

陕交讯 9月6日,耿镇、富平、王益、黄陵西等6座牵引变电所相继合闸,标志着西延高铁全线接触网送电成功。这为后续线路热滑试验和联调联试工作奠定了基础。

西安铁路局联合西成客专陕西公司、中铁第一勘察设计院召开西延高铁接触网工程送电及热滑启动会,共同编制送电方案,开展安全与技术交底,协调解决送电事宜,为西延高铁全线接触网成功送电提供全方位保障。西成客专陕西公司通过远程终端和现场反馈密切追踪电压、电流等关键参数波动。技术人员使用专业

验电设备在多个指定位置确认电压稳定达到设计要求,各项参数显示完全正常,同步实现了接触网与电力贯通线的联调联试。为圆满完成送电任务,中铁武汉电气化局和中铁电气化局先后完成了接触网导线架设、设备安装调试、冷滑等前期工作,并对沿线锚段关节、分相装置等关键节点开展多轮次严格的绝缘导通测试,从源头上保障供电系统安全稳定。本次西延高铁接触网送电成功,不仅验证了全线接触网工程的施工质量,还充分证明了整个供电系统的可靠性。(闻 雯)

## 搭建连心桥 服务暖人心

—— 陕西交通运输系统扎实开展 12328 热线货车司机投诉接诉即办工作

文 / 张力峰 安立广

近日,榆林市 12328 热线接到货车司机反映,因 2G 信号下线导致车载终端设备需自费更换,新设备售价达 1500 元,司机认为价格过高求助协调。热线按“2252”标准迅速转办,承办单位多方调研市场价格并搭建协商平台,最终促成企业与司机达成一致,纠纷圆满解决,获司机诚挚感谢。

货车司机李先生通过 12328 微信小程序反映,其 6 万元运输款长期被拖欠,求助追讨。省 12328 热线迅速转办至延安市交通运输局,子长市多部门联合召开协调会推动纠纷化解,最终助李先生成功拿回欠款。高效暖心的服务赢得群众连连称赞。

……

这些是陕西迅速响应交通运输部“货车司机即诉即办”工作机制,通过多项务实举措提升货车司机诉求处置质效,切实维护货车司机合法权益的缩影。

### 筑牢货车司机诉求保障线

今年以来,陕西省交通运输厅围绕货车司机“急难愁盼”问题,印发《提升货车司机投诉处置效率质量专项工作方案》,分阶段推进处置能力升级,确保“接诉即办”落到实处、取得实效。成立“提升货车司机投诉处置效率质量专项工作专班”,集中力量办好货车司机相关诉求。开通 12328 热线货车司机诉求专属渠道,压实承办单位责任,强化跟踪监测。印发《陕西省 12328 热线货车司机热点问题接诉即办工作指南(试行)》《陕西省 12328 热线货车司机诉求重点互联网道路货运平台企业直办受理工

作指南(试行)》,为提升货车司机投诉处置的响应率、解决率、满意率提供操作指引,让服务更规范、更高效。

截至 8 月 31 日,全省 12328 热线共受理货车司机相关来电 5.1 万件,其中,95% 为信息咨询及建议,共 4.8 万件;5% 为投诉举报,共 2650 件。8 月投诉平均办理时长缩短至 3 天,5 日办结率达到 100%。

### 靶向破解行业服务痛点

陕西省交通运输厅在全省开展“如我在途,如我在诉——12328 热线投诉服务质量提升活动”,推动各级交通运输部门和相关单位通过角色互换、体验式调研、问题整改等方式,沉浸式感受司机运输途中的实际困难,从加强文明公正规范执法、规范高速公路收费服务等方面,推动行业服务提质增效,切实维护货车司机的合法权益。针对货车司机反映集中的高速公路收费问题,开展提高货车收费服务能力专项活动,通过提升收费设施正常率、升级软件优化计费模式、规范收费人员操作、处理 CPC 坏卡等方面分阶段实施,提升货车收

