附件：

东丽区交通运输行业服务品质提升

专项行动方案

为深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，落实市委、市政府“十项行动”，进一步优化营商环境，提升人民群众出行品质，促进假日经济、旅游经济、交通经济，更好服务保障重大活动，按照市交通运输委工作部署决定在我区交通运输行业全面开展服务品质提升专项行动，制定本行动方案。

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，践行以人民为中心的发展思想，遵循“以人为本、旅客第一、体验至上”的基本原则，以提升交通运输行业窗口单位环境及服务为主攻方向，以开展安全隐患大检查、设施设备大排查、环境卫生大清整、服务质量大提升为主要任务，深入整治影响人民群众出行品质的突出问题，努力实现交通运输行业“安全无事故、服务有温度、环境更整洁、体验更美好，扮靓城市交通名片”的工作目标，为天津全面建设社会主义现代化大都市、推动全市经济社会高质量发展提供有力支撑。

1. 组织保障

成立东丽区交通运输行业全面开展服务品质提升专项行动领导小组，局主要领导担任组长；分管领导为副组长，各相关部门为成员单位，办公室设在运管科。

组长：刘善祥

副组长：鲍振琦、付洁、王纪元、靳长伟

成员：运管科、安全科、公路科、执法支队、公路养护中心

三、重点任务

（一）提升公交文明服务（运管科负责）

1.开展站牌车辆综合治理行动。沟通协调公交运营、广告公司确保公交场站安全服务设施完好，环境整洁，车辆停放有序，安保措施落实到位。在重点线路和场站引导乘客有序候车，维护好公交运营秩序。加强运营车辆清洁管理，确保运营车辆达到车身洁净、玻璃明亮、车内整洁、轮胎见本色的“四净”标准。加强公交站路设施管理，确保齐全完好，线路信息准确，方便乘客使用。

2.强化运营服务质量管理。协调沟通公交运营公司结合客流恢复情况，增加运力投放，满足群众出行需求。严格执行公共汽车线路行车作业计划，发挥公交智能化调度系统作用，合理调配车辆，减少大间隔，提高车辆准点率。确保线路信息准确，定点班线和计划发车间隔大于半小时的线路应公示发车时间和间隔。

3.强化从业人员培训教育。协调沟通公交运营公司以贯彻落实《公共汽（电）车服务管理规范》为重点，以精心组织“五一”假期公交运营为专题，组织全体从业人员开展服务教育和服务培训，做到司乘人员衣着整洁，举止文明，佩戴服务标志，耐心解答，宣传和引导乘客为老年人和特需乘客让座。文明驾驶，杜绝闯红灯、强行变道、不礼让行人等行为。

4.优化调整公交线网结构。沟通协调公交运营公司结合常规公交换乘优惠政策，同步采取“减少重复、强化接驳、整合运力、降低成本”等措施优化公交线网结构，填补公交空白。对地铁站点制定接驳提升方案，解决线路过长、过绕、过重问题，促进公交地铁两网融合，优化公交与轨道交通便捷化换乘。

（二）巩固出租车专项治理成果（执法支队负责）

1.保持高压执法治理态势。一是强化窗口站区整治。重点治理机场、高铁站、地铁（轻轨）站出租汽车运营秩序，通过“联合执法”等方式，严厉打击离站揽客、议价拼客、站外甩客、绕路宰客、私改计价器、无证黑车等违法违规行为。二是强化路面巡检巡查。在旅游景区、繁华商圈等区域，重点治理市民群众集中反映的拒载、绕路、不执行文明服务标准等各类运营服务问题。三是强化投诉举报处置。通过张贴举报标识、公布举报电话及发放“服务提示卡”等方式，加强社会监督。四是强化部门联动。加强与公安、机场等单位联动，形成工作合力，共同打击非法运营。

2.提升行业整体服务质量。一是加强驾驶员培训教育。通过车载信息终端推送专项整治工作信息，指导各企业广泛开展驾驶员规范文明服务培训活动。二是开展承诺践诺活动。向全行业下发“提升服务品质、筑牢服务意识”倡议书，倡导从业人员做到形象良好、语言文明、服务规范。三是用好信用管理手段。对在“不良记录名单”中的驾驶员和车辆阶段性禁止进入机场运营，对多次违规、严重违规、造成恶劣影响的驾驶员以及投诉比例高的企业负责人实施集中脱产培训教育。四是发放服务提示卡。以机场为重点畅通现场执法投诉渠道，增强乘客维权意识，加强社会监督。五是强化天津滨海国际机场出租车秩序管理，对客运出租汽车蓄车区和发车区实施提升改造工程，在现有排队通道增设硬隔离设施等措施，形成按秩序“随排随行”的双通道排队候客模式。设置封闭临时停放处置区。

