玉溪市交通运输局关于印发玉溪市公交出租行业优质服务提升行动实施方案的通知

局属相关单位和科室，各县（市、区）交通运输局：

根据云南省2024年交通运输优质服务提升年行动相关工作安排部署，结合玉溪实际，为进一步规范出租汽车（含巡游车及网约车，下同）及公交行业经营行为，维护城市客运市场秩序，切实提升行业管理水平和服务质量，巩固提升国家公交都市、绿色出行示范城市，助力全国文明城市创建，办人民满意交通，不断满足群众美好出行的需求，制定本实施方案。

1. 总体要求

聚焦公交出租行业服务提质增效，坚持安全第一、便捷顺畅、绿色低碳、智慧先进的原则，努力做到行业管理部门、企业、车辆、驾驶人全面提升管理水平和服务质量为目标，建立健全以制度、机制创新为基础，以服务提升为根本、群众评议相结合的管理机制，采取有效措施，力争出租汽车及公交行业管理水平、服务质量再上一个新台阶，人民群众在公交、出租出行中的获得感、幸福感、安全感进一步增强。

二、工作措施

（一）建立驾驶员星级评定机制。借鉴网约车运营平台的相关做法和经验，结合巡游车、公交车的服务实际，在红塔区中心城区率先建立驾驶员星级评定机制，设✮至✮✮✮✮✮，实施动态考核，综合考评驾驶员文明驾驶、礼貌载客、职业操守、安全生产等行为，星级评定作为年终考评、评先评优、绩效兑付、奖励发放的重要依据。（牵头单位：市公交出租车辆管理处，配合单位：红塔区中心城区公交、巡游出租车企业，完成时限：2024年6月30日）

（二）建立违法违规与不文明行为曝光制度。在红塔区试行对巡游出租车、网约车、公交车驾驶员违法违规与不文明行为进行曝光，一是对违反《城市公共汽车和电车客运管理规定》、《巡游出租汽车经营服务管理规定》、《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》等法律法规并发生同等以上较大责任事故的，对其违法行为进行相应行政处罚并曝光；二是对由于驾驶员的原因，造成严重人身伤害或重大财产损失，或造成恶劣社会影响的服务质量事件，经查情况属实的予以曝光；三是实行按月统计、季度曝光，由市交通运输综合行政执法支队和市公交出租车辆管理处向局综合运输科提供每月查处案件和接处服务质量投诉的情况，局综合运输科每月汇总抄送给驾驶员所在企业，督促企业落实主体管理职责，并每季度在“玉溪交通”微信公众号等媒体平台予以公开曝光。（牵头科室：局综合运输科，责任单位：市交通运输综合行政执法支队、市公交出租车辆管理处，配合单位：红塔区公交、巡游出租车企业，完成时限：2024年3月31日）

（三）持续加强驾驶员安全文明教育。利用智慧交通综合平台建设，打造驾驶员安全文明学习APP，建立严格的学习和考试制度，驾驶员发生不安全、不文明行为的，一律及时学习并考试。（牵头科室：局综合运输科，责任单位：各县（市、区）交通运输局，局法制安全科、市交通运输综合行政执法支队、市公交出租车辆管理处，配合单位：局办公室，完成时限：2024年6月30日）

（四）进一步优化公交线路。构建“骨干+接驳+多样化”的公交服务体系，以提高公交的吸引力为目标，形成“快干支微”层次分明的公交线网，建立公交线路调整公开征求群众意见的机制。（牵头科室：局综合运输科，责任单位：各县（市、区）交通运输局，市公交出租车辆管理处、全市公交企业，完成时限：2024年12月31日）

（五）市公共汽车服务公司开展定制化、网约化服务。乘客根据自己的出行需求发起线路，实行预约模式，公交企业根据预约的乘客数量来进行车辆调试，实现灵活有效的运营，市公共汽车服务公司定制公交业务增长20%以上，建立网约公交的服务体系。（责任单位：市公共汽车服务公司，完成时限：2024年12月31日）

（六）持续开展“打非治违”工作。突出源头治理、精准治理和多元治理，严厉打击非法营运，强化客运站、火车站、校园、医院、商圈等重点场所，严查拒载、议价、宰客等违规违法行为，联合公安部门劝诫喊客、拉客行为。严厉查处出租、网约、公交违法违规行为。网约车双合规率提升至70%以上。（责任单位：市交通运输综合行政执法支队，完成时限：2024年12月31日）

（七）更加关心关爱老年人、城乡居民、退役军人等群体。在红塔区中心城区率先完成1条适老化公交线路开行，更加关注城乡结合部、城郊群众出行，力争2025年红塔区实现“一城一交，同城同待遇”，进一步做好60周岁以上老年人、退役军人及三属、见义勇为等群体的免费乘车工作。各县（市、区）加快打造敬老爱老服务公交线路，并落实退役军人及三属、见义勇为等群体的免费乘车工作。（牵头科室：局综合运输科，责任单位：各县（市、区）交通运输局、市公交出租车辆管理处、全市公交企业，完成时限：2024年12月31日）

（八）加大“12328”的宣传。大力开展“12328交通运输服务监督电话”的宣传，利用公交站台、客运站、公交车以及新媒体开展宣传，引导群众通过“12328”反映问题，同时提升办件质量和效率，及时为群众解决出行实际问题。（牵头科室：局办公室；责任单位：各县（市、区）交通运输局，市公交出租车辆管理处，局综合运输科、保卫处，全市公交、出租汽车企业；完成时限：2024年12月31日）

三、工作要求

（一）提高站位。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心，以办人民满意交通为使命，通过公交出租行业服务质量提升，检视主题教育学习成果，推动玉溪交通高质量发展。

（二）坚持目标导向。紧紧围绕8项措施明确的具体任务，狠抓工作落实，确保各项任务按期完成。

（三）督促落实。局综合运输科负责开展督促落实，定期调度工作落实情况，对存在的问题和困难及时上报，工作开展情况纳入年终考核评价。

2024年2月23日