为了扎扎实实、确有成效地贯彻好县“两会”精神，切实抓好县委、县政府治理出租车市场各项部署的落实。认真贯彻田县长来我公司调研时的指示精神，进一步加强车租车客运管理，提高客运服务质量，使出租车客运服务向规范、标准、文明的方向发展，为乘客提供安全、快捷、方便、舒适的运输规范。我鑫瑞（通达）出租汽车有限公司在县交通局和运管站主管领导的具体指导下，紧密结合本公司存在的实际问题，积极配合有关部门采取了深入动员，立责任状、公司稽查、经济处罚、写保证书、培训答卷、沟通交流等多项措施并举。截止4月13日一个月，公司着重从以下几点改善管理、规范运营：

　　一、认真学习县委、县政府主要领导的指示精神，搞好思想动员、提高认识。

　　为了使194辆车司机的思想与县委、县政府治理部署相统一，提高思想认识。公司付总经理亲自挂帅指导，并组织召开全体职工大会和全体党员参加的座谈会议，认真学习了关于整治出租客运市场秩序，规范出租运营工作的通知。配合运管站于3月30日在县职教中心对所属194辆车进行培训学习，以笔试答卷的方式进行考核评价。并就管理中存在的不规范行为，开展自我批评。从思想上查找原因，从认识上查找偏差，充分认识到这次治理的现实意义和必要性。

　　二、完善制度、狠抓落实。

　　（一）公司加强内部管理和相应制度建立，做到运营规范化、管理专业化，建立完善的车辆监察机制。首先设立“鑫瑞稽查车”，坚持每天巡查、适时抽查、夜间补查，做到稽查不走过场、不留死角、不讲情面，并突出重点，对投诉率高、口碑差的车辆重点督查，发现问题立时整改，严禁拖拉延误。截止到2012年4月13日，公司共纠正违规68起，处罚52辆车次，通过检查发现安全隐患4起，勒令其限时整改，并提出口头警告。

　　（二）组织电台员工进行文明、礼貌、简洁用语培训，提高电台调度水平和工作效率，减少乘客等待时间以及车辆空驶率。公司先后15次36遍进行规范运营管理制度宣传。

　　（三）公司投入资金统一办理工作服，规范车辆出行着装，美化完善“窗口”文明形象。

　　（四）认真落实值班制度，严格执行值班纪律规定，明确当班人员责任，并制定突发事件应急预案，确保信息渠道畅通，处理问题及时有效。

　　（五）严格实行工作例会制度，加大宣传力度，让规范行车、礼貌待客精神时刻萦绕于心。利用公司例会和治理整顿工作例会，及时传达会议和文件精神，会上讨论并作出具体工作部署。会议宣讲要不厌其烦、循序渐进，并作为公司发展长效机制坚持不懈。

　　三、具体行为规范和整改措施

　　（一）公司与所有司机签订了规范运营责任状，强化每个人的责任意识，并明确责任。期间发现不文明行为立时整改。共计更新运价贴120对，门贴81对，监督卡41张，计价器年检调整186台，喷车门号194辆，更换顶灯20盏。通过车容车貌全方位改善，公司车辆整齐划

　　一、规范有序，文明服务形象得到升华，社会口碑空前提高。

　　（二）加强安全行车教育，使每个驾驶员时刻树立高度的安全责任感。促进广大驾驶员的安全意识，不断强化安全生产观念，提高遵守交通安全法规自觉性，对内、外的事故案例进行分析，做到引以为戒，警钟长鸣。排查分析隐患，切实解决运输安全生产中存在的隐患，对可能发生的安全隐患进行逐车逐人地细致排查，不留死角；对自查自检出的问题及时自纠整改，消除后患。做到有效地防范重特大事故，减少一般事故的发生，促进公司运输安全、和谐营运持续稳定。经常利用GPS平台发短信等方式，根据季节、气候、路况情况发出短信，温馨提醒所属驾驶员“注意安全行车、确保行车安全”加强对驾驶员的安全责任教育，使全员形成安全共识，切实做到“思想上筑牢防护堤、头脑上戴好紧箍咒、行动上系好安全带、工作上念好安全经”。做到“不开情绪车、不开英雄车、不开酒后车、不开堵气车、不开霸王车”。从而保证了运行安全。

　　（三）根据对车辆“预防为主、强制维护、视情修理、技能良好”的要求。按照规定认真做好车辆安全技术性能的检查与日常维护，并按规定时间进行定期二级强制维护，发现机械有“毛病”故障时，及时将可能产生的隐形机件事故消灭在萌芽之中，确保“不开故障车，不开毛病车，不出机件事故”。

　　（四）加强GPS监控工作，充分利用GPS监控平台的科技手段，既严格做好车辆运行中的动态监控，严禁超载超速，及时掌握车辆在运行中的突发情况，对超速车辆及时电话警示和处臵，从而有效地遏制住了事故发生的源头，对驾驶员和乘客的人身与财产安全有了更好的保障；同时做好车辆静态方面的监控管理工作，第一时间掌握车辆静态（停运）状况，发现异常状态及时采取有效措施，使问题消除在第一时间内。

　　四、为了巩固成果，将好的经验发扬传播，公司对下一步工作做如下七点部署：

　　（一）加强组织领导，精心策划，明确职责，狠抓落实；

　　（二）注重安全运输，抓好源头，强化意识，狠抓根本；

　　（三）要做到服务大局，爱岗敬业，吃苦耐劳，努力拼搏；

　　（四）要认真做好服务，遵章守纪，讲究礼貌，维护形象；

　　（五）要严守各项规定，严禁超载超速，严禁酒后驾车，禁载危险物品；

　　（六）要确保和谐营运，严禁乱涨价乱收费，严禁拒载乘客，严禁倒客、甩客、宰客；

　　（七）要注意树立形象，严守职业道德，注重服务质量，做到扶老携幼，发扬拾金不昧的精神，为香河的文明“窗口”和社会稳定作出贡献。