□主编：郝　良
□责编：邱　霞
李　杏

●主办：达州市纪委监委　达州日报社
●承办：达州市纪委宣传部　达州晚报

擦亮达城新名片

——我市整治出租车运营不规范进行时

工作人员正在录入出租车驾驶员信息

出租车是城市的流动窗口，彰显着城市的形象。近年来，我市出租车行业出现某些驾驶员拒载、争道抢行、“拉组合”、招手就停、乱收费等运营不规范的现象，在一定程度上影响了市民的乘车体验和达州的城市形象。

今年，为整治主城区出租车运营不规范问题，市整治办印发了《达州市“主城区出租车运营不规范”专项整治实施方案》，以实现“服务质量得到进一步提高、运营秩序得到进一步好转、行业形象得到进一步提升”工作目标，多措并举，综合施策，规范驾驶员言行、加强驾驶员监管、整治车容车貌，切实提升出租汽车行业形象，构建亲和友善的驾乘关系和乘运环境。

争红夺标　升级服务质量

“现在我坐出租车，会优先坐车顶上贴有‘红旗’的。‘红旗’驾驶员服务态度好、有礼貌，而且不拒载、不‘拉组合’……”市民张先生说，现在出租车司机很有素质，乘车体验好。

市民张先生所说的“红旗”，实际上是我市“争红夺标”活动对无违规、零投诉出租车驾驶员的一种鼓励，通过张贴“红旗”“黄旗”标志来促使驾驶员养成良好服务态度。

8月30日，记者参加市运管处开展的出租车现场查处工作时，看见工作人员将李师傅出租车顶的“黄旗”换为了“红旗”。原来，一个月前李师傅因乱收费而被乘客举报，经查实后市运管处对其处以“黄旗”警示。之后李师傅痛定思痛，决心改善服务态度，认真遵守运营规范。经过一个月的整改，李师傅的出租车再无被投诉记录，市运管处也为其换下“黄旗”。换下“黄旗”后的李师傅喜不自胜，“终于换成红旗了，这一个月真是太丢脸了！乘客一上车就问‘怎么别人的旗子是红色，你的旗子是黄色’，我被问得面红耳赤，说不出话来。现在换成‘红旗’，我恨不得逢人就说自己是优秀驾驶员！”

“争红夺标”即“争红旗，夺标兵”活动的简称。该活动以30天为一个考核周期，驾驶员在周期内零投诉和零违规，予以“红旗”鼓励；出现一次现场查处或质量投诉（查证属实的）行为，则予以“黄旗”警示，以此来规范驾驶员的言行，促使服务质量提档升级。

“给出租车贴上‘黄旗’后，我们还将帮助该驾驶员树立主动服务的观念和意识，鞭策‘黄旗’驾驶员今后规范自己的行为，把服务做得更好。”市运管处党总支委员易波告诉记者。

现在，“争红旗，夺标兵”已成为城区出租车驾驶员追求的目标，驾驶员也以被贴“红旗”为荣。通过开展“争红夺标”活动，出租车驾驶员养成了自觉遵守运营秩序的习惯，个人素质有所提升，我市整治出租车驾驶员运营不规范问题初见成效。

交叉整治　美化乘车环境

“这台车不行，车身都刮坏了，里面的座套全是灰，要召回清洗整改……”8月4日至10日，市运管处开展了为期7天的车容车貌整治工作，将全部出租汽车召回检查，责令整改破损、脏污等不合格车辆共390台。

自市公路运输管理处印发《达州市主城区出租汽车运营不规范问题整治“十项措施”》以来，我市便开始集中整治出租汽车经营秩序和车容车貌，尤其加大对汽车客运站、火车站、机场等客流集散地及重点路段、重点时段流动巡查和错峰执法力度，及时发现和查处不合格车辆以及违法经营行为。

“在企业日常管理的基础之上，由市运管处牵头，辖区运管处参与，每个季度召回全部出租车，以集中交叉整治的方式，清理不合格车辆，并责令公司整改。”为了营造良好的乘车环境，市运管处对主城区出租车车容车貌集中开展排查、清理、整顿，恢复提升车容车貌，督导出租汽车公司严格实施车辆月度回场检查、季度交叉检查制度，强化日常抽查，督促车辆坚持每天清洗车身、车厢和更换座套，保持车容车貌常态化管理。

“我们在每辆出租车内张贴文明用语和禁语，并结合出租汽车使用过程中的常见状况，多次修改文明用语，力图使标语能更接地气，涵盖面更广，让乘客享受更为贴心的服务。”市运管处的工作人员告诉记者。

除了对车容车貌加以整治，我市还对出租车驾驶员的文明用语进行了规范。市道协先后印发了《关于达州市主城区出租汽车驾驶员推行文明用语和服务禁语的通知》《关于推行“您好”“慢走”四字文明用语的倡议》等规范文件，并将文明用语纳入驾驶员日常教育和考试考核，要求城区各出租汽车公司驾驶员广泛学习。同时，在每台出租汽车前方张贴文明用语，用以纠正驾驶员的用语习惯，让出租汽车驾驶员的服务更走心、贴心、暖心。

创新技术　加强动态监管

8月28日，记者在市运管处大厅，看见工作人员正在录入我市出租车公司驾驶员的基本信息。“我们在一周内，将8家出租车公司的近3000名驾驶员基本信息录入主城区出租汽车行业服务质量管理系统，并在9月1日正式投入使用。”市运管处出管科科长李明勇告诉记者。

该系统分别由运管机构、出租汽车公司按权限录入驾驶员相关情况和数据，如实记录考核驾驶员营运服务职业行为，实时对违章、违规行为记分并推送信息，对驾驶员实施跟踪、实时管理考核，提供公开查询，使出租汽车驾驶员服务表现情况透明化、公开化。市运管处还会将公安交警部门抄告的出租汽车驾驶员违章信息录入管理系统，如实记录，依法处理，让驾驶员的不良行为无处遁形。

记者还了解到，今后市运管处将通过系统记录驾驶员的平时表现，做到对驾驶员的动态情况实时监控，并对驾驶员的信用进行考核，将驾驶员分为B、1A、2A、3A等4级。还将依据公司等级驾驶员所达比例，对出租车公司进行等级划分和信用考核，督促公司强化驾驶员源头教育和管理。

同时，为精准查处整治违规现象，使出租汽车驾驶员服务表现情况透明化，全面提升出租车行业整体服务质量，下一步，市运管处将安装出租汽车车载4G监控设备，加强对于驾驶员的动态监控。

“安装4G监控设备的优势是，我们运管所一旦接到乘客投诉，可直接调取监控录像，核实情况是否属实，若确定驾驶员有违规行为，再另行通知车主前往调查，既提高违规处理效率，也能对驾驶员有所震慑。”记者在现场获悉，市运管处将于年底前完成主城区所有出租汽车最新一代车载4G监控设备的安装。届时可利用图片抓拍、音频与视频录制，实时监控车外安全状况及车内驾驶员营运态度，强化出租车营运全过程监督，有效遏制违法违规行为的发生。

如今，穿行于达城的道路间，出租车拒载、乱收费、随意拉组合等现象已经鲜少见到；上下出租车也能听到“您好”“请慢走”等礼貌用语；驾驶员态度恶劣、开“情绪车”等乱象逐渐减少。通过各部门持续有力的整治，我市出租车乘车环境得到了质的提升，出租车行业焕发出新的活力。

□见习记者　罗未　刘晨