

# 郑州市城市公共客运管理处文件

郑客管处〔2016〕22号

## 郑州市客运管理处

### 关于印发《郑州市出租汽车行业迎接国际会议提高服务工作方案》的通知

处属各部门（科室）、出租汽车协会、各出租汽车公司：

现将《郑州市出租汽车行业迎接国际会议提高服务工作方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

郑州市城市公共交通客运管理处

2016年5月18日

# 郑州市出租汽车行业

## 迎接国际会议提高营运服务工作方案

5月18日—6月2日五个国际性会议相继在我市举行，分别是：中欧政党高层论坛经贸对话活动、首届中国考古学大会、中国（郑州）国际旅游城市市长论坛、中国国际摄影艺术节暨中国第16届国际摄影艺术展览、郑州（首届）国际创新创业大会暨全球众筹峰会，届时会议约有中、外宾客400多人参加，会议涉及经贸、旅游、文化、科技、考古，从不同层面向世界展示郑州、提升郑州、推介郑州。为做好我市重要外事活动的交通运输服务保障工作，确保活动圆满顺利进行，根据《郑州市交通运输委员会城市交通运输环境整治与市容保障工作方案》部署及客管处《郑州市出租汽车行业2016年度我市大型会展出租汽车服务保障工作方案》工作安排，特制定本工作方案。

### 一、组织领导

为确保出租汽车行业在会议期间服务保障工作，进一步展示行业良好形象，提升行业文明服务、优质服务、高效服务水平，成立郑州市出租汽车行业交通运输服务保障工作领导小组。

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、各出租汽车企业经理

### 二、工作目标

通过开展出租汽车行业交通运输服务保障工作，使出租汽车营运秩序得到规范，驾驶员遵章守纪和文明服务意识大幅提升，圆满完成接待服务工作。

### 三、工作任务及分工

#### (一) 规范服务保障组

组 长：赵 斌

副组长：李 明、王少一、吴先玉、宋玉玲、李志刚、  
王俊霞、赵笑敏、张鸿见

成 员：培训科人员、三产办人员、各出租汽车公司经理

工作任务：

1、做好驾驶员宣传教育培训工作。各出租汽车企业要向驾驶员发放规范经营优质服务活动倡议书，与每名驾驶员签订规范经营优质服务承诺书，加强对所属驾驶员的宣传教育培训管理；将此次活动重大意义、营运服务标准、奖惩措施列为培训教育内容，在每名驾驶员的培训卡上进行完整记录，达到驾驶员培训率 100%，培训内容知晓率 100%；要求所属驾驶员做好运营前例行检查，保持车辆设施设备完好，车身外观整洁；保持车厢内整洁卫生，白座套、脚垫一日一换；保持计价器、顶灯、运营标志、服务监督卡、车载信息化设备等完好有效；要求所属驾驶员遵守道路交通安全法规，文明礼让行车；遵守法律、法规和行业规章，优质服务；要求驾驶员衣着整洁，穿白上衣、深色裤子，主动使用文明用语；主动帮助乘客取放行李，协助老幼病残孕等乘客上下车，主动出具发票；不在车内吸烟、接打电话、不向车外抛洒物品。

2、做好企业所属车辆进场检查工作。各出租汽车企业要按照行业进场检查制度，严格对车辆车内卫生、车身外表、营运设施及其他行业服务标准的执行情况进行检查，并做好检查整改明细台账，要求达到车辆进场检查率 100%，问题车辆整改率 100%。

