



### 以“最美”为标杆 打造优质服务

# 宁波全力打造市民信服的运管队伍 (下)

运管在群众心中应该是什么样的?每一位市民,特别是管理服务对象的心中都有一杆秤。如何让管理服务对象满意,让市民们信服,也是这些年宁波市运管局一直思考的问题。全面树立公正、高效、务实、廉洁的运政形象,这不是空口白话。今年,宁波市道路运输管理局全面开展公信力队伍建设,把理念融入了实际工作中。本周《运政之窗》推出《宁波全力建设市民信服的运管队伍》下篇,重点讲述宁波市道路运输管理局是如何以“最美行业”创建为标杆,全力塑造一支具有群众公信力和市民信服感运管队伍的。

通讯员 吴郁宁 朱笑仪  
记者 范洪



## 贴心服务塑造优质窗口

提升服务形象一直以来都是宁波市运管局的重点工作,其中“最美行业”创建更是一项重要举措。从窗口到热线再到执法中队,全方位打造对外优质服务,构建畅通的为民服务的桥梁。

致力于打造“服务环境优美、服务设施齐备、服务行为规范”的优质窗口,宁波市运管局下足了功夫:在违章处理窗口,使用统一规范的道路运输管理机构视觉形象识别系统,配备了触摸显示屏、便民物品、意见簿等服务设备,实行政务公开制度,建立公开目录,实施承诺制、公开制、首问负责制、限时办结制及行政过错追究制度,严格把控服务质量。同时,还定期实行窗口规范化检查并实时通报,强化窗口仪容仪表、服务态度、日常行为等方面的规范化督查,确保窗口形象整洁到位。

## 96520热线成服务品牌

除了塑造窗口服务形象,对于热线服务的管理也

在进一步加强。96520素来是宁波市运管局的一大服务品牌,今年借助与12328合并对接及全国级青年文明号创建的契机,对日常管理制度进行了完善,实现接听人对案件的受理登记、跟踪反馈、结案归档等全流程服务。

这条24小时畅通热线的背后有一群默默耕耘的姑娘们在坚守。她们的工作不仅仅是接线,还通过GPS定位系统对车辆跟踪,帮助不少乘客找回了失物,特别是今年帮助一名乘客找回了百万珠宝,受到了失主的多次感谢。为了把服务工作做好,还组织实施96520投诉案件满意度回访及每日录音抽查工作,加强对服务质量的监督管控。不仅如此,内部还引入了竞争机制,开展“岗位技术比武”、“季度服务明星”评比等活动,营造起“学、比、帮、超”的良好氛围。

## “最美”典型树行业标杆

为了提升队伍公信力,还在管理队伍内部挖掘培养“最美”典型。市运管局江北大队96520执法中队被省交

通运输厅评为“最美执法中队”。以形象统一、执法文明、制度规范、行风优良等为标准,今年更是在海曙、江东、江北三区运政大队中培育一支“公正、严明、文明、规范”的执法中队标杆。

执法中队是和管理对象接触最频繁的组织,可以说是运政执法工作的“缩影”。因此,强化动态考核,实行自评、互评、部门负责人考核等制度,实现月度考核情况讲评及上墙公示。组织优秀执法中队事迹宣讲,充分发挥典范作用,这些“层层加码”为规范基层执法行为带上了“枷锁”,画好了“围栏”。

“最美行业”的标准还落实到了客运、货运、维修、驾培行业,纷纷进行了细化,提升全行业的服务水准,把最美的一面呈现给大众。

外信于行,内诚于心,宁波市运管局的公信力建设理念贯穿在全年的工作中,给道路运输行业管理融进了新鲜的生命力。管理部门做了自我调整,努力适应道路运输行业的转型升级,继续秉承服务理念,把细节做好,把方案变成行为,让更多的民众接受、满意,直到夸赞。这是他们的努力方向,且努力从未停歇过。

# 我市国庆假期道路运输工作圆满完成

## 汽车南站客流量大幅增加

**商报讯**(记者 范洪 通讯员 朱笑仪 戎伟杰)市道路运输管理局昨日发布消息,今年国庆长假宁波道路运输工作圆满完成,全市道路运输市场秩序正常。

据统计,9月30日至10月7日,全市共发送旅客83万人次,仅为去年同期的50%(因奉化、宁海、象山城乡客运一体化改造,这些数据不再统计在道路运输客流内);其中市区发送旅客31.11万人次,为去年同期的84%;而由于铁路宁波站综合交通枢纽启用、轨道交通2号线开通等因素影响,汽车南站发送旅客21.76万人次,为去年同期的144%。

市运管局相关负责人表示,国庆假期正值旅游旺季,学生流、探亲流、旅游流等出行相互叠加,全大市道路旅客运输客流量大,运输任务繁重。从假日期间日客流量分布情况来看,今年国庆期间客流量分布仍然呈“两边高中间低”的趋势,节中客流有所回落,节前和节后持续高峰,特别是10月1日客流最高峰达13万人次,10月7日返程最高峰达到9.44万人次。在客源主要流向上,省

外主要是上海和苏南地区,省内主要是杭、嘉、湖及金华、丽水、舟山、衢州等地区,市内主要是慈溪、余姚、象山、宁海等地。

国庆期间,全市各级道路运输管理机构和运输企业针对客流特点周密安排部署,加强运力保障,确保每一位旅客“走得了、走得好”。长假开始前,市运管局就成立了由主要领导任组长的黄金周旅客运输工作领导小组,针对性地制订并下发文件,完善工作方案和应急预案,落实工作责任。并通过科学组织,加强运力调度,重点加强旅游客运组织工作,合理调配运力,确保重点旅游景区的运力需求,做好应对各种突发事件的准备。

同时,各级运管部门工作人员在节前和黄金周期间组织安排相关人员,深入企业、站点,结合道路客运安全年、安全隐患排查整治等活动,对各运输企业和客运站的安全制度、安全教育、安全措施等落实情况进行检查,确保今年黄金周旅客运输工作的安全稳定。并对“十一”期

间的客运流量进行科学预测,要求各站场要增强责任意识和服务意识,加强组织调度,根据旅客流量、流向和高峰时段,制定切实可行的运输组织方案,合理调配运力,有效提高运输能力,确保旅客不滞留。

运政执法人员还每天对运输企业、道路运输市场秩序、汽车站落实“三不进站六不出站”等安全生产制度情况进行督查,对群众投诉、举报案件进行落实,对无证经营、超范围经营和宰客、甩客、倒客、兜圈揽客等违规行为进行严厉打击。

运管部门还严格管理长途客运班线和包车客运,加强运输市场监督检查和车辆动态监控,同时督促运输企业严格落实安全生产主体责任,落实凌晨2点至5点停车休息等安全生产制度,严把车辆进出安全关和旅客行包安检关,确保了旅客出行安全。特别是汽车南站地下部分刚启用,又因南站枢纽全面建成启用和地铁2号线开通,在汽车南站客流量大增的情况下,做到了全市道路旅客运输安全、平稳、有序。

