

## 架好“交通连心桥”

——12328 双号并行运行一周年回眸

“您好,这里是 12328 交通运输服务热线,请问有什么可以帮您?”这看似简单的一句话,市交通运输指挥中心 12328 话务中心的工作人员,平均每天都要亲切地说上几十遍。

12328 交通服务热线正式归并至同级 12345 政务服务便民热线实现“双号并行”已一周年,并行以来热线运行平稳高效,作为市交通运输部门与人民群众“连心桥”的作用进一步彰显。一年多以来,12328 热线共接听电话 9.21 万个,日均 276 个,同比上升 9.25%,其中信息咨询 6.84 万个,投诉举报 0.97 万个,建议表扬 0.32 万个,其他 1.08 万个。

## 一部电话、连接两端,一端有求、一端必应

“非常感谢,非常感谢,我现在失物已经找到了,多亏你们及时帮助我解决了问题,特地回电话告诉你们一声,谢谢你们啊!”市民黄先生来电表扬 12328 热线话务员,称其处理问题很及时,是实实在在为民服务的“贴心人”。

去年 9 月 25 日 13 时 23 分,热线接到市民黄先生来电,他乘坐开往淹城方向 308 路公交车,在地铁沿江城际站下车,遗失了一个黑色的包,因为包里有房产证等贵重物品,非常着急。接到求助后,热线话务员第一时间联系公交公司,及时找到了失物。

如果一次通话就是一个“听民声、畅民意、解民忧”的小故事,那么这些鲜活的故事里面,有即将出行的群众向热线咨询线路,有焦急万分的司机向热线请求救援,还有满怀期待的公众向热线进行投诉、建议……每一次接通后,话务员都会用真诚的问候、耐心的回答、温馨的提醒,温暖着每一个路上的人。12328,一条带有温度的热线,一群有爱心的,折射出服务民生不变的宗旨,彰显出坚守初心不变的情怀。

## 一呼即通、一呼管用,管理更优、服务更好

热线“双号并行”后,依旧保持“7×24 小时”全天候人工服务。当市民们遇到交通类问题,既可拨打 12328,也可拨打 12345,即接即办,即报即查,切实提升了为民服务的质量和效率。

并行以来,服务更好。12328 热线质检合格率 94.75%;热线接听求助类电话 7440 个,帮助市民找到失物 2123 个。

并行以来,满意率更高。12328 热线信息咨询类即时答复率 99.93%,非投诉类即时答复满意率 98.73%,投诉举报回访满意率 99.94%,转办工单回访率 100%。未来将继续紧抓热线归并的契机,实现群众来电“件件有回复”。

并行以来,基本功更牢。12328 热线不断健全制度规范体系,完善考核问责机制,持续强化业务培训,不仅组织话务员开展劳动技能竞赛,还结合本地实际,将“跨省通办”、“三检合一”作为专项培训内容,每周开展热点政策知识培训,为高质量办理群众诉求夯实业务基础。

## 一份坚守、一份创新,汇聚民智、智慧出行

“双号并行”后,随着软硬件设施不断更新,队伍素质不断优化,热线智能化水平也逐步提升,在打造行业服务品牌,架起群众“连心桥”的路上不断前行。

12328 热线本地知识库实现与 12345 知识库系统互联互通、同步更新。内容涵盖部、省、市级知识库的全部热点政策知识,并向 12345 推送最新政策和热点问题的答复口径。同时根据大数据分析结果,每月遴选产生社会公众信息咨询高频事项,梳理形成“热点政策知识”,提高对外服务信息答复率和准确率,进一步满足公众出行信息需求。热线还不断强化舆情分析,建立常态化数据监测分析机制。每月结合后台受理工单整理分析民意诉求,形成《常州 12328 交通服务热线民意诉求简报》12 期(总期 46 期),收集信息 42 条,积极发挥着排民忧、汇民智的重要作用。

立足新起点,开创新未来。12328 不仅是一串号码,更是一个有温度、有亲和力、有人情味的热线。12328 热线将继续坚持以电话为纽带,畅通群众与交通的情感;坚持以服务为根本,解决群众关注的交通问题,以更高的政治责任感和使命感,努力打造联系群众更畅通的“连心桥”。(王岑)

## 魏村枢纽扩容改建工程：

## 攻坚克难齐奋进 勠力同心结硕果

德胜河是我市唯一的规划三级通航河道,也是打通我市内河水运通江达海的“最后一公里”。位于长江口门处、正在建设中的魏村枢纽扩容改建工程(以下简称魏村枢纽),是德胜河河道通往长江口咽喉部位的控制性工程,是打造长三角交通中轴枢纽的代表性工程。

