

交 通 运 输 部
公 安 部
应 急 管 理 部 文 件
中 华 全 国 总 工 会
共 青 团 中 央

交运发〔2018〕91号

交通运输部 公安部 应急管理部
中华全国总工会 共青团中央关于表扬
2018年春运“情满旅途”活动成绩突出
集体和个人的通报

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团交通运输厅(局、委)、公安厅(局)、安全监管局、总工会、团委,交通运输部海事局:

为贯彻落实党中央、国务院关于做好春运工作的决策部署,进

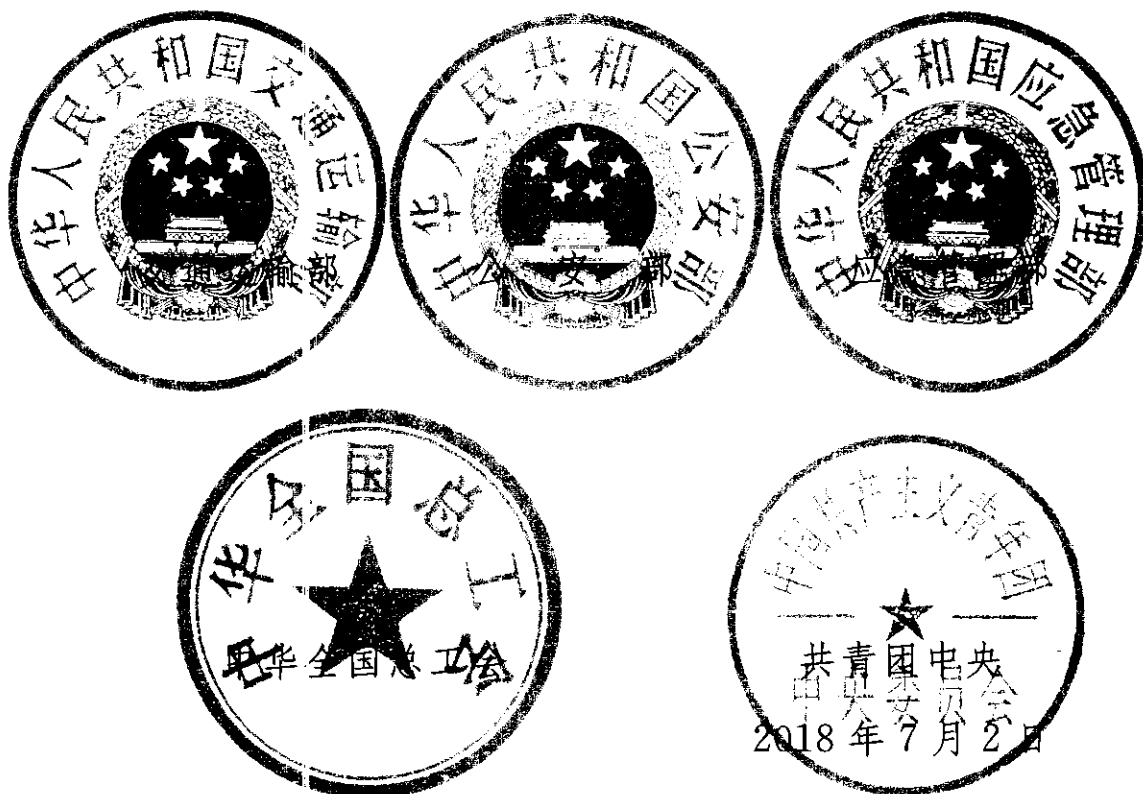
进一步提升春运服务质量和水平,让广大人民群众出行更安全更便捷,交通运输部、公安部、应急管理部、中华全国总工会、共青团中央在2018年春运期间继续联合组织开展了“情满旅途”活动。活动期间,全国各级交通运输、公安、安全监管、工会、共青团部门和交通运输企业广大干部职工,坚持以人民为中心的发展思想,认真贯彻落实《交通运输部 公安部 国家安全监管总局 中华全国总工会 共青团中央关于春运期间深入开展“情满旅途”活动的通知》(交运发〔2015〕201号)要求,加强协同配合,完善服务举措,强化安全监管,优化运输组织,圆满完成了2018年春运服务保障任务,涌现出一大批表现突出的服务集体和个人。为表扬先进,大力弘扬爱岗敬业和无私奉献的精神,交通运输部、公安部、应急管理部、中华全国总工会、共青团中央决定,对中国铁路北京局集团有限公司北京西站等266个集体和王泽方等366名个人予以通报表扬,并公布2018年春运“情满旅途”活动运输服务品牌。

希望受到表扬的集体和个人珍惜荣誉,再接再厉,再创佳绩。全国各级交通运输、公安、安全监管、工会、共青团部门和交通运输企业广大干部职工要以受到表扬的集体和个人为榜样,爱岗敬业、勤奋工作、真情服务,不断提升交通运输服务质量和水平,为更好地满足群众出行需要,增强人民群众获得感、幸福感、安全感作出新的更大贡献。

附件:1.2018年春运“情满旅途”活动先进集体名单

2. 2018 年春运“情满旅途”活动先进个人名单

3. 2018 年春运“情满旅途”活动运输服务品牌



(此件公开发布)

附件 1

2018 年春运“情满旅途”活动先进集体名单

(共 266 家)

