



交通热线缘何连续三年考评第一

临沂交通创新管理服务机制用心解决群众诉求

□记者 常青 吴荣欣 报道
本报临沂讯 受理市民来电11.6万余件，承办12345政务服务热线5.6万余件，群众满意度达96%，办结率、及时上报率均达到100%……临沂市交通运输服务热线连续三年在临沂市热线办理考核中居市直部门第一名，热线中心先后获得省“青年文明号”、全国交通运输行业“文明示范窗口”、市直机关“巾帼文明岗”“三八红旗集体”、市十佳女职工建功立业标兵岗和振兴沂蒙劳动奖状等荣誉称号。

临沂市交通运输局把办好热线作为打造“人民满意交通”的重要途径，实行“主要领导挂帅、分管同志主抓、指挥中心承办”的工作机制，主要负责同志多次到指挥中心现场办公，现场接听市民来

电，解决反映集中的热点问题。县局、局属各单位均设立了专门机构或兼职工作机构，明确了分管领导、责任科室、责任人和联络人，形成了责任明确、运转高效、覆盖市县两级的热线服务体系。

群众利益无小事。今年5月，沂水县一位居民打12345电话反映一辆省际客车在高速公路行驶经过该县时，多次违规载客，要求尽快查处。接到转办单，临沂市交通运输局立即启动处置程序，二级平台与市民沟通，了解相关情况；转办三级平台，运营处与监察支队联合针对投诉的问题进行核实；由监察支队立案查处，相继约谈车辆所属公司负责人及经营业户，及时纠正其违规行为。处理结果迅速反馈二级平台，及时准确的查处获得了各方肯定。

临沂市交通运输局按照“打得通、办得快、办得好”的工作要求，建立“受理、办理、反馈、回访、存档”闭环式工作流程，承办的所有热线均实行“定领导、定单位、定人员、定质量、定时限”的“五定”原则，确保议案办理落到实处。平台运行实现8分钟转办、100%回访，电话接通率、转办准确率、回访及时率分别达到99.5%、95%以上、99%以上。

群众的需求就是发展的导向。临沂市交通运输局把热线工作与交通运输主业紧密结合起来，既解决群众迫切需要解决的问题，又推动交通事业健康发展。有的居民通过热线提出：打通中心城区到县城的通道。临沂市交通运输局针对这些需求，结合“十三五”综合交通规

划中期调整，规划实施了“6767”立体大通道工程，已累计完成投资200多亿元，鲁南高铁临沂段、京沪高速改扩建等交通主动脉全面开工，新西外环、北疏港等一批重点工程建成通车，满足了群众出行需求。

临沂市交通运输局还完善热线工作制度，形成长效化的工作机制。以提高热线接通率、及时办结率、服务满意率为抓手，制定了《服务热线值班班长岗位职责规范》《热线承办工作流程》等一系列管理制度，逐步规范话务受理、转交办理、回访办结、质量检测、业务培训等工作流程，内部管理日趋规范。同时，完善培训机制，提高处置投诉问题能力；完善考核机制，确保工作落实到位，责任落实到岗。

鲁南高铁日曲段钢轨预打磨作业全面铺开

□记者 常青 通讯员 陈柏良 报道

本报济南讯 近日，记者在鲁南高铁公司获悉，目前鲁南高铁日曲段钢轨预打磨作业已全面铺开，这是继铺轨完成后的又一重要施工环节，标志着距离鲁南高铁全线开通运营又近了一步。

记者从负责施工监控的济南局临沂工务段了解到，钢轨在生产过程中由于高温加热，表面会出现碳含量降低的现象，被称为“脱碳层”，这种现象会造成钢轨表层钢材气孔率增大，强度降低，大大缩短钢轨的使用寿命，同时伴随产生的掉块、磨耗等问题会严重影响高铁运行的安全稳定和旅客的舒适度。

本工程施工期间利用钢轨打磨车对费县北站至日照站间的线路钢轨进行快速打磨，以消除轨面最大深度约0.2mm的脱碳层和钢轨在生产、运输、施工过程中造成的轧痕、划痕、麻坑等问题，修正钢轨轮廓，从而提高钢轨的平顺度。“仅仅0.2mm的深度，我们需要分6次进行打磨，每次打磨的深度比头发丝还细，只有这样才能最大限度地保证钢轨平顺。”临沂工务段线路技术科副科长李庆华介绍。

为保证钢轨打磨效果，切实提高线路稳定性和平顺度，临沂工务段联合鲁南高铁公司及中铁十四局，制订了详细的施工方案，规定了每次打磨磨石的位置、角度、打磨速度，以保证作业的精准度。同时，在打磨车每完成一遍打磨之后，都会有专业的检测人员利用电子轨检仪来测量钢轨的几何尺寸并对打磨效果进行分析，确保打磨质量，为下一步联调联试工作的顺利开展打下设备基础。

