



本报讯(记者 安立广)2月17日,西咸新区管委会主任姜建春一行来省交通运输厅座谈。厅长夏晓中主持座谈会,副厅长万振江、总规划师姬建峰、厅相关处室负责人,西咸新区管委会副主任徐军前、总规划师陈默、相关部门负责人,陕西交控集团副总经理马小伟等参加座谈会。

会议听取了西咸新区交通重点项目汇报并进行深入交流。

姜建春简要介绍了西咸新区发展情况,对省交通运输厅长期以来对西咸新区的支持表示感谢,希望省交通运输厅继续支持西咸新区发展,促进新区交通基础设施与西安、咸

阳主城区快速对接。

在听取大家的发言后,夏晓中表示,省交通运输厅全力支持西咸交通设施一体化,一如既往大力支持西咸新区交通设施建设。要求相关处室在编制《西安—咸阳交通设施建设一体化规划》编制工作中,充分征求西咸新区意见建议,加快规划编制进度,争取尽快获批。同时加强工作沟通交流,促进工作效率提升。

据悉,目前西咸新区综合交通新成体系,行业管理逐步完善,“两环五射两联”高速公路网和由快速路、主干路、县乡路组成的骨架路网基本形成。自2018年以来,新区建成高速出入口3个,在建高速出入口1个。

省交通运输厅召开2022年第一次厅务会

本报讯(记者 安立广)2月17日,省交通运输厅厅长夏晓中主持召开2022年第一次厅务会,厅领导、厅总师、厅机关各处室负责人和厅直单位负责同志参加会议。

会议传达学习全国交通运输法治政府部门建设工作电视电话会议精神,研究省厅贯彻落实意见。会议指出,要深入学习贯彻习近平法治思想,将习近平法治思想作为学习的重点内容,纳入党员干部学习教育及执法人员培训课程;全面部署“八五”普法工作,落实好普法责任制;做好立法项目储备,弥补上位法律法规在行业监管中存在的短板和缺项;根据上位

法立改废情况,积极推动我省相关法律和规章制度的立改废工作;按照《交通运输部关于进一步深化交通运输法治政府部门建设的意见》《陕西省法治政府建设实施方案(2021—2025年)》要求,结合我省交通运输行业实际,制定印发《陕西省交通运输法治政府部门建设实施方案(2021—2025年)》,为加快交通强省建设提供有力的法治保障;制定全省执法规范化长效机制实施意见,以《行政处罚法》实施工作为抓手,加强交通运输综合执法队伍建设,不断改进优化交通运输执法工作。

会议传达学习新修订的《行政处罚法》和《国务院关于进一步贯彻实施〈中华人民

共和国行政处罚法〉的通知》主要内容,研究省厅贯彻落实意见。会议指出,要将新修订的《行政处罚法》作为交通运输系统干部职工学习培训的必修课程,全面理解《行政处罚法》的精神本质和修订要点;按照“谁执法谁普法”普法责任制,相关单位要充分发挥高速公路路口、桥梁、车站等交通运输宣传教育前阵地作用,广泛开展《行政处罚法》的宣传;制定交通运输行政执法自由裁量基准及首违不罚、轻违免罚清单,进一步规范交通运输行政执法行为。

会议分别审议并原则通过《关于2021年高速公路项目设计咨询(评估)审查服务政府采购结果》和《福银高速西安至永寿段

改扩建工程可行性研究报告报部请示》。

会议还传达学习省防汛抗旱总指挥部《关于认真组织学习〈河南郑州“7·20”特大暴雨灾害调查报告〉深刻汲取教训切实做好今年防汛各项工作的通知》,审议并原则通过《陕西省交通运输厅公路防汛应急预案》(简称《预案》)。《预案》分为总则、组织指挥体系及职责、预防预警机制、应急响应、后期处置、应急保障、监督管理、附则等八部分内容。印发后有利于补齐交通行业应急预案体系短板,进一步理顺公路防汛工作机制和解决目前存在的问题,促进公路防汛工作规范、有序进行,为社会提供安全畅通的公路出行服务。

