

# 郑州市城市公共客运管理处文件

郑客管处〔2017〕1号

## 关于做好2017年出租汽车春运安全生产服务提升工作的通知

处属各部门、各出租车公司：

2017年春运即将来临，为做好春运出租汽车运力保障及行业安全生产工作，进一步提高我市出租汽车服务水平，以规范的服务和崭新的面貌迎接春运，现制定《2017年出租汽车春运安全生产服务提升工作方案》，请处属各部门、各出租汽车公司遵照执行。

郑州市城市公共客运管理处

2017年1月6日

# 2017年出租汽车春运安全生产服务提升工作方案

2017年春运从1月13日开始至2月21日结束,共计40天。为落实市委、市政府及市交通委春运工作部署,加强行业安全生产,结合我市出租汽车行业改革方案的落地实施和过渡期相关工作,通过创新思路,多措并举,促进出租汽车规范经营和服务提升,全力做好出租汽车行业春运安全生产及优质服务工作,为乘客创造良好的乘车环境,维护客运市场秩序,保障春运工作的平稳实施,经处研究决定,特制定本工作方案。

## 一、指导思想

深入贯彻党的十八大和习近平总书记系列讲话精神,落实党中央、国务院、省委省政府的决策部署和市委市政府及市交通委领导批示精神,深化出租汽车行业改革,加强营运秩序规范,全面提升出租汽车行业服务水平,塑造城市良好形象,努力实现出租汽车运营规范有序,服务质量显著提升,乘客和社会满意度稳步提高,服务质量问题得到有效解决,使广大人民群众享受到安全、文明、优质的出租汽车服务。

## 二、工作目标

### (一) 工作目标及规范标准

以我市深化出租汽车行业改革为契机,大力开展行业服务形象提升工作,着力解决我市出租车车内顶棚污垢、车身外乱贴广告、座套陈旧有污渍、强制拼车等问题,切实提升出租汽车服务水平和服务质量,健全完善科学化、标准化、制度化管理的长效机制;促进出租汽车驾驶员不断提高综合素质,增强自我约束、自我规范、自我提高的行动自觉性;规范市场,有效遏制非法营运,促使出租汽车形象和服务质量明显提升。坚持“以人为本、安全为先、科学组织、平安春运”的理念,按照“安全第一、保障有力、方便快捷、服务至上”的总体要求,确保春运期间乘客走得了、走得好。

