济宁市交通运输局

济宁市文明办

关于印发《济宁城区客运行业

文明出租车、文明公交线路品牌创建活动

实施方案》的通知

市直交通运输系统各有关单位，局机关有关科室：

现将《济宁城区客运行业文明出租车、文明公交线路品牌创建活动实施方案》印发给你们，请结合工作实际，认真抓好贯彻落实。

 济宁市交通运输局 济宁市文明办

2020年3月31日

（此件公开发布）

济宁城区客运行业

文明出租车、文明公交线路品牌

创建活动实施方案

为进一步提升城市客运行业整体服务水平，更好地服务于群众出行和经济社会发展，推动创建全国文明城市活动的开展，充分发挥城区客运行业在创建全国文明城市中的先锋作用，市交通运输局、市文明办研究决定，在济宁城区客运行业（含城际公交）开展文明出租车、文明公交线路品牌创建活动，制定方案如下：

 一、工作目标

以践行社会主义核心价值观为根本遵循，在城市客运行业加强社会公德教育、职业道德教育、个人品德教育和法制教育，强化服务技能培训，以服务质量为核心，以提高社会各界和广大群众对城市客运的满意率为目标，通过开展文明文明服务品牌创建活动，使城市客运[市场](http://www.gwyoo.com/lunwen/shichanglunwen/)环境明显改善，从业人员整体素质明显提高，服务质量和服务水平明显提升，努力构建文明、和谐、优质、诚信的城市客运环境，全力助推创建全国文明城市工作。

二、评选范围

从事出租客运经营一年以上，一年内未发生违章和乘客投诉的济宁城区出租车；公交线路开通一年以上，所有车辆一年内未发生有责投诉的济宁城区公交、城际公交线路。

三、评选数量和标准

（一）评选数量：文明出租车100辆；文明公交线路10条。对符合标准条件的予以授牌，并颁发荣誉证书和授牌。

（二）评选标准：见附件。

四、实施步骤

活动从2020年4月开始，至2020年8月底前结束。

（一）宣传发动(4月初)。各有关单位要制定活动方案和措施；层层召开会议，做好对济宁城区出租车、公交车驾驶员的思想发动和教育培训，引导客运行业干部职工和从业人员积极参与到活动之中，并通过新闻媒体在社会上进行广泛宣传，形成良好的舆论导向和内外合力，推动活动健康开展。

（二）全面实施(4月至8月)。市交通运输发展中心抓好具体落实。各争创单位对照创建工作标准条件，扎实开展争创活动。

（三）推荐申报(8月14日)。按照层层推荐、好中选优的原则，对照评选条件进行自查。符合条件的出租车和公交线路，分别由城区出租车所在公司、公交（城际公交）线路所在公司向市交通运输发展中心申报。经市交通运输发展中心确认同意并加盖公章后，于8月14日前报送市交通运输局文明办。

（四）授牌宣传(8月15日至31日)。召开由市文明办、市交通运输局等部门联合召开的评审会，确定文明出租车、文明公交线路名单，并在一定范围内进行公示，征求社会和群众的意见，经公示无异议后，由市交通运输局、市文明办联合发文命名公布，对文明出租车、文明公交线路授牌，接受公众监督。同时，在市级主流新闻媒体开设专题专栏进行宣传推广。对已经授牌的文明出租车、文明公交线路，因出现违规违纪以及乘客投诉行为被核查属实的，撤销其荣誉称号。

五、工作要求

（一）提高认识，强化领导。各级各单位要充分认识做好创建品牌活动的重要性，从提升我市交通运输行业形象和城市形象、维护城区交通运营秩序、提高交通服务水平、保障群众方便高效出行的高度，认真组织开展文明品牌创建活动。为切实加强组织领导，市交通运输局、市文明办联合成立创建活动领导小组（见附件3），领导小组办公室设在市交通运输发展中心，具体负责活动的组织协调督查工作。

（二）搞好宣传，强化监督。组织媒体记者和行业从业人员，对开展济宁城区客运行业文明出租车、文明公交线路品牌创建活动进行多渠道、多层面、多方式的宣传，加大创建活动的透明度，将文明出租车、文明公交线路服务品牌创建活动情况及时向社会公布，在新闻媒体不断宣传创建中的先进事迹，主动接受社会公众的监督，严防活动流于形式。