国家八部门加强网约车行业事前事中事后全链条联合监管

本报讯 近日,交通运输部、工业和信息化部、公安部、人力资源社会保障部、中国人民银行、国家税务总局、国家市场监督管理总局、国家网信办等8部门联合修订发布《关于加强网络预约出租汽车行业事前事中事后全链条联合监管有关工作的通知》(简称《通知》),对多部门事前事中事后全链条联合监管事项进行了完善,对处置措施和操作流程进行了细化,以便于各级相关部门操作实施。

据悉,《通知》主要修订内容包括:一是增加了事前联合监管要求。要求地方有关部门优化服务流程,严把行业准入关,督促网约车平台公司不得接入未取得相应出租汽车许可的驾驶员和车辆。二是完善了全链条联合监管事项。将未取得网约车经营许可证擅自从事经营活动;网约车平台公司向未取得相应出租汽车许可的驾驶员和车辆派单及未按规定向网约车监管信息交互平台传输有关数据信息;存在低价倾销、欺诈、对人在交易条件上实行不合理差别待遇;危害网络安全、数据安全、侵害用户个人信息权益;非法经营资金支付结算;侵害网约车驾驶员劳动保障权益;不依法纳税;危害公共利益、扰乱社会秩序、影响社会安全稳定等8方面违法违规行为纳入联合监管工作事项。三是细化了全链条联合监管流程。将事前事中事后监管流程细分为发起、上报、处置等环节。对于网约车平台公司存在严重违法违规行为,经依法依规处理后仍拒不改正的,地级以上城市相关部门报经当地人民政府同意后,可组织发起联合监管,逐级上报提请采取处置责令暂停区域内经营服务、暂停发布或下架APP、停止互联网服务、停止联网或停机整顿等处置措施。

《通知》提出,要探索建立政府部门、企业、从业人员、乘客及行业协会共同参与的多元协同治理机制,加强网约车行业联合监管应急响应和处置,探索利用互联网思维创新监管方式,实现信息互通、资源共享,提升监管效能。(安 闻)

“王团长”的心事

文 / 张一琛

他是连打三十多个电话,物资供货人员眼中那个“难缠的人”;他是耐心安抚封控期间员工紧张情绪的知心大哥;他是每天都被思念,期待傍晚相见的“忙爸爸”……他是王志刚,是西镇分公司终南山隧道管理中心的办公室主任,也是一名人民军队退伍军官。由于退伍前曾是团级干部,大家更喜欢叫他“王团长”。每每有人这么叫他,投来的一定是憨憨一笑。

物资储备不能少

2021年12月27日,西安市疫情管控升级,物流很紧张,单位的食物物资只够维持7天,而单位大部分员工依然坚持在岗,为隧道的安全畅通保驾护航。为了有备无患,王志刚打算将食品储备增加到15天。

但此时,他却因迟迟无法联系上单位的物资供货人员而发愁。

“一上午电话就没打通过,约好的物资不知道明天能不能送到……”

最终,他联系上了供货单位。在一上午几十个电话的反复交涉下,终于解决了燃眉之急,不仅谈妥了追加的食品物资,还联系到了一家可以提供口罩、酒精、防护服等防疫物资的药店,运输车辆也做到了专车专用,有效防止了交叉感染风险。

第二天,随着一批批物资到位,他才松了一口气。由于办公室部分人员因小区封闭隔离在家。依然在岗的他,从早忙到晚,从上午的菜品验收,到晚上的防疫消杀,大到各单位间沟通协调,小到为因疫情封控而心慌的员工疏导情绪。凡事亲力亲为的他,平均一天只能睡5个小时。人们总能看到一道略微发福的身影,电话不断,脚步不停,从办公楼到库房,从食堂到院落,似乎永不停歇……

