三亚市道路运输行业

2020年中秋节、国庆假期运力保障

及优质服务活动工作方案

为深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神，更好地加快自由贸易港建设及巩固创文巩卫成果，做好2020年中秋节、国庆假期期间公交车、巡游出租车、网约车、班线车运力保障及优质服务工作，营造安全、优质、快捷的道路运输环境，推进我市道路运输行业的健康发展，结合实际，制定本方案。

**一、工作目标**

为进一步加强道路运输规范化管理，全面提高从业人员的整体素质，提高道路运输运力保障能力，确保中秋节、国庆假期市民和游客的交通出行顺畅，提高服务质量，营造安全、优质、快捷的道路运输环境。

**二、组织领导**

 成立三亚市道路运输行业中秋节、国庆假期运力保障领导小组，具体负责运力保障工作的组织、协调和领导。

组 长：鲁正兰（市交通运输局党组书记、局长）

副组长：刘万祥（市交通运输局党组成员、副局长）

 陈汉华（市交通运输局党组成员、副局长）

王 强（市交通运输局四级调研员）

成 员：旷冬年（市交通运输局运输服务科科长）

 罗海林（市交通运输局安全科科长）

 庄海燕（市道路运输管理处副处长）

 周士钧（三亚市出租汽车协会会长）

 三亚市公共交通集团有限公司负责人

 各班线客运企业负责人

 各巡游出租车企业负责人

 各网约车企业负责人

领导小组下设办公室，主要负责中秋节、国庆假期期间运力保障综合事务工作。办公室设在市道路运输管理处客运科，办公室主任由李佳莉同志担任，联系电话：88686503。

**三、时间安排**

2020年9月30日-2020年10月8日

**四、运力保障**

**（一）保障巡游出租车运力**

**1.开展日常运力保障**

市出租车协会负责做好全市的巡游出租车运力调度和保障工作。将凤凰机场、火车站划为运力监控重点区域，利用GPS监控区域内的出租车总量及空车数量，在区域运力不足时，通过GPS调度平台发送运力不足信息到周边出租车，引导周边出租车前往该区域营运。例如，机场方面，在客流高峰期，当排队车辆少于20辆时，应立即发布信息到周边引导车辆前往运送旅客。

**2.保障高峰时段运力**

为了确保凤凰机场、火车站各时段运力充足，避免航班、动车密集时段出现旅客滞留现象，要求各巡游出租车企业根据每日航班、动车到达高峰时段，合理动态安排相应的巡游出租车进入凤凰机场、火车站作为应急运力。各巡游出租汽车企业须在所负责的航班、动车到达时间点内部署相应数量的应急车辆，根据现场客流情况进行实际运力调整（详见附件1、附件2），市出租汽车协会根据客流情况及时做出应急运力调整。

**3．启动应急车队保障**

三亚飞马汽车营运管理有限公司组建应急保障车队（100辆），纳入96789平台管理，9月30日至10月8日期间，每天9点至动车班次结束，由三亚飞马汽车营运管理有限公司安排20辆应急保障车停放在指定位置待命，一旦待命车辆少于20辆时要及时补充，确保待命车辆不少于20辆。市道路运输管理处根据需求调度车辆到特定区域通过智能化的调度方式实现电话叫车+网络+手机APP等多样形式完成点到点服务，面对面下单，为乘客提供便捷的乘车方式进行运力保障。乘客通过微信等电子支付方式完成快捷支付。

从2020年9月30日起执行至2020年10月8日截止，如遇到特殊情况另行通知。

**（二）保障网约车运力**

各网约车企业要规范运营行为、规范派单机制，严禁向未取得合法资质的车辆和驾驶员派单，确保线上线下提供的车辆和驾驶员保持一致。为了确保国庆期间凤凰机场、火车站、免税店、景点景区等重点区域高峰时段运力充足，网约车企业要科学分析提前谋划，做好市场运力储备和调配，必要时通过智能调度、加分奖励等方式鼓励驾驶员前往重点区域支援，确保运力供给、规范经营，及时输送旅客，避免出现旅客滞留现象。