北京市

中国铁路北京局集团有限公司北京西站

北京市地铁运营有限公司运营二分公司北京西站站区

北京公共交通控股(集团)有限公司第一客运分公司第二车队

北京公联长途场站资产管理有限公司四惠站

中国民用航空北京安全监督管理局

北京市公安局公共交通安全保卫总队军博站派出所六里桥长

途警区

北京市公安局北京西站分局站内派出所

北京市公安局公安交通管理局丰台交通支队

北京城市学院志愿服务队

天津市

中国铁路北京局集团有限公司天津站

中国铁路北京局集团有限公司天津西站

天津长客运业有限公司

天津滨海国际机场客运服务部

天津市公安交通管理局高速公路支队

天津市南开区安全生产监督管理局

天津轨道交通集团有限公司枢纽运营管理有限公司天津站交通枢纽客服中心志愿服务队

河北省

唐港铁路有限责任公司

石家庄市京昆高速公路石太管理处冀晋界井陉主线收费站

邯郸市公共交通总公司 26 路线

河北保定交通运输集团有限公司保定汽车总站

河北省高速公路管理局指挥调度中心信息调度科

沧州市交通运输局道路客运管理处

河北省公安厅高速公路交通警察总队石家庄支队石家庄大队

唐山市安全生产监督管理局

河北机场集团青年志愿者协会

山西省

太原公共交通控股(集团)有限公司第四汽车分公司一车队

太原国际机场有限责任公司安全检查站旅检一队

太原邮区中心局邮件运输中心市内转趟组

晋城市道路运输管理局

山西省高速公路管理局信息监控中心

山西省道路运输管理局

山西省交通运输厅春运领导小组办公室

山西省公安厅交通管理局高速三支队

内蒙古自治区

内蒙古呼运(集团)有限责任公司呼和浩特长途汽车站

内蒙古自治区通辽市运输有限责任公司通辽市汽车站

内蒙古自治区鄂尔多斯市鄂托克前旗时友运输有限责任公司

内蒙古自治区呼伦贝尔市高速公路养护管理处

内蒙古自治区呼和浩特市道路运输管理局新城分局驻呼运站
管理所

内蒙古自治区民航机场集团有限责任公司呼和浩特分公司航
空安全保卫部“娜尔”班组

内蒙古自治区乌兰察布市公安局交通管理支队

辽宁省

中国铁路沈阳局集团有限公司沈阳北站客运车间

辽宁省汽车快速客运站

盘锦市运输管理处

辽宁省交通运输厅运输管理局

宽甸满族自治县公安局交通警察大队

锦州市安全生产监督管理局

大连市总工会农民工工作部

共青团大连市委委员会

吉林省

延边东北亚客运集团有限公司

长春公路客运集团有限公司

长春市公安局交通警察支队绿园区大队

吉林省公安厅高速公路公安局梅河口分局

长春市宽城区安全生产监督管理局

辽源市安全生产监督管理局

国网吉林省电力有限公司白城供电公司“科尔沁”青年志愿者服务队

黑龙江省

中国铁路哈尔滨局集团有限公司哈尔滨客运段

黑龙江省机场管理集团有限公司哈尔滨太平国际机场空港服务公司机场一号线

中国邮政集团公司黑龙江省哈尔滨邮区中心局

黑龙江省道路运输管理局

绥化市公安局交通警察支队

牡丹江市安全生产监督管理局

中国南方航空股份有限公司黑龙江分公司青年志愿者协会

上海市

上海浦东新区上南公共交通有限公司

上海交运巴士长途西站客运有限公司

上海市城市交通运输管理处

上海虹桥综合交通枢纽应急响应中心

上海地铁第一运营有限公司 1 号线上海火车站站

上海虹桥枢纽交通中心建设发展有限公司运行管理部

上海虹桥国际机场公司飞行区管理部

共青团上海市交通委员会执法总队委员会

江苏省

中国铁路上海局集团有限公司南京客运段高铁三车队

上海吉祥航空股份有限公司江苏分公司

南京市交通运输局

徐州市交通运输管理处

扬州市运输管理处

江苏省交通运输厅运输管理局

宿迁市公安局交通警察支队高速公路一大队

扬州市安全生产监督管理局

南通市总工会

徐州青年志愿者协会

浙江省

舟山海华客运有限公司

宁波机场与物流发展集团有限公司阳光服务室

开化县公路管理局

浙江省道路运输管理局

浙江省交通运输厅

杭州市公安局交通警察支队下沙大队

新昌县安全生产监督管理局

临海市总工会

宁波市志愿者服务指导中心

安徽省

安徽省驿达高速公路服务区经营管理有限公司

安徽省合巢芜高速公路路政大队

安徽民航机场集团有限公司

阜阳市交通运输局

安徽省交通运输厅综合运输处

合肥市高铁南站地区综合管理办公室

阜阳市公安局交通警察支队直属二大队

六安市安全生产监督管理局

蚌埠市交通运输系统团工委

福建省

元翔(福州)国际航空港有限公司地勤公司值机服务部

福建省高速公路集团有限公司总值班室

福州市道路运输管理处

南平市交通运输局

福建省交通运输厅

莆田市公安局交通警察支队直属一大队

福建省公安厅交通警察总队龙岩高速公路支队三大队

龙岩市总工会

江西省

江西南昌长运有限公司南昌长途汽车站李红班组

江西省高速公路联网管理中心 12328 电话服务中心

江西省高速公路投资集团有限责任公司宜春管理中心湘东收费所金鱼石收费站

江西省公路路政管理总队吉安高速公路路政管理支队九大队

江西省公安厅交通管理局高速公路交通警察总队直属四支队

新余市总工会

江西省高速公路投资集团有限责任公司景德镇管理中心白沙关收费所白沙关收费站志愿者服务队

江西省公路路政管理总队赣州高速公路路政管理支队十四大队青年志愿者服务团队

江西赣粤高速公路股份有限公司志愿服务队

山东省

齐鲁交通发展集团有限公司临沂分公司

渤海轮渡集团股份有限公司

济南市城乡交通运输委员会运输管理办公室

烟台市莱山公路管理局

威海市公安局交通警察支队第三大队

山东省安全生产监督管理局综合监督管理处

中国民航山东安全监督管理局

山东省总工会权益保障部

日照市东港区石臼街道灯塔志愿服务队

河南省

郑州市公共交通总公司

郑州市轨道交通有限公司运营分公司

平顶山客运中心站

河南民航商贸有限公司

洛阳市邮政管理局

河南省交通运输厅运输管理处

郑州市公安局交通警察支队第五大队

河南省安全生产监督管理局监管二处

河南省总工会权益保障部

华北水利水电大学大学生志愿者联合会

湖北省

湖北省石首市公路管理局三义寺渡口管理所

武汉市公路运输管理处

黄冈市道路运输管理局

湖北省交通运输厅高速公路管理局路政执法总队汉十支队

宜昌交运长江游轮有限公司长江三峡5号游轮

宜昌三峡机场有限责任公司

襄阳市公安局交通警察支队

武汉市安全生产监督管理局监管三处

荆州市中心医院“精诚”志愿服务队

湖南省

蓝山县道路运输管理所

龙山县公路管理局

湖南省高速公路建设开发总公司郴州管理处

资兴市地方海事处

吉首市公安局交通警察大队矮寨中队

湖南省高速公路交通警察局湘潭支队

郴州市北湖区安全生产监督管理局

郴州市总工会

共青团张家界市委员会

广东省

广深铁路股份有限公司广州车站

深圳巴士集团股份有限公司

佛山市南海佛广交通集团有限公司

广东虎门大桥有限公司

广东省机场管理集团有限公司广州白云国际机场股份有限公司

深圳市机场(集团)有限公司

广州市交通委员会

