

鄂州市交通运输局

鄂州交运函〔2025〕15号

鄂州市交通运输局 关于印发《鄂州市出租汽车服务质量专项治理 “百日行动”工作方案》的通知

市交通运输综合执法支队、市道路运输事业发展中心，局相关科室：

现将《鄂州市出租汽车服务质量专项治理“百日行动”工作方案》印发给你们，请认真组织实施，确保专项行动取得实效。

鄂州市交通运输局

2025年2月11日

鄂州市出租汽车服务质量专项治理 “百日行动”工作方案

为进一步规范出租汽车经营服务行为，提升出租汽车服务质量，保障消费者和司机等各方合法权益，维护出租汽车营运秩序，促进出租汽车行业服务水平提升，鄂州市决定在全市开展出租汽车服务质量专项治理行动，特制定本方案。

一、工作思路和目标

坚持问题导向，以提升出租汽车服务质量为目标，以压实巡游出租车企业、网约车平台企业主体责任为牵引，以多部门协同监管为保障，坚持专项治理行动与常态化监管相结合，重点区域治理与社会面治理相结合，规范处罚与约谈整改相结合，加大服务质量类违法行为打击力度，提升人民群众出行满意度。力争专项治理行动结束后，出租汽车行业服务质量进一步提升，企业落实管理制度积极性、主动性进一步增强，服务质量类投诉举报进一步下降。

二、工作重点

（一）重点治理区域

聚焦机场、火车站、汽车客运站等重点站场枢纽，旅游景点、商圈等重点场所，以及出租汽车违章高发多发区域，加强对涉及出租汽车服务质量类违法违规行为的治理规范。

（二）重点治理行为

1. 巡游出租车拒载、绕道、议价、宰客、甩客、辱骂乘客、强行拼客拉客、违规收费、漫天要价、不打表计价、私改计价器

等行为；

2. 车内吸烟、车内异味、不按乘客要求使用空调、车容车貌不整洁、服务态度差等行为；

3. 网约车线下揽客、无故爽约、平台违规派单、提供服务车辆和驾驶员线上线下不一致等行为；

4. 不遵守交通规则，随意变道、加塞、超速、违法停车，不文明驾驶和疲劳驾驶等行为；

5. 未取得经营许可擅自从事出租车经营活动，冒充、“克隆”巡游车，以私人小客车合乘名义开展非法营运等行为；

6. 在出租汽车站区不按顺序排队、不服从调度组织、喊客拉客、倒客等行为；

（三）出租车车辆更新

我市现有 400 台双燃料巡游出租车，拟在未来 4 年全部更新为新能源出租汽车，今年计划更新 200 台巡游出租车，确保车辆更新工作安全平稳顺利推进。

三、组织领导

成立鄂州市出租汽车服务质量专项治理行动工作领导小组。

组 长： 市交通运输局党组书记、局长

副组长：肖 明 市交通运输局党组成员

任晓刚 市交通运输局党组成员、副局长，市交通
综合执法支队党委书记、支队长

成 员：吕 建 市道路运输事业发展中心党总支书记、主
任

陶胜利 市交通综合执法支队副支队长

汪 洋 市交通运输局道路运输管理科科长

杜锦春 市道路运输事业发展中心副主任

领导小组下设专项治理行动办公室，办公室设在市交通运输局道路运输管理科，办公室主任由汪洋兼任，负责办公室日常工作。

(一) 企业走访组

组 长：杜锦春

成 员：徐国全、胡锦湘、张蕾

通过集体约谈、个别走访等方式，聚焦出租汽车行业发展、出租汽车规范经营、驾驶员管理和安全生产等方面，严格落实出租车企业主体责任，同时解决企业实际困难问题。

(二) 巡查执法组

组 长：陶胜利

成 员：程继锋 吕亮 黄桂锋

采取定点检查与流动检查、定时检查与不定时检查、交叉检查与联动检查、明察与暗查、处罚与教育相结合等方式实施“一案三查”，突出重点区域、重点时段、重点路段、重点车辆，严厉打击非法营运及出租车违规经营行为，确保专项治理工作取得实效。

四、时间安排

(一) 宣传动员阶段(2月7日至2月10日)

通过约谈、走访企业，大力宣传，营造专项治理的舆论氛围。在全市范围内宣传规范出租车运营行为的必要性、重要性。引导广大群众积极参与到专项治理活动中来，督促出租车驾驶员文明

驾驶；同时，鼓励广大群众对发现和掌握的非法营运情况及出租车违规经营行为进行举报。

(二) 全面整治阶段(2月11日至5月31日)

1. 强化源头管理。结合出租车公司质量信誉考核、驾驶员诚信考核和出租车车辆年度审验等考评工作，不断提高驾驶员遵章守纪、诚信经营、热情服务的意识，不断改善车辆环境卫生，规范车容车貌。督促企业和出租车驾驶员规范服务行为，做到文明驾驶、礼貌待人，有客必载，按表收费，遵守服务规范。

2. 强化执法监管。依法查处粗暴待客、绕客、宰客、甩客、欺客等侵害乘客利益的行为，以及不使用计价器、乱涨价多收费、拾到乘客遗失物品不上交等影响行业形象的不文明行为。重点对火车站、客运枢纽站、机场、地铁站、学校、景点周边人流量密集的区域进行执法监督。对行动期间的违法行为，一律依法从严处理，情节严重构成犯罪的，依法追究法律责任。

3. 强化信用监管。按照《出租汽车服务质量信誉考核办法》要求，严格开展出租车驾驶员信誉考核，重点围绕出租车驾驶员日常遵规守法、安全生产、经营服务质量等开展考核，建立违规驾驶员培训制度。引导出租汽车企业将信誉考核扣分情况作为聘用驾驶员的重要依据，鼓励将出租汽车驾驶员信誉考核等级与其培训、辞退挂钩。

(三) 巩固提升阶段(6月1日-12月31日)

全面系统总结开展专项治理行动过程中取得的工作经验及成效，查找存在的问题和不足。逐步形成规范出租车运输市场经营行为的措施，推动建立打击非法营运及出租车违规经营行为长

效机制及联合执法制度，进一步巩固专项治理行动成果。

五、工作要求

(一) 加强组织领导。各级各部门要高度重视，加强组织领导和统筹协调，细化责任分工，分级抓好责任落实，把任务、措施分解落实到单位和人员。要逐级压实责任，层层传导压力，确保专项行动有序开展。

(二) 务求工作实效。各单位要认真梳理在专项行动中发现的问题隐患，及时督导整改落实，形成闭环；对专项治理行动中出现的服务质量问题、违法违规行为要立即处理、从严处理，确保专项行动取得明显成效。

(三) 规范文明执法。交通运输执法人员在执法过程中要规范执法行为，统一执法标准，坚持做到严格执法、规范执法、文明执法，树立执法部门和执法人员的良好形象。

(四) 强化舆论宣传。各级各部门要加强对专项治理行动的宣传报道，提高社会关注度，为专项行动深入推进创造条件。加大好人好事宣传，推广好的经验和做法；公开通报典型违法违规行为，强化警示和教育。

(五) 加强信息报送。各单位要及时对专项行动进行总结，要以问题为导向，不断完善制度，巩固整治成果，健全长效机制。专项行动总结于6月15日下班前报送局道路运输科。