

郑州市交通运输委员会文件

郑交运〔2017〕430号

郑州市交通运输委员会 关于印发《郑州市出租汽车行业服务 提升活动工作方案》的通知

委属各相关单位、委机关相关处（室），各出租汽车公司、网约车平台公司：

现将《郑州市出租汽车行业服务提升活动工作方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

2017年12月13日



郑州市出租汽车行业服务 提升活动工作方案

为贯彻落实省委谢伏瞻书记在《关于对郑州“黑车”问题进行暗访督察的情况报告》上的批示精神，郑州市谋划开展了依法整治“黑出租车”等突出问题百日行动，出租车市场环境得到了改善，取得了阶段性成效。为进一步扩大整治成果，提升出租汽车行业服务质量，以良好的行业文明窗口形象迎接2019年全国少数民族传统体育运动会，现决定在全市出租汽车行业开展服务提升活动，依据《巡游出租汽车经营服务管理规定》（中华人民共和国交通运输部令2016年第64号）、《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》（交通运输部工业和信息化部公安部 商务部 工商总局 质检总局 国家网信办令2016年第60号），特制定以下工作方案。

一、指导思想

认真贯彻落实党的十九大精神，永远把人民对美好生活的向往作为奋斗目标，立足岗位，提升服务，为市民提供更便捷舒适的出行环境，不断提升人民群众对出租汽车服务的获得感；适应国家中心城市建设需要，深入贯彻我市深化改革推进出租汽车行业健康发展的意见精神，紧紧围绕市委市政府对出租车行业的决策部署和文明创建要求，整治出租汽车行业乱象，全面提升服务质量，以崭新的形象和优异的成绩迎接全国少数民

族传统体育运动会的召开。

二、工作目标

通过开展出租汽车行业服务提升活动，建立完善出租汽车经营权和驾驶员退出机制，加强出租汽车行业诚信体系建设，利用信息化科技手段提升行业监管水平，促使出租汽车驾驶员自觉改善车容车貌、加强文明礼仪、热情服务、微笑服务、安全驾驶、诚信守法经营。全面提升驾驶员文明素质和服务水平，提高出租汽车行业整体服务质量，促进经营秩序明显改善，行业形象明显提升，市场秩序明显好转，出租汽车行业违章率和投诉率大幅下降，逐步形成规范有序、健康文明、市场净化、协调发展的新格局。

三、组织领导

为加强对我市出租汽车行业服务提升活动领导，统筹推进活动开展，成立郑州市出租汽车行业服务提升活动领导小组。

组 长：	吴耀田	委党组书记、主任
副组长：	曹培林	委党组副书记
	唐德超	委党组成员、调研员
	乔 玮	委副调研员、市客运管理处负责人
	郭英杰	委执法支队负责人
	乔宏伟	市客运管理处书记
成 员：	张建林	委办公室主任
	段胜勇	委综合运输处处长
	司兴高	委政策法规处处长

闰从明 委组织人事处处长
高明勋 委安全信息处处长
刘超伟 委执法督查处处长
秦丽娟 委宣传培训处处长
任秋实 委纪委副书记、监察室副主任
市客运管理处、市交通执法支队相关负责人

领导小组主要负责组织推动出租汽车行业服务提升各项工作，统筹协调有关重大问题；指导监督各部门（单位）开展工作，对各项工作任务落实情况进行监督检查、考评奖惩；研究确定出租汽车行业服务提升工作责任追究有关事项；研究协调其他有关项。

领导小组下设办公室，办公室设在委综合运输处，乔玮同志兼任办公室主任，办公室负责领导小组日常工作，主要职责是具体负责出租汽车行业服务提升工作组织、协调、推进情况的综合反馈，定期向领导小组报告工作，重点做好协调调度、督促落实、责任追究、会议活动组织、信息公开通报交流、宣传报道等有关工作。

四、工作任务

（一）制定方案，组织动员（2017年12月5日-15日）

1. 结合省市文件精神，召开专题会议，制定活动方案，成立工作领导小组，明确责任。

责任单位：委综合运输处

2. 层层组织召开出租汽车行业、出租汽车驾驶员、个体经

营者动员会，部署工作任务，传达活动要求，落实责任主体，明确时间节点，统一思想，协同推进。

责任单位：市客运管理处、各出租汽车公司

3. 大力宣传郑州市出租汽车行业服务提升活动的重要意义、目标和要求，增强驾驶员规范服务的自觉性；联系媒体，营造良好的舆论氛围。

责任单位：委宣传培训处

（二）加强对出租汽车驾驶员的教育培训（长期）

1. 通过开展文明礼仪教育、车辆形象改善、服务保障投入、市场秩序整治、先进模范评选等系列活动，加快提升我市出租汽车服务质量和出租汽车行业的整体形象。一是以行业法规、职业道德、文明礼仪、诚信经营、安全运营、城市历史文化、国家中心城市建设形势及标准化服务流程等为主要内容，对全行业驾驶员进行集中培训；二是各公司根据实际情况，实行集中培训或者将全部管理人员分成若干小组，划分分包司机，建立工作台账，根据出租汽车司机运营特点，对所有驾驶员进行全员继续教育；三是组织专家、优秀出租汽车驾驶员进行巡讲，丰富培训形式和内容，增强培训实效；四是对“拒载”、“绕道”、“议价”等违章驾驶员实施强制性培训，提升行业整体服务水平，形成“教育一批、影响一片”的良好氛围。

