、送孩子上学;白天不是下

地耕种,就是去附近工地打零工;晚上归来,还要照料婆婆和小姑子的生活起居,辅导孩子功课。休息的空当,她又忙着准备一家几口人的饭菜。近20年来,贺占兰历经冷暖、尝遍辛苦,却从未放弃。她不仅以一己之力撑起整个家,更以无私的爱温暖每一位家人:侍奉婆婆如亲生母亲,每日定时喂药、擦身、陪她说话;照顾小姑子如亲妹妹,耐心教她生活自理能力,带她晒太阳、认人识路,从不让她受委屈。在她的言传身教下,两个孩子也早早懂得了孝顺与担当,他们刻苦读书、品行端正。她常常叮嘱孩子:“人穷不能志短,只要肯干,日子一定会好起来。”渐渐地,这个曾经阴云密布的家庭,因她的坚守重新焕发出温暖与力量。一家人相互扶持、共度艰难,终于走过了那段漫长的困苦岁月。

贺占兰,这位普通的农村妇女,虽识字不多,却拥有坚韧的意志。她用十几年的坚守,默默支撑起一个风雨飘摇的家,以实际行动诠释了“儿媳妇、嫂子、母亲”这三个称呼背后最温暖而坚韧的意义。她的故事没有惊天动地的壮举,却如涓涓细流浸润人心。当苦难来临,她用这样朴实的话语和行动,承载着质朴又厚重的爱与温情,生动诠释着中华民族“孝老爱亲”的传统美德。她让世人看到:善良,能够跨越困境;奉献,能够跨越恐惧;而道德的力量,终将在代代相传中照亮整个社会的前行之路。

(记者 宁亚琴)

西宁榜样 道德模范

西宁街头献血屋里爱心涌动

本报讯(记者 悠然)“用特别的方式给女儿庆生,很有意义!”在国庆中秋假期,西宁市民无偿献血的方式,为“双节”献上最温暖的“节日礼物”。节日期间,全市共512人参与献血,献血总量达174000毫升,一个爱心献血屋成为城市里动人的“热血坐标”。

作为多次献血的“老熟人”,市民王女士特意选在国庆当天带刚满18岁的女儿走进献血屋。母女俩并肩挽起衣袖,共献400毫升血液,用这份特殊的爱心礼物,为女儿的成年礼画上温暖句号。王女士说“平时工作忙难寻献血时间,假期里既能完成心

愿,又能让女儿体会奉献的价值,看着血液流进血袋,就像把希望传给了需要的人,这个节过得特别充实。”

“我不懂文人的词,就知道这血能救人。”在西宁生活20年的河北人邹建营,也在这个假期完成了他在西宁的最后一次献血。20多年来,他每年准时出现在献血屋,累计捐献血液达10000毫升,如同一条无声的生命长河,滋养着高原上的需要帮助的人。献血当天,他平静地完成登记、采血,没有过多感慨,只以最实在的行动,为自己20多年的献血之路画上踏实句号。

节日里的爱心献血屋,不仅涌动着市

民的善意,更有工作人员的坚守。他们放弃与家人团聚的时光,用专业操作和温暖服务守护每一份爱心。“节假日献血者反而更多,这让我们特别感动,也看到了西宁市民的大爱精神。”采血护士说。

一袋血,一份情。这个假期,西宁无偿献血者用质朴行动诠释“人人为我,我为人人”的理念,他们献出的不仅是血液,更是对生命的尊重、对社会的担当。

精神文明建设

>> 西宁在行动