

绽放在交通政务一线的巾帼之花

市综合运输服务事业发展中心证照管理科巾帼团队

本报记者 范海杰

证照管理科的服务窗口，是徐州交通运输政务服务留给人们的“第一印象”，这里承载着全市道路运输企业和从业人员的万千期盼，承担着56个大项的道路运输行政审批业务。

“大家都说我们是交通政务服务一线绽放的‘最美的花’，但这份美丽，不在于外表，而在于我们为群众提供最贴心的服务。”证照管理科党支部书记张婵的话，道出了团队每一位成员的初心。她们深知，窗口服务无小事，每一次耐心解答、每一次高效办件，都是在搭建政民连心的桥梁。

为了让群众少跑腿、快办事，团队持续推进“即办件”政务服务“直通车”，将办件量大、审核难度较小的事项简化审批环节、压缩审批时限，推动政务服务“即办件”率达90%，推行延时办结制、预约办理、容缺受理等多项服务举措，创新“容缺受理+电子补件”模式，通过QQ、微信等线上平台实时指导企业补传材料，主动帮办打印纸质资料，从根源上

巾帼勇创新 改革赋新能

如果贴心服务是团队的底色，那么改革创新就是团队的亮色。面对交通运输政务服务的新形势、新要求，这支巾帼团队秉持锐意进取、敢闯敢试的精神，以“放管服”改革为载体，以数字化赋能为抓手，在优化营商环境的道路上不断开拓新路径，用一项项改革举措、一个个创新成果，为徐州交通运输高质量发展注入巾帼动能。

她们深知，改革的最终目的，是让企业和群众办事更便捷、更高效。为此，团队锚定“减材料、减流程、减时限、减跑动、减成本”目标，全面推行告知承诺制，梳理出22项可实行告知承诺的事项清单，优化审批服务33项，其中完成国家、省级“简化审批”改革事项14项，市级事项18项，还建立审管衔接工作机制，形成了具有行业特色、可复制推广的告知承诺制改革成果，从制度层面解决企业群众办证多、办证难问题。

徐州盛邦旅游客运有限公司需集中办理70余辆营运车辆过户手续，面对业务量大、流程复杂的难题，团队主动对接，根据车辆运营紧急科学排定办理时序，开辟绿色通道，设置专属时段批量受理，提供“一对一”指导提前审核材料，让企业从“一筹莫展”到“高效办结”，切实解决了企业的燃眉之急。

作为全省交通运输“证照分离”改革试点的重要参与力量，她们结合政策规定和企业需求，以开放包容、审慎务实的态度，推动形成标准公开、规则公平、预期明确的现代治理模式，让审批服务更高效、

实干践使命 巾帼显担当

柔肩亦能担道义，巾帼何曾让须眉。在做好政务服务和改革创新的同时，这支巾帼团队始终牢记社会责任，将志愿服务的种子播撒在城市的各个角落，以形式多样的志愿服务活动传播文明新风，用爱心与奉献诠释巾帼担当。

她们深知，作为交通政务服务工作，不仅要做好窗口内的服务，更要走出窗口、深入基层，倾听行业一线从业人员心声，为困难群众送去温暖与关怀。

团队立足交通运输行业，持续开展志愿服务帮扶活动，重点关注困难出租汽车驾驶员群体，与他们亲切交谈、了解生活难题，为身患重病的驾驶员送上实际帮助，用点滴关爱拉近与行业一线从业人员的距离，让他们感受到交通大家庭的温暖。“能为身边有需要的人尽一份力，我们心里也特别踏实。”团队成员们常说，这份看似平凡的志愿行动，是连接政务服务与行业群众的重要纽带。

除了行业帮扶，团队还将爱心延伸至

柔肩担重担 服务暖民心

避免企业来回奔波。江苏畅享科技有限公司办理客运新增车辆业务时，平台图片材料无法正常显示，窗口工作人员王雪礼没有简单退回申请，而是立即启动“主动帮办”模式，添加企业经办人微信接收材料，化身“后台代办员”进行人工上传，录入信息，确保业务当天办结，让企业车辆及时投入运营。

面对企业的紧急办证需求，团队更是能打硬仗、善打硬仗。金路达公司承接危险货物运输任务，20多辆车急需办理道路运输证，团队迅速启动应急服务机制，开启“潮汐窗口”增设3个临时受理点，开辟绿色通道实施分流办理，工作人员主动延时服务、接力审核，终于在当晚9时前完成所有证件发放，保障企业车辆次日准时发运，让化工产品得以按时交付。

