

中心站与国铁、地方单位沟通协调工作的优化实践与创新——基于广东某中心站的案例研究

陈学海

广东城际铁路运营有限公司，广东省广州市，510000；

摘要：本文基于广东某中心站的具体运营实践，深入剖析中心站在与国铁集团、地方政府部门沟通协调工作中面临的问题，创新性提出并实践了“一个体系、两个平台、三项机制”的协同工作模式。研究紧密结合笔者在该中心站的亲身工作经历，重点探讨沟通协调机制建设、信息共享平台构建、应急联动体系优化等内容，为其他中心站提升沟通协调效能提供经过实践检验的参考。实践表明，通过系统化的沟通协调工作体系建设，能够显著提升中心站的运营效率，有效降低应急响应时间，切实提高旅客满意度，为中心站的安全高效运营提供了可借鉴的方案。

关键词：城际铁路；协同工作；国铁集团；地方政府；应急联动；标准化体系

DOI：10.64216/3080-1508.25.12.068

1 问题背景与研究意义

城际铁路网络化正处于快速发展阶段，中心站作为城际铁路网络的重要节点，其与国铁集团、地方政府部门的协同工作效率直接影响着运输服务质量和社会经济效益。特别是在当前大湾区建设加速推进的背景下，加强中心站与各相关单位的协同合作显得尤为重要且迫切。

目前，中心站在协同工作中面临一些现实挑战。首先，在与国铁系统协同方面，由于国铁系统具有完善的管理体系和工作流程，中心站在协同过程中需要充分尊重国铁的主导地位，主动适应其管理模式和工作要求。其次，在与地方政府部门或企事业单位协作过程中，需要建立互利共赢的合作机制，充分发挥各自优势，实现资源共享和优势互补。此外，信息共享机制有待进一步完善，存在信息传递不够及时、不够全面的现象；应急联动响应效率需要进一步提升，多方协调决策流程可以更加优化；工程建设协调流程需要更加顺畅，避免资源浪费和重复劳动；日常运营管理协同效率也有提升空间，各部门之间的职责和流程可以更加明确和规范。

这些问题的存在在一定程度上影响了中心站的运营效率和服务质量，因此，建立系统化、规范化的协同工作体系具有重要意义。本研究基于该中心站的实践探索，总结提炼出一套可复制、可推广的协同工作模式，对提升中心站整体运营水平具有重要的实践指导价值，也为类似场景下的跨系统协同工作提供了有益参考。

2 中心站协同工作实践与创新

2.1 党建共建引领协同创新

中心站高度重视党建工作的引领作用，通过党建共建有效促进了与各相关单位的协同合作。在与国铁系统的合作中，我们始终秉持“尊重主体、主动适应、寻求共识”的原则，充分认识到国铁系统在铁路运营管理中的丰富经验和主导地位。以广东某中心站为例，该站与国铁某站、当地地铁公司某站务分部建立了深度合作关系，通过组织联合党建活动，增进了相互了解和信任。在实践中，我们建立了联席会议制度，定期组织联合主题党日活动，并组建了党员突击队解决实际问题。这些活动不仅加强了各方的工作联系，更重要的是在思想上达成了共识，为后续的工作协同奠定了坚实基础。通过这些机制，有效解决了旅客换乘、设备接口等技术问题，显著提升了服务质量和工作效率。

在校企合作方面，该中心站与车站周边大学建立了长期稳定的合作关系，并通过党建共建活动进一步深化了协同创新。我们与车站周边大学党组织开展了系列党建共建活动，包括共同签署“党建引领，校企融合”党建共建协议书、组织学生党员到车站开展志愿服务实践、联合开展轨道交通发展专题调研等。通过这些党建共建活动，我们不仅解决了学生出行问题，更重要的是建立了校企之间常态化的沟通机制和人才共育平台。学校组织学生到车站开展实习实践合作，参与客流疏导、旅客服务等岗位体验；车站管理人员到学校开展专题讲座，

分享轨道交通运营管理经验；双方还共同组织志愿服务活动，既提升了学生的社会实践能力，也优化了车站的服务力量。

这种以党建为引领的校企合作模式，实现了党组织建设与业务发展的深度融合，形成了“资源共享、优势互补、互相促进、共同提高”的党建工作新格局，为其他站点开展类似合作提供了可借鉴的经验。通过党建共建，我们建立了更加稳固的信任关系，为后续深入开展人才培养、技术研发、服务优化等多领域合作奠定了坚实基础，真正实现了学校、企业和学生的多方共赢。

特别值得一提的是，该中心站在与属地公安部门的协作中，组织了多场交流活动，包括植树主题党日活动和走访新成立的属地派出所。这些活动不仅美化了站场环境，更重要的是建立了常态化的应急联络机制。中心站深刻认识到，公安部门在维护车站秩序和安全方面发挥着不可替代的作用，因此主动配合公安部门的工作要求，及时提供所需的信息和支持，形成了良好的工作互动关系。

