

以高效监督护航 助力“牵手”“圆梦”

——广州纪检监察机关持续深化十五运会、残特奥会开幕式筹备专项监督

风清气正在广州

“现场信息技术保障人员是否足够?系统运行是否顺畅?省、市系统信息共享对接是否顺利?”
“需要提供现场餐饮服务的人员有哪些?赛事食品配送安全怎么保障?”

十五运会、残特奥会两场开幕式临近,连日来,广州市纪委监委加紧对十五运会、残特奥会开幕式相关筹备情况进行监督检查,针对发现的问题,及时反馈并督促整改,以全过程参与、全链条跟进、全覆盖监督,为廉洁、圆满、精彩办赛提供坚强纪律保障。

文/韩芳鑫、赵亦平



市纪委监委工作人员对全运会场馆改造情况开展现场监督检查。

■优化再优化:
助力实现
城市升级办赛惠民

“我前两天才打电话反映,现在路面的问题已经整改好了,为广州‘全运速度’点赞!”市民王女士告诉采访的纪检监察干部。

不久前,王女士向天河区纪委监委反映,黄埔大道某路段出现坑洞,质疑相关职能部门养护不力。该区纪委监委立即督促区住建局,推动施工单位连夜抢修堵坑洞,同时举一反三推动对全区重点路段开展全面排查与维护,目前已推动修复路面及人行道超5万平方米、完善无障碍设施1000余平方米。

“监督过程中,我们同步发现了个别损害群众利益的不正之风和腐败行为,第一时间推动职能部门整改,并对相关人员严肃处理。”在市、区纪委监委对场馆周边环境开展联动监督时,发现天河区棠下街道某围蔽地块存在垃圾堆放、车辆停放杂乱等问题,循线核查发现村社相关人员失管失责导致地块被违规无偿占用,集体资产流失问题超10万元。目前,该地块已出清,并作为收储用地。

“这个路口堵车少了”“小区变美了”“停车更方便了”……围绕“办好一个会、提升一座城、彰显一座城、幸福一座城”的办赛目标,广州市纪委监委坚持赛事侧城市侧双线并进,推动监督工作向实发力、向深拓展,构建及时发现、精准纠偏执纪、促进整改落实的监督闭环,推动解决了城市道路通行优化、城市景观提升、老旧小区改造、“三线”整治、停车场建设等一批事关群众切身利益的民生实事。

“接下来,我们将根据开幕式筹备要求,持续统筹抓好赛事侧和城市侧监督,推动以严细实作风保障高标准高质量完成各项任务,护航两个开幕式顺利举行、圆满成功。”市纪委监委主要负责同志说。

■下沉再下沉:全链条推动筹备任务如期落实

“本次全运会不仅是由粤港澳三地联合承办的盛会,也是首个体现精彩赛事与美丽城市建设‘美丽全运’理念的盛会,要坚持从政治上、从政治上抓,监督护航各项筹备任务落地落实。”市纪委监委主要负责同志表示。

按照市委统一部署,市纪委监委先后成立了十五运会和残特奥会开幕式指挥部监督办公室、开幕式筹备工作专项监督领导小组,由市纪委监委主要负责同志牵头负责,分设综合组、监督组和审计组,协同推进监督工作。

市纪委监委主要负责同志多次下沉到开幕式及各赛事场馆调研监督,提出具体指导意见。委分馆负责同志直插一线督导场馆周边环境品质提升整治工作,围绕“工作进度是否统一”“牵头统筹作用发挥是否充分”“工作措施是否得力”等,提出具体整改要求。

“我们聚焦开幕式安排、场馆运行、配套保障和城市品质提升等全链条工作,上下联动构建起立体化监督

机制,层层压实工作责任,紧盯工作进度,护航开幕式筹备工作如期完成。”市纪委监委相关负责人表示,开幕式筹备涉及省、市、区多个部门,为推动地区和部门之间统筹协调、合力推进任务落实,市纪委监委发挥组织优势和系统作用,坚持内部协同、外部联动,“室组”“室组地”“组组”贯通,建立健全专题会商、定期调度、提示督办等监督协同工作机制,紧盯重要时间节点高频调度,每月制定监督清单,联动各派驻机构以及相关区纪委监委和企业纪委,及时发现和督促整改问题。

