

# 办好为民小事 提升幸福指数 助推大城之治

## 重庆市交通运输综合行政执法总队直属支队服务超大城市现代化治理



交通执法与出租车协会共同打造“雷锋的士·红岩先锋队”提升城市形象、擦亮城市名片



“滴滴车站”在寸滩街道丽苑社区投用，方便居民出行



重庆中心城区首个“交通运输纠纷调解室”投用

超大城市治理是世界级难题。党的二十届三中全会提出，“推动形成超大特大城市智慧高效治理新体系”。市委六届五次全会提出，重庆要打造超大城市现代化治理示范区，提高城市基层精细化治理、精准化服务水平，加强城市文明建设，加快打造宜居韧性智慧的国际化大都市。

大城之治，机杼万端。在超大城市重庆，百姓对美好交通出行的向往更加强烈、需求更加广泛。从问需于民开设一批“响应公交”到提升景区出租车服务水平，再到成立中心城区首个交通运输纠纷专业性调解组织，去年以来，重庆市交通运输综合行政执法总队直属支队（以下简称“直属支队”）以一域服务全局，积极主动融入和服务重庆超大城市现代化治理，打造“行安我护”等服务品牌，探索试行交通执法社区服务计划，不断提升市民、游客和行业从业者的获得感、幸福感、安全感，努力打造更多全国进位、西部领先和重庆辨识度的交通运输执法标志性成果。

### 打造“行安我护”服务品牌 下沉社区收集百姓诉求 办好关键小事

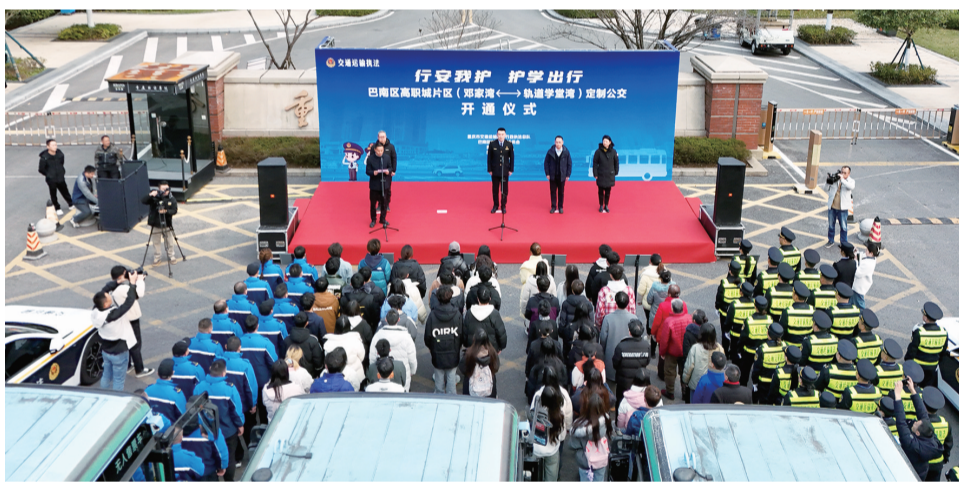
去年12月27日，巴南区高职城邓家湾至轨道学堂湾新增投放的5辆定制公交正式运行。

巴南高职城共有重庆财经学院等9所中高职院校，在校师生6万余名，公共出行需求较大。

“我们之前去万达广场逛街，如果乘坐公交车不仅站点多、耗时长，还只能到鱼胡路口，出行很不方便。”重庆财经学院的郭同学说。

针对这一情况，直属支队启动“行安我护 护学出行”专项行动，在联合辖区公安等部门开展乱象治理、安全出行宣传的同时，深入高职院校进行走访、调研，并积极协调巴南区交通委、南部公交等单位进行了多次研讨论证，最终推动增开定制公交D173线路。

定制公交线路开通后，由于站点更优、发班更密、乘车时间大幅缩短，从源头上遏制了



巴南区高职城邓家湾至轨道学堂湾新增定制公交，方便6万余名师生出行

“黑车”的生存空间，深受院校师生和社区群众称赞，也成为了直属支队推进交通执法融入社区、服务社区的一个生动缩影。

“交通运输执法点多面广，一头连着政

### 擦亮城市文明流动窗口 “五治融合”管好巡游车 提升游客体验

去年4月27日，在热心驾驶员和直属支队执法人员的爱心传递下，外地游客徐先生的黑色手提包失而复得。

“包里面有护照、身份证、银行卡等许多私人证件，补办起来相当麻烦，这么快能找回来，真是太谢谢你们了！”远在外省的徐先生不仅通过电话向执法人员和驾驶员表示了感谢，还寄送了两面锦旗。

