

上海市道路运输管理局文件

沪道运客〔2023〕142号

关于吸取迪士尼事件经验教训 提升出租汽车服务质量的通知

各有关单位：

近期，新闻媒体曝光迪士尼周边存在出租汽车议价、多收费、扰乱站点秩序及辱骂乘客等违规行为，市委、市政府及市交通委主要领导高度重视，作出重要批示和指示。执法部门对涉事企业及车辆进行了立案查处。

暑运期间客流量较大，窗口区域发生服务质量事件造成的影响面广、社会关注度高，直接影响行业形象。各巡游车企业、行业协会要引起高度重视，举一反三，切实落实各项企业主体责任：

一是加强在岗教育。督促驾驶员在机场、火车站、旅游集散地等区域遵守场站管理要求，严禁发生扰乱站点秩序等违规行为。

二是加强自查自纠。在暑运、节假日等客流高峰时段派驻质检人员巡查暗访，并通过视频监控抽查等手段，严查场站枢纽区域议

价、拒载、多收费等违法行为。对未落实驾驶员管理责任，引发服务质量事件的企业，将被列入企业经营权考核予以扣分处置。

三是加强互督互查。出租汽车行业协会要组织企业开展常态化互查工作，并对互查结果进行梳理汇总，对服务质量较差的企业进行提示指导，将存在严重违规行为的驾驶员列入行业重点关注驾驶员名单。

请市道运中心督促巡游车企业结合本次舆情事件开展驾驶员警示教育，用优质服务推进文明行业创建工作。

上海市道路运输管理局

2023 年 8 月 14 日

信息公开属性：主动公开

上海市道路运输管理局办公室

2023 年 8 月 14 日印发
