



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

欢迎使用交通智搜

交通运输部办公厅 中华全国总工会办公厅关于深入推进“司机之家”建设提升运营服务 质量的通知

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团交通运输厅（局、委）、总工会：

按照2021年交通运输部、中华全国总工会关于推进“司机之家”建设的部署要求，为进一步扩大“司机之家”覆盖范围，提升运营服务质量，切实改善广大货车司机停车休息环境和条件，做好货车司机入会维权服务工作，经交通运输部、中华全国总工会同意，现就深入推进“司机之家”建设有关事项通知如下：

一、充分认识深入推进“司机之家”建设的重要意义

各级交通运输主管部门、工会组织要进一步提高思想认识，将“司机之家”建设作为改善货车司机从业环境，增强货车司机从业获得感，促进道路货运业健康稳定发展的重要载体，按照2021年交通运输更贴近民生实事推进“司机之家”建设的工作部署，坚持需求导向、系统规划，统筹布局、分步推进，创新模式、整合资源，依托现有国省干线加油站、物流园区、工业园区服务设施等，指导“司机之家”建设运营单位结合货车司机停车休息实际需求，为货车司机提供停车、休息、就餐、洗浴、洗衣、如厕等基本服务，切实改善货车司机停车休息环境和条件，让货车司机能够“吃口热饭、喝口热水、洗个热水澡、停个放心车”。

二、提升“司机之家”服务品质

为进一步增强“司机之家”的实用性，交通运输部、中华全国总工会聚焦货车司机运输途中基本停车休息需求，组织修订了《“司机之家”建设运营服务规范》（见附件1，以下简称《规范》）。各地交通运输主管部门、工会组织要指导“司机之家”建设运营单位按照《规范》要求，结合货车司机消费水平和特点，因地制宜开展“司机之家”建设运营，对已投入运营的“司机之家”进一步完善相关服务功能，推出让货车司机愿意用、用得起的餐饮、停车、休息、洗浴、洗衣等服务。要不断强化“司机之家”服务阵地作用，依托“司机之家”积极探索货车司机入会维权服务的新模式、新做法，切实维护货车司机合法权益。

三、加强“司机之家”宣传推广应用

为进一步扩大“司机之家”服务覆盖范围，交通运输部组织开发了线上“司机之家”小程序（使用指南见附件2），为货车司机提供“司机之家”宣传展示、精准推送、评价投诉、工会维权等公共服务。各地交通运输主管部门、工会组织要充分利用线上“司机之家”小程序以及报刊、互联网、移动新媒体等渠道，广泛普及“司机之家”服务功能，大力宣传货车司机入会政策和维权服务举措，让广大货车司机切实享受到“司机之家”的暖心服务。要引导组织“司机之家”建设运营单位及时在“司机之家”小程序上动态更新相关服务信息。

四、强化“司机之家”服务监测分析

各省级交通运输主管部门、总工会要加强对已投入运营“司机之家”服务质量的跟踪监测，充分利用线上“司机之家”小程序评价投诉数据，督促指导“司机之家”运营单位改进提升服务。组织开展“司机之家”全面自查，对已关门歇业等的“司机之家”要及时进行清理；对功能不实用、定位不准确、服务口碑差、投诉举报多的“司机之家”要督促限期整改。各省级交通运输主管部门、总工会要汇总自查中拟清理、限期整改的“司机之家”名单，于2021年10月31日前报交通运输部、中华全国总工会。交通运输部、中华全国总工会将通过暗访、大数据分析比对等方式，对各省份“司机之家”运营服务情况进行摸底统计，及时清理不符合运营服务要求的“司机之家”。

五、做好“司机之家”专项补助发放

中华全国总工会拟为2019年验收合格的“司机之家”发放一次性专项补助，用于“司机之家”购置服务设施设备、公益物品及工会活动费用开支，补助标准为5万元/家。各省级总工会应在联合跟踪监测的基础上，商省级交通运输主管部门确定补助发放范围，填报《“司机之家”经费专项补助申领表》（电子版可在中华全国总工会官方网站“司机之家”专栏下载），于2021年10月31日前报中华全国总工会。

六、做好“司机之家”建设验收工作

各省级交通运输主管部门、总工会要按照2021年交通运输更贴近民生实事推进“司机之家”建设的工作部署，指导“司机之家”建设运营单位有序开展建设，确保完成建设任务。要组织行业专家对2021年“司机之家”建设项目进行现场考评验收，验收结果于2021年11月30日前报交通运输部、中华全国总工会。

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11_6122

