

## 交通运输服务监督电话全面开通试运行

## 12328: 开行交通便民直通车

□ 本报记者 矫阳

截至12月17日,全国337个地级以上城市已全部开通12328交通运输服务监督电话,标志着12328交通运输服务监督电话全面开通试运行。

早在2014年初,为倾听民声、畅通民意、汇集民智,加快提升行业治理能力,建设人民群众满意交通,交通运输部就启动了全国12328交通运输服务监督电话系统建设工作。经过近一年的建设发展,12328交通运输服务监督电话系统建设取得阶段性成效。

目前,全国337个地级以上城市已全部开通12328电话,服务网络覆盖31个省市区。80%以上的省份,12328电话能够满足全天候运行要求,初步实现了24小时人工座席和自动语音服务,其他省份也实现了12个小时以上的人工响应。截至12月17日,全国12328电话已受理各类业务超过220万件,业务办结率、回访满意率分别达90%和80%左右,试运行情况基本平稳。

## 12328电话开辟便民利民新渠道

围绕建立运转顺畅、便民高效、服务规范的12328电话管理系统总体目标,交通运输部按照“统

筹规划、分工负责、资源集约、信息共享、远近结合、分步实施”的建设原则,考虑人民群众的切身实际需求,利用原有地方运输服务电话资源,按照“先开通响应、再联网运行、后综合应用”三步走战略,从强化顶层设计、完善协同机制、加强督办考核、组织技术攻关、健全运行制度、统一形象标识等多个方面,采取综合措施,全力推进12328电话系统建设。一年来,《交通运输服务监督电话“12328”实施方案》《12328交通运输服务监督电话系统工程建设指南》《12328交通运输服务监督电话管理办法》等多项配套措施陆续出台实施,全国统一的12328电话标识也已全面启用。

据了解,12328电话主要用于受理和办理公路、水路、道路运输、城市客运、海上搜救、海事、救助打捞等业务领域的投诉举报、信息咨询、意见建议。遵循政府公益性电话的通行做法,12328电话服务范围不包含经营性业务以及高速公路救援、水上遇险求救等应急救援业务。同时,为便于12328电话与铁路、民航、邮政等服务电话的协同衔接,12328电话服务中心接到涉及铁路、民航、邮政领域的电话业

务后,将即时告知相应的服务电话;将来条件成熟后,可实施电话间的自动转接。

## 12328电话系统建设工作加快推进

目前,各省、市级交通运输主管部门根据本地实际情况,正在陆续组建12328电话服务中心,按照统一受理、即时答复、分类转办、适时跟踪、办结归档、抽查回访的基本流程,开展12328电话业务。对于不能即时答复的电话业务,12328服务中心将根据电话内容,对业务进行审核分类,按照“谁主管、谁负责、谁答复”的原则,由交通运输相关承办单位限时办理,并向来电人作出回复。各级交通运输主管部门也将充分利用好12328电话业务信息和数据资源,强化统计分析,系统掌握公众需求,及时查找矛盾问题,将人民群众的利益诉求和服务需求转化为政策措施,不断改进提升交通运输服务质量和水平。

下一步,随着地方原有交通运输服务热线的转接并轨与资源整合,以及社会公众对12328电话的逐步了解认知,预计未来两到三年,12328电话业务量将持续高位增长,全年话务量将超3000万。

## 不断提升12328电话服务能力

全面建成运转顺畅、便民高效、服务规范的12328电话管理系统,涉及范围广、建设周期长、技术环节多、工作投入大,是一项长期艰巨复杂的民生工程,正在陆续组建12328电话服务中心,按照统一受理、即时答复、分类转办、适时跟踪、办结归档、抽查回访的基本流程,开展12328电话业务。对于不能即时答复的电话业务,12328服务中心将根据电话内容,对业务进行审核分类,按照“谁主管、谁负责、谁答复”的原则,由交通运输相关承办单位限时办理,并向来电人作出回复。各级交通运输主管部门也将充分利用好12328电话业务信息和数据资源,强化统计分析,系统掌握公众需求,及时查找矛盾问题,将人民群众的利益诉求和服务需求转化为政策措施,不断改进提升交通运输服务质量和水平。

