

郑州市城市公共客运管理处文件

郑客管处〔2015〕20号

郑州市出租汽车行业 二〇一五年度“文明的士之星”评选活动 实施方案

为进一步提升郑州市出租汽车行业经营服务质量，提高出租汽车驾驶员的综合素质和服务技能，打造职业化的出租汽车驾驶员队伍，根据市政府市长会议纪要精神，报市交通委批准，郑州市客运管理处决定在郑州市出租汽车行业开展2015年度“文明的士之星”评选活动，特制定活动方案如下。

一、指导思想

以促进出租汽车行业健康、稳定、发展为宗旨，以“践行价值观 岗位学雷锋”为主题，通过开展“文明的士之星”评选活动，大力营造规范经营、文明服务的良好氛围，力争在行业内形成创先争优、勇争一流的热潮，全面提升出租汽车行业的文明程度和从业人员的文明素质。

二、组织领导

为确保郑州市出租汽车行业2015年度“文明的士之星”

评选活动的顺利开展，特成立活动领导小组。

组 长：乔 玮

副组长：刘金忠、刘国栋、赵海金、张 萍、赵 斌、
汤 洁、牧 童

组 员：处属各科室（部门）负责人、各出租汽车公司主
要负责人

领导小组下设活动实施组、活动督导组、活动监查组。

（一）活动实施组

组 长：刘国栋

副组长：张建国 出租汽车协会副会长单位

组 员：各出租汽车公司主要负责人

（二）活动督导组

组 长：刘金忠

副组长：刘国栋 赵海金 汤 洁 牧 童

组 员：张佑君 李占锋 宗 敏 李永红 宋墨杰
王 洁 丁 一

主要负责活动实施细则的制定，活动的策划宣传，活动的组织实施以及活动的总结表彰等工作。

活动督导组下设办公室，汤洁任办公室主任，办公室设在处宣传科，电话：67189959。

（三）活动监查组

组 长：赵 斌

组 员：杨 春 党 斐

主要负责本次活动的督察及纪检监察工作。

三、活动内容

（一）活动口号：“践行价值观 岗位学雷锋”

（二）活动时间： 2015 年 1 月至 2016 年 2 月

(三) 活动目的:

“文明的士之星”称号是对出租汽车驾驶员综合素质的评定,是乘客判断所享受服务等级的重要标志。活动主要是对出租汽车驾驶员的经营行为、安全行车、服务质量和履行社会责任等方面进行综合评定,评选出行业优秀驾驶员,弘扬行业正能量,引领行业文明有序发展。

(四) 参评对象: 郑州市在岗一年以上的出租汽车驾驶员。

(五) 参评条件: 详见附件一。

(六) 参评人数:

1、“文明的士之星”候选人数按各公司所属车辆 2%的比例(四舍五入后的整数)进行评选和上报。

2、“文明的士之星标兵”候选人数按各公司已评选出的四季“文明的士之星”总数 12.5%(上报比例不足 1 的公司按 1 名驾驶员上报)的比例进行评选和上报。

四、评选办法

“文明的士之星”评选活动贯穿全年,采取每季度进行一次,年终进行总评选并召开评选活动表彰大会的方式进行。

(一) “文明的士之星”评选工作

1、“文明的士之星”季评选实施阶段(2015 年 1 月—2015 年 12 月)

各出租汽车公司根据《郑州市出租汽车行业二〇一五年度“文明的士之星”评选活动实施方案》,制定本公司评选活动方案,每季度在公司开展一次“文明的士之星”候选人评选活动。评选活动严格按照各公司的评选方案进行,活动开展的时间要上报至活动督导组办公室,以备活动督导组对活动的开展进行督导工作。各公司评选方案中设定的活动

形式建议多样化，以参选驾驶员先进事迹材料为基础，配以现场演讲、知识问答、修车技能、才艺展示等多种形式，还可结合本公司企业文化来进行组织。

各公司“文明的士之星”候选人人数依据公司所属车辆2%的比例(四舍五入后的整数)进行评选和上报。评选活动结束后，各公司活动评选小组按照参选驾驶员的先后排名顺序确定该公司“文明的士之星”候选人，并在全公司范围内对本公司当季“文明的士之星”候选人事迹进行为期5天的公示。

