

综合运输服务“十四五”发展规划

目 录

一、发展环境	1
(一) 现实基础	1
(二) 形势要求	2
(三) 运输需求	3
二、总体要求	4
(一) 指导思想	4
(二) 基本原则	4
(三) 主要目标	5
三、主要任务	8
(一) 构建协同融合的综合运输一体化服务系统	8
(二) 构建快速便捷的城乡客运服务系统	12
(三) 构建舒适顺畅的城市出行服务系统	14
(四) 构建集约高效的货运与物流服务系统	18
(五) 构建安全畅通的国际物流供应链服务系统	21
(六) 打造清洁低碳的绿色运输服务体系	24
(七) 打造数字智能的智慧运输服务体系	26
(八) 打造保障有力的安全应急服务体系	28
(九) 打造统一开放的运输服务市场体系	32
(十) 打造精良专业的从业人员保障体系	34

四、保障措施36

 （一）加强规划组织实施37

 （二）加大政策支持力度37

 （三）强化科技创新支撑37

 （四）营造良好发展环境38

附件：综合运输服务“十四五”发展规划指标说明.....39

推进综合运输服务发展和提质增效是现代综合交通运输体系建设的本质要求与根本目的。为加快建设交通强国，推进综合运输服务高质量发展，根据《交通强国建设纲要》《国家综合立体交通网规划纲要》部署，按照《“十四五”现代综合交通运输体系发展规划》总体要求，制定本规划。

一、发展环境

（一）现实基础。

“十三五”时期，我国综合运输服务快速发展，服务能力水平不断提高，人民群众获得感明显提升，为服务经济社会发展，特别是决战决胜脱贫攻坚和全面建成小康社会提供了有力支撑。2020 年，完成全社会营业性客运量 96.7 亿人、营业性货运量 464.4 亿吨。旅客出行服务更加便捷舒适，城乡交通运输一体化发展水平达 AAA 级及以上的区县比例超过 94%，具备条件的乡镇和建制村通客车率达 100%，公共交通位居全国公共服务质量满意度排名前列。运输结构不断优化，铁路货物发送量、水路货运量显著增长，“十三五”期间集装箱铁水联运量年均增长 23.8%。技术装备加快创新升级，高速铁路、重载铁路技术日渐成熟，营运车辆自动紧急制动、智能视频监控报警快速推广，新能源营运车辆保有量是“十三五”初期的 8 倍，C919 大型客机成功试飞。新业态新模式蓬勃发展，运输服务与旅游加速融合，基本实现 4A

级及以上景区旅游客运线路全覆盖。运输服务信息化水平明显提升，电子客票加快普及，75家网约车平台公司数据接入监管服务平台。12328交通运输服务监督电话系统、互联网道路运输便民政务服务体系等为群众提供“一站式”便捷服务。安全生产形势稳中向好，“放管服”改革不断深化。

与此同时，我国综合运输服务发展还存在一些短板和问题，集中表现在：综合运输服务一体化水平不高，多层次、一体化综合运输枢纽体系尚未形成，旅客联程运输和货物多式联运总体处于起步阶段；供给结构不合理服务品质不优，旅客出行服务体验有待提升，大宗物资中长距离公路运输占比依然较高，冷链物流、国际物流供应链等短板明显；新老业态融合发展不充分，道路客货运输产能过剩，先进运输组织模式和先进技术推广应用不足，行业转型升级步伐总体缓慢；数字化智能化和绿色化水平不高，跨方式跨部门信息资源互联共享不充分，绿色低碳发展任务艰巨；行业安全稳定基础仍不牢固，应急运输体系韧性不强；行业治理水平不高，法律法规建设滞后，从业人员素质有待提升，综合交通运输管理体制机制尚未完全理顺，统一开放有序的运输市场尚未全面形成。

（二）形势要求。

当今世界正经历百年未有之大变局，新一轮科技革命和产业变革深入发展，新冠肺炎疫情影响广泛深远，我国已转

向高质量发展阶段，制度优势显著，经济长期向好，市场空间广阔，发展韧性强劲，社会大局稳定，具有多方面的优势和条件，但发展不平衡不充分问题仍然突出，重点领域关键环节改革任务仍然艰巨，创新能力不适应高质量发展要求。

国际国内新形势对综合运输服务发展提出了新的更高要求，必须把握新发展阶段、贯彻新发展理念、构建新发展格局，进一步推动运输服务行业高质量发展，进一步提升运输服务便民惠民利民水平，进一步提升运输服务支撑保障能力。围绕全面推进新型城镇化和乡村振兴，进一步促进运输服务一体化和均等化发展；围绕碳达峰、碳中和目标，进一步推动运输服务绿色低碳发展；围绕建设更高水平的平安中国，进一步推动运输服务安全稳定发展；围绕推进治理体系和治理能力现代化，进一步推动运输服务改革创新。为此，“十四五”期，综合运输服务的发展方式要更加注重质量效益，组织模式更加注重一体融合，发展动力更加注重创新驱动，产业形态更加注重新老业态融合，服务产品更加注重需求牵引供给、供给创造需求的更高水平动态平衡，为加快建设交通强国、服务全面建设社会主义现代化国家提供有力支撑。

（三）运输需求。

“十四五”期，旅客出行需求稳步增长，高品质、多样化、个性化的需求不断增强。预计 2021 年至 2025 年，旅客

出行量（含小汽车出行量）年均增速为 4.3%左右，高铁、民航、小汽车出行占比不断提升，旅游出行以及城市群旅客出行需求更加旺盛。

“十四五”期，货运需求稳中有升，高价值、小批量、时效强的需求快速增加。预计 2021 年至 2025 年，全社会货运量年均增长 2.3%，快递业务量年均增长 15.4%，公路货运量增速放缓，铁路、民航货运量增速加快，水路货运量稳中有升，电商快递将保持快速增长态势。

二、总体要求

（一）指导思想。

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，立足新发展阶段、贯彻新发展理念、构建新发展格局，以推动高质量发展为主题，以深化供给侧结构性改革为主线，以改革创新为根本动力，以满足人民日益增长的美好生活需要为根本目的，统筹发展和安全，以加快建设交通强国为总目标，加快建设便捷顺畅、经济高效、开放共享、绿色智能、安全可靠的现代综合运输服务体系，为全面建设社会主义现代化国家当好先行。

（二）基本原则。

服务大局、服务人民。立足全面建设社会主义现代化国

家大局，牢固树立以人民为中心的发展思想，以满足人民群众美好出行需求为目标，切实为广大人民群众提供均等化、多样化、高品质的运输服务。不断提升货运服务能力和水平，加快促进物流降本增效，积极支撑国家重大战略。

一体融合、开放合作。推动运输方式间协同、新老业态融合、区域间协调、城乡间均衡、产业融合发展。推动运输服务对外开放和国际合作，提高全球运输网络和物流供应链体系安全性、开放性和可靠性。

深化改革、优化环境。深化综合运输服务重点领域和关键环节改革，着力破解体制机制制约，坚持市场在配置资源中的决定性作用，更好发挥政府作用，推动化解过剩产能，优化运输服务体系结构，提升治理能力，激发市场活力。

