

郑州市城市公共交通管理处文件

郑客管处〔2017〕11号

郑州市客运管理处

关于出租汽车行业做好丁酉年黄帝故里 拜祖大典活动接待服务的工作方案

第十二届丁酉年黄帝故里拜祖大典于2017年3月30日在新郑黄帝故里举行，为确保丁酉年黄帝故里拜祖大典活动在我市圆满成功举办，更好地祈福中华、造福中原，使丁酉年黄帝故里拜祖大典这一文化品牌得到固化、亮化和强化，进一步做好出租汽车优质服务工作，展示省会郑州出租汽车行业的良好形象，根据市委、市政府的有关要求，为进一步搞好拜祖活动的出租汽车保障服务工作，特制定本方案。

一、指导思想

以贯彻落实十八大三、四中、五中、六中全会精神为统领，以习总书记系列讲话精神为导向，认真落实市委、市政府、市交通委丁酉年黄帝故里拜祖大典活动要求，进一步提高认识、明确责任、强化管理、狠抓落实，全面提高出租汽车行业管理

和服务水平，以整洁的车容车貌、舒适的乘车环境，服务于黄帝故里拜祖大典活动。

二、组织领导

为确保拜祖大典活动出租汽车服务保障工作顺利实施，市客运管理处成立了以主任乔玮、书记乔宏伟为组长、班子成员为副组长、各科室负责人、出租车公司经理为成员的出租汽车行业 2017 丁酉年黄帝故里拜祖大典接待服务工作领导小组。

三、工作安排

为进一步落实好拜祖大典活动出租车服务保障，市客运管理处对出租车行业进行宣传动员，要求各出租车公司要加强对在岗经营服务人员的培训、轮训，对营运服务车辆进行车容车貌排查和安全运行检查，确保大典活动出租车服务保障工作稳妥落实。

（一）各出租汽车公司召开动员会议，传达布置活动安排，结合行业开展的优质服务活动，利用司机例会、座谈会、车载电台、手机短信、电话、微信、宣传板报、宣传页等方式对黄帝故里拜祖大典活动进行广泛宣传，创造良好的舆论氛围。

（二）抽调处属工作人员及企业管理人员对全市营运出租汽车进行检查，对涉及拜祖大典的沿途路线、重点道路及重要场所运营出租汽车进行严格的车容车貌及规范服务监督检查，对检查不合格的车辆，督促其进行整改。同时调派机动人员在参会贵宾下榻的宾馆进行巡查。

（三）丁酉年黄帝故里拜祖大典活动期间，将有国内各界知

名人士、河南省社会各界群众、港澳台嘉宾及海外华人华侨代表参加。“同根同祖同源 和平和睦和谐”的盛典主题激励祖国富强，民族复兴，在此期间行业将全面开展迎接丁酉年黄帝故里拜祖大典优质服务活动。通过拜祖大典活动的开展，进一步提高出租汽车规范化服务水平，展示郑州文明城市出租车新形象，提升郑州国际城市地位影响。活动结束后，各出租汽车公司（联队）认真对活动加以总结，查找不足，整改提高，要对大典活动涌现出的先进个人、先进典型进行总结表彰，要形成激励先进，辐射带动，弘扬正气的良好行业氛围。

四、任务分解

1、各区管理站会同各出租汽车公司结合行业开展的优质服务活动，进一步规范出租车运营管理，以敬业诚信宗旨为乘客提供优质文明服务。对重点道路进行监督检查，特别是对窗口地区实施全天候监管，确保该区域的出租车始终保持良好的运营秩序，加大对驾驶员的教育培训力度，不断强化文明行车，安全行车的意识。组织对出租车进行安全技术和车容车貌大检查，确保车辆技术状况良好、车容车貌整洁。有计划、有组织、分批次在各出租汽车公司为出租汽车驾驶员进行丁酉年黄帝故里拜祖大典活动、《郑州市出租汽车运营服务标准》等内容培训，要求驾驶员必须做到：