出租车是展示城市文明的重要窗口，也是一个城市对外的“流动名片”。近年来，重庆加快培育建设国际消费中心城市，解放碑、洪崖洞、十八梯等一批独具特色的旅游景点吸引着大量游客。然而，随着文旅市场的繁荣兴旺，少数出租车司机绕道、议价、违

规顶班等乱象引起了社会关注。

“景区门口出租车以前乱得很，现在整治后秩序好多了，我们出行舒心多了！”“多亏了这次整治，打车不再像以前那么糟心，为交通执法和街道点赞！”……市民的声声称赞，道出了十八梯景区周边出租车营运秩序的显著改善。

“我们将执法力量下沉社区，以十八梯为中心，覆盖周围解放碑、朝天门、洪崖洞、山城步道等区域，重点整治景区周边出租车运营秩序。”渝中区大队相关负责人说。去年6月以来，共查处出租车违法案件573起，企业停运出租车57台，清退从业人员32名，市民群众出行满意度大幅提升。

设置，分布在各辖区大队驻点，实现了中心城区全覆盖。

同时，从在职或退休干部职工、公职律师、行业协会的优秀从业人员、社区热心调解工作的群众志愿者中聘任专职或兼职人民调解员，汇聚多方力量组成调解团队。交通运输纠纷调解也不再局限于常规的出租车矛盾纠纷调解，而是受理与交通运输执法职能有关的各类争议纠纷，比如巡游出租车、网约车平台、汽车租赁、机动车维修、机动车驾驶培训等领域相关争议纠纷。

调解委员会通过推动简单纠纷当场调处、即时办结，复杂纠纷专人负责、限时解

决，并在此基础上定期回访当事人，收集反馈意见，持续改进服务质量，让交通运输纠纷调解真正成为了群众信赖的“暖心站”。

截至目前，调解委员会成功化解矛盾纠纷341件，双方当事人满意率100%。

办好桩桩件件“小事”，把民生服务做到老百姓心坎上，为城市治理注入动力活力，直属支队的创新探索之路仍在继续，也将助力重庆加快绘就“大城精治”“大城善治”新图景。

张亚飞 刘玉珊 孔德虎

图片由重庆市交通运输综合行政执法总队直属支队提供

### 链接

## 雷锋的士：绘就城市文明风景线 铺就百姓出行幸福路

“三无的哥”王华伦，在车内为乘客配备饮用水、药品、雨伞等物品，把“三尺车厢”管造成温暖的“乘客之家”；参与爱心送考的黄敏，每当高考来临，就预先与考生或家长联系，提醒注意事项，十多年来从未出过差错；拾金不昧的陈大林，面对乘客遗落在车内的贵重物品毫不动心……他们都有一个共同的名字“雷锋的士”。

2013年，奋斗在重庆交通运输战线的出租车司机自发组建了“雷锋的士”志愿服务队。“利用党员占比较大的优势，充分发挥党员在学雷锋志愿服务活动中的示范引领作用，志愿服务队将110余名党员集中编成‘雷锋的士·红岩先锋队’。”先锋队相关负责人说。

“红岩先锋队”以党的创新理论为指导，以雷锋精神为榜样，大力传承弘扬“红岩精神”，带动全市交通运输行业学雷锋活动蓬勃兴起，重庆“雷锋的士”志愿服务队已成为全国人数最多、规模最大、影响力最广的“学雷锋”志愿服务组织。

十余年来，“红岩先锋队”带领“雷锋的士”志愿服务队共义务接送考生7600余人次，免费接送病患8000余人次，值守机场、车站、码头为30余万旅客提供便捷交通服务，为重大节日和各类大型社会活动提供应急保障100余次，疏运人员超20万名；先后荣获中宣部“全国学雷锋示范点”、交通运输部“文明示范窗口”、全国总工会“工人先锋号”等各种集体荣誉30余项；在“红岩先锋队”队员中产生了“全国五一劳动奖章”获得者、“中国好人”、“全国巾帼英雄”等各级各类先进典型人物，其中获得省部级以上表彰先进典型人物28人。

“红岩先锋队”带领重庆“雷锋的士”志愿服务队坚持数十年如一日，以优质的服务和爱心行为绘就流动的文明风景线，点亮了重庆这座超大城市的每一处角落。



直属支队在解放碑等窗口地区开展“护窗”行动，大力整治出租汽车乱象



乘客向为其找回遗失在出租车上贵重物品的执法人员送上锦旗