科技引领、创新驱动。推动大数据、云计算、人工智能、区块链、物联网等技术在运输服务领域深度应用，强化信息系统共建共享、业务协同，推动体制机制、服务模式和管理方式全面创新，不断增强发展新动能。

安全发展、绿色低碳。坚持人民至上、生命至上，进一步健全运输安全生产制度体系，夯实安全生产基础，增强管控手段，推进应急运输保障体系建设。落实碳达峰、碳中和目标愿景，降低运输服务过程污染物及温室气体排放强度。

（三）主要目标。

1.总体目标。

到 2025 年，“全国 123 出行交通圈”（都市区 1 小时通勤、城市群 2 小时通达、主要城市 3 小时覆盖）和“全球 123 快货物流圈”（国内 1 天送达、周边国家 2 天送达、全球主要城市 3 天送达）加快构建，多层次、高品质的旅客出行服务系统和全链条、一体化的货运物流服务体系初步建立，现代国际物流供应链体系不断完善，运输结构进一步优化，运输装备水平大幅提高，绿色化、数字化发展水平明显提高，安全应急保障体系更加健全，治理能力显著提升，服务支撑经济社会发展能力进一步增强。

2.具体目标。

便捷顺畅。综合交通枢纽一体衔接水平显著提高，具备条件的乡镇和建制村通客车成果持续巩固拓展，城乡交通运输均等化服务水平进一步提高，公共交通在城市交通中的主体地位更加稳固，具备条件的建制村基本通快递，定制化、个性化、专业化运输产品更加丰富。

经济高效。运输服务效率显著提高，动车组列车铁路客运承担比重稳步提升，多式联运占比、换装效率显著提升，多式联运“一单制”加快发展，运输结构更趋合理，物流成本进一步降低。

开放共享。国际物流供应链服务体系更加完善，国际海运连接度持续领先，中欧班列全程时效性显著提高，国际航空运输能力不断增强，国际道路运输便利化程度明显提升，

全球联通和送达能力显著提高。

绿色智能。全行业能源消耗和污染排放状况大幅改善，绿色出行成为主流价值导向，新能源装备加快推广，电子客票、电子运单、电子档案、电子证照广泛应用，城市出行智能化程度显著提高，“两客一危”和重载货车北斗系统应用全覆盖。

安全可靠。运输安全体系与风险管控体系进一步完善，全社会交通运输安全生产意识不断增强，本质安全水平明显提升，铁路正点率保持较高水平运行，民航正常服务水平稳步提升，运输安全生产事故死亡人数明显下降。

综合运输服务“十四五”发展主要指标表

指标名称	2020 年	2025 年
中心城市公共交通机动化出行分担率（%）	>43	>46
城区常住人口 100 万以上城市中绿色出行比例超过 70%的城市数量（个）	40	60
二级及以上道路客运站、省际和市际客运班线电子客票覆盖率（%）	30、25	99、80
铁路货物周转量占比（%）	15.5	17
集装箱铁水联运量年均增长率（%）	23.8	>15
建制村快递服务通达率（%）	50	90
中欧班列回程比率、综合重箱率（%）	43.8、98.4	45、95
国际道路运输协定签订国家及地区（个）	19	25
城市公交、出租汽车、城市物流配送领域新能源汽车占比（%）	66.2、27、8	72、35、20
道路运输较大及以上等级行车事故万车死亡人数下降率（%）	12	

12328 交通运输服务监督电话限时办结率、回访满意率 (%)	93.9、97.8	95、98
------------------------------------	-----------	-------

注：除道路运输较大及以上等级行车事故万车死亡人数下降率为约束性指标外，其余指标均为预期性指标。

三、主要任务

（一）构建协同融合的综合运输一体化服务系统。

围绕实现客运“零距离换乘”、货运“无缝化衔接”目标，推动各种运输方式功能融合、标准协同、运营规范、服务高效，不断提升综合运输服务一体化发展水平。

建设多层级一体化综合交通枢纽。建设面向世界的国际性综合交通枢纽集群，提高国家综合交通枢纽城市集聚辐射效能，提升枢纽港站服务能力，构建枢纽集群、枢纽城市和枢纽港站“三位一体”综合交通枢纽体系。推动新建综合客运枢纽各种交通方式场站集中布局、空间共享、服务协同、立体或同台换乘，打造全天候、一体化换乘环境。加快既有客运枢纽存量设施的功能改善和整合提升，完善自动步行道、风雨廊道等枢纽公共设施配置。鼓励不同运输方式共建共享售票、乘降、驻车换乘等设施设备，建立统一、连续、明晰的枢纽导向标识系统。加强综合货运枢纽建设，完善多式联运功能，加强枢纽港站集疏运体系及联运换装设施建设，统筹枢纽转运、口岸、保税、冷链物流、邮政快递等功能。推进大型集装箱港口综合货运通道与内陆港系统规划建设。因地制宜，积极推进机场集疏运货运通道建设，鼓励设

置空铁联运区。

专栏 1 综合交通枢纽服务水平提升工程

以提升综合客运枢纽和综合货运枢纽服务能力和服务水平为目标，编制评价指标体系，开展综合交通枢纽服务能力评价工作，不断提升综合交通枢纽衔接换乘水平、集疏运能力、转运效率、运营管理效能、信息化智能化水平，推动打造现代化综合交通枢纽服务体系。

加快旅客联程运输发展。推广“出行即服务”理念，发展基于智能终端的“一站式”出行服务。积极发展空铁、公铁、公空、公水、空水等模式，大力发展“行李直挂”“徒手旅行”等服务。推进“高铁无轨站”、国际枢纽和区域枢纽机场城市候机楼建设，推行异地候车（机）、行李联程托运等服务。推动运输方式间票务数据信息互联共享，发展旅客联程运输电子客票，努力实现“一站购票、一票（证）通行”。加快推行跨运输方式安检双向或单向认可，开展安检流程优化试点工作。支持建立旅客联程运输企业联盟，推动运输线路、站场资源等共享，合理划分联运安全与服务责任，完善客票退改签、行李托运等合作机制。

专栏 2 旅客联程运输专项行动

“十四五”期，在 50 个城市组织开展旅客联程运输试点，完善服务设施，推进体制机制创新，鼓励不同运输方式共建共享设施设备，加快推进联运票务一体化、行李服务便利化、信息资源共享化。

2025 年，若干个新建枢纽实现民航到达旅客换乘高铁（城际铁路）、民航到达旅客换乘城市轨道交通安检流程优化。

加快城市群都市圈运输一体化发展。优化京津冀、长三角、粤港澳大湾区、成渝地区双城经济圈等重点城市群一体化轨道交通网，全面提高通勤化水平。推进城市轨道交通与干线铁路、城际铁路、市域（郊）铁路融合发展，构建运营管理和运营“一张网”，实现设施互联、票制互通、安检互认、信息共享、支付兼容。在城市群、都市圈推进市域（郊）铁路和城际道路客运公交化运营，推进都市圈中心城市轨道交通适当向周边城市（镇）延伸，有序推动毗邻地区实施城乡客运公交化改造。完善连接枢纽场站的公交专线、夜间班次和应急运输保障服务，在运营时刻、组织调度、运力安排等方面加强协同衔接和应急响应。推动交通一卡通全国通用与多种运输方式一卡通用。