（1）提供优质服务，遵章驾驶，安全行车。

（2）保持车况及车容车貌良好、车内外干净整洁、无污垢、经营设施完好无损，保持白座套时刻干净整洁无任何污迹，地

板无垃圾杂物。

(3) 驾驶员仪容仪表大方得体，使用文明用语，乘客上车时对乘客说“您好！”，下车付过费后说“谢谢，再见！”。

(4) 为提升郑州文明城市形象，出租车驾驶员要提醒乘客文明乘车，不能往车窗外乱扔杂物。车内必须配备垃圾袋，统一放置于副驾驶员座后靠背储物袋内供乘客使用。

(5) 进入窗口地区（火车站、飞机场、高铁站）的驾驶员要遵章守纪，服从站点管理，文明运营，以良好服务提升郑州文明形象。驾驶员要文明诚信做好服务，当好郑州市的“四大员”，即旅游观光的导游员、会议商住的接待员、投资建设的讲解员、社会稳定的治安员。

责任部门：各区管理站、各出租汽车公司（联队）。

2、各区管理站协助各公司（联队）邀请辖区交警对所属出租汽车驾驶员加强交通法规、文明行车等方面的教育活动，要求驾驶员要严格遵守交通规则，不强行超车，不随意停靠，不拦头猛拐，不开“英雄”车、“赌气”车，系好安全带，不酒后驾车。

责任部门：窗口地区管理站、各出租汽车公司（联队）。

3、要加强对窗口地区营运出租车驾驶员丁酉年黄帝故里拜祖大典活动的宣传教育。进一步改进优化乘客候车通道，界定乘客候车区域，设置明显标志，增设乘客排队通道。要求出租汽车必须在上客区域接载乘客，乘客必须在候车区排队乘车，杜绝服务态度差、议价、收高价、拒载等现象的发生。做到管

理服务定岗定位，确保站点乘车秩序良好。

责任部门：各区管理站、各出租汽车公司（联队）。

4、要全面加强对全市营运出租汽车的动态管理，加大对经营服务人员仪容仪表检查教育，车容车貌管理，并抽调专门人员，对拜祖大典人员下榻的宾馆酒店服务的出租汽车，按照《郑州市客运出租汽车运营服务标准》进行规范。调派行业先进驾驶员及“文明的士”和特色服务车队为参加拜祖大典人员提供良好的服务。凡不符合要求的车辆限时整改。否则令其驶离宾馆酒店。

责任部门：稽查队、各出租汽车公司（联队）。

5、出租车车载电台、LED显示屏滚动播出丁酉年黄帝故里拜祖大典欢迎宣传标语、文明用语等内容，营造热烈气氛欢迎世界宾朋到来。

责任部门：综合管理科、电调中心。

五、工作要求

1、各出租汽车公司接到本通知后，要迅速行动，全面动员，要成立活动领导机构，主要领导亲自抓，号召全体驾驶员从我做起，从点滴做起，不断营造活动的良好氛围，为文明城市争光，确保拜祖大典活动圆满成功。

2、严格规范，完善机制。各单位要制定具体工作方案，2017年3月15日前对本公司出租汽车驾驶员做好宣传动员，并对营运出租车做好认真细致的排查，对车容车貌、车辆营运状况进行检查监督并建立完善的人员、车辆考核机制。

3、典型引路，狠抓落实。各出租汽车公司要结合行业开展的优质服务活动，认真抓好落实，加大对先进典型的培育力度，借助各类新闻媒体，加强对活动中好人好事的宣传力度，及时总结经验，通过内部评选，培育和树立一批先进典型，发挥典型的带动作用，激发全体驾驶员的热情，形成人人争当文明经营者良好氛围，努力提升行业整体形象。

郑州市城市公共交通客运管理处

2017年3月13日

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3月13日印发

共打印 20 份