2.2 基础设施建设协同

在市政设施对接方面，中心站始终坚持“主动沟通、寻求支持、实现共赢”的工作思路。中心站特别重视利用地方政府主要领导到车站调研的机会，主动汇报工作困难和协调需求。例如，在广东某站的站前广场积水及排污管未接入市政管网、广东某站的停车场地基沉降、广东某站的出站楼梯地基沉降、广东某站的站前广场小面积塌方问题上，中心站抓住区领导调研的契机，详细汇报了问题的严重性和解决方案，得到了区政府的高度重视和快速响应。

在这个过程中，中心站特别注重与地方政府部门的沟通协作。充分认识到地方政府在市政设施建设管理方面具有丰富的经验和资源，因此主动向地方政府部门请教学习，积极配合他们的工作要求。通过建立问题清单管理制度，实施分级协调机制，组织现场勘查和专题协调会等多种形式，成功解决了这一长期困扰车站运营的难题。

在交通接驳方面，中心站与当地轨道交通局开展了深入合作。通过联合开展客流特征分析，准确把握了广东某站的客流规律和需求特点。在此基础上，共同制定了公交调度优化方案，建立了动态调整机制，并定期进行效果评估和改进。这些措施有效解决了高校区“最后

一公里”出行问题，使周边居民的出行便利性显著提升。

2.3 应急联动机制建设

在应急管理方面，中心站建立了一套完整的工作体系。首先，制定了标准化的应急预案，建立了完善的应急资源数据库，为应急工作提供了制度保障和资源支持。其次，定期开展联合应急演练，通过实战演练检验预案的可行性，提升各单位的协同处置能力。最重要的是，与相关单位建立了紧密的应急联动机制，明确了各类突发事件的处置流程和责任分工。

以广东某站为例，该站东侧曾发生生活水管爆裂应急事件。事件发生后，中心站立即启动应急响应机制，第一时间向相关单位通报情况，并充分采纳相关国铁车站的工作建议。在应急处置过程中，充分发挥属地优势，协调地方运营公司、地铁公司与国铁车站共同参与处置。通过多方协同作战，在较短时间内就完成了现场管控、旅客疏导和抢险维修工作，保障了车站的正常运营秩序。

在与国铁系统的应急协作中，中心站始终坚持以国铁为主导，积极配合国铁的指挥和调度。充分认识到国铁在铁路应急管理方面的专业性和权威性，因此主动学习国铁的应急管理经验，严格按照国铁的要求做好应急准备工作。同时，也充分发挥自身在属地管理和资源协调方面的优势，为国铁提供必要的支持和服务。

在应急培训方面，中心站积极组织多方参与的训练活动。例如，广东某站配合相关国铁车站，邀请地方消防队到站开展119消防应急培训。这次培训不仅提升了各单位的消防安全意识和应急处置能力，更重要的是强化了多方协同作战的默契度。

3 车站服务中心协同工作体系构建

3.1 建立标准化协同工作机制

我们制定了详细的协同工作管理办法，明确了各中心站与国铁单位、地方政府部门的协同工作流程、责任分工和考核标准。这套办法涵盖了日常协调、应急处理、工程建设等各个方面，为协同工作提供了全面的制度保障。

在机制设计上，建立了分级协调机制。决策层通过季度联席会议制度，解决重大战略问题和政策协调；执行层通过月度工作协调会，处理日常运营中的具体问题；操作层通过日常联络机制，落实各项具体工作事项。这种分层级的协调机制确保了各类问题都能够得到及时

有效的处理。

特别重要的是，在与国铁系统的协同工作中，始终坚持以国铁为主导的工作原则。充分尊重国铁的管理权威和专业优势，主动适应国铁的工作流程和要求。在制定工作计划和方案时，都会提前与国铁部门沟通协商，听取他们的意见和建议。

3.2 构建协同信息共享平台

我们建立了基于微信工作群的协同信息共享机制，通过建立不同类型的微信工作群，实现了信息的快速传递和共享。这些工作群包括日常协调群、应急指挥群、施工协调群等，每个群组都明确了参与单位和人员职责，确保了信息传递的准确性和及时性。

在平台管理过程中，特别注重与国铁系统的对接和协调。主动了解国铁系统的信息管理要求，确保信息共享方式符合国铁的相关规定。同时，也积极向国铁学习信息管理的先进经验，不断提升自身的信息化管理水平。

建立了统一的信息共享标准，规范了信息发布格式和流程，实现了与国铁系统、地方政务平台的信息交换。这不仅打破了信息壁垒，提高了信息共享效率，还为决策提供了可靠的信息支持。