加快优化调整运输结构。提高道路货运组织化、集约化程度，充分发挥道路货运在枢纽集疏运体系方面的比较优势，持续推动大宗货物和中长途货物运输“公转铁”“公转水”。大力发展内河集装箱运输、江海（河海）直达运输，提高航运枢纽水水中转比例。全面加快集疏港铁路建设，具备条件的沿海及内河主要港口的重点港区基本接入集疏港铁路。新建及迁建大宗货物运输量 150 万吨以上的大型工矿企业及物流园区，鼓励同步规划建设铁路专用线。加快城市周边地区

铁路外围集结转运中心和市内铁路场站设施改造,构建“外集内配、绿色联运”的公铁联运配送体系。深化铁路运输价格市场化改革,严格落实港口经营服务性收费相关规定,完善港口收费政策。引导重点货运源头单位安装称重检测和视频监控设备并联网运行,建立违法超限超载常态化倒查工作机制。

专栏 3 运输结构调整示范区建设专项行动

深化京津冀及周边地区运输结构调整示范区建设,京津冀及周边地区、长三角地区等沿海主要港口和唐山港、黄骅港共同完成的矿石、焦炭等大宗货物疏港铁路、水路、封闭式皮带廊道、新能源汽车运输比例达到 70%左右,区域内具有铁路专用线的大型工矿企业煤炭、矿石、焦炭等绿色运输比例大幅提升。建设晋陕蒙煤炭主产区运输结构调整示范区,大力推进区域内货运铁路和铁路专用线建设,到 2025 年,山西、陕西、内蒙古(呼包鄂地区)大宗货物年货运量 150 万吨以上且有出省运输需求的煤炭矿区和煤炭物流园区铁路专用线或专用铁路接入比例大幅提升,出省(区)运距 500 公里以上的煤炭和焦炭铁路运输比例力争达到 80%左右。

深入推进多式联运发展。推动铁水、公铁、空陆等联运发展,加强铁路(高铁)快运、航空货运能力建设,创新“干线多式联运+区域分拨”发展模式,深入推进多式联运示范工程建设,构建空中、水上、地面与地下融合协同的多式联运网络。有序推进内陆集装箱多式联运体系建设。推进内陆集装箱(系列 2 集装箱)、陆空联运标准集装器、多式联运交

换箱等标准化运载单元应用。加快高铁货运动车组等装备研发应用，大规模推广应用铁路专用平车、滚装船等专用载运机具。推进江海直达船型研发和推广应用。加快全国多式联运公共信息互联互通，推动铁路、公路、水运、航空以及海关、市场监管等信息交互共享。积极推进多式联运“一单制”，加快应用集装箱多式联运电子化统一单证。

专栏 4 多式联运提速行动
依托多式联运示范工程推广国内集装箱多式联运运单和电子运单，推动双层高箱运输、商品车滚装运输、全程冷链运输、电商快递班列等联运模式创新，引导多式联运企业开展跨方式信息互联互通、业务协同运作。到 2025 年，建设 120 个多式联运示范工程，培育一批网络化、规模化多式联运经营人，示范工程企业普遍应用集装箱多式联运运单，实现信息互联共享。

（二）构建快速便捷的城乡客运服务系统。

加快推进客运转型升级，打造以全链条快速化为导向的城乡客运便捷运输服务网，全面提升网络覆盖广度和深度，不断提升服务质量。

提升城际客运服务能力水平。构筑以高铁、航空为主体的大容量、高效率的城际快速客运服务，基本实现城市群内部 2 小时交通圈。加快道路客运转型升级，鼓励和规范发展道路客运定制服务。推广使用经济适用、客货统筹的农村客运车型。有序推进老旧道路客运站改扩建，因地制宜增设邮政快递、旅游集散等服务设施，鼓励在保障运输服务基本功

能的前提下开展综合开发利用。完善水路客运服务质量标准规范，改善陆岛运输条件。加快完善航空服务网络，提高边远地区航空网络通达性，推进干支有效衔接，提高航空服务能力。

加快城乡客运一体化发展。持续巩固拓展具备条件的乡镇和建制村通客车成果，保障农村客运连续服务，严防“通返不通”。完善农村客运基础设施，提升农村客运安全通行条件。在城镇化水平较高、经济基础较好、客流集中的地区，鼓励灵活采用城市公交延伸、班线客运公交化改造等模式，提升城乡客运均等化服务水平。推广集约化农村客运发展模式，推动农村客货邮融合发展，提高农村客运组织化程度和抗风险能力。强化农村客运安全和运营服务动态监管。完善农村客运发展支持政策，推动落实属地责任，通过政府购买服务、建立运营补贴机制等方式，保障农村客运开通并可持续稳定运营。提升农村水路客运基础设施、船舶供给能力，提升农村水路客运服务水平。

专栏 5 城乡交通运输一体化示范创建工程
“十四五”期，按照城乡统筹、资源共享、路运并举、客货兼顾、运邮结合思路，着力完善城乡交通基础设施，提升城乡客运一体化服务水平，补齐农村物流发展短板，改善城乡交通运输一体化政策环境，增加城乡交通运输公共服务有效供给，推动城乡交通运输协调发展，全面提升城乡交通运输公共服务均等化水平。到 2025 年，

全国累计建成 200 个左右城乡交通运输一体化示范县。

加快推动运游融合发展。完善主要旅游景区公共客运基础设施，鼓励既有道路客运站增建旅游集散中心或拓展旅游集散服务功能。增强城乡客运线路服务乡村旅游能力，支撑全域旅游发展。发展定制化运游服务，打造“车票+门票+酒店”等“一站式”服务产品。因地制宜开发都市水上游、运河文化游、海岛风光游，推出一批水上文化旅游示范航线。有序发展沿海水上旅游客运。支持邮轮企业依法开辟国际邮轮航线，落实邮轮港服务标准，研究制定国际邮轮运输服务评价规范，稳慎推进海南邮轮港口邮轮海上游航线试点，支持本土邮轮发展，积极支持五星红旗邮轮建设运营。研发长江游轮运输标准船型，支持国产中大型邮轮研发设计建造。鼓励运游融合新业态发展，多部门协同有序发展慢行火车、旅馆列车、低空飞行、游艇旅游等体验式交通旅游。

专栏 6 运输服务与旅游融合专项行动

打造运游融合精品站点，推动在汽车站、机场、火车站、高速公路服务区等建设旅游集散中心，加快构建“快进慢游”的旅游客运网络，加大对重点旅游城市航线和高铁车次保障，完善直达景区景点道路旅游客运网络，力争到 2025 年，基本实现 AAA 级及以上景区旅游客运线路全覆盖。

（三）构建舒适顺畅的城市出行服务系统。

深入实施公交优先发展战略，倡导以公共交通为导向的

城市发展模式，大力提升城市公共交通服务品质，强化交通需求管理，让城市交通更顺畅、群众出行体验更舒适。

优先发展城市公共交通。持续深化国家公交都市建设，构建适应城市特点的公共交通出行服务体系。科学规划、调整城市公交线网，优化发车频率和运营时间，扩大公交服务广度和深度。加快城市公共交通枢纽建设，提升集疏运效能和换乘便捷性。完善多样化公交服务网络，构建快速公交、微循环公交服务体系，发展定制公交、夜间公交、水上公交巴士等特色服务产品。建立健全城市公共交通用地综合开发增值效益反哺机制。深化城市公交管理体制改革的，健全完善政府购买服务机制，建立票制票价指导和调节机制。提高城市公交无障碍服务能力，促进低地板公交车推广应用，合力构建无障碍出行服务体系。