费服务能力。同时针对 ETC“货车客标”“一车多卡”等问题,会同各 ETC 合作银行开展筛查和清理,提高收费准确性。

各地市也积极协同推进:西安强化跨部门协作;杨凌聚焦货车司机需求,针对停车场的服务供给、设施配备、标识设置等开展专项检查;渭南针对司机反映的突出问题,通过“台账式管理、清单化推进”,切实推动问题有效解决;汉中优化工作流程,建立承办单位工单回复三级审核制度;安康整合现有 12328、12345 热线及线下服务窗口,形成“一键直达、多端互通”的立体化诉求网络;榆林多部门印发《榆林市提高货车司机投诉处置质效实施方案》,明确部门工作职责,提高办理质效。

### 以数据赋能精准治理

陕西建立周报和分类台账机制,每周梳理统计热线“接诉即办”工作进展和投诉举报办理情况,开展排名并通报至各市(区)政府分管领导,督促落实属地管理职责,构建上下协同、多方联动的齐抓共管工作格局。根据货车司机诉求分别建立投诉

工单台账、不满意工单台账、重复投诉台账、典型案例台账四大分类台账,通过台账分析工单的分布特征与处置难点,为各承办单位精准治理、优化流程提供清晰数据支撑。对办理效果不佳的工单实施提级督办,确保问题整改不打折扣、不留死角。

下一步,陕西将推行“月报+月专报”机制,以“常态化跟踪+专题化攻坚”为目标,通过月报跟踪日常工作,通过月专报攻坚重点问题,精准解决高频投诉,实现精准化治理。

从热线的快速响应,到部门的协同攻坚,到执法的刚柔并济,到服务的暖心贴心,每一个事例都承载着陕西交通运输人的责任与担当,更体现着对群众诉求的高度重视。未来,陕西 12328 热线将继续坚守“服务司乘,群众满意”宗旨,持续优化工作机制、提升服务效能,以更务实的行动、更优质的服务,为打造“人民满意交通”注入更多力量。

### 关心关爱货车司机

## 千陇“定制公交”果园直达服务到心

近日,宝鸡市千阳县交通运输局联合陇县交通运输局,开通了千阳至陇县务工人员定制公交线路,精准解决苹果产业集中用工的出行难题。

据了解,该线路由两地交通部门经实地调研、会商研判后开通,全面覆盖千阳县各果园及陇县主要务工人员居住镇村。千阳县交通运输局副局长李剑锋介绍:“目前我们每日投放 10 余辆新能源纯电动公交车,并根据用工时段灵活设定运营时间和班次,为务工人员提供舒适、安全、高效的出行服务。”

此次定制公交的开通,既满足了千阳苹果疏花疏果及采摘期的大量用工需求,也为陇县务工人员增收提供了交通保障。陇县温水镇坪头村务工人员靳彩红说:“坐定制公交来果园务工很方便,既能有一份收入,还能方便我照顾家里,我很开心。”

文 / 图 宋妮娜



编者按:

### 多方协同治理 共护道路平安

近日,西乡县针对汛期公路安全推出“一路多方”协同治理工作机制,进一步明确县交警、国土、水利、发改等部门在汛期公路安全及风险隐患方面担负的责任,改变了过去干线公路出现灾害和安全隐患由公路部门单打独斗的被动局面,值得点赞。

“一路多方”协同治理的背后是西乡县委、县政府和市县公路部门深入践行“人民至上、生命至上”理念和对群众生命财产安全“时时放心不下”的责任感。这一机制打破了部门壁垒,形成了“一路多方”风险

联防、责任共担、资源协同一体的治理格局,明确了从风险预警到应急抢险的全流程框架,从源头上避免了多头管理和责任“真空”,实现了从“单打独斗”到“合成作战”的转变,走出了一条“政府主导、交通牵头、一路多方、部门联动、齐抓共管”的新路径,折射出基层治理理念的一次升级,值得推广。

