

昆明市成功创建全国文明城市 特别报道

“万名出租车司机争当金牌向导”评审会举行
十名金牌向导百名银牌向导产生

都市时报全媒体记者 汪雨春

昨天下午，“讲好昆明故事 争当金牌向导——与文明同行，万名出租车司机创文在行动”评审会在昆明市新闻中心举行。经过2个多小时评选，评审会最终评选产生了10名金牌向导、100名银牌向导、100名优秀向导和23家优秀组织单位。颁奖会将于12月择期召开。



讲好昆明故事 荣誉最终评定

“讲好昆明故事 争当金牌向导——与文明同行，万名出租车司机创文在行动”活动，由昆明市创建全国文明城市工作总指挥部指导，昆明市委宣传部、昆明市文明办、昆明市交通运输局、昆明市公安局交警支队、昆明报业传媒集团主办，昆明出租汽车协会、都市时报承办，昆明市出租汽车管理局、中石化云南昆明石油分公司协办。活动自8月21日正式启动以来，经过3个月时间，一系列活动陆续完成。昨天的评选，标志着活动接近尾声。

评审会上，来自昆明市文明办、昆明市出租汽车管理局、昆明出租汽车协会、昆明报业传媒集团等单位的10名专家进行了评审。专家们纷纷发表看法，并提出评审意见。

评审活动本着公开、公正、透明的原则，从“昆明好向导”小程序互动点赞排行榜中，选出前320名巡游出租车司机和前40名网约车司机，并标注司机的相关信息。同时，根据昆明市公安局公共交通治安分局的审核查询结果，对入围司机进行了背景筛查。评选采用无记名投票

票方式，最终评选出了金牌向导、银牌向导和优秀向导、优秀组织单位。

在接下来的颁奖会上，将为10名金牌向导颁发十佳证书，奖励每人2000元加油卡，为100名银牌向导颁发证书，奖励每人1000元加油卡，为100名优秀向导颁发证书，奖励每人300元加油卡，还将为获奖的23家优秀组织单位颁发奖牌。

争当金牌向导 活动丰富多彩

为帮助出租车司机更好地参与活动，为来昆游客提供更好的向导服务，从8月25日到8月27日，昆明市出租车行业共开展了9场主题培训活动。超过4500名出租车司机走进设在云安会都的培训课堂，学习司乘礼仪、昆明历史文化、昆明人文景观、昆明故事等知识。

9月2日，“讲好昆明故事 争当金牌向导——滴滴网约车司机创文在行动”主题培训在北市区三茂城市印象酒店举行，200名滴滴司机参加培训，认真聆听了《聊聊昆明》创文手册的介绍，注册“昆明好向导”小程序，与培训教员积极互动。



评审会现场 都市时报全媒体记者 汪雨春

除了专门的培训课程之外，面对面解答出租车司机参与活动中的疑问、帮助他们加入活动行列，也是活动开展的一项重要内容。从9月5日至9月28日，“讲好昆明故事 争当金牌向导——与文明同行，万名出租车司机创文在行动”组委会在昆明长水机场出租车停车场内，共举行了4场线下推广活动。活动组委会通过“赠送书签”“邀请注册”“号召文明驾驶、文明服务”等形式，邀请更多的出租车司机注册“昆明好向导”小程序，积极参与“争当金牌向导”活动，为昆明创建全国文明城市贡献力量。

活动现场集赞、互动环节于10月27日结束。从8月30日至10月27日，昆明出租车行业共有10529名司机注册了“昆明好向导”小程序并积极参与活动，占全市14000名出租车司机的80%。截至“昆明好向导”小程序点赞环节关闭时，所有注册的出租车司机共获得乘客8979064个点赞。此外，还有来自全国各地和各行各业的乘客在小程序中留下了412193条评论，以此鼓励昆明出租车司机。

活动覆盖面广、针对性强、实施反馈效果好，得到了广大出租车司机的一致好评。

★ 相关新闻

昆明出租车行业万名司机助力文明城市创建 外地游客分享乘车感受
“昆明的出租车好坐、干净，司机耐心”

都市时报全媒体记者 李瑞莹

“昆明的出租车好坐，车也干净，司机也耐心，我们很喜欢。”从郑州来到昆明的游客田小姐分享了首次乘坐昆明出租车的感受。

自昆明市开展全国文明城市创建工作以来，出租车行业以全新的面貌助力文明城市的创建，上万名出租车司机用自己的行动，为文明城市创建增添亮色。

出租车行业多措并举参与创建工作

2020年是昆明市创建第六届全国文明城市的全力攻坚冲刺年，出租车作为公共交通中的“流动细胞”，做好文明服务十分重要。为此，昆明市出租汽车管理局不断深化出租汽车行业的文明创建工作。通过强化市场监管、规范营运行为，昆明市出租汽车全行业树立了文明诚信服务理念，全面提升了昆明市出租汽车行业整体服务能力及水平，也为2020年创建全国文明城市贡献了一份力量。

