

执法有力度 服务有温度

我市创新“司机之家”服务模式破解“三车”执法难题

●记者 庞贊
通讯员 周福全 董瑞华

热乎的饭菜、整洁的单间、贴心的安全运输提醒……7月2日,当两名山东籍货车司机因车辆超载被咸宁市交通运输综合执法支队依法查处后,他们没有陷入焦灼地等待。在咸安区桂花治超站的“司机之家”里,两人在接受处罚的同时,感受到了别样的温暖。

“我们再也不超载了,一定守法运营!”最终,两名司机不仅积极配合处理,更郑重许下承诺。

这温情一幕,正是我市以“司机之家”为载体,巧妙化解“三车”(出租车、网约车、货车)司机群体管理与服务难题的生动写照。

“三车”司机,是家庭的依靠,也是经济社会运行的“毛细血管”。然而,非法营运、超载违规行为等行业痼疾也时有发生。如何既守住运输安全底线,又体现城市温度?市交通运输综合执法支队给出了答案:以“司机之家”为抓手,探索出了一条刚柔并济的新路径。



党建引领 延伸治理维度

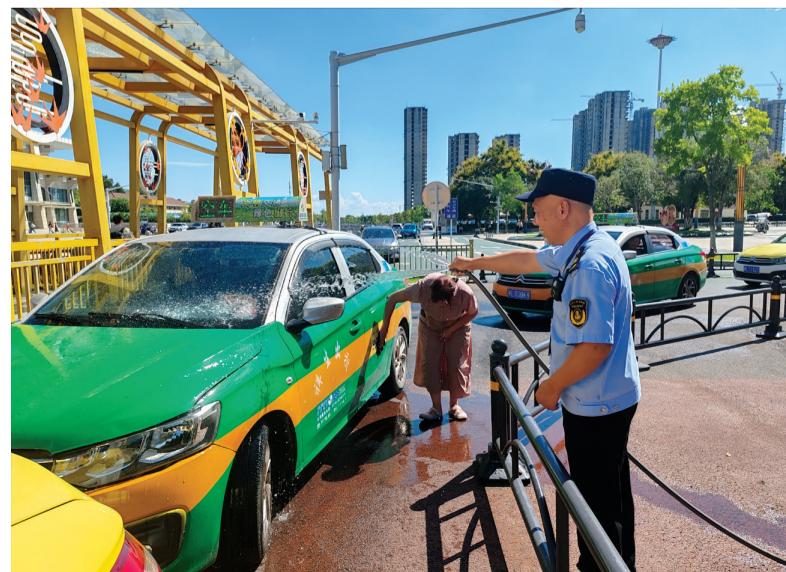
近年来,市交通运输部门积极践行“执法在路上、党建在车上”工作法,推动党组织向“三车”司机群体覆盖,以“红色引擎”激活行业治理“末梢”,不断夯实行业治理的根基。

一个支部,一座堡垒:针对网约车新就业群体流动性强、组织弱的特点,我市交通运输部门扎实推进“两个覆盖”,于今年3月推动成立凤韵出行咸宁分公司党支部。11名党员司机亮身份、强服务、当示范,从“爱心送考”到开学季的“接送新生”,他们累计开展公益服务100余人次。在党员司机的示范带动下,越来越多的网约车司机加入志愿服务队伍,成为穿梭在城市里的“雷锋车辆”,让奉献成为行业新风尚。

一支队伍,一路护航:在市交通运输部门“综合查一次”指导帮扶过程中,有出租车、网约车司机反映“深夜加油难,跑完晚班没处补能”。联合检查组主动对接多家加油站沟通协调。其中1家加油站虽效益不佳,却被执法人员的诚意打动,最终同意

将营业时间延长至晚上12点,为深夜“奔跑”的司机点亮了一盏“续航灯”。如今,一支由50人组成的“党员执法先锋队”活跃在执法一线,今年已为30家次出租车、网约车、货车企业和司机提供指导帮扶,无论是证件办理,还是经营规划,事无巨细,有问必答。

一场座谈,一线回声:7月23日,祥生出租车公司的李师傅参加交通运输综合执法部门组织召开的座谈会。与以往不同,这场座谈会没有“说教式”宣讲,而是执法人员与出租车企业、司机代表围坐一堂,像“拉家常”一样倾听诉求。“交通运输综合执法部门工作人员把我们的辛苦看在眼里,把我们的难处记在心上,还当场回应了‘加气站排队久’问题。”李师傅说道。据悉,7月份以来,我市交通运输综合执法部门与道路运输事业发展中心已召开3次“三车”司机座谈会,收集到意见建议15条,目前均已纳入研究解决清单。司机们普遍反映:“现在有了说话的地方,顾虑少了,跑起来更有劲头。”