下一步,随着地方原有交通运输服务热线的转接并轨与资源整合,以及社会公众对12328电话的逐步了解认知,预计未来两到三年,12328电话业务量将持续高位增长,全年话务量将超3000万。

## 天府之国进入时速200公里高铁时代

## ——中铁十四局成绵乐客专建设纪实

□ 通讯员 刘月诗

12月20日,成(都)绵(阳)乐(山)铁路沿线数千万人盼望已久的西南地区第一条客运专线建成通车。从此,天府之国进入时速200公里高铁时代。“五年多的汗水和拼搏,我们盼望的就是这一天,我们终于不辱使命,安安全全的走过来了。”参与工程建设的中国铁建十四局集团副总经理许兰民感慨地说。

## 通往北京广州的重要连接线

成绵乐客专起于成都东站,向北经广汉、德阳、绵阳至江油,向南经过双流机场、彭山、眉山、青神、

乐山,最后抵达峨眉山,全线共21个车站,线路正线全长312.396公里,全线桥隧比60.3%,正线共有桥梁157座、隧道9座。成绵乐客专设计时速200公里/小时,基础设施速度目标250公里/小时。

从成都出发,不到一个小时就能到达南边的乐山和北边的绵阳江油。更重要的是,成绵乐客专建成后,将是西安—成都客运专线的连接点;向北延向广元、西安,与郑西、京广高铁相连,形成成都至北京8小时快速客运通道;向南延向宜宾、贵阳,连接贵广铁路,形成成都至广州6小时快速客运通道。

成绵乐高铁的建成使以成都为中心向北辐射绵阳和乐山的一小时经济圈不再是梦想。成绵乐城际铁路建设的意义,除了大大提高了出行速度,还有对成都及周边城市群的巨大的经济推动作用。成绵乐客专沿线总人口有3000万,GDP占四川全省51.4%,人均GDP为四川全省平均的1.88倍,电子信息、科技、重工、农业深加工和旅游等四川经济支柱产业密布周边。一旦成绵乐客专建成通车,将串联起四川经济最为发达、最具活力的产业带,成都、德阳、绵阳将形成一个新的“一小时经济圈”。

## 桩基托换:在大城市区数次跨河穿隧道

成绵乐铁路客运专线2009年7月1日开始建设,经过全体建设者2000多个日日夜夜艰苦努力,终于迎来今天的收获。指挥部总工程师李双军介绍,在西部高铁施工中,他们承建的站前四标段有几个超越和突破。

成绵乐却因成都处在成绵乐经济圈的中心地带,施工困难巨大。站前第四标段,起点成都市新都区,终点成都市双流县,跨越成都六区一县,区域内人口密度高,管网密布,高楼林立,施工难度极大,有

6项工程被成绵乐公司确定为重点工程。该区段14处跨越河流,16处跨越高等级公路,5处跨越既有铁路线,施工难度,安全要求极高。仅拆迁一项就涉及112家各类被拆迁企业、1476户被拆迁居民(农户),此外,还要协调与现场施工相关联的、覆盖不同行业的60多家产权单位。

机场路5.5公里的隧道是高铁施工中少有的穿越城市的隧道。全隧采用明挖顺作法施工,基坑最深处长24m。为保证施工安全,提高施工效率,工程师们创造性的提出并自行设计安装出跨步行自行车,具有拼装快、定位快、拆换快、工序循环时间短的特点,初步具有模仿人体行走的仿生雏形,在非国际的衬砌台车行业是一大亮点。

机场路隧道从成都南站出站后,紧沿机场高速公路左侧辅道行进,分别下穿西环路铁路桥、三环路蓝天立交桥、三环路蓝天立交匝道桥、成雅高速公路立交桥、机场高速公路、绕城高速公路,如何处理横亘在隧道中间的桥梁墩柱又不影响地上桥梁通车是一大难题。

项目部运用了多项新技术,特别是在西南地区首次实施桥梁桩基托换技术,所谓桩基托换施工技术类似于“移柱换梁”,即是将既有桥梁的桥墩或桩基在隧道主体顶部以上合适位置嵌至新修跨越隧道的门式结构横梁中,然后将既有桥梁的桥墩或桩基在门式墩横梁底部切除,以实现将原有桥梁荷载通过横梁分配至新修的跨越隧道结构的门式结构中。

