

河北交通运输政务信息

(第46期 总第187期)

河北省交通运输厅

二〇一四年六月三十日

石家庄市交通运输局聚焦突出问题立行立改。一是加强与公安交管部门的联合执法，合力打击非法营运，并定期向社会公布“打黑”结果。二是加大监控范围，提升取证手段，同时加强人员配备，提高现场管理能力。在新火车站配备了8名运政执法人员，13名协勤人员，协调城管8名同志参加现场管理，实施4班3运转，24小时全天候不间断值班。维持好出租车待客区的经营秩序，查处整个车站及周边违章，打击各类违章营运车辆。三是以例会教育为龙头，以岗前培训为基础，以违章培训为补充，全面提升出租汽车司机的整体素质，提高文明服务意识。让出租司机时刻注重和约束自我行为，自觉做到遵章守纪、文明经营。四是加大监督举报力度。对于群众投诉举报的案件，实行派工单制度，由专门机构和专门人员进行督查和回访，确保每一起投诉举报都能立案调查。

沧州市交通运输局推进出租车行业文明服务标准化。一是加强组织领导，召开出租汽车行业标准化文明服务专题会议，对“推行标准化文明服务，争当百佳出租司机”活动进行了再动员、再部署。二是细化管理措施，建立健全六套活动台账制度，由出租公司和出租管理部门分别对出租司机及参加活动的基本信息、经营行为、违规违纪、信誉考核、典型事迹、百佳表彰奖励等情况进行分门别类记载，逐一建档归档。三是加强督导检查，促进标准化文明服务活动有序有力推进，所有出租公司按照管理部门印发的《标准化文明服务培训教材》，对司机进行了全员轮训，做到学习过半，参训率达98%。四是继续严管重罚，坚决从严查处出租车不文明经营行为。截至目前，该局共查处违法违规出租车15辆，停运培训从业人员35人次，纠正车容车貌脏乱差100辆次，责令清除车体粘贴小广告150辆次。五是创新活动形式，积极开展标准化文明服务用语、微笑服务实践活动，并坚持先进典型引路，指导每个出租公司着力培养、树立3至5名标准化文明服务标兵，充分发挥行业先进模范带头作用。

邯郸市交通运输局走进清晨热线倾听百姓心声。6月13日，按照邯郸市民主评议工作的统一部署和要求，党组书记、局长白钢带领局高管处、运管处、出租处、路政处、治超处、汽车东站、公交公司、机场等8个单位主要领导走进电台清晨热线直播间，接听社会各界群众热线，与广大听众朋友进行沟通交流，认真解答群众通过热线反映的有关交通公交线路、治超、非法营运等方面问题20余个。同时，在市广电局门口设立现场咨询投诉受理站，现场解答群众投诉与咨询问题15个，

对群众反映的问题，能马上解决的，当场给予解答，对不能当场解答的问题，及时向群众讲明政策、讲清道理，现场做好登记，并建立跟踪反馈、回访制度，及时将办理结果向群众反馈。运管、治超、公交、出租等单位向过往群众发放各类业务宣传单 1500 余份。活动结束后，白钢局长要求各单位以抓好行风建设为契机，把民主评议工作向深度和广度推进，真正树立民评工作无小事的观念，进一步加强日常投诉的受理，切实把服务融入到管理工作中去，竭力为邯郸广大市民提供更方便、更高效、更满意的交通文明服务。

张家口市交通运输局高速路政支队清障救援再出新招。一是成立救援指挥调度室。聘请三名接线员全天候值班接警调度清障救援工作，运行总体效果良好。指挥调度室墙面上悬挂了张家口路警勤务分布图和救援收费标准，方便值班接线员及时熟练掌握有关信息，准确调度。同时配备了新式电话和电脑联网，将报警电话录音录入电脑，方便查寻。接线员遇有处理不了的情况可向当日值班员和值班领导寻求帮助。二是提升效率，强化监控管理。对于清障施救作业人员到场不及时，现场作业主次不分，未随车携带常用施救工具等情况，要求路政人员清楚记录施救情况，并对每起案件特别是事故造成滞留的案件，对清障施救过程进行实时监控记录，保留第一手影像资料，以便事后对清障施救情况进行汇总分析。三是加强服务，强化现场管理。对于清障施救作业人员的服务态度、服务用语、文明施救等方面的行为，出现司乘投诉或回访不满意情况时，严格按协议规定的处罚标准执行。四是强化流程，实时跟踪管理。对清障施救单位收取的每一起服务费用，要求路政员认真核查《清障施救服务收费明细表》、《清障施救服务作业登记表》，并与当事人共同签字确认。出现不符合规定的收费项目，当场进行纠正并按规定处罚。

省运管局收看河北电视台郭娜班专辑并开展集中讨论。收看期间，广大干部职工为我省道路运输行业涌现出的先进楷模感到由衷自豪，会议室多次响起热烈掌声。广大干部职工纷纷表示，省委宣传部授予郭娜陆地航空班“燕赵楷模”这一荣誉称号，是对全省道路客运行业服务工作的认可，更是对道路客运行业进一步提升服务质量和水平的激励与鞭策。作为郭娜陆地航空班的娘家人，全省道路运输行业更应该带头深入挖掘“郭娜班”的精神内涵，带头把她们的宝贵精神学好、学深、学细、学出长效。全省道路客运行业将以此为动力，以“汽车客运站服务质量提升年”活动为抓手，继续扎实开展“向郭娜陆地航空班学习”活动，通过对标赶超、品牌创建、环境改善等多种方式，促进客运行业服务水平的提高和硬件服务环境的改善。

分送：省政府办公厅、纠风办，交通运输部纠风办、治乱办，厅领导。

各设区市交通运输局、各扩权县（市）交通运输局，厅直各单位、厅机关各处室。

河北省交通运输厅政风行风办公室

2014年6月25日印发