针对出租车行业长期以来为乘客所诟病的一些问题，市出管局对照2020年创建全国文明城市实地测评体系和操作手册中关于出租汽车的13条要求规范，全面逐条梳理，强化新的规范要求。通过对标对表检查，不仅出租车容貌更加规范、车内更加整洁，司机们也展现出了不一样的精气神。尤其是针对疫情防控的要求，在对标中还新增了“咳嗽打喷嚏要掩口鼻”的相关要求。

“为了能给广大的乘客提供更好的服务，助力创文，我们平时也会在实际工作中通过行业协会、企业开展各类培训，帮助司机乘客服务工作。”2020年8月22日至30日，市出管局

组织全市8000余辆出租汽车进行对标对表检查，全力整治车容车貌，查找短板，全面整改，确保达标。市出管局也开展了各类创新服务，如情景模拟考核等，帮助司机加深印象、将服务精神内化于心。

“现在，说礼貌用语、上下车提醒乘客注意是否携带随身物品已经习惯成自然，这些习惯融入了我们的日常工作，无形中也为我们的服务加了分。”出租车司机李虹说，当前，出行行业竞争激烈，出租车要想突出重围，提升服务品质十分重要。而创建文明城市，不仅让生活更加美好，也为出租车行业创造了一次提升的机会。

“现在我们会问乘客有没有带好行李，会根据乘客的目的地进一步询问，防止出现走错路的情况，还会为乘客提供一些向导服务。不少乘客都认为出租车行业有了很大的改观，这也让我们备受鼓舞。”李虹说。

暗访检查 11580 辆出租车次

市出管局通过明察与暗访相结合，加大对出租汽车营运市场的日常检查力度。检查工作重点围绕创建全国文明城市的测评体系要求以及人民群众集中反映的热点问题开展，区域点面结合、以五大客运站、火车站、机场定点区域，以关上国展中心、火车北站、人民西路梁家河等重点路段为中心向周边区域辐射，进行大范围随机抽检。截至今年，共暗访检查11580辆次，组织暗访被检查存在问题的驾驶员共计300余人次进行重点教育。

在制度规范上，2019年至今，市出管局制

定了16个管理规章制度，重点突出对从业人员及企业服务质量的考核及奖惩，激励从业人员向社会提供高质量的服务，提升行业的社会风评，促进行业的健康发展。建立重点车辆及重点人员的监管制度和信用管理制度，每月对出租汽车企业进行红黑榜排名，每季度公布一批重点监管驾驶员名单，重视短板问题，从而全面提升行业服务水平。

在提升服务品质的同时，创建文明城市期间，市出管局积极联合机场交警支队、火车站交警支队，建立长期联合整治工作机制，重点整治长水机场、火车站周边的非法营运，对涉嫌非法营运车辆依法查扣，全力做好城市环境治理工作。市出管局今年已出动执法人员2000人次，执法车辆300辆次，检查7000余辆网约车，查扣151辆涉嫌非法营运车辆。

10529 名司机参与“争当金牌向导”活动

本着“以活动促创建”的原则，市出管局在昆明市出租汽车行业中广泛组织开展主题实践活动。疫情期间，为保障昆明市一线医护人员出行，市出管局联合昆明出租汽车协会，依托中北、世博等国有出租汽车企业，安排了330辆出租汽车组建志愿者车队开展“抗击疫情关爱一线医护人员 昆明的士在行动”的志愿服务。共有近500名出租汽车驾驶员主动报名参加活动，与近400名医护人员结对，累计免费送医23000余趟次。昆明市出租汽车行业现有的雷锋车队、红旗车队积极主动参加“学雷锋志愿服务”“爱心送考志愿服务”的活动。其中，“雷锋车队”在2020年9月18日举

行的第五届中国青年志愿服务项目大赛云南地方赛中荣获优秀项目奖，将作为云南省参赛项目之一，参加第五届中国青年志愿服务项目大赛全国赛。

2020年8月，市出管局积极落实市创文总指挥部“讲好昆明故事 争当金牌向导——与文明同行，万名出租车司机创文在行动”活动的部署安排，充分动员全市出租车（网约车）司机积极参与创文主题行动，激发广大出租车驾驶员积极支持、参与文明城市创建工作的热情。

昆明出租汽车协会会长黄艳军介绍，多年来，昆明出租车行业坚持举办“爱心送考”大型公益活动，雷锋车队、红旗车队、党员示范车队、民族团结示范车队等常年穿梭在昆明的大街小巷，服务外地游客和本地群众。此次，“讲好昆明故事 当好金牌向导”活动，是对昆明出租车行业全体驾驶员文明素养的一次提升和检阅，是一次全行业文明总动员。而行业也把此次活动看作一个营造良好的运营氛围、展示行业崭新形象的契机，通过活动，将促进全行业出租车司机讲文明话、办文明事、做文明人、创文明城，为昆明市创建全国文明城市做出积极贡献。

早在2019年底，在近1.4万名出租汽车驾驶员中，昆明市就评定出了1235名行业星级驾驶员，并首次为星级驾驶员颁发臂章、徽章、荣誉卡等可以随身佩戴或放置在车内的实物，方便乘客识别。星级驾驶员中包括四星级驾驶员9名、三星级驾驶员58名、二星级驾驶员336名、一星级驾驶员832名。