在不影响既有桥梁通行的情况下,成功实施10处桩基托换,没出现任何安全问题,得到了业主、西南交大专家的高度认可。此外机场路隧道上方有三条市政隧道即煤气、通信、给排水隧道通过。他们采用支护方案,成功穿越三条市政隧道。



## 4个半月建成西南地区第一座动车所

用时4个半月建成西南地区第一座动车运用所,创造动车所施工纪录。成都动车运用所由存车一场、存车二场及检查库等必须的生产房屋组成,占地1700多亩。

以前成都枢纽内已经开行的动车组列车包括成渝和谐动车组、成达蓝箭动车组,都要到重庆检修。随着成灌快铁开通在即和成绵乐城际铁路等项目的加紧建设,成都将开行越来越多的动车组,成都动车运用所的建成就让成都枢纽的动车拥有了自己的“家”,动车的清洗、检修、停靠就免去了“舟车劳顿”之苦。

成都动车运用所工程,具有标准高、工期紧、工作量大的安全风险高、政治性强等特点。尤其是为满足震后重建标志性工程——成灌铁路开通检修动车设备需要,成都铁路局要求先期工程存车二场必须在2010年2月15日以前完成联调联试工作。

面对这项艰巨的任务,参建员工及时调整计划安排,周密部署,在成都动车运用所这片热土上,克服了工期紧、施工与运输相互干扰多、征地拆迁难度大、既有线路施工安全防护要求高、施工组织协调难度大、材料进出场困难等诸多困难,仅用4个半月的时间(定额时间13个月)建成了一座一流的动车所。

此外,指挥部还在繁华区域内创造了区间铁路十线交叉或并行的施工纪录。进入成都市成华区动车运用所至成都东客站区间十条铁路交叉或并行,其中还有两条既有线。锦江区东客站至南站区间七条铁路交叉或并行。在既有线路正常通行的情况下,施工难度可想而知,他们周密安排,科学施工,圆满完成了任务。

## “毛泽东号”机车第五次换型并开启红色之旅

科技日报讯 12月26日,第五次换型后的“毛泽东号”机车首趟牵引北京至长沙特1次旅客列车安全抵达长沙站。

“毛泽东号”机车诞生于1946年。68年来,“毛泽东号”机车见证了中国铁路的发展与进步,从最初的蒸汽机车,到内燃机车,再到此次换型后的和谐3D型大功率电力机车。“毛泽东号”机车组68年来创造了累计安全走行963万公里的骄人业绩,被誉为“火车头中的火车头”。

特1次旅客列车是运行于北京至长沙间的特快旅客列车,自1975年9月29日开行以来,已累计安全运送旅客3358万人次,是全国铁路“红旗列车”。换型后,“毛泽东号”机车担任京广线北京至长沙间特1/2次旅客列车牵引任务,最高运行时速达160公里,单趟运行里程1593公里,纵跨北京、河北、河南、湖北、湖南“一市四省”,运行时间上行16小时17分、下行15小时41分。

## 民航局:鼓励航空公司使用国产飞机

据新华社讯 民航局负责人12月25日表示,鼓励我国航空公司使用国产民机,同时推动我国国产民机产品走出国门,并努力保障其在海外的运行安全。

民航局副局长周来振在25日召开的全国民航工作会议上说,民航局将充分调动航空公司发展支线航空积极性,鼓励航空公司使用国产民机,打造一批专注于支线航空运输市场的航空公司,实现干支合作共赢。

为推动国产民机走向市场,我国加大了开展适航攻关的力度。在继续推进国产大飞机C919大型客机型号审定的同时,民航局将做好国产支线客机ARJ21飞机取证后的管理工作,强化国产航空器持续设计改进适航管理机制。民航局将积极拓展双边适航,加强与加拿大、欧盟等国家和机构的适航双边合作力度。积极探索与金砖国家开展适航审定合作模式,提升我国适航审定的国际影响力。