**（三）建立公交运力保障机制**

**1.市区公交车运力保障**

三亚市公共交通集团有限公司（以下简称“公交集团”）科学合理编排公交班次，严格按照规定时间、班次发班，教育驾驶员遵章行驶，严格按照规定上下客；要确保各公交线路所配置的运力全部投入运营；因特殊情况，造成市区公交车辆无法正常营运，公交运力不能满足市民、游客出行需求时，调配郊区线路公交车辆到市区运营。

**2.延伸调整公交线路**

中秋节、国庆假期期间，部分路段、景点游客较多，通过合理调整公交运力、适当增加公交发班趟次、延伸公交线路等方式，来解决市民的出行问题。

  **3.凤凰机场、火车站、免税店、景点景区公交车运力保障**

**一是**凤凰机场、火车站区域公交运力出现不足时，由公交集团负责调度车辆及时输送客人，途经凤凰机场、火车站的公交线路须保障至末班航班、末班动车乘客到达；二**是**免税店、各景区景点出现运力不足时，由公交集团合理安排车辆进行保障，确保不出现游客滞留现象。同时，公交集团需每天提前在天涯海角、蜈支洲岛、海棠湾免税店、大小洞天、亚龙湾、南山寺各放置3辆公交车，在交通拥堵时，迅速进行应急保障，避免游客滞留。

**（四）建立班线运力保障机制**

**1.建立班线加班应急运力信息库，提前做好应急运力储备。**中秋节、国庆假期期间市县际和市县内班线客运加班运力的储备车辆，按照《海南省班车客运加班管理办法（试行）》（琼道运发[2013]195号）要求，建立应急加班班线车辆信息库。需要加班时由三大队组织安排车辆输送旅客。

**2.建立班线应急运力调派制度。**市县际班线加班严格按照《海南省班车客运加班管理办法（试行）》等相关规定进行组织管理和调派，由驻站办进行统筹安排。市内农村客运班线出现运力不足时，由公交集团调配车辆进行保障。

**（五）设立值班调度点，现场负责调度车辆保障运力**

1.成立凤凰机场、火车站、汽车站调度小组，负责运力统筹调度。具体如下：

总负责人：王强（市交通运输局四级调研员）。

责任领导：庄海燕（运管处副处长） 联系方式13976979095,值班日期 10月1日、10月8日;何家成（运管处总支副书记）联系方式13086068313,值班日期10月2日-10月3日;胡文忠（运管处党总支文体委员）联系方式13876569311,值班日期10月4日-10月5日;吴增杰（运管处总支书记）联系方式13976799788,值班日期10月6日-10月7日。

责任人：凤凰机场调度小组、火车站调度小组为现场值班领导；汽车站调度小组为黄少武（运管处稽查三大队大队长）联系方式13016278880；景点景区调度小组为崖州区景点景区林霖（崖城运管所负责人）联系方式13976197787、海棠区免税店、各景点景区陈顺涛（海棠湾运管所所长） 联系方式13111964039、其他景点景区李哲（运管处稽查二大队大队长）联系方式13876075206。
 2.临时调度小组根据实际人流量情况，合理调派车辆，确保本区域有车可乘。

**五、优质服务活动**

**（一）公交车、巡游出租车、网约车优质服务**

为给广大乘客提供“安全、舒适、优质、便捷”的公交、出租车出行环境，营造欢乐、祥和的节日气氛，组织各公交、出租车企业在中秋节、国庆假期期间开展优质服务活动（详见附件3），具体如下：

