

# 转变管理方式 提升服务水平

## 市运管局积极引导出租车服务业规范经营

### 改变城市形象 从的哥的姐做起



炎炎夏日,他们汗流浹背依然在出租车通道整顿秩序;夜幕降临,他们始终坚守岗位认真检查每一辆出租车;工作繁忙,他们只好趁着客流少的间隙在路边吃个粽子就当过节了。刚刚过去的端午节小长假,运管工作人员延续整治活动,全体职员放弃休假,开展出租车专项整治,提升永城形象。这不,在杭州工作的李女士乘高铁回永过端午节时,就发现在高铁站的出租车已经变得井然有序。我市的出租车行业是否真的焕然一新?为此,记者专程走访了我市多个出租车站点,用镜头记录出租车行业的点滴变化。

记者 章芳敏 通讯员 郑琛婧

### 现状篇

#### 拉高标杆 推进出租车提档升级

出租车是城市文明的“流动窗口”。为进一步提升城市文明,连日来,市运管局对出租车行业开展集中整治行动。

市运管局安排专人对出租车揽客、强行拼客、不打表等违规行为进行整治,督促出租车司机严格遵守业务规范,做到主动帮助乘客提放行李,主动向乘客提供发票,主动帮助不明路况的外地乘客寻找目的地,主动提醒乘客下车时带好随身物品。同时,市运管局严格落实出租车座套定期换洗的要求,加强对司机的职业道德、业务技能、文明礼仪、安全知识、治安防范专题轮训,严格遵守交通法规和操作规程,持证上岗,谨慎驾驶、礼貌行车,确保乘客安全。

截至目前,市运管局已督促出租车企业对全市308辆出租车座套进行清洗更换,抽检出租车2198余台次。其中,查处卫生不达标车辆13台次,未按规定使用票据54台次,不在指定区域揽客22台次,未携带从业证2台次,车内无灭火器7台次,灭火器失效3台次。

汽车西站是我市出租车行业整治的重点之一。在西站附近,除了我市出租车外,还有部分武义的出租车。按照规定,异地出租车不得停留揽客。为此,市运管局专门安排人员进行劝导。如今,记者在现场看到,异地出租车滞留现象几乎已经没有,大多数异地出租车都是乘客一下车就马上离开了。

随着网约车的发展,出租车行业也受到了不小的冲击。对于出租车和网约车,市运管局实行同步管理模式,加大整治力度,使其规范运营。市运管局局长胡寿增介绍,本次出租车专项整治时间暂定一个月,采取网格化管理、经常性巡查、内部监督以及宣传培训等多举措结合的方式,提高司机素养,提升服务水平。

### 行动篇

#### 监管部门 多管齐下打造城市文明流动风景线

##### A 分组结对,网格化管理

5月22日,市运管局召集双飞、康迪与旅行社相关负责人及部分出租车车主、司机代表等120多人召开出租车专项整治会议。稽查中队和客运出租管理科全体人员将全市308辆出租车进行任务分解,实行网格化管理模式,即一名运管稽查人员与7辆出租车结对,层层落实责任,督促出租车司机更好地提升服务。运管

局还加强路面定期与不定期巡查,在出城口、城区各个客运站场、重要地段设卡进行检查。

永康旅行社出租车管理部门工作人员徐先生表示,他们将全力配合运管局做好出租车整治工作。他建议,出租车运营可以采用“互联网+”模式,方便监管的同时也提升出租车司机工作热情。

##### B 源头监管,打造服务式管理

早6点到晚10点,稽查人员坚守在东、西两站和南站,从源头上督促出租车文明经营。

5月23日,在治安防暴检查站长城分站附近,几位身穿制服的运管、公安联合执法人员冒着雨在执勤。此时,一辆从城区开往古山方向的出租车被拦了下来,出租车司机和车上的乘客也自觉下车,进行出城登记。其实,这只是运管局打造城市文明流动风景线的一个缩影。

##### C 奖罚分明,提升使命感

为了进一步增强出租车司机的责任心提升使命感,运管局建立了奖惩制度,违规有罚,优质有奖。同时,运管局在各个站点设立“红黑榜”,对出租车的违章和好事进行发布。

连日来,为了让出租车整治落实得更好,市运管局领导还亲自暗访,

当晚,在运管局副局长应强的带领下,记者又前往黄棠卡点、永康南站和汽车西站等地巡查。尽管这是一个雨夜,但运管局稽查大队还是全员上岗,风雨无阻地开展出租车专项整治。自上月19日开始,白加黑5+2成了执法队员工作常态。

门博会期间,永康南站旅客密集,运管人员冒着风雨顶着烈日维护秩序,做好车辆分流及引导,帮助乘客搬运行李。

对走访中发现的问题及时落实整改,对表现突出的人员进行奖励。

5月27日,一辆出租车因两次违章被扣。运管局对其作出停车三天整改的处罚。当然,记者在滚动屏上也看到了不少文明行车规范经营及做了好事的车主受到表扬。

#### 出租车司机 签下承诺书,争当城市文明提升者

整治行动启动后,出租车司机纷纷签下承诺书,勇挑责任,文明行车,规范经营。他们通过提升自我来应对网约车的冲击。

出租车司机卢师傅告诉记者:这次专项整治行动虽然要求严格,但是对整个行业的发展是好的。这样可以更好地督促我们这些司机提高服务质量,让更多市民选择乘坐出租车。作为司机,我会按照规定做好,不拼载,按规定打表,主动帮乘客拿行李等。

捡到乘客何先生身份证一张,现已归还;捡到乘客手机一部,失主正在联系中;乘客行李落在出租车上,现已联系到失主。记者在运管工作群看到,诸如此类的好人好事每天都有。这些好人好事为提升永城形象注入了源源不断的正能量。

在此,市运管局提醒广大乘客,若发生物品遗落在出租车、公交车上等突发情况或服务 quality 不满意等,可拨打12328反映。

### 成效篇

#### 市民纷纷为永城出租车点赞

门博会期间,记者专程乘了一趟从西站开往总部中心的出租车。上车后,记者见到出租车司机胡师傅就按下了计价器。下车时,胡师傅也再三提醒别忘了带走行李,还颇有礼貌地说:欢迎下次乘坐。

在会展中心门口,记者见到客商廖先生下车时,出租车司机李师傅主动下车帮其拿行李。廖先生说:我从明珠大酒店过来的,车费是20元。我以为门博会期间会涨价,没想到价格还是蛮优惠的。司机的服务态度也很好。我很满意。

在永康高铁南站,从外地出差回永的章女士说:这次回来,我看到南站的出租车秩序明显好了很多。以前,出租车停放比较乱,我们也不是排队上车的。现在,车子 and 乘客都排得这么整齐,让我产生一种到大城市的感觉。我对永康的出租车也有了不错的印象。当得知这是多部门联合整治出租车行业带来的成效后,章女士希望这样的专项行动能多开展。

本次出租车专项整治还在进行中,如果您有关于出租车整治的良好建议或意见,您身边有典型的好司机或者想要曝光的不文明行为,也可以和我们联系。让我们携起手来,共同为提升永城文明出一份力!

