综合运输服务发展“十五五”规划

根据《中华人民共和国国民经济和社会发展第十五个五年规划纲要》及《交通强国建设纲要》《国家综合立体交通网规划纲要》，按照现代综合交通运输体系发展“十五五”规划部署要求，制定本规划。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大和二十届历次全会精神，认真落实四中全会部署，完整准确全面贯彻新发展理念，紧紧围绕完善现代化综合交通运输体系，以推动综合运输服务高质量发展为主题，以改革创新为根本动力，守牢安全底线，推动交通运输一体化融合、安全化提升、数智化升级和绿色化转型，为奋力加快建设交通强国，努力当好中国式现代化的开路先锋提供坚强有力的运输服务和保障。

到 2030 年，基本建成现代化综合运输服务体系。多层次、高品质、优体验的公众出行服务系统基本建成，全链条、一体化、韧性强的交通物流服务系统加快完善，交通物流降本提质增效稳步推进，跨区域、跨方式、跨领域运输服务一体融合程度显著提升，数智赋能应用场景有序拓展，运输本质安全水平大幅提高，重特大事故有效遏制，行业治理效能明显提高，人民群众出行服务满意度和货运物流服务品质进一步提高，服务支撑现代化经济体系和交通强国建设的能力

显著增强。

到2035年，现代化综合运输服务体系更加完善，“全国123交通出行圈”（都市区1小时通勤、城市群2小时通达、全国主要城市3小时覆盖）和“全球123快货物流圈”（快货国内1天送达、周边国家2天送达、全球主要城市3天送达）基本形成，更好支撑“人享其行、物畅其流”。

表1“十五五”综合运输服务发展主要指标

序号	指标名称	2025年	2030年	属性
1	重点综合货运枢纽多式联运1小时换装率（%）①	—	90	预期性
2	实现安检流程优化的综合客运枢纽数量（个）②	46	60	预期性
3	“一箱制”集装箱铁水联运箱量（万标箱）	750	1000	预期性
4	中心城市绿色出行比例（%）③	73.9	76	预期性
5	中心城市轨道交通与地面公交衔接率（%）④	75.9	83	预期性
6	低地板及低入口城市公交车辆占比（%）	24.6	35	预期性
7	建有村级寄递物流综合服务站的建制村比例（%）	80	90	预期性
8	农村客货邮覆盖建制村比例（%）	30	>45	预期性
9	新能源重型卡车保有量占比（%）	4	20	预期性
10	国际道路货物运输量增长比例（%）	—	60	预期性
11	小微型客车租赁服务覆盖主要客运枢纽比例（%）⑤	65	100	预期性

序号	指标名称	2025 年	2030 年	属性
12	道路运输较大及以上等级行车事故万车死亡人数下降率（%）	〔36〕	〔10〕	约束性
13	12328 货车司机接诉即办响应率、解决率、满意率（%）	97.7 89.0 91.9	>98 >90 >90	预期性

注：〔 〕内为 5 年累计数。

①指重点综合货运枢纽内货物跨运输方式换装作业时间不超过 1 小时的比例。

②指实现铁路、民航、城市轨道交通等方式之间单向或双向安检互认的综合客运枢纽数量。

③指中心城市居民使用城市轨道交通、公共汽电车、自行车和步行等绿色出行方式的出行量占全部出行量的比例。

④指中心城市轨道交通站点出入口 50 米内设有公交站点的轨道交通站点数量占中心城市轨道交通站点总数的比例。

⑤指小微型客车租赁服务在具备条件的年吞吐量 100 万人次以上民航机场、二等及以上高铁车站覆盖比例。

二、推动综合运输协同融合发展

（一）加快旅客联程运输服务升级。推进各方式设施衔接、运力匹配、时刻共享、组织优化、票务互通，大力培育联程运输服务品牌。优化民航、铁路、城市轨道交通间安检流程，加强进出站（场）安检服务一体化设计。推行全程行李托运、“行李直挂”“轻装行”等服务。建立健全民航、铁路和城市公共交通、道路客运等运营信息共享机制，实现“一次购票、一次支付、一票（证）通行”。

专栏 1 推动旅客联程运输规模化应用工程
推广“出行即服务”理念，大力发展空铁、公铁、公空等联程运输模式。推动定制客运、定制公交、网约车、出租车与铁路、航空等领域数据联通、票务打通、服务融通，实现各方式的数据融合应用，提供一站式出行服务。到 2030

