

云南省交通运输厅文件

云交运输〔2024〕7号

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

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

根据全省交通运输优质服务动员大会会议精神，为进一步提升全省交通运输服务质量和水平，营造社会公众共同参与交通运输优质服务的良好氛围，有效提升社会监督管理和评价成效，加快推动建立便捷顺畅、经济高效、安全可靠、绿色集约、智慧先进的交通运输优质服务体系。现将有关事项通知如下：

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，准确完整把握全省交通运输优质服务动员大会部署要求，围绕“一体化融合衔接、品牌化示范引领、规范化监督提效”，健全完善社会监督机制，充分发挥社会力量的监督作用，强化对全省交通运输优质服务的监督管理，形成社会各界广泛参与的交通运输服务新格局，提升交通运输服务质量和水平，实现公众出行便捷顺畅，货物运输高效集约，进一步增强人民群众在交通出行中的获得感、幸福感、安全感。

二、重点任务

（一）完善监督机制，规范监督运行

1. 建立工作专班。由省级交通运输部门组织牵头，通过公开选聘或特邀聘任、自愿参与交通运输服务监管的社会各界人士的方式，形成交通运输服务社会监督管理专班。社会监督员主要从道路、铁路、水路、航空等交通运输行业中选聘，选聘人数根据实际工作需要确定。省级交通运输部门负责组织选聘和管理本级社会监督员，指导、组织本级社会监督员在职责范围内开展监督活动，负责对社会监督员进行交通运输知识和法律法规政策的培训。

2. 明确工作职责。社会监督员的主要职责包括积极主动宣传交通运输相关法律法规、政策文件、安全知识和经验做法等。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进

行监督。收集社情民意，反映群众诉求，并对完善交通运输政策法规、强化交通运输管理、提高运输服务质量、维护乘客自身权益等提出合理、公正、客观的工作意见和建议。

3. 细化工作举措。社会监督员主要采取定期巡查、明察暗访等多种方式对交通运输服务进行监督检查。其中，对交通运输运营商的监督，包括但不限于交通运输运营商非法运营、超限超载、维修保养造假等等；对交通运输部门及其工作人员的监督，包括但不限于工作人员未按规定履行交通运输服务法定职责，或违反工作纪律，不履行服务承诺等等。

4. 严格工作纪律。社会监督员应当在规定的职责范围内开展工作，自觉维护交通运输部门的形象，严格遵守相关法律法规规定。开展监督活动时必须持有监督员工作证，不得以监督员身份从事与交通运输监督无关的活动，不得借社会监督员身份为个人或亲友谋取不正当利益，不得在监督工作中接受或索取财物，不得利用社会监督员身份借机宣泄私愤、打击报复。必须严格保守工作秘密，不得泄露监督工作中涉及的国家秘密、商业秘密、个人隐私，不得泄露或对外传播参与监督活动的过程性信息、案件信息和未经确定的政策信息。

（二）加强人员配备，提升执行效能

1. 明确聘任条件。社会监督员需政治立场坚定，具有良好的政治素养和责任意识，自觉遵守国家法律法规；关心和支持交通运输工作，熟悉基本的交通运输政策法规知识，拥

有丰富的—线监管经验；热心志愿者服务等公益活动，有较强的服务意识，善于联系群众，能客观公正地履行监督义务；具备与履行职责相适应的健康状况、综合素质和工作能力，品行良好，诚实守信，无不良记录。

2. 规范选聘流程。社会监督员通过公开选聘、特邀聘任等方式确定。公开选聘由交通运输部门在新闻媒体、官方网站等平台向社会发布公告，单位或个人根据交通运输部门发布的选聘信息，自愿报名并提出书面申请。特邀聘任由交通运输部门向相关单位发出工作联系函件，协调公路、铁路、水路等相关部门和单位，推荐代表或有关工作人员。最后，由交通运输部门根据聘任条件，结合申请人的综合素养、专业及从业经验、作风品德等情况择优选聘（聘任），并将所聘社会监督员名单向社会公告，公告时间5天。社会监督员一经聘用，由交通运输部门颁发聘书及社会监督员证，并对外公布。聘期内义务参与交通运输服务监督工作，不领取报酬。

3. 严格退出管理。社会监督员聘期2年，期满后根据情况续聘或另聘。聘任期间如有下列情形之一的，将终止聘用。不履行工作职责，情节严重或造成严重后果的；受到刑事处罚、行政处分、党纪处分的，违反治安法律法规受到行政处罚，以及有其他严重不良信用记录的；申请报名时个人信息与事实不符的；因个人原因无法胜任社会监督员工作的；本人提出申请要求解除聘任的；聘用期满未续聘的；其他原因

需要停止聘任的。

（三）强化结果应用，提升监督实效

1. 及时反馈信息。社会监督员应当及时将监督结果反馈给相关交通运输部门和单位，同时对整改情况进行跟踪督查，确保问题得到有效解决。

2. 信息收集汇总。由省级交通运输部门对社会监督员进行动态管理，建立台账，指定专人负责与社会监督员联络，收集汇总社会监督员意见建议，及时向社会监督员发送相关文件、简报及信息资料。

3. 结果处理落实。相关部门和单位对社会监督员正常履职所开展的监督工作应予以配合。对社会监督员反映的问题、意见、建议，转递的群众来信及投诉、举报，应及时处理并向社会监督员反馈办理和落实情况。因特殊原因暂时难以及时落实的，应将有关情况告知社会监督员，并作出解释。

三、工作要求

（一）加强组织领导。各州、市交通运输部门要加强协作配合，高度重视本项工作对提升交通运输服务质量和水平的重要作用。根据交通运输服务监管的实际需求，搭建工作平台，畅通监督路径，明确激励引导，主动接受、全力配合监督，支持社会监督员多形式、多渠道、多层次参与到交通运输服务工作中，不断强化监督合力，全力推进交通运输优质服务创建。

（二）加强监督考核。各州、市交通运输部门要注重工

作实效，建立健全快速响应、限时整改、监督反馈的管理模式，对于社会反映的问题、意见、建议，实现受理、转办、办理、反馈、办结等全流程闭环管理。针对社会普遍关注、反映强烈、反复出现或者涉及责任不明、职责交叉等问题，通过建立联席会议等方式，强化跨部门、跨层级集中会商、协同办理，推动清单管理、责任到人、限时办结。

（三）加强典型带动。各州、市交通运输部门要及时总结亮点，定期或不定期召开座谈会，总结交流社会监督工作情况，探讨研究交通运输服务社会监督工作成果，对于表现优秀的社会监督员，给予表彰和奖励。省交通运输厅将对各地推进过程中好的经验做法及时推广。各地各部门可结合本地本部门实际，开展创新复用工作，及时学习借鉴交通运输优质服务提升的典型经验做法。



（此件公开发布）