专栏 7 国家公交都市建设示范工程
“十四五”期，遴选确定 50 个左右地市级及以上城市和部分中小城市分主题分类型开展国家公交都市创建。完善国家公交都市建设管理制度，持续开展动态评估，推动创建城市建立常态化创建工作机制，加强城市公交优先发展政策保障。到 2025 年，超大、特大城市确立轨道交通在城市公共交通系统中的主体地位，加强“常规公交+轨道+慢行”网络融合的城市公共交通系统，公共交通机动化出行分担率不低于 50%；大城市确立大、中运量公共交通在城市公共交通系统中的骨干地位，推进“公交+慢行”网络融合，公共交通机动化出行分担率不低于 40%；中小城市和县城构建以城市公共

交通为主导、步行和自行车交通统筹发展的绿色出行体系，绿色出行比例不低于 60%。

提高城市轨道交通服务能力。指导城市分类实施线网绩效评估，加快推进增建复线支线、联络线，扩容站厅站台通道，增设出入口等补短板改造，全面提升城市轨道交通线网利用水平。优化大小交路、快慢车、跨线运营、灵活编组等运输组织模式。推进城市轨道交通一码通行、一键问询、信息推送等客运服务。推动全自动列车、智慧车站、无人值守设备房规范化运行，提升城市轨道交通智慧化水平。优化适老化、无障碍出行环境。开展城市轨道交通运营服务品牌线路创建活动，提升线网服务的便捷性高效性。

推进出租汽车行业转型升级。深化巡游出租汽车经营权制度改革，落实无偿有期限使用，推动利益分配制度改革，理顺运价调节机制，健全作价规则。完善巡游出租汽车行业服务质量评价与监督机制，加强诚信体系建设，促进市场良性竞争。鼓励巡游出租汽车应用移动互联网技术，不断创新经营模式，提高市场竞争能力和服务水平，促进出租汽车新老业态融合发展。加快网络预约出租汽车驾驶员和车辆合规化进程，面向社会公众提供车辆和驾驶员合规信息查询服务，规范平台经营行为。提升出租汽车适老化服务水平，保持巡游出租汽车电召服务，完善约车软件老年人服务功能。

专栏 8 便利老年人交通出行专项行动

保持巡游出租汽车电召服务，在 180 个地级及以上城市组织实现 95128 电召服务号码。指导网约车平台公司优化约车软件，增设“一键叫车”功能，方便老年人使用。鼓励有条件的地区在医院、居民集中居住区、重要商业区等场所设置出租车候客点、临时停靠点。逐步实现老年人凭身份证、社保卡等证件乘坐城市公共交通。进一步优化道路客运站、轨道交通站点等窗口服务，方便老年人现场购票、打印票证等。加快低地板公交车、无障碍出租汽车应用，完善适老化出行服务标准体系。

规范汽车租赁和互联网租赁自行车健康发展。强化小型客车租赁车辆管理，规范租赁经营合同，保护经营者和承租人合法权益。充分利用信息技术，提升线上线下服务能力，强化租赁车辆智能组织调配，动态优化租赁车辆布局。鼓励城市商业中心、大型居民区、交通枢纽等人流密集区域的公共停车场为分时租赁车辆停放提供便利。规范互联网租赁自行车发展，完善互联网租赁自行车运力投入机制，强化运营服务质量考核，优化自行车停车点位规划设置，规范车辆停放秩序和用户资金管理。

加强城市交通拥堵综合治理。加大公共交通发展投入力度和优先通行能力，提升公共交通服务可靠性和吸引力。加强交通需求管理，引导小汽车合理使用，规范静态交通秩序。加快完善慢行交通系统，提升城市步行和非机动车出行比例，因地制宜建设自行车专用道。加强轨道交通站点与公共汽电车、自行车出行的无缝换乘衔接，实现轨道交通主要出

入口周边 100 米范围内公共汽电车、自行车便捷换乘。

(四) 构建集约高效的货运与物流服务体系。

发挥综合运输服务整体效能，推动道路货运行业转型升级和高质量发展，加快化解过剩产能，推进交通运输与现代物流融合发展，促进物流降本增效，支撑现代流通体系建设，全面服务以国内大循环为主体的新发展格局。

推动干线货运规范高效发展。鼓励提供优质干线运力服务的大车队模式创新发展，创新道路货运组织方式，提升集疏运效率和质量。创新货车租赁、挂车共享、集装单元化等新模式。推进货运车辆生产、登记、使用和检验各环节的标准衔接，研究制定门类齐备、技术合理的货运车型标准体系。联合相关部门继续开展货运车型标准化专项行动，全面推进货运车辆标准化、厢式化、轻量化。积极发展符合国家标准的中置轴汽车列车、厢式半挂车，加快轻量化挂车推广应用。积极发展铁路重载直达、班列直达、高铁快运等方式。加快推进内河船型标准化，提高航道和船闸等通航设施利用率，提高内河航运竞争力。持续提升航空物流安检和通关效率。鼓励大型物流企业市场化兼并重组，鼓励物流企业向多式联运经营人、物流全链条服务商转型。

专栏 9 道路货运高质量发展专项行动
“十四五”期，加快道路货运业运输组织模式创新，优化货运市场结构，推进车辆装备技术升级，促进货运企业专业化、集约化

发展；建立分类分级监管体系，完善动态监测分析体系，有效引导市场供需平衡；规范网络货运新业态发展，规范市场经营行为；进一步提高行业治理能力，改善货运市场从业环境，切实维护货车司机合法权益，推动道路货运业组织更有效率、技术更加先进、市场更富活力、运行更为安全、发展更可持续。

专栏 10 货运非标车型治理行动

联合工业和信息化部、公安、市场监管等部门继续开展货运非标车型治理，巩固车辆运输车治理工作成效，开展常压液体危险货物罐车专项治理，稳步开展超长平板半挂车、超长集装箱半挂车等非标货运车辆治理工作，强化规范执法和联合督查，加快淘汰存量非标货车，严把新货运车辆准入关，提升货运车辆本质安全水平。

提升城市货运配送服务水平。完善以综合物流中心、公共配送中心、末端共同配送站为支撑的配送网络，促进城际干线运输和城市末端配送有机衔接。优化城市配送车辆通行区域、配送时间，探索设置城市公共临时停车位或临时停车港湾。推动城市建设货运配送基础公共信息服务平台。鼓励发展共同配送、统一配送、集中配送、分时配送等集约化配送模式。发展“云仓”等共享物流模式。

完善农村物流服务网络。推动既有客货运输站场、邮政快递站点、公路养护工区、电子商务和农村供销网点等资源整合、功能升级和综合开发利用。研究制定农村物流节点建设和运营服务标准，推动农村物流节点科学布设和灵活经

