附件2：

张掖市提升出租汽车旅游客车服务水平集中整治工作方案

为规范出租汽车、旅游客车管理，提高运营服务水平，保障乘客、驾驶员和出租汽车、旅游客车经营者的合法权益，促进出租汽车、旅游客车行业健康发展，推进宜居宜游金张掖建设，根据市委、市政府《张掖市城乡环境综合整治实施方案》安排和当前全市出租汽车、旅游客车存在的突出问题，落实好《张掖市出租汽车旅游客车从业人员服务规范》（附后），决定自2015年7月15日—2016年2月20日开展提升出租汽车、旅游客车服务水平集中整治工作。现制定如下工作方案：

一、工作目标

按照安全第一、乘客优先、服务至上三项要求，在市政府的统一领导下，各县（区）政府属地管理，各有关部门分工负责，上下联动，密切配合，通过集中整治，妥善解决出租汽车、旅游客车运营中暴露出来的热点和难点问题，促进全市出租汽车、旅游客车从业人员文明意识进一步增强，行业服务质量进一步提升，“脏、乱、差”现象得到根本改观，交通守法率明显提高，火车站、汽车站、机场、旅游景点、宾馆等客流集散地的营运秩序明显好转，群众投诉明显减少，出租汽车旅游客车行业服务水平迈上新台阶。

二、工作重点

集中整治工作的重点是提升服务质量和重点区域、重点时段、重点问题整治四个方面。

（一）提升服务质量。着重查处从业人员言行举止不文明，讲粗话、脏话，着装不统一、不整洁，切实做到仪表端庄，讲普通话，微笑服务、礼貌待客；查处车辆外体不洁净、不亮丽，车内有异味、污垢，做到出租车每天更换一次座套，旅游客车每批客人更换一次座套等行业管理规范。

（二）整治重点区域。建立多部门组成的联合执法队伍，以火车站、汽车站、机场、旅游景区、宾馆等客流集散地和城乡结合部为重点，着重查处垄断经营、欺行霸市和进入非专用乘车区载放乘客、挑客拒载、强行拼客、不按计价器收费、宰客、乱停乱放等行为。

（三）整治重点时段。着重查处在黄金周、节假日、旅游旺季及各种节会期间扰乱市场秩序的行为，为节会等重大活动提供良好的服务和运输保障。

（四）整治重点问题。着重查处宰客、甩客、议价、绕道以及非法拼客、无序发车行为，查处对出站乘客生拉硬拽、强行招揽乘客和辱骂乘客行为，查处无证、无资质人员从事营运活动等行为。

三、工作分工

此次集中整治工作由市运管局牵头负责，市直相关部门配合，各县（区）政府组织实施。

（一）交通运管部门要开展以“规范经营管理、提升服务水平”为主题的出租汽车、旅游客车从业人员专题培训，加强对文明经营、安全防范、规范操作等方面的教育，加大稽查力度，采取定时、不定时方式, 从严从重查处各种违规经营行为；要求并督促落实所有出租汽车、旅游客车在醒目位置粘贴“三项要求”、“六条禁令”及投诉举报电话，主动接受社会监督，凡投诉举报要逐一核查、逐一反馈，对违反相关规定造成严重社会影响的，要依法依规进行追责，并向社会公布。

（二）公安交警部门要加强路面管控，全面启动省市县际交通安全执法服务站点，最大限度把警力放在路面，提高见警率和管事率，切实做到车辆运行路面管控到位、车辆“六必查”到位、安全隐患消除到位、交通违法处理到位、安全教育提示到位；严肃查处出租汽车、旅游客车超速、超员、强行超车、争道抢行、压线行驶、超线掉头、强拉乘客、乱停乱放、疲劳驾驶等严重交通违法行为，进一步落实交通违法行为“清零”工作。

（三）物价部门要开展出租汽车、旅游客车运价督查，督促出租汽车、旅游客车经营者认真执行票价政策，做到明码标价，坚决查处乱涨价、乱收费、乱罚款行为；要向广大乘客、游客积极宣传新的运价管理机制，防止出现票价纠纷，维护广大乘客合法权益。

（四）旅游部门要切实发挥导游的交通安全员作用，加强旅游客运企业、旅游车辆驾驶员及随车导游的旅游知识、交通安全常识教育培训，推进“导游上岗证”和“交通安全员证”双证上岗制度；严格旅游包车管理，对违规租用非旅游包车客运车辆的旅行社，要依据相关规定，责令改正并予以处罚，情节严重的，责令停业整顿，确保旅游客运交通安全。

四、工作要求

（一）加强组织领导。出租汽车、旅游客车服务质量关乎政府和行业形象，关乎群众、企业和从业人员的切身利益。各级、各部门要把规范出租汽车、旅游客车服务质量，作为张掖旅游形象的一个最前沿窗口来打造。市上成立提升出租汽车旅游客车服务水平集中整治工作领导小组（名单附后），负责对集中整治工作进行安排部署、指导、督促和检查。各县（区）政府也要结合《全市综合整治城乡环境工作实施方案》和各自实际，制订本县（区）工作方案，成立相应工作机构，完善工作机制，配强工作力量，落实工作责任，主要领导要亲自参与方案制定，亲自参与督促检查，分管领导要经常过问，定期研究，确保集中整治工作见效快、不反弹。

（二）强化督促检查。市集中整治工作领导小组下设三个督查组，包干县（区）开展督查工作。各督查组要采取听汇报、查资料、随机抽查、明察暗访等方式，对各县（区）、各部门、各运输企业开展集中整治工作组织领导、方案制定、责任落实、问题整改等情况进行督查。要加强调查研究，广泛听取乘客意愿和社会各方面的意见，找准群众反映的热点、难点和焦点问题，研究制定常态化管理措施，有针对性的加以解决。要注重提炼集中整治工作中取得的好经验、好做法，形成长效机制，进一步提升整体工作水平，更好的满足广大群众和乘客个性化出行需求。

（三）广泛宣传引导。认真开展《出租汽车经营服务管理规定》、《出租汽车运营服务规范》、“文明交通行动计划”宣贯活动，把《张掖市出租汽车旅游客车从业人员服务规范》作为主要内容，充分利用电视广播、报刊杂志、微博、微信、网络等媒体，及时宣传报道集中整治工作动态。要狠抓典型教育引导，通过公开曝光一批违规违章企业和个人行为等反面典型产生震慑，形成倒逼机制，确保集中整治工作顺利开展。

张掖市出租汽车旅游客车从业人员服务规范

为加强出租汽车、旅游客车营运管理，规范从业人员服务行为，提升服务质量，推动行业管理和服务标准化、规范化，根据有关规定，制定“三项要求”、“六条禁令”从业人员服务规范。

一、三项要求

安全第一、乘客优先、服务至上。

二、六条禁令

1. 严禁酒后驾驶。

2. 严禁开病险车辆。

3. 严禁拒客、抢客、甩客、宰客和强行拼客。

4. 严禁乱停、乱放、乱掉头。

5. 严禁讲粗话、脏话。

6. 严禁开车时进食、吸烟、接打电话。

投诉举报电话：12328 网址：http://jt.zhangye.gov.cn

本规范由张掖市道路运输管理局负责解释并自发布之日起执行。

张掖市提升出租汽车旅游客车服务水平集中整治工作领导小组名单（略）