



一张服务卡、一个QQ群、一间工作室,江东运管—— 破解货运企业集中管理难题

由于地理位置的关系,江东、高新区、东部新城这一区域集中了61家集装箱运输企业和2332辆次的运输车辆,企业数和车辆数居老三区之首,从全市范围来讲,也仅次于北仑。作为市运管处派驻机构之一,江东运政大队肩负着维护江东区、高新区、东部新城道路道路运输市场秩序和道路运输行业管理的重任。在大队成立后,运管部门转变职能,深入走访企业,根据企业相对集中办公的特点,将办事窗口前移至企业家门口,通过一个QQ群搭建起职能部门与企业沟通的桥梁,探索破解货运企业集中管理难题。

记者 范洪 通讯员 石莹 赵欣



运管服务工作室,工作人员接受来访者咨询。

记者 王鹏 摄

4 三大办法保行业安全

在搞好管理的同时,另一个不容忽视的就是货运企业带来的安全风险。江东的集装箱企业和车辆数居老三区之首,近年来,集装箱运输车辆的安全事故频发,影响了企业的发展和市场的稳定。这又该怎么办呢?

江东大队想到了这么几个办法:

1、办集装箱从业人员培训班,提高从业人员的安全意识。

2013年11月份,江东大队利用半个月时间,组织辖区内集装箱运输企业的从业人员开设了培训班,邀请安全方面的专家进行授课,通过专家讲授、视频观看等方式,让参训人员切实体会到安全事故所带来的危害性。从业人员的安全意识有了明显地提高,很多参训人员在培训后感叹:原先在行车过程中那些不起眼、被忽视的细小问题,竟然会引发这么大的安全事故,都纷纷感觉到后怕。

安全培训班的开设让从业人员认识到了安全事故的严重危害,从业人员的安全意识有了显著地提高,安全的弦绷得紧了。另外,由于集装箱运输车辆挂靠形式较多,很多车主和从业人员平时接受教育的机会不多,企业培训教育的力度也不够,通过这样的培训班,一定程度上缓解了企业安全管理的压力,能够更好地促进企业的发展。

2、举办集装箱安全应急演练。

为了更好地提高集装箱运输企业的安全意识,防范安全事故的发生,2013年11月下旬,江东大队在辖区内举办了首届集装箱安全应急演练。演练的目的是为了进一步检验相关部门及企业的快速反应能力,完善各级预案的可操作性,确保道路货运事故发生时能有效地实施救援,在最短时间内把事故损失降到最低,预防次生事故的发生。

演练内容分为现场事故发生后的企业自救,相关部门的应急救援和了解交通事故调查处理的基本情况两部分。其中交通事故调查处理程序启动的演练,是以往各种运输车辆演练中所没有的,是第一次将该项工作列入演练。了解事故调查处理的内容、范围,最后事故调查报告的处理意见,模拟事故的运输企业负责人、驾驶员的处罚情况,让参加演练的集装箱运输企业负责人受益匪浅。

3、不定期地走访调研企业。

江东大队通过走访了解企业发展困境,与企业负责人座谈,帮忙解决遇到的问题等等,无时无刻将服务融合于管理中,企业与管理部门的“心”贴得更近了。

点评:

在服务中加强管理,在管理中展现服务。江东大队从实际工作出发,并不是简单地强调监督管理,让职能部门显得刻板生硬,而是通过走访调研企业,了解企业发展困境,与企业负责人座谈,帮忙解决遇到的问题等等,在为企业提供服务的同时,实现了行业管理,真正成为企业发展的“娘家人”、“指南针”。

1 小窗口有大作用

现在,只要到高新区的市科贸中心就能找到一个挂了牌的运管服务工作室,这里的办公条件很简单,一张桌子,一台电脑,一些必要的文件……而在这里,每周三下午,都会有一个身穿制服的运管工作人员来到这里,为楼宇内的企业提供包括节能减排、信用考核、安全台账等内容在内的咨询指导和服务工作。

“以前,这些事情都要跑到运管的服务窗口才能办,现在在这里就可以了,有些不明白的问题,在这里咨询清楚再出

门办事,心里也更加有底了。”一位在这里办事的货运企业负责人告诉记者。

记者了解到,目前在市科贸中心注册、办公的货运企业总数已有十余家,这些企业共拥有各类货运车辆接近1500辆,年营业收入超10亿元。对于这样同类和相关企业相对集中的区域,江东运管大队采取了主动上门服务,在企业办公地点设立窗口。

目前,这个工作室已可办理道路运输节能减排申报、道路运输信用考核、安全

管理服务指导、道路运输行政许可上门勘验、新增运输车辆资质审验、相关政策法规咨询解答等方面的业务。

江东运政大队负责人告诉记者,成立这个工作室是为了更好地服务群众和企业,从行业管理实际出发,拉近与企业的距离,搭建更加便利的沟通、交流平台。从开设近半年的效果来看,它节省了企业办理业务的时间,提高了服务的效率,践行了群众路线,使得运管部门服务企业和社会的理念得到了升华。

2 小卡片有大内容

除了办事窗口的前移,江东运政大队还在服务企业上动足了脑筋。

他们推出了一张管理联系卡,把大队各部门的负责人姓名和联系方式

都印在上面,背面是江东大队的工作职责。

别小看这样一张不起眼的卡片,企业通过联系卡可了解江东大队的管理职

责,还能很快的找到自己所处行业的负责人,一旦遇到问题,可以第一时间与行业管理的联系人进行沟通,以便及时解决问题。

3 小QQ群搭起大平台

窗口是为了集中办事,而企业毕竟是分散的,那么,如何将这些分散的企业全部聚集起来,提高管理和办事效率呢?江东运政大队还想出了一招:建立QQ群。

行业管理部门与企业既是管理者与被管理者的关系,更是共同促进行业发展的推动力。为此,加强行业管理部门与企业的沟通与交流是行业管理的重点。

大队成立后,在梳理区域内各企业基本情况后,建立了行业管理QQ群。QQ群的建立,搭起了行业管理部门与

企业快捷有效的交流平台,有利于各类行业管理工作顺利完成。

另外,为更好地落实相关工作,大队同时还建立了企业短信平台,将市处相关政策、信息、通知第一时间发送到各企业负责人手中,确保各项工作的顺利开展。

一张服务卡、一个QQ群、一间工作室,“三个一”交流平台的搭建,成为江东大队探索破解货运企业集中管理难题的一个切入点,而其核心其实只有两个:服务和转变。

作为一个行政执法单位,监管企业和市场是核心工作。2012年市运管处机构改革,以区域为单位成立了三个大队的派出机构。此种属地化管理的模式在对甬城的运输市场实施全方位的监管方面发挥了重要作用,取得了不错的效果,一定程度上促进了行业的进步和企业的发展。但是如何才能更好地寓服务于管理中,更好地提高管理和服务的效果?市运管处三个大队都发挥各自的优势和特长,在不断尝试和探索中。

点评:

从践行群众路线的宗旨出发,江东大队因地制宜,根据辖区特点,将服务企业、服务群众作为行业管理和监管的新思路,拉近了行业管理部门与企业的距离,搭建了沟通的平台,让企业“飞得更高”,让管理更有“人情味”。