### (二) 规范标准

1、车容车貌整洁美观，车身外无乱贴广告、车厢内无杂物、无异味；车内顶棚无污垢；白座套干净，定期更换，无污渍、无破损；后备箱卫生整洁。

2、出租车标志明晰，车内设施、标志齐全有效，服务资格证按要求摆放；保持车辆技术状况良好，车辆外观部位损伤、漆面锈斑、脱落要立即停止营运，修复后方可营运。

3、驾驶员精神饱满，仪表整洁，举止文明，用语规范，礼貌待客，主动服务，不强行拼车。

4、驾驶员行车时系安全带、杜绝在车厢内吸烟、接打电话、吃零食、向车外抛物、吐痰等不文明行为。

5、正确使用车载信息化终端设备，保持计价器完好，按标准收费，主动出具发票，做到童叟无欺；严禁议价宰客、绕道、拒载、挑客、甩客、私自改装调整计价器等违规行为。

6、使用问候语，行驶途中主动接受乘客监督，下车时提醒乘客带好随身物品，做到拾金不昧，不见利忘义。

7、友善对待外来人员，耐心热情回答陌生人询问。

8、无违章驾驶、拒载现象，无吵架、斗殴等不文明行为，遵守社会公德。

9、严格规范行车，礼让斑马线，杜绝闯红灯、超速驾驶、强行超车、争道抢行、随意变道、乱停乱放、酒后驾驶、带病驾驶、疲劳驾驶等违规违法行为，不占右拐车道，规范停放。

### **三、组织领导**

为保证工作顺利推进，切实做好行业管理与服务工作，经研究决定成立郑州市出租汽车行业 2017 年出租汽车春运安全生产服务提升工作领导小组。

组长：乔玮

副组长：刘金忠 刘国栋 赵海金 张萍

赵斌 汤洁 牧童

成员：处属各科室负责人、各出租汽车公司经理。领导小组下设办公室，刘国栋兼任办公室主任，办公地点设在处综合科。

设立四个督查组，对辖区春运安全生产服务提升工作开展情况进行督查。

#### 第一督查组

组长：乔玮 副组长：牧童

成员：分管部门负责人、金水区组公司经理

#### 第二督查组

组长：刘金忠 副组长：汤洁

成员：分管部门负责人、二七区组公司经理

#### 第三督查组

组长：刘国栋 副组长：张萍

成员：分管部门负责人、管城区组公司经理

#### 第四督查组

组长：赵海金 副组长：赵斌

成员：分管部门负责人、中原区组公司经理

### 四、时间步骤

2017年1月6日至2017年3月31日，分为三个阶段：

（一）宣传动员及学习教育阶段（2017年1月6日至1月12日）

（二）组织实施阶段（2017年1月13日至2017年3月10日）

（三）总结巩固阶段（2017年3月11日至3月31日）

### 五、工作措施及分工

（一）召开多级会议，搞好动员部署。一是组织召开出租汽车行业春运安全生产服务提升工作动员大会，安排部署相关工作；二是与出租汽车公司签订出租汽车行业春运安全生产服务提升工作目标责任书；三是出租汽车公司与所属驾驶员签订出租汽车行业春运安全生产服务提升工作目标承诺书；四是各出租汽车公司要对所属驾驶员进行安全培训和召开行业春运安全生产服务提升工作动员会，传达行业开展春运安全生产服务提升工作的意义、目标及规范标准，增加驾驶员规范服务的自觉性和自我管理、自我约束意识。

责任部门：综合管理科各出租汽车公司

## （二）落实安全责任，保证运营车辆

各出租汽车公司要切实落实安全生产主体责任，督促教育驾驶员做好安全防范，保证运营安全。严禁乘客携带易燃易爆和危险品上车，发现“三品”要及时向公安机关报告；严禁驾驶员酒后驾驶，保持车辆机械性能始终处于良好状态，出现故障要及时维修，严禁病车和未参加行业年审以及公安机关年检的车辆上路；使用车用天然气的车辆，要按照检测时间及时进行燃气钢瓶检测，严格按照操作规程加注车用天然气，听从加气站工作人员的指挥，防止燃气泄露等事故发生。

责任部门：综合管理科各出租汽车公司

（三）加强新闻宣传，弘扬行业正能量。一是充分利用报刊、广播、电视、车载LED、GPS平台以及互联网等各种传播媒介，对行业开展的春运安全生产服务提升工作进行广泛宣传，提醒出租汽车驾驶员不讲脏话、粗话，文明优质服务，营造良好的社会舆论氛围；二是邀请新闻媒体，及时宣传行业开展春运安全生产服务提升工作动态和取得的成效；三是广泛宣传报道安全生产、文明出行、文明礼让、文明服务先进典型和事迹，发挥引导和示范作用，塑造良好形象；四是各出租汽车公司以电话、短信、微信等方式向所属出租汽车驾驶员进行行业开展春运安全生产服务提升工作宣传，使驾驶员知晓率达100%。

责任部门：宣传科各出租汽车公司

（四）强化教育培训，提升综合素质。一是加强岗前培训，严把从业人员准入关。加强出租汽车驾驶员的岗前培训，严格考核准入，强化岗前审核，从源头杜绝素质低下的人员进入出租汽车行业；二是组织行业春运安全生产服务提升专题培训，提高出租汽车驾驶员综合素质。聘请专业老师对全体出租汽车驾驶员进行安全生产、法律法规、服务规范、礼貌礼仪、郑州地理、历史及人文景观、安全行车等知识作为重点培训内容，教育和引导驾驶员争当旅游观光的导游员、会议商住的接待员、投资建设的讲解员、社会稳定的治安员、乘客满意的服务员、

