

湖南省交通运输厅办公室

厅办函〔2020〕3号

湖南省交通运输厅办公室 关于开展全省道路客运行业 专项整治行动的通知

各市州交通运输局，省高速公路集团公司，省道路运输管理局：

1月11日晚，中央电视台《焦点访谈》栏目以《“宰客”的长途客车》为题，曝光了沪昆高速公路沿线贵州铜仁、湖南湘潭、江西上饶境内客车司机伙同黑店经营者“宰客”乱象。省委、省政府高度重视，要求立行立改，举一反三，大力整治行业乱象，切实保障人民群众的合法权益。目前正值春运高峰，为深刻汲取教训，坚决遏制此类乱象再次发生，根据交通运输部办公厅《关于〈焦点访谈〉栏目曝光客车司机伙同黑店经营者“宰客”乱象有关情况的通报》（交运明电〔2020〕12号）精神，省厅决定从即日起至春运结束，开展全省道路客运行业专项整治行动。现将有关事项通知如下。

一、工作目标

通过专项整治，严惩一批违法违规行为，曝光一批道路运输企业，警示一批道路运输从业人员，不断夯实全省道路运输安全生产基础、提升道路运输服务品质。

二、整治内容

（一）全面排查处理企业违规行为。各地要督促企业以 800 公里以上长途客运、中短途高速公路客运、旅游（包车）客运为重点，严格按照《道路运输车辆动态监督管理办法》规定落实动态监控主体责任，立即对车辆运行情况进行全面排查，严格自查自纠。各级交通运输主管部门要以“隐患清零”为抓手，充分利用“两客”智能监管平台，加大对违法违规行为的处理力度，要督促企业对驾驶员采取停班学习、罚款等措施降低违规违章行为，屡教不改的，列入“黑名单”；要有针对性地重点处罚企业法人代表、主要负责人，情节严重的，停业整顿或关停道路运输企业。

（二）全面排查整治长途客运服务场所。各地要立即组织摸排辖区内各高速公路出入口 5 公里范围内的为长途客车旅客提供就餐、临时休息等服务的场所，对于类似存在“宰客”乱象的，要主动报告当地人民政府，会同公安、应急管理、市场监管等部门依法依规进行处理。同时，要在当地党委、政府领导下，会同相关部门，加强执法监督，对长途班车停车休息场所经营资质、安全、卫生、消防条件和价格行为开展经常性监督检查，为旅客提供优质、价格合理的餐食，确保环境安全。各市州要将摸排情况汇总后于 1 月 22 日前报省道路运输管理局。

（三）全面核查外省在我省设立的长途客运接驳点。省道路运输管理局牵头，会同公安交警部门，组织开展对外省设在湖南的接驳点进行全面核查，重点检查接驳点是否正常启用、

设施设备是否按规定设置，是否按照规定实施接驳运输。对检查发现的问题，在交通运输部接驳运输平台记录，并责令其整改，同时函告设立企业所属省级交通运输管理部门。对虚假接驳、不按照规定接驳等严重违反接驳运输管理规定的，固定证据后，分别报交通运输部和公安部，请求予以撤销外省在我省设置的所有存在安全隐患的不规范接驳点，以净化我省道路运输市场。

（四）全面规范从业人员经营行为。各地要组织经营 800 公里以上道路客运班线的企业逐车梳理中途停靠和凌晨 2 点到 5 点停车休息场所，适当调整发班时间，原则上应当在高速公路服务区停靠和停车休息，尽量避免到高速公路以外地点就餐、停车休息。要督促道路客运企业加强对司乘人员的培训、教育和监督管理，遵守职业操守。道路客运企业一旦发现伙同饭店经营者“宰客”、收受回扣的司乘人员，要及时停班并开展专题警示培训；对情节严重、造成恶劣影响的，要调离客运驾驶岗位或者依法解除劳动合同。

（五）全面提升服务能力和水平。省高速公路集团公司牵头，会同各高速公路经营主体，督促服务区进一步规范管理，特别在夜间要安排专人引导客运车辆停靠，为司乘人员提供优质服务。同时，要畅通 12328 服务电话和各级交通运输部门投诉渠道，认真受理人民群众的投诉举报，严肃处理违法违规和侵害旅客利益的服务质量事件，确保投诉举报件件有核查、件件有回音。自发文之日起至春运结束，各市州交通运输主管部门每日上午 9:00 前，将本地前一日受理的客车司机伙同饭店经

营者“宰客”等问题相关投诉举报情况汇总表（见附件）同时发送省厅（1093344640@qq.com）及部指定邮箱（12328@mot.gov.cn）。

三、工作要求

（一）严肃工作纪律。各地要加强对执法队伍的教育培训，提高执法人员的政治素质，严格监督执纪，对发现执法人员充当“保护伞”等情况，一律严肃查处。

（二）形成长效机制。各地要在扎实开展专项整治行动的基础上，结合本地机构设置的实际，梳理总结专项整治中好的经验做法，形成安全监管、检查执法等方面的长效机制，不断提升治理能力。

（三）加强信息报送。请各地及时报送整治期间好的工作经验和阶段性成效，并于春运结束后三天前将专项整治行动工作总结报送省道路运输管理局。

省交通运输厅联系人：张晖，0731-88770131，hnszyb@126.com。

省道路运输管理局联系人：刘莉，0731-82582220，465120249@qq.com。

