

科左中旗交通运输局



左交字[2024]56号

科左中旗交通运输局关于开展2024年出租汽车行业专项整治工作的通知

旗交通运输综合行政执法大队、各出租汽车运输企业：

根据《内蒙古自治区交通运输厅关于开展2024年出租汽车行业专项整治工作的通知》（内交函〔2024〕540号）及通辽市交通运输局工作部署，旗交通运输局决定开展2024年全旗出租汽车行业专项整治工作。按照“统筹兼顾、标本兼治、依法规范、属地管理”的原则，以解决好群众关心的热点难点为突破口，坚持问题导向，按照重治、深治、根治的工作要求，进一步规范出租汽车经营行为，有效提升出租汽车文明服务品质和现代化治理能力。现将2024年全旗出租汽车行业专项整治工作有关要求通知如下

一、工作目标

通过集中专项整治，全旗出租汽车领域违法违规行为得到有效整治，12345、12328热线投诉举报类工单明显减少，从2024年5月起，全旗出租汽车领域投诉举报类工单占比逐月下降0.5个百分点。

二、组织领导

为有效推进专项整治工作，成立领导小组如下。

组 长：王发新 旗交通运输局党组成员

副组长：郑庆春 旗交通运输综合行政执法大队长

成 员：旗交通运输综合行政执法大队班子成员、各执法中队长。

领导小组办公室主任由旗交通运输综合行政执法大队副队长包巴图担任，工作人员：郭超、高继生。

旗交通运输局专职联络人员：李永胜，联系电话：13847526010

三、重点任务

(一)严格执法，高效查处违法违规经营行为。对火车站、客运站、中小学等地出租汽车违规和非法营运高频点位加大巡查检查和查纠力度，严管高频涉诉企业、车辆和从业人员，重点围绕非法营运、“计价议价、拼客、拒载”等违规经营、不按规定使用文明用语、“辱骂乘客”等服务质量问题、吸烟、拨打电话、使用手机聊天等影响运营安全问题。对不符合安全运行要求的车辆通报企业限期整改，整改不力的实施停业整顿等执法措施，保证出租汽车市场运行安全、秩序稳定。在网约车企业正规化运行后，加强网约车平台管理，杜绝无故取消订单、线上叫车线下支付等情况。

(二)疏导为要，提供多样化便捷运输服务。加强火车站、汽车站、网红景点、中小学等非法营运高频点位出租车运力投放，以开行定制客运、定制公交等方式满足旅客、学生等

抵离接驳出行需求。有序推进“巡网融合”，应用网约车线上运价收费机制、社会评价机制和司机积分派单机制，以数字赋能，激发巡游出租车发展内生动力和活力。加大“打非治违”工作力度，对非法从事巡游车、网约车经营的疑似“黑车”要建立摸排档案，查实违法运输证据，确有违法经营行为的，要依法依规严肃处理并公示。

(三)建章为本，推进治理能力和治理水平提升。加强出租汽车驾驶员从业资格管理，规范开展注册、继续教育和质量信誉考核。严格按照《出租汽车服务质量信誉考核办法》对应的驾驶员服务质量信誉考核评分标准，对违规司机扣分，考核周期内得分计至3分及以下的，在15日内组织相关司机停岗培训。加强信用信息归集、共享和结果应用，定期公布出租汽车经营者信用等级评定结果等信息，实施出租汽车经营者和驾驶员分级分类监管，构建以信用为基础的新型监管机制。

(四)服务为重，提升服务群众出行水平。加强出租汽车行业公共服务管理，落实出租汽车企业主体责任，持续做好行业精神文明建设。强化车容车貌整治，确保车辆整洁、性能良好。规范驾驶员文明用语和从业行为，不断提升服务意识和服务水平。优化助老出行服务，鼓励开展“零钱包”服务。完善驾驶员定期教育培训机制，健全举报投诉机制，切实提升出租汽车管理能力和服务品质。

四、进度安排

(一)整治准备阶段(4月16日至4月29日)。结合12345、

12328 热线等的投诉举报内容，分析研判辖区内违法违规行为高发区域和普遍性规律，结合科左中旗实际主动对接公安、市场监管等部门，制定专项整治工作方案，明确任务分工、细化工作措施、压实工作责任，确保整治工作落地见效。旗交通运输综合行政执法大队于 4 月 27 日前将专项整治工作方案和分管领导、联络员名单以文件形式报旗交通运输局。

(二)集中整治阶段(2023 年 4 月 26 日至 8 月 31 日)。按照整治方案，由旗交通运输综合行政执法大队组织开展联合执法行动，形成监管合力，压实企业责任，积极回应社会关切，确保取得实效。旗交通运输综合行政执法大队于 4 月 26 日上报第一次周报，以后每周五报送工作开展情况及相关工作图片、每月 1 日报送月总结。旗交通运输局将每月通报出租汽车领域 12328 热线投诉举报工单情况。信息报送至旗交通运输局安全股，专职联系人：林满庆，联系电话：15947259429

(三)总结巩固阶段(2023 年 9 月 1 日至 9 月 6 日)。及时总结专项整治工作的有效措施和经验，转化为制度成果，形成长效工作机制。局安全股负责于 2024 年 9 月 6 日前将工作开展情况、整治效果、相关数据、宣传材料等总结报市交通运输局。

五、工作要求

(一)统一思想，提高认识。局相关业务股室和旗交通运输综合行政执法大队要提高思想认识，将集中开展出租汽车

行业专项整治作为贯彻落实安全生产固本攻坚、诚信体系建设和切实解决老百姓关心关注的问题等工作的有力举措，旗交通运输局办公室将动态更新 12328 热线投诉举报情况，并对投诉举报处理情况进行定期通报。

(二)强化宣传，营造氛围。局相关业务股室和旗交通运输综合行政执法大队要加强对出租汽车行业的正面宣传和热点问题的舆论引导，引导公众乘坐正规出租汽车出行。畅通公众参与行业治理的渠道，如遇到服务质量问题或纠纷，及时拨打热线维权。对于整治工作中发现问题予以曝光，对违法违规行为进行严厉处罚，形成有效震慑。

(三)协同联动，规范执法。旗交通运输综合行政执法大队要加强与公安、市场监管等部门的联动，对辖区出租汽车企业采取突击检查和日常检查相结合、阶段检查与动态检查相结合等方式开展源头治理，依法开展路面执法检查，坚决杜绝“不作为、乱作为”等有损执法形象的现象发生。

此通知

科左中旗交通运输局

2024 年 4 月 23 日

