



[_ \(http://www.mot.gov.cn\)](http://www.mot.gov.cn)

欢迎使用交通智搜

交通运输部办公厅关于印发2024年适老化无障碍交通出行服务扩面提质增效等5件民生实事工作方案的通知

文号：交办运函〔2024〕438号

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团交通运输厅（局、委）：

经交通运输部同意，现将2024年适老化无障碍交通出行服务扩面提质增效等5件更贴近民生实事工作方案印发给你们，并就有关工作要求通知如下。

一、提高思想认识。更贴近民生实事是交通运输行业向人民群众作出的庄严承诺，直接关系到人民群众切身利益。各地交通运输主管部门要以高度的责任感、紧迫感、使命感办好更贴近民生实事，努力增强人民群众在运输服务中的获得感、幸福感、安全感。

二、认真推动落实。各省级交通运输主管部门要进一步细化任务、量化指标，明确进度安排和责任分工，加强部门协同，强化过程督导，及时协调解决问题，按照工作方案高标准推进实施。

三、加强宣传引导。各省级交通运输主管部门要组织开展宣传，营造积极舆论氛围，提高交通运输更贴近民生实事社会知晓度和参与度。要利用12328交通运输服务监督热线等渠道广泛听取民意，坚持民生需求导向，不断优化提升交通运输服务品质。

交通运输部办公厅

2024年3月1日

（本文有删减）

2024年适老化无障碍交通出行服务扩面提质增效工作方案

为进一步提升适老化无障碍交通出行服务，不断满足广大老年人、残疾人安全、平等、舒适、便捷的出行服务需要，制定工作方案如下。

一、总体思路

全面贯彻积极应对人口老龄化国家战略和党的二十大关于提升基本公共服务均等化水平等决策部署，深入落实《无障碍环境建设法》，持续推进城市公共汽电车、城市轨道交通、出租汽车等领域适老化无障碍服务提升，进一步巩固适老化无障碍交通出行服务成效。

二、目标任务

扩大出租汽车电召或网约车“一键叫车”服务覆盖面，基本实现地级及以上城市全覆盖。加快低地板及低入口城市公共汽电车推广应用，新打造敬老爱老城市公共汽电车线路500条。打造20条城市轨道交通运营服务品牌线路，优化站车环境，推动出入口和换乘设施优化改造，为包括老年人在内的各类群体提供安全便捷温馨的乘车环境和服务。

三、进度安排

2024年3月底前，各省级交通运输主管部门要将进一步提升适老化无障碍交通出行服务纳入年度重点工作，对照本方案确定的目标任务，结合实际，制定本省份工作方案。各项工作要明确时间节点、提出量化目标、细化进度安排，并明确责任部门和联系人。各省份工作方案请于3月底前报部。部将督促指导主要网约车平台公司进一步扩大服务覆盖城市数量，持续优化完善“一键叫车”功能。

2024年4月底前，各省级交通运输主管部门要在巩固前期工作成效的基础上，继续广泛动员本辖区内地级及以上城市特别是国家公交都市创建城市和示范城市以及开通运营城市轨道交通的城市，持续提升适老化无障碍交通出行服务，统筹推进低地板及低入口城市公共汽电车推广应用、敬老爱老服务城市公共汽电车线路打造、城市轨道交通运营服务品牌线路创建等工作。

2024年6月底前，各省份要按照各自确定的量化目标，指导各地加快推进打造敬老爱老服务城市公共汽电车线路、新增及更新低地板及低入口城市公共汽电车、城市轨道交通运营服务品牌线路创建等工作进度。指导各网约车平台公司进一步扩大服务覆盖城市数量，持续优化完善“一键叫车”功能，有效提高约车响应效率。

2024年9月底前，各省份要按照各自确定的量化目标，完成80%的敬老爱老服务城市公共汽电车线路、新增及更新低地板及低入口城市公共汽电车、城市轨道交通运营服务品牌线路创建等目标任务。各网约车平台公司进一步扩大服务覆盖城市数量，持续优化完善“一键叫车”功能，有效提高约车响应效率。