这支巾帼团队始终把群众的急难愁盼放在心上，以“时时放心不下”的责任感，将贴心服务融入每一个办事环节，用一件件实事、一次次坚守，让政务服务有速度更有温度。

更规范

窗口人员陈莉在工作中积极探索，将“跨省通办”与“电子证照”深度融合，进一步拓展“跨省通办”应用场景，让数字化改革的成果切实惠及群众。团队还深耕道路运输“跨省通办”改革试验田，以“互联网+服务”为抓手推进“一网通办”，实现线上“不见面”服务常态化，其打造的区域性“四省八市”跨省通办模式成为标杆，相关改革举措获评首届全省交通运输优化营商环境典型案例。

为了解决驾驶员办事“两地跑、折返跑”的痛点，团队创新开展普货便民服务站建设，联合市区机动车检测站搭建普货政务便民服务站，开发检测站普货业务送审系统，实现普货车辆安全检测后就近上传审材料、窗口后台审核，让数据多跑路、群众少跑腿。

此外，团队聚力普货“一件事”改革，通过整合部门资源、精简办事材料、再造审批流程，让普货企业开业相关的经营许可证、车辆道路运输证、车辆转籍等一揽子事项实现“进一扇门、交一份材料、一次办结”。

改革创新，与时俱进。团队着力推进交通行政审批AI数字化应用，通过引入AI大模型技术应用服务，实现从业资格证新增、普货车辆换证等部分事项智能化审批，不断提升政务服务效能。

一项项改革举措落地生根，一个个创新成果开花结果，这支巾帼团队用智慧和汗水，为徐州交通运输营商环境优化按下了“加速键”。

青少年群体，走进学校、社区，为青少年普及交通安全知识，送去书籍、文具等学习用品，通过长期的帮扶与陪伴，做青少年成长路上的“贴心人”，用爱心守护童心。她们用实际行动践行着“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，将巾帼的温暖与力量传递给更多人，让交通政务服务的初心不仅体现在窗口的办件单上，更绽放在志愿服务的暖阳里。

最美的年华，绽放最美的光彩，平凡的岗位，书写不凡的担当。她们以柔肩担重任，以初心守使命，在交通政务服务的一线，把服务做到群众心坎上，把改革推到发展关键处，把爱心洒向社会各角落……这支绽放在交通政务服务一线的“最美的花”，正以归零的心态、奋进的姿态，在深化“放管服”改革、优化营商环境的道路上继续砥砺前行，用实干与担当书写着交通政务服务的暖心答卷，让最美的巾帼风采在新时代的奋斗征程中更加流光溢彩。

最有力量的“告白” ——彭瑞娜坚守讲台21年，学生在黑板上写满祝福

本报记者 李小麦



彭瑞娜在授课。本报记者 秦媛摄

黑板上的粉笔字密密麻麻，却格外工整。“希望彭老师早日康复！”“我们会认真听讲，不辜负您的期望！”……这是同学们用最朴素的方式，向他们的数学老师彭瑞娜深情“告白”。

站在黑板前的彭瑞娜，眼眶湿润。这一刻，她觉得所有的坚守都值得。这位全国优秀教师、江苏省“333工程”培养对象，从教21年来，虽斩获多项荣誉，但她最珍视的，始终是“站在讲台上的数学老师”这一身份。

“学生的需求永远是第一位的”

采访彭瑞娜，是在她上完下午两节数学课后。她步履轻快，笑容温婉，很难想象，这位活力满满的老师，多年来一直与免疫系统疾病抗争。

“关节疼痛难忍时，站在讲台上特别费力。”彭瑞娜坦言。有一次讲课，腰部突然一阵酸痛，她下意识扶着讲台，皱着眉头缓了一会儿。“孩子们立刻察觉到了，几名同学快步上前搬来板凳，轻声劝我坐下讲课。”

那天下午课后，当她再次走进教室时，发现黑板上写满了祝福。“希望您早日康复！您的坚守让我们懂得了责任与担当……”看着这些温暖的话语，她热泪盈眶。“这份双向的温暖格外治愈，是我无惧病痛、始终坚守的最大动力。”

在她看来，教师的职责不仅是传授知识，更是用行动影响学生。“身教重于言传。你怎样，学生就怎样。”

这份责任，在她怀孕时体现得淋漓尽致。孕晚期，她的腿脚得连走路都困难，却一直坚守岗位，直到分娩前5天才暂别讲台。产刚休3个月，她就在家人支持下毅然返校，继续承担原班级的数学教学任务。

当时，孩子尚在襁褓，最需要母

亲照料。为让她安心工作，家人全力支持；丈夫调整工作节奏，尽量早回家分担；婆婆悉心照料，让她没有后顾之忧；哺乳期，家人也贴心安排好时间路线，方便她往返家。正是这份沉甸甸的支持，让她能够安心在校陪伴学生冲刺。

“那届学生是我从初一带到初三的，他们就像我的孩子一样，感情很深。”她说，“当时，我只想全程陪伴孩子们冲刺中考，不负他们的期待，也不负身为教师的责任。”