营。支持各地引导企业因地制宜培育农村物流服务品牌，完善农村物流网络，加强与城际干线运输衔接，促进城乡双向流通。创新农村物流服务模式，鼓励运输企业跨行业联营合作，推动建立“种植基地+生产加工+商贸流通+物流运输+邮政金融服务”一体化农村物流服务体系。

专栏 11 宣传推广农村物流服务品牌行动

进一步完善县、乡、村三级物流服务体系，引导农村物流与特色产业、生产加工、电子商务融合发展，促进交通运输与邮政快递、商贸供销等资源整合，推动农村物流“场站共享、货源集约、服务同网、信息互通”高效发展，不断提高农村物流网络覆盖率和整体服务水平。到 2025 年，全国推广 100 个左右农村物流服务品牌。

推动专业化物流创新发展。加快公用型冷链物流园区、农产品产地冷链物流园区建设，提升产地预冷、冷链运输、保鲜储存、低温加工能力。强化冷藏保温车管理，推广应用冷藏保温箱等标准化装载单元。发展基于跨境生鲜贸易的多式联运组织模式，探索开行“点对点”快速货运冷链班列。建立冷链运输分级分类精准监管体系，完善冷链货物分类管理、电子运单、温度监测等制度，加强冷链道路运输市场运行动态监测，开展冷链车辆、从业人员的服务质量评价。完善大件运输跨省联合审批机制，优化审批流程，推动线路制定智能化。深入实施邮政、快递“进厂”“进村”工程，推进寄递物流与先进制造业、现代农业、跨境电商协同融合。推动

无人机（车）投递、智能配送、无接触寄递、即时直递等新模式发展。

专栏 12 推动冷链物流高质量发展专项行动

以法规制度、标准规范、市场培育、模式创新为着力点，研究制定推进冷链物流高质量发展的意见，健全冷链物流制度体系和技术标准规范，建设冷链货物道路运输市场运行监测与服务平台，培育一批经营理念先进、创新能力强、运营管理规范的冷链物流龙头骨干企业，加快推动冷链物流高质量发展。

（五）构建安全畅通的国际物流供应链服务系统。

面向打造全方位对外开放新格局和构建更高水平开放型经济新体制要求，着力形成功能完备、立体互联、陆海空统筹的运输网络，促进国内国际双循环安全高效发展。

加快完善海运全球服务网络。 优化煤炭、原油、矿石、集装箱、液化天然气等专业化海运系统，鼓励企业完善全球海运干线网络，拓展以在境外投资的港口为节点的国际航线，推动对北极航道的商业化利用和常态化运行，进一步提高第三国航线规模，推进基于区块链的全球航运服务网络建设。优化海运船队规模结构，发展液化天然气船船队，进一步提高集装箱、原油、干散货、特种运输船队国际竞争力。深化国际贸易“单一窗口”建设，优化进出境船舶与货物监管流程，支持口岸大数据共享平台建设，促进海运便利化。培育若干世界一流码头建设和运营商、综合服务商，加强港口

与中欧班列、西部陆海新通道、中欧陆海快线等高效衔接，服务支撑陆海内外联动、东西双向互济的开放格局。

推进中欧班列高质量发展。推动中欧班列西、中、东通道“卡脖子”路段升级改造，积极开辟境外新径路。大力发展加挂补轴、阶梯集结等中转集结班列，促进开行模式由“点对点”向“枢纽对枢纽”转变。科学合理制定中欧班列开行方案，动态调整开行线路，促进线路资源集约利用。严格控制去程班列空箱，支持回程班列开展以集装箱为单元的国际班列内外贸货物混编运输业务，努力实现“重去重回”。持续推进“运贸一体化”发展，推动建立供应链综合服务平台，积极发展“电商班列”。

提升航空货运服务能力。支持航空物流企业做大做强，鼓励传统航空货运企业与物流龙头企业战略合作、资产重组，壮大航空货运机队规模，科学有序发展全货机运输。整合客机腹舱资源，提高既有航线和运力利用效率。加大国际航权谈判力度，支持国内航空公司拓展中国至南亚、非洲、拉美等地区国际航空货运航线网络。加快枢纽机场货运设施改造升级。在货物供应能力较强的机场，完善货运航班时刻政策，进一步优化航班时刻资源配置，支持航空公司构建货运航班波。在京津冀、长三角、粤港澳和成渝等地区具备条件的国际航空货运枢纽机场实现“7×24”小时通关，满足航空货运快速通关需求。建立航空公司、货代、货站等互通共

享的物流信息平台，提升航空货运数字化、信息化水平。

提高国际道路运输便利化水平。充分发挥国家便利运输委员会机制作用，提高互联互通和便利化水平。推动落实边境口岸汽车出入境运输中央财政事权改革，落实中央支出责任。推进双边国际道路运输合作文件商签和实施工作，打通中欧公路直达运输通道。推广跨境甩挂运输，推进中韩陆海联运等跨境联运发展，积极构建中国—东盟多式联运联盟。完善基于北斗的国际道路运输管理与服务信息系统，推进与海关、移民边检、公安交管等部门信息交换共享。研究推动与俄罗斯、蒙古、哈萨克斯坦、土耳其等“一带一路”沿线国家国际道路运输相关信息数据互换。推动优化国际道路运输营商环境，引导企业做大做强，支持企业“走出去”。

专栏 13 国际道路运输监管与服务提升工程

以提升全域开放背景下国际道路运输监管与服务水平为目标，在前期建设的国际道路运输管理与服务系统基础上，组织开展国际道路运输全链条信息数据交换和查询服务平台建设，将覆盖面从沿边省份拓展至全国范围，实现有关许可备案和行车许可证申领发放等业务流程在线办理，以及国际道路运输车辆动态监管。

提升国际寄递物流服务水平。加快发展面向日韩、东南亚、俄罗斯等周边重点区域的寄递服务，扩大连接西欧、中亚、美洲等地区的寄递通道，推动进出口寄递业务量双向提升。推进寄递服务与跨境电子商务联动发展，加快国际快件

航空转运中心规划和建设布局，打造具有全球竞争力的邮政快递核心枢纽。鼓励利用中欧班列等方式加强与沿线各国邮政业务合作，推动班列双向运邮常态化。鼓励寄递企业与先进制造、科技企业“协同出海”，支持快递企业在制造业海外生产基地附近建设仓储运营中心，提供入厂物流和全球销售服务。依托万国邮联机制，增强全球网络通达性和稳定性。

(六) 打造清洁低碳的绿色运输服务体系。

以碳达峰目标和碳中和愿景为引领，以深度降碳为目标，统筹发展与减排、整体与局部、短期与中长期，促进运输服务全面绿色转型，加快构建绿色运输发展体系。

建立低碳转型政策体系。在交通运输碳排放达峰行动方案框架下，研究制定旅客运输、货物运输和城市交通等领域低碳转型政策措施。建立运输装备、运输活动等重要基础数据共享机制，完善运输服务领域能耗和碳排放监测、报告和核查体系，为研究制定运输服务领域碳交易制度奠定基础。加强对重点企业监督管理，建立运输行业碳减排评估考核制度和管理绩效激励制度，推动重点运输企业碳排放核查和低碳运输企业认证，建立运输企业能效领跑者激励机制。