2024年10月底前，各省级交通运输主管部门要对本省份适老化无障碍交通出行服务相关工作进展及推广情况等开展调研督导，全面完成本省份量化目标，并公布辖区内敬老爱老服务城市公共汽电车线路开行、城市轨道交通运营服务品牌线路创建等情况，接受社会监督。各网约车平台企业认真梳理本年度“一键叫车”服务覆盖拓展、功能完善等相关工作情况，形成报告报部。

2024年11月底前，各省级交通运输主管部门要组织总结评估本省份适老化无障碍交通出行服务工作经验和成效。部将宣传推广各地适老化无障碍交通出行典型经验做法。

自2024年4月起，请各省级交通运输主管部门于每月10日前向部报送工作进展情况，并于12月10日前向部报送工作总结。

2024年全面提供道路运输电子证照办理使用服务工作方案

为进一步优化营商环境，推动道路运输电子证照互信互认和共享共用，深化道路运输行业便民利民惠民服务，推动运输服务高质量发展，制定工作方案如下。

一、总体思路

坚持以人民为中心，拓展道路运输经营许可证有关业务网上办理服务范围，在道路运输行业管理中全面推广应用电子证照，优化丰富电子证照应用服务场景，加强对经营者和从业人员申领使用中的引导帮助，为广大道路运输经营者和从业人员带来切实便利。

二、目标任务

拓展经营许可证有关业务网上办理服务，实现道路运输经营业户、营运车辆、从业人员等“跨省通办”业务全覆盖。在道路运输行业管理中，全面推广应用道路运输电子证照，生成电子证照超1500万张。依托道路运输电子证照、道路运政一网通办微信小程序等提供“亮证亮码”、扫码核验等服务，实现电子证照跨区域互信互认。

三、具体任务与进度安排

（一）制定实施方案。各省级交通运输主管部门要将全面提供道路运输电子证照办理服务、实现“跨省通办”业务全覆盖纳入年度重点工作，结合地方实际，形成本省份实施方案。

（二）优化系统功能。部将持续优化道路运输电子证照小程序用户体验，丰富“亮证亮码”、扫码核验等服务内容；依托互联网道路运输便民政务服务系统（以下简称便民政务系统）提供道路货物运输经营许可证有关业务网上办理服务，实现道路运输经营业户、营运车辆、从业人员等“跨省通办”业务全覆盖；强化与道路运输电子证照系统对接协同，拓展电子证照激活/申领服务，“道路运政一网通办”微信小程序提供电子证照亮证亮码、扫码核验服务。各省级交通运输主管部门要做好部省联调、业务协同和数据共享工作，确保按期完成道路货物运输经营许可证换发、注销等功能上线，及时归集电子证照文件。

（三）拓展应用场景。各省级交通运输主管部门要在行业管理中积极推进道路运输电子证照应用，在车辆年审、驾驶员诚信考核、继续教育等业务办理办结后及时更新道路运输电子证照。要持续拓展道路运输电子证照应用服务范围和深度，挖掘应用场景，结合客运进出站、货运物流服务、网约车车辆和驾驶员核验等，推进道路运输电子证照“亮证亮码”、扫码核验等服务应用，将电子证照广泛应用于道路运输安全管理、车辆维修保养、交通信用评价等行业管理与服务中。同时，要在综合执法中积极推进电子证照扫码核验、证照数据回传等应用，进一步推动电子证照跨区域互信互认。

(四) 扩大宣传推广。各省级交通运输主管部门要组织地方各级交通运输主管部门持续通过线上线下多种渠道加强电子证照应用宣传推广，做好基层工作人员和12328话务员等政策引导、业务办理等培训，及时解答道路运输经营者和从业人员有关电子证照咨询，提供窗口“帮办”“代办”服务，不断提高电子证照申领和业务办理便捷度，全面提升道路运输电子证照制证率。部将结合道路运输电子证照小程序和“道路运政一网通办”小程序服务情况适时开展宣传推广。

2024年3月底前，各省级交通运输主管部门要将全面提供道路运输电子证照办理使用服务实施方案报部。部将完成道路运输电子证照小程序优化和道路运政一网通办小程序功能拓展应用，并持续优化完善。

