

# 江门市交通运输领域通过法定途径 分类处理信访投诉请求清单

## 一、申诉求决类投诉请求

申诉求决，是指公民法人或其他组织依据法律法规或组织章程规定，向国家机关、政党、社会团体、企事业单位申诉，要求重新做出处理或解决矛盾纠纷。

### （一）不服交通运输部门作出的行政许可行为

#### 1. 具体投诉请求：

不服交通运输部门作出的行政许可。主要的行政许可见下表：

序号	行政许可分类	行政许可项目内容
1	道路运输经营与管理	1. 道路运输（旅客运输、货物运输、危险货物运输、国际道路运输）经营审批
		2. 道路运输企业经营许可证及车辆道路运输证核准
		3. 道路运输从业人员资格证核发
		4. 港澳企业从事营业性道路运输审批
		5. 危险货物运输从业人员从业资格证核发
		6. 从事放射性物品道路运输的许可
		7. 道路运输站（场）经营许可
		8. 机动车维修经营许可
		9. 从事机动车驾驶员培训许可

2	公路建设与管理	1. 公路收费标准审核，收费公路的收费立项和收费年限审核，收费公路权益转让审核
		2. 公路建设项目施工许可
		3. 公路路面改造工程建设方案审批
		4. 公路增设或改造平面交叉口审批
		5. 占用、挖掘高速公路审批
		6. 在公路用地范围内设置非公路标志审批
		7. 高速公路两侧设置广告标牌设施审批
		8. 超限运输车辆行驶公路审批
		9. 更新采伐公路护路林审批
		10. 占用、挖掘非高速公路县、乡道审批
		11. 铁轮车、履带车和其他等可能损害公路路面的机具行驶非高速公路县、乡道的审批
		12. 非高速公路县、乡道公路两侧设置广告标牌设施审批
3	港航管理	1. 港澳航线水路运输许可业务审核
		2. 省内水路运输许可
		3. 港口经营许可
		4. 部、省管权限水路运输及其辅助业企业设立以及船舶运力变更审核
		5. 经营国内船舶管理业务审批
		6. 外资企业、中外合资经营企业、中外合作经营企业经营中华人民共和国沿海、江河、湖泊以及其他通航水域水路运输审核
		7. 省内新增客船、危险品船运力审批
		8. 危险货物港口经营人资质—从事剧毒化学品、易制爆危险化学品经营或储存设施的港口经营业务审批
		9. 省际水路运输客船、危险品船新增运力审核
4	工程管理	1. 公路、水运工程项目初步设计审（查）批
		2. 公路、水运工程项目施工图设计审（查）批
		3. 公路、水运工程项目竣工验收
		4. 公路、水运工程监理企业资质认定
		5. 新建、改建、扩建从事港口危险货物作业的建设项目安全条

		件审查
		6. 港口采掘、爆破施工作业审批
		7. 港区内港航设施使用岸线审核
5	公共交通	8. 公共汽电车客运经营许可
		9. 出租汽车经营许可
		10. 出租汽车驾驶员从业资格证核发

## 2. 法定途径

向本级人民政府或上一级主管部门申请行政复议，或向人民法院提起行政诉讼。

## 3. 主要政策法规依据

《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国行政诉讼法》《中华人民共和国行政许可法》《中华人民共和国公路法》《中华人民共和国港口法》《中华人民共和国航道法》《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国道路运输条例》《道路旅客运输及客运站管理规定》《道路货物运输及客运站管理规定》《道路危险货物运输管理规定》《国际道路运输管理规定》《中华人民共和国国际海运条例》《港口建设管理规定》《航道建设管理规定》《收费公路管理条例》《公路安全保护条例》《公路建设市场管理办法》《建设工程勘察设计管理条例》《建设工程质量管理条例》《国内水路运输管理条例》《港口危险货物安全管理规定》《广东省公路条例》《广东省道路运输条例》等。

## (二) 不服交通运输部门作出的行政处罚行为

### 1. 具体投诉请求

不服交通运输部门作出的行政处罚。主要的行政处罚见

下表:

序号	行政处罚分类	行政处罚内容
1	道路运输	1. 对未取得道路客运经营许可,擅自从事道路客运经营的;未取得道路客运班线经营许可,擅自从事班车客运经营的;使用失效、伪造、变造、被注销等无效的道路客运许可证件从事道路客运经营的;超越许可事项,从事道路客运经营的处罚
		2. 对道路客运经营者不按批准的客运站点停靠或者不按规定的线路、公布的班次行驶;在途中擅自变更运输车辆或者将旅客移交他人运输;客运包车招揽包车合同以外的旅客乘车按班车模式定点定线运营的处罚
		3. 对未取得道路货物运输经营许可,擅自从事道路货物运输经营的;使用失效、伪造、变造、被注销等无效的道路运输经营许可证件从事道路货物运输经营的;对道路货物运输经营者非法转让、出租《道路运输证》;超越许可的事项,从事道路货物运输经营的处罚
		4. 对未取得道路危险货物运输许可,擅自从事道路危险货物运输的;使用失效、伪造、变造、被注销等无效道路危险货物运输许可证件从事道路危险货物运输的;超越许可事项,从事道路危险货物运输的;非经营性道路危险货物运输单位从事道路危险货物运输经营的处罚
		5. 对直通港澳班车客运经营者未按照规定的线路、口岸、班次或者停靠站点经营的;直通港澳包车客运经营者未核实包车的真实性或者招揽包车合同外的旅客乘车的;直通港澳包车客运经营者不能提供有效包车合同的;直通港澳运输车辆从事境内区间的道路运输经营的处罚
		6. 对未取得道路运输经营许可,擅自从事国际道路运输经营的;使用失效、伪造、变造、被注销等无效道路运输经营许可证件从事国际道路运输经营的;超越许可的事项,非法从事国际道路运输经营

		的处罚
		7. 对未取得出租汽车经营许可，从事非法营运的；使用失效、伪造、变造、被注销等无效的出租汽车经营许可证从事出租汽车经营的超越许可范围，从事单次起点、终点均不在许可的营运区域范围内的经营活动的；非法转让出租汽车经营权的处罚
		8. 对未取得从业资格证或者超越从业资格证核定范围，驾驶出租汽车从事经营活动的；使用失效、伪造、变造的从业资格证，驾驶出租汽车从事经营活动的；转借、出租、涂改从业资格证的处罚
		9. 对出租汽车经营者实行经济承包经营，但未与驾驶员签订经济责任承包经营合同的；通过一次性买断经营权或者收取高额风险抵押金等方式转嫁经营风险的；未按照规定组织驾驶员业务培训、职业道德和安全教育的；未按照规定设置或者擅自改动计价器等服务设施的；未按照规定报送营运报表以及其他营运资料的处罚
		10. 对出租汽车驾驶员不按照规定携带从业资格证的；拒载、议价、途中甩客或者故意绕道行驶的；未办理注册手续驾驶出租汽车从事经营活动的处罚
		11. 对未取得机动车维修经营许可，非法从事机动车维修经营的；使用无效、伪造、变造机动车维修经营许可证件，非法从事机动车维修经营的；超越许可事项，非法从事机动车维修经营的处罚
		12. 对港口、码头、工厂、矿山、商业企业等货物装载源头为道路货运车辆超限超载配货的处罚
		13. 对到注册地以外开展培训业务的；未在申报备案的教练场地或者未在指定的路线、时间开展培训业务的；培训记录弄虚作假的；使用未取得教练车牌证或者不具有统一标识的教学车辆从事机动车驾驶培训教学活动的处罚
		1. 对未经许可修建铁路、机场、供电、水利、通信等建设工程需要占用、挖掘公路、公路用地或者使公路改线的；未经许可跨越、穿越公路修建桥梁、渡槽或者架设、埋设管道、电缆等设施的；未经许可利用跨越公路的设施悬挂非公路标志的；未经许可可在公路上增设或者改造平面交叉道口的处罚
		2. 对在公路上及公路用地范围内摆摊设点、堆放物品、倾倒垃圾、设置障碍、挖沟引水、利用公路边沟排放污物造成公路路面损坏、污染或者影响公路畅通的，或者将公路作为试车场地的处罚