责任单位：委综合运输处、市客运管理处、各出租汽车公司

2. 网约车平台应当维护和保障驾驶员合法权益，开展有关

法律法规、职业道德、服务规范、安全运营等方面的岗前培训和教育，保证线上预约的车辆、驾驶员与实际提供服务的车辆、驾驶员一致。网约车平台公司应当加强安全管理，落实运营、网络等安全防范措施，严格数据安全保护和管理，提高安全防范和抗风险能力，支持配合有关部门开展相关工作。

责任单位：委综合运输处、市客运管理处、各网约车平台公司

（三）利用信息化科技手段提升行业监管水平（2018年3月底完成）

规范和完善信息化监管体系，运用信息化手段加强行业监管力度，依法调取和使用执法所需的客运出租汽车经营数据。在巡游出租汽车上升级按装具备人脸识别、行为分析和车内外全程监控功能的视频设备；依据卫星定位、信息监管系统和车载设备等提供的信息认定违法事实。在窗口地区采集出租汽车运营数据和违章现场信息，自动识别“空号车”、“套牌车”和行业违章投诉等问题车辆，实现窗口地区智能化监管和运力调派自动分析功能；实现近距离对出租车识别、投诉未处理车辆提醒、违规车辆主动控制等功能；实现乘客手机一键召车功能，改善乘客乘车体验；开发全民违法违章车辆举报功能，提高打击非法营运效率。

建设和完善网约车政府监管平台，实现网约车平台信息共享。共享信息应当包括车辆和驾驶员基本信息、服务质量以及乘客评价信息；提升网约车许可工作效率，加快对网约车平台

公司、车辆和驾驶员的资质审查与许可进度，尽快纳入行业监管。网约车平台公司和驾驶员应当提供符合国家有关运营服务标准的经营服务，不得途中甩客、故意绕道行驶，不得违规收费，不得对举报、投诉其服务质量或者对其服务作出不满意评价的乘客实施报复行为；网约车平台公司应当合理确定网约车运价，公布确定符合国家规定的计程计价方式，实行明码标价，满足市场差异化需求；定期组织开展网约车服务质量测评，并及时向社会公布本地区网约车平台公司基本信息、服务质量测评结果、乘客投诉处理等信息。

责任单位：委安全信息处、市客运管理处、委执法支队、各网约车平台公司

（四）建立完善出租汽车经营权和驾驶员退出机制（2018年6月30日前完成）

一是制定《郑州市出租汽车经营权考核配置管理办法》，明确规定我市出租汽车经营权考核配置的具体要求，建立能进能出的行业管理机制；二是开展服务质量信誉考核，以服务质量信誉考核成绩决定出租汽车经营权配置；三是明确退出情形，对多次行业违章、擅自调整计价器或被省市媒体曝光造成恶劣社会影响的服务质量事件，吊销其从业资格。以此增强企业和从业人员的危机意识、底线意识和服务意识，激发经营者提升服务水平的内在动力。

责任单位：委政策法规处、市客运管理处、委执法支队

(五) 加强出租汽车行业信用体系建设(2018年6月30日前完成)

开展出租汽车行业诚信体系建设,完善客运出租汽车经营者、驾驶员信用记录,并纳入全市公共信用信息平台。一是制定《郑州市客运出租汽车企业信用管理实施细则》和《郑州市客运出租汽车从业人员信用管理实施细则》,建立“守信激励、失信惩戒”的行业信用评价机制;二是运用行业服务质量信誉结果,探索建立健全行业信用体系和经营权退出机制,以此激发市场主体活力,提升行业诚信服务意识;三是实行出租汽车驾驶员“红黑榜”发布制度,逐步形成“守信激励、失信惩戒;一处失信,处处受限”的机制;四是明确我市出租汽车行业信用评价实行计分制,按照计分情况确定企业和驾驶员信用等级,并明确对信用评价结果的运用,发挥社会信用监督作用;五是层层签订《郑州市出租汽车诚信经营目标责任书》,要求驾驶员严格遵守出租汽车行业管理规定,做到证件齐全有效,车容整洁,车况良好,标识清晰,驾驶员仪表端庄,举止文明,规范服务,诚信经营,杜绝拒载、揽客、议价、多收费、不按规定使用计价器等违规违章经营行为。