山东高速轨道交通集团开展主题党日活动 大莱龙铁路施工现场党旗红

□陈昕路 姚万国 吴荣欣 报道

本报济南讯 7月5日，在大莱龙铁路扩能改造施工现场，山东高速轨道交通集团有限公司党委组织开展“不忘初心比奉献、牢记使命当先锋”主题党日活动，深入推进“不忘初心、牢记使命”主题教育。

大莱龙铁路是山东省“四纵四横”骨干货运铁路网“一横”德龙烟铁路的重要组成部分。大莱龙铁路扩能改造总投资45.2亿元，设计工期24个月。改造完成后，将实现德龙烟铁路全线贯通和标准统一，对落实货运“公转铁”、打赢蓝天保卫战、推进“四减四增”、完善山东省综合交通运输体系、发展地方经济具有战略意义。

他们成立建设施工、工程管理、安全质量、铁路运输等各领域8支党员突击队，旨在发挥党员突击队团结协作、不怕困难、勇往直前的精神，勇敢面对挑战，在施工、运输、安全等多条战线上，真正发挥党员突击队尖刀和拳头作用，带领广大党员群众顽强拼搏、努力工作，切实提升扩能改造工程质量、安全和施工水平，确保在年内实现换枕和接触网支柱施工进度达到80%的目标。

山东高速轨道交通集团有限公司党委通过开展“不忘初心比奉献 牢记使命当先锋”主题党日活动，号召和组织基层党组织、全体党员，发挥党支部战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，调动一切力量，克服一切困难，以更高的标准抓好安全生产、施工建设、企业管理和党风廉政建设，推动科技创新、人才队伍、党的建设上水平，加快新项目建设进度，推动企业高质量发展，以企业发展成果检验“不忘初心、牢记使命”主题教育成效。

沂水378台巡游出租汽车更新到位提前投运

□通讯员 管冰 报道

本报沂水讯 7月5日，随着最后一辆巡游出租汽车驶出场地，沂水县第三批378台巡游出租汽车全部更新到位，这标志着第二批巡游出租汽车更新工作提前完成。

为保证巡游出租汽车更新工作有序推进，早在今年年初，沂水县巡游出租汽车服务提升工作就已启动。该县先后完成了项目社会稳定风险评估方案和评估报告，经过县交通运输、政法、公安、应急管理16个部门和部分群众代表论证，该县明确了巡游出租汽车运营模式提升工作任务目标，公司化运营模式、推进步骤和部门责任分工。根据出租汽车到期情况，原计划于7月13日全部结束，现已提前完成。

德州交警集中整治 货运车辆交通违法行为



□通讯员 陈庆贵 报道

本报德州讯 为有效防范化解道路交通安全领域重大风险隐患，维护辖区道路交通安全形势持续稳定，近日，德州市公安局交警直属五大队全员上路，多措并举，认真组织开展货运车辆交通违法行为集中整治行动(上图)。

该大队紧紧围绕货车源头治理、路面查处、宣传教育工作并进的作业模式，通过加大检查巡逻力度，从严打击货车、渣土车等超载、改型、闯红灯、闯禁行等违法行为。治理行动中，全体参战民警关闭手机，杜绝“走关系”“说情风”。同时，通过微信、微博、电视、报刊等曝光货车违法行为，有效震慑货运车辆违法行为的发生，确保道路交通安全形势持续平稳。

遗失声明 山东省交通运输厅专用存款账户开户许可证丢失，核准号：Z4510000340402，账号37001616801058077777，特此说明，声明作废。

□责任编辑 杨 辉

路况好车道多，车速快出口多，车流量激增隐患增大—— 我省首条八车道高速公路如何保畅通



□ 本报记者 常青
本报通讯员 谷艳

源头入手 规范车辆通行秩序

近日，记者来到即将全面建成通车的济青高速改扩建项目小许家以东路段即将全面建成通车，作为我省首条双向八车道高速公路，全新的济青高速即将带给人们更加便捷、高效的出行体验，然而路况好、车道多、车速快、出口多的背后也面临着车流量激增，交通事故隐患增大的问题。在省内外无经验可循的情况下，山东高速提前筹划，精心准备，积极探索八车道保畅通新模式，保证出行安全畅通，也为今后省内逐渐迎来的高速八车道时代积累经验。

在济青高速上，记者发现交安设施门架上增设了很多禁止标志牌，路面车道上也增设不少文字，驾乘人员在行驶过程中不时就能看到通行规则，来确认自己是否行驶在正确的车道内，自己的行驶速度是否符合要求。方涛介绍，济青高速全线共有235个门架增设了车道禁止标志牌，有效规范了行车秩序。

在济青高速上的枢纽立交及收费站出口前等位置，记者还看到已经安装的门架式可变信息标志。据了解，此次济青高速上共新增可变信息标志62块，平均每10公里一块，密度之大居全国前列。新安装的可变信息标志显示面积比过去增加了近50%，可通过图形和文字的形式提示交通诱导信息。“今后恶劣天气、道路拥堵、交通管制等信息都可以在此发布，让驾驶人更加直观地掌握路况信息，保障安全，减少拥堵。”济青项目办机电处处长马晓刚说。

