

运城市交通运输局文件

运交综执〔2023〕26号

运城市交通运输局 关于印发《开展城市客运市场秩序专项整治 活动实施方案》的通知

各县（市、区）交通运输局，市交通运输综合行政执法队，市运输事业发展中心，中心城区各出租车（网约车）公司：

为深入开展好学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，坚持问题导向，办好民生实事，经市局研究决定，开展城市客运市场秩序专项整治，现将《开展城市客运市场秩序专项整治活动实施方案》印发给你们，请认真抓好落实。

运城市交通运输局

2023年10月25日

（此件公开发布）

运城市交通运输局

关于开展城市客运市场秩序专项整治活动

实施方案

为进一步开展好学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，办好民生实事，加强行业治理能力和治理水平，有效提升城市客运领域服务保障能力，规范城市客运市场秩序，在中心城区开展城市客运市场秩序专项整治活动，特制定本方案。

一、工作目标

到2023年12月31日，通过开展集中整治，压实出租车企业主体责任，实现中心城区出租汽车环境卫生整洁干净、运营服务文明规范，切实解决高铁北站、机场存在的出租车违规拼客、拒载、议价、不服从调度、资格证未注册和私家车非法营运等违法违规行为，维护好中心城区营运车辆运行秩序，提升乘客出行满意度，树立良好城市窗口形象。

二、组织机构

为加强此项工作的组织领导，成立领导小组，保障工作有效开展。

组 长：尚晓峰

副 组 长：田向明 董万哲 耿文佳 杜 明 鲍 荣

成 员：廉 魁 张晓薇 李少军 樊耿宝 荆颖彬
芦淑琴 杨雅茹 胡开平 范晓武 白如冰
咎 璐 李 明 李 芬 李国栋

领导小组定期召开会议，分析、研究、解决工作中发现的问题。领导小组下设办公室，办公室设在市交通运输综合行政执法队，主任由鲍荣兼任。

三、整治时间

2023年10月26日至2023年12月31日。

四、责任分工

（一）各县（市、区）交通运输局：做好辖区出租（网约）汽车、城际公交规范运营监管，严厉打击非法营运行为，加大处罚力度，积极承接办理市局移交的问题，全力支持中心城区城市客运市场秩序专项整治活动。

（二）市交通运输综合行政执法队：抽调执法人员，成立专项整治检查巡查组。重点对高铁北站、机场等客流集散地的出租车（网约车）运营和私家车非法营运行为进行查处；督促指导各出租车（网约车）公司落实企业主体责任；对发现各出租车（网约车）公司违法违规行为进行查处。

（三）市运输事业发展中心：负责监督企业，对服务不文明的驾驶员进行统一教育学习。

（四）各出租车（网约车）公司：负起企业的主体责任，

加强对公司驾驶员和车辆的管理。

五、工作内容

（一）各出租车（网约车）企业

1. 强化教育。加强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、安全运营等内容的学习培训，使新注册的驾驶员都能够熟悉公司制度，明白行业规范。**加强出租汽车驾驶员日常教育培训工作**，要制定日常教育培训计划，每月做到驾驶员培训全覆盖。内容要实用，有针对性，主题明确，有警示、有标准、有要求，通过日常教育使从业人员能够内化于心、外化于行。**加强重点区域出租汽车驾驶员教育培训**，对长期在高铁北站、机场运营的驾驶员要建立信息台帐，除日常培训外，每月要另外集中进行一次专题培训，时刻绷紧文明服务的弦不放松。

2. 视频检查。充分利用视频监控系统，**重点针对**GPS不在线、不按规定使用出租汽车相关设备（主要指不登陆电子资格证）、聘用未取得从业资格证的人员、未办理注册手续驾驶出租汽车从事经营活动（实际驾驶员同注册驾驶员不一致）、车容车貌不符合要求、出租车驾驶员着装不符合要求、不按照规定使用计程计价设备（营运中显示空灯）等违法行为。**公司要制定视频检查表**，每天进行100%全覆盖检查登记。对在视频检查中发现问题的车辆，要求立即纠正，除车容车貌不符合要求、出

租车驾驶员着装不符合要求首次纠正后不予处罚，其他问题一经发现，拍照取证报市交通运输综合行政执法队行政处罚。

3. 投诉举报落实。各公司要制定投诉举报制度，并按工作流程认真落实，对服务不规范的车辆，要严格按制度停运学习，对违法行为报市交通运输综合行政执法队查处。

（二）市交通运输综合行政执法队

市交通运输综合行政执法队抽调执法人员，成立专项活动检查组、巡查组、暗访组、信息处置组。

1. 检查组。以出租车（网约车）汽车公司为重点，主要对公司主体责任落实情况（学习教育、视频检查、投诉举报等）进行不定期检查，同时要随机抽查 10 辆出租车，对涉及行政处罚的违法行为将印证资料交由信息处置组予以行政处罚。

2. 巡查组。成立十个巡查小组。一至九组重点对高铁北站的环岛、出站口、地下停车场出租车候客区、迎宾街共四个重点区域进行巡查，对发现乱停乱放不服从调度、拒载、违规拼客、议价等违法违规的出租车进行查处，每天对巡查工作情况做好登记，将检查登记表和印证资料交由信息处置组予以行政处罚。十组重点对高铁北站、机场等中心城区的非法营运行为进行查处。

3. 暗访组。明查暗访组每周不定时对中心城区、高铁北站机场、学校门口的出租车重点进行暗访，是否存在违法违规行

为、是否能做到文明服务，对发现问题的车辆将检查登记表和印证资料交由信息处置组予以行政处罚。

4. 信息处置组。信息处置组主要收集汇总各组的检查登记表。对于不文明服务的车辆交市运输事业发展中心组织培训教育，对违法违规车辆和公司要依法依规予以行政处罚。

（三）市运输事业发展中心

对整治活动巡查检查中发现抄告的不文明服务的车辆，对驾驶员进行集中停运学习，要组织有序，切实达到警示教育的效果，树立良好的服务理念。

六、工作要求

（一）提高政治站位。各单位（企业）要清醒认识到我市城市客运服务质量和运营秩序与市委、市政府要求，人民群众的期盼仍有差距，充分认识到城市客运服务对我市交通运输行业高质量转型发展的带动意义，牢固树立“一盘棋”思想，既各司其职、各负其责，又协同作战、合力攻坚，发现问题、跟踪整改、建立台账，确保整治效果。

（二）强化舆论宣传。各企业要立即召开全体出租（网约）车驾驶员动员大会，将整治行动的背景、内容、决心、要求迅速传达下去，让出租（网约）车驾驶员人人知晓、人人守责、人人遵规。并要建立工作机制，处置由于各种原因引发的网络舆情。

（三）规范文明执法。要牢固树立规范执法、文明执法理念，文明用语、文明执法，严格执行部、省、市工作禁令要求，严格执行中央八项规定精神和实施细则。

（四）做到严处重罚。在执法检查 and 落实工作时，要认真负责，取证充分，资料要整理有序且不走形式，做到发现问题绝不放过，坚决杜绝不作为。对大整治中发现的违法违规行为，将参照《山西省交通运输厅行政处罚裁量权基准实施办法》和《山西省交通运输厅行政处罚裁量权基准》从重从严处罚。

（五）加强总结通报。领导小组要定期召开工作会，及时整改发现工作存在的问题，及时安排部署下一步工作，确保整治工作取得实效。

