

郑州市城市公共客运管理处文件

郑客管处〔2015〕34号

郑州市出租汽车行业 迎接 70 周年庆典活动优质服务工作方案

处属各科室，各出租汽车公司：

近期，我市开展了环境治理工作，取得了一定的成效。为进一步改善我市环境污染情况，同时为了迎接纪念中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利 70 周年庆典活动，根据市委、市政府的工作安排，全市车辆（公交、出租车除外）将于 8 月 28 日至 9 月 4 日实行单双号行驶。为切实做好出租汽车行业在庆典期间运力充足，为乘客提供优质、安全、舒适的乘车环境，确保广大市民活动期间出行需要，结合出租汽车行业实际，经研究，决定在我市出租汽车行业开展迎中国人民抗日战争胜利 70 周年纪念活动优质服务工作，特制定本方案。

一、指导思想

以党的十八届四中全会精神为指导，根据省、市围绕保

障国家 70 周年庆典活动的指示要求，按照“以人为本、安全为先、科学组织、和谐营运”的要求，认真分析形势，加强安全隐患排查，做好运力调配，建立健全应急工作机制，着力保障庆典期间由于机动车限号可能出现的运力需求激增等问题，保障出租汽车运输安全有序。

二、组织领导

郑州市客运管理处成立运力保障工作领导小组，负责指挥协调全行业出租汽车运力保障及管理工作。

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 宋墨杰

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、活动时间

2015 年 8 月 28 日—2015 年 9 月 4 日。

8 月 25 日至 27 日，各出租汽车公司（联队）按照通知要求开展宣传发动和自查；8 月 28 日至 9 月 4 日，客运管理处对各出租汽车公司（联队）落实情况进行检查。

四、职责分工

（一）客运管理处职责分工

1、按照处统一安排，活动期间实行领导带班制。带班领导对各职能科室进行统一调度指挥，发现问题及时解决。

2、处信访科：负责活动期间行业的信访稳定工作。及时处理乘客投诉，做好突发事件应急预案。应急办联系电话：67189615

3、飞机场、火车站、火车东站管理站：负责维护好站点出租汽车的良好秩序，严查出租车违章行为，做好站点周围区域的巡查工作，做好客流高峰期出租车的调运工作。

4、稽查队：负责做好市场巡查工作，安排部署好巡查责任区域，配合好各管理站的出租车管理工作，进行定点巡查，确保巡查到位。

5、综合管理科：组织召开行业动员会，负责活动期间出租车的运力调度工作。

6、宣传科：负责活动期间的宣传工作，邀请新闻媒体，加大活动宣传力度，弘扬行业正能量。

（二）各出租汽车公司职责

一是教育和引导司机做好活动期间的优质服务工作；二是指定专人负责运力调配工作，按要求选派优秀驾驶员，按照车台数的5%作为储备应急车辆，随时接受调派，同时做好突发事件应急准备，保障活动期间的运力供应。

五、工作要求

（一）对客运管理处的工作要求

1、全体工作人员要深刻认识活动的重要性，思想上高度重视，工作落实不讲条件，努力完成既定目标，为“北京蓝”尽力，为庆典活动献礼。

2、工作人员要加强责任心，严格遵守纪律，听从指挥，廉洁自律，按时到岗，确保通讯畅通，按规定要求做好各项工作。

3、要加大“窗口”地区稽查和处罚力度，规范“窗口”地区营运秩序，维护行业形象。

（二）对出租汽车公司的工作要求

1、搞好动员，充分准备。各区站、公司（联队）要立即召开会议，成立相应的组织领导机构，制订具体的工作方案，指定专人负责，组织力量，按照行业《出租车运营服务规范》标准，对所有营运车辆进行一次全面检查，发现问题，及时解决，使营运车辆保持良好的技术状况和整洁的车容车貌。要制定宣传板、条幅，传达活动期间搞好优质服务和安全生产工作的要求，注重宣传，营造氛围。

2、强化值班，保持稳定。各出租汽车公司（联队）在活动期间要严格落实24小时值班制度，做好信访稳定工作，对公司稳定情况进行排查，发现问题及时通报，确保行业稳定。活动期间，各出租汽车公司经理管理人员的手机要24小时开机，确保通讯畅通，如若遇到紧急事件，能及时到位。

3、做好活动期间安全生产工作。一是严把车辆技术安全全检查，符合技术要求的车辆方可营运；二是对所属驾驶员加强安全教育，严禁不符合要求的驾驶员参与运营服务。坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，切实把安全生产工作作为头等大事来抓，层层落实安全生产责任，确保活动期间出租汽车安全营运顺利进行。

4、要严格落实信息报送制度。各出租汽车公司（联队）于9月6日前将本单位活动期间安全生产、信访稳定情况和优质服务活动中的典型事例报处综合管理科。联系电话：67189627，电子邮箱：kgczhglk@126.com。

郑州市城市公共交通客运管理处

2015年8月25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公室 2015年8月25日印发

（共印30份）