

提升服务理念 创新管理模式

——邢台市车驾管业务执法规范化建设纪实

文/图 本报记者 刘秀礼 王智勇 通讯员 徐仁平



邢台交警支队政委程寿强(左三)向来邢台参观学习的外地同行介绍邢台驾考模式。

近两年来,邢台市车管工作率先跨入了“电子考官”时代。2012年4月12日至14日,全省驾驶人考试工作创新现场会在邢台市召开,邢台的创新工作经验在全省强力推广。邢台市17个县市车管所,有5个车管所跨入一级车管所行列,其余12个车管所均进入二级车管所行列。

车驾管工作特别是考试工作,一直以来都是社会各界广泛关注的焦点。由于考试灵活度高,容易滋生权钱交易等违法违纪问题,直接影响到交警形象和群众对交管工作的满意度。邢台市车管所如何从根本上扭转的局面,如何在车驾管工作中得到群众的满意?用邢台市交警支队领导的话讲,就是敢于“自己革自己的命”!他们把手中的权力全部交给了计算机,革除手中的权力,限制人为因素,避免人情、金钱对工作的干扰,为人民群众呈现出一个阳光、高效的邢台车管所。



考生通过指纹和二代身份证预约考试。

打造规范、高效、廉洁的驾驶人考试平台

随着社会经济和道路交通的飞速发展,驾驶人考试工作受到了日益严峻的挑战。驾驶人报名人数逐年猛增,与驾考民警严重不足、容考能力低的矛盾日益突出;驾培市场无序竞争,培训环节偷工减料,直接影响了考试合格率和交通安全;新建考试分场增多,与占用警力多、监督管理难的问题日益突出;驾考工作中存在的不规范、不廉洁问题,

警只减不增,且最高日满足1000人考试。驾校学员计时培训的推广,提高了驾驶人培训质量。邢台市车管所组织业务骨干联合深圳和石家庄两家科技公司,共同研发了“教练员及学员培训GPS智能计时监管系统”,通过技术手段对驾驶人报名、培训、考试流程的各个环节进行监管,有效解决了以往发动机空转计时、随意上路行驶累计训练课时等问题。通过计时培训系统的强制应用,邢台市46所驾校的2201辆教练车均安装了GPS计时和音频、视频监控系統,各驾驶人培训机构没有空子可钻,逐步将经营的重心转移到培训质量和信誉度上,

纷纷增加、更新了教练员,优化完善训练场地,增加教练员等,收费趋于合理,培训质量和信誉度明显提高,促进了驾培市场的良性发展。

全力打造远程考试监控系统,利用科技手段加强监督制约。为从根本上解决考试场增多带来监管难的问题,从2011年6月份起,邢台市车管所与多家科技公司进行合作,投资580万元,历时8个月,共同研发了科目一、二、三远程考试监控系统,并于2012年3月前完成了安装调试,远程考试监控中心随即投入运行。其中,科目一考试运用了多项高科技防作弊措施,例如,防止外接计算机侵入考试平台,如有侵入,系统可立即预警、锁屏、停止考试;运用虹膜识别系统防止考生替考;更换水平式防作弊考试桌,加装反光玻璃,防止考生利用胸针式摄像机作弊……科目二实行了全程智能化评判,有效杜绝了人情因素和权钱交易现象。考试中,系统随机抓拍5张照片传递至监控中心,并打印在考试合格表上。如有作弊现象,如断电或人为因素的语音指挥等,系统可自动预警。各考试分场安装了多个云台式监控,民警通过视频监控和车内语音监听,对考试分场的每一辆考试车进行实时监控,有效监控到每一名考生,杜绝了教练员指挥、上车替考等作弊现象。邢台交警支队实行远程考试监控,收回了各考试分场的服务器,建立中心机房统一集中管理,防止了考试分场经营者私改考试程序、降低考试标准、利用考试仪断电等手段作弊。

“远程智能考试监控系统”实行网络化管理,阻断了考试员与学员、驾校、考试分场的直接联系,既解决了各分考场同时考试的标准性、规范性以及考试员不足的问题,又有效防止了考试作弊现象。驾驶人在各科目考试中,通过大屏幕传输考试画面,除了民警在监控室里对考场进行监督外,候考人员坐在候考大厅里也可以通过大屏幕实时看到考场的画面,使考试更加公开、透明。由此,提升了驾培质量,改善和净化了考试环境,打击了黑驾校和非法中介,确保了考试的严格规范、公平公正,同时也保护了民警,群众的满意度明显提高,收到了良好的社会效果。