深入开展绿色出行行动。大力提升公共交通服务品质，优化慢行系统，增加绿色出行吸引力。提升绿色出行装备水平，推进新能源车辆规模化应用，加快充电基础设施建设，开展绿色出行“续航工程”。大力培育绿色出行文化，完善公

众参与机制，建设形成布局合理、生态友好、清洁低碳、集约高效的绿色出行服务体系。

专栏 14 绿色出行创建行动计划
“十四五”期，重点创建 100 个左右绿色出行城市，引导公众出行优先选择公共交通、步行和自行车等绿色出行方式，不断提升城市绿色出行水平。到 2025 年，力争 60%以上的创建城市绿色出行比例达到 70%，绿色出行服务满意率不低于 80%。

深入推进城市绿色货运配送示范创建。加快新能源城市物流配送车辆应用，稳步提高城市物流配送新能源汽车比例。完善城市配送节点网络、优化车辆便利通行政策、推进城市配送全链条信息交互共享、引导城市配送组织模式创新，推动标准化周转箱等物流单元循环共用，加快推进城市货运配送绿色化、集约化转型。到 2025 年，有序建设 100 个左右城市绿色货运配送示范工程。

专栏 15 标准化物流周转箱循环共用推广行动
“十四五”期，结合交通强国建设试点、城市绿色货运配送示范工程、农村物流服务品牌创建工作，加大标准化物流周转箱循环共用推广力度，积极应用防水芯片和二维码技术，实现周转箱货物数据跟踪和质量溯源，推动形成标准化周转箱全国大区域应用、大循环共用体系。

大力发展清洁化运输装备。促进交通能源动力系统清洁化、低碳化、高效化发展，优化交通能源结构。积极推动新能源和清洁能源车辆、船舶在运输服务领域应用，加大运营、

通行、停车、充电等政策支持。加快充换电、加氢等基础设施规划布局和建设。国家生态文明试验区、大气污染防治重点区域每年新增或更新公交、出租、物流配送等车辆中新能源汽车比例不低于 80%。打好柴油货车污染治理攻坚战，鼓励各地采取经济补偿、限制使用、加强监管执法等措施，推进高排放营运车辆更新淘汰。严格执行国家和地方污染物控制标准及船舶排放区要求，推进具备条件的船舶靠港后按规定使用岸电。持续推进邮件快件包装绿色化和轻量化发展。

(七) 打造数字智能的智慧运输服务体系。

加强大数据、云计算、人工智能、区块链、物联网等在运输服务领域的应用，加速交通基础设施网、运输服务网、能源网与信息网络融合发展，推进数据资源赋能运输服务发展。

提升客运信息化服务水平。推广移动互联网技术在客运领域的应用，提升定制客运服务水平。打造服务全国范围的道路客运信息服务平台，提升道路客运联网售票服务水平，普及应用道路客运电子客票，服务群众便捷出行。因地制宜推广农村交通运输信息平台，实现农村客运、物流配送、旅游服务等信息融合共享。进一步扩大水路旅客运输联网售票、电子船票应用覆盖度。

专栏 16 道路客运电子客票普及行动
“十四五”期，大力提高道路客运联网售票服务质量，全面提升二

二级及以上客运站联网售票覆盖率、班次可售率、网上售票率，建立道路客运电子客票服务体系，提升道路客运数字化智能化水平。“十四五”末基本实现二级及以上客运站和 80%以上的省际、市际客运班线开通电子客票服务。

推动城市交通智能化发展。全面提升城市交通基础设施数字化管理水平，推动大数据、5G、人工智能等技术在城市出行服务领域的应用，构建城市交通运行监测与信息服务平台。深化基于大数据的多模式资源优化、协同调度技术应用，实现智能动态排班、跨模式的协同调度和各要素的全局优化配置。提升城市交通运行分析和预判能力，研究推进都市居民交通调查，构建城市交通数据采集体系，推动城市交通精准治理。

推进互联网+货运物流融合发展。健全网络货运管理制度，研究将交易撮合类货运平台纳入行业监管，研究制定网络货运经营服务规范，强化市场运行监测。引导网络货运新业态规范健康发展。大力发展“互联网+”高效物流，创新智慧物流营运模式。鼓励物流园区、港口、机场、货运场站广泛应用物联网、自动化等技术，推广应用引导运输车、智能输送分拣和装卸设备。鼓励各类市场主体构建综合物流服务平台，实现智能匹配、智能跟踪、智能调度。

提升数字监管服务水平。加快推广应用道路运输电子证照、水路运输电子证件和危险货物道路运输、集装箱多式联运电子化单证。加快互联网道路运输便民政务服务体系建

应用，推动道路运输政务服务高频事项跨省通办。以全国道路运政管理信息系统为基础，强化重点营运车辆联网联控、危险货物道路运输安全监管等信息系统的数据共享融合与质量提升。加快北斗系统在运输服务领域推广应用，修订道路运输车辆动态监督管理部门规章，推动技术升级改造。进一步畅通 12328 交通运输服务监督电话投诉举报渠道，调整优化投诉举报处置流程，深化拓展系统功能。持续发布中国运输生产指数，研究发布道路货物运输价格指数，科学评估运输服务运行动态，加强运输市场运行监测分析，规范市场竞争秩序。

专栏 17 12328 电话深化应用和提升服务专项行动

推进 12328 交通运输服务监督电话系统部级平台二期工程建设，优化平台架构，提升系统功能，升级全国共用知识库，建立健全运行管理制度体系，开发上线 12328 微信小程序，实现 12328 电话服务方式多渠道并行运行，进一步提升系统综合服务能力和服务满意度。

（八）打造保障有力的安全应急服务体系。

落实运输生产安全责任体系，健全安全监管体系，提升行业本质安全水平，完善国家应急运输保障体系，支撑更高水平的平安中国建设。

健全安全生产责任体系。全面落实企业安全生产主体责任，完善企业安全生产管理制度，持续推进企业安全生产标

准化建设。完善运输安全生产法规制度和标准规范，提升运输安全生产法治化水平。建立健全安全监管权责清单，规范履责行为，落实监管责任。加强重点营运车辆动态监控数据分析应用。强化运输安全生产事故调查评估。综合运用执法检查、信用监管、社会监督和第三方服务等方式，建立社会共建共享、共管共治的治理格局。

夯实安全生产基础。深入开展道路运输安全专项整治行动。推进营运车辆驾驶员职业化教育进程。深入推进道路运输企业主要负责人和安全生产管理人员安全考核。推进全国道路运输安全警示教育基地建设。优化道路运输车辆技术标准，加大非法改装车辆联合执法检查和打击力度，严禁违法违规车辆进入道路运输市场。研究构建车路协同安全体系，加强路网、车辆运行安全监测预警和出行引导。加快高级辅助驾驶技术、自动驾驶技术在营运车辆上推广使用，提升车辆主动安全性能。鼓励水路客运和危险品运输企业建立完善数字化、智能化监控手段，强化对营运船舶的岸基支持。

提升机动车维修服务水平。鼓励互联网+汽车维修融合发展，建立线上预约+线下维修服务体系，支持发展便民维修服务网点，引导维修企业品牌化、网络化发展。深入实施汽车维修技术信息公开制度，督促汽车生产企业公开车型维修技术信息。建立健全新能源汽车维修标准体系，提高新能源汽车检测诊断和维修服务能力。大力推进汽车维修电子健

