一、工作目标

　　通过两年强化管理，南站地区出租车经营秩序明显改观，从业人员不规范经营行为大幅减少，出租车违章数同比环比逐年双降；出租车经营者服务质量明显提高，涉及南站出租车投诉量有大幅下降，社会各界对南站出租车服务质量满意度普遍提升；南站周边“黑车”猖獗势头明显得到遏制。

　　二、管理措施

　　1、营造舆论氛围。利用各类媒体向市民宣传加强南站出租车管理的措施，告知乘坐出租车的注意事项。向各出租车企业和个体出租车集中管理机构重申法律法规的相关条款，提高重视程度，落实管理责任。向全市出租车驾驶员下发《告知书》，倡导规范经营，文明经营，优质服务，明确有关奖惩措施。

　　2、加大现场管理力度。配载管理所组建南站出租车现场管理队伍，优化人员和设备配置，合理分工，科学调度，落实责任，加强考核，确保每个工作日上午7点半至下午17点现场有人值勤，休息日有人值班。

　　3、强化行政处罚措施。南站地区出租车违法经营行为主要有拒载、拼客、不使用计价器、无上岗证、不服从现场管理人员指挥等，现场管理要加大执法力量投入，提升执法人员业务水平，创新调查取证手段，对违法违规行为“零容忍”，做到违法必纠，执法必严。

　　4、完善记分考核制度。首先是对因违法经营被行政处罚的从业人员按规定全部实行足额记分，此类记分统一由稽查大队违章处理中心操作，相关的证据、档案即为行政处罚的档案，由稽查大队统一保管；其次是对无相应运输行业行政处罚罚则，但有相应的记分考核条款的不规范经营行为严格执行记分，此类记分由配载管理所现场执法人员操作；再次，出租车从业人员的不规范经营行为既无对应的运输行业行政处罚罚则，也无明确的记分考核条款加以界定，则由配载管理所根据实际情况，套用相近条款进行记分，配载管理所要细化此类不规范经营行为的记分方法，并广而告之。凡由配载管理所执行的记分，相关的证据、档案的制作和保管由配载管理所负责，另须制作《南站地区出租车记分明细表》和《南站地区出租车记分汇总表》，将每月记分情况报稽查大队。

　　5、建立健全投诉举报快速反应机制。起讫点在南站，有明确车号，事后由乘客提出的有关出租车的投诉举报，仍由稽查大队负责调查处理，原则上应当在七个工作日内完成受理、调查、处理、回复的全部程序，对被举报的对象，一经查实，要从严处理；其它涉及南站的投诉举报全部由配载管理所现场管理人员负责回复，回复原则上不超过五个工作日。

　　6、创新和推行奖惩体系。一是设立出租客运企业、从业人员规范经营、优质服务指标体系。针对企业的指标主要包括月度和累计从业人员记分总额，月度和累计车均记分额，月度和累计投诉举报件数，月度和累计车均投诉举报件数；对从业人员的指标主要包括月度和累计记分总额，月度和累计投诉举报件数。二是加强上述统计指标的汇总和发布。运管处和配载管理所要建立健全统计报告制度，加强对有关数据的整理、汇总和分析，并利用报纸、电台等媒体发布有关出租车服务质量的报告。三是由行业管理部门主导，深入开展出租车行业评先评优活动和惩戒工作。每年评选出一家出租客运服务质量奖企业，若干优质服务出租车，若干优质服务出租车驾驶员，评选时要将上述指标体系作为最重要的依据，对排名靠后的单位、人员、车辆实行一票否决。对记分额和投诉举报数较高的企业要下发行政指导书或进行限期整改。对长期存在服务质量问题，造成恶劣社会影响的出租车要采取果断措施，按规定取消经营资格。对经营行为不规范的从业人员，要采取行政处罚和记分考核相结合的措施，予以严厉惩处，直至清理出运输市场。四是由企业主导，完善自查自纠自律机制，强化对从业人员的惩处。企业应当在与从业人员签订聘用协议时引入服务质量条款，服务质量条款与上述指标挂钩，明确解聘的情形。出租车从业人员被一家公司解聘后，要在行业协会内部进行通报，其它企业三年内不予聘用。

　　三、职责分工

　　1、市客货运输配载管理所为南站地区出租车管理工作的主体，具体负责实施对南站地区出租车的现场管理工作。主要任务和职责包括：做好人员和设备配置、排班和考勤等日常工作；加强对现场出租车的检查，维护现场秩序，督促从业人员规范经营，文明经营，提升出租车行业优质服务水平；现场管理工作负责人及分管领导要积极参与针对出租车驾驶员的各类培训工作，每季度参加各出租客运企业组织的学习教育活动不少于1次；每月组织1到2次针对南站周边“黑车”的“闪电”行动，行动前制定行动方案，必要时可向稽查大队及中心所请求增援，要与综治办、路管办等机构相互配合，开展联合执法行动；配合稽查大队开展针对出租车违法经营行为的“深蓝”行动；对不规范经营的从业人员进行现场训诫和教育；对情节轻微的违章经营行为进行制止，无法制止的或违章行为明显的，要进行取证，按规定给予相应的记分考核和行政处罚；要对记分考核的有关证据、文书进行整理归档并妥善保管；要建立出租车驾驶员记分考核统计报表制度，每月公布；要配合稽查大队汇总一个记分周期内被记分满20分及两次被记分满20分的从业人员名单，并上报至运管处；要利用现场监控探头加强对违法经营行为的取证；要加强与综治办、路管办、运政指挥中心等部门的横向纵向协调配合，及时处理突发事件，保持南站周边地区总体秩序稳定；负责受理并回复涉及南站及周边客运经营秩序的各类投诉举报，并做好相关的台账资料汇总和统计工作。

　　2、市交通运输管理处（稽查大队）对南站地区出租车管理工作进行业务指导。主要职责：对涉及南站地区出租车违法经营行为的行政处罚工作提供支撑；对新增出租车从业人员加强有关南站地区管理规定的培训教育，并将有关培训内容列入考试范围；客运分管领导、部门负责人或工作人员每季度参加出租车企业学习教育不少于1次并授课，可将相关案例列入授课内容；每月组织针对南站，且以暗访为主的“深蓝”行动不少于1次；配合配载所开展针对南站周边地区小“黑车”的“闪电”行动；做好对出租车的违章处罚工作和记分考核工作，每月末对从业人员违章经营记分情况进行汇总，对一个记分周期内被记分满20分，和被记分两次满20分的人员作出相应处理决定；运政指挥中心要加强对现场的实时监控，发现情况及时通报现场管理人员；做好涉及南站及周边地区客运经营秩序的投诉举报的批转、交接和答复工作。

　　3、各交通管理中心所要根据稽查大队的工作安排参加针对南站地区出租车的“深蓝”行动；根据配载所的增援请求参加针对南站周边地区的“闪电”行动。

　　4、市汽车客运站务有限公司要做好南站到达厅车辆入口处的门禁工作，阻止无关车辆和人员进入，做好到达厅旅客出口处的安保工作，防止违法经营人员进站拉客；做好南站到达厅及外围有关设施设备的维护工作，确保有关标志标识清晰可辨，道路台阶平整卫生，各类设备运行正常；为现场管理人员提供与工作相适应的办公场所，并做好各类后勤保障工作。

　　5、各出租车公司及集中管理个体出租车的机构要加强对从业人员的宣传教育，重点学习有关南站地区出租车管理的内容；按配载管理所的排班计划，派出工作人员到南站出租车待客区参与值勤工作；配合运管部门调查处理涉及南站地区的出租车的投诉举报。