2022 年是魏村枢纽的攻坚之年,亦是品质工程创建的关键一年。这一年,魏村枢纽蹄疾步稳,超额完成年度投资任务。截至 2022 年 12 月,完成投资 3.32 亿元,自开工累计完成投资 14.321 亿元,占概算投资的 68%。船闸、泵站、航道、房建、桥梁等单位工程稳步推进,交出了一份振奋人心的魏村枢纽答卷。

2022 年 1 月 7 日,滨江桥开工建设,截至目前,滨江桥主桥钢结构拼装完成,引桥桥面铺装浇筑完成;5 月 23 日,魏村枢纽船闸首件输水廊道完成浇筑;10 月 10 日,房建项目正式开工;11 月 12 日,泵站主体结构完成施工;12 月 8 日,德胜河主桥桥面全面贯通;12 月 21 日,魏村枢纽航道施工标段完成交工验收;12 月 23 日,节制闸闸室封顶浇筑完成,标志着项目水利主体工程土建施工全面完成。

这一年,魏村枢纽船闸主体工程从-7.3 米深基坑到地面上 8.1 米,水利工程从-9.3 米深基坑到地面上到 8.5 米。目前,魏村枢纽船闸主体完成底板 100%、闸首输水廊道 100%、闸首空箱

75%、闸墙 70%施工,累计船闸主体完成 80%施工;水利工程部分节制闸和泵站主体也已完成 100%;上下游引航道完成 50%施工;德胜河桥和滨江桥主桥和引桥完成施工(除前期影响段落);整个枢纽最后一批专业工种的招投标工作将在春节之前完成。

这一年,魏村枢纽克服许多外部困难,完成多个重大工程节点,为工程建设的推进创造了良好条件:枢纽主体范围内完成考古工作;35kv 双铁塔迁改工作顺利完成;武进自来水管管架完成架设;通过与市水利局多次沟通协调,老船闸的拆除顺利开展。

这一年,魏村枢纽强化管理措施,实现了安全、质量、环保等管理目标:在高温天气施工的船闸大体积混凝土在冬季低温过后,仍保持无裂缝;船闸、泵站和桥梁结构检测质量均达到品质工程创优水平;安全工作平稳有序,连续第二年获得省级“平安工程”称号。

这一年,魏村枢纽聚力创新,成果丰硕:项目办通过了 QSHE 体系认证;完成国内先进技术水平鉴定 1 项,申报省级工法 3 项,省级获奖 QC 活动 2 项;完成专利成果 25 项,已授权 7 项(其中发明专利 3 项,软件著作权 1 项,实用新型 3 项),受理 18 项(其中发明专利 3 项,实用新型 15 项),微创新成果认定 13 项,并获得省工人先锋号、“建华工程奖”等荣誉。

这一年,魏村枢纽作为交通运输部首批“平安百年品质工程”示范创建项目,以及“平安百年品质工程”建设研究(船闸工程)、交通强国品质工程样板双依托项目,承担着省厅“船闸工程建设质量与工程品质提升关键技术研究”重大科研专项任务。已完成 3 项子课题结题验收,另外 3 项子题也已具备结题条件,为重大科研专项的全面结题验收和报奖打下基础。

这一年,魏村枢纽坚持党建引领,以党建促建设,以建设强党建,自觉践行“两在两同”建新功行动要求,深入学习贯彻党的二十大精神,探索“党建引领、融合发展、共创先进”的党建新格局;开展“传承红色基因,争当中轴先锋”党建共建教育活动,推进了党建和重点工程深度融合。围绕工程建设中心工作,开展“工匠”杯技能比武大赛等党建共建系列活动,开展“弘扬中华文明 传承职业道德”道德讲堂进工地活动,推动工程项目精神文明建设迈上新台阶。持续实施工程建设现场廉洁管理标准化工作,督促参建各方履行主体责任,规范工程建设管理行为,构建不敢腐、不能腐、不想腐的长效机制。

风好正是扬帆时,奋楫逐浪天地宽。2023 年,魏村枢纽将全力完成主体交工并投入试运行的总目标,实现泵站运行,船闸通航,德胜河桥、滨江桥交工通车。(蔡瑾)

“您好,请问是陆俊杰先生吗?我是常州市红十字会工作人员,您与一名白血病人的 HLA(人体白细胞抗原系统)初配成功,因非血缘配对成功的概率只有几十万分之一,您考虑下是否愿意捐献?”“我愿意。”简单的一句我愿意,没有丝毫迟疑,是他多年来一直坚守的初心,为白血病人点亮新生命的一颗恒心。他就是巴士公司维修二车间机电二班副班长陆俊杰。

事情还要从 2018 年的一次献血说起。2018 年 9 月陆俊杰在献血时,偶然得知可以加入中华骨髓库,通过配型能够挽救白血病人,他毫不犹豫填写了申请,加入了中华骨髓库。