康档案系统应用，拓展系统服务功能。全面实施汽车排放检验与维护制度，健全绿色维修政策标准。优化完善机动车维修服务质量信誉考核制度。

提升机动车驾驶员培训质量。优化驾培机构和教练场技术标准，加强培训质量管理，持续推动素质教育培训。推广机动车驾驶培训网络远程理论教学，鼓励开展多样性、定制化培训服务。提升驾培监管信息化水平，逐步推进驾驶培训监管服务平台与公安考试系统信息共享，推进培训与考试有效衔接。加强驾培行业信用管理，完善驾培机构质量信誉考核制度，建立以学员评价为主的服务质量监督评价机制，健全学员投诉处理制度。

提升安全运行监管能力。建立健全行业系统安全风险和重点安全风险监测防控体系，深化道路客运、危险货物道路运输、城市轨道交通等重点领域安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制，建立重大风险清单和管控措施清单。全面实施 800 公里以上客运班线安全评估，有序做好道路客运接驳运输。强化旅游客运协同监管，规范市场准入。提升农村客运车辆动态监管覆盖水平，进一步强化农村客运安全管理。强化危险货物运输全过程、全网络监测预警。推动道路运输安全协同监管，推进运政系统、高速公路收费管理系统和公安监管系统等信息共享。建立以安全为导向的市场退出机制，及时清退存在重大安全隐患的企业和严重违法违规

的驾驶员。

健全应急运输保障体系。建立健全多部门联动、多方式协同的综合交通应急运输管理协调机制。完善综合交通应急运输网络，构建应急运输大数据中心，推动信息互联共享。统筹陆域、水域和航空应急救援能力建设，建设多层级的综合运输应急运力储备体系。推广集装箱、托盘、周转箱等高效标准的应急运输装备。加强应急培训管理和应急演练，强化应急救援社会协同能力，完善征用补偿机制。加快建设国家级城市轨道交通应急演练中心，推进面向网络的城市轨道交通运营突发事件应急能力建设。继续建立完善邮轮等大型客船大规模人命救助体系建设。

专栏 18 重点领域安全监管专项行动

道路客运安全监管专项行动。严格 800 公里以上道路客运班线准入环节安全风险评估和事中事后监管。加强包车客运（旅游客运）全链条安全监管。全面实施道路客运企业经营范围、车辆使用性质登记信息与经营许可信息衔接，规范市场准入，提升客车非法营运、异地经营、脱离动态监控经营等违法行为查控效率和水平。

危险货物道路运输安全监管专项行动。完善危险货物道路运输许可制度、保险及豁免制度，完善危货运输企业准入与退出机制，引导企业做专做强。健全危险货物道路运输行业监管和执法人员培训制度，强化从业人员技能培训。全面推进危险货物道路运输运单电子化。研究建立隧道桥梁分类分级通行制度。

城市轨道交通运营安全专项行动。组织编制车辆、通信、信号、自动售检票等关键设备系统运营准入技术条件。指导各地督促运营单位按规定建立健全风险数据库、隐患排查手册和隐患排查治理工作台账，做到“一企一库”“一岗一册”“一线一台账”。推动地方建立健全城市轨道交通保护区管理协调机制，强化外部风险防控。推动重点城市建立城市轨道交通行业智能管理系统，加强对运营全过程、区域、关键设施设备监管力度。

（九）打造统一开放的运输服务市场体系。

全面深化改革，优化营商环境，不断提升行业治理能力，加快建设统一开放、竞争有序、制度完备、治理完善的高标准运输服务市场体系。

激发市场主体活力。着力放宽竞争性环节市场准入、放松竞争性业务价格管制，促进铁路运输业务市场主体多元化和适度竞争，推动邮政普遍业务与竞争性业务分业经营。完善现代企业制度，推动交通运输国有企业由“管资产”向“管资本”转变，深化交通运输领域国有企业混合所有制改革。培育壮大运输市场主体，打造具有国际竞争力的运输企业。全面实施运输服务市场准入负面清单制度，健全完善统一的运输规则、制度、标准，优先保障与统一运输市场相关的法规制度建设，建立高标准市场体系。

深化重点领域改革。落实国际道路货物运输、机动车驾驶员培训、机动车维修、汽车租赁经营备案制改革以及道路客运站经营许可实行告知承诺制等规定。研究推动普通货物

运输经营许可、经营国内船舶管理业务审批告知承诺制改革。以安全绿色发展为导向，研究优化道路货运行业准入条件，合理调整市场结构，防止市场过度无序竞争。进一步推动深化国家铁路企业股份制改造。完善邮政普遍服务保障监督机制。

加强交通运输新业态监管。建立健全多部门协同监管机制，坚持发展和规范并重，更好统筹发展和安全，提升交通运输新业态治理能力，明确规则，划清底线，加强监管，规范秩序，加强反垄断监管，促进市场公平竞争。综合运用协同监管、数字监管、信用监管、社会监督、执法处罚、行业自律等方式，推动实现对交通运输新业态的事前事中事后全链条监管。压实平台企业主体责任，规范平台企业经营行为，保障从业人员和消费者合法权益，推动交通运输新业态规范健康持续发展。

完善法规标准体系。加快推进《港口法》《道路运输条例》《城市公共交通条例》及配套规章的制修订。加快综合交通枢纽、旅客联程运输、货物多式联运、交通运输新业态等领域的标准研究和制修订工作，加强不同运输方式设施、设备、信息、服务等标准规范衔接，统筹做好与国际标准的对接，积极参与国际标准制修订工作。

加强信用体系建设。建立“事前管标准、主体作承诺、过程强监管、失信严惩戒”的全链条信用治理模式。健全完善信

用记录、信息公示、等级评定、分类监管等相关制度。加强出租汽车、“两客一危”等领域行业失信市场主体及其有关人员信用管理。完善守信激励和失信惩戒制度，推动建立跨区域、跨行业信用奖惩联动机制。依托行业信息化系统，整合行政许可、行政处罚、执法检查、质量信誉考核、服务质量投诉、安全生产事故等信息，加强与有关部门信用信息交换共享，完善行业企业和从业人员“一户式”信用档案，夯实信用监管的数据基础。支持培育运输服务第三方信用服务机构规范健康发展。

（十）打造精良专业的从业人员保障体系。

坚持人才是第一资源，构建与新时期行业发展要求相适应的人才队伍培养与保障体系，建设忠诚干净担当的高素质管理干部队伍和素质优良的劳动者大军。

强化行业管理队伍建设。进一步推进基层运管机构改革，明确职责边界，理顺运输服务管理体制。切实发挥行业主管部门的主导作用，健全行业主管部门、综合执法机构、道路运输事务工作机构之间的业务会商机制、情况通报机制和工作协同机制。加强教育培训，坚持奖惩结合，着力提升行业管理队伍业务能力和整体素质。培育高水平科技人才，加强国际交通组织人才培养。全面加强规范化建设，提升交通运输执法队伍能力和水平，严格规范公正文明执法。