3、行业协会要协同培训科组织开展个体驾驶员宣传教育培训、车辆进场检查工作，按照车辆的相关要求，对驾驶

员进行车容车貌、安全行车、文明服务及遵章营运等方面进行教育培训，在每名驾驶员的培训卡上进行完整记录，达到驾驶员培训率 100%，培训内容知晓率 100%。

4、处三产办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。

## （二）营运秩序保障组

组 长：牧 童

副组长：田明伦、李新志、李 磊、李俊峰

成 员：稽查大队、火车站管理站、飞机场管理站、高铁站管理站工作人员、各出租汽车公司经理

工作任务：

1、在火车站、飞机场、高铁站、客运站、加气站等窗口地区，负责站点调度工作。

2、检查车容车貌（车况、座套、广告）、驾驶员培训卡（是否有培训记录）、驾驶员对培训内容的知晓情况，督导驾驶员整改。

## （三）运力调派保障组

组 长：刘国栋

副组长：宗 敏 吴先玉

成 员：综合科工作人员、电调中心负责人、各出租汽车公司经理

工作任务：

1、各公司按要求做好车辆应急储备，选派车况好、服务规范的驾驶员随时接受调派。

2、综合科利用电调中心 GPS 信息化调度平台，组织出租汽车企业适时调派运力，保障重点地区客流高峰期运力需求。

3、电调中心保障车载终端设备正常运行，对不能正常工作的出租车设备进行检修。

4、统计上报各工作组的工作情况。

#### （四）信访宣传稳定组

组 长：汤 洁

副组长：王 洁、宋墨杰 、 宋玉玲

成 员：信访科、宣传科、电调中心负责人、各出租汽车公司经理

工作任务：

1、围绕我市出租汽车行业提升管理服务水平所采取的措施，进一步加大典型事例、亮点工作和特色工作的宣传力度，树立行业优质服务形象；充分利用广播、电视、电台、网络、短信、微信、出租汽车 LED 显示屏、车载终端显示屏等多种形式，宣传行业好人好事、行业法规和优质服务要求、积极营造有利于推进整治活动的良好舆论环境。

2、以行业开展的“文明的士之星”评选活动为抓手，举办各类出租汽车驾驶员优质服务竞赛活动，对先进驾驶员予以表彰；同时，将奖励情况记入年度企业和驾驶员服务质量信誉考核成绩，予以加分奖励，提升出租汽车服务水平和行业整体形象。

3、信访科对出租汽车行业存在的信访突出问题和矛盾隐患纠纷进行一次“拉网式”排查，及时把矛盾纠纷和隐患进行化解，消灭在萌芽状态，最大限度地从源头减少和杜绝不稳定因素，确保行业大局始终保持稳定。