加强信息化建设 提升服务理念

近年来,邢台市机动车、驾驶员保有量迅猛增长,车管工作面临两个突出问题:一是机动车、驾驶人数量激增,车驾管工作压力巨大;二是车管服务网络点多线长,监督管理难度加大。为提高工作效率,延伸服务触角,便民利民惠民,2010年,邢台交警支队新建了5个驾驶员考场、8个车管服务站,与原有14条机动车检测线、2个业务大厅、2个车管所分所、1个考试场和17个县市车管所构成了较完善的车驾管理服务网络,工作效率明显提高,服务能力明显增强。

与此同时,出现了车管业务场所点多、线长、监督难的问题,增大了堵塞违规操作漏洞、防范民警违法违纪的难度。为有效解决上述问题,进一步拓宽服务渠道,方便人民群众,提高工作效率和服务质量,推动车管服务规范、廉洁、高效,邢台交警支队先后多次组织业务骨干到山东、江苏、广东、海南、云南等省市观摩学习,充分借鉴外省市的先进模式和成功经验,紧密结合实际,于2011年6月筹建了集网上车管所、机动车远程查验、业务数据预警、远程综合监控等“四大功能”于一体的“邢台车管信息服务中心”。

“网上车管所”包含实时发布车驾管动态、信息公告、在线服务、法律法规、业务指南、信息反馈、表格下载等八大模块,可通过电话、互联网和短信等方式办理网上自选机动车号牌、网上提交身体证明、网上自动下载业务表格、预约补换机动车驾驶证和行驶证、网上法规查询、信息变更备案、网上查询交通违法行为等10项车管业务,极大地方便了广大群众。

“机动车辆远程查验系统”通过视频和计算机数据传输,对全市14家机动车安全技术检验机构的年审业务实现包括远程查验、远程签章、远程核发检验合格证在内的网上远程审车。远程查验时,安检机构查验员使用无线相机对车辆的外观形态及关键部位进行规定度角的拍照,后将车辆照片和用高拍仪拍摄的审验资料数据一起加密打包,通过手持终端数据采集系统实时传递到车管信



邢台市车管所办公大楼。

息中心,对检测全过程进行实时录像并保存。审核合格的,由信息中心发送打印指令,监测站方可进行远程打印、签章,并核发机动车检验合格标志。机动车远程查验系统的使用,极大地节约了警力,提升了服务质量。特别是使用科技含量较高的“HYWK系列车辆外廓尺寸测试仪”后,对车辆外形轮廓可进行不停车检测,既提高了车辆外形轮廓检测的精度和效率,又减轻了工作人员的劳动强度,减少了人为因素,杜绝了弄虚作假,防止了不合格车辆蒙混过关。

“业务数据监控预警系统”通过全市车管数据集成联网,对异地申领驾驶证比例、驾驶人考试时间异常、同一考试员每天考试量、同一人办结所有业务等情况进行全面的数据监控。对监测到的违规业务,控制中心可以直接操作进行中止、存档,并通过控制中心直接与违规窗口对话,通过内网通报、电话、短信等形式实时通知违规窗口进行整改处理。

“远程综合监控系统”通过数据监控和控制中心大屏幕,对全市45个车管所站点的办公秩序、民警在岗在位、执法服务等情况进行实时监控,及时发现和纠



正在通过视频和音频监考的工作人员。

正问题,形成“多功能、全方位、无间隙”的监管体系,大幅提高了车管业务的透明度和公正性。

通过网上办理业务、机动车远程查验、业务数据监控预警、远程综合监控等功能,解决了工作量大与警力紧张的矛盾,提高了工作效率,打压了非法中介的生存空间,加强了监督制约,预防了民警办理违规业务的发生,促进了车管服务的规范、廉洁、高效。

疏堵并举 净化车管服务环境

车托、证托、考托(统称为“三托”)利用办事群众对车驾管业务不熟悉或存在误解等心理,采取各种手段骗取群众信任,收取“中介费”。2010年以前,邢台市车管所、检测站、考试场附近每到工

在车管所大院设立专门的车驾管免费义务代办和导办大厅,聘用10名人员,为群众提供义务导办、代办服务。2013年初,邢台市车管所又增加了5名义务导办人员,并把义务导办岗前移到大门口,让老百姓一进入车管所大院就能看到。现在,车管所每天为群众导办、代办车驾管业务百余人次。2月份,又在全市各驾驶人考试分场、机动车安检机构落实了巡查及义务导办人员3至5人,各县车管所2人,统一了着装,并制作佩戴袖标和上岗证,加大了车驾管业务场所的巡查和代办力度。

邢台市车管所实现了由管理型向服务型转变,达到了执法效果与社会效果的有机统一。“科学技术是第一生产力”,他们敢为人先,大胆尝试,向科技要警力、向科技要效率、向科技要服务、向科技要监督,用先进的理念和科技的手段,真正实现了执法规范化。



工作人员指导考生通过身份证查询成绩。



工作人员正在用“车辆外廓尺寸测试仪”对车辆外形轮廓进行不停车检测。