

# 云南省交通运输厅

云交运输便〔2024〕242号

## 云南省交通运输厅关于开展全省交通运输 优质服务社会监督工作的通知

各州、市交通运输局，省交投集团、省建投集团、中国铁路昆明局集团有限公司、云南机场集团，省公路局、省航务局：

为深入贯彻落实省委省政府关于交通运输优质服务的决策部署，推动全省交通运输优质服务创建取得新成效，结合当前交通运输行业面临的新的矛盾问题，省交通运输厅决定聘请第一批社会监督员，全方位对交通运输优质服务工作进行监督，并制定下发《云南省交通运输厅关于做好交通运输服务社会监督管理的通知》。现将有关事项通知如下：

### 一、确保监督工作落准落好

交通运输行业各单位要高度重视，提高对做好这项工作重要性的认识。省交通运输厅聘请社会监督员，是贯彻落实省委省政府在交通优质服务推进会提出的广泛收集社会公众评价的重要举措，是交通运输行业主动接受社会监督，把交通运输优质服务社会监督员和社会监督机制有机结合起来的重要途径。各州、市交通运输部门要结合实际认真落实《云南省交通运输厅关于做好交通运输服务社会监督管理的通知》，将社会监督员纳入开展交通优质服务提升工作总体部署，要形成主要领导、部门牵头负责，各有关部门履职履责、联动高效的工作格局。

健全长效机制，坚决避免搞形式、走过场，确保社会监督意见建议及时回应。

## 二、主动听取意见建议

交通运输行业各单位应主动接受社会监督员的监督。社会监督员按照《云南省交通运输厅关于做好交通运输服务社会监督管理的通知》履行监督职责。社会监督员凭监督证件在工作时间内可进入交通运输行业场所、重点售票等关键部位进行检查，对交通网络、枢纽节点、站场环境、运输组织、转乘换车、购票、退票、进出场站、乘坐体验等运输服务方面实施监督，并收集和反馈社会各界对交通运输行业的意见和建议，监督发现问题纳入优质服务问题库，责任相关部门按期整改。社会监督工作中需要交通运输行业协助的，各运输行业单位应当积极配合，为社会监督员工作提供更多支持。对社会监督员提出的意见建议，要及时有效回应，并将落实情况反馈给社会监督员进行收集；通过社会监督员提出意见建议，举一反三，推动交通运输服务工作质效持续提升，切实把社会监督工作转化成办实事、解难题的服务实效。

附件：1. 云南省交通运输厅关于做好交通运输服务社会监督管理的通知

2. 云南省交通运输优质服务社会监督员工作证

