

威海市交通运输局关于在全市城市公共交通领域 开展大规范、大整治、大提升行动的通知

威交发〔2023〕26号

各区市交通运输局、南海新区住建交通与应急管理局，市交通运输事务服务中心、市交通运输综合执法支队，各有关企业：

伴随着全国疫情基本结束，我市旅游市场逐步复苏，群众出行特别是外地游客来威需求激增，与此同时，全市城市公共交通领域（含道路班车客运、包车客运、公交客运、出租汽车客运，下同）及小微型客车租赁业务投诉日益增加，数量居高不下。为进一步优化交通出行环境，提升交通行业服务水平和服务质量，保障乘客及承租人合法权益，更好满足人民群众高品质、个性化出行需求，经研究决定，自今年3月份开始，在全市范围内开展城市公共交通领域及小微型客车租赁领域“大规范、大整治、大提升”行动，具体方案如下：

一、总体目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以实现交通运输高质量发展、建设人民满意交通为目标，聚焦群众反映强烈的热点难点问题，按照“统一领导、协同监管、重典治乱、标本兼治”的原则，突出问题导向、结果导向，以强有力的措施严厉打击城市公共交通领域及小微型客车租赁领域各类违法违规行为，有效改善市场环境，构建安全、文明的行业运营秩序，更好地满足人民群众安全、便捷、舒适出行需求，为“精致城市·幸福威海”建设贡献交通力量。

二、行动安排

（一）问题排查阶段（3月底之前）。以道路班车客运、包车客运、公交客运、出租汽车（含网约车）、小微型客车租赁经营领域的12345市长热线投诉、国务院督查、各级信访件办理为切入点，认真梳理群众在各子行业反映的热点难点问题，建立问题规范整治台账、分类登记，逐项开展规范整治，为服务质量大提升奠定坚实基础。（责任单位：市局客运科、市交通运输事务服务中心、交通运输综合执法支队、各区市交通运输局、南海新区住建交通与应急管理局、各有关企业）

（二）集中整治阶段（4、5、6月份）。对照问题台账，建立问题企业名单、问题车辆名单，问题类型清单，采取行业通报、执法检查、联合约谈等手段，建立与企业主要负责人与车辆实际经营者见面制度，指出违法行为，下达整改通知，责令限期整改。对问题突出的企业及车辆经营者，要组织开展执法取证，一经查实，依法从严处罚。通过约谈一批、处罚一批实现教育大多数的目的，迅速扭转投诉量居高不下局面。（责任单位：市局客运科、市交通运输事务服务中心、交通运输综合执法支队、各区市交通运输局、南海新区住建交通与应急管理局）

（三）规范提升阶段（7、8、9、10月份）。结合集中整治成效，对各项问题的整改落实情况进行“回头看”，确保各项整改措施落地见效，不走过场。针对重点领域、重点问题，科学分析成因，从市场需求、行业监管、制度规范等方面入手，开展常态化市场整治、源头治理，制定完善一批行业制度规范，形成行业和企业管理制度体系。在此基础上，对优化调整以后的服务措施，要及时向社会公布，方便群众知晓，充分发挥媒体的舆论导向作用，表彰一批优质服务质量典型企业和典型车辆，结合文明典范城市创建，大力宣传服务水平提升成效，展示良好的交通运输行业形象。（责任单位：市局客运科、市交通运输事务服务中

心、交通运输综合执法支队、各区市交通运输局、南海新区住建交通与应急管理局、各有关企业)

三、重点任务

(一) 全面规范经营服务行为。以企业与驾驶员经营服务行为为规范重点,对照安全生产管理相关规定和标准要求以及《出租汽车运营服务规范》(GB/T22485-2021)、《城市公共汽电车客运服务规范》(GB/T22484-2016)、《汽车租赁服务规范》(GB/T29911-2013)、《城市公共汽电车客运服务规范》(DB37/T 2965—2017)等国家、行业、地方有关标准,规范企业经营行为、车容车貌、车辆技术状况管理、营运标志标识、驾驶员仪容仪表、文明服务用语等,促进服务质量大提升,提高行业服务形象和群众满意度,降低投诉率。