1.车容车貌方面：各企业在国庆节前全面清洗所有参运车辆，确保车辆外观整洁，车厢内干净无异味。

2.文明行车、文明用语：驾驶员行车途中不闲谈、不吸烟、不嚼槟榔、不吃东西、不拨打接听手持电话；司乘人员务必注意待客热情、着装规范、语言文明。

3.公交车优质服务活动：中秋节、国庆假期期间，公交车司乘人员必须披挂绶带，积极开展维护乘车秩序、引导乘客为老弱病残孕让座、为乘客解决乘车难等服务。

4.设点开展优质服务活动：各公交、出租车企业抽调人员在凤凰机场、火车站、汽车总站等区域，设点开展为乘客提供乘车咨询、为乘客拦车、为乘客提拿行李等优质服务活动。出租车协会负责印制宣传资料、提供活动桌椅、统一安排活动相关事宜，各企业要保障至少2名工作人员到每个优质服务点开展活动。

**（二）汽车站优质服务**

各客运班线企业要树立“以人为本”的服务理念，为公众提供便捷优质的服务。具体如下：

1.各客运班线企业在中秋节、国庆假期前要对所属车辆和车站环境卫生进行一次集中整治，做到车容车貌、车内卫生、站内环境干净整洁，给旅客提供良好的出行环境。

2.客运班线从业人员要着装整洁、使用文明用语、提供微笑服务，为广大旅客提供优质服务，树立交通行业良好形象。

3.客运站要采取增设售票窗口、延长售票时间、提前预售票、联网售票等多种措施，并及时发布运输动态信息，为旅客购票提供便利条件。

4.各客运班线企业要在中秋节、国庆假期期间实行24小时值班制度，及时配合投诉中心做好旅客投诉处理工作。

**六、工作要求**

 （一）各道路运输企业要高度重视中秋节、国庆假期运力保障工作和疫情防控常态化工作，确保责任到位、人员到位、措施到位、车辆保障到位，司乘人员要统一着装，佩戴领带。

（二）三亚市公共交通集团有限公司要确保所有公交车辆严格按照规定线路、班次及首末班发车时间运营，一**是**司乘人员要佩戴口罩，降低疫情传播的风险；**二是**每趟次发车前落实好消毒、通风等疫情防控措施，在室外温度等条件适宜情况下，建议首选开窗通风，车辆若使用空调尽量使用外循环模式；**三是**不串线、不滞站、不甩站、不拒载，依次进入港湾或站点上下客，若有违反，将严格按照《三亚市公交车企业考核办法》的相关规定进行处罚。

（三）各出租车企业要加强出租车驾驶员的职业道德教育，确保出租车驾驶员在营运中不得出现拒载、绕路、欺客、宰客等各类违规经营行为和不文明行为。同时参照附件4出租车防控指南落实好疫情防控各项措施，每日每车消毒不少于1次，驾驶员要佩戴口罩，降低疫情传播的风险，并做好巩固创文巩卫成果的工作，若有违反，将严格按照《巡游出租汽车经营服务管理规定》进行处罚。

（四）汽车站要提升服务意识，科学合理设置售票时间，确保不出现旅客滞留的现象。同时要落实好疫情防控措施，**一是**做好司乘人员、乘客体温检测、佩戴口罩等工作；**二是**落实好车辆、设施设备消毒、通风工作，每次通风时间≥10分钟，在室外温度和车速等条件适宜情况下，可关闭空调开窗通风，车辆若使用空调建议使用外循环模式，巩固疫情防控成果。

（五）应急保障车队要加强队伍建设，高标准对外招聘优秀驾驶员及车况优的车辆组建保障车队，确保车队在接送旅客时不出现各类违规经营行为和不文明行为。同时参照附件4出租车防控指南落实好疫情防控各项措施，每日每车消毒不少于1次，驾驶员全程佩戴口罩，降低疫情传播的风险。

（六）各执法中队要加强对责任车辆流向、防疫的监督，确保责任企业安全正常运营，如出现因监管不到位，造成责任企业不按规定运营和防疫，造成区域滞留乘客，视情节轻重，给予处分。

附件：1.2020年中秋、国庆假期三亚凤凰机场运力保障值班表

 2.2020年中秋、国庆假期三亚火车站运力保障值班表

 3.2020年中秋、国庆假期开展优质服务工作值班表

4.客运场站和交通运输工具新冠肺炎疫情分区分

级防控指南（第四版）