

# 出租车拒载两次将停运学习

## 出租车驾驶员不规范服务将扣分,严重者停运培训

本报记者 任洪忠

日前,山东省交通部门编制并公布了《山东省出租汽车客运服务规范(试行)》,要求各地根据实际情况认真执行。聊城市城区早在2009年就对出租车实行文明服务量化,对司机不规范服务实行扣分,严重者停运培训。随着省新规的下发,文明服务考核会继续完善。



出租科工作人员正在录入驾驶员违规信息。 本报记者 任洪忠 摄

## 纸质档案和电子档案 双重追踪记录

在市运管处出租科办公室档案柜中,存有驾驶员的3000多份纸质档案,每个档案中有驾驶员的基本信息、具体申领文明服务卡的登记表、驾驶证、培训考试试卷成绩等信息。王红星介绍,自开始实行文明服务卡量化考核,就开始对出租车驾驶员的档案进行登记管理,驾驶员的违章违规处理信息都会存入档案。

“2011年又新增了诚信档案电子管理系统,与纸质档案同步登记驾驶员的考核和各种记录。”王红星说,电子档案可以实现实时查询和跟踪驾驶员的诚信信息,对于多次违规违章的有系统的统计,同车不同驾驶员,具体公司车辆的行为信息都可以系统的查询。

在诚信档案电子管理系

统上,可以看到基本信息、驾驶员考核、违章与投诉管理、查询导出表格等具体的选项,在系统上可以实现清楚统计跟踪考核驾驶员。通过选择日期可以查询公司驾驶员违章的比例,驾驶员违章及具体的处理。

电子档案系统显示,从2012年8月15日至2012年11月15日显示,共有违规违章279人次,每条违规违章均来自市民拨打举报电话反映和运管部门的上路检查,记录都登记了具体的处理结果,以备案统计。

“纸质档案和电子档案都是更好地确保驾驶员的服务考核,实现更好查询管理。”王红星说,一般违规较多的驾驶员是流动性大的驾驶员,通过严格培训考核,保证正规出租车的服务质量。

## 拒载、中途甩客等两次将停运学习

在雨雪天气,不少市民在乘坐出租车时遭遇乱要价、拒载等情况,引起市民的不满。平时乘坐出租车时有市民还遇到文明服务卡“不文明”的情况,市民张先生就有过这样的经历,上车后发现文明服务卡上单位、姓名、车号以及监督电话等信息,竟然被白纸遮挡,这让他很不舒服。

在近期的市交通运输局专项整治检查活动中,工作人员曾在城区

利民路上检查到一出租车司机无证、无卡违规营运。面对检查人员,司机迟迟拿不出从业资格证件,车内摆放文明服务卡的位置,也仅有一块“白板”。

司机没有出示从业资格证件,只拿出了自己的驾驶证和车内的文明服务卡。文明服务卡上写的司机姓张,正在驾驶的人员姓杨,显然,这名司机违规营运。检查人员扣下其

道路运输证,开出禁运7天的“罚单”。如果按照每天收入300元计算,该车损失将超过2000元。

在《聊城市城区出租汽车客运驾驶员文明服务卡诚信考核办法(试行)》中,详细列举了各种出租车驾驶员的不文明、不规范服务的各种扣分标准,故意绕道、拒载、中途甩客等出现两次出租司机将接受停运处罚,需培训学习。

## 新服务规范下发, 量化标准会进一步修改

日前,山东省交通部门编制并公布了《山东省出租汽车客运服务规范(试行)》。聊城市运管部门收到了省里下发的文件。王红星表示,规范是大部制改革后出租划归交通部门后首次颁布的一个行业规范。规范对出租服务规定的更加详细,列举了出租服务的方方面面。

“文明服务卡的具体考核是根据《出租服务国家标准》制定,新服务规范下发会进一步统一学习,将具体要求应用到文明量化考核中去。”王红星说,将根据新规范对文明服务卡的具体考核内容进行进一步修改,落实好规范,更好地管理提升出租服务。

王红星表示,出租车驾驶员考核主要是为了对出租车驾驶员进行各种考核,以方便对驾驶员进行级别划分,方便乘坐出租车用户选择自己认为合适的出租车,也可以监督出租车驾驶员对乘客的服务质量。“乘坐正规出租是乘客安全的保障,出租科有详细的档案管理记录,一些黑出租、克隆出租严重影响整体出租形象,乘客乘车需要辨别,也需要相关部门的共同管理。”

王红星提醒,乘客乘车时注意查看出租车上的文明服务(监督)卡,索要发票,方便自己维权,遇到不满意服务可以拨打8517720反映投诉。

## 城区文明服务量化考核已实施两年

“出租车是城市的窗口,尤其是外地人来聊城,对城市的第一印象就来自于出租车。”聊城市交通运输局运管处出租科王红星说,越来越多的市民出门乘坐出租车,对出租车服务提出了更高的要求,营造良好的出租环境,提供方便文明的出行服务十分重要。

2009年5月1日,中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局、中国国家标准化管理委员会联合发布《出租车服务国家标准》开始实

施。王红星表示,自他任职以来,一直关注进一步梳理出租车管理工作,在2010年,聊城运管部门参照《出租车服务国家标准》编制了《聊城市城区出租汽车客运驾驶员文明服务卡诚信考核办法(试行)》,细化对驾驶员服务工作的管理。

“主要是加强对出租车驾驶员的管理,提升出租车的服务环境。”王红星说,文明服务卡诚信考核主要是对驾驶员进行考核,考核内容包括:基本情况、安全生产记录、遵

守法规情况、诚实守信及服务记录等四项内容,实行计分制,考核周期为12个月,满分为20分。对不同的违规情况进行扣分,在一个周期内扣分完毕之后会进行停运继续学习的处罚。

王红星表示,对驾驶员培训实行严格把关,要求持证上岗,通过增加培训考试难度,使驾驶员珍惜拿到的文明服务(监督)卡,切实做好文明规范服务。“目前城区文明服务量化考核已实施两年,会继续实施。”

### ●相关链接

## 省交通部门首次下发出租服务新规

日前,山东省交通部门编制并公布了《山东省出租汽车客运服务规范(试行)》(以下简称“规范”),这是大部制改革后出租划归交通部门后首次颁布的一个行业规范。规范已下发至各市交通运管部门,要求各地根据实际情况认真执行。

如今,市民出行越来越离不开公交车和出租车,对服务细节和品质要求也越来越高。为规范山东省城市公共汽电车客运和出租汽车客运服务行为,山东省交通运输厅按照交通四化管理要求,专门组织编制并公布了《山东省城市公共汽电车客运服务规范(试行)》和《山东省出租汽车客运服务规范(试行)》。

据了解,新出台的出租服务规范适用于全省出租汽车客运经营者和出租汽车驾驶员,规定了出租汽车经营者、车辆和设施、驾驶员、营运、电召、安全运行的服务内容和要求。

规范中,经营者服务规范包括按规定购买承运人责任险、第三者责任险、交强险等保险,建立完善出租汽车服务质量信誉考核制

度,定期进行服务质量自我评价等14项具体规定;车辆和设施服务规范包括安装符合相关标准的卫星定位装置,座套、脚垫整洁,无破损等28项具体规定;驾驶员服务规范包括在醒目位置摆放由道路运输管理机构发放的服务监督卡(证)等24项具体规定。



出租科办公室存放着3000多份驾驶员的纸质档案。 本报记者 任洪忠 摄