

重庆市南川区交通运输委员会^{A类}

南川交通函〔2025〕77号

重庆市南川区交通运输委员会 关于区十八届人大六次会议第178号建议的答复函

胡立政代表：

您提出的《关于加强我区出租车驾驶员文明素质提升的建议》（第178号）已收悉。经我委研究办理，现答复如下：

一、加强车辆和驾驶员智能化管控

在出租汽车上安装车载智能终端，并印发《关于加强巡游出租汽车车载智能终端管理的通知》（南川交执发〔2025〕8号）文件，运用管理平台加强车辆和驾驶员管理。在车载智能终端上明示车辆牌照、驾驶员、单位、监督电话等信息，方便乘客监督。鼓励乘客在车载智能终端扫码支付车费，便捷乘客投诉和失物查找等。交通执法机构、企业通过车载智能终端，对驾驶员存在开车接打手机（聊微信）、不文明驾驶（吸烟、说脏话）、“三超一疲劳”等行为定期进行巡检，发现问题及时处理。

二、扎实开展驾驶员教育培训

各企业对驾驶员每月开展不少于3个小时的服务技能、职业道德、安全知识等方面教育培训，以提高其安全服务意识。各企

业落实经营安全主体责任，对驾驶员从业资格审查、入职培训考核、《安全目标责任书》签订、教育和培训等工作进行相应完善。各企业对《驾驶员服务行为准则》等准则标准以及不规范行为进行梳理，纳入驾驶员教育培训，并加大违规处罚力度。收集出租汽车营运中极易引发矛盾纠纷的营运情形，统一梳理编发相关处置方式的温馨提示，加强驾驶员经营服务教育，提升驾驶员服务能力。

三、开展法规宣传，严格违规查处

深入企业以“执法+服务”为核心，融合“督导检查”与“精准帮扶”，选派骨干驻企指导，明确责任并公示责任牌，推动末端执法向前端服务转变。以客运站场等为宣传阵地，同步依托搏翔公司等公司教育培训会，通过发放宣传资料、普法讲解等形式对驾驶员开展宣讲告诫，强化驾驶员法治意识。联合公安、市场监管等部门，建立常态化联合执法机制，通过信息共享、线索移交、联合办案等方式，形成执法合力，震慑违法违规经营行为。聚焦节假日、早晚高峰等关键时段，紧盯医院、农贸市场等重点场所，采取“定点+流动”“日间+夜间”相结合的检查方式，严厉整治强行拼客、乱收费等违规行为。组织开展出租汽车行业安全和突出问题专项整治，规范市场营运秩序，共查处车辆 436 辆次、查处违法违规行为 28 起。

四、建立健全投诉举报处理机制

公安、交通部门联合组织召开出租汽车行业违规行为专题通

报会，对 7 名违规较多驾驶员批评教育，疏理问题、剖析根源，强化源头监管责任。优化投诉处理举措，按照“一事一档”原则，建立《投诉举报处理管理办法》，缩短投诉举报受理、调查、回复流程实效。鼓励市民通过 12345、12328 信访热线及 71433030 投诉举报电话反映出租汽车违法违规行为，严厉处理并开展针对性执法检查。

五、开展违规曝光，落实信用评价

交通执法机构建立违规行为曝光台，通过媒体曝光出租汽车拒载、违规收费、途中甩客等违规行为，接受社会监督。交通执法机构每月向企业通报违法违规查处及投诉举报处置情况，针对高频违规事项落实精准整改。与公安部门等部门配合，收集企业、驾驶员、车辆的道路交通违章、道路交通事故情况，以及拒载、违规收费、途中甩客、不文明礼貌等违规处罚情况，纳入经营企业、驾驶员信用评价考核。

六、加快优秀典型群体培育

加快出租汽车行业优秀典型群体的培育和宣传，发挥先锋模范带头作用。组建重庆市“雷锋的士”志愿服务总队南川支队，并设立企业大队，评选“星级雷锋的士创建车”56 辆，发扬爱岗敬业、乐于奉献精神。组织开展“3.5 雷锋日”免费乘坐服务、南川特校捐赠学习用品、“你说我帮”失物招领、“学雷锋好的哥”优秀驾驶员评选等活动，推动行业文明建设。与区文化旅游委联合，加强交通运输和文化旅游融合发展，授予 20 名驾驶员“南

川旅游的士宣传员”，积极宣传好、推广好、服务好南川旅游。将“星级雷锋的士创建车”管理、荣誉通报、媒体表扬等纳入企业信用评价进行考核。

此答复函已经杜武主任审签。对以上答复您有什么意见，请您在议案建议系统填写答复（评价）回执，或者直接反馈到区人大常委会代表工委，以便我们进一步改进工作。

重庆市南川区交通运输委员会

2025年5月12日

（联系人：程立；联系电话：64560065）

（此件公开发布）

抄送：区人大常委会代表工委、区政府办公室。

重庆市南川区交通运输委员会办公室

2025年5月12日印发
