

运城市交通运输局

运交综执函〔2022〕119号

运城市交通运输局 关于市政协五届一次会议第51085号提案的 答 复

尊敬的邵国杰委员：

您好，您与其他委员提出的《关于市区出租车文明驾驶的建议》收悉，经研究，现答复如下：

为深入贯彻市委、市政府关于创建全国文明城市的总体部署要求，认真落实2022年山西省旅游发展大会筹备会议精神，进一步规范交通运输公共秩序，提高城市客运服务保障能力，推进交通运输高质量发展，提升行业满意度和城市文明形象，以此次政协提案为契机，市交通运输局决定开展中心城区城市客运服务质量大提升活动。

一、工作目标

到2022年底，实现中心城区公交、出租汽车环境卫生整洁干净、运营服务文明规范、好人好事不断涌现、文明素养逐步提高，城市客运面貌焕然一新，文明新风落地生根，“交通+文旅”深度融合，“河东公交”“河东出租”品牌叫响全省，

一整套制度化、程式化、模式化工作流程和标准初步完善，可复制、可推广、可持续的长效机制初步建立，中心城区城市客运服务质量大提升目标初步实现，以“河东公交”“河东出租”城市客运“小切口”探索推动“河东出行”交通运输行业高质量发展模式经验初步形成。

二、明确责任

成立领导小组和工作专班，组建包联工作组加强行业管理教育。（一）召开公司动员大会；（二）签订承诺书；（三）强化企业驾驶员岗前教育培训；（四）每月参加企业安全例会，每两个月至少开展一次沉浸式教育培训工作，现场对企业、车主、驾驶员三方，逐车检查、逐车培训、逐车教育；（五）督促协调发放宣传手册，统一、规范巡游出租汽车车身内外标识和提示；（六）督促企业建立城市客运服务质量大提升整改学习教育制度和专（兼）职视频监控制度，对学习教育质量和视频抽查主体责任落实情况进行检查；7. 推动建立具有示范带动作用的排头兵车队（如“雷锋车队”“公交一线一品”等）；（七）引导企业加强宣传工作，聚焦行业感人事迹，弘扬社会正能量，以点带面，辐射带动行业归属感、荣誉感进一步增强；（八）每周书面报告工作开展情况，参加工作专班会议，完成其他工作。

三、加强行业管理

（一）强化入职教育。加强公交车、出租汽车驾驶员岗前教育培训工作，强化相关政策法规、社会责任、职业道德、服

务规范、安全运营、运城市情和文旅宣介、“河东公交”“河东出租”城市客运服务质量大提升等内容的学习培训，使标准深入从业人员内心，内化于心、外化于行。

（二）创新教育方式。充分利用公交、出租汽车公司定期召开的安全例会，压实企业主体责任，开展沉浸式教育培训，包联工作组走进去、沉下来，对照“河东公交”“河东出租”城市客运服务质量大提升标准，增加文明规范服务、运城市情和文旅宣介等内容，现场对企业负责人和工作人员、车主、驾驶员三方，逐车检查、逐车培训、逐车教育，至少每两个月开展一次，对标整改、对标提升。邀请盐湖交警、保险公司加强相关知识培训，加强全链条教育工作。

（三）做实入企包联。建立包干联系制度，市交通运输综合行政执法队和市运输事业发展中心班子成员带队，中层干部和业务骨干参加，组建包联工作组，压实企业主体责任，督促开展安全例会、岗前教育、沉浸式教育培训、源头整治等工作。

（四）抓好源头治理。压实企业主体责任，督促建立“河东公交”“河东出租”城市客运服务质量大提升整改学习教育制度和专（兼）职视频监控制度，切实发挥公交安全员作用。依托企业专（兼）职视频监控员，包联工作组常态化沉入企业监督检查，白天与夜间相结合，工作日与休息日相结合，通过视频抽查方式，点对点发送语音提醒，发现违法违规和不文明行为，建立台账、移交执法部门处罚，或依据公司制度停运整改、学习教育、内部处罚等。

（五）加强动态监管。工作专班采用常态化非现场执法方式，加强视频监控抽查力度，对发现的违法违规和不文明行为，建立台账、依法处罚，或推送至公司，依据其内部制度停运整改、学习教育、内部处罚等。

（六）严格路面执法。梳理整理投诉处理案件，以巡游出租汽车议价、未经乘客同意搭载其他乘客、不按照规定出具相应车费票据、不按照规定使用巡游出租汽车相关设备、夜班驾驶员不办理注册手续、机场巡游出租汽车任意拼客、空港来往市区议价拼客、外县（市）出租汽车违法违规、非法营运、网约车合规率低等十类违法违规问题为重点，持续开展专项整治工作，依法从严处理，达到打击一批、震慑一批、教育一片的目的。

（七）强化工作通报。建立两项通报机制，一项是将每月12345、12328 热线投诉举报的出租汽车违法违规和不文明行为进行通报，对违法违规和不文明行为较多的公司，后两名采取处理措施；一项是将每月中心城区查处的外县（市）出租汽车违法违规和不文明行为进行通报，督促县（市）紧盯问题、对标城区、立整立改。

（八）定期模拟测评。专项工作期间，工作专班每月进行模拟测评和邀请领导工作点评，发现问题、厘清问题，对失责失位的单位和部门，倒查责任，立整立改、逐月提升。

（九）发挥榜样作用。加强人文关怀，发挥行业工会作用，开展年度“运城十佳出租汽车驾驶员”“运城十佳公交车驾驶

员”“标兵公交线路”等评选活动；推动建立具有示范带动作用的排头兵车队（如“雷锋车队”“公交一线一品”等），让驾驶员学有榜样、赶有目标；组织开展符合行业特点的丰富文体活动，强化行业向心力、凝聚力。聚焦行业感人事迹，弘扬社会正能量，大力宣传涌现出来的凡人善举、好人好事，以点带面，辐射带动行业归属感、荣誉感进一步增强。

以上答复您是否满意，如有意见，敬请反馈。

感谢您对市政府交通运输方面工作的关心和支持，并欢迎今后提出更多宝贵意见。

承 办 人：乔鹏威

联系电话：2050321

运城市交通运输局

2022年5月25日

(此件公开发布)