

出租车 5D 管理法

甘肃 沈兴国 高生学

近年来，武威市运管局在出租车管理上以科学发展观为统领，坚持以人为本，统筹兼顾，充分依靠党组织、政府、社团组织、群众自治和法规制度，苦抓实干，倾情服务，形成了“五个依靠”即“5D”管理法（Depend on the party committee, Depend on the government, Depend on the mass organization, Depend on the people, Depend on the law），建立了党委政府高度重视，相关部门齐抓共管，社会群众共同参与的综合治理机制和行业稳定防控体系，出租车管理水平和出租客运服务形象都有了较大提高，促进了出租汽车客运行业的健康、稳定、和谐发展。

依靠党组织，为构建和谐出租提供组织保证

在市委组织部的帮助下加强行业“两新”组织建设。成立了运管局党总支和出租、维修、驾培三个行业协会党支部，建立了“总支带行业，支部加协会”的“两新”组织党建工作新机制。通过出租车行业协会党支部强化对出租车驾驶员中流动党员的管理。运管局党员每人与5名出租车司机结对，经常交心谈心，及时了解经营困难、服务需求、意见建议，随时化解矛盾纠纷，维护行业稳定大局。命名18辆“共产党员示范车”并授予标志顶灯，“共产党员示范车”驾驶员在客运服务中时时处处发挥模范作用，弘扬主旋律，体现先进性，赢得了乘客的信赖，成为出租车行业一面鲜明的旗帜。

与政法委联合打造平安运输。结合平安武威建设，建立维护行业稳定、构建社会和谐的综合治理机制，每年在武威电视台、武威日报与政法委共同开办“平安运输、阳光运政”专题栏目，利用出租车宣传标语营造平安建设舆论氛围。依靠出租车司机中的信



息联络员及时掌握行业动态、经营者心声和不稳定的苗头隐患，及时向市委政法委综合治理办反映，共同抓苗头，抓基层，主动出击排查治理，掌握了维护行业稳定的主动权。

借助宣传部提升行业精神文明建设水平。在市委宣传部的指导下，每年开展出租车行业“文明使者”评比表彰活动，2008年下半年，还与市委宣传部、文明办共同启动了“城市运输文明服务万人评”有奖活动，印制4万多份调查问卷，每月初发放，月末汇集开奖，在全社会引起强烈反响，也为管理工作的顺利开展创造了宽松的舆论环境。

主动接受纪检监察部门的监督。利用政风行风热线广泛开展行风民主评议，提高出租车管理的透明度。在出租车选型招标和举行听证会时，都邀请纪检监察部门领导参加，做好全过程监督，为出租车管理的阳光操作提供了监督保障。

依靠政府，提高出租车管理效能

制定专项规划。运管局编制的《武威市

2008~2012年城市出租车发展规划》经市政府常务会议审议通过并印发执行,为出租车市场的规范管理和健康发展提供了科学依据。

多部门综合治理。市政府分管领导牵头,专门成立了由交通、公安、城建、工商、税务、监察、交警、运管等相关部门和单位组成的城乡交通协调管理领导小组,对实施规划、报废更新等重点工作进行组织领导和协调服务。公安、交警部门积极配合运政人员开展联合打击“黑车”行动,形成了打击“黑车”的高压态势。

加强应急管理。建立出租车行业突发事件应急管理机制,做到早预见,早行动,政府分管领导亲自指挥,各相关部门迅速到位,及时稳控突发事件。政府领导定期了解日常应急管理工作,各部门互通信息,发挥政府职能部门的积极作用,深入排查影响出租车行业安全、稳定的各类矛盾隐患,增强突发性事件的应急处置能力,维护行业稳定大局。

依靠社团组织,发挥社会监督作用

加强与工会、妇联、团委等部门的联系。共同组织出租车行业从业人员开展服务技能大赛等评比活动,对素质好、服务优的妇女司机驾驶的出租车,授予“巾帼文明示范车”称号,号召出租车驾驶员队伍中的团员青年积极创建“青年文明号”,通过邀请以上部门领导参与出租车管理事务,发挥了各职能部门优势,保障了各阶层群众权益。

发挥出租车行业协会等中介组织的桥梁作用。凡涉及出租车管理重大政策的出台、出租车经营者切身利益的问题,推选市民代表、人大代表、政协委员和行风监督员参与调研和讨论,使政府决策更加贴近群众意愿。

与学校联系开展志愿服务活动。统一组织学生志愿者利用假期参与出租车服务形象义务监督,既使学生得到了社会实践锻炼,又形成了全社会共同参与的综合治理机制。

依靠群众自治,切实为经营者办实事

对出租车经营模式选择、车辆选型等群众最关心、最直接、最现实的利益问题,均按照一事一议的原则,采用问卷调查、召开听证会等形式让经营者广泛参与决策,充分听取和集中体现群众的意见建议,问政于民,问需于民,问计于民,扩大了群众的知情

权、参与权、监督权和决策权,充分发挥群众民主管理的作用,融洽了干群关系,促进了行业和谐,实现了群众自治与依法行政的良性互动。通过依法行政与群众自治相结合,在2008年第一批100辆出租车报废更新时,确定了“产权归己,经营权协议使用”的出租车经营模式,受到经营者广泛认可,保障了出租车行业稳步、健康发展。下一步报废更新工作中,将实行更受从业人员欢迎的“两权归己、集中管理、自主择企、保险互助”的经营模式,同时进一步优选出租车型,为广大经营者办好实事、办好事。今年我市出租车在推行每周“七座套”时,广泛征求出租车经营者意见建议,让经营者直接参与座套的选定,特别是党员司机带头执行,确保了此项工作的顺利实施,也受到群众的赞同。

依靠法规制度,提升行业管理水平

对出租车市场“黑车”等非法经营行为,严格依法查处,严管重罚,维护了合法经营者权益,规范了出租车市场秩序。为了形成出租车服务形象建设的长效机制,分别制定了出租车车容车貌管理、出租车“七座套”等规章制度以及《出租汽车客运服务规范》、《出租客运服务“三讲六不准”》、《共产党员示范车标准》、《文明使者示范车标准》等服务规范和《出租汽车客运服务质量信誉考核办法》,为出租车管理提供了有效的制度保障。针对出租车经营权私下转让严重的问题,制定了《出租车经营权管理办法》,对经营权的使用、管理等做出了明确规定,对维护经营权所有人的合法权益探索出了有效的办法。运管机构坚决贯彻执行法规制度,规范了出租车市场管理,提升了依法行政的能力和水平。



供图:甘肃省运管局