

索引号:	11220000013544605G/2026-00739	分类:	人大代表建议;议案
发文机关:	吉林省运输管理局	成文日期:	2026年05月18日
标题:	对省十四届人大五次会议第0113号代表建议的答复		
发文字号:	吉交议字〔2026〕8号	发布日期:	2026年05月27日

对省十四届人大五次会议第0113号代表建议的答复

吉交议字〔2026〕8号

弓国华代表:

您在省十四届人大五次会议上提出的《关于将出租车司机群体打造为城市文化宣传员的建议》收悉,经认真研究办理,现答复如下:

一、主要工作情况

长期以来,我厅与文旅部门高度重视出租汽车服务水平提升工作,不断促进出租汽车领域交旅融合发展。一是持续强化政策引导。2025年3月,我厅联合宣传、网信、工会等11部门出台《关于强化出租汽车行业治理 维护从业群体合法权益的实施意见》,督促各地持续提升出租汽车服务质量,秉承“一切服务乘客”理念,培树行业文明新风,落实行车文明、经营文明、语言文明,保持安全行驶,规范服务行为,改善车容车貌,提升服务水平。二是持续加强考核规范。2023年10月,我厅印发《吉林省出租汽车服务质量信誉考核办法》,督促各地结合地方实际,常态化开展经营者与驾驶员年度考核评定工作,聚焦经营行为、运营服务、安全生产、社会责任等方面,综合评定年度服务质量信誉考核等级。2025年度,全省AAA级及以上的出租汽车企业共9户,其中,长春市8户、长白山管委会1户。三是持续凝聚服务共识。2026年1月,我厅指导省出租汽车协会发布行业倡议书,引导全省巡游车网约车驾驶员明确行为准则,规范经营行为,擦亮城市名片,讲好家乡故事,增强文明服务的价值认同、使命认同,逐步养成遵规守纪的行业自律,营造“暖心、舒适、安全”的出行环境。四是持续开展典型选树活动。2023年,联合省总工会制定印发《关于组织开展全省出租汽车行业“十百千”先进典型选树宣传活动的通知》,面向行业基层一线选树十家“优质服务企业”、百名“吉林的士之星”和千台“文明服务标兵车”。2024年,制定印发《关于打造出租汽车文明服务企业的通知》,组织长春市、长白山管委会两地打造3家出租汽车文明服务企业,进一步引领行业服务水平提升。五是持续开展文旅专题培训。2024年12月,指导长春市文旅部门、长春市旅游协会在伪满皇宫博物院组织20名出租车司机开展文旅公益培训活动,学习长春建城渊源、历史街区、老城门变迁及伪满皇宫历史等内容,鼓励司机运营活动中开展文化讲解。2025-2026雪季期间,指导吉林市文旅、交通等部门开展冰雪服务专项培训,组织网约车队统一喷涂“大东山水迎天下”文旅标识,引导司机群体加强文旅推介与景区指引,推动从业人员从“运输者”转变为城市文旅“宣传员”和“推介官”。

二、下步工作安排

下一步,我厅与文旅部门将以落实您的建议为契机,督促和指导重点旅游城市探索打造出租车司机城市文化宣传员队伍,全力擦亮出租汽车群体城市名片的服务底色,进一步促进交通、文旅两大行业融合发展,切实提升我省城市文旅形象。

(一) 构建司机专属的城市文化知识体系。一是指导重点旅游城市交通、文旅等部门组织专家学者、资深导游、司机代表，综合本地历史沿革、文化特色、民俗风情等内容，以文化传播、景点推介、美食介绍、打卡地推荐为重点，针对司机群体编制城市文旅宣传手册。二是鼓励有条件的重点旅游城市探索制作城市文旅电子地图，整合景区介绍、文化讲解、城市声音展示（方言叫卖、地标环境音等）等文旅内容，结合 AI、AR 技术还原历史场景，为外地旅客提供沉浸式旅游体验。

(二) 加强司机群体文旅专题培训与典型选树。一是指导重点旅游城市交通、文旅部门，针对出租车司机群体联合制定城市文化培训计划，采取“线上+线下”相结合的模式，邀请资深导游与专家学者，从城市历史、文化内涵、叙事技巧、服务提升等方面，定期组织驾驶员参培参训。二是鼓励重点旅游城市的巡游出租车企业与网约车平台将地方文化培训纳入驾驶员内部培训课程。督促长春市、吉林市两个大冬会举办地加强赛事知识与常用英语培训，满足外籍旅客观赛出行需求。三是指导重点旅游城市交通、文旅、工会、妇联、团委、出租车协会、旅游协会等部门试点开展优秀城市文化宣传员选拔比赛，探索与全国导游大赛吉林省选拔赛融合举办，针对司机群体新增独立单元赛，结合出租行业特点优化选拔程序与评价标准，并单独设置荣誉奖项。

(三) 试点打造城市文旅车队线路。指导重点旅游城市交通、文旅等部门结合地方文化特点与城市地理布局，引导旅行社、导游公司、平台企业、出租车公司、出租车协会、旅游协会等部门积极参与、共商共建，以弘扬当地传统文化、凝聚城市人文共识为核心，探索设立城市文旅车队与城市文旅巡游线路。制作城市文化明信片并随车配备，鼓励以免费形式发放给外地乘车旅客。督促长春市、吉林市两个大冬会举办地引导出租汽车配备雪具架，满足滑雪旅客个性化出行需求。

(四) 加强宣传推介与服务监管。一是指导重点旅游城市交通、文旅等部门充分利用短视频平台、电视报纸等媒体渠道，以城市宣传片、城市文化墙、文旅推介会等形式，广泛宣传出租汽车文旅服务，鼓励开展系列报道与专题宣传，弘扬先进人物与典型事迹，不断增强司机群体荣誉感、职业归属感。二是指导地方交通、文旅等部门持续开展运输市场秩序、纠治旅游行业乱象等行业整治专项行动，严厉打击非法营运、未按规定使用计价器、乱收费、绕路、拒载甩客、网约车线下揽客接单、从业人员揽客喊客等违法违规行为，紧盯机场、车站、旅游景区等违法高发区域，全力保障外地来吉旅客的乘车体验与出行安全。三是畅通 12328 交通运输行业投诉举报热线，及时解决外地游客意见建议，第一时间化解行业矛盾纠纷，全面提升来吉旅客出行满意度。

吉林省交通运输厅
2026 年 5 月 18 日

(联系人：张中宝 电话：19060223231)

初审：李乃龙
复审：王忠鹏
终审：宋家琦