“看到学生学会了，所有的疲惫瞬间烟消云散”

作为毕业班数学老师，彭瑞娜的工作强度可想而知。批改试卷到凌晨是家常便饭，但她从不抱怨。

“当我看到学生错题本上写着‘谢谢老师，这道题我终于懂了’的时候，所有的疲惫便都烟消云散了。”她说。

对教学的赤诚热爱，推动她在专业道路上不断攀登。2008年，她荣获徐州市优质课一等奖，因当时已怀孕3个月，遗憾错过当年省赛。2014年，她毅然报名参加省优质课比赛。那段时间，她每天下班先照顾年幼的孩子，



烛照丹心 师耀彭城
徐州教育系统“好教师、好校长、好团队”群像展播

“数智”匠心筑梦绽芳华 ——记中国移动徐州分公司经营分析师、江苏省五一巾帼标兵孙娟

本报记者 郑薇



巾帼标兵孙娟。受访者供图

“每个数据背后都是客户的期待，每项优化都连着企业发展。”这是中国移动通信集团江苏有限公司徐州分公司市场经营部经营分析师孙娟常挂在嘴边的话。这位扎根通信行业十三载的85后巾帼标兵，正以她特有的细腻、坚韧与智慧，在通信行业高质量发展的新征程上，书写不平凡奋斗篇章，绽放新时代产业工人的灼灼芳华。她先后获得“江苏省五一巾帼标兵”“徐州市五一劳动奖章”“江苏移动优秀共产党员”“徐州移动先进个人”等荣誉，成为同事眼中善解“数据密码”、心系一线的“数智”工匠。

精耕管理 以数据思维浇灌效益之花

在资源集约化管理的大背景下，孙娟把提质增效作为工作核心，以前瞻规划与科学管控，推动资源管理从粗放向精细转型。她创新构建“三维立体式”效益评估模型，牵头建立“目标—过程—结果”闭环管控机制，规范市场资源全生命周期管理，让每一份投入都产生最大效益。针对渠道效能提升，她创造性提出“低效渠道转型四步法”，推动实体营业厅运营效率提高，稳居体系前列。

作为预算管理员，孙娟主导搭建“资源智能配置系统”，引入“量质构效”四维评估算法，从规模、质量、结构、效益四个维度自动优化资源配置方案，建立费用实时监控与预警机制，

搭配直观的数据可视化功能，让收入、成本、用户增长等关键指标一目了然，大幅提升了决策效率与响应速度，相关业务指标在行业内保持领先。

心系基层 用数字技术架起赋能之桥

“要让数据多跑路，让一线少跑腿”，这是孙娟一直坚守的工作信条。面对基层反映强烈的“数据烟囱”“报表海洋”难题，她主动牵头破解痛点，带领团队搭建自动化信息平台，打通数据壁垒，实现信息统一高效传递，有效减轻基层数据统计负担。

孙娟主导研发的“渠道收益宝”系统，贴合一线岗位需求，设置差异化功能模块，整合业绩查

询、政策解读、业务分析等服务，打造“一站式”支撑工具，凭借智能报表与清晰的数据展示，彻底解决基层员工查询难、掌握慢的问题，上线后受到一线同事的欢迎。

为进一步为基层减负增效，孙娟主导开发了智能通报机器人，实现报表自动生成与精准推送，每日可为基层员工节省大量重复劳动时间。为确保服务质量，她还会主动留下联系方式，耐心解答业务咨询与系统操作问题，用贴心服务温暖每一位一线同事。

锐意创新 让智慧火花点亮转型之路

在企业数字化转型进程中，孙娟始终以创新破题，持续为企业创造价值。她优化资源配置机制，推动营销资源与经营目标有效结合，推动业绩指标稳步提升；研发智能营销分析工具，基于客户需求特征实现精准推荐，有效提升业务转化率，创新模式在多地推广应用；搭建线上培训体系，组织专题培训20余期，全方位提升团队专业能力，为企业高质量发展注入人才动能。

关键时刻冲得上、顶得住，是孙娟以实际行动践行党员责任的务实做法。在重要工作节点，她连续加班一个多月完善工作机制，推动业绩指标超额完成；积极解决基层实际困难，推动问题整改落地见效，以“实干在前、奉献在前”的作风，赢得同事们的一致好评。

从青涩学子到行业标兵，从业务支撑到经营分析，孙娟用专业与热忱在平凡岗位上创造了不凡业绩。这位85后女性正以数智为翼，在通信行业高质量发展的征程上展翅翱翔，让工匠精神在数字的星河里熠熠生辉。



市综合运输服务事业发展中心证照管理科巾帼团队。本报记者 王耀摄