3.3 完善应急联动体系

我们针对不同类型的突发事件，制定了详细的应急处置流程和协作方案。这些预案涵盖了设备故障、安全事故、自然灾害等各种可能发生的情况，确保了应急处理的有序性和有效性。

在应急体系建设过程中，始终坚持与国铁系统保持高度一致。认真学习国铁的应急管理规范和标准，主动将应急体系与国铁体系对接和融合。在应急预案制定、应急资源配置、应急演练组织等各个环节，都与国铁部门保持密切沟通和协调，确保两个系统的应急工作能够无缝衔接、协同运作。

同时，也建立了完善的联合演练机制，定期组织开展应急演练。通过这些演练，不仅检验了应急预案的可行性，还提升了各单位的协同处置能力。每次演练后，都会组织总结评估，及时发现问题和不足，不断完善应急预案和处理流程。

4 实施成效与持续改进

通过实施协同工作体系，我们取得了显著成效。首先，在协同效率方面，日常协调事项处理更加顺畅高效。

与国铁系统的工作对接更加规范有序，与地方政府部门的协作更加紧密顺畅。各项工作都能够按照既定流程和标准开展，减少了推诿扯皮和重复劳动，提高了工作效率。

其次，在服务质量方面，旅客体验得到明显提升。通过各方协同努力，旅客换乘更加便捷，候车环境更加舒适，应急处理更加及时。旅客投诉数量显著减少，满意度持续提升。这些改善不仅体现了工作成效，也展现了大湾区轨道交通的良好形象。

再次，在应急管理方面，应急响应更加迅速有效。通过完善的应急体系和高效的联动机制，能够快速应对各类突发事件，最大限度减少对运输秩序的影响。应急处理过程更加规范有序，各方职责更加明确，协作更加默契，处置效果明显提升。

为了确保协同工作体系的持续有效性，建立了一套完善的评估和改进机制。定期对协同工作效果进行评估，通过数据分析、现场检查、满意度调查等多种方式，全面了解体系运行情况，及时发现和解决问题。

特别注重与国铁系统的沟通反馈，定期征求国铁部门对工作的意见和建议。认真对待国铁提出的每一个问题，及时进行整改和完善。同时，也主动向国铁汇报工作情况和需求，寻求国铁的理解和支持。

还开展协同能力培训，定期组织协同工作培训，提升员工的协调沟通能力。培训内容包括沟通技巧、应急处理、项目管理等方面，通过案例分析和实战演练等方式提高培训效果。

5 结论与展望

本文基于广东某中心站的实践经验，提出了适用于车站服务中心的协同工作体系。该体系具有系统性、实操性和可复制性等特点，能够有效解决中心站在与国铁、地方单位协同工作中面临的各种问题。

该体系的系统性体现在它涵盖了组织架构、制度规范、工作流程等各个方面，形成了一个完整的协同工作生态系统。它不仅考虑了与国铁系统的协同，也考虑了与地方政府部门的协作；不仅注重日常工作的协调，也注重应急情况的处置；不仅关注当前问题的解决，也关注长远发展的需要。

实操性体现在各项措施都经过实践检验，便于落地实施。提出的工作机制、管理方法、技术手段等都是基于实际工作经验总结提炼出来的，具有很高的实用价值。

各中心站可以根据自身情况，选择适合的措施和方法，快速提升协同工作水平。

可复制性体现在体系设计考虑了不同中心站的共性需求，可以快速推广应用到其他站点。虽然各站点的情况可能有所不同，但协同工作的基本理念、原则和方法是相通的。通过适当的调整和完善，这个体系可以在各个中心站发挥积极作用。

未来，随着公司运营线路的持续发展，我们将进一步优化完善协同工作机制。特别是在沟通协调方面，将继续优化基于微信工作群的信息共享机制，提升信息传递的效率和准确性。同时，也将探索使用其他即时通讯工具，丰富沟通渠道，提高协同工作效率。

在标准化建设方面，将不断完善标准体系，推广最佳实践，提升整体运营水平。将与国铁系统保持密切沟通，学习借鉴国铁的先进经验和标准，不断提升工作标准和管理水平。

此外，还将加强区域协同发展，推进大湾区协同创新，加强跨区域合作交流。将积极借鉴其他地区的成功经验，结合本地实际情况，不断创新和改进工作方法。

通过持续创新和改进，我们相信中心站与国铁、地方单位的协同工作将更加高效、顺畅。我们将继续坚持“尊重主体、主动适应、合作共赢”的工作原则，不断提升协同工作水平，为旅客提供更加优质的服务，为粤港澳大湾区的发展做出更大贡献。

参考文献

- [1] 李宝银.多层次轨道交通一体化运营策略和标准体系研究[J].高速铁路技术, 2024, 15(6):51-56.
- [2] 秦竟卓.城际铁路与地铁一体化运营条件下不同候车与安检模式的换乘站空间功能优化[J].城市轨道交通研究, 2024, 27(6):90-94.
- [3] 彭盛, 陆佳俊.苏锡常城际铁路先导段调度及生产管理研究[J]. 2024(23):163-165.