

# 郑州市交通运输局文件

郑交运〔2019〕212号

---

## 关于印发《郑州市出租汽车行业文明素养提升工作方案》的通知

局属相关单位、局机关相关处室、出租汽车协会、各出租汽车公司：

现将《郑州市出租汽车行业文明素养提升工作方案》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。



# 郑州市出租汽车行业文明素养提升

## 工作方案

为进一步落实郑州市城市环境综合整治工作要求，提升郑州市出租汽车驾驶员文明素养，树立良好窗口服务形象，根据《省会“迎民族盛会 庆七十华诞”城市环境综合整治提升方案》要求，制定本方案。

### 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为统领，贯彻国家、省、市关于深化出租汽车行业改革意见精神，落实城市精细化管理工作要求，紧紧围绕提高人民群众出行满意率的总体目标，充分发挥企业管理、行业监管和社会监督多元共治作用，以落实企业主体责任为抓手，以提升从业人员文明素养为重点，以完善科技手段为突破，以强化考核检查为依托，系统开展出租汽车行业服务提升和出租汽车驾驶员文明素养提升工作，推动实现交通运输在国家中心城市建设中当先行、出重彩。

### 二、工作目标

对标《出租汽车运营服务规范》、《出租汽车服务质量信誉考核办法》和《郑州市文明行为促进条例》，使出租汽车服务满意度力争达80%以上，车容车貌合格率达90%以上，乘客投诉处理率达95%以上，出租汽车公司规范管理水平明显提高，从业人员文明素养明显提升，巩固城市环境综合整治成果，更好地服务全

国少数民族运动会，全力助推国家中心城市建设。

### 三、工作措施

#### （一）持续开展行业服务提升

1. 重视宣传引导，营造良好氛围。采取宣讲政策、散发传单、悬挂条幅、发放《致广大出租汽车驾驶员朋友的一封信》和《自觉拒乘“黑车” 平安文明出行倡议书》等形式，一方面有计划、有声势、多角度、多渠道、多手段向群众宣讲非法营运和违规营运的危害和开展整治行动的必要性，提醒广大人民群众自觉拒乘“黑出租汽车”，积极举报违法违规行为，切实增强广大群众的自我保护意识和责任意识。一方面引导广大出租汽车从业人员带头践行文明服务，以文明的素质、优质的服务、良好的形象，自觉擦亮交通运输这张流动名片，服务民族运动会，争做出彩交通人，全力以赴做好各项运输服务保障工作。同时，积极争取社会各界支持，广泛接受社会各界监督，及时呼应社会各界关切，形成行业发动、媒体监督、群众参与、全力支持的工作局面。

2. 强化企业主体责任，规范企业管理行为。各出租汽车公司切实落实管理主体责任，梳理明确责任清单，将服务提升工作要求传达到行业全体驾驶员，并签订行业服务提升工作承诺书；严格落实行业改革政策，增强管理人员工作主动性，督促车主参与本车经营，将车辆所属驾驶员的违规行为与车主考核挂钩，对严重违法驾驶员解除合同；落实安全生产主体责任，加大车辆进场检查力度，对车容车貌、车内外卫生、营运设备等方面进行检查，

全面排查安全隐患和车内外小广告，做好检查整改台账登记，保存相关影像资料，确保车辆安全运行和车容车貌稳步提升；每月公示被处罚驾驶员信息，与违规驾驶员开展告诫谈话，并加强继续教育，提升驾驶员营运服务水平；强化驾驶员文明服务意识，规定当班驾驶员按照文明用语规范，于营运前录制“文明用语小视频”，将视频上传至公司，每日最少上传1次，并建立“文明用语小视频”资料台账。

3. 抓好车容车貌管理，树立行业窗口形象。加强对车容车貌和车内外卫生的日常执法检查力度，开展专项整治活动。执法支队各大队在日常巡查中重点查处车容车貌不整、车内外卫生差等违章行为。客运管理处组织相关人员对车容车貌不整、车内外卫生等情况进行暗访，并督促出租汽车公司严格落实车辆进场检查制度，对落实不力的公司进行全行业通报批评。

4. 建立日常考核机制，确保各项任务落到实处。成立出租汽车行业考核工作领导小组，明确考核内容和标准，量化考核指标，采取周检查、月评比、季考核、年总结的方式，由暗访调查组和现场检查组，在社会第三方专业机构的配合下，定期汇集明查暗访、信息化系统巡检、行业投诉、执法检查 and 交通违章等数据，对出租汽车企业和驾驶员进行检查考核。暗访调查组组织人员对驾驶员运营服务、文明素养进行暗访调查，使用暗访设备进行现场取证，与涉及公司及信息化系统核对确认后，按照规定进行处理。现场检查组组织人员对全市46家出租汽车公司进行现场检