此后他开始逐渐了解学习有关白血病人的资料,通过翻阅书籍、网上评论等了解捐献造血干细胞的内容,久而久之更加坚定了他为白血病人捐献造血干细胞的想法。为了能让自已时刻保持最佳的身体状态,他根据平时了解到的知识,改变不良生活习惯,加强体育锻炼,为了心中那颗助人为乐之心而随时准备着。随着 2019 年底出现新冠疫情肺炎,三年疫情防控,他始终坚持贯彻防疫政策,保

持健康体魄。

2022 年 8 月份,他接到了红十字会的电话,自己与一名白血病人初配成功。第二天他立刻前往红十字会签了捐献同意书,并现场抽了两罐血进行高分辨。经过漫长的一个月等待,高分辨通过了,他在中华骨髓库里与这位白血病人的 HLA 最吻合,意味着他是最佳人选。接到这个消息后,他无比激动,他开始有计划的进行身体训练,减少熬夜,加强营养,始终让自己的身体保持在最佳状态。然而最担心的事情还是来了,随着捐献日期 12 月底的确定,正巧面临着新冠肺炎疫情社会面大范围感染的时期,看着班组群内同事们的核酸检测一个个异常,他开始着急起来。在这个最紧要的关头,他想到自己一定不能“阳”,不能耽误患者的治疗。他果断将情况向车间领导汇报,经过市红十字会与公司领导的协调和沟通后,他那颗悬着的心终于放下来了。

陆俊杰从 2006 年进入公司后就一直在维修一线工作至今,虽然工作很普

## 点亮生命 绽放青春

通,但是干得有滋味。他最大的愿望就是在工作岗位上脚踏实地做好本职工作,作为一名维修骨干,就是不让车辆出现故障,提高维修质量,保障前方运营,这就是自己的理想。他表示:“我感觉自己只是一位普通岗位的员工,干的是自己该干的工作,做的也是自己该做的事,而车间对我如此信任,就是对我工作最大的肯定,更是鞭策,同时也给了我压力和动力,在以后的工作上爱岗敬业,奉献自己的光和热。”作为一名副班长,陆俊杰在工作中以高标准要求自己,时刻把集体利益放在首位,多年来在平凡岗位上勤勤恳恳,任劳任怨,一心为公,以身作则。他根据班组人员的状况,结合生产的实际需要,用自己扎实的技术和理论知识,帮助组员提高维修质量和维修技术。

他以前为家,坚守岗位,埋头苦干,努力做好各项工作的同时,积极参与社会公益活动。作为新时代的公交青年,陆俊杰始终相信,青年一代肩上不仅承担着家庭责任,更肩负着社会责任。许许多多像他一样的新时代公交青年,正在用自己的实际行动,在公交这片沃土上书写着多彩的青春画卷。(孙振明)

## 交通“老黄牛”坚持站好最后一班春运岗

对于很多交通执法人员来说,今年春运只是一次普通的坚守,但对老交通张敏峰来说,却是特别不平凡的一次春运。

张敏峰今年 60 岁,是常州交通执法支队二大队执法人员,也是一名老党员。他从事交通工作近 40 年,始终坚守执法一线,为交通运输高质量发展奋斗并为之奉献,默默守护群众平安出行。今年春运,领导考虑到张敏峰年龄较大,再过 1 个月不到就将退休,建议他在中队留守,不再安排外勤工作。张敏峰得知情况后,主动请缨,找到大队领导说:“今年是我

最后一班春运岗,让我上吧,我没问题。”在他一再要求下,他如愿继续在奔牛机场执法一线执勤。

作为原乡镇交管所的一名老所长,在 2019 年全市交通执法改革时,张敏峰带头服从大局,下沉到基层执法中队工作,并主动要求承担奔牛机场一线执勤工作,负责出租车、网约车管理服务,规范营运车辆经营秩序,确保旅客走了、走好、走满意。每次当常州遭遇突发疫情的危急时刻,他总是冲在第一线,一丝不苟检查每辆车,督促出租车司机严格落实防疫措施,提醒旅客做好个人防护。

今年春运是疫情防控措施优化调整后的首次春运,客流量较去年明显提升。面对更加复杂的春运工作,张敏峰充分展现出一位硬核老党员的责任与担当,用心用情服务好每一位来常旅客,助力打造文明城市流动风景线,给队里的很多年轻同志树立了榜样。

不言廉颇老,犹愿共翱翔。多年的交通执法工作,张敏峰感慨万千,他说:“一定要站好今年最后一班春运岗,能为群众办点实事,就知足了。”在常州交通执法支队,还有许许多多像张敏峰这样的老同志,始终坚守在平凡岗位。新的一年,他们将继续用汗水践行交通人的初心使命,他们的共同心愿:惟愿山河锦绣、路畅民安。(戴群立)