年，定制客运、定制公交进火车站、进机场取得明显成效，联程运输服务线路覆盖综合客运枢纽数量超过 100 个，实现跨方式 15 分钟换乘综合客运枢纽数量超过 50 个。

专栏 2 旅客联程运输安检流程优化便民工程

推进旅客联程运输安检流程优化，鼓励各地通过换乘通道改造、客流流线优化、安检设备升级、信息化数字化技术应用、安检标准衔接互认等方式，基本实现具备条件的综合客运枢纽铁路换乘城市轨道交通单向或双向免安检，探索新建民航综合客运枢纽换乘铁路或城市轨道交通单向免安检，便捷旅客换乘。

（二）提升综合交通枢纽服务质效。推动综合交通枢纽集成融合，发展一体化、立体化综合客运枢纽场站，提高国内和国际、干线和支线、跨方式运输转换效率。完善客运枢纽标识、安检流程、换乘通道等配置，加强出行信息共享，打造旅客便捷换乘中心。拓展货运枢纽流通加工、信息服务、冷链物流、邮政快递等功能，打造物流高效集散中心。完善国家邮政快递枢纽。

（三）推动运输服务与旅游融合发展。完善客运枢纽至旅游景区客运服务网络，提升公共交通服务旅游出行能力。拓展客运枢纽旅游服务功能，提供“车票+门票”等一站式出行服务。优化旅游客运运力结构，发展中小型旅游包车。推动发展慢行火车、旅馆列车、主题列车、旅游包机等服务。开

发都市水上游、运河文化游、海岛风光游，积极培育邮轮市场，推出水路旅游精品航线。

（四）促进小微型客车租赁高质量发展。推进民航机场、高铁站等客运枢纽租赁服务全覆盖，完善重点城市群和 5A 级旅游景区网点覆盖。推广免费异地还车等便民服务举措。结合旅游资源、精品自驾旅游公路等，提供租赁和旅游一站式服务产品。发挥好头部企业示范引领作用，支持小微型客车租赁企业规模化、网络化、连锁化经营。引导租赁企业与汽车生产企业深化合作，建立车辆批量采购和回购机制。

专栏 3 促进小微型客车租赁高质量发展专项行动
坚持市场主导、政府引导、安全至上，聚焦完善服务网络、规范租赁市场秩序、提高便民利民水平等，推动汽车租赁与自驾出行融合发展，提升租赁服务水平。到 2030 年，实现小微型客车租赁服务在具备条件的年吞吐量 100 万人次以上民航机场、二等及以上高铁车站全覆盖，重点省域及热门线路沿线免费或低费异地还车，“高铁/民航+落地租车”模式基本普及。

（五）推动多式联运高质量发展。聚焦主要港口、重点内陆港、大型物流园区、规模化产业园区、中欧（亚）班列集结中心等主要货运节点，“一点一策”提升多式联运功能。建设国家多式联运电子单证平台，加快标准化电子运单应用，推动数据信息开放共享。健全多式联运服务规则体系，完善多式联运管理制度和技术标准，加强铁路、水运标准规

则衔接，促进车型、船型、箱型标准化，提高集装箱多式联运一单制、一箱制比重。大力培育骨干多式联运经营人，发展专业化多式联运产品。

专栏 4 推动多式联运高质量发展攻坚行动
聚焦重要节点一小时换装率，完善联运设施体系、信息联通体系、标准规则体系、企业服务体系，实施一批多式联运重点项目，加快打通多式联运堵点卡点。到 2030 年，推动 1000 个左右主要货运节点提升多式联运功能，实现 20 个铁路装卸区与港口堆场共享，培育 100 家骨干多式联运经营人。

（六）深入推进农村客货邮融合发展。完善县乡村三级农村客货邮综合服务节点，引导具备条件的汽车客运站向客货邮综合服务站转型。持续推广农村客货邮融合发展适配装备。培育农村客货邮融合发展服务品牌。拓展“客货邮+”电子商务、特色农业等服务链条，构建集约高效可持续的农村运输服务体系。

专栏 5 农村客货邮融合发展提质增效行动
聚焦健全工作机制、完善服务节点、推广适配装备、创新发展模式、规范运营管理、实施数智赋能、守牢安全底线、拓展服务渠道等方面，深入推进农村客货邮融合发展。到 2030 年，实现农村客货邮覆盖建制村比例达到 45%以上。