广东省交通运输厅

广东省总工会

广西壮族自治区

北部湾旅游股份有限公司北涠航线运营中心“北游 15”船舶
班组

广西机场管理集团有限责任公司桂林机场安全检查站旅检科

中国邮政集团公司广西壮族自治区分公司南宁邮区中心局机
要专线班

贵港市道路运输管理处

广西壮族自治区桂林市高速公路管理处

柳州高速公路管理处象州路政执法大队

广西壮族自治区交通运输厅

广西壮族自治区公安厅交通警察总队高速公路管理支队一
大队

天等县总工会

海南省

海南海汽运输集团有限公司省际运输有限公司

海口新海轮渡码头有限公司

海南省琼州海峡轮渡运输管理办公室

三亚凤凰国际机场有限责任公司

海口市公安局交通警察支队琼山大队

海南省安全生产监督管理局监管一处

海口市青年志愿者协会

重庆市

重庆交通运输控股(集团)有限公司

重庆城市交通开发投资(集团)有限公司

重庆机场集团有限公司现场运行指挥中心

重庆市交通行政执法总队高速公路第三支队五大队

重庆市交通运行监测与应急调度中心

重庆市渝中区交通运输管理所

重庆市道路运输管理局

重庆市公安局交通巡逻警察总队事故处理及对策支队

四川省

成都市汽车运输(集团)公司客运分公司

泸州市客运中心站

四川省交通运输厅高速公路管理局交通执法第六支队五大队

成都双流国际机场航空地面服务有限公司

成都双流国际机场股份有限公司候机楼管理中心问讯广播部

“声悦”班组

四川省邮政管理局

四川省公安厅交通警察总队高速公路六支队

南充市安全生产监督管理局

四川航空集团有限责任公司工会

乐山市青年志愿者协会

贵州省

贵州省公路开发有限责任公司遵义营运管理中心

黔东南苗族侗族自治州天柱航务管理所

贵州省水城高速公路管理处大山路政执法大队

贵阳市道路运输管理局

贵阳市公安交通管理局南明区分局

铜仁市安全生产监督管理局

公路运输工会贵州省委员会

贵州省青少年发展基金会

云南省

云南省交通投资建设集团有限公司经营开发公司服务区经营管理分公司

云南省公路路政管理总队昆瑞高速公路管理支队大理大队

西双版纳傣族自治州港务局

昆明长水国际机场有限责任公司

云南省道路运输管理局

云南省公安厅交通警察总队高速公路交巡警支队

云南省安全生产监督管理局

云南机电职业技术学院志愿者服务队

西藏自治区

中国铁路青藏集团有限公司拉萨车站客运甲班

西藏自治区公路局林芝公路分局八一公路养护段

中国民用航空昌都站

拉萨市道路运输管理局

西藏自治区交通运输厅交通运输处

共青团中国移动通信集团西藏有限公司委员会

陕西省

中国铁路西安局集团有限公司汉中车务段汉中车站

陕西省西安汽车站

西安市地下铁道有限责任公司运营分公司西安北客站

陕西交通服务热线 12328&12122

米脂县公安局交通警察大队

咸阳市公安局交通警察支队高速公路大队

西安市安全生产监督管理局

西安市总工会农民工维权办公室

陕西平安运输集团有限公司城西客运站“小酒窝爱心志愿服务班”

甘肃省

甘肃西运运输实业(集团)有限责任公司张掖汽车东站

甘肃天嘉交通运输集团有限公司

甘肃省高速公路服务有限公司兰州北服务区

甘肃省兰州公路管理局高等级公路养护管理中心

平凉市道路运输管理局

甘肃省民航机场集团有限公司兰州中川国际机场航站区管理部

武威市公安局交通警察支队华藏寺高速公路大队

青海省

中国铁路青藏集团有限公司西宁客运段

青海省公路运输服务总站有限责任公司共和汽车站

青海省海东高等级公路路政执法支队应急保通分队

青海省高等级公路建设管理局马场垣主线收费站

青海省湟源高速公路总段养护处

西宁市公安局交通警察支队三大队

西部机场集团青海机场有限公司果洛机场分公司团支部

宁夏回族自治区

中国铁路兰州局集团有限公司银川车站客运车间

宁夏天豹汽车运输有限责任公司银川汽车站

宁夏公路管理局固原分局高速养护中心

固原市道路运输管理局

西部机场集团宁夏机场有限公司

中国邮政集团公司宁夏回族自治区分公司石嘴山市分公司包裹快递部

宁夏回族自治区公安厅交通管理局秩序科

新疆维吾尔自治区

乌鲁木齐市交通运输局道路客货运输服务中心

新疆维吾尔自治区公路管理局塔城公路管理局额敏分局玛依塔斯应急保障基地

乌鲁木齐市道路运输管理局

新疆机场(集团)有限责任公司乌鲁木齐国际机场分公司旅客服务部旅客服务中心

新疆维吾尔自治区公安厅交通警察总队高等级公路支队昌吉大队

新疆生产建设兵团

第八师 150 团团委

新疆生产建设兵团第三汽车运输公司图木舒克市客运站

伊犁农四师客运站生产组

第一师阿拉尔市安全生产监督管理局

中国远洋海运集团有限公司

厦门闽台轮渡有限公司

长江航务管理局

长江海事局宜昌枝江海事处

长江三峡通航管理局三峡海事局石牌海巡执法大队

长江航务管理局

交通运输部海事局

北海海事局曹妃甸海事局

山东海事局烟台海事局

福建海事局厦门海事局

广东海事局广州海事局

海南海事局海口海事局

交通运输部海事局安全管理处

附件 2

2018 年春运“情满旅途”活动先进个人名单

(共 366 人)

北京市

- 王泽方 中国铁路北京局集团有限公司北京客运段副段长
韩 勇 中国铁路北京局集团有限公司客运处科长
梁海晨 北京首汽(集团)股份有限公司副总经理
陈 瑾 北京京港地铁有限公司高级站长
白 洁 北京祥龙赵公口客运站经营有限公司班长
何 阳 北京市交通委员会运输管理局丰台管理处科员
李建华 北京市交通委员会运输管理局公交处副调研员
孙 岩 北京市交通委员会轨道交通运营监管处主任科员
赵 春 北京民航机场巴士有限公司运营经理
牛建明 北京市邮政管理局市场监管处副处长
宋玉芳 中国民用航空北京安全监督管理局运输处处长
刘 赢 北京市志愿服务指导中心项目发展部干部

天津市

- 朱永茂 中国铁路北京局集团有限公司天津客运段党委书记
王雄杰 天津市客运交通管理办公室公汽处科员
张 浩 天津市高速公路管理处信息服务中心业务部部长
刘任然 天津市道路运输管理处科员

刘会全 天津滨海国际机场地勤服务部特种车辆司机
王海宁 天津市邮政管理局第一分局科长
刘 羽 天津市公安局公共交通治安分局长途支队副支队长
郝 磊 天津市安全生产监督管理局主任科员
何 健 天津长客运业有限公司西站客运站安检员
刘 鹏 天津市公共交通三公司8路车队驾驶员

河北省

田 明 中国铁路北京局集团有限公司石家庄客运车间主任
许 宁 河北交通投资集团公司京石高速公路开发有限公司
收费站值班站长
单 昕 河北省交通宣传中心记者
梁秀山 承德市双滦交通出租汽车有限责任公司出租汽车
司机
李士凯 河北衡水运输集团有限公司党委书记、董事长
张瑞文 张家口市交通运输局安委办科员
崔振刚 河北省道路运输管理局客运科科长
栗 辉 河北省交通运输厅公路管理局办公室副主任
王 静 河北省交通运输厅综合运输处干部
芮清红 保定市公安局交通警察支队公路巡警大队大队长
杨 楠 河北省安全生产监督管理局宣传教育中心科员
周 磊 邯郸市总工会保障部副部长

