

焦作市交通运输局文件

焦交〔2022〕113号

签发人：原红波

办理结果：A

对市政协十四届五次会议 第46号提案的答复

尊敬的常宝宏委员：

您提出的关于“加强出租车司机旅游文化知识培训，提高出租车司机文化素养塑造全域旅游形象”的提案收悉。现答复如下：

一、完善出租车司机旅游文化知识培训制度方面

目前市区共有出租汽车1398辆，均为个人出资，挂靠出租车公司的经营模式，受疫情影响，目前从事经营的驾驶员约由2000多人锐减至1600人左右。作为出租车的管理部门，对出租车驾驶员的文明服务培训，提高职业素养责无旁贷。近年来，我市创建全国文明城市和卫生城市，出租车作为必检行业，我们深感压力巨大。由于出租车行业的特殊性，从事经营的驾驶员多为

低学历、无固定收入群体，一辆车基本上是一个家庭的全部收入，目前从事经营的多为父子、夫妻、兄弟等。我们根据年度节点安排，一是集中举行培训 2 到 3 次，对全市的出租车驾驶员分批进行培训，重点对文明城市创建要求和行业法规、以及创建的责任和肩负的社会公益性进行宣传。二是开展专项的违规培训上百次，对在服务过程中违规违纪、服务态度不好等开展专项培训。三是利用每年 2 次的集中车辆年检工作，对出租车的车容车貌再进行规范。今年以来，由于受疫情影响，无法组织大型的专项培训活动，我们通过微信，要求所属出租车公司每日发送疫情防控、文明服务、安全行车等提醒信息。

关于您提出的加强我市旅游方面的文化培训，我们目前开展的作为，一是目前我市实行的出租车驾驶员从业资格考试时，相关的题库就涵盖了我市的地域、文化、风情、历史名人与古迹等信息；二是在出租车后视窗张贴本地文化名人廉洁警句公益标语以及云台山水等内容，同时在车内公益宣传栏内也定期投放一些我市的劳模工匠典型事迹，讲好焦作故事，传播焦作好声音；三是如果疫情允许情况下，与相关部门结合，在举行行业文明培训时，由专业人员进行宣传讲解，加上旅游方面的内容；四是依托目前我们打造的“95128 我的出租车”微信公众号，定期发布一些我市旅游方面的宣传。通过全方位的宣传，力争让每一位出租车驾驶员成为焦作宣传员、讲解员。

二、打造城区出租车党员示范岗方面

近年来，管理部门依托各出租汽车公司，先后建立雷锋车队、诚信车队。其中我市晨运公司的孔德涛雷锋车队被中华全国总工会授予“全国工人先锋号”。驾驶员阎凤菊、冯超被授予市级“五

一劳动奖章”和“五一劳动模范”。为推动和加强出租车行业拾金不昧新风尚，树立先进带动行业形象，多年来，管理部门多次开展各类文明服务、模范标兵评选活动，对先进给予精神和物质奖励。

由于出租车行业的特性，行业里党员身份车主不多，寥寥无几，且党员关系均在工作单位。我市众成汽车租赁公司组建了老兵车队，由60名专业军人组成，在公司的代理下，多次开展各项公益活动，如在疫情期间，开展向医护人员和现役军人减免政策，每年加入爱心助考活动等，被省级媒体报道。

三、95128 电召服务平台情况

1、按照交通运输部的要求，2021年10月1日开通了95128出租车电召服务电话和“95128 我的出租”网约平台。电话实行24小时人工服务，可随时受理叫车约车和咨询等问题。同时广大乘客可利用“95128 我的出租”网约平台自主叫车约车。

2、为更好的服务广大百姓特别是老年人出行，组建了由50名富有爱心的驾驶员组成的95128 爱心车队（开展社会公益服务。并通过他们的服务带动更多的出租车驾驶员参与社会公益活动，提升自身综合素质。

3、为了更好的方便广大老年人夜间就医，焦作95128研发了老年人助老信息服务平台，凡是在该平台注册过的60岁（含60岁）以上的老人，在晚22时至凌晨6时，去市区各医院就医的，只需拨打95128服务电话，即可安排就近的出租车为老人提供免费送医服务。

4、开展“一奖二补三宣传”活动，鼓励驾驶员做好事。针对经常有乘客将物品遗失在出租车上的情况，为鼓励拾金不昧，

我们出台了“一补二奖三宣传”的政策。“一补”是对因将失物返还失主（交公司或管理部门）而产生的车费，给予出租汽车驾驶员全额补助；“二奖”是按照不低于车费的标准给予出租汽车驾驶员奖励；“三宣传”是通过媒体宣传出租汽车驾驶员的先进事迹，弘扬正能量。此外，针对出租汽车驾驶员见义勇为、救死扶伤或维护公共利益、社会稳定、参与社会公益活动事迹突出的，上报工会、文明办、妇联等部门予以表彰。该活动开展以来，已经累计为乘客找到笔记本电脑、手机、钱包、钥匙等物品 300 多件，奖励出租车驾驶员 6000 余元。

5、成立焦作市城市客运行业工会联合会。近千名驾驶员加入工会和联合会，下一步将利用该组织加强驾驶员教育培训，突出驾驶技能和职业道德素养方面的评比。

最后，感谢您提出的宝贵建议，请继续关注我们的工作，并多提宝贵意见和建议，以促进我市交通运输行业更加健康和谐发展。



联系单位及电话：市道路运输服务中心 2111377

联系人：王彦方

抄送：市政协提案委（1份），市政府督查室（1份）

焦作市交通运输局办公室

2022年7月29日印发