2024年7月底前，各省级交通运输主管部门要完成道路货物运输经营许可证换发、注销、电子证照激活/申领等事项的省级系统功能改造、部省联调、业务协同等工作。

2024年11月底前，各省级交通运输主管部门要总结全面提供道路运输电子证照办理使用服务的积极做法和工作成效并报部，部将适时宣传报道。

部将按季度开展互联网道路运输便民政务服务质量评价，按年度开展电子证照运行服务评价工作。根据各省份工作进展和评价情况，部将视情开展视频调度，指导扩大道路运输电子证照推广应用、优化便民政务服务质量 and 效率。

2024年基本实现道路客运电子客票全覆盖工作方案

为加快实现全国道路客运电子客票基本全覆盖，提升旅客联程运输服务质量，进一步改善公众出行体验，制定工作方案如下。

一、总体思路

围绕强化运行监测、完善服务功能、拓展服务场景，进一步提升道路客运电子客票覆盖范围和服务水平，推广联程运输服务品牌，持续改善公众出行体验，更好服务人民群众便捷高效出行。

二、工作目标

全面实现居民身份证、护照、外国人永久居留身份证等实名证件网上购买电子客票，实名制管理的二级以上汽车客运站、定制客运线路电子客票覆盖率达99%以上，省际市际线路电子客票覆盖率达95%以上。在全国培育形成旅客联程运输服务品牌，进一步提升旅客联程运输服务质量。

三、进度安排

(一) 加强工作部署。各省级交通运输主管部门要将道路客运电子客票基本实现全覆盖纳入年度重点工作，结合地方实际，形成本省工作方案，细化责任分工，明确责任部门、时间进度和落实要求。开展旅客联程运输服务品牌创建的各省级交通运输主管部门要结合地方

实际，按照旅客联程运输服务品牌培育工作要求，形成本省份旅客联程运输服务2024年度工作方案，细化责任分工，明确责任部门、时间进度和落实要求。电子客票和联程运输工作方案于2024年3月底前报部。

（二）全面开展底数摸排。各省级交通运输主管部门组织梳理辖区内二级以上汽车客运站、定制客运线路、省际市际客运线路底数和电子客票服务覆盖现状，以及居民身份证、护照、外国人永久居留身份证、港澳台居民居住证、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证等实名制证件支持网上购买电子客票的情况，建立底数台账，逐一摸清未实现电子客票应用的二级以上汽车客运站、省际市际班线、定制客运线路明细并同步报部。针对辖区内尚未覆盖电子客票服务的二级以上汽车客运站、定制客运线路、省际市际客运线路，以及未支持居民身份证、护照、外国人永久居留身份证、港澳台居民居住证、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证等实名制证件网上购买电子客票等问题，形成工作任务清单，明确工作措施及完成时限，于2024年4月30日前报部。

（三）全力推进电子客票应用。各省级交通运输主管部门要坚持目标导向、问题导向，对照目标任务、底数台账、问题清单，于2024年9月底前组织各市县逐一核实未实现电子客票应用服务的二级以上汽车客运站、定制客运线路、省际市际客运线路情况，“一站一策、一线一策”分析问题原因，采取针对性措施，加快实现电子客票应用。要严格按照《道路客运电子客票系统技术规范》（JT/T 1306—2020）要求，规范电子客票格式，实时上传售票、退改票、检票等状态信息，保证电子客票数据完整实时传输，提高电子客票服务质量。指导汽车客运站完善售票检票设施设备，拓展手机客户端、小程序等多种渠道方式购票，加强宣传引导，提升公众无纸化出行体验。2024年5月起，请各省级交通运输主管部门于每月10日前向部报送工作进展情况。部将通过调度、通报等形式，对工作进展较慢的省份进行督导。部通信信息中心要做好技术支持，保障电子客票系统平稳运行。

（四）加强联程运输服务品牌动态监测。部将建立旅客联程运输服务品牌工作动态监测机制，及时跟踪了解品牌运行服务情况。旅客联程运输服务品牌所在的各省级交通运输主管部门要开展旅客联程运输服务品牌动态监测工作，于每季度前10日内向部报送上季度监测报告，监测报告主要内容包括服务品牌工作创新点、运营服务质量、存在问题、工作计划以及旅客联程运输线路及联运量监测情况等。