山西省

葛运珑 临汾民航机场有限公司运输服务部负责人
梁寅 长治市道路运输管理处客运科科长
赵军 山西省地方海事局运输管理处处长
张兴慧 山西省公路局养路处干事
杨耀红 山西省治理非法超限超载车辆工作领导小组办公室稽查队长
曹葆光 大同市道路运输管理处御东运管所所长
李岩 山西省道路运输管理局客运管理处副处长
常建忠 晋中市公安局交通警察支队副支队长
李鹏伟 晋中市安全生产监督管理局科员
闫鑫 山西省总工会保障工作部副主任科员
温欣 山西大同大学青年志愿者协会常务副主席

内蒙古自治区

杜学敏 内蒙古乌兰察布市(集宁)长途汽车安检班长
胡晓峰 内蒙古自治区赤峰市元宝山区平庄汽车站站长
袁宏伟 内蒙古自治区交通运输管理局城乡客运管理科科长
程沛尧 内蒙古自治区呼和浩特市道路运输管理局客运科科长
任梅斌 内蒙古包头市交通运输管理处客运科科长
王爽 内蒙古自治区通辽市交通运输管理处副科长
孙铁 内蒙古自治区鄂尔多斯市道路运输管理局客运科科长

马 欣 内蒙古自治区公安厅交通管理局秩序管理支队副主任科员

陈莎娜 内蒙古自治区民航机场集团有限责任公司地面服务分公司客运部值机控制员

布音达来 内蒙古自治区鄂尔多斯市公路管理局乌审旗公路管理工区养护工

辽宁省

孙洪喆 中国铁路沈阳局集团有限公司大连站副站长

孟令军 沈阳经纬客运有限公司总经理

吕子强 沈阳空港物流有限公司站坪保障部行李保障室主任

张 伟 阜新市运输管理处科长

岳文启 葫芦岛市运输管理处处长

王帷洋 辽宁省交通运输厅港航管理局科员

高成男 辽宁省交通运输厅运输管理局科员

杜 勇 葫芦岛市公安局交通警察支队巡防二大队大队长

刘 飞 辽宁省安全生产监督管理局副处长

迟秉颇 大连市总工会农民工工作部部长

关秋佳 共青团辽宁轨道交通职业学院委员会副书记

吉林省

李晓明 扶余市公路客运总站站长

王铁峰 榆树市客运集团有限责任公司总经理

郭家荣 吉林省大安市运输管理所所长

孙时伟 白城市运输管理处党总支书记
谭 岩 吉林省森林公安局泉阳森林公安分局交通警察大队
大队长
孟敬东 白城市公安局交通警察支队洮北大队民警
李松岩 梅河口市安全生产监督管理局副局长
黄 宇 吉林省安全生产监督管理局综合监管一处副主任
科员
沈智峰 共青团白城市委员会社会联络部负责人
李佩瑾 长春市火车站地区管理局科员

黑龙江省

宁忠丽 中国铁路哈尔滨局集团有限公司齐齐哈尔站客运值班
班主任
郑志勇 中国铁路哈尔滨局集团有限公司齐齐哈尔客运段北
京车队列车长
李清武 大庆客运集团股份有限公司驾驶员
王 刚 七台河市运输有限责任公司总经理
马歆瑞 哈尔滨市运输管理处处长
王荣生 黑龙江省道路运输管理局局长助理
秦志宏 黑龙江省机场管理集团有限公司哈尔滨太平国际机
场旅客服务部值机配载室值机员
刘华锋 黑龙江省公安厅交通警察总队高速公路交警支队哈
双大队大队长

张延斌 哈尔滨市安全生产监督管理局副主任
吕昆鸿 中国铁路哈尔滨局集团有限公司哈尔滨客运段哈大
高铁车队队长

上海市

高 煜 上海地铁第一运营有限公司虹桥火车站站值班站长
王 慧 上海交运巴士长途西站客运有限公司党支部书记、
经理
曾沉飞 上海市码头管理中心(航道管理中心)港务监管科
科员
寇传辉 上海市路政局道路养护处行业管理科科长
史志瑛 上海国际机场股份有限公司航站区管理部现场运行
科现场运行值班长
苏廷毅 上海市交通委员会行政服务中心团支部副书记
唐炜祺 中国铁路上海局集团有限公司团委宣传部部员
胡 俊 上海中国航海博物馆团委副书记
黄 萍 上海市交通委员会交通指挥中心热线管理科科长
王仕峰 上海巴士公交(集团)有限公司团委书记
丁文捷 上海市公用事业学校中团总支部副书记
瞿 蕾 上海强生控股股份有限公司团委书记

江苏省

李 渊 中国铁路上海局集团有限公司南京站党总支书记
顾晓平 江苏省交通行业宣传教育中心编辑部副主任

李永春 连云港市运输管理处党委书记
戴 斌 苏州市交通运输局运政稽查支队一大队副大队长
樊 荣 江苏省高速公路交通运输执法总队宁沪支队第四大队科员
陈荣良 苏南硕放国际机场有限公司安全检查部经理
曹佳雯 江苏省交通运输厅运输管理局政工科工作人员
蒋国林 镇江市公安局交通警察支队副支队长
吴海军 淮安市公安局交通警察支队高速一大队大队长
贺 波 连云港市安全生产监督管理局处长
杨夏宁 江苏省交通运输厅海员交通工会主席科员
陈钰根 苏州市总工会权益保障部部长
邓文君 常州市交通运输局团委副书记

浙江省

袁 军 杭州长运运输集团有限公司常务副总经理
陈 捷 宁波市海曙区南站广场区域综合管理办公室副科长
王 胜 温州市公路管理局高速大队副大队长
陈 刚 温州机场集团有限公司地面服务公司总经理
李斯达 义乌市交通运输局科员
赵立中 杭州市交通运输局主任科员
钱卫兵 杭州市港航管理局副处长
秦云镇 嘉兴市道路运输管理局副局长
翁结群 温州市道路运输管理局党委书记、局长