精神文明的传播员，城市形象的展示员。

责任部门：培训科、各出租汽车公司

**（五）借助“互联网+”，提高服务水平。**进一步强化“郑州约车 95128”电召出行官方服务平台服务功能，提高用户乘坐出行良好体验，进一步推动我市出租汽车行业与互联网融合发展，努力提高驾驶员收入，提升服务水平，进一步提高传统出租汽车市场竞争力。

责任部门：综合管理科电调中心

### **（六）落实运力保障，强化监督检查**

1、各出租汽车公司按车辆台数的10%储备运力，制定具体的春运运力保障工作方案，指定专人负责，统一调度车辆。

2、加强对所属出租汽车车载设备安全检查和车容车貌及驾驶员仪容仪表的精细化管理。充分利用车辆进场检查时间，对每台车进行运营设备、车辆机械性能、消防设施、购买车辆保险情况、钢瓶检测情况及车容车貌检查，做好台账记录，对检查不达标的车辆发出整改通知，在限定时间内进行整改，对整改不合格的车辆，纳入年度服务质量信誉考核。

3、各督查组要对辖区各出租汽车公司开展工作情况进行督查。对上述情况检查的结果进行通报批评，并列入年终服务质量信誉考核。

4、发挥社会监督。市民可对出租汽车驾驶员不文明行为投诉举报。不文明行为包括：行车时未系安全带；未使用文明服务用语；行车时接打手机、吸烟、吃食品；向车外吐痰或抛弃废弃物；不礼让斑马线行人；不主动给乘客发票；车身外张贴、喷涂文明创建、公益宣传以外的广告、标识。

5、加强现场管理，开展路面检查。重点检查车容车貌、服务规范、文明用语、违章违规等违法行为。对市民举报和现场检查的各类违规抄报市交通行政执法支队进行处理，同时列入年度服务质量信誉考核。

责任部门：督查组窗口管理科信访科综合管理科

### **（七）督促车辆保洁，维护良好形象**

各公司要加强对所属车辆的车容车貌和车内外卫生的管理，通过各种方式重点治理群众反映强烈的车内外卫生和乱贴乱挂未经批准的小广告问题。对鑫天天汽车保洁有限公司强化督导工作，落实出租汽车保洁工作制度，保证白座套质量，确保出租汽车驾驶员更换白座套随到随换。

责任部门：处三产办各出租汽车公司

#### **(八) 开展竞赛活动，提升行业服务形象**

各出租汽车公司要以“文明的士之星”评选活动为载体，组织驾驶员积极参与，同时开展多种形式的优质服务竞赛活动。通过文明创建活动的开展，引导出租汽车驾驶员文明服务、规范服务，提升优质服务意识和 service 素质，提升行业整体服务形象。

责任部门：宣传科各出租汽车公司

### **六、工作要求**

**(一) 提高思想认识。**出租汽车是一个城市的文明窗口，服务质量涉及城市形象、政府形象和行业形象。要充分认识到开展服务形象提升工作的重要意义，增强责任感、紧迫感和使命感，把提高出租汽车服务质量作为当前的重要工作来抓好落实。

**(二) 狠抓工作落实。**各出租汽车公司要按照安排部署，成立领导小组，明确工作任务和目标，突出工作重点，细化实施方案，创造性开展工作。

**(三) 严格值班制度。**各出租汽车公司经理要 24 小时确保通讯畅通；要督促驾驶员在出租汽车内明显位置摆放“出租汽车驾驶员服务监督卡”，方便乘客监督。

**(四) 及时报送材料。**2017 年 1 月 12 日前报实施方案；及时收集、总结工作开展情况、采取的措施、取得的成效、工作经验、创新方法等方面的资料，于 2017 年 3 月 15 日前将活动工作总结报送至处综合管理科。联系电话：67189629，电子邮箱：[kgczhglk@126.com](mailto:kgczhglk@126.com)。

抄送：市人民政府法制办 市交通运输委员会

郑州市城市公共交通客运管理处办公室 2017 年 1 月 6 日印发

(共印 15 份)