驻市科技局纪检监察组制定监督任务清单,督促市科技局成立全运会科技工作专班,加强对17个科技项目的监督;驻市交通运输局纪检监察组就场馆周边区域环境治理和品质提升工作,移交占道施工领域31个问题并督促整改;驻市卫健委纪检监察组梳理涉及医疗卫生保障的工作事项,监督推动市卫健委对接选定80家定点医院,设置医疗点超335个,预备救护车160台。

■跟进再跟进:全流程保障筹备工作廉洁高效

开幕式筹备工作千头万绪、点多面广,如何确保安全、节俭、廉洁办会?

“我们坚持筹备工作推进到哪里,监督检查就跟进到哪里,派员现场办公,围绕开幕式相关工作推进以及项目建设、资金使用、服务保障等方面纪律作风开展‘嵌入式监督’。”市纪委监委相关负责人介绍,通过查阅资料、列席会议、现场察看以及联动市执委会审计监督办开展检查等方式,实时跟进掌握工作进展与人员思想作风情况。

市纪委监委对照开幕式筹备工

作总体方案部署要求,紧扣开幕式筹备工作7个阶段14个领域细化监督任务安排,将开幕式指挥部建设、运行和保障、开幕式团队组建和实体化运作、8个有关项目测试赛等作为监督重点,制定监督清单,把火炬传递、场馆保障、安全保障等各项任务分解到岗到人到节点,形成监督“一本账”。把准监督定位,将思想觉悟不高、责任落实不力、工作作风不实、权力运行不廉四方面问题作为纠治重点,防止监督越位、缺位。

“十五运会和残特奥会开幕式

举办场馆都在天河区,我们聚焦属地保障重点任务,打出监督组合拳,压紧压实工作主体责任。”天河区纪委监委相关负责人介绍,该区纪委监委成立1个综合督导组、12个专项督导组、1个民情速访组,对全区各相关职能部门、街道进行全覆盖监督,确保各项工作有序有力推进。

截至目前,市纪委监委联合天河区纪委监委累计出动1300人次,督导单位和项目1121个,发现并推动解决环境整治、交通标识和秩序等问题494个。

从“怕被宰”到“即退费”的安心之旅

——广州市纪委监委推动出租车“违约先行退费”落地见效

文/韩芳鑫、崔琳

晚上10点的广州南站,多趟高铁先后抵达,大量旅客集中出站。来穗探亲的陈阿姨顺着站内的指示标志,轻松出站并找到出租车候车区。进入等候区,排队3分钟左右,便轮到陈阿姨上车了。出租车司机主动下车帮助放置行李,提供“即上即走”服务。“我对网约车的操作流程不是很熟悉,对我们上了年纪的人来说,这种到固定地点乘坐的巡游出租车才是刚需。”陈阿姨说,“以前南站附近会有一些私自拉客的司机,我有次就被坑了一把!现在‘拉客仔’少了,指引更清晰了,出租车候车场还张贴了‘违约先行退费’的提示,心里很踏实。”

广州市纪委监委将集中整治群众身边不正之风和腐败问题与“干部作风大转变、营商环境大提升”专项行动一体推进落实,紧盯民生领域、营商环境、干部作风等方面顽瘴痼疾,采取超常规措施重拳治理。市纪委监委驻市交通运输局纪检监察组立足“监督的再监督”,瞄准群众出行痛点难点,通过日常监督、专项检查、信访排查、舆情追查、数据比对等方式,按照“一行业一建议”工作要求,监督推行巡游出租车服务投诉“违约先行退费”机制,提升出租车服务品质和消费纠纷化解效率,确保集中整治取得实效。

■强化执法:

现场督促严查严打,“拉客仔”逐渐消失

夏季的广州,雨水天气较多。来穗出差的张先生早上走出酒店就遇到大雨,道路积水难以步行通过。“还有半小时就开会了,想叫个网约车却显示特殊天气、高峰期要等候30分钟,价格也动调高了。”张先生描述当时焦急的心情。“还好来了一辆巡游出租车,这才没耽误。”