金 叶 长兴县公安局交通警察大队金夹中队中队长

傅颖凯 舟山市安全生产监督管理局科员

章柳雅 杭州市富阳区总工会职工服务中心副主任

郑中衡 共青团杭州市上城区委员会科员

安徽省

张树梅 中国铁路上海局集团有限公司合肥客运段动车车队队长

胡卫国 安徽省阜阳市汽车运输集团有限公司运输部部长

徐建东 安徽省公路管理局资产设备处处长

李 宝 阜阳市交通运输局副主任科员

牛 靖 安徽省交通运输联网管理中心主管

谢飞刚 歙县地方海事(港航管理)处综合科办事员

王连磊 安徽省道路运输管理局科技处科员

朱沈生 安徽民航机场集团有限公司合肥机场分公司候管部客运科客运员

陶 洋 中国邮政集团公司安徽省芜湖市分公司邮区中心局运输中心主任

朱运泽 安徽省公安厅交通警察总队秩序处民警

马文明 安徽交运集团滁州汽运有限公司滁州汽车中心站工会主席

陈又丁 蚌埠市总工会权益保障部部长

单 珊 共青团中国铁路上海局集团有限公司合肥站委员会

负责人

福建省

- 孙黎平 福建省三明市公共交通公司驾驶员
- 张世凤 厦门轮总海上客运旅游有限公司副总经理
- 罗胜林 福州市交通综合行政执法支队一大队火车北站执法所负责人
- 李铁城 福建省交通综合行政执法总队漳州高速公路支队副支队长
- 袁燕飞 福建省公路管理局科员
- 叶 巍 福建省运输管理局科员
- 谢清泉 福建省邮政管理局市场监管处主任科员
- 陈永健 宁德市公安局交通警察支队事故大队副大队长
- 侯 静 福建省公安厅交通警察总队莆田高速公路支队二大队二中队指导员
- 曾华扬 福建省安全生产监督管理局副调研员
- 许锡平 福州市青年志愿者协会副会长

江西省

- 钟富平 江西畅行高速公路服务区开发经营有限公司萍乡服务区主任
- 阮 津 江西省公路路政管理总队综治办副主任
- 冯志远 江西省高速公路投资集团有限责任公司抚州管理中心熊村收费所系统管理员

刘跃东	江西省宜春汽车运输股份有限公司驾驶员
唐嘉立	江西省交通运输厅应急指挥中心科员
熊 芬	江西省港航管理局运输处副处长
吴心国	德兴市公安局交通警察大队新岗山中队中队长
陈 霄	江西省公安厅交通管理局高速公路交通警察总队直属八支队第一大队科员
祝丽萍	上饶市总工会权益保障部部长
程 潮	江西青年职业学院城市轨道交通运营管理专业学生
山东省	
林 炎	山东省交通运输集团有限公司济南长途汽车总站检票员
谭 森	烟台交运集团有限责任公司客运旅游部部长
王立山	山东高速股份有限公司济青济南路管分中心中队长
崔福祥	威海市海大客运有限公司船长
刘常春	济南国际机场股份有限公司飞行区管理部场务管理科科长
王瑞丽	潍坊市公路管理局安全科副科长
邵 辉	山东省交通运输厅道路运输局客运管理处主任科员
王允递	日照市公安局交通警察支队山海天旅游度假区大队两城中队中队长
王秀忠	滨州市公安局交通警察支队经济技术开发区大队二中队中队长

卢承松 山东省安全生产监督管理局综合监督管理处调研员
宋全森 日照市总工会权益保障部部长
赵 颖 山东省济宁监狱金桥分监狱科员

河南省

张艳丽 开封市公共交通总公司二公司、六公司经理
李志刚 新乡市新运交通运输有限公司副总经理
秦绍雷 漯河市公共交通有限责任公司 105 路车长
杨 洋 河南省 12328 电话服务中心话务二班班长
蔡守奇 中国南方航空河南航空有限公司市场销售部销售中心主任

张惠涛 郑州市邮政管理局市场监管处处长
陈 芳 河南省交通运输厅运输管理处副处长
刘 庆 河南省交通运输厅运输管理处主任科员
谢育健 洛阳市公安局交通警察支队宣传科科长
邱慧莉 长垣县公安交通警察大队副大队长
刘 齐 河南省安全生产监督管理局监管二处处长
赵 春 三门峡市总工会困难职工帮扶中心副主任
李山英 共青团河南省委员会社会联络部部长

湖北省

钟军桥 武汉市公安局交通管理支队事故预防与处理大队民警

柯 学 湖北省公安厅高速公路交通警察总队七支队麻城大

队大队长

- 樊立 湖北省安全生产监督管理局综合协调处调研员
- 潘昌华 宜昌市伍家岗区微炬社会公益服务中心主任
- 胡龙丹 武汉中商鹏程销品茂管理有限公司经理
- 罗忠海 中国南方航空股份有限公司湖北分公司运行指挥部
经理
- 杨创祎 神农架林区公路管理局局长
- 李茂军 十堰市道路运输管理局茅箭运管所所长
- 阮成威 黄冈市道路运输管理局科长
- 宋滢 恩施土家族苗族自治州道路运输管理处办公室科员
- 雷明凤 湖北省长阳县港航管理局所长
- 阳升 湖北省交通运输厅高速公路管理局综合计划处副
处长

湖南省

- 余吟泉 湖南省高速公路建设开发总公司岳阳管理处大界收
费站负责人
- 常添姿 湖南郴州汽车运输集团有限责任公司郴州汽车西站
客运服务部主任
- 谭建平 株洲市攸县公路管理局王家坊养护站站长
- 易智勇 湖南省洪江市地方海事处处长
- 朱娟 湖南省交通运输厅运输处主任科员
- 卿笑天 冷水江市公安局交通警察大队一中队民警