在公示期内，如对当季“文明的士之星”候选人事迹有异议，可拨打电话：67189959进行举报，如举报属实，将取消该名驾驶员的当季评选资格，同时取消所属公司的一名参评名额。

公示期满后，各公司需在每季度第一个月15日前（节假日顺延）将本公司评选出的当季“文明的士之星”候选人先进事迹书面材料以及电子文档，评选人推荐表（一式两份）上报活动督导组办公室。联系电话：67189959，邮箱：kycxck@126.com

2、“文明的士之星”抽检阶段

当季“文明的士之星”候选人申报后，活动实施组将依照“文明的士之星”评选标准，对各公司申报的“文明的士之星”候选人及其车辆进行抽查，在抽查中不符合标准的，将取消该公司当季的一名参评名额。

3、“文明的士之星”表彰阶段

抽检阶段结束后，活动领导小组将公示“文明的士之星”，并对各公司申报的“文明的士之星”进行表彰。

（二）“文明的士之星标兵”评选

1、“文明的士之星标兵”评选实施阶段（2016年1月）

“文明的士之星”评选活动结束后，即开展“文明的士之星标兵”评选活动。

各公司根据《郑州市出租汽车行业二〇一五年度“文明的士之星”评选活动实施方案》及各公司活动方案对四季“文明的士之星”进行评比，优中选优，按要求名额评选出“文明的士之星标兵”候选人，并于2016年1月20日前将“文明的士之星标兵”事迹材料上报活动督导组办公室（电话：67189959，邮箱：kycxck@126.com）。

2、“文明的士之星标兵”年度评审阶段（2016年1月）

活动督导组将邀请社会各界关心郑州市出租汽车行业发展的热心市民代表、媒体代表、专家代表等组成评审团，按照驾驶员的经营行为、安全行车、服务质量和履行社会责任等统一条件，于2016年1月21日至2016年1月25日，公平、公证、公开的从各公司上报的“文明的士之星标兵”候选人中评选出40名年度“文明的士之星标兵”。

3、“文明的士之星标兵”公示阶段（2016年1月）

活动督导组于2016年1月25日至2016年1月30日，将评审团评选出的“文明的士之星标兵”候选人的主要事迹在郑州出租车网进行为期5天的公示。在公示期内，对“文明的士之星标兵”候选人的事迹如有异议，可向活动督导组办公室进行举报；如举报属实，将取消该名“文明的士之星标兵”的参选资格，同时减少该名驾驶员所属公司的一个参评名额。

4、“文明的士之星标兵”表彰阶段（2016年2月）

召开郑州市出租汽车行业2015年度“文明的士之星”评选活动总结表彰大会，对“文明的士之星标兵”、“优秀组

织单位”获得者进行隆重表彰。组织获奖选手家属亲临现场，并通过省、市各大媒体大张旗鼓地宣传行业先进典型，进一步树立行业标杆导向，营造行业健康、和谐、稳定发展的浓厚氛围。

五、奖励办法

本次活动共设置三个荣誉称号，其中 800 名“文明的士之星”；40 名“文明的士之星标兵”；6 个“优秀组织奖”。荣誉称号的有效期为当年度。

（一）对获得季度“文明的士之星”称号的驾驶员，予以获奖证书及 1000 元现金或等价值物质奖励。

（二）对获得年度“文明的士之星标兵”称号的驾驶员，予以奖牌及 2000 元现金或等价值物质奖励。

（三）对于全年积极配合“文明的士之星”评选活动的出租汽车公司特设置“优秀组织奖”。一等奖一个，予以现金 3000 元或等价值物质奖励；二等奖两个，分别予以现金 2000 元或等价值物质奖励；三等奖三个，分别予以现金 1000 元或等价值物质奖励。