（五）完成民生实事工作任务。2024年10月底前，各省级交通运输主管部门对照道路客运电子客票基本全覆盖的目标，全面实现居民身份证、护照、外国人永久居留身份证、港澳台居民居住证、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证等实名制证件支持网上购买电子客票，确保二级以上汽车客运站、定制客运线路电子客票应用覆盖率达99%以上，省际市际客运线路电子客票应用覆盖率达95%以上。完成旅客联程运输服务品牌培育任务，在全国培育形成旅客联程运输服务品牌，提升旅客联程运输服务质量。

（六）开展总结评估。各省级交通运输主管部门对道路客运电子客票应用情况，形成电子客票工作总结评估报告；对旅客联程运输开展情况，编制旅客联程运输服务品牌典型案例。总结评估报告和典型案例于2024年11月底前报部。

2024年开展货车司机“平安守望”行动工作方案

为进一步提升道路货物运输安全水平，改善货车司机停车休息环境，保障货车司机合法权益，营造关心关爱货车司机的良好氛围，增强广大货车司机获得感、幸福感、安全感，制定工作方案如下。

一、总体思路

深入贯彻落实《关于加强货车司机权益保障工作的意见》，聚焦货车司机安全驾驶、停车休息等实际需求，组织开展货车司机“平安守望”行动，灵活采取购买保险、“先行垫付”、强化服务区视频监控力度等措施，改善货车司机在高速公路服务区停车休息环境；通过向货车司机家人共享车辆动态运行数据，让货车司机家人可实时了解其车辆行驶状态，增强家庭对驾驶员安全行车的监督，及时提醒、纠正不安全驾驶行为，提升货车行车安全水平，保障驾驶员生命安全，促进道路货运行业安全健康稳定高质量发展。

二、目标任务

组织各地灵活采取购买保险、“先行垫付”、加大视频监控力度等形式，为货车司机在全国所有高速服务区停车休息创造安全环境。基本实现重型载货汽车驾驶员和家人共享车辆行驶状态，守望平安行车。

三、进度安排

（一）改善高速公路服务区停车休息环境。

2024年4月底前，各省级交通运输主管部门要参考借鉴吉林、浙江、福建、江西、河南、湖北、广西、四川、重庆、贵州、甘肃、新疆等12省份出台的高速公路服务区“车货无忧”保险、油品盗损“先行垫付”、强化视频监控巡查等措施，结合本地实际研究制定改善高速公路服务区停车休息环境的政策举措，保障货车燃油安全，并在此基础上探索拓展安全保障范围。

2024年7月底前，各省级交通运输主管部门出台本省份改善高速公路服务区停车休息环境的政策举措，组织本辖区高速公路服务区实施相关保障措施，通过新闻媒体、微信公众号、短视频平台、宣传手册，以及在高速公路服务区醒目位置设置宣传标识等途径，让更多货车司机了解相关政策举措。已出台相关保障措施的省级交通运输主管部门要进一步优化完善相关保障措施，让货车司机“放心停车、安心休息”。

2024年8月至10月，各省级交通运输主管部门要跟踪监测改善高速公路服务区停车休息环境政策举措的落地实施情况，多渠道、多媒体、多形式宣传改善停车休息环境的政策举措，切实改善货车司机停车休息环境。

2024年11月底前，部组织对开展货车司机“平安守望”行动改善高速公路服务区停车休息环境进行评估，及时总结经验做法，进一步完善相关政策举措，为货车司机停车休息创造安全环境。

（二）实现重型载货汽车共享车辆行驶状态。

2024年3月底前，部组织细化行动工作方案，明确时间节点、进度安排、责任分工，加快推进相关工作。

2024年6月底前，完成互联网道路运输便民政务服务系统的功能开发、系统对接、功能测试和程序部署。各省级交通运输主管部门要结合实际开展功能试用，并及时反馈意见和建议。

2024年9月底前，正式上线运行“平安守望”功能。各省级交通运输主管部门做好宣传推广，向货车司机及其家人普及使用和操作办法。

2024年11月底前，组织开展“平安守望”功能使用情况评估，收集用户反馈和建议，进一步优化系统功能。

2024年交通运输新业态出行服务质量提升行动工作方案

为提升交通运输新业态出行服务质量，更好满足社会公众对交通运输新业态出行服务的需求，努力朝着“人享其行”的美好愿景不断前行，制定工作方案如下。

一、总体思路

认真贯彻促进平台经济有序竞争创新发展的安排部署，持续规范交通运输新业态企业经营行为，加快提升网约车合规化水平；全面落实交通运输新业态从业人员权益保障工作要求，持续改善从业人员工作条件 and 环境；增强城市公交和网约车服务保障能力，更好满足通学出行需要，提升通学出行群体的获得感、幸福感和安全感。

