

郑州市交通运输局文件

郑交运〔2019〕18号

郑州市交通运输局 关于印发《郑州市出租汽车行业2019年春运 期间综合整治活动工作方案》的通知

市客运管理处、市交通局执法支队、市出租汽车协会：

为全力做好我市出租汽车行业2019年春运安全生产服务提升和运力保障工作，经研究决定在我市出租汽车行业开展2019年春运期间综合整治活动，现将工作方案印发给你们，请认真遵照执行，确保圆满完成各项工作任务。



郑州市出租汽车行业 2019年春运期间综合整治活动工作方案

2019年春运已经开始，为认真贯彻落实中央、省、市关于2019年春运工作的部署要求，全力做好我市出租汽车行业春运期间安全生产、服务提升和运力保障工作，为广大市民提供安全、便捷、优质、高效的出行服务，结合出租汽车行业实际，特制定本方案。

一、组织领导

为保证2019年出租汽车行业春运工作顺利推进，成立郑州市出租汽车行业2019年春运期间综合整治活动工作领导小组，名单如下：

组 长：翟 政

副组长：乔 玮 乔宏伟

成 员：段胜勇 高明勋 刘超伟 秦丽娟 闰从明

刘国栋 吕志刚 市出租汽车协会负责人

领导小组下设办公室，主要负责出租汽车行业2019年春运期间综合整治期间的统筹、协调工作。段胜勇兼任办公室主任，办公地点设在市交通运输局综合运输处。

二、活动主题

“绿城文明我先行，争做出彩出租人”

三、工作目标

通过强化管理、集中整治、检查落实等手段，重点整治我市

出租汽车行业存在的突出问题和薄弱环节，在 2019 年春运期间，使出租汽车企业管理责任得到落实，驾驶员安全营运意识得到提高，遵章守纪和文明服务意识大幅提升，非法营运出租汽车在市区违法载客问题得到遏制，违规违纪和不文明服务得到治理，广大群众出行安全感满意度大幅提高，行业整体社会形象良好。建立健全出租汽车行业综合整治的长效机制，持续巩固治理成果，助力国家中心城市建设。

四、时间安排

行业综合整治工作分四个阶段进行：

（一）宣传发动阶段（2019 年 2 月 1 日前）

召开出租汽车行业 2019 年春运期间综合整治活动工作动员大会，部署工作安排，细化分解工作任务，明确工作要求，全力以赴开展各项工作。

（二）集中整治阶段（2019 年 2 月 2 日-2 月 3 日）

各出租汽车公司要迅速向驾驶员传达动员会议精神，按照行业统一安排部署，对车辆进场检查一遍，对驾驶员宣传教育培训一遍；市客运管理处要对各企业活动开展情况督导检查一遍；市交通运输局执法支队要对火车站、高铁站、飞机场等重点窗口地区的出租汽车违章违规行为开展集中整治。

（三）春节放假阶段（2019 年 2 月 4 日-2 月 10 日）

各出租汽车公司要做好假期领导值班、运力保障和应急工作安排；市客运管理处、市交通运输局执法支队和市出租汽车协会

要做好领导带班安排，每日联合到窗口地区进行工作巡查，研究解决问题，推进工作开展。

（四）巩固提高阶段（2019年2月11日-3月1日）

针对行业综合治理活动中发现的问题，行业管理和执法部门要认真分析研究，不断改进工作方式，扩大提高治理成果，并形成长效机制，为迎接2019年全国少数民族传统体育运动会的召开营造良好的运输保障氛围。

五、任务分工

（一）落实企业管理主体责任，确保各项工作到位

1. 严格落实企业安全生产管理主体责任，市客运管理处与各巡游、网约车出租汽车公司签订《2019年春运期间行业综合整治工作目标承诺书》，各巡游、网约车出租汽车公司与所属驾驶员签订《2019年春运期间行业综合整治工作目标承诺书》，对所属驾驶员传达行业开展春运综合整治工作的意义、目标及规范标准，确保驾驶员知晓率达到100%。

2. 督促各出租汽车公司重点做好以下工作

（1）教育所属驾驶员做好安全防范工作，保证运营安全。严禁乘客携带易燃、易爆和危险品上车，发现“三品”要及时向公安机关报告。严禁驾驶员酒后驾驶，保持车辆机械性能始终处于良好状态，出现故障要及时维修，严禁病车和未参加行业年审以及公安机关年检的车辆上路；使用车用天然气的车辆，要按照检测时间及时进行燃气钢瓶检测，严格按照操作规程加注车用天

然气，听从加气站工作人员的指挥，防止燃气泄露等事故发生。

(2) 落实车辆进场检查制度，认真筛查车辆安全隐患，保持计价器、顶灯、运营标志、服务监督卡、车载信息化设备等完好有效，并做好整改明细台账，要求车辆进场检查率 100%，问题车辆整改率 100%。

(3) 加强对所属车辆的车容、车貌和车内外卫生的管理，解决车内外卫生“脏、乱、差”和乱贴、乱挂小广告问题，保证车身外观整洁，车厢内整洁卫生，白座套一日一换。

(4) 落实驾驶员遵章服务教育管理，每车发放服务监督卡，要求所属驾驶员遵守道路交通安全法规，文明礼让行车，遵守法律、法规和行业规章，文明优质服务，衣着整洁，主动使用文明用语，主动帮助乘客取放行李，协助老幼病残孕等乘客上下车，主动出具发票，严禁拒载、绕道等违章行为的发生，严禁营运中在车内吸烟、接打电话、观看手机视频和向车外抛洒物品，严禁在道路违规上下乘客。

