

出租车, 见证城市的文明与进步

建德严惩出租车拒载、拼载、议价等不文明现象

谢小凤 詹聪颖

出租车作为城市文明的流动窗口, 司机的个体形象, 不仅展示了一座城市的形象, 还体现了城市的魅力和风范, 标志着一座城市文明的“尺度”。

出租车管理一直都是社会热点, 建德市的出租车也不例外。拒载、拼载、议价等不文明行为严重影响了城市形象。今年年初, 出租车价格上调更是激起了市民十多年的怨气, 出租车规范经营的呼声越来越高。



“亮剑”出租车违规行为, 打造城市“流动名片”

出租汽车是城市的“流动名片”, 违规行为将严重影响城市形象。为了从根源上解决出租车违规行为问题, 建德市运输管理处将群众的呼声视作努力的方向。领导带头领下任务, 出租车包干到人, 走访3家出租车公司、100辆出租车、250余名驾驶员, 听企业难处、听群众意见、解司机困惑, 力求找准问题、精准发力。

经过一场别开生面的“头脑风暴”, 最后梳理确定了拒载、拼载、议价、不使用计价器、不按规定出具发票等8类群众反映集中的问

题, 进行从严整治、从重查处。同时跟进对非法营运、网约车违规经营的打击治理。规范合法经营、打击非法经营, 两手抓两手硬。

4月中旬以来, 就向出租车行业乱象发起“总攻”, 集中火力开展全天候整治。通过走访调研、路检路查、暗查暗访、谈心谈话、教育整改通过这一些列组合拳, 党员干部入细、入小、入实, 驾驶员从对抗到理解, 从不适应到适应, 文明服务、规范经营的理念, 正在这个行业里悄悄地发芽生根。

整治活动开展以来, 累计现场纠正轻微

违规行为102次, 行政处罚42起, 学习教育21人次, 开除、解聘违规驾驶员10余人。偏远路段拒载问题解决了, 群众出行需求满足了, 出租车的投诉率同比下降93.7%, 满意率稳步回升。

“现在打车很容易, 再也不用担心拒载了。”家住桥南的徐先生说, 可就在不久前, 桥南还是拒载的“重灾区”。“这是有史以来, 建德市出租车秩序最好的时期。”出租车驾驶员黄建军说道, 有20多年从业经历的他, 见证了建德出租车的起步和成长, 可谓行业“元老”。

借助信息化创新监管模式, 加强出租车智慧监管

“道路千万条, 安全第一条, 建德市道路运输管理处提醒你雨天开车, 注意安全。”前段时间, 出租车上的这条语音播报成了“新晋网红”, 这是建德出租车特有的“智慧大脑”。

这个“智慧大脑”全称出租车智能管理平台, 除语音提醒功能之外, 还融合了司乘服务、企业管理、部门监管三大功能于一体, 提供包括失物找寻、信息通知、导航定位、自动报警、行车轨迹、运行监测、大数据分析等服务, 是个名副其实的“多面手”。

“过去, 我们去调查投诉件, 驾驶员极不

配合, 取证很难。现在, 有了这套监管系统, 有视频、有音频、有轨迹, 我们办案更有底气。”城区中队王棧边演示边介绍, “有了这个平台, 管理部门可以实时监管, 企业可以利用大数据有效调度车辆, 司机则可以利用车载终端进行路线规划。”

目前, 100辆出租车已全部安装“智慧大脑”, 且在调查取证、寻找失物、线上纠违等方面发挥强大功用。

“监管是行业管理部门的事, 企业更应该关注经济效益。”建德大众出租车公司李旭红

坦言, 让企业参与监管的做法, 刚开始他也不理解, 甚至很排斥。但是一段时间下来, 他转变了态度“运营管理规范了, 成本反而下降了。”

“做得好了, 老百姓的认可度高了, 职业荣誉感更强了, 甚至通过整治, 事故都少了, 开车也轻松很多……”八一前夕, 组织的一场退伍军人驾驶员座谈会上, 大家敞开心扉, 你一言我一语。现在, 不仅政企之间有了更多的配合, 企业间默契也更充分了, 驾驶员也变得和气了。

租出车十年“爱心车队”, 讲述建德美丽变迁

“明年我还要来参加。”建德市大众出租车公司驾驶员方如贞说, 这是她第6次参加“爱心车队”, 免费接送高考考生和家长。她说过去高考期间拉着一车又一车的高考生, 特别得劲。虽然现在大部分都是私家车接送, 但还是有人会选择乘坐出租车。“只要有考生坐, 我们就愿意拉。”像方师傅这样的司机不是少数, 而“爱心车队”的活动也已坚持了近10年。

“出租车行业有许多的闪光点, 我们希望通过‘爱心车队’等系列活动, 树立行业形象, 提升群众的认同感。”建德市交通运输局局长高建军介绍说。出租车作为城市流动展示窗口, 其形象素质、服务质量至关重要。整洁的车容车貌, 热情真切的文明用语, 让建德变成了一个有温度的城市。

在注重规范经营的同时, 建德市道路运

输管理处还强调行业文化建设对提升服务的作用, 也越来越多与当地文化、建设融为一体, 不少驾驶员俨然成为“城市代言人”, 当有外地的市民来到建德, 驾驶员就开始主动介绍起建德的山水人文、风景名胜以及特色美食, 当起了美丽建德的讲解员, 他们既是这座城市文明的传播者, 也见证了这座城市的华美蜕变。