

# 多管齐下创新管理 擦亮城市流动名片

## 市运管局着力推进出租客运行业健康有序发展

本报记者 高丹丹 通讯员 姜树华

众所周知,出租车是一座城市的流动名片,初来乍到的外地客人从“名片”上阅读信阳魅力,久居其间的信阳市民从“名片”上感受城市文明氛围。从“5·12”汶川特大地震,出租车司机慷慨解囊支援灾区,到每年高考时一辆辆奔驰在大街小巷的爱心送考车……信阳出租车司机用他们的善举为中城增添绚丽光彩,传递城市文明。近年,我市创新出租客运行业管理模式,逐渐探索出适合本地的出租客运行业监管方式,擦亮城市流动名片,努力为市民打造一个温馨和谐的出行环境。

据了解,我市(不含固始)共有出租车公司26家,出租车3689辆。2007年以来,为确保出租车行业“运输秩序让政府满意,服务质量让群众满意,经济效益让业户满意”工作目标的实现,市运管局多管齐下,加强“四个一”工程建设,坚持落实《出租车行业稳定工作例会制度》,对出租车实行全方位、全天候、全时段管理,确保了行业稳健和谐发展。“信阳市出租车爱心车队”两次获交通部“全国出租汽车行业和谐劳动关系创建活动优秀车队”推荐,信阳市运管局也多次荣获“出租客运管理先进单位”“河南省出租汽车行业文明创建优秀组织单位”称号。



信阳东站出租车专用车道建成后,乘客们实现了有序乘车,有效地避免了出租车司机择客行为的发生。

## 落实各项优惠政策 创造良好经营条件

市运管局按照国务院十部委关于减轻出租车负担的文件精神,将优惠政策落到实处,每年仅顶灯、GPS卫星定位系统、座套几项,就为每辆出租车节省500元左右;协调相关部门,投资十多万元在市区东方红大道、四一路、申城大道等10多条主干道上增设了193个出租车临时停靠点,方便出租车上下客;积极参与市政府“规范市中心城区道路交通秩序集中活动”,市政府出资588.88万元,对参与营运的2411辆三轮车、残疾人四轮车进行集中收购,并为家庭困难的三轮车车主安排600个公益性岗位,为出租车创造有利经营环境;每年联合医院、体检中心,开展“关爱的哥、的姐免费健康体检活动”,拉近了管理部门与出租车驾驶员的距离;为出租车司机办理燃油补贴款存折,组织管理人员到各出租车公司,按时、足额把存折发到每位出租车司机手中。

## 建立行业工会组织 促进行业健康发展

自2007年起,市运管局就按照属地管理的原则,在行业内部建立起了“出租汽车行业稳定例会制度”:运管部门、出租车公司,出租车车主层层签订安全稳定责任书,一环扣一环,哪里有问题,哪里就有人负责;完善了出租汽车行业稳定信息日报制度和联络员制度,在每个出租车公司都挑选几名素质好的、讲大局的司机作为联络员,掌握出租车动向,形成重大信息出租车公司、行业管理部门、政府三方共享;定期召开稳定工作例会,畅通经营者诉求渠道。广泛收集出租车公司、司机和市民对行业发展的建议和意见。该局针对反映的问题,能解决的及时解决,不能立即解决的,及时上报市政府协调,做到上情下达,下情上报,防止矛盾进一步扩大。

截至2013年年底,该局在全市12家出租车公司建立企业工会委员会,特意安排出租车司机担任工会副主席和委员会委员,各出租车企业工会大胆开展工作,落实出租车司机劳动保护条件,看望困难职工家庭,开展行业文明创建、车辆技能竞赛和娱乐活动等,为提高出租车司机整体素质,维护出租车司机合法权益,保持出租车行业的稳定提供了可靠保障。

## 完善管理制度 强化市场管理

该局还从完善制度着手,专门编制、下发了《信阳市出租汽车客运服务规范》《信阳市出租汽车企业质量信誉考核办法》《信阳市出租车从业人员培训教材》《信阳市中心城区出租汽车星级服务示范车评选实施细则》。各出租车公司也相应制订和补充具体的评选办法,有效增强了出租车司机自律意识,争先创优意识,出租车的车容车貌、卫生质量和服务水平得到进一步提升和改善。

市运管局和公安部门联合下发的《信阳市出租汽车注册登记和变更登记管理办法》,对出租车更新、入户程序进一步规范,实现了出租车管理的公开、透明。为强化市场管理,该局在2010年开展了为期3个月的经营秩序和经营行为专项整治活动,2011年、2012年连续两年开展了中心城区及明港镇区道路客运秩序集中规范活动。2013年结合“三整顿,三创建”活动,开展了出租车营运秩序综合整治,对重点出租车拒载、绕道、拼客等不规范经营行为进行了查处。今年春运期间,该局投资140万余元,在高铁信阳东站、信阳火车站

设置出租车候客循环发车车道、乘客候车区与循环车道之间封闭式隔离带,划定交通运管执法区域。出租车按先来后到顺序循环发车,排队拉客,形成“人不挑车、车不挑人、即上即走”的良好秩序,整顿成效显著。这些活动的开展,有效地提升了从业人员整体素质,规范了市场。从业人员整体素质的提升使我市出租车行业文明创建成果累累:组建了“爱心车队”“双拥车队”,涌现出了拯救重症患儿的“爱心使者”马良芝、助人为乐的爱心车队长陈其发、拾金不昧的爱心车友张凯福、智斗歹徒的文明使者朱玉汉等一批优秀出租车司机典型。从2007年开始的“爱心送考”活动,共提供免费接送考生5.5万余人次;开展了“情系灾区 大爱无疆”向“5·12”汶川大地震、“4·14”玉树大地震爱心捐款活动和“爱心助学活动”,3次共计捐款10.5万元,使出租车成为展示我市交通运输行业精神风貌的第一窗口。

出租汽车是城市公共交通的重要方式,与人民群众生产生活密切相关。出租汽车行业是重要的服务窗口行业,反映一个城市的发展环境,是城市的一

张名片,代表一个城市的形象。切实抓好出租汽车行业经营管理工作,事关民生改善、事关城市形象、事关和谐稳定,必须充分认识加强出租汽车行业经营管理工作的重要性,着力规范出租汽车经营管理秩序,开展文明行业创建活动,增强服务人民群众、服务社会、服务信阳发展大局意识,不断提升出租汽车行业经营管理水平。

俗话说:人有我优,日臻至善。尽管我市出租车行业管理还不甚完美,存在着一些问题。例如:出租车异地经营情况严重,与客运班车争客抢线的矛盾与日俱增;上下班高峰、节假日及雨雪天气打车难,群众出行不便捷。但毋庸置疑,在信阳市委、市政府和上级主管部门的领导下,以上问题会逐步得以解决。信阳市运管局也将在下一步的工作中认真梳理意见建议,进一步加大与相关部门的协调配合,共同拿出切实可行的综合治理方案和整改措施,努力在强管理、抓规范、提素质、树形象上下功夫,共同为促进我市出租车行业规范管理,推进出租车行业和谐健康发展作出应有的贡献。



“爱心车队”队长在给自已的车张贴送考车贴。



信阳东站停靠的运政执法车。