对妻子的挂念

他的妻子在西安医学院第三附属医院的发热门诊工作,这里可以说是这场“战役”的最前沿。本着尽量节约防护服的原则,除了就餐的时间,妻子基本能做到不喝水,不去卫生间。N95口罩戴久了呼吸困难,也是努力坚持着。

但面对家庭,再坚强的钢铁战士们,也会有自己的软肋,那便是他们独自在家,七岁的女儿。

本来商量好的,妻子“上前线”,丈夫“管后勤”,但突如其来的疫情,让他们都无法放下肩上的重担。

“放心吧,好在家离得近,我有办法给孩子送饭,你的担子不比我轻啊……”在妻子的鼓励和支持下,他才放心地走上了另一条“战线”。如今,他们每天晚上的固定节目,便是一家人的视频通话时间,妻子总会笑着“抱怨”怀里的女儿跟爸爸,每当这时,屏幕里的王团长总会憨憨一笑,眼中流露出一抹温情。

厅宣教中心举办元宵节趣味活动

本报讯 为传承中华优秀传统文化,丰富职工文化生活,2月15日,厅宣教中心举办“金虎贺岁 春暖元宵”活动,全体职工积极参与,共庆元宵佳节。

活动在元宵节的浓厚氛围中开展,有趣的套圈游戏让现场十分欢乐,大家充分享受活动过程,一会儿为他人出谋划策,一会儿为他人加油鼓劲,一会儿自己上阵实践。活动虽然简单,却让大家都度过了一个欢乐的元宵节,在欢声笑语、潜移默化中弘扬了中华优秀传统文化,增强了职工弘扬传统文化的自觉性,丰富了职工们的文化生活,增强了职工的凝聚力、归属感,提高了职工的幸福感和获得感,提振了全体职工干事创业的精气神。(崔娟静)

西安外环高速高新段通过交工验收



2月11日,西安外环高速南段(高新段)16.7公里通过项目交工验收,按照交通运输部《公路工程质量检测评定标准》,工程质量评分为99.1分,评定质量为合格。此次交工验收由陕西交控集团组织,成立了由行业专家和相关单位

代表组成的交工验收委员会。委员会通过现场勘查,听取工程建设情况汇报,仔细查阅有关资料,一致认为西安外环高速项目高新段完成了工程建设合同内容,工程符合设计和规范要求、质量合格,同意通过交工验收。文 / 图 交控

用敬业与奉献诠释责任与担当

——陕西ETC客户联络中心创建全省交通运输系统“青年文明号”纪实

有这样一支队伍,他们平均年龄仅30岁,为广大ETC客户提供7*24小时全天候优质服务,2020年5月正式成立,承担着话务接听、工单受理、投诉退费处理及质检等工作,由初始的小队伍已壮大成为一支具有自身特点客服文化、基础机制健全、运行管理较为顺畅,素质高、业务精、朝气蓬勃的ETC客服团队,他就是——陕西ETC客户联络中心。日前,这支由68人组成的客服队伍被省交通运输厅命名为“2021年度全省交通运输系统青年文明号”。

建设ETC行业一流品牌

自开展“青年文明号”创建工作以来,陕西高速公路电子收费有限公司主要领导亲自抓、分管领导具体抓,加大党建带团建力度,联系工作实际制定《创建计划》《创建实施方案》,任务明,职责清,上下协力,形成党、团齐抓共管的工作机制。

陕西ETC客服联络中心以创建工作为契机,以“建设ETC行业一流品牌”为目标,努力提升工作潜力和服务水平,不断提升创建活动内涵,带领团员青年不断提升技能,锤炼品质,塑造个性,助力青年员工成长成才,弘扬良好职业道德,创造行业一流业绩,塑造陕西ETC交通运输行业新窗口的良好形象,深受广大ETC客户的信赖。创建过程中,以“青年文明号”为十四运会、残特奥会添光彩”和“号声嘹亮·青年文明

号向祖国报告”为主题,开展“青年文明号开放日”等岗位体验、实地观摩、公开评议、文化倡导、政策宣传、公益服务等实践活动,展示“青年文明号”集体立足一线岗位、服务交通发展的风采。