(二) 严抓市场秩序整治。道路客运方面,重点整治不按照规定时间班次发车、站外配客配货、招揽包车合同以外旅客乘车、驾驶员驾驶行为不文明、超越许可事项从事道路客运经营等行为;出租客运方面,以客运站、海港码头、公交枢纽站等客运交通枢纽及周边区域秩序整治为重点,兼顾学校、医院、景区、商圈等城区其他客流密集区域,严厉打击非法营运、持无效道路运输证从事出租汽车经营、网约车平台向不合规车辆及人员派单、网约车平台以低于成本的价格运营扰乱正常市场秩序、驾驶员未按规定注册以及拒载、途中甩客、故意绕道行驶以及不按照规定使用计程计价设备、违规收费等扰乱市场秩序和侵害乘客合法权益的违法违规行为;公交客运方面,重点整治群众反映问题集中的线路调整、运力不足、驾驶员服务质量不高、答复群众咨询敷衍不细致、起步停车不稳等行为;小微型客车租赁方面,重点整治不按照规定进行备案、未以显著方式明示服务项目、租赁流程、租赁车辆类型、收费标准、押金收取与退还等事项,未取得

经营许可随车提供驾驶劳务，提供格式合同条款一方未采取合理方式提示对方主要免除或减轻其责任等对对方有重大利害关系的条款、格式条款合同显失公平等行为。

（三）积极培育行业文明服务品牌形象。以培育文明典型、打造文明行业为重点，会同文旅、宣传等部门，借助文明典范城市创建、旅游品牌宣传推介，培育一批“精致交通”服务品牌和先进服务典型，以点带面，引领行业风气，促进形成良好行业氛围。各企业要以“文明与您同行”交通运输行业总品牌为统领，按照“一企业一品牌”的思路，研究确定、培育打造各自的特色子品牌。已有的行业品牌，要体现继承性，又富有创新性，要继续弘扬发展，焕发新的活力。设立的新品牌既要有可塑性，又要有可操作性，主体突出特点，保证质量，实现交通品牌与文化旅游品牌相融合。

四、工作要求

（一）提高思想认识。交通运输行业是重要的窗口行业、民生行业，行业服务质量事关对外形象和群众口碑。各相关企业要高度重视，将改进提升服务纳入重要工作议程，及时研究、解决服务方面存在的突出问题，制定具体的行动方案，加强组织领导，明确责任分工，形成“层层重视、层层负责、层层落实”的良好工作格局。

（二）强化组织领导。成立由市交通运输局主要负责人为组长，分管负责人任副组长、市交通运输综合执法支队主要负责人、市交通运输事务服务中心分管负责人为成员的领导小组。领导小组办公室设在市交通运输局客运科，负责有关行动的总体调度、督导及总结等。市交通运输事务服务中心、市交通运输综合执

法支队、各区市交通运输部门也要成立相应的组织领导机构，全面加强对“大规范、大整治、大提升”行动的领导。

（三）加强舆论宣传。要加强与新闻媒体对接，适时宣传报道整治、规范、提升行动成效，宣传典型事迹，弘扬正能量。要充分运用新闻媒体、互联网等多种渠道，以及客运站场电子宣传屏等载体，公布违法线索举报方式，引导广大市民积极举报违法违规行为。

（四）加强监督检查。各相关企业要对照提升服务水平的重点任务，建立完善内部服务规章制度，推动服务工作规范化、制度化、常态化。各级交通运输部门要形成工作合力，切实提高责任担当，扎实开展规范、整治、提升行动，引导行业向优质服务方向发展。

市交通运输事务服务中心、市交通运输综合执法支队、各区市交通运输局要根据上述要求，结合任务和职责分工，制定具体实施方案，进一步明确目标任务和责任人。各级各单位具体落实情况根据局统一安排部署的时间节点定期报送至市局客运科。同时建立联络员机制，市交通运输事务服务中心、市交通运输综合执法支队、各区市交通运输局、南海新区住建交通与应急管理局要于3月20日前，确定一名联络员，并将姓名、职务、联系方式等报送至市局客运科。联系人：隋建平，联系电话：5215109。

威海市交通运输局

2023年3月16日