

市交通局全面深化文明行业创建 努力提高交通窗口服务水平

通讯员 吴锦光 见习记者 杨微微

据统计,至今我市交通系统已荣获 2 个温州市级文明单位,4 个瑞安市级文明单位,2 个温州市级文明服务示范点,10 个瑞安市级文明服务示范点以及多个巾帼文明示范岗等荣誉。市交通局历来重视文明创建工作,以争创文明行业为目标,开展了扎实有效的创建活动,全面提升全局上下干部职工队伍文明素质和机关文明形象。立足本系统各单位工作实际,结合各行业特点,认真组织各项评优创优活动,取得了较好成绩。

今年,市公路段养护工程股被温州市授予青年文明号,星级公路站、路政中队正在创建之中,运管所办证中心申报温州市级巾帼文明示范岗,塘下运管站申报温州市级文明示范窗口,长运公司东门、湖岭汽车站通过“省二星级车站”复评,市运公司公交 12 路车队创建市级青年文明号。

抓好素质 提升形象 开展出租车从业人员后续教育培训工作

市运管所创建“文明示范出租车”活动,积极打造城市名片。成立出租车爱心服务车队,并在国庆节举行了发车仪式。

在出租车服务中,倡导讲“您好!”、“谢谢!”、“请带好随身物品!”、“下车时请注意安全!”、“再见!”等“五句话”,主动帮助乘客摆好较大或较重的行李;主动帮助不明路况的外地乘客寻找目的地;主动给乘客提供发票;主动提醒乘客带好随身物品离开等“四主动”服务。

在经营业务上,要求司机做到熟悉本地道路、街巷通往外地公路

线路情况,熟知本地车站及不同旅客运输方式售票点位置,熟知本地的宾馆及其他知名度较高的旅馆、饭店、招待所、医院等公共场所和党政机关办公地点,熟知本地名胜古迹及风景区等旅游景点等“四熟”,赢得了广大群众的好评,被省运管局评为出租车文明创建先进单位。

近期,为了全面提升出租车驾驶员的服务水平和文明素质,推进我市省级示范文明城市的创建活动。市运管所从 11 月 26 日起,分期免费对我市 1000 多名出租车从业人员进行了后续教育培训工作。此次培训重点突出“抓素质、塑形象”

工作目标。由于我市多数出租车驾驶员来自外省市,不熟悉我市的地理环境和民俗风情,少数驾驶员职业道德意识淡薄,平时不注重服务礼仪,在经营中常出现违章现象。针对上述问题,市运管所特请资深老师,为驾驶员讲述文明礼仪的重要性,并从语言、动作等细节上辅导他们。努力提高从业人员的服务质量,打造出租车行业文明窗口形象。

同时,在每年高考期间,市百余辆出租车自觉参加并组成爱心车队免费接送高考学生,得到社会各界的好评。

惠民 服务 奉献 公交社会服务水平逐步提高

公交是“窗口”行业,公交车的服务直接反映城市形象。公交公司一直以来坚持“惠民、服务、奉献”的经营理念,推行“发车正点、车容整洁、服务规范、按章售票、乘坐安全、设施齐全、文明待客”的二十八字服务承诺。

为此,公交公司为提高服务水平,不断完善修订了“公交驾驶员服务标准”、“公交驾驶员安全行车标准”、“公交售票员工作标准”和“公交客车车容车貌标准”等规范,并落实考核考评体系;制订“公交经

营服务质量安全运行综合考核办法”。在文明服务和职业道德建设过程中,要求司乘人员身体力行扶老携幼,出现了不计其数为市民赞许的先进事迹。

近几年来,所有公交车上相继安装车内电视,配置薄膜垃圾袋,喷绘“自动门防轧手”、“尊老爱幼让座”、“管好钱物防窃”等提示标语,温馨提示旅客从细微处注意安全,营造安全、卫生环境。

创文明公交线路已蔚然成风,拾金不昧、助人为乐的好人好事不

断涌现。公交 1 路自 2001 年以来,已成为“全国巾帼文明示范岗”称号单位;公交 9 路成为“浙江省巾帼文明示范岗”和“温州市模范集体”;公交 12 路成为全市“青年文明号”创建单位;公司也先后获得了“浙江省职工职业道德建设示范单位”、“温州市十佳文明出行示范企业”、“温州市平安创建先进集体”和“瑞安市文明单位”等荣誉称号,实现了企业文明活动的深入开展。

依法行政 优质服务 市公路运管所办证中心创行政窗口文明示范岗

市公路运管所办证中心成立于 2003 年 8 月,是面向道路运输企业、车主及驾驶员的“一站式”办事窗口,担负着全所行政许可项目的咨询、受理、内部交办、出具并送达行政许可文书和制作证件等六大职责,并负责对全市运输企业、维修企业和营运车辆的证件发放、遗失补办、换发及年审等工作。

今年以来,办证中心认真学习党的十七大和十七届四中全会精神,深入贯彻科学发展观,以作风建设为基础,以制度建设为保障,以创新服务为宗旨,紧紧围绕窗口效能建设的要求,克服薄弱环节,采取有效措施,增强服务意识,规范服务行为,今年共办理各类证件 10635 个,窗口受理行政许可 98 件,办理 64 件。

