

# 嘉兴公布交通运输领域放心消费示范单位名单 提升经营者诚信守法意识

导报讯 近日,嘉兴市交通运输领域放心消费创建工作领导小组办公室协同属地部门经实地评估、审核公示,决定认定嘉兴振禾出租汽车有限公司等20家企业为“2020年度嘉兴市交通运输领域放心消费示范单位”。这些企业中,机动车维修示范企业10家、机动车驾驶员培训示范机构5家、出租车(网约车)示范企业5家。



嘉兴市交通运输领域放心消费创建工作始于2020年,嘉兴市交通运输局选定与群众关系密切的机动车维修、驾驶员培训、出租车(网约车)作为创建行业。各级交通运输部门上下联动,建立了工作机制。各地均第一时间召开创建工作动员会,邀请出租车(网约车)企业、驾驶员培训机构、机动车维修企业进行座谈,广泛征求意见和建议,迅速摸排汇总了属地创建企业底数,确定了全市2020年参加创建的机动车维修企业1442家、机动车驾驶员培训机构56家、出租车(网约车)企业39家。

创建工作领导小组根据行业特点明确“亮证经营、质量安全、明码标价、公平计量、投诉处理、服务情况、监督检查”等评价项目,在创建中首次将企业信用评价得分作为行业标准。

到2020年12月底前,嘉兴各县(市、区)交通运输局及经开区、港区建设交通局设立放心消费投诉电话、调解专员岗和消费争议快速绿色通道,向社会公布,方便群众就近投诉,并充分利用“12345”“12328”及其他信息平台,第一时间发现和受理侵害消费者权益的各类违法案件。同时完善消费投诉纠纷处理的程序、方法和制度,形

成快速、高效解决消费纠纷的工作机制,为广大消费者提供有效的消费保障。

之后每年的11月底前,交通运输部门将对照评价指标,结合日常监管、投诉举报、消费者体验、监督抽查等情况,确认“放心消费”示范单位名单;每年12月组织开展对示范单位的“放心消费”创建成果验收,综合做出年度“后评价”结果评定,并充分应用信用信息公示系统、“信用浙江”等信息资源公示评定结果,对参与创建“放心消费”单位通过“后评价”打分,合格的企业发放并要求及时张贴年度“放心消费单位”标识。

“这项工作的开展,能全面提高交通运输企业经营者诚信守法意识。”嘉兴市交通运输局有关负责人表示。接下来,交通运输领域放心消费创建工作领导小组将加强对机动车维修、驾驶员培训、出租车(网约车)三个行业创建成功企业尤其是示范单位的动态监督检查,依法依规及时处理消费纠纷。并创新工作机制,强化对属地放心消费创建工作的指导支持,对照创建标准持续做好放心消费工作,让群众在交通运输领域充分感受到放心消费有保障。 □通讯员 张屹



五大队(左图)、九大队(右图)执法人员现场开展工作。

## 一家单位2个集体同时上榜 他们被授予“工人先锋号”

导报讯 近日,宁波市交通运输工委表彰2020年度交通运输系统“工人先锋号”,10个集体获此殊荣。宁波市交通执法队五大队、九大队光荣上榜。一家单位2个集体同时获此殊荣,这背后体现的是宁波交通执法人2020这一年的努力和奋斗。

### 疫情防控的“海上长城”

宁波市交通执法队五大队主要负责北仑区内市直辖区的港口岸线、港口建设、港口经营等港口行政执法工作。成立一年多来,五大队以“创一流工作、一流服务、一流业绩、一流团队”为目标,在港口防疫、港口安全生产监督服务一线工作中作出了积极贡献。

2020年,五大队先后组织开展了“利剑2020”3号港口危险货物专项执法检查、港口重大危险源大排查、防汛防台及安全隐患排查、硝酸铵类危化品整治等一系列安全专项执法检查。累计出动检查人员1017人次、检查企业442家次,0800艇水上执法10次,开展联合执法5次,整改安全隐患285个,下发责令整改通知书12份,立案查处港口违法案件12起,罚没总金额71.15万元,港口企业满意率100%。