建立网约车平台公司和驾驶员信用记录,并纳入全国信息共享平台。同时将网约车平台公司行政许可和行政处罚等信用信息在全国企业信用信息公示系统上予以公示。

责任单位:委综合运输处、委政策法规处、市客运管理处、

委执法支队

（六）落实企业主体责任（长期）

一是加强出租汽车进场检查工作。各出租汽车公司要按照行业标准，定期对所属车辆进行检查规范，保持出租汽车车容车貌和车况良好。特别是对驾驶员仪容仪表、车容车貌、白座套、车况性能的检查，对没有进场检查的车辆不放过，对检查出的问题不放过，对问题整改不到位的不放过，对达不到规范要求驾驶员和车辆不放过，确保服务提升工作落到实处；二是市客运管理处将采用包干管理方式，对出租汽车企业进行走访督导，帮助企业剖析问题、督促整改；三是规范企业经营行为。解决驾驶员反映强烈的出租汽车企业违规收费乱作为等突出问题；四是强化责任追究，维护行业形象。严格落实责任追究制度，对服务提升活动期间出现重大服务质量问题的企业，依法严肃追究相关企业责任。网约车平台必须切实履行承运人的责任。

责任单位：委综合运输处、委政策法规处、委纪委监察室、市客运管理处、各出租汽车公司

（七）坚持活动牵引，弘扬正能量（长期）

一是积极开展行业先进评选活动。以“文明的士之星”、“最美的哥的姐”评选等活动为抓手开展优质服务活动，注重培养和发现出租汽车行业的正面典型和身边好人的先进事迹，加大对助人为乐、拾金不昧、见义勇为等典型事迹的宣传，通过发挥先进典型的示范引领作用和媒体的宣传效应，提升出租汽车

服务质量和出租汽车行业的整体形象；二是积极组织行业“周和房车队”“雷锋车队”、“共产党员先锋车队”等特色车队开展形式多样的文明创建活动，树立行业先进典型，提高驾驶员职业认同感和荣誉感；三是对查处的违规服务行为定期在全行业进行通报批评，引以为戒，强化规范服务意识。

责任单位：委宣传培训处、市客运管理处

（八）制定《郑州市出租汽车运营服务规范》，加强监管（长期）

1. 研究制定《郑州市出租汽车运营服务规范》，从仪容仪表、着装要求、车容车貌、车辆状况、服务规程、服务承诺等方面统一标准，规范服务。

责任单位：委综合运输处、委政策法规处、市客运管理处

2. 采取明察暗访的方式，对出租汽车驾驶员在文明用语、服务态度、诚信经营、车容车貌及服务流程方面进行巡查和抽查。继续坚持不懈地打击“黑出租车”，对严重影响行业服务提升的驾驶员严肃处理。

责任单位：委执法督查处、委执法支队

3. 对各出租汽车企业主体责任落实情况进行督导检查，及时推广宣传服务提升活动中的好经验、好做法及先进典型；采取量化和评价相结合的方式对服务提升活动实行动态考核，把考核结果计入企业和驾驶员年度服务质量信誉考核。对严重影响行业服务提升的企业严肃处理。

责任单位：市客运管理处

4. 严格责任追究，对在服务提升活动中不履职的工作人员进行追责。

责任单位：委纪委监察室

五、工作要求

（一）提高思想认识

郑州市出租汽车行业服务提升活动是改善行业形象的一个有利契机，务必要高度重视，各相关部门（单位）要加强组织领导，统一思想认识，明确工作重点，做好部署安排，切实推进各项工作的有效开展。

（二）加强舆论宣传

坚持正面引导为主、曝光鞭策为辅的宣传方针，利用电视广播、报刊杂志、网络等媒体，加大宣传力度，在行业中营造良好氛围。及时总结宣传服务提升活动的进展情况、成效和经验，充分发挥舆论导向作用。每月向社会公开通报行业服务提升活动进展情况，对相关企业和车辆营运违章行为予以曝光，引导市民共同监督。

（三）抓好工作落实

各相关部门（单位）要按照方案的要求，分工负责，认真分析存在的问题和不足，创新工作思路，充分挖掘潜力，抓好工作落实，以高度负责的态度投入到提升工作当中，确保在活动时间内将提升工作抓出成效，并建立长效监管机制，防止提升效果的反弹。

（四）加强督导检查

服务提升活动期间，对受理的投诉 100%调查，对证据确凿、符合立案标准的，100%立案处罚；加强对出租汽车服务提升工作的督查。加强对全市范围内交通枢纽、旅游景点、商圈、机场及客运站场周边等重点区域出租汽车督查，对存在问题及时纠正和整改，每日督查出租汽车数量不少于 500 辆；同时采取多种形式掌握出租车驾驶员对服务提升活动要求的了解情况，对出租车企业文件精神落实情况进行监督督促。对行动迟缓、在规定时间内没有完成任务的公司进行通报批评，对不作为或查证属实的违规行为，追究相关责任人责任。