作为城市公共交通的重要补充,巡游出租车发挥着不可替代的社会服务功能,是一张移动的城市“名片”。市交通运输局相关工作人员介绍,巡游出租车“扬手即停”,能够满足老年人、外地旅客紧急情况下的即时出行需求;在极端天气、大型活动等特殊场景下发挥保障力量;满足群众多样化出行需求,提升城市综合交通韧性。

然而,近年来,群众反映出租车议价、绕道、“宰客”等情况时有发生,特别是广州南站、白云机场等交通枢纽、旅游聚集区。驻市交通运输局纪检监察组相关负责人表示,“这些情况虽偶有发生,但严重影响营商环境;虽然涉及金额不大,但损害群众利益、破坏城市形象,必须严肃处理。”

“驾驶员是否具备从业资格?计价器是否按规定使用、计量是否准确?是否有遮挡监控等行为?”驻市

交通运输局纪检监察组推动驻在单位联合公安等部门,针对群众反映的突出问题,紧盯重点时期、紧盯重点区域,严打出租车议价、高价收费、违停、违规拉客等违法违章行为。

“利用交通慧眼、出租车监管平台等信息化系统,加强筛查定位、监控及订单等数据,通过现场与非现场执法联动,对重点违章行为进行精准打击。”市交通运输局相关工作人员介绍,收到有关巡游出租车的投诉后,一律按照“100%调查、100%回复、证据确凿100%处罚”原则处理,落实行业部门筛查核实、企业先行退费、执法坚决查处、行业部门统一回复的工作闭环,发现一宗、核实一宗、查处一宗、回复一宗,确保及时回应、化解矛盾纠纷。

“我们还推动加强与司法局、法院等部门沟通协调,提高恶性违章的处罚力度,增强执法震慑力。下一步将指导行业协会构建合理有力的‘不诚信名单’,清理严重违法违章的驾驶员。”驻市交通运输局纪检监察组相关工作人员介绍,“在管理方面,推行执法+教育模式,推动职能部门引导企业加强管理,优化服务考核机制,将服务质量作为评价巡游出租车企业工作情况的重要依据,从而强化企业主体责任,督促驾驶员合规运营。”

■制度破局:调研提出新点子,处理投诉从7天变1天

执法是手段,不是目的。广州市纪委监委推动制度创新,从源头破解行业顽疾,通过规范管理将矛盾化解在前端。为了找准症结所在,市纪委监委驻市交通运输局纪检监察组深化落实“群众有诉求、纪委快出手”工作机制,主动对接12345政务热线和信访平台,加强舆情跟踪处置,4次召开座谈会专题研究,7次深入出租车企业和行业协会现场调研,多方面倾听群众呼声。

“现在出租车行业内卷很严重!我们偶尔违规也是为了多赚点钱。”整个行业经营低迷,我们企业担心严管会加剧驾驶员流失……”“主管部门监管难,相关整改措施没有先例可循,实施难度大……”如何回应司机群体、行业诉求,解决主管部门的监管困境?驻市交通运输局纪检监察组多次与市交通运输局进行沟通论证,借鉴网络购物平台“先行赔付”机制提出巡游出租车服务投诉“违约先行退费”机制构想,深入探索基本架构和实施路径。

何为“违约先行退费”?“乘客如遇司机议价、绕道、多收费等‘宰客’情形,只要拨打投诉电话,提供必要的行程和车牌信息,经查证基本属实的,均可快速获得企业先行退费。”驻市交通运输

局纪检监察组相关工作人员介绍,该机制实行后投诉处理时间从原来的7天缩短至1个工作日,纠纷化解效率和质量效果显著提升。

提出巡游出租车服务投诉“先行退费”机制构想后,纪检监察组遇到了一连串问题:涉及退费的资金是否太多?恶意投诉、虚假投诉怎么办?实施难度会不会太大?……“我们调取相关数据,查阅近3年来收到的出租车消费纠纷投诉并分类,发现97%以上的投诉涉及金额在500元以内,且大多数在100元以内。”驻市交通运输局纪检监察组用数据化解疑虑。“出租车领域的消费纠纷都是以实际的乘车为前提的,乘车轨迹是可以溯源的,且退费前是需要初步核实的,理论上不会出现被虚假投诉的情况。”