智能诱导 确保出行服务质量

除了利用路上相关硬件设施对行驶车辆进行规范疏导外，山东高速集团还利用互联网技术对驾驶员的出行路线进行诱导。

在山东高速集团大数据中心，山东高速股份公司副总工程师、运营事业部信息中心副经理张伟展示了他们的路网监控系统，通过这个系统可以对路上信息做到精准监测，无论是异常事件、拥堵信息、事故信息都一目了然。据介绍，目前山东高速集团还充分利用“e高速”、山东高速出行信息小程序等媒介



济青高速改扩建工程章丘段。

对外发布及时路况信息，提升服务质量。

“目前我们正在和高德、百度等平台深度合作，为驾驶人提供智能诱导的出行服务”，张伟细致地讲解了山东高速建设智能诱导系统的发展方向。

“我们提供施工信息，平台提供拥堵信息，我们将多路信息接入系统，并进行融合，最终传递给驾驶人员的信息是，前方哪里有拥堵，在到达拥堵点前可以选择哪些更优路线，保障驾驶人员的出行效率。”但这样的诱导并不是一概而论，张伟介绍：“比如小型客车对时间要求比较高，对行驶成本要求比较低，就会为其提供绕行方案。大货车对成本更加看重，因此会提供多样化的出行方案。”据了解，方案目前正处于探讨研究阶段。

据悉，待到济青高速正式开通后，山东高速将通过大数据分析，根据济青高速八车道通行后事故发生频次、时间、空间点位等信息，进一步查找事故黑点，补充完善事故易发路段和畅通保

障关键路段，通过与高速交警研讨协商，针对性做好交安设施的调整、增设等优化工作。

“联勤联处” 形成保畅通合力

伴随车流量的增加，道路事故发生概率有增大的风险。如何提前做好预判，提高清障救援效率，在妥善快速处理交通事故的同时，尽可能小地影响其他车辆通行，考验着企业路管部门的管理智慧，对此山东高速也探索出了一套相应的解决方案。

首先是对正式通车之后的车流量变化进行预判，科学梳理和分析易拥堵和事故多发路段，制订详细、完善的巡查和事故处置方案。

其次，完善路警立体信息共享机制。其中包括完善调度指挥中心与高速交警一支队调度指挥中心、路管分中心与交警大队的信息共享，实现监控、微信、接出警等信息全方位共

享；完善基层值班人员联系机制，遇事故、故障车辆等事件时预先商定处置措施；完善事件处置过程联系机制，实现处置进度、处置措施、处置进度实施共享与联动。

最后，优化交通事故处置流程，不断完善与高速交警的“联勤联处”，实现简易事故快速处置、重特大事故快速处置，联合高速交警形成保畅通工作合力，减少道路拥堵时间。据方涛介绍，在保证既有办公点和路管驻点的基础上，济青高速又增设了9处临时值守点，将道路预警和清障救援的工作重心放在了高速路面上，可以及时发现道路通行异常，有效提高道路管控能力和清障救援效率。按照“先通后清、先急后缓、先路上后路下”的原则，研究和解决八车道清障作业现场的管控问题；针对不同的事故类型，根据事故所占用的车道情况，制订相应的现场布控方案，在保证清障作业安全的前提下，最大限度保障事故现场的通行能力。

全国沥青路面建设与养护技术研讨会在济召开

各路交通大咖泉城论“路”

□记者 王晓芳 吴荣欣 报道

本报济南讯 7月2日至3日，以“增强提升、创新融合”为主题的第四届国际交通基础设施和材料暨全国沥青路面建设与养护技术研讨会在济南召开。

会议内容包括开幕式暨主旨报告会、智能公路建设与养护、沥青路面再生与利用、桥梁健康监测与检测3个主题论坛，路

面工程、路基工程、综合学术、博士生学术4个专题论坛以及18家企业的展览展示。此次会议针对工程基础设施病害诊治、综合交通运输基础设施健康监测、沥青混合料性能试验研究等若干关于交通基础设施和材料方面的议题分别作主题报告。中国工程院院士王复明介绍了《工程基础设施病害诊治技术的发展与“工程医院”平台

建设》，提出构建土质坝柔性防渗体的新方法，建立了非水反应高聚物扩散理论，发明了堤坝及地下工程防渗堵漏高聚物注浆成套技术及装备。美国弗吉尼亚理工大学教授汪林兵带来了《用于综合交通运输基础设施健康监测的自供能传感器和物联网传感器网络》，对综合交通运输基础设施健康监测的创新发展进行介绍。

本次会议由中国公路学会、国际华人基础设施工作者协会共同主办，英达公路再生科技集团有限公司协办，山东大学、山东交通学院、《中国公路》杂志社、中国公路学会科技成果转化中心联合承办，山东省交通运输厅、山东省公路学会、齐鲁交通发展集团有限公司、山东高速集团有限公司、美国土木工程协会给予了大力支持。