睢交字〔2021〕72号 签发人：肖传东

办理结果：A

县交通局关于对县政协十二届五次会议第125199号提案的答复

张衍坤委员:

您提出的关于“对睢县出租车客运市场整顿”的提案收悉。现回复如下：

针对提案中指出的出租汽车行业存在的问题，我局采取了以下措施，强化行业管理，规范市场行为。**一是**加强出租汽车企业管理人员和驾驶员教育培训工作，采取邀请老师讲课、驾驶员代表座谈等多种形式，切实提高从业人员管理水平、守法经营和文明服务意识。**二是**在城区开展出租汽车行业专项整治活动，严厉查处非法出租客运行为，净化出租汽车运输市场；对长途汽车站、客运总站采取驻点和巡查相结合的方式进行检查规范，对车容车貌进行整治，对不打表、拒载、拼客行为进行专项治理；畅通旅客和驾驶员诉求渠道，积极妥善解决出租汽车运营中的实际问题。**三是**按照《出租汽车服务质量信誉考核办法》《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》《出租汽车经营服务管理规定》和《出租汽车运营服务规范》，统一车辆运营技术标准，统一从业人员服务标准，统一企业经营管理标准，统一张贴服务承诺和监督电话（乘客须知）；**四是**完善出租汽车投诉程序，解决投诉处理问题。制定了《睢县道路运输管理投诉举报管理制度》，确保每一例投诉都得到有效的处理和及时的回复，出租汽车企业结合管理实际，也制定了投诉举报办法，进一步建立健全了出租汽车行业投诉举报处理机制。同时，通过网站、广播电台等媒体定期向社会公布出租汽车投诉处理、好人好事和失物招领等情况，让群众及时掌握出租汽车行业的新举措、新动向。

睢县交通运输局

2021年9月29日