## “一路多方”聚合力 “同题共答”守安畅

—— 西乡县探索创新健全汛期公路安全防护体系的实践与启示

文 / 蔚文波 韩 喃

《中共中央关于进一步全面深化改革、推进中国式现代化的决定》对“完善自然灾害特别是洪涝灾害监测、防控措施”提出明确要求。近日,汉中市公路局围绕“健全‘一路多方、同题共答’汛期公路安全防护体系”主题,开展了相关调研工作,推动“条”的专业优势与“块”的属地优势有机融合,贯通链条、形成合力,共同筑牢应对汛期风险的坚固防线,为努力建设环境优美、绿色低碳、宜居宜游的生态城市保驾护航。

一、转型之必然:健全汛期公路安全防护体系是推动治理能力现代化的必由之路

健全汛期公路安全防护体系,是应对复杂风险、提升治理能力、践行“人民至上、生命至上”理念、保障群众安全出行必然要求。

(一)健全汛期公路安全防护体系是促进优势互补的“粘合剂”。公路部门拥有专业技术和设备,但相对于庞大的路网规模而言,力量仍显有限,地方政府则具有组织和资源优势。现行机制下,“条”与“块”的资源和信息相对独立,甚至出现“单兵作战”“九龙治水”的局面,须进一步打破“条块”割裂现状,实现资源信息共享。

(二)健全汛期公路安全防护体系是衔接责任链条的“润滑剂”。公路安全涉及监测预警、应急抢险、交通管制、人员转移等多个环节。预警信息发布、受影响群众的组织疏散和社会秩

序维护等,仍然依赖属地政府。若责任界定不清、协同机制不畅,极易在衔接环节出现疏漏,甚至产生推诿扯皮的现象,使整体安全防线出现缺口。

(三)健全汛期公路安全防护体系是精准高效响应的“催化剂”。汛期灾害预警传递、决策指挥、行动实施的效率直接关系减灾救灾的成败。建立一个整合交警、应急管理、气象、行业部门等多方力量统一指挥和协同作战的平台,实现应急资源的快速优化配置和高效联动响应,是应对突发险情的必然选择。

二、现实之困境:传统的点状治理模式在驾驭复杂安全风险中难以为继

汉中深居秦巴山区,汛期山洪、滑坡、泥石流等灾害频发。仅依靠传统公路行业的管理模式,难以应对广泛分布的高风险点,管控与需求之间的“匹配脆弱性”日益突出。

(一)“大安全”格局加速形成。汛期公路安全防护,中央至省市县各级反复强调、多次部署,国家将公路安全设施维护与韧性提升工程纳入“两重”战略,标志着公路“大安全”格局正步入以责任落实、设计建设、监管维护、预警应急和公众安全意识等多要素交织、协同发力的新轨道。

(二)“多维度”转型纵横叠加。统筹汛期公

路安全稳定已成为广泛共识:治理理念已实现“从规模建设到底线筑牢”的深刻变革,战略进程正经历“从数量扩容到存量提质”的重大转向,意识形态呈现出“从信息孤岛到人人关切”的显著变化,工作机制逐渐走向“从单打独斗到一路多方”的协同转型。

(三)“条与块”协同愈加迫切。汛期干线公路的安全保障,应是交通公路行业“条”上的专业职责,还是县、镇各级政府“块”上的属地责任?“条”与“块”的责任之问,直指当前安全责任链条上的模糊地带与协同短板,也成为制约汛期公路安全防护效能提升的核心症结。

三、破题之密钥:以“一路多方、同题共答”现代化治理体系守护安全

西乡县委、县政府以“一条路、一颗心、一盘棋”的“大安全”格局,创新构建汛期干线公路安全防护体系,走出了一条以“政府主导、分工负责、协同联动、合力攻坚”理念为牵引、推动汛期公路治理体系和治理能力现代化的新路径。