3.规范文明服务。一是打造温馨车厢。通过企业宣贯、信息化手段等渠道，倡导驾驶员及时做好车辆清洁，保持车内干净无异味，为乘客营造安全舒适、行车有序、服务文明、卫生整洁的温馨乘车环境。二是宣传文明驾驶。联合公安部门倡导文明行车，不抢道、不抢灯、不抹车、不乱停乱放，进一步提高驾驶员“安全文明”的行车驾驶意识。

（三）规范共享单车管理（公路科负责）

1.强化现场响应。督促各共享单车运营企业根据实际情况，制定应急指挥调度预案，确保运维车辆、人员随时响应，处置及时高效，避免发生因车辆淤积影响道路畅通、阻碍交通情况。

2.优化投放调度。督促各共享单车运营企业结合假期客流变化调整投放热点，特别是针对重点景区、地铁站、商圈周边，优化运营管理，最大限度满足出行用车需求，提升服务质量和效率。

3.规范停放引导。指导各运营企业按照要求进一步完善细化“定点取还”点位，引导文明骑行、停车入框，结合实 际需求在重点点位安排引导人员，加强现场管理。

4.提升骑行体验。督促各共享单车运营企业重点关注车辆状况，及时对损坏车辆进行回收维修，保证投放车辆轻便舒适。加强车辆清洁，及时清理车身、车框等部位污渍、小广告，展现整洁文明形象。

（四）加强公路养护管理（公路养护中心负责）

1.加强设施管理。一是做好公路养管工作。加强对公路基础设施的巡查检查，发现道路病害及时消除隐患，确保路况处于优良水平。合理安排养护施工计划，除必要的应急养护工程外，其他工程项目要及时撤场，不能全部撤场的要做好安全设施维护。加强临水临崖、急弯陡坡、连续长大下坡等路段安全隐患排查治理。二是做好环境整治。加大对公路两侧及沿线路肩、绿化带内垃圾清扫，确保路域环境整洁。加强交通标志标线、护栏等设施维护、清洗、油饰工作，确保交通安全设施清洁美观、鲜明有效。对各类旅游交通引导标识进行专项巡查，确保标识标牌完好无污渍、无破损，提高旅游服务质量。

（五）强化行业安全生产（安全科牵头，其它部门按职责落实）

1.精心组织。按照《市安委会办公室关于立即开展安全生产链条排查整治的通知》部署要求，制定保障节日期间安全生产的工作举措，按照“三管三必须”要求，督促企业认真落实安全生产主体责任、管理部门的监管责任及属地主管责任，将责任落实到企业、基层一线、岗位、具体人员，逐级明确责任，做到责任到人、任务到岗，层层抓落实，坚决防范各类事故发生，保障全行业形势稳定。

2.紧盯重点。一是严排查。重点针对“两客一危”等重点领域组织开展全面排查以及铁路安全环境治理专项整治，及时消除隐患。二是严把关。特别是严把节日期间参与运输运营车辆的技术关、从业人员的资质关，全方位保障安全运行。三是严执法。会同公安等部门，重点针对非法违规运输运营、特别是侵害人民群众生命财产安全违规行为采取“零容忍”式执法查处，营造安全有序的交通运输环境。

3.强化应急。密切关注行业动态，树立超前防范意识，针对“五一”假期气候，及时准确掌握有关信息。加强形势研判，探索特殊时段安全生产风险辨识与评估，及时制定针对性风险防控措施，严格防范各类风险转化为事故。完善应急预案，加强应急演练，确保应急救援装备、物资和人员处于应急状态，遇有突发情况，及时响应，切实提升防范和处置突发安全生产事故的能力。

四、保障措施

本次专项行动分步实施，即日起至 5 月 20 日左右为集中攻坚期，5 月 20 日至 6 月 20 日为巩固提升期，6 月 20 日后转入常态化保持阶段。

（一）提高思想认识。要充分认识开展提升交通运输行业服务品质专项行动的重要意义，与学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育和大兴调查研究之风结合起来，与贯彻落实市委、市政府“十项行动”结合起来，牢固树立“添秤”、“交账”意识，确保各项任务落地见效。

（二）加强协调联动。交通运输行业服务品质提升专项行动涉及面广、群众关注度高，是一项复杂的系统工程，需要协同配合、持续用力、久久为功。要加强部门联动、内外联动、政企联动，坚持问题导向，全力推动任务落实。

（三）强化值班值守。科学安排值班值守，畅通投诉渠道，及时应对舆情，加强应急处置，确保突发事件及时处理， 各项工作有序运转。