

郑州市城市公共客运管理处文件

郑客管处〔2015〕36号

郑州市客运管理处 2015年度“文明旅游”工作方案

为弘扬社会新风尚，推动文明河南建设，巩固我市“全国文明城市”创建成果，全面提升我市文明旅游程度，增强郑州都市区建设软实力。根据中央和省、市有关会议精神，按照市交通运输委员会工作部署，结合我市出租汽车行业“文明旅游”工作实际，制定方案如下。

一、指导思想

以党的十八大、十八届四中全会精神为指导，深入贯彻落实习近平总书记重要批示精神，按照《全国文明城市测评体系》(2014版)以及《郑州市交通运输委员会2015年度“文明旅游”工作方案》(郑交宣〔2015〕259号)相关要求，紧密结合上级相关工作部署，突出难点、把握重点，把“文明旅游”与我市出租汽车行业“文明的士之星”评选活动紧密结合起来，提高从业者道德水准、诚信守法意识和文明素质，

展示“文明河南”新风采和郑州文明建设新形象。

二、组织机构

为加强对“文明旅游”工作的组织领导，成立领导小组，全面负责行业文明旅游的组织、策划、实施、监督等工作。

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：王学胜 李新志 丁 一 岳 军

王 洁 宗 敏 宋翌杰 刘延吉

各出租汽车公司经理

办公室设在市客运管理处综合科

联系人：宗敏 联系电话：67189626 、13525566464

三、工作内容

（一）通过多种手段加强“文明旅游”宣传。出租汽车公司要制定工作方案，成立领导机构，专人负责此项工作，组织驾驶员培训，传达上级有关文明旅游的基本精神，组织学习《中华人民共和国旅游法》对文明旅游的相关要求。通过展板、悬挂条幅、播放宣传视频等手段，加强文明旅游宣传，从而进一步提高从业人员文明旅游的意识，自觉做文明旅游的践行者和传播者。

客运管理处要利用官方网站、微博、微信等网络媒体力量，以开设专题专栏的形式加大宣传力度，同时在出租车停

靠站刊登文明旅游公益广告，运用出租车电子屏幕播放文明旅游公益广告，在车站、机场等游客集散地发放文明旅游宣传资料，进一步营造文明旅游宣传教育的浓厚氛围。

（二）加强文明引导、开展“文明旅游、礼貌乘车”活动。组织动员行业人员积极参与“文明旅游、礼貌乘车”活动，发挥车站、机场等窗口地区的文明监督、文明引导作用，做到乘客排队乘车、按序发车；强化从业人员的服务理念，按照郑州市出租汽车驾驶员八项服务承诺认真做好服务，形成文明、有序、礼让、关爱的良好旅游、乘车氛围。加大执法力度，对“黑车”“套牌车”“不计价”、“多收费”等违法营运行为进行重点打击，保障客运市场良好旅游乘车环境。

（三）加强重点时节旅游车辆调度和管理教育工作。加大节假日期间的服务力度，在中秋节、国庆节、春节等旅游黄金时节，各公司要制定运力保障、突发事件应急方案。按照车台数的5%选派优秀驾驶员作为应急车辆，指定专人负责运力调配工作，随时接受调派，保障节日期间的运力供应。机场、火车站、火车东站管理站加大人力、物力投入，加强对客流情况的监测和动态调节，做好乘客疏导引导工作，进一步缓解交通压力，把节假日过成文明节日。

处属各部门、各公司加大对外出旅游人员的教育力度，交待旅游期间注意事项，落实好行前教育、行中监督、行后奖惩制度，防止干部、职工、管理人员、驾驶员外出旅游出

现问题。

四、工作要求

(一) **加强组织领导**。要把加强文明旅游工作作为培育和践行社会主义核心价值观的一项重要任务，列入议事日程，摆上重要位置，切实加强组织领导。要指定责任人，明确各级责任，确保各项工作按要求落实到末端，确保“文明旅游”工作广泛持久的开展下去。

(二) **突出重点地区文明旅游引导**。要着重抓好车站、机场等窗口地区的文明服务和文明管理，充分利用候车通道、上下客站点对游客进行文明教育和引导。

(三) **抓好落实，及时报送信息**。出租车驾驶员要按照八项服务承诺热情服务，做好城市文明导游员；各公司要长期持续地进行文明旅游宣传和教育，通过召开动员会、制作展板、悬挂条幅等手段宣传文明旅游活动，并将活动开展情况以简报形式（电子版）于每月 20 日前报送处综合科（联系电话：67189629；联系人：张艳丽；电子邮箱：kgczhklk@126.com）。

郑州市城市公共交通客运管理处

2015 年 8 月 28 日

（联系人：宗敏 电话：67189626）

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

2015 年 8 月 28 日印发

（共打印文件 20 份）