三、推进城乡客运一体均衡发展

（七）推进城乡客运均等化发展。持续巩固拓展具备条件的乡镇和建制村通客车成果。因地制宜推广班线客运、定制客运、公交化运营、预约响应、区域经营等服务模式。有序推进城镇化水平较高地区的城市公交线路向乡村延伸。稳定开行公益性“慢火车”，改善站车条件。鼓励推进“美丽乡村渡口”建设。

专栏 6 “四好农村路”与城乡交通运输一体化全国示范县创建工程
聚焦完善基础设施、加强运输服务供给、深化融合发展、强化政策保障等方面，推进 400 个左右“四好农村路”与城乡交通运输一体化全国示范县创建，以点带面提升城乡交通运输一体化发展水平。

（八）大力发展定制客运。加快发展场景化定制客运，推动定制客运进机场、进火车站、进客运码头、进景区等。优化定制客运运力组织、站点设置，满足个性化出行需求。引导中短途班车客运、农村客运“定制化”转型。在京津冀、长三角、粤港澳大湾区、成渝地区等城市群推广定制客运模式。培育具有区域影响力定制客运服务品牌。

（九）提升城乡客运出行服务质量。扩大优质客运服务供给，深入推进客运站转型。提升道路客运联网售票和电子客票服务质量。全面推广应用包车客运电子标志牌。优化汽车客运站空间布局和等级结构。引导汽车客运站拓展城市候机楼、高铁无轨站、邮政快递、旅游集散等综合服务。做好老年人、外籍人员等便利化出行服务保障。

四、推动城市交通内涵式发展

（十）因地制宜确定城市交通发展模式。超大特大城市聚焦多网融合与绿色优先，强化城市交通一体化衔接与精细化治理。大城市强化公共交通能力提升与结构完善，加密支线交通网络、畅通微循环，提升公共交通服务覆盖面与服务品质。中小城市与县城以便捷经济、集约高效为导向，优先发展地面公交与慢行交通，合理控制发展规模。

专栏 7 城市交通高质量发展示范区创建工程
因地制宜优化城市交通结构，提高城市通勤效率和物流配送服务水平，加快城市交通数智化赋能，更好满足人民群众运输服务需求。到 2030 年，确定 50 个左右城市开展城市交通高质量发展示范区创建。

（十一）构建多层次城市公共交通服务网络。加快推动公交和轨道交通融合发展，围绕轨道交通站点构建接驳微循环网络，支持城市公交企业和轨道交通分区域一体化运营。建立城市公交线网动态评估和优化调整机制，持续优化城市公交车型结构，合理发展快速公交系统，支持发展定制公交。加强中心城区公交场站建设，科学施划公交专用道。探索城市公交中途站到站时刻表化运行。

（十二）提升城市轨道交通运营服务水平。以客流效益为导向，强化规划建设与运营环节协同衔接。因地制宜持续优化创新服务举措，提升运营服务质效。鼓励探索开发车站商业和开展多元化经营。

专栏 8 城市轨道交通线网提质增效行动
围绕设施设备安全隐患治理、线网挖潜扩能、数智化升级、防灾能力提升、无障碍出行环境改善等方面，指导各地因地制宜实施设施设备服务水平补短板更新，优化运输组织模式，提升线网运营安全韧性和通勤效率。

（十三）提升都市圈通勤出行效率。结合现有交通枢纽、轨道交通场站及周边设施一体化改造，推动城市内外交通换乘设施联通和服务规则衔接，打造服务都市圈通勤“微枢纽”。优先利用既有铁路资源开行市域（郊）列车，推动具备条件的市域（郊）铁路与城市轨道交通一体化运营管理，推进轨道交通“四网融合”发展，服务支撑轨道上的京津冀、长三角、粤港澳大湾区、成渝地区双城经济圈。鼓励沿通勤廊道开行快速公交，提升跨城公交同城化服务水平。支持“一点一策”精准治理城市交通拥堵。

（十四）强化城市公共交通发展保障。合理界定城市公共交通基本出行服务标准。推动将城市公共交通发展所需经费纳入政府预算。合理确定城市公共交通票制票价和优惠范围，建立健全票价动态调整机制，严格执行法律、法规和国家有关规定的乘车优惠政策。

（十五）推动出租车网约车协同发展。有序推进出租车数智化转型升级，支持接入平台提供服务。推动出租车网约车驾驶员从业资格“一考双证”，鼓励省内通用和毗邻区域互认。健全完善网约车平台、聚合平台常态化监管制度。