(5) 对进入火车站、高铁站、飞机场等窗口地区营运的车辆驾驶员重点培训教育，要求严格遵守窗口地区有关规定，服从调度指挥，按序发车，热情服务，严禁乱停乱放，严禁拒载、绕道等违章行为的发生。

(6) 各出租汽车公司要充分发挥共产党员先锋模范作用，从特色车队、文明的士之星、优秀驾驶员中抽调车况良好的车辆，按车辆台数的 10%，储备运力，制定具体的春运运力保障工作方

遇重大问题，要妥善处置，并及时报告。局春运办公室电话：
0371-67178876、67178811（节假日、夜间值班），传真：
0371-67178851，邮箱：zzjtwysc@163.com。

- 附件：1. 郑州市出租汽车行业服务规范标准
2. 郑州市出租汽车企业 2019 年春运期间行业综合整
治工作目标承诺书
3. 郑州市出租汽车驾驶员 2019 年春运期间行业综合
整治工作目标承诺书

附件 1

郑州市出租汽车行业服务规范标准

一、营运时携带驾驶证、行驶证、道路运输证、从业资格证。

二、出租车标志明晰，车内设施、标志齐全有效，车辆技术状况良好，车身完好无损，车内外无乱贴广告，后备箱无杂物，白座套一日一换，保持车容车貌干净整洁。

三、驾驶员着装整洁、仪表大方、文明用语、规范服务，营运时接受乘客监督，主动提醒乘客带好随身物品，发现乘客遗失物品主动归还。

四、行车时系好安全带、不吸烟、不接打或翻看手机、不吃零食、不向窗外抛洒杂物。

五、营运时不拒载、不绕道、不中途甩客，正确使用计价器并主动出示机打发票。

六、严格规范行车，礼让斑马线，杜绝闯红灯、超速驾驶、强行超车、争道抢行、随意变道、乱停乱放、酒后驾驶、带病驾驶、疲劳驾驶等违规违法行为，不占右拐车道，规范停放。

附件 2

郑州市出租汽车企业 2019 年春运期间行业综合整治工作目标 承诺书

郑州市客运管理处:

2019 年春运已经开始,为认真贯彻落实中央、省、市关于 2019 年春运工作部署要求,经市交通运输局决定,在我市出租汽车行业开展 2019 年春运期间综合整治活动,市客运管理处向全行业发出了动员令。出租汽车作为城市流动的名片,其一言一行、一举一动均代表着郑州的城市形象和素质,代表着城市的文明与进步,为确保圆满完成 2019 年春运各项工作任务,我公司郑重承诺:

一、坚决执行市委、市政府、市交通运输局的决策部署,全员发动、全面部署、全力推进,扎实做好各项工作,不折不扣完成上级交给我们的工作任务。

二、强化思想认识,确保组织领导到位。我们进一步统一思想,切实加强组织领导,成立领导小组,紧紧围绕 2019 年春运工作任务,制定方案,精心组织实施。同时强化检查,落实人员责任,做到上下联动、相互配合、层层抓落实。

三、做好宣传、教育培训和发动工作,充分利用公司例会、

座谈、车载电台、电话、短信、微信、宣传板报、简报等方式广泛宣传行业开展 2019 年春运期间综合整治活动工作的重要意义，营造浓厚氛围，确保行业驾驶员知晓率达 100%。同时引导行业驾驶员自纠自查，规范经营，不断提升卫生质量和服务水平。

四、加强进场检查力度，做好台帐记录。安排工作人员对所属车辆安全技术、车容车貌、车内外卫生、驾驶员仪容仪表、白座套进行全方位、拉网式逐一检查，发现问题，无条件现场整改，确保整改率达到 100%，并做好台帐记录。

五、树立服务意识，爱岗敬业，诚信经营。营运中自觉做到亮证服务，精神饱满，仪表整洁，举止文明，礼貌待客，用语规范。

六、保持车容车貌整洁美观，车内设施、标致齐全有效，白座套干净卫生，及时更换。

七、正确使用车载信息化终端设备，保持计价器完好，按标准收费，主动出具发票，做到童叟无欺。

八、杜绝议价宰客、绕道、拒载、挑客、甩客、私自改装调整计价器等违规行为。

九、行车中严格遵守道路交通安全法律、法规，安全驾驶，杜绝闯红灯、超速行驶、强行超车、随意变道、乱停乱放、酒后驾驶、疲劳驾驶等违法行为。

十、乘客上、下车要使用问候语，行驶途中主动接受乘客监督，下车时提醒乘客带好随身物品，做到拾金不昧，不见利忘义。

零食、向车外抛物、吐痰等不文明行为。争做郑州旅游观光的导游员，会议商住的接待员，投资建设的讲解员，社会秩序的治安员。严格落实出租车驾驶员的服务标准，当好东道主，热情迎嘉宾。

四、正确使用车载信息化终端设备，保持计价器完好，按标准收费，主动出具发票，做到童叟无欺；杜绝议价宰客、绕道、拒载、挑客、甩客、私自改装调整计价器等违规行为。

五、行车中严格遵守道路交通安全法律法规，安全驾驶，平稳行车，礼让斑马线，杜绝闯红灯、超速行驶、强行超车、争道抢行、随意变道、乱停乱放、酒后驾驶、带病驾驶、疲劳驾驶等违规违法行为。

六、乘客上、下车要使用问候语，行驶途中主动接受乘客监督，下车时提醒乘客带好随身物品，做到拾金不昧，不见利忘义。

七、干好本职工作，服务好每位乘客，服从管理，接受检查，积极投入到工作中来，为行业争光，为郑州添彩。

八、如违犯以上条款及相关规定，我自愿接受一切处罚。

承诺人签字：

（车号： ）

2019年 月 日

郑州市交通运输局办公室

2019年1月31日印发
