

# 郑州市城市公共客运管理处文件

郑客管处〔2016〕33号

## 郑州市客运管理处

### 关于印发《郑州市出租汽车行业深化全国文明城市创建工作实施方案》的通知

处属各部门（科室）、出租汽车协会、各出租汽车公司：

为进一步深化全国文明城市创建工作，依据职责分工，现将《郑州市出租汽车行业深化全国文明城市创建工作实施方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

根据交通执法体制改革工作的具体要求，市交通执法支队应进一步加强市场监管、加大执法力度，严查出租汽车行业违章行为。

郑州市城市公共客运管理处

2016年9月13日

---

郑州市城市公共交通客运管理处办公室  
日印发

---

2016年9月13

# 郑州市出租汽车行业 深化全国文明城市创建工作实施方案

为进一步深化全国文明城市创建工作，提升窗口行业形象，提高出租汽车驾驶员整体素质，弘扬行业正气，规范行业管理，根据《深化全国文明城市创建工作专项整治任务清单》、《深化全国文明城市创建工作负面清单》文件要求，特制定本方案。

## 一、组织领导

为确保出租汽车行业在深化全国文明城市创建工作中取得良好的工作成绩，提升行业优质服务水平，成立郑州市出租汽车行业深化全国文明城市创建工作领导小组。

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：处属各部门负责人、各出租汽车公司负责人、出租汽车行业驾驶员

领导小组下设办公室，办公室地点设在处宣传科，联系电话：67189959，办公室主任由工会主席汤洁兼任。

## 二、工作时间

2016年8月1日至2016年12月31日

## 三、工作目标

通过创建工作的开展，促进出租汽车行业营运秩序得到进一步规范，驾驶员遵章守纪和文明服务意识大幅提升，为深化全国文明城市测评奠定基础、创造条件。

#### 四、工作任务及分工

(一) 做好出租汽车驾驶员文明服务意识的教育培训工作，要求全行业培训率达到 100%，培训内容知晓率达到 100%。

牵头单位：培训科

责任单位：出租汽车行业协会、各出租汽车公司

(二) 充分利用出租汽车 LED 顶灯以及出租汽车停靠站指示牌，广泛宣传“社会主义核心价值观”、“讲文明 树新风”、“文明交通”等公益广告。公益广告播出率不少于广告总数的 50%；如遇郑州市举行大型活动，将按市政府要求及时增添。

牵头单位：宣传科

责任单位：综合科、三产办

(三) 开展 2016 年度“文明的士之星”评选活动，对先进驾驶员予以表彰，提升出租汽车行业服务水平和整体形象。

牵头单位：宣传科

责任单位：各出租汽车公司

(四) 及时化解行业内的矛盾纠纷和隐患，最大限度地从源头减少和杜绝不稳定因素，做好突发事件应急处置工作，确保行业大局始终保持稳定。

牵头单位：信访科

责任单位：处属各部门

(五) 充分发挥“郑州约车 95128”官方叫车平台功能。建立一套良好的营运、反馈、监控、处置机制，提高运力的调派，有效提升驾驶员收入，行成一种良性循环，促进出租

汽车行业信息化工作向纵深发展。

牵头单位：综合科

责任单位：电调中心

（六）将各出租汽车公司在整治工作期间的表现情况、“文明的士之星”评选活动结果、执法支队的投诉违章处罚抄报信息与企业年度服务质量信誉考核挂钩，对表现优秀的公司，予以加分奖励，对不积极配合整治工作开展的公司，予以扣分处理。

出租汽车驾驶员在考核周期内综合得分计至 0 分的，将立即接受不少于 18 个学时的出租汽车法规、职业道德和安全意识等培训。

牵头单位：宣传科

责任单位：综合科、办公室、培训科

（七）加强对鑫天天汽车保洁有限公司的督导，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。

责任单位：三产办

## 五、工作要求

（一）提高思想认识，加强组织领导。各部门、单位要充分认识到全国文明城市创建工作的重要性，将全国文明城市创建工作与我处创建市级文明单位工作有效结合起来，切实增强责任感和紧迫感，严格落实领导和工作责任制，抓紧抓好。处内工作人员要听从指挥，统一行动，此次活动期间工作表现情况与年度目标考核评先挂钩，严格落实相关奖惩制度。

（二）落实行业奖惩制度，严格工作纪律。处相关部门要加强与市交通执法支队的工作沟通，建立联合执法与投诉、

违章处罚结果的信息共享制度，落实对公司与驾驶员的奖惩措施。

（三）畅通信息渠道，及时汇总报告。处属各有关部门、各出租汽车公司在活动中遇有重大问题，要妥善处置，及时报告。