

焦作市交通运输局文件

焦交〔2024〕109号

签发人：原红波

办理结果：A

对市政协十五届二次会议 第1520166号提案的答复

教科卫体委、卢小刚委员、王寅委员：

您提出的关于“加强出租车管理，塑造流动服务城市新名片”的提案收悉。现答复如下：

首先感谢您对交通运输工作的关心和支持。我单位对该提案高度重视，立即组织客运部门进行研究。目前，我市出租车共1398辆，是群众出行的重要运载工具。但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。随着科技进步，网约车、共享单车的数量激增，从业人员的大量涌入，出租汽车行业收入锐减，管理科技、资金、人员投入不足，虽然群众出行得到很大改善，但是，行业管理难度加大，出现管理不

到位，服务质量不高等问题。

近年来，我局严格按照市委、市政府和省厅的工作部署，从以下几个方面入手，不断提高出租汽车服务水平：

一是组建六类特色车队，以点带面提高出租汽车驾驶员服务意识。其中，智慧助老车队由 50 名技术精湛、热心公益的出租车驾驶员组建，为有需要的老年人提供更加安全、便捷、优质的打车出行服务；公益应急救援车队由 200 辆出租车组建，每台车上都配备有搭电线、拖车绳、充气泵和灭火器等，为抛锚车辆提供公益援助；还有党员车队、雷锋车队、老兵车队、爱心助考车队等 4 个车队，为群众提供多方位的服务。

二是做好春节、五一等节假日保障工作。在春节、五一等重大节假日期间，我局在火车站、理工大、商业网点等重点区域加派志愿者值班值守，全面服务广大市民打车出行。仅春运期间，累计服务乘车出行一万余人次，受理各类咨询服务千余起，寻回失物上百件。

三是积极宣传 95128 热线服务。“95128”热线平台针对老年人推出“VIP 免费服务”，即：60 岁以上老年人，在晚 10 时至凌晨 6 时，出现身体不适去医院的，拨打 95128，即可安排就近的出租车为老人提供免费送医服务，同时在“95128 可蚁点”平台上设置“助老模式”选项，添加老年人基本信息后，老年人无需输入起始地和目的地，仅需点击“一键约车”，系统会自动告知驾驶员老年人基本信息，精准服务。为加强“95128”助老服务的知名度，使更多老人享受这项服务。我局不断加强“95128”宣传力度，由 95128 服务平台按照“一补二奖”两倍的车费支付

给出租车驾驶员在顶灯、车身侧面进行宣传；利用 95128 抖音号、视频号，自制短片，向广大老年人和社会各界宣传 95128 电召平台；同时积极与太行办事处、焦南街道等老人聚集较多的社区对接，上门给老年人宣传 95128 使用方式，帮助老年人更好出行；与市区多家民营医院联合开展助老服务活动，在全国率先将“95128 电召助老模式”写入地方性法规。95128 已经由一个交通部门实施的老年人打车电话发展成为各部门服务老年社会共同的民生实事。

四是丰富文明创建载体，提升出租车行业文明服务水平和社会美誉度。我局组织开展了“安全文明驾驶员”评比活动。从安全驾驶、文明服务等方面，每月评比 10 名“最美驾驶员”进行表彰和奖励；开展出租车拾金不昧“一补二奖三表彰”活动。鼓励出租车驾驶员拾金不昧，主动归还乘客遗失的物品；成立应急救援车队，提供交通应急保障救援服务。城区内私家车主如遇打不着火、轮胎没气、需要拖车等情况，可拨打 95128 电话，由爱心司机就近开展公益应急救援，活动开展以来，以累计为上百名私家车主提供了免费的救援服务。开展“爱心助考”活动，高考期间，在爱心车队张贴爱心助考标识，系绿丝带，考生可免费乘坐，帮助 112 名考生送考。

五是积极服务新能源出租车推广工作。为加快我市新能源出租车推广工作，先后承办了广汽埃安、江淮、比亚迪、吉利几何、吉利枫叶、长安、一汽丰田等 7 家新能源出租车推介会，为广大车主了解新能源出租车搭建了平台。

六是做好出租车行业党员队伍建设工作。通过对我市 6000

多名驾驶员进行摸排，共联系党员驾驶员 140 余名。在 95128 平台建立党建文化阵地，成立了党员车队，以党建引领出租汽车行业高质量发展。

下一步，我们将以行业党建阵地为依托，不断提升“95128”平台服务质量，持续发挥六大车队作用，持续推进“巡网融合”工作，加快推进新能源出租汽车推广工作，加强驾驶员安全意识、服务技能、专业技能、职业道德等多方面的教育培训，全方位提升从业群体自身综合素质，树立出租车行业优质服务的社会形象。

再次感谢您对交通运输工作的关心和支持，欢迎您对我们今后的工作多提宝贵的意见和建议。



联系单位及电话：焦作市交通运输局 0391-2139396
联系人：赵天宇

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

2024年8月19日
