

附件 6:

嵊泗县出租汽车投诉举报奖励制度

为了加强对出租汽车的监督和管理，营造社会共同参与监督的氛围，进一步促进我县出租汽车规范经营和文明服务水平，根据有关规定，制定本制度。

一、投诉举报对象:

泗礁本岛巡游出租汽车及驾驶人员。

二、投诉举报受理条件和奖励范围:

1.受理条件:

(1) 有明确的投诉举报对象、具体事实及有关证明材料或证明人。

(2) 投诉人应当是实名投诉，并提供真实有效的身份证件和联系电话。

举报人可以不实名举报。但投诉举报不实名、不提供真实有效身份证件的，不列入奖励范围。

2.奖励范围:

鼓励对巡游出租汽车经营者或者驾驶员存在的各类违法违规和不文明服务行为进行投诉举报，并对经查证属实且属于下列行为的，给予每次 300 元的经济奖励。

(1) 途中甩客或者故意绕道的；

(2) 拒载或者未经乘客同意拼载的；

(3) 不按规定使用计价器或者议价的;

(4) 收取的运费超过计价器显示的金额的(价格部门核准可以收取其他费用的除外);

(5) 不主动出具车费发票或者出具的发票不符合规定的;

(6) 未按照乘客意愿使用空调、音响等不按规定使用相关设备的;

(7) 未按规定放置、摆放或者显示当班驾驶员服务监督卡(牌)的;

(8) 驾驶员使用粗话、脏话等不文明用语的;

(9) 车容车貌脏、乱、差且不符合规定要求的;

(10) 县交通运输局认为应当奖励的其他情形。

三、投诉举报流程。

1.投诉举报人可以采用书面投诉举报、当面投诉举报、电话投诉举报(0580-5096520 交通执法举报热线或者政府投诉热线、交通运输服务热线)形式。投诉举报人应当提供下列事项:

(1) 投诉举报人的姓名及联系方式;

(2) 被投诉的车辆牌照号码和驾驶员姓名;

(3) 发生的时间、地点、经过及有关证明材料或证明人;

(4) 投诉请求(包括停止侵害,惩治违法、违章经营,赔礼道歉,赔偿损失等)。

2.县交通运输行政执法队受理投诉举报后，应当在七日内完成调查核实工作，并将处理意见反馈给投诉举报人。

四、投诉举报奖励。

经调查核实，投诉举报人反映的问题属实且属于投诉举报奖励范围的事件的，给予经济奖励。

1.同一事件出现多个投诉举报人的，只对首个投诉举报人进行奖励；多个投诉举报人联合进行投诉举报的，奖金平均分配，但不得超过规定标准。

2.县交通运输行政执法队在投诉事件调查完毕之日起三个工作日内，通知投诉举报人在十五日内领取奖金，逾期未领取的，视为主动放弃。

3.投诉举报人凭本人身份证件现场领取。投诉举报人为外地人或已不在嵊泗的，可以委托他人或通过微信等通讯工具提供投诉举报人本人的银行卡转账领取。

五、本制度由县交通运输局负责解释。

六、本制度自 2022 年 2 月 1 日起实施。