广东省广州地铁集团有限公司运营事业总部广州南中心站

主要事迹

地铁广州南站连通高铁、佛山地铁二号线、城际、客运站等交通枢纽，主要承担春运和暑运等重大运输保障工作，素有广州地铁“南窗”之称。广州南中心站发挥“广州市文明单位”示范引领作用，打造文明优质服务示范窗口。曾涌现“广宝宝”“广州南站员工使用AED救回乘客一命”“广州南站救治癫痫乘客”等优秀服务事件，受到央视新闻、广州电视台等主流媒体报道。2020年3月至2023年期间先后荣获“广州市文明单位”“广东省青年文明号”以及“全国交通运输行业文明示范窗口”荣誉称号。

**一、[多措并举抓党建，助推党建促生产](http://www.baidu.com/link?url=qDH_f2dgko-7BeXbWg9gsuWpcLC-uVzSLE2DcBtjDXKMvV_YnGYbybSGdVVew9gWzgXpNM9CgHhzfAk4QTSm9ugZdIWro1dhpdfl9Ih_SgO" \t "https://www.baidu.com/_blank)**

广州南中心站党支部以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持党建引领生产的总方向，建设“新时代 新南窗”党建基地，促进党建、安全、客运、服务等深度融合，打造“南窗”品牌，启航新时代，展现新“南窗”，实现新飞跃。广州南中心站党支部以党的政治建设为统领，立足新时代新征程新使命，不断提高基层党的建设质量。强化政治意识，深入贯彻落实习近平总书记关于安全生产重要指示精神，不断提升客运服务效能，提升安全管理水平；强化政治职责，将保障地铁安全运营，服务人民美好出行作为政治职责常抓不懈，积极开展双铁共建、客站共建、警站共建，营造共建共治共享运营新秩序新格局。

**二、牢固服务新理念，引领青年创新功**

作为省级青年文明号，人才培养及文化建设是班组建设的重要一环。中心站以扎实员工业务知识、提升员工素质为目标，整理行车、消防、防汛、综治、施工、信息等模块应急处置指引卡30余份，各类应急技能培训超1200人次，全年开展服务技能、客运安全等专项培训30余次，形成了较为完善的人才培养体系。注重发挥“学雷锋示范岗”引领作用，坚持开展学雷锋活动。打造“专业专注、舒适便捷、智能前瞻、高效精准、温馨暖心”的文明优质服务示范窗口，不断推行“爱心候车区”“爱心预约”“爱心直通车”等人性化服务举措。有力推动车站窗口文明形象建设，通过地铁下午茶、站长接待日、寻找文明乘客等乘客交流活动，充分体现广州市的多元文化和包容性，大力倡导文明互助友爱行为。

**三、平安护航春运路，优质服务暖人心**

作为春运的主战场，中心站挑选业务能力强、奉献意识强、文明服务佳的优秀员工组建服务队，为南来北往的乘客提供优质服务，不断提升文明出行、咨询、救助服务质量。中心站先后涌现出“最美春运人”钟璐同、龚亮，“运营服务之星”何佩珊等，在这些标兵的带动下，员工文明服务及业务水平大幅提升，“地铁南窗”的示范辐射作用进一步发挥，近三年涌现好人好事1900余件。与此同时，广大党团员积极开展“我为群众办实事”活动，实现铁路旅客进入地铁单向免安检，提高乘客进站效率，得到广大市民赞扬。2025年春运期间进出站总客流量达885万人次，换乘客流量达207.4万人次，最大进站24万人次，最大出站17.66万人次，获得乘客赠送表扬信、服务热线表扬等好人好事共54件，高质量完成春运客运保障工作。

**四、四线贯通齐奋进，广佛同城新格局**

2024年5月26日，城际番禺站正式开通运营。在城际番禺站“四线”贯通前期，广州南站多方主动介入，车站与各方单位积极沟通，就站内布局、客流流线、客流引流等内容进行协商，更换普通导向灯箱15个，换膜26面，更新电子导向灯箱3个；换乘通道、站厅、站台等位置更换海报26处；更换立式线网示意图4张，大款墙贴式KT板线网示意图2张，磁贴款线网示意图1张；同时在换乘通道沿途设置介字辅助告示指引共6处，付费区4块包柱幕布灯箱，极大提升出行效率及站容站貌，提供更优质乘车体验。在开通前准备历时的7个月里，车站多次主动与城际线路对接，视客流情况调整施工节点，在确保开通保障的同时也顺利完成了2024年元旦、春运、清明、五一、国庆等大型节假日的大客流组织工作。