2	公路管理	3. 对未经批准在公路用地范围内设置公路标志以外的其他标志的处罚		
		4. 对未经批准更新采伐护路林；擅自砍伐公路树木的处罚		
		5. 对擅自设置广告、标牌，毁坏、擅自移动或者涂改公路附属设施的处罚		
		6. 对堵塞公路排水系统，擅自利用桥梁、涵洞或者公路排水设施设闸、筑坝蓄水的处罚		
		7. 对货运车辆 1 年内违法超限运输超过 3 次，货运车辆驾驶人 1 年内违法超限运输超过 3 次的处罚		
		8. 对租借、转让超限运输车辆通行证，使用伪造、变造的超限运输车辆通行证的处罚；未经许可，车辆在公路上擅自超限行驶的处罚		
		9. 对采取故意堵塞固定超限检测站点通行车道、强行通过固定超限检测站点等方式扰乱超限检测秩序的；采取短途驳载等方式逃避超限检测的处罚		
		3	港航水运	1. 对未经许可擅自经营或者超越许可范围经营水路运输业务或者国内船舶管理业务的处罚
				2. 对水路运输经营者使用未取得船舶营运证件的船舶从事水路运输的处罚
3. 对未办理登记手续，擅自经营国际船舶管理业务的处罚				
4. 对水路运输经营者、船舶管理业务经营者未按照《国内水路运输管理规定》要求配备海务、机务管理人员的处罚				
5. 对从事水路运输经营的船舶超出《船舶营业运输证》核定的经营范围，或者擅自改装客船、危险品船增加《船舶营业运输证》核定的载客定额、载货定额或者变更从事散装液体危险货物运输种类的处罚				
6. 对违反港口规划建设港口、码头或者其他港口设施的；未经依法批准，建设港口设施、使用港口岸线的处罚				
7. 对未依法取得港口经营许可证，从事港口经营；未经许可，经营港口理货业务；港口理货业务经营人兼营货物装卸经营业务、仓储经营业务的处罚				
8. 对港口经营人违反有关安全生产规定，未经安全条件审查，新建、改建、扩建港口危险货物建设项目的处罚；对港口建设项目没有安全设施设计或者安全设施设计未按照规定报经有关部门审查同意				

		的；未按照批准的安全设施设计施工的；安全设施未经验收合格，擅自投入生产或者使用的处罚
		9. 对未经批准，擅自从事琼州海峡轮渡运输或者运输服务，港口经营人不按照两省海峡办拟定班期和配载方案安排泊位作业的；港口经营人、水路运输服务企业强行代办服务的；船舶不服从配载管理、客船无故脱班或者提前、延时开航的处罚
		10. 对未经航标管理机关同意，对专用航标的设置、撤除、位置移动和其他状况改变的；负责建设或者管理的公民、法人或者其他组织不按照通航要求设置专用航标的；专用航标所有人或者维护人不按要求向航标管理机关书面报送航标维护记录和统计报表的处罚
		11. 对侵占、损毁航道、航道设施或船闸及其附属设施的；对在航道和航道保护范围内采砂，损害航道通航条件的处罚

## 2. 法定途径

向本级人民政府或上一级主管部门申请行政复议，或向人民法院提起行政诉讼。

## 3. 主要政策法规依据

《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国行政诉讼法》《中华人民共和国行政处罚法》《中华人民共和国公路法》《中华人民共和国港口法》《中华人民共和国航道法》《中华人民共和国道路运输条例》《道路旅客运输及客运站管理规定》《国际道路运输管理规定》《中华人民共和国国际海运条例》《收费公路管理条例》等。

### （三）不服交通运输部门作出的行政强制行为

#### 1. 具体投诉请求

不服交通运输部门作出的行政强制。主要的行政强制见

下表:

序号	行政强制对象	行政强制措施
1	未经许可从事道路运输经营以及道路运输相关业务或者不能提供合法有效证明的车辆和相关设备	扣押车辆和相关设备
2	违法运输危险化学品的运输工具	扣押运输工具
3	没有车辆营运证又无法当场提供其他有效证明的营运车辆	暂扣车辆
4	有超载行为的客运、货运车辆	安排旅客改乘、强制卸货
5	没有随车携带《道路运输证》又无法当场提供其他有效证明文件的危险货物运输专用车辆	扣押危险货物运输专用车辆
6	未经许可擅自从事出租汽车经营或者不能提供合法有效证明的运输车辆	暂扣车辆
7	非法向港口水域倾倒泥土、砂石	强制消除
8	违法在规划港区范围内储存危险化学品	查封、扣押
9	车辆在公路上擅自超限行驶	情节严重的，强制卸载
10	堵塞公路排水系统，擅自利用桥梁、涵洞或者公路排水设施设闸、筑坝蓄水	责令限期拆除，逾期不拆除的由公路管理机构拆除
11	造成公路、公路附属设施损坏，拒不接受现场调查处理	扣留车辆、工具
12	采取故意堵塞固定超限检测站点通行车道、强行通过固定超限检测站点等方式扰乱超限检测秩序的；采取短途驳载等方式逃避超限检测	强制拖离或者扣留
14	未随车携带超限运输车辆通行证	扣留车辆，责令车辆驾驶人提供超限运输车辆通行证或者相应的证明
15	在公路建筑控制区内修建、扩建建筑物、地面构筑物或者擅自埋设管线、电缆等设施	责令限期拆除，逾期不拆除的强制拆除
16	未经批准在公路用地范围内设置公路标志以外的其他标志	拆除