许非非 常德市公安局交通警察支队直属二大队三中队指导员

盛 亮 湖南省高速公路交通警察局常德支队德山大队事故中队民警

朱 琛 湖南省高速公路交通警察局株洲支队茶陵大队勤务一中队民警

陈文佳 郴州市安全生产监督管理局综合协调科负责人

姚晓军 益阳市安全生产监督管理局综合协调科科长

肖 敏 邵阳市总工会法律保障部副部长

王 鹏 株洲市大同社会工作服务中心总干事

广东省

黄锦波 中国铁路广州局集团有限公司客运处副所长

赖 威 广梅汕铁路有限责任公司惠州车务段东莞东站客运值班员

雷成标 广州市第二公共汽车公司营运管理员

许国聪 清远市粤运汽车运输有限公司清远分公司经理

田增华 广东省高速公路有限公司京珠北分公司总经理

张 原 广东省琼州海峡轮渡运输管理办公室副科长

罗惠英 珠海市珠港机场管理有限公司行李室组长

窦艳杰 广州市交通运输管理局道路运输管理科科长

陈凌青 广东省交通运输厅综合运输处主任科员

李伟标 德庆县公安局交通警察大队教导员

冯进富 韶关市公安局交通警察支队高速公路一大队办公室
副主任

莫湘湘 中国民用航空广东安全监督管理局运输处主任科员

符玉君 共青团广州市越秀区委员会书记

广西壮族自治区

丘 明 广西运美运输集团有限公司容县汽车总站驾驶员

黄继强 南宁市第三运输公司出租汽车分公司驾驶员

梁家慈 北部湾旅游股份有限公司北海国际客运港大厅咨
询员

莫 斌 桂林市航务管理处副主任

宋 丹 广西机场管理集团有限责任公司北海机场管制室
主任

李 武 广西机场管理集团有限责任公司南宁机场安全检查
站旅检科中队长

罗光明 中国邮政集团公司广西壮族自治区分公司邮件运输
中心机要专线班驾驶员

蒋小龙 桂林高速公路管理处桂林路政执法大队副大队长

王仁军 柳州高速公路管理处象州路政执法大队路政员

罗大兆 贺州市公安局交通警察支队三大队大队长

吴家芳 贺州市总工会困难职工帮扶部部长

邓惠琼 贵港市佳盛职业培训学校贵港“冬日暖阳、情满旅
途”服务站站长

海南省

- 杨叙波 海南省际运输有限公司总经理、党委书记
- 金圣淇 海南铁路有限公司海口机辆轮渡段南港管理所副主任
- 张孟民 海南海峡航运股份有限公司船长
- 陈昌锋 海南海峡航运股份有限公司调度室主任
- 张冠桥 海南省琼州海峡轮渡运输管理办公室主任
- 张越佳 海南省交通运输厅副厅长
- 张昌雄 海口市公安局交通警察支队龙华大队科员
- 贺建华 海南省安全生产监督管理局监管一处处长
- 欧阳资 共青团海口市委委员会志工部副部长

重庆市

- 钱文勇 重庆迅为四公里交通换乘枢纽有限公司站长
- 朱 建 重庆市轨道交通(集团)有限公司运营一公司乘务一队车队长
- 陈四友 中国邮政集团公司重庆市邮区中心局邮件运输中心长途邮运驾驶员
- 刘学荣 重庆市万州区交通委员会党委委员、运输管理处处长
- 吴鹏飞 重庆市交通行政执法总队高速公路第一支队六大队大队长
- 胡 利 重庆市港航管理局运输管理处主任科员

邹 超 重庆市道路运输管理局出租汽车管理处副处长
谭 毅 重庆市交通委员会综合运输管理处副处长
徐佳地 重庆市安全生产监督管理局监管二处主任科员
张文军 重庆市开州汽车客运有限责任公司经理
吴怡然 重庆市交通行政执法总队高速公路五支队指挥中心
副主任科员

四川省

林 好 四川南充汽车运输(集团)有限公司驾驶员
蔡剑平 四川亚细亚运业有限公司驾驶员
曾 敏 四川川航物流有限公司安检员
张 宏 四川顺丰速运有限公司工单处理员
苏 铁 四川成德南高速公路有限责任公司服务区主任
张文艳 中国国际航空股份有限公司西南分公司地面服务部
旅客服务中心领班
刘宗林 峨边县交通运输局副局长
朱军烈 四川省交通运输厅航务管理局主任科员
陆东海 四川省交通运输厅高速公路管理局政策法规处处长
白 钢 四川省交通运输厅高速公路交通执法总队第五支队
五大队大队长
曹先鑫 德阳市公安局交通警察支队直属二大队副大队长
杨丽莎 四川省公安厅机场公安局候机楼派出所主任科员
何东航 成都市龙泉驿区安全生产监督管理局安监一科副

科长

贵州省

- 吕剑利 贵州高速公路集团有限公司水城营运管理中心站长
- 肖建军 贵州盘兴高速公路有限公司清水河收费站站长
- 成 倩 贵州交通信息与应急指挥中心工程师
- 李作勇 黔南州道路运输管理局城乡客运科副科长
- 王 勇 凯里市道路运输管理局局长
- 毛铎文 贵州省道路运输管理局主任科员
- 冯世华 贵州航空港物流产业发展有限公司站坪保障部机坪
作业组组长
- 黄 杰 贵阳邮区中心局邮件运输中心驾驶员
- 刘浩亮 贵州省毕节市公安局交通警察支队副支队长
- 唐高林 贵州省安全生产监督管理局主任科员
- 卯 卿 贵州省总工会副主任科员
- 郑 斌 贵州省青年创业就业服务中心项目部长

云南省

- 刘春宏 昆明地铁运营有限公司运营事业部经理
- 杨志环 中国民用航空西南地区空中交通管理局云南分局气
象台预报室副主任
- 毛艳艳 西双版纳机场地服部值机班组副班组长
- 张 帅 东方航空云南有限公司地面服务部高级经理
- 张 敏 云南交通投资建设集团有限公司云岭高原养护工程

有限公司总经理

万 昆 云南省公路路政管理总队东部高速公路管理支队曲
陆大队大队长

李宝春 云南省道路运输管理局主任科员

芮俊东 云南省航务管理局运输管理处副处长

农布次里 迪庆藏族自治州公安局交通警察支队德钦县大队
燕门中队民警

周祖峰 云南省安全生产监督管理局协调处副主任科员

陈 莲 昭通公路局彝良公路分局工会主席

西藏自治区

巴桑卓玛 中国铁路青藏集团有限公司拉萨车站计划员

向巴登真 昌都市顺康客运有限责任公司昌都客运站站长

仝德明 西藏自治区公路局林芝公路分局工布江达公路养护
段科员

旺 堆 西藏自治区交通运输厅路网监测与应急处置中心助
理工程师

慰 超 拉萨贡嘎机场运行指挥中心运行指挥室负责人

范晓玲 西藏自治区道路运输管理局主任科员

次仁永忠 那曲市公安局交通警察支队民警

穷 达 日喀则市公安局交通警察支队法制宣传科科长

吴延俊 西藏自治区总工会法律保障部主任科员

陕西省

岳慧敏 西安城北客运有限责任公司“蒲公英班组”组长
江贵基 西安顺丰速运有限公司收派员
王喻青 商洛市汽车运输总公司高客公司办公室主任
李燕妮 西部机场集团航空地勤(西安)有限公司国际客运部副班组长
王 健 陕西省高速公路建设集团公司西渭分公司临潼管理所副所长
肖立刚 西部机场集团有限公司迅邦达服务公司现场服务一部经理
冯军科 陕西省宝鸡公路管理局干线公路科科长
赵武斌 西安市公安局交通警察支队莲湖大队副大队长
杜 雅 洛南县公安局交通警察大队大队长
刘东晓 宜川县公安局交通警察大队大队长
闫 波 陕西省安全生产监督管理局监管二处主任科员
寇 亮 延安市宝塔区安全生产监督管理局局长

甘肃省

赵兰花 兰州交通运输集团有限责任公司汽车东站票务组长
吴岩城 甘肃省高速公路管理局平凉清障救援大队泾川中队队员
刘利华 甘肃省民航机场集团有限公司嘉峪关机场公司副经理
臧乃军 甘肃省兰州公路管理局高等级公路养护管理中心

