

济南城乡客运服务中心民主评议问题整改重点承诺事项

| 序号 | 整改目标                                                                              | 整改措施                                                                                                                                                                                          | 完成时限   | 责任单位        |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------|
| 1  | 深化行业治理，规范经营行为，持续提升出租汽车领域服务意识、服务水平，切实降低投诉、舆情及违法行为，保障乘客、驾驶员和经营者的合法权益，促进出租汽车行业持续健康发展 | <p>（1）按照“人人身上有指标”的原则，开展出租汽车企业（含网约车平台）包挂服务工作，突出问题导向，找全找准企业存在的问题，掌握企业经营管理、驾驶员营运服务过程中遇到的难点痛点事项，剖析问题产生的根源，推动问题解决。</p> <p>（2）建立出租车驾驶员“日考核 月通报”制度，根据驾驶员得分情况，建立重点驾驶员管理台账，着重开展教育培训，提升驾驶员文明规范服务水平。</p> | 2024年底 | 济南市城乡客运服务中心 |
| 2  | 提升“四站一场”出租车通道运输服务保障能力                                                             | <p>（1）会同相关部门，优化场站出租车通道候客区、落客区，为出租车驾驶员和乘客提供更加优质、完善的服务，让乘客出行更便利。</p> <p>（2）加强恶劣天气、节假日等重点时段、重点区域的运力调度，做好运输服务保障工作，确保乘客安全便捷出行。</p> <p>（3）开展站点服务工作人员培训，提升工作人员文明、热情、规范的服务意识、服务水平和服务能力。</p>           | 2024年底 | 济南市城乡客运服务中心 |
| 3  | 开展客运企业、场站等重点领域从业人员服务提升行动，推广行业文明服务规范，强化服务意识、提高服务标准                                 | <p>（1）开展《道路客运行业文明服务规范》解读宣传活动，督促客运企业、客运场站将学习道路客运行业文明服务规范列入日常教育培训内容，确保驾驶员等重点从业人员熟悉掌握有关标准，并进行考核。</p> <p>（2）开展驾驶员、服务管理员、热线承办人员业务培训，增强客运从业人员服务意识。</p>                                              | 2024年底 | 济南市城乡客运服务中心 |