达州晚报
今达州
权威发布
深度报道
03
2019年11月18日
星期一
2332265
□主编:杨　波
□编辑:冯津榕

从吐槽到点赞

达城出租车的“逆袭”之路

出租车作为城市的一张名片,展示着一座城市的文明。然而近年来,我市出租车行业却成了市民吐槽的对象,“驾驶员拒载、争道抢行、乱收费、不接短途单、半路揽客……”部分运营不规范的出租车严重影响了市民的乘车体验和达州的城市形象。

自开展整治“群众最不满意的10件事”活动以来,出租车运营不规范问题被列为集中整治事项。为有效规范城区出租车运营秩序,加强出租汽车行业监管,达州市交运部门多措并举,从营运行为和车容车貌整治、服务质量提升、教育培训引导、提升管理能力、加强行业自律、建立长效机制等方面入手,力促整治达效。如今达城出租车行业整治成效明显,行业形象大大提升。

运行很规范 服务大提升

11月12日上午,记者来到达州市火车站出站口看到,一辆辆整洁的出租车在工作人员的指挥下,井然有序地停靠在出租车专用通道,等待即将出站的乘客。刚下火车的市民曹先生十分惊讶,“几个月没回来,感觉有变化!出租车不加塞了,司机的服务态度也提升了不少,没有因为我们同行的人太多就说去不了……”

整治工作开展以来,达城出租车违规揽客现象也得到了明显改善。市民小刘称,以前他好几次被出租车驾驶员气得不轻,“有一次出租车师傅拉‘组合’,由于车上有其他乘客,师傅不想绕路,便让我提前下车。”小刘说,出租车驾驶员想多挣钱可以理解,但不能因此损害乘客的利益。“现在交运部门管理严格、宣传到位,市民的维权意识大大增强,出租车驾驶员的服务态度也随之好转,许多驾驶员都会在征得乘客同意后再‘拉组合’。”

据市交运局工作人员介绍,目前该局对出租汽车投诉举报案件的回复率达100%。“对违规行为或投诉查实的,当班驾驶员停班学习1-3天;对顶风违规、连续违规、情节恶劣的从业人员,一律顶格处罚,记入‘行业不良记录名单’,清除出行业队伍。”不仅如此,市交运局还建立了出租汽车经营乱象曝光台,对查证违规属实的出租汽车单车和驾驶员不定期曝光。自今年6月达州市主城区出租汽车行业启动“争红旗、创标兵”服务质量提升活动以来,共查处134起违规行为,同步予以黄旗标识警示,并对其中两台两次违规的车辆停车整顿3天。“我们鼓励市民在遇到出租车司机拒载、绕道多收费、语言不文明,或未经乘客同意拼客、甩客等行为时,通过投诉来维护自己的合法权益,投诉电话为12328,一经核实将对违法违规行为予以严惩。”

由内而外的改变

细心的乘客或许会发现,最近达城的出租车不仅外观变干净了,连内饰也整洁了许多。出租车驾驶员彭先生称,这得益于市交运部门开展的出租汽车车容车貌整治活动。“我们是达城的窗口,代表了达州的形象,车辆的干净整洁不仅能带给乘客舒适的乘车体验,也能维护城市形象和出租车行业形象。”包括彭先生在内的一大批出租车驾驶员都对这项活动表示支持。

据市交运局工作人员介绍,“我们还在每辆出租车内张贴了文明服务用语,并积极引导驾驶员运用文明用语。”自开展车容车貌整治工作以来,市交运局多次对出租车车容车貌集中开展排查、清理、整顿,共计整改390台(次)。

实际上,市民对出租车行业态度看法的转变,不仅与出租车的整洁状况有关,还与出租车驾驶员素质提高有关。

今年来,达州主城区出租汽车行业累计好人好事近700件,其中拾得现金11万余元,拾得手机、平板电脑等50余件,总价值46万余元。利通公司川ST1326驾驶员刘武臣先后两次勇救轻生男子,诸多媒体进行了报道;恒升公司川ST0937驾驶员张文拾得现金5万多元及时归还失主……这些都被市民看在眼中。

出租车将安装监控

“现在坐出租车也方便了,打个电话几分钟就可以坐到车。”9月份,达城部分出租车推出了“电话叫车”和“微信叫车”,乘客只需拨打电话,分分钟就能坐上车,既方便又省时。

此外,市民郑先生认为,出租车还应该安装监控设备、行车记录议等,这样做不仅可以约束出租车驾驶员,让他们行车更加规范,也为乘客的安全提供了保障。

市交运局工作人员介绍,近月来,市交运局在出租车监管系统功能信息化上也下了大功夫。9月起,启用出租汽车行业服务质量管理系统,由运管机构、出租汽车公司按权限录入驾驶员相关情况和数据,如实记录考核驾驶员营运服务职业行为,实时对违章、违规行为记分并推送信息,对驾驶员实施跟踪管理考核。同时,车载4G监控设备的安装工作也有望在年底前开始,届时出租车运行将更加规范。

随着整改活动的不断深入,不少市民都察觉到,我市出租车行业乱象大有改善,一些市民通过热线电话、微信朋友圈等途径纷纷为这次整治活动点赞。市民刘先生就在微信朋友圈说道:“虽然现在出租车运营越来越规范了,但这是一项长远而艰巨的工程,不能只是‘一阵风’,我们希望交通部门持续发力,一起提升出租汽车窗口行业形象,使达城的出租车行业焕发出新的活力。”

□本报记者　赵曼琦