4、处信访科要及时处理窗口地区乘客投诉，做好突发事件应急处置工作。

#### （五）工作督查督导组

组 长：刘金忠

副组长：张佑君

成 员：办公室、督查室、各区管理站工作人员

工作任务：

1、处督查室要按照市委、市政府、交通委和处党委部署要求，结合我处在会议期间担负的服务保障工作任

时对我处各部门的工作落实情况进行督促检查。

2、各区管理站加强对各公司进场检查落实工作进行督导检查。

#### (六) 重点地区督导组

工作任务：

1、在各加气站检查车容车貌（车况、座套、广告）、驾驶员培训卡（是否有培训记录）、驾驶员对培训内容的知晓情况，督导驾驶员整改。

2、督导公司落实培训教育工作、执勤配合情况、对检查中发现的公司不合格车辆、驾驶员进行登记，并列入年度企业、驾驶员服务质量信誉考核加倍扣分。

**大学路加气站**（大学路与长江路交叉口向南 200 米向西拐进胡同 100 米）

组 长：刘金忠

副组长：张佑君

成 员：杨 春、市出租、二七、融丰、大瑜、五洲、心达

**东明路加气站**（郑汴路与东明路交叉口）：

组 长：刘国栋

副组长：张自力

成 员：杨景亮、通美、金海、港区、联计、万发、康乐、中旅

**十里铺加气站**（商都路与聚源路交叉口北 200 米路东）：

组 长：赵海金

副组长：李永红

成 员：王建华、三环、力豹、方正、公交、立林、广泰、中州、

**陇海路加气站**（陇海路与华山路交叉口西 500 米路南）：

组 长：张 萍

副组长：李 茜

成员：姬霞、路达、源龙、共青、银发、飞达、昌达、

**丰庆路加气站**（丰庆路与北环交叉口南 200 米路西）：

组长：赵斌

副组长：党斐

成员：李明、大成、长剑、东方、天荣、正发、永辉、天宇、万通

**冉屯路加气站**（冉屯路与冉屯东街交叉口北冉屯东街 12 号）：组长：汤洁

副组长：王洁

成员：宋墨杰、晨曦、大河、济方、火车头、银河、宏光

**蓝天加气站**（长江路与西三环加气站）：

组长：牧童

副组长：李俊峰

成员：中汽、金安、白鸽、地平线、三联、嵩山

#### **四、工作步骤**

（一）工作部署 各出租汽车企业按照《郑州市出租汽车行业 2016 年度我市大型会展出租汽车服务保障工作方案》的要求（2016 年 3 月 23 日-4 月 5 日），对郑州市出租汽车行业迎接国际会议提高营运服务工作进行安排部署，传达活动要求，及时成立组织领导，制定工作方案，召开驾驶员专题动员会议，落实责任主体，明确工作任务，建立工作台账，确保思想高度重视、方案周密、工作责任到人，措施具体扎实。

（二）集中治理（2016 年 5 月 18 日至 6 月 2 日）。各出租汽车公司要根据《方案》要求，向驾驶员发放规范经营优质服务活动倡议书，与客运管理处、行业协会及每名驾驶员签订规范经营优质服务承诺书，层层落实责任；各公司根据实际情况，实行集中培训或者将全部管理人员分成若干小组，

划分分包司机，建立工作台账，根据出租汽车司机运营特点，对所有驾驶员进行全员培训教育、在每名驾驶员的培训卡上进行完整记录；加强对所属车辆的进场检查工作，要求在5月20日前进行自查完毕，对不合格的车辆确保整改到位，并做好台账记录。5月18日起，执法人员将对不能出示此次活动培训卡（没有参加活动培训）的驾驶员进行检查；配合开展打击非法营运、出租汽车行业违章治理行动，确保市交通委党委明确的工作任务的全面完成。

（三）巩固提升（2016年6月3日起）。各出租汽车企业要及时梳理治理工作中存在的薄弱遗漏环节和问题，整理上报先进人物和先进事迹，严格落实企业和驾驶员奖惩制度，形成制度化、常态化、规范化的长效机制，实现出租汽车行业服务水平和形象明显提升。

## 五、工作要求

（一）提高思想认识，加强组织领导。处属各部门、行业协会、各出租汽车企业要站在讲政治的高度，充分认识此次治理活动的重要性，切实增强责任感和紧迫感，把思想和行动统一到上级的部署和要求上来，加强领导，严格落实领导和工作责任制，把治理活动作为当前最重要的政治任务，切实抓紧抓好，确保圆满完成各项工作任务。

（二）加强联系沟通，相互密切配合。活动开展过程中，处属各有关部门、行业协会要建立紧密的联系合作机制，抽调精干力量投入工作一线，统一指挥、部门联动、协调行动，确保活动顺利开展。

（三）落实奖惩制度，严格工作纪律。处相关部门要加强与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，严格落实对企业与驾驶员的奖惩措施；凡在活动中查处的车容不整、拒载、不打表、收高价、绕道、擅自调整计价器、不服从站点调度等违章行为，处罚标准一律按最高上限执行，并列入年度服务质量信誉考核加倍扣分；

随机检查各企业的工作落实情况，对落实情况进行通报排名，将企业在此次活动期间表现情况与企业年度服务质量信誉考核挂钩，对企业表现优秀的，予以加分奖励，对企业不积极配合此次活动开展，予以加倍扣分处理；结合企业上报的先进事迹和执法支队的投诉违章处罚抄报信息，将车辆和驾驶员先进事迹，违章情况计入企业和驾驶员年度服务质量信誉考核成绩，分别予以奖惩；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。

（四）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。联系电话：67189627，邮箱地址：[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      2016年5月18日  
日印发

---

（ 共

印 80 份）