

# 盘锦市交通局文件

盘交字〔2018〕97号

签发人：王宁

## 关于市政协八届一次会议第 111 号提案的答复函

陈清良委员：

您《关于加强我市出租车行业规范的提案》收悉，感谢您对交通事业的关心与支持，现答复如下：

### 一、关于提升从业人员素质问题

按照创建全国文明城市的要求，我局坚持问题导向，不断强化从业人员的素质教育和管理，提升出租汽车行业文明服务水平。

一是开展法律法规培训。市运管部门会同驾管处以《辽宁省客运出租汽车管理条例》、《巡游出租汽车经营服务管理规定》为重点，对从业人员开展专项法律法规培训，全年培训率达到 100%。

二是加强宣传告知。按照“属地管理”的原则，各级运管

部门通过“编组建队”和建立联络机制等办法，强化运政执法人员与从业人员定期沟通联络，每月召开2次沟通座谈会，加强文明服务教育培训。

三是加强“网格化”管理。各运管部门明确辖区内重点部位、管理人员和管理职责，“一对一”地向从业人员宣传文明经营、规范经营的各项要求。同时，每周在辖区内重点部位设卡检查1-2次，规范出租汽车司机经营行为，不断提高出租汽车服务质量。

## 二、关于法律法规建设问题

一是根据《辽宁省客运出租汽车管理条例》《巡游出租汽车驾驶员从业资格管理规定》《巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》等相关规定，制定了《盘锦市出租汽车行业文明服务标准》和《盘锦市出租汽车服务质量信誉考核办法》，按照服务标准和考核办法对出租汽车从业人员实施管理。

二是根据《关于深化改革推进出租汽车行业健康发展的指导意见》（国办发〔2016〕58号）要求，按照省改革领导小组要求，本着积极推进、稳步实施的原则，我市全部取消了出租汽车每月260元的有偿使用费，实施完成了出租汽车经营权无偿有期限改革。

## 三、关于加强行业管理问题

结合创建全国文明城市、运输市场综合整治等活动，多措并举，不断强化出租汽车行业管理。

一是加强注册管理。深入开展驾驶员从业资格注册管

理，严格执行从业人员准入、退出机制，实现了各级管理部门对从业人员的有效管理。

二是开展信誉考核。依据《出租汽车服务质量信誉考核办法》，对出租汽车驾驶员在遵纪守法、安全生产、经营行为和运营服务等方面进行监督考核，把违法驾驶员记分情况录入信息共享平台。对被记分处罚的从业人员，强制实施培训。

三是实施智能化管理。发挥智能监管平台作用，完善出租汽车指挥调度、服务评价和监督管理系统，实现经营者、车辆和驾驶员基本信息、服务质量等信息共享，不断提高智能化管理效率和水平。

四是开展文明行业创建活动。按照创建全国文明城市要求，设计文明创建载体，强化岗位教育、职业道德教育和文明礼仪教育，定期开展“创城文明车队”、“星级文明车”、“文明驾驶员”等活动，提升行业文明形象。

五是加强行业宣传。各级运管部门通过电视台、电台等媒体宣传行业管理过程中涌现出的先进事迹，曝光违法违规行为，在广大出租汽车经营者当中营造出“学先进、弃陋习”的氛围，促使业内每一位成员都成为城市的文明使者，成为城市的一道亮丽的流动风景线。



---

抄送：市政协提案委、市委市政府督查室

盘锦市交通局办公室

2018年6月1日印发

中国人民政治协商会议辽宁省盘锦市委员会

# 提 案

案由：关于加强我市出租车行业规范的提案

提案者：陈清良

联系电话：18342711301

工作单位及职务：中国兵器辽宁北化鲁华化工有限公司常务副总经理

通讯地址：盘锦市双台子区盘锦精细化工产业园区

附议人：

2018 年 1 月 8 日

# 关于加强我市出租车行业规范的提案

陈清良

## 一、现状与分析

出租车行业作为一个城市的窗口行为，它的运营秩序好坏，服务质量优劣，能够直接的体现一个城市的管理水平和文明程度，甚至代表着政府的形象和市民的整体素质。因此，加强对出租车行业的管理，提高出租车行业文明程度，促进出租车市场健康有秩序的发展，对于盘锦市建设成为国际化中等发达城市具有十分重要的意义。

我市是辽宁省重要的旅游城市，出租车行业除满足市民生活需要，还承载着旅游季节对国内国际游客的品牌宣传，目前，我市连续几年对出租车行业进行整顿，取得了一定的成效，但仍然存在着不少问题，主要表现在：

（一）出租车从业人员整体素质有待提高。从业人员缺乏稳定性，疲劳驾驶现象突出，安全行车意识淡薄，主动服务意识不高，职业道德素质有待提升，存在超速行驶、停放无序、拒载抬价等行为，个别驾驶员在运营中存在不文明用语等现象，与国际化中等发达城市内涵不相匹配。

（二）行业法律法规不完善。关于出租车行业规范性文件 and 支撑性法律法规有待完善和进一步提高可操作性，如经营权配置、经营模式和期限、车型、驾驶员管理等，规法不顺，职责不清，影响出租车行业管理的统一、规范和效率。

（三）政策宣传不到位，全民参与监督的氛围不浓。部分市民乘坐出租车时还有讨价还价的陋习，经常是先问驾驶

员到哪里去不去，没有直接上车和驾驶员说明目的地，无形中滋长了驾驶员挑客的行为。

## **二、几点建议**

### **(一) 提高整体素质，打造文明车队。**

一方面要强化驾驶员培训质量监管，丰富文明驾驶内容，规范安全驾驶行为。另一方面，加强营运驾驶员的职业再培训。在培训阶段加强司机素质及基本技能的培训，如安全行车、个人形象、衣装整洁、文明服务、文明用语、旅游常识等，提出行业规范和标准并推广，优化出租车内饰外观标准，由乘客进行监督，并成为后期评比内容之一，使出租车司机成为盘锦市“第一形象使者、第一文明使者、第一导游使者”。

### **(二) 组建出租车行业协会，加强行业自律。**

由行业协会制定行业职业规范和信用等级制度，监督成员遵守，并主动反应协会成员的意见和要求，维护经营者和从业者的合法权益，与管理部门对话，就规则制定、保护权益、维护秩序、考核体系、民主监督、车位定价进行沟通协调，共同搞好出租车市场的管理与服务。

### **(三) 加强对司机和乘客的双重素质教育和引导。**

交通广播部门联合交警部门开展各种有意义的评比、现象分析、交通规则宣导，对不良现象，乘客随时投诉，作为出租车的评定标准，对于先进事迹要做足正面宣传，树立标榜，同时加大对市民的素质教育，交通法规的宣导，提高市民交通意识，促使业内每一位成员都成为城市的文明使者，成为城市的一道亮丽的流动风景线。