17	擅自在公路上设立收费站（卡）、收取车辆通行费，或者应当终止收费而不终止	责令改正，强制拆除收费设施
18	收费公路终止收费后，收费公路经营管理者不及时拆除收费设施	责令限期拆除，逾期不拆除的强制拆除
19	利用公路桥梁、隧道铺设输送易燃、易爆、有毒的气体或者液体的管道	责令限期拆除，逾期不拆除的由交通主管部门拆除
20	经批准进行超限运输的车辆，未按照指定时间、路线和速度行驶	责令改正；拒不改正的，可以扣留车辆

## 2. 法定途径

向本级人民政府或上一级主管部门申请行政复议，或向人民法院提起行政诉讼。

## 3. 主要政策法规依据

《中华人民共和国行政强制法》《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国行政诉讼法》等。

### （四）特定类型的投诉

特定类型的投诉是指符合现行法律、法规、规章及规范性文件做出明确规定，具备明确的主体、时限和操作程序等要素，通过该途径处理的结果具有法律效力的投诉。根据我省交通运输领域涉及的相关业务，以下七类投诉请求列入法定途径分类处理。

#### 1. 工程质量类投诉

##### （1）具体投诉请求：

交通工程建设中的工程质量不合格投诉。

(2) 法定途径:

向主管该工程项目的交通运输工程质量监督部门投诉举报。

(3) 主要政策法规依据:

《中华人民共和国建设工程质量检测管理办法》《建设工程质量管理条例》等。

## 2. 工程招投标类投诉

(1) 具体投诉请求:

交通工程中未按照规定进行招投标,或在招投标过程中存在围标、串标等情形的投诉。

(2) 法定途径:

向该工程招标投标工作监管部门投诉举报。

(3) 主要政策法规依据:

《中华人民共和国招标投标法》《中华人民共和国招标投标法实施条例》《工程项目招标投标活动投诉处理办法》等。

## 3. 民事经济纠纷类投诉

(1) 具体投诉请求:

交通工程施工过程中因阻水淹地、施工炮损、渣土运输及堆放等原因造成相关单位或个人的物产利益受损;高速公路联网收费中涉事双方产生的民事经济纠纷问题投诉。

(2) 法定途径:

与施工单位、涉事单位协商或向人民法院提起民事诉讼。

(3) 主要政策法规依据:

《中华人民共和国民事诉讼法》《中华人民共和国物权法》《中华人民共和国侵权责任法》《广东省高速公路联网收费管理办法》等。

#### 4. 服务消费类投诉

(1) 具体投诉请求:

公路、水路旅客运输中一方未按照规定履行运输合同,或是在履行合同、提供运输服务过程中存在重大瑕疵及严重违约违规行为,导致另一方利益受损的服务消费投诉。

(2) 法定途径:

向相应交通运输部门投诉或向人民法院提起民事诉讼。

(3) 主要政策法规依据:

《中华人民共和国民事诉讼法》《中华人民共和国道路运输条例》《中华人民共和国水路运输条例》《中华人民共和国国际海运条例》《道路旅客运输及客运站管理规定》《道路运输服务质量投诉管理规定》《城市出租汽车管理办法》《水路运输管理条例实施细则》等。

#### 5. 合同纠纷类投诉

(1) 具体投诉请求:

公路、水路运输企业与相关利益人因企业收购、合并、撤销、重组、分立等经营活动造成的经营合同纠纷问题投诉。

(2) 法定途径:

向相关仲裁机构申请仲裁或向人民法院提起民事诉讼。

(3) 主要政策法规依据:

《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国民事诉讼法》  
《中华人民共和国道路运输条例》《中华人民共和国水路运输  
条例》《中华人民共和国国际海运条例》等。

## 6. 征地拆迁类投诉

(1) 具体投诉请求:

交通基础设施建设（如修建高速公路、国省道、航道、  
港口、码头等）征地拆迁纠纷与经济补偿问题投诉。

(2) 法定途径:

向当地人民政府反映投诉或申请行政裁决、行政补偿。

(3) 主要政策法规依据:

《中华人民共和国土地管理法》《中华人民共和国土地管  
理法实施条例》《广东省实施〈中华人民共和国土地管理法〉  
办法》《广东省交通基础设施建设征地拆迁补偿实施办法》  
等。

## 7. 要求赔偿类投诉

(1) 具体投诉请求:

对交通运输部门及其工作人员在行使职权中侵犯公民、  
法人和其他组织的合法权益并造成损失，要求造成损失的交  
通运输部门给予赔偿。

(2) 法定途径:

向赔偿义务机关提出书面申请或在行政复议和行政诉讼中提出。

### **(3) 主要政策法规依据:**

《中华人民共和国国家赔偿法》《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国行政诉讼法》等。

## **(五) 工程款给付、劳资纠纷等问题**

### **1. 具体投诉请求**

交通工程建设中的工程款给付、劳动者与用人单位的劳资纠纷问题。如：交通工程建设项目业主与承包方工程款给付问题、交通工程建设施工过程中致使劳动者身心权益受到损害问题、交通工程项目建设施工单位与劳动者工资支付问题、劳动者与用人单位劳资福利、岗位安排、人事调整问题等。

### **2. 法定途径**

向当地劳动人事部门申请调解仲裁，或向人民法院提起民事诉讼。

### **3. 主要政策法规依据**

《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国民事诉讼法》《工资支付条例》等。

## **(六) 公务员、事业单位人事问题**

### **1. 具体投诉请求**

交通运输系统内公务员、事业单位工作人员对本人的

事安排、考核结果、处分决定等不服。

## 2. 法定途径

可向单位人事部门申请复核，也可直接向本级人民政府人事部门或上级单位人事部门提出申诉。

## 3. 主要政策法规依据

《中华人民共和国公务员法》《公务员申诉规定（试行）》《事业单位工作人员申诉规定》《事业单位工作人员处分暂行规定》等。

## （七）用人单位与劳动者之间劳动争议

### 1. 具体投诉请求

交通运输系统内用人单位与劳动者因订立、履行、变更、解除和终止劳动合同，或因除名、辞退、辞职、离职等情形发生的劳动争议。

### 2. 法定途径

向相应的劳动调解或仲裁机构申请调解仲裁，或向人民法院提起民事诉讼。

### 3. 主要政策法规依据

《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国民事诉讼法》《劳动者权益保护法》等。

## 二、揭发控告类投诉请求

揭发控告，是指向行政机关、司法机关等反映公民、法人或其他组织违法违纪事实或提供线索，要求依法制止、惩

处或赔偿。

### **(一) 检举公务员违规违纪的行为**

#### **1. 具体投诉请求**

一是检举交通运输公务员违反行政纪律问题；二是检举交通运输党员领导干部违反党风党纪问题。

#### **2. 法定途径**

向同级或上一级的纪检监察部门举报。

#### **3. 主要政策法规依据**

《中华人民共和国行政监察法》《行政机关公务员处分条例》《中国共产党纪律处分条例》等。

### **(二) 检举事业单位、国有企业及其工作人员违规违纪问题**

#### **1. 具体投诉请求**

检举交通运输有关事业单位、国有企业领导干部及其工作人员违规违纪问题。

#### **2. 法定途径**

向同级或上一级纪检监察部门举报。

#### **3. 主要政策法规依据**

《事业单位工作人员处分暂行规定》《国有企业领导人员廉洁从业若干规定》等。

### **三、信息公开类投诉请求**

政府信息公开，是指国家行政机关和法律、法规以及规

章授权和委托的组织，在行使国家行政管理职权的过程中，通过法定形式和程序，主动将政府信息向社会公众或依申请而向特定的个人或组织公开的制度。

## **（一）申请政府信息公开**

### **1. 具体投诉请求**

因对交通运输相关政策、有关部门规范性文件、有关行业政策不了解，申请政务信息公开。

### **2. 法定途径**

向相应的政府部门信息公开工作机构提出。

### **3. 主要政策法规依据**

《政府信息公开条例》。

## **（二）对政府部门信息公开工作的投诉举报**

### **1. 具体投诉请求**

认为交通运输部不依法履行政府信息公开义务，阻碍信息公开的。

### **2. 法定途径**

向相关的交通运输上级行政机关，监察机关或者政府信息公开工作主管部门举报。

### **3. 主要政策法规依据**

《中华人民共和国行政监察法》《政府信息公开条例》等。

**（三）因政府部门信息公开工作的具体行政行为侵犯其合法权益**

### **1. 具体投诉请求**

认为交通运输部门在政府信息公开中侵犯其合法权益，要求予以消除或赔偿。

### **2. 法定途径**

依法申请行政复议或向人民法院提起行政诉讼。

### **3. 主要政策法规依据**

《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国行政诉讼法》《政府信息公开条例》等。