查，通报驾驶员违章行为，检查各公司经营管理及整改落实暗访调查结果情况，将违章驾驶员记入公司名下，针对公司出现的违章行为，督促企业落实主体责任、开展教育培训、强化管理措施、进行整改提高。将驾驶员服务表现与所属企业考核直接挂钩，实行“红黑旗”和“红黑名单”制度，每季度推送至行业和省市征信平台，实现联合奖惩，并纳入年度服务质量信誉考核。

5. 排查不稳定因素，做好行业信访稳定工作。各出租汽车公司严格落实信访稳定主体责任，及时了解驾驶员思想动态，做好驾驶员信访稳定工作，搜集相关情况，了解行业动态，排查不稳定因素，掌握重点人物动向，发现问题及时逐级报告。行业管理、执法部门制定信访稳定工作预案，并向相关部门通报信访稳定情况，及早化解矛盾纠纷；积极健全与媒体的沟通机制，正面解读行业政策，对行业出现的重大倾向性问题，进行针对性引导，努力确保行业大局稳定。

6. 强化科技应用手段，为行业监管提供技术支撑。依托行业信息化升级改造项目，紧紧围绕行业服务提升需求，在市区所有巡游车上安装具备人脸识别、行为分析和音视频监控等新功能的终端设备，使用具备乘客评价、投诉和支付功能的二维码系统，实现对“人、车、企业”的科技化监管；制定信息化系统对营运车辆定期巡检制度，每周利用信息化系统巡检车辆，查找驾驶员营运过程中的违规行为，并将相关数据移交至执法部门处理，充分发挥信息化系统服务管理效能。

7. 做好大型会议的服务保障工作。结合全国少数民族运动会服务要求，各出租汽车公司认真开展宣传动员，调动驾驶员服务热情，选派优秀驾驶员，服务好参会嘉宾；围绕服务礼仪、安全驾驶和车辆调度等方面内容，8月份之前开展专项培训工作；重点强化对违章驾驶员的继续教育，增大其违章成本，使其自觉遵章营运；会议期间，重点做好车容车貌进场检查、重点区域运力保障等工作。

8. 积极解决驾驶员困难。协调市发改部门，探索巡游车运价改革，适时实行政府指导价，并积极推动运价动态调整机制，发挥价格杠杆作用，合理提高驾驶员的收入，使其珍惜现有工作岗位，增加其归属感和获得感；建议发改部门加大工作力度，尽快推进巡游车运价调整；协调郑州东站综管办，在出租汽车通道附近新增环保公厕，解决出租汽车驾驶员如厕难的问题。

## （二）强化出租汽车驾驶员文明素养提升

重点解决当前出租车驾驶员在营运过程中存在的不使用文明用语、不主动出示发票、车容车貌不整、拒载议价绕道及着装不统一的问题。

1. 严格驾驶员个体培训。督促各出租汽车公司落实岗前入职培训制度，围绕行业法规、管理制度、服务理念等方面，对已取得从业资格但未参与出租汽车营运的新入行驾驶员进行岗前入职培训，提高其规范化服务意识。实行分等级培训制度，结合环境综合整治工作要求，围绕遵章行驶、礼让斑马线、文明用语、

车容车貌、仪容仪表、主动出示发票、不拒载议价绕道等方面，对出租汽车公司经理、班组长开展专项培训，培训完成后，授予参训人员“培训师”称号。各公司按照要求，由培训师对所属驾驶员开展全员培训，将培训人员登记造册，并留存影像资料，确保培训不漏一人、不留死角。对严重违章驾驶员，开展5日惩戒性培训，将培训内容加入继续教育和惩戒性培训中，惩戒性培训结束后组织参训人员考核，考试合格并写出“遵章经营、文明服务承诺书”方可继续营运，同时纳入《惩戒性培训档案》，与交通局执法支队建立联动机制，列入重点监管对象。积极做好全行业专项轮训工作，对全行业在岗驾驶员进行深层次素质培训，加强加大加深驾驶员对行业的归属感荣誉感，达到自觉文明服务、规范营运的效果。做好全国民族运动会保障车辆驾驶员培训工作。督促上汽集团针对1000名全国民族运动会重点保障车辆驾驶员开展培训工作，制定保障车辆驾驶员培训方案和演练方案。

2. 充分发挥审验基地宣传阵地作用。对所有审验车辆及驾驶员进行点对点、面对面指导服务，实行全方位的宣传督导，建立督导台账，引导驾驶员自觉遵守交通法规，遵守行业规定，使用文明用语，主动礼让斑马线，把立行立改落到实处。

3. 大力开展宣传教育活动。在全行业开展“礼让斑马线，从我做起”和“使用文明用语，讲好郑州故事”活动，进一步发展壮大特色车队队伍力量，发掘一大批思想好、素质好的驾驶员充实到特色车队中。加大对飞机场、火车站、高铁站等窗口区域、

