

安全服务十九载 的哥袁军辉真情奉献暖乘客

西安的哥袁军辉,从业19年来,穿梭在西安的大街小巷,迎来送往,一直保持零投诉零违章。他没有豪言壮举,坚守在平凡的岗位上,默默为乘客提供优质服务。7月26日,记者专程乘坐了袁军辉驾驶的出租车,感受了他的服务。

时刻紧绷安全弦 确保安全营运

进入出租车行业前,袁军辉是一名厨师,一直在后厨忙活。后来经朋友介绍,他开起了出租车,这一干就是19年。

7月26日凌晨3时许,闹铃声响起,西安海纳运通出租汽车有限公司陕AT2677白班司机袁军辉洗漱完,夜班司机已经开着车到了他家门口。他仔细打扫完车内外的卫生,检查完车况后,送夜班司机回家,随后开始了一天的营运。

自开上出租车以后,袁军辉便将“安全第一”作为行车最高准则,时刻绷紧安全的“弦”。他主动积极参加公司的安全学习,时刻掌握最新的交通法律法规;交车和接车时,总是认真检查车辆状况,确认车辆保持良好的状态,保持乐观开朗的心态,从不将负面情绪带到工作中,不开“赌气车”;坚持“宁停三分、不抢一秒”,

礼让驾驶,不开“英雄车”。

他的车内除了备着的矿泉水、抽纸、塑料袋外,记者还在后备箱看到了拖车绳和电源连接线。袁军辉说:“之前,营运时碰到有人需要,他车上没有,回去便装上,以备不时之需。后来用过的次数还不少。”

友善服务 平凡岗位上奉献爱心

一开始是为了有份工作干,渐渐地袁军辉发现自己喜欢上了开出租车。“做一名优秀的出租车司机是我的职责,只有奉献爱心,友善服务才能更好地完成这个职责。”他不但这么说,这些年也是一直在这么做。

去年3月的一天,袁军辉将车停在开元路休息时,一位老人上前问路,说要去浪琴湾。袁军辉招呼上车说:“我免费送您过去。”车开到绿城浪琴湾,老人又说要去姑娘家。快到时,老人表示下车转转,等等有人接。老人下车后,他搭载了乘客,将乘客送至目的地,放心不下老人,他返回老人下车的地方,看到老人还在,将老人接上车。他再次询问老人要去哪里,老人说去姑娘家,将老人送到后看着其走进小区,才放心离开继续营运。

夏日送清凉 关怀暖人心

西安持续高温,为感谢一线出租车驾驶员的辛勤付出,7月18日,西安市出租汽车行业第六届“火热夏日送清凉”活动正式拉开帷幕,本活动将持续到8月底。

据了解,西安市出租汽车行业已连续6年开展此项活动,并已成为行业关心关爱一线驾驶员的

标志性举措。今年,活动在西安市出租汽车行业党委、西安市巡游车网约车行业工会联合会的统一安排部署下,行业各级党组织、各级工会组织和各经营企业、网约车平台、品牌车队,积极组织党员、职工和优秀驾驶员代表,分别在机场、高铁站、火车



2022年10月的一天,袁军辉搭载乘客前往沣东新城,下车时,不慎将手提包遗忘在车上。乘客下车后发现没拿包,急忙拨打出租车公司电话。工作人员一边安慰她不要着急,一边拨打驾驶员电话。接到公司电话后,袁军辉放弃营运,第一时间将包送还乘客。乘客杨女士表示,包里除了证件外,还装着给孩子准备的2万元报名

费。她拿出现金要感谢,袁军辉婉言拒绝,“这是每位出租车司机都应该做的。”

高考期间,为帮助考生方便、安全、快捷抵达考点,袁军辉提供免费乘车和应急用车服务。多年来,他真诚地服务换来更多朋友,不少坐过袁军辉车的人,加了他的微信电话。“还有外地游客说,以后来西安还坐我的车,这就是对我最大的鼓励。”袁军辉说。



站、各大客运场站和甲醇加注站、充电站等12个活动点位,对过往巡游车驾驶员和网约车驾驶员及公交车驾驶员,环卫工人、快递员等户外工作者发放矿泉水、藿香正气水、清凉油等防暑降温用品,并现场检查出租车车容车貌和驾驶员仪容仪表。

同时,向驾驶员普及高温天气防暑降温知识,提醒驾驶员务必做到安全运营、文明行车。

“清凉的物资,暖心的问候,让我们切实感受到了来自行业的关怀与温暖。”的哥刘师傅说,自己将立足岗位,以更优质的服务,带给乘客平稳、舒适的体验。

爱心出租车护航“金盲杖”训练营视障者出行

7月13日—18日,“金盲杖”沉浸式独立出行训练营在西安举办,西安市出租汽车行业多家企业积极动员爱心驾驶员参加,组建了保障车队,负责接送训练营成员每日往返。

据了解,“金盲杖”沉浸式独立出行训练营,是以培养视障者

独立出行能力,倡导设施无障碍,助力视障者实现社会融入为目标的公益项目。本次训练营共有15名成员,每天早上需要从酒店前往训练营进行学习训练,晚上返回酒店休息。

西安市出租汽车行业从莲湖

区残联接到保障出行志愿服务信息后,在行业内转发,很快就得到了响应,西安富民出租汽车有限责任公司、西安海纳运通出租汽车有限公司、西安市西城出租汽车有限公司共同组建了一支保障车队,为训练营成员提供一对一出行保障。