（十六）提升适老化无障碍交通出行服务水平。推进城市交通适老化无障碍设施改造。加快推广应用低地板及低入口城市公交车辆和地铁上下车无障碍渡板。鼓励有条件的城市配置无障碍出租汽车，持续优化网约车平台“一键叫车”服务功能，提升老年人95128叫车服务水平。持续提升城市轨道交通“爱心预约”、出租汽车“爱心车队”等服务。推动地图导航定位产品完善城市无障碍出行路线导航功能。

五、推进交通物流集约高效发展

（十七）优化道路货运市场环境。完善道路货运市场准入退出机制，建立健全激励约束机制。强化行业信用监管，对存在严重违法失信行为的经营主体依法实施惩戒。完善市场运行监测体系，定期发布市场运行情况。常态化开展网络货运平台油价运价协同调整，合理引导市场预期。整治超限超载运输行为，持续开展车辆运输车治理。发展厢式化、清洁化、轻量化货运车辆。

（十八）推进道路货运组织模式创新。探索发展“高速出入口+物流园”等高速公路物流新模式。优化城市货运物流设施布局，推广城市货运共同配送、外集内配等模式。促进干线甩挂与城市末端配送高效衔接，发展挂车共享、集装单元化等模式。完善县乡村三级物流节点体系，持续推广农村物流服务品牌。

（十九）提升道路货运专业化发展水平。提升冷链、危险品、大件运输等专业化货运发展水平，推动道路冷链运单电子化和全程追溯，提升大件运输许可服务便民化和通行监

管智能化水平。开展道路货运品牌创建，支持道路货运企业通过统一服务标准，整合社会运力。大力推广高铁货运、快运货物班列、甩挂运输、带托盘运输等运输组织方式。

（二十）深化交通物流降本提质增效。支持货运物流企业创新运输组织模式。引导交通物流企业与生产制造企业增强战略合作，协同实施供应链“共同成长计划”，共建共享物流基础设施。鼓励在临空经济区、综合保税区、产业园区等货源集聚地布局建设航空前置货站。开展交通物流服务重点产业园区高质量发展行动。

（二十一）加快培育综合物流集成商。支持企业推进供应链资源整合，提升跨方式、一体化、专业化服务水平。支持企业加强陆海联运网络布局，提升国际物流供应链服务保障能力。引导上游货主企业与交通物流企业加强供应链合作，实施物流服务“总对总”合作。支持数据流通、网络货运、科技创新型平台企业发展，提升企业数智化集成和综合服务能力。

专栏 9 综合物流集成商培育工程
以增强交通物流企业网络化覆盖、一体化服务、融合化发展、国际化布局、数智化创新、安全化提升为重点，提升交通物流企业“端”到“端”全链条综合集成能力、国内国际贯通衔接服务能力，到 2030 年，力争打造 100 家左右综合物流集成商，其中具有全球辐射力和国际竞争力的交通物流领军企业 10 家以上，带动交通物流运行质效和安全

韧性水平明显提升。

六、推进综合运输数智赋能发展

（二十二）推广数智化出行服务。因地制宜建设“城市交通大脑”。发展出行即服务（MaaS），整合多种出行方式的信息查询、路径规划、票务支付等，打造一站式出行服务体系。推广无感支付、无感安检、智能引导等服务模式。加强数智交通走廊实时路况、应急救援、服务区停车充电等信息精准服务。

（二十三）大力发展智慧物流。推广应用无人仓、无人码头和智能装卸设备。聚焦物流供应链重要环节，推动物流运营向精细化、动态化、可视化发展。推进集装箱生产制造、装载使用、报废回收全生命周期追踪。加强电子航道图与电子海图升级推广与融合应用，构建江海融合“一张图”。

（二十四）推进人工智能赋能行业治理。深化道路运政数智化监管，探索“系统 AI 审核+人工复核”协同审核模式。建设“两客一危”监管智能体，提升行业安全风险动态研判、智能监管和科学决策水平。利用 AI 大数据综合分析，实现国际道路运输经营风险动态评估、分级提示与定向推送。

专栏 10 “两客一危”监管智能体建设应用专项工程

依托重点营运车辆联网联控系统，以多源交通数据融合为基础，强化 AI 技术赋能，建设“两客一危”监管智能体，构建“研判—处置—监督—咨询”四位一体智能体系，实现违规线索智能筛查、气象预警精准推送、报警信息实时监

测、值守情况在线巡查、安全风险动态研判等，有力服务支撑行业智能监管。

（二十五）安全有序规范推进自动驾驶技术应用。在确保安全的前提下，支持在特定区域探索开展自动驾驶技术在物流快递等领域示范应用。实施重载货车编队智能驾驶重大创新工程，探索特殊时段、特殊路线货物无人化、智能化运输。因地制宜探索推进自动驾驶船舶集装箱运输集成应用。

