

郑州市城市公共客运管理处文件

郑客管处〔2016〕36号

近期我市大型会展活动出租汽车服务保障工作 方案

今年是实施“十三五”规划的开局之年，也是我市经济稳增长、保态势的关键之年。作为国家区域性中心城市和“一带一路”战略节点城市，我市2016年上半年承办的国际国内众多大型展会经贸活动，精彩纷呈，成绩斐然。近期，第22届郑州全国商品交易会、全国汽车配件交易暨全国汽车配件采购交易会、第九届郑州国际汽车展览会等大型经贸活动将在郑州相继举行。为做好经贸展会期间出租车服务接待工作，保障各项工作的顺利实施，特制定本方案。

一、指导思想

以重要展会为契机，以振兴河南、提升郑州为己任，以中原开放、合作共赢为动力，借力聚智，促进我市经济发展。提高展会意识，克勤克俭、办出实效、办出特色，创建郑州国际会展中心服务品牌。

出租汽车作为我市城市公共交通重要组成部分，也担负着展会期间重要的交通出行服务任务，全行业上下团结一致，加强对运营服务人员服务质量教育培训，树立规范服务诚信经营意识，以端庄的仪容仪表、整洁的车容车貌、舒适的

乘车环境、一流的服务质量服务于展会活动,圆满完成市委、市政府赋予出租汽车行业接待服务工作。

二、组织领导

为确保圆满完成经贸展会活动出租汽车服务保障工作,成立运力保障工作领导小组。

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: 处属科室负责人, 各出租汽车公司经理。

领导小组下设办公室, 办公室主任刘国栋(兼任), 办公地点设在处综合管理科。联系电话: 67189627。

三、工作任务

(一) 宣传发动: 2016年9月27日-9月30日。

2016第22届郑州全国商品交易会及系列经贸展会期间, 将有国内各界知名人士、河南省社会各界群众、中外嘉宾及华人华侨代表参加, 商贾云集, 规模空前。出租汽车是城市的窗口, 代表着城市形象, 各出租汽车公司要高度重视, 加强宣传, 抓好落实, 做好动员, 充分运用司机例会、车载电台、手机短信、电话、宣传板报、宣传页、微信等方式对展会活动进行广泛宣传, 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, 提升郑州影响力。

电召服务中心利用出租汽车车载电台、LED显示屏滚动播出展会活动及规范服务、合法经营、文明用语等内容, 营造良好的展会活动氛围。

各出租汽车公司要做好驾驶员的教育培训工作, 对公司所属营运车辆驾驶员有计划、有组织、分批次进行全面系统轮训。要严格培训纪律, 注重培训效果, 不得出现不培训、少培训、漏培训现象, 达到参会有签到、培训有记录、管理有措施、提升有效果的目标。出租车驾驶员要与企业签订规范服务协议, 企业要与行业主管部门签订运力保障承诺书。

各公司党组织要组织党员司机开展专题优质服务活动，要着重发挥行业共产党员先锋模范作用，让党旗在行业领航，党徽在岗位闪光，弘扬新风正气，传承社会正能量

（二）组织实施：2016年10月13日-11月8日

各出租汽车公司要加强对所属企业驾驶员的文明宣传教育，严格规范服务，做好应急调车运力安排，建立完善应急服务机制，应急车辆和驾驶员要做到通讯畅通，听从指挥，召之即来，保障服务，参加应急调派车辆不少于公司运营车辆总数的10%。

市客运管理处将加强对全市营运出租汽车的动态管理，对运营车辆及从业人员服务质量进行明察暗访，加强对经营服务人员仪容仪表、车容车貌规范服务监督。对违规运营车辆所在企业将进行全行业通报批评，被通报企业要向行业主管部门提交企业改进服务质量整改措施。同时，对会展活动沿途路线、重点路段及重要场所实行不间断的巡查和监督，把握客流运量，做好上下客点运力调控，合理调派车辆，防止人等车、车等人的不合理现象。

（三）总结表彰：2016年12月10日-12月20日

活动结束后，各单位、各部门、出租汽车公司（联队）要总结经验、查找不足，树立一批先进典型，辐射带动、弘扬正气。

四、工作要求

（一）高度重视、精心部署。要强化措施、落实责任，以讲政治的高度来服务会展活动，号召全体驾驶员从我做起，从点滴做起，以文明言行为城市争光。发挥共产党员、文明车队的示范引领作用，汇聚力量、传播文明，圆满完成展会活动服务接待工作。

（二）加强对重点道路和窗口地区的监控管理，确保该区域的出租车始终保持良好的运营秩序，做到行文明车、走文明路、办文明事、做文明人。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、经营设施完好无损，保持白座套时刻干净整洁。
- 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，统一放置于副驾驶座后靠背储物袋内供乘客使用。
- 5、树立文明城市形象，教育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。

（三）加强对出租汽车驾驶员交通安全意识教育，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。

（四）严格规范，完善机制。各单位要制定具体工作方案，2016年9月30日前对本公司出租汽车驾驶员做好宣传动员，并对营运出租车辆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。

（五）各单位要及时对本部门的应急服务负责人职务、联系电话、应急车辆驾驶员姓名、车号、通讯方式，以书面表格形式于9月30日上午12:00前报市客运管理处综合科。
联系电话：67189627 邮箱：kgczhglk@126.com

附：2016年下半年主要展会情况表

郑州市城市公共交通客运管理处

2016年9月23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9月23日印发

(共印 10 份)

附件：
2016 年度郑州承办重大展会情况一览表

序号	展会名称	展览时间	备注
1	2016 第 22 届郑州全国商品交易会	10 月 13 日 ——16 日	
2	2016 全国汽车配件交易会暨全国汽车配件采购交易会	10 月 21 日 ——23 日	
3	2016 第九届郑州汽车展览会	11 月 4 日 ——8 日	