

黄交运〔2024〕27号

关于印发《中心城区巡游出租车驾驶员 文明服务提升专项整治行动方案》 的通知

屯溪区、徽州区交通运输局，市道路运输管理服务中心、市
交通运输综合行政执法支队、中心城区各出租车公司：

为巩固“最干净出租车、最文明驾驶员”创建成果，进一步加强出租车行业管理，激发广大驾驶员责任感，以优质服务营造干净、整洁、有序、安全、人民满意的公共交通出行环境，现将《中心城区巡游出租车驾驶员文明服务提升专项整治行动方案》印发给你们，请按照各自职责，抓好落实。

（此页无正文）

黄山市交通运输局

2024年3月15日

中心城区巡游出租车驾驶员 文明服务提升专项整治行动方案

根据“12345”市长热线、“12328”交通运输服务监督热线投诉和群众反映，中心城区巡游出租车驾驶员经营服务过程中存在服务态度不佳、不按照规定使用文明用语等情形，对出租车行业形象、文明城市创建工作产生负面影响，为巩固“最干净出租车、最文明驾驶员”创建成果，提升行业服务水平，经研究决定自即日起至2024年12月底开展文明服务提升专项整治行动，特制定本方案。

一、总体目标

进一步巩固“最干净出租车、最文明驾驶员”创建成果，充分展示黄山十大“秀美之城”城市形象，加强出租车行业管理，激发广大驾驶员责任感，以优质的服务营造干净、整洁、有序、安全、人民满意的公共交通出行环境，为打造黄山交通“舒适圈”，擦亮城市流动名片贡献交通力量。

二、组织领导

为保障专项行动顺利开展，市局成立工作专班，由市局党组成员副局长张渊任组长，市交通执法支队副支队长胡骏、市运管中心副主任薛辉任副组长，成员由局运管科李威、市运管中心鲍文桦、韦志忠，市交通执法支队叶松、汪暉组成。

领导小组负责统筹协调推进各项工作，定期组织会商分析研判出租车行业发展形势，对“12345”市长热线、“12328”交通运输服务监督热线涉及中心城区和高铁北站始发的巡游出租车驾驶员不按照规定使用文明用语情形工单进行联合研判。

三、判定标准

依据《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》相关规定，专班结合投诉举报情况按照车载视频记录研判巡游出租车驾驶员经营服务行为，认定以下三种情形：

情节轻微：抱怨路近、刁难乘客、态度生硬、非主动辱骂乘客的情形。

情节一般：初次使用文明忌语辱骂乘客，未造成不良后果的情形。

情节严重：多次使用文明忌语辱骂乘客、威胁乘客；涉旅投诉；引起网络舆情、媒体报道等不良后果的。

对巡游出租车驾驶员在一个月内连续出现两次及以上不按照规定使用文明用语情形的，研判时提升一个档次。

四、后续处理

情节轻微：对该行为能承诺及时改正，并取得乘客谅解，未引发媒体负面报道等危害后果，在部省共建系统按轻微免罚事项进行处理。

情节一般：对该行为按照《安徽省交通运输行政处罚裁量权

参照执行标准（2023年版）》规定进行行政处罚、信誉考核计分、脱产继续教育培训1天及下门禁卡高铁北站禁入一个月。

情节严重：对该行为按照《安徽省交通运输行政处罚裁量权参照执行标准（2023年版）》规定进行行政处罚、信誉考核计分、脱产继续教育培训3天及下门禁卡高铁北站禁入三个月。

年度内巡游出租车驾驶员因不按照规定使用文明用语行为被处理三次及以上的，进行延续注册处理。

年度内出租车公司所属巡游出租车驾驶员因不按照规定使用文明用语行为被处理三个及以上，对出租车公司进行约谈，并在出租车企业服务质量信誉考核予以计分。

五、工作要求

各单位、各部门要结合各自职责扎实推进，**局运管科**要做好统筹协调。**市运管中心**要加强对巡游出租车企业的约谈，积极组织对巡游出租车驾驶员的脱产继续教育培训，适时组织联系部分优秀驾驶员参与研判。**市交通执法支队**要加强对巡游出租车企业的约谈，按照有关规定对违法违规驾驶员实施行政处罚并进行信誉考核计分；要对接开投集团做好违规驾驶员高铁站门禁管理工作。**屯溪区、徽州区交通运输局**要落实属地管理责任，配合做好专项整治有关工作。**中心城区各出租车公司**要积极落实企业主体责任，做好所属驾驶员日常培训教育工作。