周末振说,民航局将加强与运营国产飞机国家的交流,开展技术培训,输出我国安全管理理念和方法,增强成员国对履行国际公约的认同感,推动国产民机产品走出国门,保障国产民机在海外的运行安全。我国民航将加强与飞机、发动机等制造企业联系,指导国产民机企业建立调查机构。

## 无人机应用系统工程技术研究中心成立

科技日报讯(石一文 胡利娟)北京市无人机应用系统工程技术研究中心(以下简称工程中心)12月26日在北京正式成立。此举不仅能够提升北京市无人机系统的基础技术和无人机应用系统技术的研究能力,聚集和培养一批高水平的优秀技术型人才,同时,还可作为国家工程技术研究中心的有益补充和后备力量,促进无人机应用系统集成和产业化进程。

依托中国航空空气动力技术研究院成立的工程中心,作为北京市科技创新体系的重要组成部分,它主要围绕无人机平台和发动机等技术开发、飞行服务、通用航空市场,以及产业规划等主要业务,面向军民两用领域开展技术研发、集成验证、整机销售、多元化运营服务等工作,预计将于2016年建成国内一流、区域特色、产学研相结合的工程技术研究结构。

工程中心主任石文称,今后将以国家无人机产业技术发展需求为牵引,紧跟国际无人机技术最新发展趋势,积极拓展新技术领域,全面扩大和提升工程中心规模及影响力,为我国无人机产业又好又快的发展提供长远坚实的技术支撑。

据悉,作为我国无人机领域知名的研发设计机构和系统集成商,中国航空空气动力技术研究院是我国最早实现无人机型批量出口且出口量最大的单位,尤其是自主开发的“彩虹”系列无人产品,已广泛应用于军、民多个领域。

## 贵广南广高铁同时开通运营

## 动车组全部青岛造

科技日报讯(南轩)12月26日,连接西南山区和东南沿海地区的两条高铁线路——贵广高铁和南广高铁开通运营。上线运营的31列动车组全部来自中国南车四方股份公司。

据介绍,贵广高铁上线运营动车组18列,南广上线运营动车组13列。据了解,上线动车组为CRH2A型时速250公里高速动车组,该型动车组是我国上线运营最早、数量最多、单车运营里程最长的高速动车组。

贵广南广高铁线路运营条件复杂,多山区,其桥梁和隧道占整个线路的一半以上。贵广高铁全长857公里,桥隧660多公里,占线路总长的77%。南广高铁线路全长577.1公里,桥隧总长312.8公里,占线路总长的54.2%。据了解,针对线路多桥隧的特点,中国南车四方股份公司动车组的车内压力控制装置进行了优化提升,当列车进出隧道或者两列车在隧道内交汇时,可避免给旅客耳膜带来压迫感,提升旅客乘车

的舒适度。

据悉,作为我国高铁研制领先企业的中国南车四方股份公司目前已交付高速动车组达611列,覆盖我国90%以上的高铁线路,列车安全运营里程超过8亿公里。

贵广南广高铁横跨贵州、广西、广东三省份,联通贵阳、南宁和广州三大城市,并穿越著名的旅游景区桂林,两条干线成为连通西南山区和东南沿海地区的大通道。

## 东北保货运快安运行

科技日报讯(于涛)担当东北保货运快安运行和乘务工作的长春车辆段,精心选拔车辆乘务员,精检细修货车,全力确保货运列车安全运行。

这个段优中选优,选拔出14名有过货车检车员经历、经验丰富的高级检车员,担任值乘工作。制定了货运列车乘务员作业图表和一次作业过程,按照应急故障处理规定配齐配足工具材料。按照动车检修标准,精心检修货运快安。加强防寒整备,对各水管系统进行防寒包扎,对各处缝隙进行封堵,确保车辆保温性能良好。

## 多举措提升一线职工幸福指数

科技日报讯(王敬秋)今年以来,吉林电务段以长图线生产生活设施改造为契机,先后投入190多万元资金,改善沿线生产生活条件,提升一线职工幸福指数。

图们信号车间新建职工宿舍,职工小浴池重新装修,安装两台大容量热水器,小伙食点配齐冰箱、消毒柜等生活设施。龙井信号工区,过去厕所下水不通,值班室没有暖气,今年段里投入资金,解决了厕所下水问题,值班室安装了空调、液晶电视,小食堂配备了冰箱、消毒柜,配齐了其他生活用品。