专栏 11 自动驾驶技术创新应用试点专项工程

坚持“安全第一、积极稳妥、先货后客、部门协同、试点先行”，稳妥有序推进自动驾驶技术在港区、邮政快递等领域的试点应用，加快形成一批示范性强、交通安全可控的应用场景。在明确准入条件、严格安全监管、加强服务管理、建立退出机制、维护行业稳定、完善法规制度等方面探索自动驾驶汽车进入运输服务领域监管经验。

（二十六）推动低空交通运输安全有序发展。统筹布局低空民用航空起降设施，提供全链条配套服务。有序拓展低空物流、低空作业等应用场景。加强低空飞行器在交通运输应急指挥、交通事故处理等领域应用，推动构建“陆空协同”监控指挥调度体系。

七、推进综合运输绿色低碳发展

（二十七）深入推进运输结构优化调整。加快重点通道重点货类“公转铁”“公转水”，提升重点区域重点行业清洁运输比例。推进铁路专用线进港口堆场、大型物流园区、规模

化产业园区。加强对铁路专用线建设运营全流程监管。落实铁路货运价格灵活浮动机制。鼓励发展“零排放”货运车队。

（二十八）推广应用绿色设施设备。建设零碳运输走廊示范路段（航段）和零碳枢纽场站、服务区。推广新能源及清洁能源车船和装卸、转运、作业设备。加快新能源重卡规模化应用。加大新能源物流配送车辆、重卡便利通行支持力度。支持老旧新能源公交车和动力电池更新。报废更新高耗能高排放老旧营运车船，加快淘汰国四及以下营运货车。提升新能源汽车社会化维修服务能力。

（二十九）提升绿色出行水平。优化步行、自行车出行环境，保障人行道、非机动车路权，科学设置自行车停放区域。规范有序发展互联网租赁自行车。组织开展绿色出行宣传月和公交出行宣传周、“无车日”等活动。鼓励在中心城区外围公共交通站点推行驻车换乘（P+R）模式。

八、提升运输安全韧性水平

（三十）健全安全生产责任体系。完善运输服务隐患排查、风险预警、事故调查、检查执法全链条安全生产运行机制，压实属地监管责任、企业主体责任和员工岗位责任，构建“部—省—市—县—企”五级贯通式监管体系。持续深化安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制。实施假期“两客一危”重大危险源提级管控，落实灾害天气主动防御措施。

（三十一）提升重点领域安全监管能力。实施重点营运车辆联网联控系统智能化升级。推动安全隐患突出的800公里以上长途客运班线、50 座以上、10 年以上老旧客车逐步

退出。深化道路客运非法违规运营治理，加强“营转非”客车协同治理。优化旅游包车安全管理政策，加强农村客运安全监管。深入推进危险货物道路运输交通安全协同监管。推动健全城市轨道交通安全保护区协同工作机制，实施网格化管理。加强重型载货汽车疲劳驾驶治理。严格“大吨小标”、非法改装货车生产安全事故责任倒查。

专栏 12 “两客一危”安全能力提升专项工程
紧盯事故多发、问题突出、隐患集中的重点地区、重点企业、重点车辆、重点人员，加大指导督促和通报曝光力度，有效管控重大安全风险，严格落实道路运输车辆达标车型管理制度，强化实车核查，严把市场准入关。加强“两客一危”车辆动态监督管理，严查脱离监控运行、超速行驶、疲劳驾驶等违规行为，督促动态清零处置报警信息，加强源头预防，坚决遏制重特大事故发生。

（三十二）提升关键岗位人员安全素养。持续深化道路运输企业和城市客运企业“两类人员”安全考核。加强营运驾驶员日常安全教育、防御性驾驶培训和身心健康监测。规范机动车驾驶教学培训，探索智能辅助教学等新技术应用，培养安全、文明、高素质驾驶员。开展城市轨道交通重点岗位人员技能培训体系建设，健全列车驾驶员准入资格管理制度，推进实训基地建设应用，组织开展多层次职业技能竞赛。

