

成功调解历时近2年的物流纠纷 鲁金华工作室为群众办实事、解难题

导报讯 近日，卢先生专程赶到杭州市交通执法队鲁金华调解工作室，送来一面写着“依法行政效率高 热情服务为百姓”的锦旗。这面锦旗背后的故事，要从一起涉及价值14000元的物流纠纷案说起。

价值1万多的水泵被烧坏 近2年，未得到赔偿

前些天，鲁金华调解工作室接12345转办信访件，反映杭州某水泵有限公司卢先生于2019年12月21日将一批水泵委托给杭州某物流有限公司送至哈尔滨，途中车辆发生火灾，造成价值14000多元(含税、合同价)的货物损坏，至今没有得到赔偿。

一年多来，卢先生多次与该物流公司交流，上门、电话、微信对接几十次均吃了“闭门羹”，无法得到赔偿。抱着最后一丝希望，他向交通运输执法部门求助，希望给予协调解决。

接件后，工作室立即开展调查。

向卢先生了解整个事件的来龙去脉后，下城大队执法人员鲁金华特地走访



了该物流公司。然而，物流公司负责人的说法是：并非不赔偿给反映人，只是相关的核实工作需要过程。

对此，鲁金华一针见血地说：“反映人已经第一时间按照你公司要求提供了相关资料，其间电话联系有几十次了吧？上门也有十次以上了吧？与你公司负责人微信沟通也快2年之久了吧？作为一家企业，怎么可以如此不尊重自己的客户？”

鲁金华对该物流公司负责人进行了相关法律法规宣传，使其认识到自己的问题。随后，对双方当事人进行正式约谈调解。

执法人员当“老娘舅” 耐心调解物流公司终赔付

“你们就是想做老赖！来来回回耽误我多少事情！你们还要赔我误工费。”双方刚坐下，卢先生生气地说。

面谈前，鲁金华深知这起纠纷已经拖了快2年，双方难免有怨言和不满，作为调解方，必须要让双方放下情绪，心平气和地解决问题。

“我们今天来就是要解决问题的。疫情期间大家都不容易，互相体谅一下。”鲁金华劝导说。

面谈中，每当一方在陈述时，另一方就会情绪激动，多次欲打断插话。鲁金华沉着冷静，不断进行提醒劝导，确保场面得到有效控制。

待怨言和不满发泄完后，鲁金华向双方讲了一些正能量的案例，希望双方都能尽量换位思考，同时明确表示会公平、公正进行协调。经过鲁金华耐心的教育分析，物流公司表示愿意赔付反映人的损失，反映人也表示接受。

物流公司最后表态，9月30日前将赔付款转给当事人，工作室在双方达成共识的情况下当场制作了调解协议书。

调解之后，反映人又多次联系工作

室，鲁金华在电话中一再表示：“我们会一直跟进该案的进展情况，直到对方把款项赔付给您。请您一定放心！”

鲁金华和工作人员多次通过电话及上门的方式，提醒物流公司履行调解协议，公司负责人也被交通执法人员的认真执着打动，提前履行了赔付。这起历时近2年的物流纠纷终于得到了圆满解决。

成立调解工作室 打造“为民服务”窗口

卢先生对鲁金华工作室兢兢业业的工作态度 and 为民服务的工作热情表示高度认可，送来了锦旗。鲁金华笑笑说：“将心比心，我年轻时当了十几年兵，能帮到他人觉得特开心！”

在鲁金华眼里，群众的诉求无小事，必需要做到事事有回音、件件有落实，他是这么说的，也是这么做的。

自开展党史学习教育以来，杭州市交通执法队为努力践行“以人民为中心”的发展理念，打造“为民服务”窗口，今年6月在下城执法大队正式成立鲁金华调解工作室，畅通民意表达渠道，听取群众意见，化解矛盾纠纷，用最大力度和最实举措把为民之责转化为服务群众的使命。

工作室成立后，成功调解18起案子，开展宣教8起。

杭州市交通执法队相关负责人介绍，鲁金华自2018年被选派至杭州市政府“12345”从事“交通专席”驻场工作3年来，共受理投诉咨询7000余件，参加重大协调会16次，收到群众感谢锦旗15面，他在不断探索中形成了“受案不推不诿、法规研究透彻、还原事件真相、耐心倾听诉求、公平公正调解、回访形成闭环”六步工作法，提升了人民群众对交通工作的满意度。

□通讯员 顾肖艳 记者 崔义刚

接到举报后现场核查未现异常 面对面座谈企业“及时纠正”

导报讯 9月底，嘉善县交通运输局执法队接到群众举报反映：嘉善雄宇管桩厂和嘉兴建华建材有限公司存在多辆运输车超载的问题。嘉善县交通运输局执法队高度重视，立即联合交警成立调查组，商议处置方案。并于10月8日相继走访嘉兴市建华建材有限公司和嘉善雄宇管桩厂进行现场核查。