## 铁路基层工会搭建人文关怀平台

科技日报讯(马奎 王贵卓)锦州电务段工会关心职工生产生活,搭建人文关怀平台,切实为职工办实事、解难事、做好事。

这个段工会坚持落实“春有慰问、夏送清凉、秋有助学、冬送温暖”的工作机制,加大“三不让”帮扶救助力度。畅通职工诉求渠道,专人管理诉求热线电话,公开段党政工职电话及互联网邮箱,建立“锦电时空”微信群和党群工作在线,实施常态化谈心,广泛听取职工群众的意见建议,及时解决职工生产生活问题。

## 东北旅客列车披上“防寒衣”

科技日报讯(毕昆)近日,东北地区持续严寒天气。沈阳车辆段加强开往严寒地区客车防寒整备,确保旅客安全温暖出行。

这个段对开往长春以远严寒地区的客车,提前对车门、车窗实施间隙防寒,在车顶通风机上全部加戴防寒帽,活塞制动缸加装防尘套。对配属的154组2888辆客各车门(窗框)有破损、边缘有缝隙、松动、玻璃与槽型胶条有间隙的及时予以修复。对绿皮车活动车窗加装防寒毡条,对车窗缝隙利用玻璃胶密封。

## “安全风险管理大家谈”在铁路基层受欢迎

科技日报讯(曹恩敏 吴炳辉)十二月份以来,沈阳铁路局辽工务段大力推进引导干部职工“识风险、知风险、化风险、防风险”的安全风险管理大家谈活动。

活动中,他们立足于让干部职工懂“为什么开展”“怎么开展”这项活动和实现“哪些目标”,开展专题学习、集中讨论和反思查摆。每周五领导与职工面对面坐下来,从有利于确保安全这一共同责任、共同利益出发,平等而坦诚地开展交流,互谈认识、互点问题、互剖原因、互商对策,从解决思想问题入手,着力解决管理和作业行为失范问题。这种“班子集体查、干部现场找、发动职工讲”的形式,找准了安全管理的突出问题是什么,深入剖析了根源在哪里,制定了针对性的解决措施,促进安全管理水平的提升。

## 太原铁路局小改小革显成效

科技日报讯(党错)完成38项立项攻关成果,搜集163条合理化建议,创造经济效益512万余元——这是太原铁路局湖东车务段职工在一年时间里取得的成果。

湖东车务段在落实“标准化生产、效率性提升”的生产理念时,以“立项攻关、小改小革”为抓手,大力搭建技术创新平台、工艺改进平台、建议转化平台,在这种“平台自由、保障有力”的氛围下,职工的创新热情和创造活力不断迸发,在短短一年时间内先后制作了轴承卡子、便携式空桶、辆份式配送小车、鏊式电扳手片,建立了智能化轴承选配库等攻关成果。

## 铁路严防冬季机车火灾事故措施有力

科技日报讯(姜海波)冬季风干物燥,容易引发火灾。白城机务段采取有效措施,严防机车火灾事故。

这个段技术科组织检修车间人员利用机车小辅修时机,对容易产生火灾事故的机车增压器进气软连接、油气分离器使用阻燃材料,对排烟总管、支管处破损的石棉及时进行更换。对高压油管安装防火套。同时,组织检修车间电器组人员对机车电器间重点部位加装防火板。机车交验时,由验收室与技术科专职人员负责把关,确保机车防火措施落到实处。

## 新型水冲洗技术为隧道除尘

科技日报讯(王子臣 刘越)近日,太铁局大同西供电段调动“隧道水冲洗车”,利用一个月的时间,彻底清洗35座污染严重的隧道设备,为铁路即将开通的“太兴线”消除安全隐患。

“太兴线”为新施工线路,隧道内壁、路基、接触网绝缘子上遍布尘埃,不仅严重影响视线,还可能引发闪络放电,影响供电安全。为此,该段通过“隧道水冲洗车”对隧道进行除尘,使隧道焕然一新,确保了新线设备开通运行安全。