

# 交通运输部文件

交运发〔2016〕162号

---

## 交通运输部关于表扬 2015—2016 年度 全国 12328 电话十佳服务中心 和百佳话务人员的通报

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团交通运输厅(局、委)：

为贯彻落实党中央、国务院决策部署，加快推进交通运输治理体系和治理能力现代化，部将开通运行好 12328 电话作为建设人民群众满意交通的重要抓手。两年多来，各地交通运输主管部门按照部统一部署，围绕打造交通运输服务监督“一号通”的总目标，以高度的责任感和事业心，凝心聚力，攻坚克难，不断加强 12328 电话系统建设和运行管理工作，取得显著成效。广大 12328 电话服务中心话务人员任劳任怨，真情服务，无私奉献，持续提升

12328 电话运行服务质量,得到社会公众的广泛好评。为更好发挥先进典型的示范带动作用,激励和动员广大交通运输干部职工认真做好 12328 电话服务工作,经审核推荐、专家评选及上网公示,部决定对 2015—2016 年度表现突出的北京市交通委员会(12328)举报投诉中心等十佳 12328 电话服务中心,韩靖等百佳 12328 电话话务人员进行通报表扬。

希望受到表扬的 12328 电话服务中心和话务人员珍惜荣誉、再接再厉、再创佳绩。希望全国交通运输行业以先进为榜样,积极进取,奋发有为,开拓创新,全力做好 12328 电话服务工作,不断提升 12328 电话服务质量和水平,更好地发挥倾听民声、畅通民意、排解民忧、汇集民智的作用,为建设人民群众满意交通提供有力支撑。

- 附件：1. 2015—2016 年度全国 12328 电话十佳服务中心名单  
2. 2015—2016 年度全国 12328 电话百佳话务人员名单



(此件公开发布)

附件 1

2015—2016 年度全国 12328 电话  
十佳服务中心名单

北京市交通委员会(12328)举报投诉中心

辽宁省沈阳 12328 交通运输服务热线管理中心

江苏省 12328 电话服务中心

福建省龙岩市交通运输局 12328 服务监督中心

江西省 12328 电话服务中心

河南省 12328 电话服务中心

广东省深圳 12328 综合交通资讯平台

四川省巴中市 12328 电话服务中心

贵州省 12328 电话服务中心

青海省 12328 电话服务中心

附件 2

2015—2016 年度 12328 电话  
百佳话务人员名单

北 京

- 韩 靖 北京市交通委员会(12328)举报投诉中心  
祁 辉 北京市交通委员会(12328)举报投诉中心  
高 杉 北京市交通委员会(12328)举报投诉中心

天 津

- 刘 涛 天津市公共交通调度服务中心  
陈 闯 天津市市政公路巡查管理处热线服务中心

河 北

- 林少莉 河北省 12328 电话服务中心(河北省高速公路管理局  
指挥调度中心)  
张慧姣 河北省 12328 电话服务中心(河北省高速公路管理局  
指挥调度中心)  
王淑磊 唐山市交通运输局交通应急指挥调度中心

