

附件

## 成绩突出的 12328 热线工作者推荐审核表

|        |                                                                                                                                                                                                 |              |         |      |            |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------|------|------------|
| 姓名     | 潘兰                                                                                                                                                                                              | 性别           | 女       | 出生年月 | 1978 年 2 月 |
| 民族     | 壮族                                                                                                                                                                                              | 职务           | 信息服务部部长 | 政治面貌 | 中共党员       |
| 参加工作时间 | 2001 年 7 月                                                                                                                                                                                      | 12328 热线工作年限 |         | 9 年  |            |
| 工作单位   | 深圳市综合交通运行指挥中心                                                                                                                                                                                   |              |         |      |            |
| 主要事迹   | 潘兰，女，2001 年 7 月参加工作，毕业于贵州民族学院法学专业，大学本科学历，法学学士学位，担任深圳市综合交通运行指挥中心信息服务部部长。工作期间主动担当作为，业务素质过硬，带领部门人员开拓进取、精准施策，为提升 12328 热线服务质量不懈努力，先后获得“深圳市优秀信访工作者”“深圳市交通运输委员会优秀共产党员”“深圳市交通运输局考核优秀人员”荣誉称号。（主要事迹详见附件） |              |         |      |            |

|                       |                                                                                                                                                                  |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>曾获荣誉或奖励</p>        | <p>2014 年 深圳市优秀信访工作者</p> <p>2013—2014 年度 深圳市交通运输委员会优秀共产党员</p> <p>2016—2017 年度 深圳市交通运输委员会优秀共产党员</p> <p>2023 年 深圳市交通运输局 2022 年度考核优秀人员</p>                          |
| <p>所在单位意见</p>         | <p>同意</p>                                                                                                                                                        |
| <p>市级交通运输主管部门推荐意见</p> | <p>同意</p> <div data-bbox="957 1164 1284 1456">  </div> <p>2023 年 8 月 2 日</p> |
| <p>省级交通运输主管部门推荐意见</p> | <p>(公章)</p> <p>年 月 日</p>                                                                                                                                         |

## 潘兰同志主要事迹

潘兰，女，2001年7月参加工作，毕业于贵州民族学院法学专业，大学本科学历，法学学士学位，担任深圳市综合交通运行指挥中心信息服务部部长。自2005年从事交通运输热线服务工作至今已18个年头，工作期间主动担当作为，业务素质过硬，带领部门人员开拓进取、精准施策，为提升12328热线服务质量不懈努力，先后获得“深圳市优秀信访工作者”“深圳市交通运输委员会优秀共产党员”“深圳市交通运输局考核优秀人员”荣誉称号。主要突出事迹如下：

### 一、创新创优机制，保障诉求高效处置

潘兰同志作为部门负责人，始终站稳规范管理、制度先行原则，2014年深圳12328综合交通资讯服务平台成立之初，带领团队从零开始，搭建组织架构，明确职责分工，梳理业务流程，并研究制定出《深圳市12328交通资讯平台工作制度管理办法》《工作岗位职责》等文件，保障深圳12328的顺利运行。

随着交通运输行业的迅速发展，潘兰同志以前瞻性的眼光，推动形成《深圳市交通运输局民生诉求办理工作制度（试行）》《运行中心关于发布交通运输民生诉求办理工作指引的函》等文件，进一步明确业务处理流程、办理规范、工作要求等，通过建立民生诉求办理工作职责清单，汇编各行业领域民生诉求分办指引，助力提高工单转办处理的时效性和准确性。同时，建立疑难案件裁决流程，对于因政策空白、监管交叉、职责不清等因素，难以明确办理单位的疑难案件，

迅速组织进行商议裁决，推动职责分工明确和分办指引完善，为交通运输行业诉求高效率处置、高质量办理打下了坚实的基础。

## 二、聚焦问题化解，持续提升服务质量

在潘兰同志的带领下，深圳 12328 服务中心聚焦群众诉求，高效处理行业信息咨询、投诉举报、意见建议等事项，取得了突出成效。同时，她鼓励大家以发展的眼光，持续保持学习的心态，自我革新，积极探索服务升级新路径，推动 12328 诉求处置工作不断与时俱进。

**（一）保障业务高效运行。**潘兰同志始终树牢为民服务的宗旨意识，坚持业务和服务两手抓，引领员工积极投身工作，助力深圳 12328 服务中心三次斩获部级表彰，分别于 2016、2018 年两次被评为“全国 12328 电话十佳服务中心”，2021 年被评为“成绩突出的 12328 电话服务中心”。保障业务件受理、转办、回复、回访等常态化工作有条不紊，规范有序，2022 年，深圳 12328 全年业务总量达 71.36 万件，其中转办处理 22.20 万件，及时转办率 100%；抽查回访 18.48 万件，告知答复率 100%。

**（二）探索专班服务模式。**为满足不同时期的工作要求，解决持续性、紧迫性的突出问题，潘兰同志号召深圳 12328 服务中心成立工作专班，建立快速响应机制，高效解决群众诉求。复工复产期间，推动成立企业服务专班，优先处置涉企诉求，2022 年共受理涉企诉求 1,568 件，均在 2 个工作日内快速响应处理，按期办结率 100%，确保企业正常生产经营。疫情期间，推动成立物流保畅诉求办理工作专班，制定六项