（三十三）提升设施设备本质安全水平。制修订营运车辆安全技术标准。推动“两客一危”车辆安装智能视频监控报警装置。持续开展老旧客车安全隐患排查整治。研究建立城

市轨道交通运营项目体检评估制度，有序推进老旧设施设备更新改造。推动城市轨道交通设施设备智能化技术应用，强化设施设备全生命周期动态管理。

专栏 13 城市轨道交通双重预防体系建设提升工程
围绕全面提升城市轨道交通运营安全整体预控能力，持续深化全员参与、责任清晰、闭环治理的双重预防工作机制，实施风险辨识管控和隐患排查治理全覆盖、数智化、精准化管理，推动安全治理模式向事前预防转型。到 2030 年，推动全国超大特大城市基本建成应用城市轨道交通双重预防信息化管理系统，实现风险数据信息采集共享和动态监测运行。

（三十四）提升应急运输保障能力。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，协调改进应对突发事件预警响应与处置能力。完善应急物资转运设施布局，加快标准运载单元、专业运输装备、智能调度平台应用。推进城市轨道交通、公共汽电车等突发事件应急预案制修订，建立健全应急运输保障队伍，加强专业知识培训和应急演练，完善应急运输补偿机制。

九、推动综合运输开放包容发展

（三十五）打造国际物流服务品牌。积极参与跨里海国际运输走廊建设，丰富拓展跨里海国际联运线路。扩大“全程时刻表”中欧班列开行范围和运力资源保障。深入推进“集装箱海运准点降本计划”。发展过境陆海联运，完善“班轮+班列”线路网络，积极推进“丝路驿站”建设。完善全球国际海运航线网络，做大做强“丝路海运”联盟和服务品牌。培育中欧公

路直达运输、大湄公河次区域跨境公路运输等服务品牌。

（三十六）积极参与国际规则制定和交流合作。加快推动与阿塞拜疆、亚美尼亚、保加利亚、乌兹别克斯坦、老挝等双多边国际道路运输合作文件签署，建立多层次政府间沟通机制，深度参与国际规则和标准制定。加强与国际机构合作，积极推进政府间双多边海运协定、航空运输协定商签与修订，推进可转让货物单证落地应用。

（三十七）提升国际运输便利化水平。推进国际运输司乘人员签证便利化、出入境运输车辆人员通关流程优化、国家航空运输简化手续机制建设。推动外方改扩建口岸基础设施，提高查验效率。有序推进国际道路运输集结中心规划建设，扩大国际运输电子行车许可证合作范围。推广国际道路运输管理与服务信息系统，健全司乘人员境外风险防控、监测预警和应急处置机制。落实属地、企业责任，加强涉外人员专业培训。

十、提升运输服务治理能力现代化水平

（三十八）健全完善运输服务法规标准制度。落实《城市公共交通条例》，推进《道路运输条例》修订，制修订多式联运、出租汽车驾驶员、国际道路运输等管理规定，完善客货联程联运、道路运输安全、小微型客车租赁等领域制度标准。健全城市轨道交通、公共汽电车运营管理制度及技术体系。研究建立联程运输、多式联运等统计指标体系。

（三十九）健全交通运输新业态监管制度和运行机制。加强交通运输新业态全链条监管，规范互联网平台企业经营

行为，建立完善首问负责和赔偿先付机制。联合制定网络货运平台管理规定，建立线上服务能力联合评估工作机制。开展新技术新模式全生命周期风险评估，进行分级分类监管。构建与低空交通运输、自动驾驶等发展相适应的监管制度。

（四十）加强新就业群体党建和服务管理。深化拓展货车司机、网约车司机群体党的组织和党的工作覆盖。探索建立司机党员参与行业治理的激励机制。打造线上线下服务阵地，持续推进标准化规范化高速公路服务区“司机之家”和出租车网约车“司机驿站”建设，积极培育“司机之友”服务品牌，加强资金保障，确保可持续运营。强化司机群体关心关爱，常态化开展暖心服务，加强司机群体职业伤害保障。

（四十一）持续提升 12328 热线货车司机接诉即办服务质效。健全完善货车司机接诉即办服务体系，开展运费拖欠突出问题集中治理，推动向未诉先办转变。升级 12328 热线智能体，完善工单自动受理分办、办理情况监测分析、热点问题自动解答、风险隐患智能识别等功能。持续规范 12328 热线运行管理，完善制度标准，拓展服务功能。

十一、保障措施

坚持和加强党的领导，认真贯彻党中央、国务院决策部署，加快完善现代化综合运输服务体系。各级交通运输主管部门要按照本规划明确的目标任务，抓好贯彻落实，强化跟踪评估。积极争取各级政府及有关部门财政、税收、金融、土地等支持政策。强化正面宣传和舆论引导，抓好试点示范创建组织实施和经验总结推广。