针对新冠肺炎疫情防控形势严峻,五大队开展了海港疫情防控和复工复产服务。船员换班每船必到,完成风险船舶船

员换班现场督查159艘次,出动323人次,累计接收船员711人次。

### 交通窗口的“逆行先锋”

宁波市交通执法队九大队主要负责市级监管交通工程项目的质量和安全监督行政执法,以及市本级交通建设市场监督管理行政执法工作。成立一年多以来,九大队全体人员以优良的作风、扎实的技能、过硬的素质、热情的服务诠释了“工人先锋号”的内涵,为宁波交通工程建设质量安全保驾护航。

2020年,九大队先后组织开展了“利剑2020”2号工程质量安全监督、环保、农民工工资支付、建设市场督查等多项专项执法行动,对市级监管在建的30余个公路水运工程项目进行了逾150次检查,出动执法人员400余人次,检查施工合同段200余次,对职责范围内公路水运工程质量和安全监督覆盖率达100%。

在全力打赢疫情防控阻击战中,九大队全体人员勇当“逆行先锋”,加入党员应急队参加铁路宁波站24小时联防联控,同时派员参与驻企联企“三服务”,助力企业复工复产。在争创文明城市“六连冠”时,九大队连续参加6轮出租车执法检查,累计出动人员198人次、出动车辆87次,检查车辆2640辆次,现场督促整改问题193起。

□通讯员 任越

# 温州有个出租车司乘矛盾“终点站” 成立4个月已受理1500多件出租车投诉

导报讯 不久前,温州市交通执法队出租车矛盾调解中心(简称“矛调中心”)通过调查取证、约谈,让一些聚合平台纠正并下架违规经营的网约车APP,取消打车的优惠预估价格。

这些平台通过优惠预估价来吸引乘客,但预估价和乘车打表计费实际价格不符,乘客误认为出租车多收费,由此产生大量投诉案件。这些平台经过整治后,矛调中心接到的投诉量明显减少。

矛调中心成立于2020年9月底。此前,出租车投诉案件处理由温州市交通执法队各分队按辖区负责。而各分队执法人员同时兼顾入企检查、路面巡查、投诉受理等工作,常常分身乏术。投诉事项集中到矛调中心后,执法人员统一处理标准,人力资源也得以优化配置。

矛调中心成立4个月来,共受理1500多个投诉件,成为出租车司乘矛盾纠纷的“终点站”。执法人员在接到投诉件后先作研判,根据需要让司机上门接受调查。如判定司机无责后通过电话联系投诉人,为司机证明清白;如果司机存在违规行为,执法人员也会依法依规进行惩处。

该中心主任冯军表示,1500多个投诉和咨询件仅是

司乘双方通过投诉系统反映到中心的,另外还有不少上门求助的乘客和驾驶员。而遇见情绪激动的乘客,能和执法人员倾诉2个多小时。有次冯军接听一位投诉人的电话,对方情绪激动,沟通了一个半小时无果。冯军不断安抚,承诺一定会尽快妥善处理、亲自负责到底,投诉人情绪才稳定下来。

冯军说,这种情况并非他们第一次遇到。大量矛盾纠纷涌入,为执法人员带来不小的工作和精神压力。有些乘客还会提出超出执法标准范围的要求,甚至将不满情绪转嫁到执法人员身上。“每天处理这么多案件,大家确实有些累,经常收纳司乘双方的负面情绪,自己的情绪也会受到影响。”冯军坦言。

对此,矛调中心也在思考如何进一步提升工作效率,转换“只在中心等待应诉”的工作方式。比如,矛调中心专门派人到出租车企业开展安全讲座,向驾驶员介绍被投诉案例,进行警示教育,如恪守职业道德、安全行车、礼貌待客等,从根源上减少司乘矛盾。“通过加强沟通交流和教育,避免司机二次犯错,这样我们的工作肯定会越做越好的。”冯军表示。 □记者 沙凯迪 通讯员 陈仲颖



执法人员走进出租车企业,要求企业对举报频发的车辆驾驶员予以重点关注。