服务升级 传递城市温度

“三车”司机常年在路上,休息难、吃饭难、维权难……针对这些痛点,我市在高铁北站、桂花、横沟、双溪4个执法站高标准建设“司机之家”,空调、座椅、应急工具、法律手册一应俱全。这里不仅是司机的“歇脚地”,更是“暖心站”。

今年7月15日,乘客李女士焦急地来到高铁咸宁北站“司机之家”,寻找遗失在出租车上的电子手表。当执法人员将失物交到她手中时,她激动地说:“我还以为找不回来了,真的太谢谢你们了!”

今年以来,出租车、网约车司机常来“司机之家”饮水纳凉、歇脚交流,与交通执法人员逐渐建立起家人般的信任。对于乘客遗失的物品,司机们放心地存放在“司机之家”等待失主领取,既不耽误运营,也让失物归还有了可靠渠道。如今,高铁咸宁北站“司机之家”已成为连接交通执法人员、司机与乘客的“爱心中转站”。

据统计,高铁咸宁北站“司机之家”已为1000余人次提供饮水、路线指引服务,帮助乘客找回丢失物品50余次,开展

应急救护10人次,为司机免费充气15次、冲洗车辆200余台次;另外3个治超站点的“司机之家”累计提供餐饮、休息、充电等服务也超100人次。

这些“司机之家”的服务半径,除了司机群体,也在不断向群众延伸。只要是群众有困难,“司机之家”的执法人员都会毫不犹豫伸出援助之手。

8月10日20时30分,一位85岁的廖姓老大爷因年事已高、高温难耐,干完农活后迷失了回家的路,在横沟治超站“司机之家”旁徘徊时被执法人员发现。执法人员立即将老人扶进“司机之家”休息,递上清凉饮品,耐心询问住址。得知老人家住横沟老屋廖后,值班人员立即驱车将大爷安全送回家中。老人的儿子紧紧握住执法人员的手连声道谢:“真是遇到了好人,太感谢你们了!”

这些点滴服务,看似解决的是“一顿热饭、一次充电、一趟护送”的小事,实则温暖的是“三车”司机与群众的心田,让“司机之家”真正成为了群众心中的“暖心驿站”。

法理相融 提升执法效能

在我市,4个“司机之家”既是服务群众的“暖心窗口”,也是执法监管的“前沿阵地”。市交通运输综合执法部门将执法与服务相结合,针对“三车”司机在运营中出现的轻微违法行为,积极推行说理式执法。

对于查处的部分出租车违规拒载、拼客,部分网约车违规候车、喊客拉客等行为,执法人员没有简单“一罚了之”,而是督促司机将车辆停放在“司机之家”旁,参加为期3天的法规学习、案例分析和服务礼仪培训。这种以教育引导代替行政处罚的做法,让司机在反思纠错中真正理解“为何规范、如何规范”,守法意识从被动接受转为主动认同。

今年以来,我市已对“三车”司机实施首违免罚、轻微不罚100余起,每一次包容审慎监管,都是一次法理与情理的平衡,一次规则意识的潜移默化。

与此同时,我市畅通12328热线群众诉求表达渠道,2025年以来增设货车接诉即办渠道,着力解决急难愁盼问题。5月

26日,货车司机李师傅来电反映,他在某货运平台接单,准备从咸宁拉货到广东,5月27日货主临时取消订单,但李师傅缴纳的500元定金没有退还。市交通运输综合执法支队第一时间联系货运平台就退款问题进行协调沟通后,平台于5月28日通过系统完成费用退还,李先生对此表示感谢。

如今,我市交通运输部门刚柔并济的执法方式带来了显著成效:网约车司机守法运输意识逐步提升,双证合规率稳步提升至全省第五,订单合规率全省第三。节假日期间,12328和12345热线已陆续出现“零投诉日”,12328热线相关指标升至全省第三。

市交通运输综合执法支队主要负责人指出:“执法不是冷冰冰的管理,通过‘司机之家’,我们让执法有了力度,更有了温度。”

当夜色降临,咸宁“司机之家”依然灯火通明,继续为每一位在路上奔波的人,点亮归途的暖光。