柳养护巡查队队长

张寅 甘肃省公路路政执法管理局定西路政执法处十八里
铺超限检测站路政员

潘尚秀 临夏回族自治州道路运输管理局科员

王鹏程 甘肃省水运管理局运输处科员

强玉龙 甘肃省道路运输管理局副处长

王靖武 靖远县公安局交通警察大队杜寨柯中队中队长

蒋威 甘肃省道路运输管理局安全监督处科员

青海省

李葭 中国铁路青藏集团有限公司客货营销部客管室主任

李卫纲 青海省大通县汽车站站长

陈永顺 青海省汽车运输集团运输有限公司驾驶员

崔瑞婷 海东市乐都区交通运输综合行政执法大队监督局统
计员

李慧君 青海省高等级公路建设管理局老营庄收费站副站长

杨全忠 中国邮政集团公司西宁邮区中心局邮件运输中心驾
驶员

李佳生 青海省公安厅交通警察总队高速公路支队交通秩序
科科长

魏桂玲 青海省安全生产监督管理局副处长

宋云 共青团青海省交通运输厅委员会干事

宁夏回族自治区

张思思 吴忠市客车运输有限公司乘务员
何 煜 中卫市道路运输管理局运输管理科科长
陈 炜 宁夏公路管理局公路养护处干线养护科副科长
马 锐 宁夏回族自治区交通运输厅运输处科员
周海生 中卫市公安局交通警察局静态交通管理大队大队长
冯 源 宁夏回族自治区公安厅高速公路交通警察支队十大
队民警
张国斌 宁夏回族自治区安全生产监督管理局副调研员
曹 剑 宁夏回族自治区总工会宣教部副部长
强金晶 中国铁路兰州局集团有限公司银川车站团委书记

新疆维吾尔自治区

袁 菡 中国铁路乌鲁木齐局集团有限公司乌鲁木齐客运段
北京车队列车员
吾甫·毛拉洪 阿图什公路管理局阿图什服务区主任
王春胜 新疆维吾尔自治区交通运输厅 12328 投诉处理中心
运管局咨询服务中心主任科员
张 楠 新疆维吾尔自治区道路运输管理局客运管理处副
处长
陈 曦 民航新疆管理局运输管理处副主任科员
游 嘉 新疆维吾尔自治区经济和信息委员会经济运行局
科员
屈向东 乌鲁木齐市公安局交通警察支队达坂城大队事故中

队中队长

韩 伟 新疆维吾尔自治区安全生产监督管理局协调与行业
管理处副处长

新疆生产建设兵团

崔恒强 新疆新建旅客运输(集团)有限公司第一师分公司客
运站副站长

黄艳梅 新疆五家渠客运服务中心站客运员

杨宏伟 新疆生产建设兵团奎屯旅客运输公司客运总站站长

张 璐 石河子旅客运输服务中心站务员

王 琳 五家渠市公安局交通警察大队办公室主任

中国远洋海运集团有限公司

张志学 上海国际轮渡有限公司苏州轮号餐厅组长

迟 菡 中远海运客运有限公司客运领班

长江航务管理局

汪可约 江苏海事局指挥中心副主任科员

江山洪 长江武汉航道局副局长

郭小平 长江三峡通航管理局三峡趸 902 水手长

刘 林 长江航运公安局宜昌分局秭归派出所民警

魏 军 长江航务管理局运输服务处主任科员

交通运输部海事局

马道玖 交通运输部海事局政策法规处处长

王汝岩 交通运输部海事局安全管理处副调研员

曾 超 营口海事局鲅鱼圈海事处科员
盛余歆 日照海事局 VST 中心值班长
崔元志 浦东海事局科员
张 斌 宁波海事局船舶交通管理中心 VST 值班员
汪 翔 广西海事局安全管理处副处长
叶心斌 三亚海事局通航管理处(指挥中心)副处长

附件 3

2018 年春运“情满旅途”活动运输服务品牌

一、深圳北站“U 彩爱心服务”

深圳北站“U 彩爱心服务”构建起了“U 站+爱心指引台+爱心问询台+U 彩爱心家园+爱心接力”的旅客服务平台：落实基本服务“五主动”，即三动迎送旅客、主动扶老携幼、主动解决旅客困难、主动解决旅客问询、主动征求旅客意见；开展帮困服务“五到位”，即预约到位、沟通到位、接送到位、重点服务到位、回访到位；提供解忧服务“五免费”，即轮椅担架免费、手机充电免费、亲情电话免费、母婴用品免费、游乐设施免费；亲情服务“五个一点”，即帮扶年老旅客悉心照料一点、照看年幼旅客疼爱呵护一点、帮助残障旅客细心周到一点、照顾孕妇旅客温柔亲和一点、遇到暴躁旅客忍耐退让一点；个性服务突出“五勤六感”，即眼勤、嘴勤、手勤、腿勤、脑勤，乘降组织有安全感、微笑服务有亲切感、环境优美有舒适感、嘘寒问暖有温馨感、坚持回访有尊重感，主动话别有留恋感。

二、杭州东站枢纽管委会“同心驿站”

杭州东站枢纽管委会“同心驿站”以“温馨车站，温暖回家路”为目标，为实现交通零换乘、环境洁美靓、服务全覆盖，春运重点采取以下措施：一是抓部门联动规范管理。实施“综合管理、综合执法、综合养护、综合监管、综合服务”五大综合和“联席会议制度、沟

通协调制度、督查考核制度、信息互通制度”四大制度的联动机制；二是深化“十无”源头管控。全力创建“无违法建筑、无违章停车、无流动设摊、无垃圾积尘、无黄牛拉客、无黑车运营、无非法广告、无流浪乞讨、无设施破损、无损绿毁绿”的文明交通枢纽；三是树立国内一流交通枢纽形象。实施市政、绿化、保洁、市容、亮灯“五位一体”精细化综合养护机制；四是强化运力提升。联合各交通部门启动高峰时期“大客流应对措施”；五是重视媒体宣传。联合报纸、电台、网络等媒体提供出行咨询等信息；六是增强换乘引导。采取“桌面与路面相结合”方式强化路面管控，根据不同等级路面拥堵启动相应处理措施。

三、盘锦市汽车客运站“温馨客运”

盘锦市汽车客运站以“情满回家路”为主题，积极打造“温馨客运”服务品牌，制定了多项便民措施：一是“方便购车票”，高峰期延长夜间售票时间，启动“三走进”活动，即“走进工厂、走进工地、走进学校”集中开展预售票业务；二是“温暖回家路”，多次邀请市广播电台开展“温暖回家路——2018 伴你行”爱心大放送活动，不仅演出了丰富多彩的节目，还免费为旅客发放红包、对联；三是“节日暖人心”，在春节、元宵节等重大节日里，亲手制作饺子、元宵、面条等食物，为司乘人员、旅客们送上节日的问候；四是“真情服务”，不仅为旅客准备免费提供开水、针线包、老花镜、晕车药、止痛药等常用物品和药品，还为老、弱、病、残、孕、幼设立“爱心座椅”，协助优先购票、候车、检票、乘车，为无钱购票旅客设立“爱心助困基金”予

以救助。

四、南京公路客运站务有限公司“爱心始发站”