办证中心工作人员做到从小事入手,从点滴入手养成日常文明行为,强化着装仪表、待人接物、文明用语、卫生习惯等日常行为的养成,作为创建文明示范岗、树立文明执法形象的基础。严格执行上下班纪



象琪芳/摄

律和考勤制度,规定工作时间不迟到、不早退,工作人员去向牌反映真实,特别针对窗口工作人员工作时间临时私事外出或临时公出时顶岗等具体细节做了规定和统一。在严格执行一次性告知制度、AB 岗工作制度、首问负责制度、服务承诺制度

等效能建设制度的基础上,针对服务窗口的特点,修订完善了内部监督检查及否定报备等制度,建立了窗口工作评议制度,把服务对象对窗口工作的评议列入年终考核目标,有效地推进了窗口的效能建设。

精心养护 57 省道 创文明之路



本报讯(通讯员 黄亦凌 吴锦光 见习记者 杨微微)今年,57 省道瑞安段参与了省级文明公路创建工作。市政府专门成立了 57 省道文明公路创建活动领导小组,市委常委、副市长蒋良奉担任组长,制订了《57 省道文明公路创建活动实施方案》,明确目标任务和创建标准,并提出了具体要求。投入了 2100 多万元对其进行了改造和美化,同时结合我市文化特色,将该段公路打造成为内聚民心、外树公路形象的和谐之路。

57 省道瑞安段横跨瑞安境内,是温州境内主要的交通干线,属省级干线公路。自青田至平阳岱口公路,经枫岭、宁益、高楼、龙湖,过平阳腾蛟,瑞安段现全长 40.433 公里。它穿越山区和村庄,路基较差,路况不佳。市公路段一直很重视这条路的养护工作,经过近几年的大中修,加上日常养护,路容路貌明显改善。

创建绿色通道

除了大中修工程、水毁工程、安保工程和桥梁加固工程外,公路段还投入了 700 万元资金用于文明公路创建工作,力争将这条公路打造成绿色景观大道。在绿化建设工程中,公路段投入了 80 多万元精选苗木品种,形成各具特色的公路绿化景观,构造四季如花、常年驻绿的公路绿化环境。同时,在过村镇路段民房前设置花坛,对土路肩进行硬化、培土,铺设草皮,对于一些与公路景观格格不入的非公路标牌、沿线违章建筑、堆积物和横幅标语予以拆除,使 57 省道焕然一新,与大自然景观融为一体。

打造人文公路

57 省道瑞安段是一条山区道路,而且过村镇路段比较多,

流量也比较大。为了让司乘人员走得舒心、安心,市公路段除了给司乘人员提供平坦的路面,还给他们提供人性化的服务。在马路边建立休息区(即小公园和凉亭),供司乘人员休息。

除了在马路边提供人性化服务外,57 省道瑞安段还给过往司乘人员提供了一份“文化大餐”。在瑞安段与文成交界处,“百米画卷”一览无余地展现在大家的面前,文化墙上的“百米画卷”介绍了我市的四大名人,他们分别是清末大儒孙诒让、永嘉学派集大成者叶适、中华人民共和国国旗设计者曾联松、利济医学堂创始人陈虬。

据悉,除了“百米画卷”外,公路段还在山区多处设立文化墙,路政的一些宣传标语随处可见。

提高安全系数

57 省道瑞安段大部分都是山区公路,一边靠山一边临崖的路段随处可见。由于地质条件复杂,开通数十年的公路边坡治理已经成为市公路段的重要工作。

今年,针对 57 省道急弯、陡坡、危险边坡、临水临崖路段较多,交通安全隐患突出的情况,在交警、交通部门共同排摸的基础上,加大投入、组织力量对 57 省道山区多处路段临水临崖高落差危险路段进行治理,不仅设置了水泥墩,还全部增设钢制护栏,达到了“双保险”的效果。

此外,除了对山区公路实施全面的安全隐患整治外,还对通村路段进行路政管理。如碰到路肩上有堆积物摆放,及时清理;碰到公路标志标线不完善的,及时增设;碰到有商贩占道经营,及时进行整治等。57 省道瑞安段以崭新的姿态展现在广大司乘人员的面前。

奉献爱心 拯救生命 市公路段为肿瘤职工捐款 2.58 万元

本报讯(通讯员 黄亦凌 见习记者 杨微微)日前,市公路段党总支、工会开展“奉献爱心,拯救生命”捐款活动,为身患重病的职工冯平俊发起募捐,短短两天时间里就收到捐款 2.58 万元。

冯平俊原是 104 国道飞云江大桥征费所职工,1992 年起就停薪留职在外经商,由于经营不当最后甚至卖掉住房偿还欠款。今年刚满 50 周岁的他不久前不幸被确诊为肝癌,现正

接受化疗。

在获知冯平俊身患恶疾且家里经济十分困难的情况下,市公路段党总支、工会除了在组织上给予帮助以外,还动员全段干部职工向冯平俊献爱心。公路段全段上下积极响应,纷纷伸出援助之手,你两百我五百,短短两天时间里就筹集捐款 2.58 万元送到冯平俊手中,给病中的冯平俊送去温暖和战胜病魔的力量。