(一)高点赋能、主导推动的“指挥员”。西乡县委、县政府深刻认识到汛期公路安全治理的复杂性和严峻性,主要领导指导督办重点工作,以“时时放心不下”的责任感,自上而下转换为“事事落实到位”的执行力。打破“条块”之间的行政壁垒,明确了从风险预警到应急抢险的

全流程框架,从源头上避免了多头管理和责任真空,形成了“凝聚共识、责任共担、行动共同、成果共享”的良性闭环治理体系。

(二)协调联动、策划督促的“辅导员”。县安委办主动作为,健全交通、公安、应急等多部门联合协调机构,定期召开联席会议,破解跨区域、跨部门工作难题。明确各环节责任:公路部门负责公路设施安全、交警负责道路交通安全、自然资源局负责山体安全、应急管理局负责应急救援、镇政府负责沿线居民安全,形成完整的协同治理链条。面对极端天气,启动“扁平化”指挥机制,打破壁垒快速响应。推进应急信息平台建设,整合系统数据,以“数据跑路”替代“人工跑腿”。

(三)政府管理、巡查宣传的“指导员”。沿线镇人民政府成立交通安全工作领导小组,利用网络、微信等多渠道广泛开展宣传,教育群众超过 1.5 万人次,提升公众安全意识。面对气象预警,迅速组织警力 and 网格员疏散桥下、河道等危险区域聚集人员。加强对临崖、急弯、隧道口及山区路段的巡查,及时发现并警示,落石、滑坡等险情,同步联系公路部门处置。积极参与灾后治理工程,做好外围保障,消除干线公路安全隐患。

(四)气象预报、精准预警的“播报员”。县气象部门将精准预报延伸至关键路段区域,提升灾害预见能力。针对短时强降雨、雷暴大风等强对流天气,实现“精准到小时、到路段”的精细化预报,增强预警时效。及时发布专项气象风险预警,明确暴雨、大风影响范围、时段和等级,提供可操作、可执行的防御建议。高级别预警一经发布,立即通过专用平台直达单位及责任人,让预警跑在灾害之前。(下转二版)

### 省交通运输行业党委办公室召开联席会议

陕交讯 9月5日,陕西省交通运输行业党委办公室组织召开 2025 年第一次联席会议,总结全省“两个覆盖”集中攻坚工作推进情况,交流工作经验,分析存在问题,部署安排行业党建重点任务。

会议要求,要聚焦重点任务,强化工作落实,全力推动流动党员党支部应建尽建,力争年底前实现流动党员司机全部有效纳管,充分发挥流动党员党支部和党建指导员作用,强化党员教育管理,定期组织学习,切实提升党的工作覆盖质效;深入实施货车司机护航行动,积极探索推出面向货车司机的职工互助保险险种,加大困难司机家庭救助力度;扎实开展两类群体基层党建“千万行动”,及时掌握司机动态和行业实情,推动解决实际诉求。要强化工作协同,压实各级责任,各市区要切实加强对县级工作的指导与督查,逐级压实责任、传导压力,形成省市县三级协同的责任链条,确保各项任务落到实处;各相关部门单位要协同合作,充分发挥联席会议机制的统筹协调作用,进一步强化思想认识、明晰工作路径、规范操作要求,全力构建上下贯通、协同联动、齐抓共管的行业党建工作格局,共同破解共性难题,推动行业党建工作质效提升。

会议传达学习了省委新兴领域“两个覆盖”集中攻坚工作专班的提示精神,通报了全省货车司机、网约车司机群体流动党员党支部建设、党的工作覆盖进展及流动党员纳管情况。各市(区)行业党委和陕西交控集团等 13 家单位作了交流发言。(王辛更)

主编 安立广 责任编辑 崔娟静  
电子信箱:sjb1b@vip.163.com