二、目标任务

巩固降低过高网约车抽成比例效果，增强网约车司机获得感。持续推进网约车合规化，实现网约车驾驶员、车辆许可发放数量较2023年增长超过15%。大力推动出租司机“司机小站（驿站）”等综合服务设施建设，解决出租汽车司机“就餐难、停车难、如厕难”问题。加强中小学生城市交通出行服务保障，开通通学公交线路500条，督促网约车平台优先保障高峰时段起讫点为中小学校的约车出行需求。

三、进度安排

2024年3月底前，各省级交通运输主管部门要将提升交通运输新业态出行服务质量纳入年度重点工作，对照本方案确定的目标任务，结合实际，制定本省份工作方案并报部。各项工作要明确时间节点、提出量化目标、细化进度安排，确定责任部门和联系人。“司机小站（驿站）”参照《出租汽车综合服务区规范》（GB/T 39597-2020）有关功能设施设备配置要求建设。各省份工作方案于3月底前报部。

2024年4月底前，各城市交通运输主管部门组织在本地运营服务的网约车平台公司部署巩固降低过高抽成、推进合规化、优先保障高峰时段中小学校学生约车通学出行等落实工作，督促在本地运营服务的网约车平台公司主动向社会公告抽成比例上限，指导制定中小学校约车出行保障方案。部按月公布各地网约车平台公司、车辆和驾驶员等许可情况。各省级交通运输主管部门要指导城市交通运输主管部门按照“司机小站（驿站）”功能要求，做好

前期工作。各省级交通运输主管部门要按照工作方案确定的开通通学公交线路任务，广泛动员本省份地级及以上城市，特别是国家公交都市创建城市和示范城市制定通学公交工作方案，统筹推进通学公交线路开行等工作。

2024年6月底前，各省级交通运输主管部门要指导城市交通运输主管部门按照工作部署，加快推进“司机小站（驿站）”建设；督促各网约车平台公司落实好公告抽成比例上限要求，畅通投诉举报渠道，接受社会监督；加强起讫点为中小学校的运力保障与组织调度，持续完善通学出行服务响应。各省级交通运输主管部门要指导本省份地级及以上城市，特别是国家公交都市创建城市和示范城市做好通学公交线路设计、沿线站台设施改造、服务车型选配、服务人员遴选、运营服务组织等工作，建立健全通学公交运营安全管理制度。

2024年9月底前，各省级交通运输主管部门要对本省份交通运输新业态出行服务质量提升行动落实情况进行调研督导，不定期组织实测暗访，对网约车平台抽成等情况进行监督。部会同各地交通运输主管部门持续跟踪掌握各项目标任务进展情况及存在问题，定期调度各网约车平台公司，持续推进目标任务进展。指导各网约车平台公司阶段性总结评估本年度巩固降低过高抽成、推进合规化以及优先保障通学出行服务改进完善举措。各省级交通运输主管部门要指导本省份地级及以上城市完成80%以上的通学公交线路及司机小站（驿站）建设目标。

2024年10月底前，各省级交通运输主管部门要对本省份交通运输新业态出行服务质量提升行动开展调研督导，全面完成本省份任务目标，并公布通学公交线路开行、“司机小站（驿站）”建设等情况，接受社会监督。

2024年11月底前，各地交通运输主管部门总结评估本地交通运输新业态出行服务质量提升行动的工作经验和成效。部将组织对落实工作进行评估和总结，宣传推广各地及企业在提升交通运输新业态出行服务质量方面的典型经验做法。

自2024年4月起，各省级交通运输主管部门于每月10日前向部报送工作进展情况，于12月10日前向部报送工作总结。

抄送：中国公路学会，中国道路运输协会、中国出租汽车暨汽车租赁协会，部科学研究院、公路科学研究院、中国交通报社、中国交通通信信息中心，部办公厅、离退休干部局，中央纪委国家监委驻交通运输部纪检监察组。
