

河北交通运输政务信息

(第55期 总第196期)

河北省交通运输厅

二〇一四年七月三十一日

唐山市交通运输局城市客运处实现提速提效提质。一是缩短了投诉受理时间，为出租公司连接局内网，安装投诉信息受理终端软件，确保乘客投诉第一时间到达出租公司，无论日常还是节假日都能即时受理，有效提升了投诉处理速度。二是提高了投诉处理效率，可以立即联系乘客，按照相关规定进行处理，有效缩短了处理流程和时间，使乘客能够及时得到答复，提高了乘客的满意度。三是提升了投诉工作质量，研究制定了《出租汽车行业专项整治工作方案》，加强对拒载、不打表等严重违规行为的处理，出租公司受理投诉后，认定事实清楚、证据确凿的，移交该处依法进行处罚，对司机进行脱岗培训，既解决了行业中的重点突出问题，又提升了投诉处理工作的质量，有效减少了乘客二次投诉现象。

邯郸公交开展“公交服务万人意见征询”活动。为更加深入了解广大市民对公交的需求和意见，更好地改善公交服务，提升公交形象，邯郸公交从本月18日至24日，在邯郸市区、峰峰矿区、成安县、永年县辖区，走进社区、学校、企事业单位，采取与居民面对面、跟车随机调查、高峰时段站点乘车调查等多种形式，征求广大乘客对公交服务、站点设置、车辆更新等公交范畴内的意见和建议。邯郸公交对在本次调查活动中所征集的意见和建议将认真梳理，分类汇总，对市民提出的建议或需求认真对待，抓好研究落实。

霸州市交通运输局运管站惠民宣讲进村街。为切实解决服务群众“最后一公里”问题，自7月1日开始，霸州市交通运输局运输管理站利用两个月的时间，由主管站长亲自带队，组织工作人员深入辖区383个村街，联合村委会，利用广播站和发放宣传页的方式向村民开展广泛宣传，帮助群众提高分辨“黑驾校”的能力，有效避免在学习驾驶技术过程中造成纠纷和损失。每到一处，工作人员都耐心细致地讲解，包括现有正规驾校的名称、非法驾校的危害、如何辨别非法驾校等相关信息，重点提醒广大群众在驾驶培训过程中要学会维护自己的合法权益。村民听的聚精会神、专心致志，对有意愿学习驾驶技术的村民提出的各种问题，工作人员都现场做了认真细致地解答，场面融洽而和谐，得到广大村民称赞。

任丘市交通运输局立行立改，落实惠民四项实事。一是积极开展生态环境整治，在建道路施工现场设置围挡设施，定时洒水，降低工地扬尘，助力美丽乡村建设。二是积极推进城乡公交一体化，

完成 14 条农村客运班线、183 台车辆更新和公交化改造。与公安部门协调联动，建立打击“黑出租”长效机制，今年以来，共查扣“黑出租”180 余台。三是扎实推进帮扶工作开展，入户走访村民 180 户，发放干群连心卡 400 余张。出动运输车 8 台次，完成村内水泥道路建设 740 米、砖铺路面 9000 平方米，提前 45 天完成帮扶任务。四是推行便民利民新举措，如地方海事处深入辖区四个码头上门服务，缩短了船工等候和审验时间；运输管理站将营运性货车道路运输证审批由 7 个工作日缩短为 3 个工作日；取缔客运站内外违规摊点，增加售票窗口和引导员，增设便民座椅、开水桶等设施，清理站外乱停乱放车辆，营造安全舒适的乘车环境。

辛集市运管站扎实推进源头治超工作。一是认真梳理、科学分类，确定 8 家货运源头单位，进行了社会公示。二是全面调查、摸清底数，走访公路沿线砂石料场 41 家，掌握其经营规模、存沙面积、车辆设施等情况，为清理整顿奠定基础。三是每月 2 次以上巡查，督促企业健全机构制度、规范档案管理、进行教育培训、严格出厂登记。四是落实“黑名单”制度，目前已有 2 辆违法超限超载车辆记录在册，并依法进行了处理。

省运管局部署汽车快修连锁品牌示范单位创建活动。为扎实开展“服务质量和水平提升年”活动，按照“五个十工程”安排部署，省运管局印发了《河北省汽车快修连锁品牌示范单位创建方案》。方案明确了创建活动的指导思想和主要任务，确立了创建标准、方法步骤和具体措施。通过全省推树 10 个汽车快修连锁品牌示范单位，达到典型引路，示范带动，推进维修连锁品牌建设，引领全省机动车维修行业科学发展，实现为广大消费者提供优质、便捷、及时、高效维修服务的目标，进一步推动行业转型升级和展示行业服务形象。

省高管局服务管理中心保定分中心认真做好政风行风工作。一是设立投诉信箱，公布投诉电话，自觉接受社会群众监督。二是向司乘人员发放调查问卷 800 余份，收集意见和建议。调查结果显示，98%受访者对服务区总体服务水平表示满意。三是分组进行明察暗访活动，坚持把解决司乘人员最关心的热点难点问题作为衡量行风建设的唯一标准，努力在有作为上下功夫，上半年明察暗访总里程达 10000 余公里。四是通过开展问卷调查，使全区员工受到了深刻教育，进一步认识到行风建设的重要性和必要性，主动为司乘服务，工作质量不断提高，全区职工文明用语普遍使用，区内环境整洁，经营秩序井然，文明服务行为处处可见。五是通过分中心“六统一”讲师团的巡回培训，不断完善各项规章制度，工作纪律得到加强，工作流程更加顺畅，保证了经营任务及各项工作的顺利完成，切实把政风行风建设工作落到实处。

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7月23日印发