（三）统筹协调，强化督查。要定期不定期地采取明查暗访、抽检等措施，加强对创建活动的督导检查，对创建活动工作扎实、效果好的单位进行通报表扬，对不达标车辆和人员及时下达督办和整改通知，进行通报批评并限期整改。

附件：1、济宁城区文明出租车评分标准

2、济宁城区文明公交线路评分标准

 3、济宁城区客运行业文明出租车、文明公交线路品牌创建活动领导小组名单

附件1：

济宁城区文明出租车评分标准

第一条 考评标准采用百分量化考核

遵章守纪45分；服务规范30分；车况维护25分；加分因素，最高20分。

第二条 遵章守纪方面（45分）

（1）规范经营情况（25分）；

（2）遵守公司管理情况（10分）；

（3）参加学习培训情况（5分）；

（4）安全文明行车情况（5分）；

（5）经查实，营运中有无故拒载、敲诈勒索、不服从管理行为的该项不得分。

第三条 服务规范方面（30分）

（1）营运着制式工装、仪表仪容规范（10分）；

（2）文明用语，礼貌待人，规范服务；无门难进、脸难看、事难办等突出问题，无慵懒散拖现象（5分）；

（3）无拒载；无违章驾驶现象（5分）；

（4）无宰客现象；主动向乘客出具票据（10分）；

（5）经查实，有辱骂乘客、粗暴待客行为或因业户原因给乘客造成经济损失的该项不得分。

第四条 车辆条件（25分）

（1）计价器完好，按标准收费（5分）；

（2）车容车貌整洁、无异味、统一座套（10分）；

（3）有明显禁烟标示；车内无吸烟现象（5分）；

（4）标志标识齐全、有效。在显著位置展示行业规范（要把社会主义核心价值观内容融入行业规范）；设有出租车标示和服务卡（5分）；

（5）车辆技术状况达不到技术要求标准、车辆脱审、未统一座套的此项不得分。

第五条 加分因素（最高20分）

（1）见义勇为、拾金不昧价值在5000元以上表现突出的一次加5至10分；

（2）完成政府管理部门安排的交通运输保障等任务，表现突出的加5至10分。

附件2：

济宁城区文明公交线路评分标准

第一条 考评标准采用百分量化考核

运营车辆考核25分；车辆卫生考核25分；优质服务考核25分；安全运营考核25分；加分因素，最高20分。

第二条 运营车辆考核（25分）

1、车厢内设置老、幼、病、残、孕和怀抱婴儿乘客专座（2分）；

2、驾驶门或相应两侧车身喷印经营者名称和服务监督电话，其字体颜色与车身颜色区别明显（3分）；

3、车门开闭灵活、安全可靠，设有防止夹伤乘客的胶条或缓冲装置，车厢内设置儿童免费乘车身高标志线（2分）；

4、车内显著处放置包含当班驾驶员基本信息的服务监督牌（2分）；

5、车内通道平整，通道内不得设置加座；扶手柱、拉手杆、吊环装置牢固，安全锤齐全（2分）；

6、车窗玻璃和顶窗完好，推拉灵活，闭合后不漏水（2分）；

7、在车厢两侧车窗上沿明显位置设置固定的公告栏，张贴线路走向示意图、票价表，以及禁烟、照顾老、幼、病、残、孕和怀抱婴儿乘客等公益广告（3分）；

8、车内扬声器在乘客门、乘客区顶侧均匀安置（2分）。

9、双层车上层车厢前挡风玻璃处设置防护栏；易碰触乘客头部的部位设置安全牢固的防护设施；车厢内张贴“上层车厢不准站立”的标识（2分）。

10、建立健全营运车辆检查、维护、维修管理体系和营运车辆档案，确保营运车辆技术性能良好（3分）。

11、为车辆配备卫星定位装置、视频监控设备、电子显示屏和具有时段音量控制功能的电脑报站器（2分）。

第三条 车辆卫生考核（25分）

1 、车身外表漆面整洁、完好、无剐痕、无污垢（3分）；

2 、车外顶无污垢和堆积物（2分）；

3 、车内设施整洁，无杂物（3分）；

4 、车门及周边无污垢（2分）；

5 、车厢内壁无污垢，并定期消毒（3分）；

