

郑州市城市公共交通管理处文件

郑客管处〔2016〕17号

郑州市出租汽车行业 二〇一六年度“文明的士之星”评选活动实施方案

为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，进一步促进出租汽车行业驾驶员道德建设，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2016年继续在郑州市出租汽车行业开展“文明的士之星”评选活动。现将有关事项通知如下：

一、指导思想

以促进出租汽车行业健康、稳定、发展为宗旨，认真贯彻党的十八大精神，以推进文明交通、畅通郑州为目标，大力开展现代文明交通理念宣传教育和实践活动，通过倡树一批积极践行社会主义道德规范的“文明的士之星”，创造文明交通人人参与、人人共享的良好环境，力争在行业内形成创先争优、勇争一流的热潮，促进社会文明和谐发展。

二、组织领导

为确保郑州市出租汽车行业2016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：王少一（出租汽车协会会长）

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：赵海金 汤 洁 牧 童

组 员：张佑君 李占锋 宗 敏 李永红 宋墨杰

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：“文明交通 畅通郑州”

（二）活动时间：2016年1月至2017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度“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(2016 年 1 月—2016 年 12 月)

各出租汽车公司根据《郑州市出租汽车行业二〇一六年度“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。

公示期满后,各公司需在每季度第一个月 15 日前(节假日和特殊情况下日期可顺延)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(包括:个人事迹详细介绍、媒体报道情况)以及电子版文档(因需制作宣传展板,还需提供 50 字以内的个人事迹简要、5 寸红底正装照电

子版), 评选人推荐表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”抽检公示阶段

当季“文明的士之星”候选人申报后, 活动督导组将依照“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, 将取消该名候选人的当季评选资格, 同时取消所属公司的一名参评名额。

抽查结束后, 活动督导组将当季“文明的士之星”候选人名单在“郑州出租车”官方网站及“郑州市客运管理处”微信公众号上进行为期5天的公示。如对当季“文明的士之星”候选人有异议, 可拨打电话: 67189959 进行举报, 如举报属实, 将取消该名候选人的当季评选资格, 同时取消所属公司的一名参评名额。

3、“文明的士之星”表彰阶段

抽检公示阶段结束后, 活动领导小组将适时对当季“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

“文明的士之星”全年四季度评选活动结束后, 即可开展“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二〇一六年度“文明的士之星”评选活动实施方案》及各公司“文明的士之星”评选活动方案优中选优, 按照“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)的比例评选出“文明的士之星标兵”候选人, 并于规定时间前将“文明的士之星标兵”候选人事迹材料(事迹材料要事例生动、精神感人、体现特点、数据详实, 控制在200字以内, 力戒空话、套话)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

活动督导组将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, 公平、公正、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

活动督导组将40名年度“文明的士之星标兵”在“郑州出租车”官方网站及“郑州市客运管理处”微信公众号上进行为期5天的公示。在公示期内，对40名年度“文明的士之星标兵”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

活动领导小组将适时召开郑州市出租汽车行业2016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”进行隆重表彰。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

本次活动共设置两个荣誉称号：“文明的士之星”、“文明的士之星标兵”，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。

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）2016年度“文明的士之星”评选活动期限内退出出租汽车行业经营的。

（三）参与非法集会、游行、扰乱行业稳定秩序等违法乱纪活动的。

（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服务的。

(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) 有应被撤销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 2016 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郑州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。

2016年5月3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 2016年5月3日
日印发

(共

印 65 份)

附件一

“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	认真贯彻《公民道德建设实施纲要》，具有高尚的社会公德、职业道德、个人品德，乐于助人、扶贫帮困、热心公益、尊老爱幼、团结友爱，在社会中有良好的口碑
6	自觉履行《省会市民公约》，具有良好的社会责任感，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
7	能正常使用信息化设备
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	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
10	严格遵守行业管理规定，无行业违章、无交通违章
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