在巡查的过程中并未发现车辆超限超载情况，但调查组本着对举报负责的态度，与两家企业负责人分别召开座谈

会，进一步询问其车辆装载情况。经过执法队员的细心询问、耐心教育，两家企业负责人承认之前思想上确实抱有侥幸心理，的确存在部分车辆超限超载运输行为，曾被路警联合执法查到过。

嘉善县交通运输局执法队对涉事企业提出严正警告，并与两家生产企业及运输企业现场签订了《嘉善县超限超载运输管理安全目标责任书》明确责任义务，要求当事企业引以为戒，进一步规范装载行为。

目前，嘉善县治理车辆超限超载工

作主要以路警联合执法和非现场执法两种模式开展。同时，结合群众举报，借助交通执法指挥平台，加大对管桩企业的视频监控检查，加强源头监管，做到精准执法，实现联合治超新常态。

今年以来，通过路警联合执法和治超非现场执法系统已抓拍和处罚管桩运输车辆共计50余辆次，有力地震慑了违法超限超载行为，全力保障了货运市场安全有序及道路交通运输畅通。

□通讯员 盛琳燕 支佳欢 杨志斌

数字治超“出马” 超限车辆“落马”

导报讯 近日，新昌县交通运输综合行政执法队借助科技力量，成功查获一辆超限超载车辆。这也是新昌交通借助“数字治超”打击非法运输车辆的成功尝试。

日前，新昌县交通运输综合行政执法队依托绍兴数字治超应用系统进行实时预警时，发现一辆有多次超限运输非现场违法记录未处理的黑名单车辆。执法人员立即查看该车行车轨迹，实时跟踪其路径，发现该车辆停靠于儒岙官元庙村并于13时41分向104国道嵊州方向行驶，于是执法队立即安排执法人员在预判路线进行布控。15时56分，违法车辆如期而至，执法人员亮证表明身份后，依法扣押车辆，并实施行政强制措施。

这是新昌县运用绍兴数字治超应用系统查处的首辆超限运输黑名单车辆，该系统还包括了实时预警、超限车辆库、超限信息管理、基础信息管理等模块，从而形成超限运输非现场违法车辆数据库。随后，执法人员对超限运输非现场违法记录未处理的黑名单车辆实施重点布控。该系统的运用大大提高了超限运输黑名单车辆的查处效率，形成了从智能研判、实时跟踪、精准布控的智慧交通执法体系，为做好数智执法提供了有力的科技保障。

□通讯员 杨可欣 王彬 丁理锋

乐清交通执法队“把脉问诊”汽修行业

导报讯 近日，乐清市虹桥安宁汽修厂负责人张宁将一面印有“为民办实事，服务暖人心”的锦旗，交到了乐清市交通运输综合行政执法队负责人侯朝富手中。原因是，困扰张宁多年的机动车维修经营备案难题，终于得到了解决。

张宁是河南人，来乐清从事汽修行业已经有20多年。因为诸多原因无法办理机动车维修经营备案，他的汽修厂过一两年就要搬迁了。去年，在虹桥交通执法部门的帮助下，他取得了维修备案，但车身涂装备案资料却一直没有办法。今年政策调整，他的企业具备了车身涂装备案资质，在虹桥交通执法部门的指导下，于9月6日成功办理了备案。之前因为不具备备案条件，他

的修理厂就像打游击战，东搬西挪。现在，他公司进行了重新装修，还增设了两台升降机。

在乐清市虹桥维格汽车维修中心，门口停着几十辆汽车，一字排开等待维修。该中心去年还是三类汽车维修企业，今年6月晋为二类汽车维修企业后，业务量比去年同期增加了12%。如今，该公司拥有了除虹桥网点之外的另外两家门店，分别在芙蓉、蒲岐。该公司负责人陈灯海介绍说，接下来网点还会继续增加，未来企业将按照连锁门店的模式经营。

陈灯海对汽修行业经营模式的探索，还要得益于乐清市交通运输综合行政执法队给其“量身打造”的标准化

模式。陈灯海说，“通过交通执法部门的指导，自己的门店安全措施统一、室内操作流程规范化，尤其是消费者最关心的价格问题，通过价格表上墙、维修流程公开透明使得自己门店越做越好。”

“企业心里暖了、信心满了，发展劲头也会更足。”侯朝富说。虹桥交通执法队继续坚持党史学习教育和政务服务深度融合，推出多项利企便民举措。今年以来，促进有条件备案的企业41家。下一步，他们将深入群众在业务办理中的“急难愁盼”，把群众反映的“问题清单”变成解决问题的“履职清单”，通过扎实推进“我为群众办实事”实践活动，将党史学习教育群众走深走实。

□通讯员 郑剑佩 章娟