南京公路客运站务有限公司“爱心始发站”诠释了南京长途汽车站“服务只有更好，没有最好”的深刻内涵，在长期为司乘人员和旅客服务的过程中，熔炼出“微笑服务、承诺服务、爱心服务”的先进服务理念。为更好满足广大旅客出行需求，春运期间，“爱心始发站”服务品牌内容进一步充实和完善：一是做好信息服务。通过电视、广播、短信、微博、微信等渠道及时发布天气变化、运力安排、班次调整、余票情况等信息，通过“997 找到啦”、微博、微信平台为旅客提供失物招领服务；二是做好特色服务。在继续开展 24 小时售票、候车、供暖、开水、食品供应等服务的同时，还开展了爱心行李车、爱心残疾车、爱心送水车和爱心便民服务车的“爱心四小车”特色服务；三是开展爱心接力服务。联合铁路、公交、地铁、出租汽车、民航等其他交通部门，为需要帮助的旅客开辟绿色通道，零距离换乘；四是开展“一站式”服务。通过设立“共产党员示范岗”“平安志愿者服务站”“学雷锋志愿服务站”等，让困难旅客出行变得方便和快捷。

五、西宁汽车客运中心站“阳光服务队”

春运期间，西宁汽车客运中心站“阳光服务队”以饱满的热情和高度的责任感投入春运组织保障工作中，不断完善服务目标，细化服务举措：一是大力弘扬劳模精神、工匠精神。开展“岗位成才在一线”活动，打造具有车站特色、具有“一流职业素养、一流业务

技能、一流工作作风、一流岗位业绩”的服务队伍；二是开展党员挂牌亮徽、认领责任区活动。在服务中心设立“党员示范岗”“党员示范窗口”，设置仪容镜，时刻提醒大家照镜子、正衣冠，尽职尽责、创先争优；三是售票窗口提供“一站式”服务。自创五步服务程序，即一接待、二询问、三观察、四服务、五送别，用热心、诚心、耐心、细心、虚心的“五心”服务方法真诚服务广大旅客；四是推行“首遇负责制”、设置“便民服务卡”。对第一时间发现的老、弱、病、残、孕、幼等重点旅客提供购票、候车、检票、乘车的全方位服务。

六、淮北市汽运公司客运站“艳艳服务班”

淮北市汽运公司客运站“艳艳服务班”坚持“以服务为宗旨，待旅客为亲人”的工作理念，立足岗位实际，制定《“艳艳服务班”服务行为规范》，总结出“接一待二兼顾三”的服务技巧，制定出“两转身、两点头、并五指、露八齿”的微笑服务动作标准。为了实现“要我服务”向“我要服务”再到“我会服务”的转变，自觉做到“四多”，即“多听、多想、多问、多干”，主动征求意见倾听旅客提什么，察言观色弄清旅客想什么，靠前服务知道旅客要什么，苦干实干抢着干。春运期间，开展“不忘初心，爱在旅途”活动，积极推行“整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全、节约、学习”的“8S”管理方法，摸索出“十个一点、十个主动”等具有地方特色和行业特点的服务规范及工作方法。

七、河北保定收费站“温情保定”

春运期间，保定收费站践行“亲情伴春运，温暖在旅途”的服务

宗旨,立足新起点、依托新硬件,有效组织,周密部署,认真落实各项措施,全方位为旅客和司乘人员提供优质服务,全力打造“温情保定”服务品牌。用最美的微笑、最温暖的家、最及时的救助服务百姓是“温情保定”始终践行的服务理念。通过梳理近些年春运工作,结合收费站实际,明确了“三保”的工作重心:一是保畅通,全面做好备岗人员、保畅物品、机电设备、除雪物资准备,高峰期及时启动预案;二是保温馨,在强化日常肢体礼仪、微笑服务的基础上,增加春节问候语,恶劣天气提供延伸服务;三是保安全,加强安全防范,特别是收费安全、财产安全、车辆安全,严防火灾、盗抢事件和站口交通事故的发生。

八、重庆市客轮有限公司“两江游”

重庆市客轮有限公司“两江游”注重理念引领,突出品牌特色,营造环境氛围,讲述春运故事,提升服务品质:一是以文化为品牌特色,夯实品牌内涵基础。通过讲好品牌创建故事,讲好山水旅游故事,讲好春运服务故事,让“两江游”服务品牌牢记在旅客的心中;二是以安全为品牌保障,着力安全文化建设。增强安全红线意识、底线意识,注重员工学习培训,强化隐患排查,严格值班值守;三是以创新为品牌驱动,突出服务品牌特色。以服务管理模式创新为契机,实现个性化、文明服务大升级;四是以服务为抓手,树立运输服务新标杆。开展特色品牌氛围营造,通过全新的服务标准、强大的服务能力,专业的服务水平,推动水上旅游服务发展;五是以宣传为品牌造势,强化品牌文化传播。加强与主流媒体互动,加

大宣传力度,全面提升旅客对品牌的认知度,切实推动“两江游”品牌为重庆旅游代言。

九、贵州机场集团公司“美丽空港”

贵州机场集团公司“美丽空港”以专业、高效为服务品牌核心理念,在为旅客服务的过程中积极践行“安全至重、服务至优、顾客至尊”的企业核心价值理念。春运期间,围绕思想认识到位、组织领导到位、运行管理到位、责任落实到位和安全监管到位的“五到位”要求,周密安排部署,强化服务意识,以“开放进取、自信自强、创新争优”的企业精神,认真做好“四心”(用心、爱心、耐心、舒心)服务,努力建设“四美”(行为美、服务美、环境美、体验美)空港,打造别具特色、充满民族风情的“美丽空港”服务品牌,传递文明新风尚,为广大旅客提供“安全、便捷、愉悦”的完美体验。

十、河南省 12328 电话服务中心多“员”服务

河南省 12328 电话服务中心秉持“责任在肩、服务在线”的服务原则,多措并举,打造多“员”服务:一是全时段服务的“信息员”。春运期间,通过建立主辅班值班制度,做到 24 小时不间断为公众服务;二是全方位倾听的“联络员”。接到矛盾问题后,快速回应群众关切,及时告知业务管理部门,成为群众与政府间的“连心桥”;三是全过程关注的“监督员”。对受理的行业内投诉问题,采取全过程跟踪、及时督导的措施,确保每件工单都能按时办结;四是全行业盯控的“维稳员”。从来电信息中发现梳理交通运输行业存在的安全隐患,捕捉交通运输系统的热点、焦点问题和敏感事件,为

主管部门分析研判决策提供信息支持；五是全辖区覆盖的“引导员”。采取以会代训、现场辅导等多种形式，抓好岗位培训，使每名话务员都成为“活地图”。

抄送：国家铁路局、中国民用航空局、国家邮政局，中国铁路总公司，全国各交通工会、建设工会，部长江航务管理局、救捞局，部政研室、人教司、公路局、水运局、安质司、公安局。

交通运输部办公厅

2018年7月25日印发

