



一路一行争最美 一言一语总关情

我市道路运输行业开展“最美方向盘”创建活动

“见人见物见行风，向上向善向美丽。”为进一步弘扬和践行社会主义核心价值观，提振行业队伍精气神，提升行业公共服务能力、综合治理能力和现代化构建能力，近日，我市道路运输行业紧紧围绕人美、事美、物美（窗口阵地）、行风美四个方面在全行业开展了一次“最美方向盘”创建活动。本期《运政之窗》将介绍部分在此次创建活动中涌现出的一些可圈可点的集体和个人。

通讯员 蒋林霞 朱笑仪
记者 范洪

►热线工作人员在接听热线。
记者 崔引 摄



以“五心”换“五星” 用心打造最美热线

96520 热线（现已合并为 12328 热线）面向广大乘客，受理的范围较广，情况多，热线人员受委屈是经常的事，但她们说，“将心比心，我们也可以理解乘客焦急的心情，只有乘客的问题解决了，我们才能真正安心。”

钱晶，一名普通的热线员，2006 年进入热线工作。作为一名长年工作在服务第一线的工作人员，她不但精通业务理论知识，更有热情周到的服务态度。钱晶常说：“乘客有怨气，并不是真的冲我，乘客的满意是我追求的目标。”

去年 8 月，热线接待了一名特殊的来访者，该乘客坐出租车从现代商场到儿童公园，在车上遗忘了手机，没有记住车号，当时乘客很焦急，因为家人周末要到上海做手术，手机上记录着主刀医生的联系方式。钱

晶利用熟悉的业务技能，立刻使用 GPS 系统查询出租车轨迹，经过一个多小时的车辆寻找和线路比对，终于找到了该车，联系到驾驶员并帮乘客找回了失物。乘客得知手机被寻回，非常激动，紧握工作人员的手连声致谢。

在热线实际工作中，这样的事例数不胜数，平时工作中，大家始终强调“急人所急”，力争以快捷的服务为求助者赢得时间。为了做到每一个工作人员能独当一面、一岗多能，服务中心开展了岗位练兵活动，组织工作人员到各业务科室进行培训学习。

在日常工作中，不仅注重发扬传、帮、带、学的优良作风，使年轻的服务人员在短时间内尽快掌握业务知识，而且还开展岗位技术比武竞赛，通过进行业务笔试、打字测试和实际操作受理三种形式进行考核，提高工作人员的业务技能。

以群众满意为标准 用微笑打造最美窗口

在宁波市运管局还有一个特殊窗口——违章处理窗口。相对于审批窗口的清一色女同志，违章处理窗口多了 3 名男同志，在窗口服务中更多了一份男性的创新与担当。

“上月有没有行政相对人提出的建议或意见？大家有没有发现日常工作细节方面可以再改进优化下的？”这句话是宁波市运管局违章处理中心每月例会时，负责人余峰必说的一句话，也是每一名违章处理中心职工每月必须完成的功课。

去年 12 月，违章处理室职工楼威发现，市民前来接受处理时，往往不知道违章处理相关程序流程和应该准备的材料，一对一解释又会耽误很多时间。于是，他通过自学学会了绘图软件，把处理流程及应准备的材料，用绘图软件制作成简单易懂的办事指南

南，极大地提高了窗口的工作效率。

今年 8 月一个雷雨天，一名抱着孩子的妇女前来办理违章处理业务，她浑身湿透，怀中的孩子也喷嚏连连。违章处理中心职工周丹娟见状，赶紧起身拿起一条毛巾给当事人递了过去，还送上一杯暖茶。在对方办完后，她还将自己的雨伞送给对方使用。在那之后，违章处理中心的一角就备了一批崭新的雨具。

多年以来，许多类似的小事，被违章处理中心员工的发现、改变，让违章处理中心在便民、效率、文明、公正几方面效果显著，彻底改变了过去那种“高柜台”、“冷面孔”的历史。用大家的话说，就是“作为一名窗口工作人员，我们是政府与群众交流最直接的平台，担当着举足轻重的桥梁作用，还有什么比群众满意更快乐的呢”。

以“严格执法 热情服务”为宗旨 用行动打造最美执法中队

廉洁执法，树立党员形象。在江东运政大队，有一支共产党员执法中队，他们不辞辛劳地工作在稽查工作的第一线，用自己的实际行动诠释着共产党员心向群众、无私奉献的精神。

今年 8 月中旬的一天，该中队准备对一辆正在实施非法营运的三菱牌轿车依法进行扣留时，车主急了，拽住一名执法队员说“不放我车，我就跟你没完”。队长施建峰见其纠缠不休，便上前进行劝解。施建峰从扰乱出租车市场，偷逃国家税费，危害乘客安全，特别是妨碍公务活动等方面，对车主宣讲法律，晓以利害。

车主见硬的不行，就从兜里掏出一沓钱来，边往施建峰兜里揣边说：“我知道这事得罚款，这有 3000 元钱，就当是请你吃顿饭，求你放我一马，交个朋友。”

施建峰义正辞严地对其进行警告：“你这是贿赂国家执法人员，和非法营运一样要负法律责任。”

车主见各种手段都不奏效，只得心服口服地接受了处分。在施建峰的带领下，全体队员始终自觉加强党性修养，正确对待手中的执法权力，正确对待利益关系，自觉给自己筑起了一道清正廉洁的思想防线，保持党员本色，树立良好形象。

秉公执法，严格“打黑”。在江北运政大队，有一支 96520 执法中队。他们平均每天工作 12 个小时以上，为了取得最好的检查效果，中队经常清晨 5 点就开始检查巡逻。

这支“96520 中队”又被称为“打黑中队”，他们始终冲在第一线，还遭遇过黑恶势力的围攻，甚至有些不法分

子跟踪，人身安全多次受到威胁。

去年 5 月，该中队在汽车北站查处黑车时，遭遇黑车司机暴力抗法，中队长乐嘉波和队员施狄雷被黑车司机咬伤，经司法鉴定为轻微伤，至今，二人手腕上留着深深的伤疤。队员张永成，更是被同事竖起大拇指的“打黑”英雄。他在 2006 年机场“打黑”行动中，被违法分子报复，身中数刀，险些危及生命。

文明执法，打造为民形象。在海曙运政大队，有一支“市级青年文明号”队伍——机场中队。因为工作定位的特殊性，机场中队工作方式和时间与其他执法人员有所区别，日常执勤以宁波栎社机场站点出租车管理为主。中队成立开始，便在执法车上备了一个“百宝箱”，里面有车辆简易修理工具、便民服务卡、风油精、清凉油、十滴水、仁丹、运政常用表格和一个记事簿等物品。

今年年初的一个晚上，机场运管人员小任跟往常一样在宁波机场一楼出租车候客处执勤，突然有名驾驶员头冒黄汗，脸色有点泛白，机场运管人员看到后第一时间上前询问情况并及时拨打机场 120 救护热线，同时通知该驾驶员所在的公司。机场 120 赶到后，医生及时进行救助并第一时间把当事司机送往明州医院进行抢救，虽然后来没能挽回该驾驶员的生命，但出租公司代表该驾驶员的亲属特地到机场进行感谢。

正是因为他们的爱岗敬业，许多出租车驾驶员都说：“运管局机场中队这样的执法我服气，运管局机场中队这样的执法者我佩服。”