重点场所的宣传力度，由处班子成员带队，出租汽车协会配合巡查督导，重点检查车容车貌、车内卫生及文明用语使用情况，发现问题现场纠正；同时发放宣传资料，做好检查记录，并将检查情况汇总至处创建办。

4. 实时调整工作重点。暗访调查组要根据上级工作要求和重点工作重点，随时调整暗访调查的区域和内容，全国少数民族运动会结束前要加大对文明用语和文明服务的暗访检查；现场检查组要加大对公司落实主体责任的检查，强化结果运用，邀请媒体将处罚结果向社会公布。

5. 强化个体驾驶员的管理。明确无挂靠公司管理个体驾驶员的联络人，通过联络人将文明服务要求传达至每一名个体驾驶员，并及时发放文明服务宣传手册，使个体驾驶员了解掌握文明营运要求。

### （三）进一步加大执法力度

1. 突出执法重点，实施精准打击。按照“一个重点区域、一名责任领导、一支攻坚队伍、一套整治方案”的原则，明确“三个重点”（重点区域、重点时段、重点违法行为）。以郑州火车站、郑州机场、郑州高铁站等交通枢纽地区为重点区域，将市区内地铁始发站点、高校周边、商贸中心、长途汽车站周边一公里等地区列入执法“必巡点”；以旅客出行高峰期为重点时间，以出租汽车拒载议价、不按规定使用计价器及喷涂及安装出租汽车标识的仿冒出租汽车从事非法营运、套用他人出租汽车牌照的“克隆”

出租汽车从事非法营运等为打击重点；同时，根据政府热线12345和交通运输服务热线12328反馈的投诉举报信息，摸排市内违法营运案件发生的规律特点，提高执法响应和接处勤务速度。

2. 加强联合执法，形成治理合力。按照《关于进一步加强交通公安两部门整治非法客运工作联动执法机制实施办法》通知规定，对非法营运当事人使用“克隆”出租汽车、“仿冒”出租汽车从事非法营运、非法营运当事人存在“涉黑涉恶”犯罪等行为，及时收集固定有关证据，通知或移交公安机关进行处罚。同时，联合公安交警、治安、刑侦等部门，以查处非法营运、违规营运为切入点，探索联合执法长效机制，建立涉黑涉恶线索和违法案件移交机制，在日常执法检查中充分发挥各自职能优势，用足各自法律资源，最大限度提高综合治理效果。

3. 完善抄告制度，强化联合惩戒。以郑州市出租汽车行业整治提升活动开展为载体，积极促进管理部门、执法部门、信用部门的联合惩戒机制，相互抄告通报，构建惩戒闭环，提高惩治震慑力。一是执法部门定期向管理部门抄告出租汽车及从业人员违法信息，由管理部门依法对相关企业和从业人员采取约谈、降信、继续培训直至吊销资质的措施。二是针对拒载、议价、车容车貌不整洁、车内卫生不合规等问题，由管理部门通过暗访的形式，取得证据后抄告执法部门进行处罚。进一步健全案源发现，强化结果运用，注重抓常抓长，实现无缝衔接，提升整治效果。三是按照省交通运输厅、郑州市信用办信用信息“双公示”工作要求，

依托交通执法电子化平台，强化信用信息与国家企业信用信息公示系统、河南省交通运输信用信息归集系统、信用郑州等信用平台的互联互通，定期录入非法营运的单位和个人信息，实施联合惩戒。

4. 强化力量投入，推进执法派驻。一是根据市政府《关于建立交通运输行政执法派驻机制的通知》精神，按照“属地管理，双重领导”的原则，根据各区（管委会）综合治理工作需要，结合“路长制”、“1+3+N”、严管示范路等机制，扎实推进交通执法派驻工作。在属地政府（管委会）的统一组织下，通过落实与交警、城管、办事处等相关职能部门的联合执法、联动工作，依托各自职责，提升接诉响应，增强监管效能，形成整治合力，严打各类道路出租客运违法行为，切实净化道路运输市场环境。二是为强化对火车站、飞机场等重点交通枢纽地区的执法监管，弥补因执法力量不足导致出现的薄弱环节，以“异地联动”的模式，从登封、新密、荥阳等交通运输执法大队抽调30名精干执法人员投入场站执法一线，强化执法巡查，消除监管盲区。

#### **四、工作要求**

（一）统一思想，提高认识。各公司要高度重视出租汽车行业文明素养提升工作，将思想统一到行动部署上来，集中精力，全力做好出租汽车驾驶员文明素养提升培训。

（二）加强沟通，密切配合。各公司要进一步细化分工、明确责任，密切配合、通力合作，提高工作执行力。客运管理处将

定期对文明素养提升培训工作进行督导检查，对责任不落实、举措不力的公司和个人将严肃追责。

（三）认真总结，整改提高。各公司要认真总结经验，查找不足，整改提高，要对培训工作中涌现出的先进个人、先进事迹进行总结表彰，形成激励先进，典型带动，持续深化出租汽车行业服务提升工作。