确定可行性后,纪检监察组正式向行业主管部门发出建立“违约先行退费”机制的建议函,推动市公交集团等几家较大的出租车企业开展“违约先行退费”试点,推动市出租汽车协会印发行业倡议书和工作指引,并推动加强制度宣贯,争取企业理解和支持。“目前我们已推动市区全部58家巡游出租车企业超1.2万台车辆签订服务投诉‘违约



市纪委监委驻市交通运输局纪检监察组前往出租车公司监督了解“先行退费”机制落地情况,听取意见建议。

先行退费”承诺,占行业在营运营车辆规模的96%以上。”该纪检监察组相关工作人员说。

“现在不少乘客一上车就拍承诺

■落地见效:2小时完成退赔,群众直呼“不敢相信”

“请问出租车加收30%服务费是合理的吗?”今年8月5日上午9点左右,市交通运输局接到一位市民的咨询电话。原来,该名乘客在白云机场乘坐出租车时,司机除了打表价格外,还额外收取了30%的服务费。“出租车费用均以车载终端显示器显示价格为准,除路桥费之外,不再额外收取其他费用。根据您的反映,您可能遇到了加价、多收费行为,请把您打车的时间和车牌告诉我,我们将在1个工作日内核实退费。”工作人员回复道。

“贵必赔,贵速赔!”收到投诉后,市交通运输局立即展开排查,启动“违约先行退费”。因乘客忘记车牌,也没有向司机索取发票,工作人员通过乘客提供的时间地点,在巡游出租车监管系

统上查找相关时段和地点的车辆GPS行驶轨迹和车载视频,仅半个小时就锁定了违章车辆,同时安排执法人员现场布控。上午11点左右市交通运输局成功查获当事司机,对其违章行为立案查处,并退还多收的车费。“从投诉到退款,全程也就2小时左右!”快速处理让乘客直呼“不敢相信”,他说:“我还以为要提交很多材料,咨询很多部门呢,没想到这么快!”

监督沉下去,实效浮上来。“为什么GPS轨迹与计价器里程差3公里?”“这单10元的投诉,怎么还没有走退费流程?”没有金额门槛,小额投诉恰恰是服务意识的“试金石”。为确保制度从“纸面”落到“地面”,今年以来,驻市交通运输局纪检监察组与相关部门组成

专项工作组,18次前往白云机场、广州南站等交通枢纽以及市出租汽车协会和有关企业,现场监督“违约先行退费”机制推进落实情况。

“我们带着问题查,盯着数据问,及时发现并协调解决实际执行中的问题,确保机制运行实效。”驻市交通运输局纪检监察组相关负责人表示,纪检监察组定期了解“违约先行退费”工作情况,并纳入巡游出租汽车行业服务质量测评项目,作为城市交通发展行业奖励资金发放的重要参考依据,监督鼓励企业积极抓好落实。在暑期、广交会、全运会等重要时间节点,纪检监察组还推动市出租汽车协会向市区58家巡游出租车企业发出服务投诉“违约先行退费”倡议书,并制作操作指引

贴纸在出租车内张贴,上线“车费预估”微信小程序,推动出租车行业持续提升服务品质。

“‘违约先行退费’实施以来,出租车行业相关投诉大幅减少。”驻市交通运输局纪检监察组相关负责人表示,据统计,第137届广交会期间巡游出租车行业收到的服务质量有效投诉较去年同期下降11%,暑运以来相关投诉较去年同期下降22%。此外,集中整治以来,面对节假日红眼列车(航班)密集、旅客集中到达的情况,驻市交通运输局纪检监察组监督推动主管部门精心筹划,组织大量出租车参与重点枢纽站场的服务保障,满足旅客急切回家心愿,确保旅客疏运顺畅、交通秩序良好。

牌,我哪里敢违规?”谈起推行该机制后的变化,一名出租车司机说,“接受乘客的监督后,也获得了乘客的好评,大家也更愿意打车了。”