六、撤消奖励条件

有下列情形之一的，撤消“文明的士之星”及“文明的士之星标兵”荣誉称号，收回相应荣誉证书及奖牌。

（一）被注销出租汽车从业资格证的。

（二）退出出租汽车经营的。

（三）参与非法集会、游行等违法乱纪活动的。

（四）发生重大行车责任事故的。

（五）不服从主管部门管理，不积极参与社会公益活动、不能在抢险救灾重大活动中提供保障的。

（六）获得荣誉称号之日起发生营运违章行为的。

(七) 出租汽车服务质量信誉考核等级降为 AA 级以下的(不含 AA 级)。

(八) 有损于行业形象, 对行业荣誉造成影响的。

(九) 弄虚作假骗取荣誉的。

(十) 有应被撤消荣誉称号的其他行为。

七、工作要求

(一) 提高认识, 加强领导。郑州市出租汽车行业 2015 年度“文明的士之星”评选活动是进一步加强行业文明建设、提升行业服务的重要举措。处内各相关部门及各出租汽车公司要统一思想, 加强领导, 统筹安排, 周密部署, 切实把这项活动抓实抓好、抓出成效。

(二) 处相关部门和各出租汽车公司要分别为获得“文明的士之星”及“文明的士之星标兵”荣誉称号的驾驶员建立档案, 并对档案实行信息化管理。

(三) 严格标准, 突出重点。各出租汽车公司要坚持实事求是、公开透明的原则, 不弄虚作假, 不徇私舞弊, 认真做好驾驶员的评选工作, 真正把那些服务优质、事迹突出的先进驾驶员评选出来, 确保评选活动的质量和效果。

(四) 加大宣传, 营造氛围。处宣传部门和各公司、各出租汽车驾驶员要利用各种媒体和宣传设施, 广泛开展宣传动员, 充分发挥舆论引导作用。积极联络省、市新闻媒体, 及时挖掘和宣传一批社会各界和市民群众公认的行业先进典型, 进一步在行业内营造学先进、赶先进、当先进的浓厚氛围。

(五) 搞好结合, 务求实效。各出租汽车公司要把评选活动与我市出租汽车行业精神文明建设工作结合起来, 充分发挥先进典型示范带动作用, 切实打造一支素质过硬、服务

一流、群众满意、社会认可的出租汽车驾驶员队伍。

郑州市城市公共交通客运管理处
2015年6月29日

(联系人：宋墨杰 电话：67189959)

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 2015年6月29日印发

(共印60份)

附件 1:

“文明的士之星”评选标准

1	在出租汽车行业从业一年以上
2	具备出租汽车行业服务质量信誉考核 AA 级以上标准（含 AA 级）
3	在出租汽车运营中没有发生过重特大交通事故
4	未参与过违反法律法规，无影响社会公共秩序、损害社会公众利益等停运行为
5	严格遵守行业管理规定，无行业违章、无交通违章
6	按照乘客制定的目的地选择合理路线行驶，严格执行运价标准，主动向乘客提供发票
7	自觉履行拾金不昧、救死扶伤、见义勇为等行业道德义务，主动关心、帮助老、弱、病、残、孕等特殊乘客，获得乘客好评
8	熟悉本地风土人情、风景名胜古迹及各大商场、医院、宾馆行驶路线
9	信息化设备能正常使用
10	在规定范围内，根据乘客要求使用空调、音响等设备
11	车厢内干净整洁、无异味；车内无污渍、无破损；雨、雪天后，3 个小时内车内外整理干净
12	白座套符合行业规定，保持干净整洁、无污渍、无破损
13	租价标签、营运标志按规定位置喷涂平整，字迹清晰
14	车内随车携带消防器材
15	在运营当中能够主动使用普通话并使用文明用语
16	车辆行驶中驾驶员应系好安全带，不向车窗外抛洒物品，不吸烟，不接打电话
17	下车时主动提醒乘客带好随身物品，无法归还时应立即上交客运管理处

18	讲究卫生，着装整洁，仪容大方。男驾驶员不蓄长发、留胡须、不得穿背心和拖鞋、不得袒胸露背或穿短裤；女驾驶员不得穿吊带或短裙、高跟鞋
19	车体外表干净无划痕、无破损，车辆号牌字迹清晰无遮挡
20	熟知行业规章制度及飞机场、火车站出租汽车管理制度