加强从业人员队伍建设。实施从业人员队伍素质提升行

动，提高职业待遇、落实职业保障、加强权益保护、提升职业荣誉感。深化道路运输从业人员从业资格制度改革，推进从业人员继续教育和诚信考核制度改革，实行区别化的诚信考核记分学习教育制度。实施从业人员职业技能提升行动，协调当地财政、人社部门，合理确定职业培训补贴标准，积极争取专项资金支持。积极推进道路运输驾驶员职业技能等级认定制度，探索实施从业资格和职业技能等级认定“两考合一、一考发两证”等政策措施。

维护从业人员合法权益。继续开展“最美货车司机”“最美公交司机”“最美地铁司机”“最美出租汽车司机”评选，不断提升从业人员职业归属感和荣誉感。推进从业人员职业保障体系建设，积极协调人力资源和社会保障、工会等部门，改善劳动条件，提高岗位工资，加强对营运客货车驾驶员、城市公交驾驶员、出租汽车驾驶员、城市轨道交通等从业人员的劳动保护，落实营运驾驶员定期体检、定期休假等福利措施，督促企业建立完善劳动保障规章制度，依法缴纳社会保险，研究开展交通运输新业态从业人员职业伤害保障试点。规范交通运输新业态平台收费规则，引导平台经营者降低过高的不合理收费和抽成，提高各项收费标准、规则和抽成比例的透明度。推动公路服务区适度增加货车停车位数量，便利货车临时停放。积极推动相关部门严厉打击黑恶势力收取“保护费”和偷盗车辆燃油及货物等违法行为。推进

和谐劳动关系构建，鼓励引导行业协会、工会组织整合利用社会法律资源，为广大从业者提供公益性法律咨询和服务。联合工会部门继续开展“关爱卡车司机”专项行动，鼓励各地开展关爱出租汽车司机公益活动。

持续推进“司机之家”建设。按照需求导向、统筹规划、政企联动、分布推进、以用促建的原则，依托加油站、物流园区等现有设施，以及中国石油、中国石化等大型骨干企业网络资源，加快推进“司机之家”建设，为货车司机停车、休息、就餐、洗漱、淋浴、如厕等提供便利，切实改善货车司机停车休息条件。聚焦货车司机实际需求，完善“司机之家”建设运营标准，推进“司机之家”规范化、标准化建设运营，不断提升服务质量，强化安全保障。推广应用线上“司机之家”APP，为广大货车司机提供精准推送、预约服务、安全培训、服务评价等服务，推动“司机之家”线上线下联动、融合发展。

专栏 19 推进“司机之家”建设专项行动

依托加油站、物流园区等现有服务设施升级改造，因地制宜推进“司机之家”建设，到 2025 年，建成并稳定运行不少于 1200 个标准化“司机之家”，推进具备条件的加油站建设“司机之家”，逐步建成布局合理、连线成网、服务完善、便捷普惠的“司机之家”服务网络体系。

四、保障措施

（一）加强规划组织实施。

持续深化综合运输管理体制机制改革，健全交通运输、公安、财政、商务、文旅等部门综合协调机制，完善地方交通运输主管部门与铁路、民航、邮政地方管理机构协同联动机制，探索区域客运一体化、联合监管执法、重点时段运输组织保障等运输服务全链条协同体制机制，为规划顺利实施提供有力保障。省级交通运输主管部门要在当地人民政府统一领导下，按照本规划确定的目标和任务，研究谋划本地区“十四五”综合运输服务发展，进一步明确任务分工，落实工作责任，对主要指标设置年度目标，强化规划实施情况的动态跟踪分析和绩效评估，推动规划有效实施。

（二）加大政策支持力度。

综合运用财政、税收、金融、土地等政策推动综合运输服务高质量发展。延续并优化农村客运中央财政补助政策。研究深入推进运输结构调整、多式联运和旅客联程运输发展、新能源汽车推广应用、城市公共交通优先发展以及道路客运站、城市轨道交通地上地下空间、城市公共交通枢纽和道路运输场站土地综合开发、国际道路运输事权改革等支持政策。研究建立现代物流发展基金。创新政府和社会资本合作模式，引导带动更多社会投资参与运输服务领域重大项目建设。

（三）强化科技创新支撑。

深入开展高效智能、安全环保运输技术与运输装备的基础研究、联合攻关和示范应用，建立有利于技术创新和科技成果转化工作机制。支持运输服务领域“产、学、研”相结合的重点科研平台建设，鼓励企业申报建立国家级、省部级企业技术中心，培育综合运输服务科技领军人才。

(四) 营造良好发展环境。

加强出租汽车、道路货运等领域基层党组织建设，充分发挥工会组织和行业协会作用，加强行业自律和规范发展。强化与媒体、协会的沟通交流，提升运输服务领域公共关系处理能力。围绕运输服务热点、难点问题，做好舆情监测、收集和分析研判，坚持正面宣传，加强舆论引导。积极利用政府网站、广播电视、微博、微信等渠道，加强运输服务领域先进事迹宣传，弘扬交通运输文化，传递行业正能量。

附件

综合运输服务“十四五”发展规划指标说明

1.中心城市公共交通机动化出行分担率

该指标是指中心城市居民选择公共交通的出行量占机动化出行总量的比重。（单位：%）

其中：中心城市是指直辖市、省会城市、计划单列市。

2.城区常住人口 100 万以上城市中绿色出行比例超过 70%的城市数量

该指标是指城区常住人口 100 万以上城市，居民使用城市轨道交通、公共汽电车、自行车、步行等绿色出行方式出行量占全部出行量超过 70%的城市数量。（单位：个）

3.二级及以上道路客运站、省际和市际客运班线电子客票覆盖率

该指标是指可使用电子客票的二级及以上道路客运站、省际和市际道路客运班线分别占全国二级及以上道路客运站总数、省际和市际道路客运班线总数的比例。（单位：%）

4.铁路货物周转量占比

该指标是指铁路货物周转量占全社会货物周转量的比重。（单位：%）

5.集装箱铁水联运量年均增长率

该指标是指通过铁水联运组织模式完成的集装箱吞吐量年均增长的比例。（单位：%）

6.建制村快递服务通达率

该指标是指行政区内通快递的建制村数量占建制村总数的比例。（单位：%）

7.中欧班列回程比率、综合重箱率

中欧班列回程比率是指统计周期内经同一口岸出入境的回程班列数量与往返总列数的比重。中欧班列综合重箱率是指统计周期内经同一口岸出入境的往返集装箱重箱数与往返集装箱总数的比重。（单位：%）

8.国际道路运输协定签订国家及地区

该指标是指我国签订国际道路运输协定（议定书、备忘录）的国家及地区数量之和。（单位：个）

9.城市公交、出租汽车、城市物流配送领域新能源汽车占比

该指标是指全国新能源城市公交车辆、新能源出租汽车（含网约车）、新能源城市物流配送车辆分别占各领域车辆总数的比例。（单位：%）

10.道路运输较大及以上等级行车事故万车死亡人数下降率

该指标是指本五年周期较大及以上等级道路运输行车事故万车死亡人数相对于上个五年周期的下降比例。（单

位：%)

11.12328 交通运输服务监督电话限时办结率、回访满意率

办结率是指 12328 交通运输服务监督电话限时办结工单量与转办工单总量的比率。回访满意率是指抽查回访得到满意、非常满意评价的转办工单量与参与评价的抽查回访转办工单总量的比率。(单位：%)