

重庆市南川区交通运输委员会

A 类

南川交通函〔2025〕80号

重庆市南川区交通运输委员会 关于区政协十五届五次会议第179号提案的答复函

谭斐委员（区住房城乡建委）：

您提出的《关于提升南川区旅游城市公共交通服务形象的建议》（第179号）收悉。经我委与南川区文化旅游委共同研究办理，现答复如下：

一、提升公共交通运输软硬件设施

（一）硬件提升方面

一是严格落实车辆清洁和保养制度，确保车身整洁、车内环境舒适。二是定期开展车辆安全性能检查，确保运营车辆安全达标。三是在公交车辆内增设便民设施，并确保空调等设备正常运行，进一步提升游客乘车体验。

（二）软件提升方面

一是加强对公交车辆驾驶人员的培训，重点围绕服务意识、礼仪规范、本地文化旅游知识等内容开展专题培训，确保驾驶员

能够为游客提供景点介绍、美食推荐等贴心服务。二是统一驾驶员着装，设计具有南川特色的工作制服，展现旅游城市文明窗口形象。三是开展“文明服务标兵”评选活动，激励驾驶员提升服务质量。

二、探索建立智能旅游标识

南川区文化旅游委将提供区内各景区的详细信息，包括景点分布、游览线路推荐、景区活动安排等，以便智能标识能够精准为游客提供最佳游览路线及周边优惠活动信息。

三、强化公交服务监督管理

一是设立乘客投诉热线和线上投诉平台，确保乘客反馈渠道畅通。同时建立投诉快速响应机制，确保投诉问题在规定时间内受理并反馈处理结果。二是定期开展公共交通工具专项检查，重点检查车辆状况、司机资质、服务规范等内容，确保运营安全和服务质量。三是对违规驾驶人员采取批评教育、罚款、暂停运营等处罚措施，并纳入经营者信用档案。

四、强化公交服务品牌建设

一是利用文旅委的新媒体矩阵、线下宣传活动等渠道，宣传优秀公交驾驶员事迹。同时将优秀公交驾驶员事迹融入到南川旅游宣传内容中，展现南川旅游城市的良好形象，提升行业的服务水平与形象。二是开展公交行业相关评选活动，提高服务积极性，

打造南川公交服务品牌，助力全域旅游示范区建设。

此答复函已经杜武主任审签。对以上答复您有什么意见，请您填写在回执上并反馈到区政协提案委，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13日

（联系人：田梦悦；联系电话：19823672396）

（此件公开发布）



抄送：区政协提案委、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 13 日印发