措施保障物流保畅诉求响应闭环管理，2022 年共受理物流保畅诉求 101 件，按期办结率 100%，切实解决影响物流保畅、重点生产生活物资运输、货车司机基本服务保障等诉求。

**（三）零距离倾听民声。**接访工作是反映社情民意的“晴雨表”，也是密切群众关系的“连心桥”。为设身处地了解群众所思所想，第一时间安抚群众情绪和答疑解惑，潘兰同志以强烈的事业心和责任感，数年如一日，积极投身一线，做到“有来有往、随接随访”。她还极力促成独立信访接待室的设置，甚至在物品摆放、隔音铺设和房屋色彩搭配等微末小事上也一一参与，只为给来访人提供最舒适的接待环境，她运用女性特有的柔情和坚韧，以通过面对面、零距离的接访方式，换位思考、将心比心的服务理念，热情耐心接待每一批来访市民，让来访者感到被重视，有效化解了矛盾纠纷。潘兰同志要求在最显眼的位置设置意见簿和投诉箱，了解需求、收集意见的同时，也接受监督、排查问题，双管齐下，优化服务，不断提高接访服务水平和群众满意度。

**（四）拓展诉求反映渠道。**潘兰同志依托 12328 交通资讯平台推动开发“局长信箱”功能，广纳民意，提升市民参与度，快速响应、及时回应群众诉求，打造诉求解决的“快车道、直通车”，让群众急难愁盼问题得到及时回应和妥善处置。

### 三、扎实筑牢根基，强化数据分析应用。

**（一）主动融入行业治理。**为满足新形势下对业务系统的新要求，潘兰同志大力推进深圳 12328 新系统建设，紧盯系统建设进度，事事关注；系统如期上线后，推动业务报表

功能的开发上线，实现统计数据自动生成报表，聚焦涉稳“弱信号”、重复投诉“强信息”数据应用，综合研判民生热点、敏感问题，及时掌握行业动向，为行业主管部门提供决策参考。2022年，共牵头编发通报、简报63期。

**（二）夯实业务运营支撑。**为做好行业政策法规、热点问答、办理指南等最新资讯采集工作，潘兰同志要求及时更新维护12345平台和12328系统知识库，增强前端诉求“消化”能力，通过强化知识库运维，将信息采集主动性、知识更新及时性、质量检查多面性、资讯服务有效性有机结合，保障知识库信息的专业性、有效性、全面性，提升即时办结率，有效减轻后端工单办理压力。

**（三）致力提升团队素质。**潘兰同志注重团队综合素质提升，多次组织内部公文写作、业务办理等培训、开展实务考试，组织开展业务培训和技能竞赛，激发工作潜能，提升职工综合素质能力。同时，定期安排骨干人员对交通专席话务人员提供业务驻场支撑和业务培训，宣贯交通运输相关业务知识和政策措施，不断提升话务水平和综合素质，确保服务高质量。

#### 四、弘扬奉献精神，传播交通“圳能量”

**（一）便民服务不停歇，为民排忧解难赢赞誉。**潘兰同志推动中心下设的“深i交通，圳为您寻”深圳交通失物查询平台完成扩大查询范围和优化服务环境两项重要举措，将查找区域从出租车延伸至公交车，更好地便民利民。同时，服务大厅由八楼搬迁至一楼，服务环境和硬件设备均进一步升级。2022年平台累计接待市民1,308批1,534人次，协助找回失

物 802 宗，累计找回失物估值约 509.66 万元。

**（二）释放组织活力，传递青春正能量。**乐于助人的潘兰同志还提倡要发挥余热，多向社会奉献力量，组建义工队伍，积极组织义务献血、失物查询宣传、学校交通安全护航等活动共计 78 场次，用实际行动诠释和传递深圳正能量，充分展现了文明、奉献、友爱的行业形象。在她的带领下，团队多次获得“深圳市三八红旗集体”“深圳市巾帼文明岗”等荣誉称号。

## **五、坚持以人为本，营造和谐工作氛围**

潘兰同志坚持以人为本的理念，工作时严谨缜密、雷厉风行，日常相处时平易近人、关爱同事，常说快乐地工作才能更快乐地生活，以“营造小环境，提倡大境界”作为工作信条，定期开展户外拓展等团建活动，活跃工作氛围，并开设多样化的技能培训课程，主要培训课程包括业务知识、公文写作、服务礼仪、沟通技巧、办公软件使用技能、投诉处理、心理解压辅导等；对各岗位定期开展业绩、综合能力、工作态度、业务考试成绩等方面多方位评估，通过完善动力及压力机制激活沉淀层，提高工作效能，鼓舞士气，激发员工的工作热情，使员工学有目标、干有榜样、干有典范，更有利于在 12328 平台内形成爱岗敬业、积极进取的浓厚氛围。

时光荏苒，初心不变。即使在交通行业已经工作了 18 年，潘兰同志仍然拥有激昂的斗志，她把最好的时光奉献给了热爱的事业，今后也将会继续砥砺前行，用实际行动书写 12328 新篇章。