练就过硬服务本领

创新方法,精选载体,以打造“学习型团队”为抓手,为广大青年筑起“奋发向上、学习培训、岗位技能比武、强身健体”四大竞赛激励平台,促进创建活动富有针对性、互动性和实效性。先后组织开展红色践学、植树造林、送温暖等活动,组队参加公司“学党史 悟思想 践初心 担使命”党史知识竞赛并分获一等奖、二等奖。组织岗位技能大赛,在参加交通运输部路网监测与应急处置中心联网结算服务部组织的培训考试中,取得全国第四的好成绩。常态化开展ETC客服业务培训,建立“部、公司、联络中心、班组”四级培训体系,落实内训师制度,推进“线上+线下”培训,充分利用班前班后班后会和夜班进线量低峰时段等,坚持学习培训不断线。集合发行网点、合作银行网点、客服班组开展专项集中性培训,加强全网ETC从业人员整体业务理论水平,全年组织各类培训近百期,累计参训3700余人次。按月开展客服工作质量专项检查,编发12期《陕西ETC客服联络中心月质检情况通报》,9

期《陕西高速ETC发行服务网点话务质检情况通报》。开展“三八”线上读书活动、趣味体育活动、乒乓球联谊赛等丰富多彩的文体活动,增强团队凝聚力战斗力。

用户至上客服水平全面提升

陕西ETC客服联络中心以制度建设为抓手,坚持用户至上原则,制定了《陕西ETC客户回访工作制度(试行)》《陕西ETC客户服务质量考评制度(试行)》《陕西ETC客户服务舆情处置制度(试行)》等制度,明确工作职责、流程、时限及考核标准等,同时加强ETC知识库管理,印发《陕西96166知识库信息维护管理规范》《陕西ETC客服人员业务知识问答应知应会手册》,ETC客服水平全面提升。实行动态管理,提高进线接通率,根据每日来电峰谷情况灵活调配当班人员,采取轮流备勤制增补日间坐席,实现现有坐席日间满座,根据95022&96166两个平台进线量以及接听率情况,及时调整两个平台的签入量,提高进线接通率。每日组织开展客服质检与培训联动,对话务人员每日的接听量汇总进行通报,督促话务员勤学业务,在实际工作中总结话务技巧,形成“比、学、赶、超”的工作氛围,逐步提高接听率、解决问题的效率,提升客户服务质量。

据了解,我省ETC客户服务接通率、投诉处理及时率、投诉结案率均排名全国

前列,百万客户投诉量远低于全国平均水平。充分利用抖音直播、短视频等形式,进一步为广大ETC客户做好答疑解惑,展现了陕西ETC以用户为中心的理念和客服人员良好精神风貌。

客户服务疫情期间“不打烊”

疫情期间,客服咨询及业务受理不断档,不拖延,实现ETC客户热线无漏接、投诉当日清零的目标,全体客服人员实行24小时大班制,合理安排岗位人员,充分发扬交通人“特别能吃苦、特别能战斗、特别能奉献”的精神,在做好自身防护的同时,冲锋到陕西ETC客服抗疫的前线,全力以赴做好话务接听和工单处理,提升服务质量,切实为保障疫情期间运输民生物资和应急物资的ETC车辆做好政策咨询等服务,把广大ETC用户满意度、体验感放在第一位,客户服务在疫情期间“不打烊”。短视频“E直坚守”在交通运输部、大秦交通、群众新闻网等媒体平台发布,陕西ETC客服疫情防控期间坚守事迹被众多新闻媒体纷纷报道,赢得了广大司乘和行业部门的充分肯定。

她(他)们是客服岗位的平凡的守护者,是一支年轻、富有朝气的ETC队伍,她(他)用年轻的臂膀,扛起重任,用敬业与奉献,诠释陕西ETC人的责任与担当。

记者 安立广 通讯员 丁影