6 、车窗玻璃保持清洁、明亮（3分）；

7 、座椅无尘土和积水，扶手柱、拉手杆、吊环无污垢（3分）；

8 、驾驶舱无尘土和杂物（3分）；

9 、有明显禁烟标示；车内无吸烟现象；车内垃圾箱及时清理，无异味（3分）。

第四条 优质服务考核（25分）

1、经道路运输管理机构考试合格，取得从业资格证（3分）；

2、在显著位置展示行业规范（要把社会主义核心价值观内容融入行业规范）；穿着统一标志服，保持衣着整洁，仪表端正（2分）；

3、使用普通话，礼貌待客（2分）；

4、熟知本线路沿途站名，了解沿途较大机关、单位、商业网点、旅游景点、街路名称及主要换乘线路（2分）；

5、按核定的线路、走向、班次和站点行车，不擅自越站甩客、改道行驶；车辆进站时，避让出站车辆（3分）；

6、正确使用报站器，执行两次报站，车辆起步预报车辆行驶方向和前方站名，车辆到站前报清到达站名；报站器、动态显示屏和移动电视同时报站时，其内容一致。报站器发生故障时，人工报站（3分）；

7、遵守交通法规，文明驾驶；正确判断情况，适当运用制动，不随意鸣笛（2分）；

8、行车时做到起步稳、行车稳、停车稳，车停稳后开车门，乘客上下车完毕并关好车门后起步，开关车门时防止车门夹摔乘客（3分）；

9、进出站、拐弯、调头、经过繁华或危险路段，以及能见度较差时，减速慢行，提醒乘客扶好、站好、坐好，注意乘车安全（2分）；

10、开车时不接打手机，不与乘客交谈（3分）。

第五条 安全运营考核（25分）

1、出车前做好车辆例行检查，确保车辆安全技术性能良好（3分）；

2、驾乘人员要遵守道路交通安全法规，运行中严格执行安全操作规程（2分）；

3、发现乘客携带易燃、易爆、有毒等危险品或家禽、宠物时，拒绝其乘车（2分）；

4、行车中提醒乘客不要将头、手伸出窗外（2分）；

5、夜间行车时，按规定开启发光路牌和厢灯（2分）；

6、车辆发生故障时，立即靠边停车，开启报警闪光灯，并在来车方向设置警示标志（2分）；

7、遇到雨、雪、雾等特殊天气，降速运行，打开危险报警灯、雾灯；造成视线模糊行驶困难时，立即靠边停车，开启应急灯，并向乘客说明情况（2分）；

8、车辆通过漫水路、桥(涵)时，了解水深、流速、流向，判断车辆能够安全通过时，方可低速通过。驶出积水区段，保持车辆制动性能良好（2分）；

9、维护车厢内的乘车秩序，劝解乘客纠纷，对危害乘客人身财产安全或危及行车安全的违法行为及时报警（2分）；

10 、发生行车道路交通事故时，保护现场，抢救伤者，按规定及时报告相关部门（2分）；

11 、遇有乘客突发严重疾病时，立即向急救中心呼救，并协助医务人员抢救病人（2分）；

12、 发现可能造成严重损害人身安全的可疑危险物品(例如爆炸物、剧毒物等)，立即疏散乘客，并迅速报警（2分）。

第六条 加分因素（最高20分）

1、见义勇为、拾金不昧价值在5000元以上表现突出的一次加5至10分；

2、完成政府管理部门安排的交通运输保障等任务，表现突出的加5至10分。

附件3：

济宁城区客运行业

文明出租车、文明公交线路品牌

创建活动领导小组名单

组　长：李运恒　市交通运输局党组书记、局长

副组长：巫 原 市委宣传部副县级干部

徐玉金 市交通运输局党组成员、市交通投资开发公司经理

韩道坤　市交通运输局党组成员、副局长

马金海 市交通运输局党组成员、副局长

时均林 市交通运输局副县级干部

成 员：张新义 市交通运输发展中心主任

李连元 市交通运输综合执法支队支队长

张文东 市委宣传部精神文明建设二科科长

 张学强 市交通运输局运输管理科负责人

陈晓红　市交通运输局文明办负责人

济宁市交通运输局办公室 2020年3月31日印发