山 西

- 毕 艳 山西省 12328 电话服务中心

侯义水 山西省 12328 电话服务中心

霍晓颖 山西省 12328 电话服务中心

## 内蒙古

郭蕴熙 内蒙古公路路政执法监察总队服务热线

窦皓钰 内蒙古公路路政执法监察总队服务热线

敖 德 内蒙古自治区巴彦淖尔市交通运输指挥中心

## 辽 宁

张 洋 沈阳道路运输主枢纽信息调度指挥中心

李晓琳 沈阳道路运输主枢纽信息调度指挥中心

郑 婷 辽宁省高速公路运营管理有限责任公司

单 雪 锦州市交通局 12328 电话服务中心

刘 佳 辽宁省葫芦岛市 12328 电话管理中心

## 吉 林

李秀玲 吉林省高速公路管理局指挥调度中心

张 鹏 吉林省松原市 12328 电话中心

## 黑龙江

李文奇 黑龙江省交通信息通信中心

吴 霞 黑龙江省交通信息通信中心

于常水 黑龙江省交通信息通信中心

雷冬 绥化市 12328 电话服务中心

## 上海

刘伟凌 上海城建热线服务中心

肖红 上海城建热线服务中心

肖宏宇 上海城建热线服务中心

## 江苏

陈筱娟 南京 12328 电话服务中心

王芳 淮安市交通运输局交通服务热线

袁飞霞 常州市交通运输信息中心

贾帆 苏州市交通运输局交通服务热线

戚美和 交通服务热线泰州分中心

## 浙江

金晓凌 绍兴市交通运输局 12328 电话服务中心

吴建群 温州市交通运输局 12328 电话服务中心

叶聪颖 宁波市交通运输委员会 12328 电话服务中心

## 安徽

杨欣 合肥市 12328 电话服务中心

赵静 蚌埠市 12328 电话服务中心

## 福建

张翔 福建省 12328 电话运行管理中心

黄虹 龙岩市交通运输局 12328 服务监督中心

赖佩琳 龙岩市交通运输局 12328 服务监督中心

朱燕珠 福建省 12328 电话管理厦门分中心(厦门市 12328 电话管理中心)

陈小青 漳州市 12328 交通运输服务监督电话中心

**江西**

付帆 江西省 12328 电话服务中心

李玲平 上饶市交通运输信息服务中心

陈琴心 吉安市交通运输局 12328 电话服务中心

周娴 九江市交通运输局 12328 电话服务中心

**山东**

李芹芹 临沂市交通运输管理指挥中心投诉督查科

杨雅云 青岛市交通运输公共服务中心

于晓燕 12328 济南交通服务热线

**河南**

于丛荣 南阳市交通运输局 12328 电话服务中心

董晓玲 河南省 12328 电话服务中心

孙晓晨 新乡市交通运输热线服务中心

刘露 郑州市 12328 电话服务中心

## 湖 北

- 李 群 武汉市交通运输委员会办公室  
刘艳丽 襄阳市交通运输局信息中心  
徐 泳 宜昌市交通运输局 12328 服务监督中心

## 湖 南

- 蔡天姣 长沙市交通运输信息中心  
蒋吟吟 湖南省高速公路监控中心客户服务科  
谢 青 湖南省高速公路监控中心客户服务科

## 广 东

- 梁柏安 广州市交通信息指挥中心  
伍晓圆 广州市交通信息指挥中心  
陈锦纯 深圳 12328 综合交通资讯平台  
蔡雪敏 珠海市交通规划研究与信息中心  
姚小敏 惠州市交通运输局投诉处理中心

## 广 西

- 顾璟瑾 南宁市交通运输信息管理中心  
韦 娜 柳州市道路运输管理处  
梁 柯 广西壮族自治区高速公路管理局

## 海 南

- 金 天 海南省交通运输厅办公室



符芳祺 海南省交通运输厅信息中心

## 四 川

赵 倩 巴中市 12328 电话服务中心

李 玲 广元市 12328 电话服务中心

汪国庆 泸州市 12328 电话服务中心

## 重 庆

傅 艳 重庆市交通运行监测与应急调度中心

刘 婵 重庆市交通运行监测与应急调度中心

吴明皓 重庆市交通运行监测与应急调度中心

## 贵 州

高文汐 贵州省 12328 电话服务中心

杨 鸥 贵州省 12328 电话服务中心

陈 露 贵州亿程交通信息有限公司遵义分公司

杨佳怡 铜仁市智慧交通投资管理有限公司

## 云 南

符玉含 云南省交通运输厅 12328 电话服务中心

樊 婷 云南省高速公路联网管理中心

杨 杰 云南省公路路政管理总队指挥管理中心

赵 磊 昆明公路路政管理支队科技科

## 西 藏

普布曲达 中国移动通信集团西藏有限公司

夏远志 西藏自治区交通运输厅通信信息中心

## 陕 西

鲍珍林 陕西省高速公路收费管理中心

张 燕 西安市 12328 电话管理中心

## 甘 肃

陈柏臣 甘肃省道路运输应急指挥中心

张述军 甘肃省张掖市道路运输管理局

陈 媛 甘肃省高速公路交通调度指挥总中心

## 青 海

权开翠 青海省 12328 电话服务中心

滕肖莉 西宁市交通运输局 12328 电话呼叫中心

马晓珍 海北州 12328 电话呼叫中心

## 宁 夏

杨 锦 宁夏回族自治区 12328 电话呼叫中心

袁 莹 宁夏回族自治区 12328 电话呼叫中心

## 新 疆

武海玲 新疆交通通信信息中心(12328 呼叫中心)

张 晖 新疆交通通信信息中心(12328 呼叫中心)

**兵 团**

方 杰 新疆生产建设兵团通信科技有限公司

余晓芳 新疆生产建设兵团通信科技有限公司

---

抄送：各省、自治区、直辖市道路运输管理局(处)，部办公厅、政研室。

交通运输部办公厅

2016年9月12日印发

---