“作为一名出租汽车驾驶员,能在自己的岗位上为视障者提供力所能及的帮助感到很开心,虽然跟他们接触的时间不长,但训练营成员那种阳光、积极、向上的生活态度也让自己受益良多。”保障车队驾驶员黄辉说。

星级体系创新助力各地出租车服务升级

嘀嗒出租车“三化”工程签约增至71城

近日,嘀嗒出行公布了2023年上半年出租车三化(数字智能化、网约化、线上线下一体化)成绩单:上半年,出租车“三化”工程新增签约6个城市,包括部分新一线城市,截至目前,“三化”总签约达到71个城市。

出租车“三化”落地运营加速进行。目前,全国已有十多个城市的市民均可扫码上车扫描智慧码,一键享受扬招数字化新体验,包括西安、广州、成都、齐齐哈尔、沧州、济南、烟台、贵阳等,出租车智慧新出行

渐成燎原之势。

嘀嗒出行与各地共建的星级评选体系运行半年初见成效,星级司机队伍不断扩大,且高分司机逐渐增多。其中,齐齐哈尔6月份五星司机数量,与1月份相比增加了8倍。

基于扬招评价+网约评价+投诉情况全方位服务考核的出租车星级评选体系,正在成为越来越多城市出租车企业考核,以及出租车司机荣誉评定的重要参照。

产品创新方面,嘀嗒凤凰云

平台功能持续迭代升级。今年上半年,相继上线服务周报自动发送、公司版培训课程、差评统计功能和企业公告功能优化,进一步创新赋能出租车服务数字化管理,提升企业管理效率。

出租车星级体系的司机权益不断拓展,除了抢派单优先、垫付等线上权益外,嘀嗒出行正与各地出租车行业联手拓展更多线下权益和实物权益,如场站优先免排队、车内用品等,逐步强化与服务水平及时挂钩的出租车司机正向激励。

嘀嗒出行副总裁李跃军表示,巡游出租汽车能否焕发新的生机,赢得可持续发展,很大程度取决于出租车司机群体的职业内驱力。嘀嗒出行希望通过与各地出租汽车行业深化共建服务内生机制,推进星级评选,深入实施创新服务,让好服务及时获得激励,让更多努力提升服务的师傅及时获得肯定,在帮助司机提升收入的同时,也获得更多职业自豪感、荣誉感和获得感,进而促进出租车行业形象风貌提升,最终带来乘客体验提升。

乘客突发疾病的哥紧急送医陪诊

乘客危急时刻,的哥张新力伸出援手,出租车变“救护车”,一路疾驰送乘客就医。

7月19日18时50分,张新力开车行至雁塔西路,突然一女子将车拦下说:“师傅,去最近的医院。”此时,张新力并未发现异样。行驶几分钟后,女子表示自己很难受,并开始呕吐。张新力赶紧递上一个塑料袋,并加快了行车速度。

女子呕吐不止,神情痛苦。正值晚高峰,车辆较多,张新力凭借多年驾驶经验,尽可能快地行驶。最终,不到20分钟将车停在了五二一医院急诊门口。

见女子走路脚步不稳,张新力赶紧下车搀扶,送其就诊。在为女子办理就诊手续时,其持续呕吐,张新力买来纸巾等物品在旁照顾,直至女子接受治疗。

随后,张新力联系了女子的家人,但因女子家在外地,家人无法及时赶到医院,便让其在西安的亲戚先赶过来。在电话中,女子母亲对张新力表示感谢,并拜托他在亲戚未到前先帮忙照顾。前后约两个小时,张新力放弃营运,全程陪护,女子亲戚赶到,他说明情况后默默离开。

事后,张新力说:“这种情况下,我要尽自己最大的能力帮助她。”

捡到2万元现金的哥悉数归还

7月24日11时许,星海出租陕AT3959司机张金利准备从西安大兴新悦城出车,一位女子拦车要去凤城七路。女子坐在后排,下车时将一个纸袋落在了车上。

起初,张金利没注意到乘客落下的物品,在西安北站准备载客排队等待时,无意中发现了后座上的红色纸袋,意识到是刚才下车的女子落下的。张金利发现袋内有两个红包,里面装有现金和一串钥匙及其他物品。考虑到乘客丢失东西心里着急,张金利通过微信付款平台留言。随后,致电公司上报乘客丢失财物的情况,并开车将失物送到公司。经公司工作人员清点,两个红包内共有2万元现金。

约半小时后,看到留言的谢女士给张金利打来电话,得知失物在公司,她很快前往领取现金和其他物品,谢女士对张金利拾金不昧的行为赞不绝口。

路遇突发事故 热心的哥仗义相助

7月22日23时57分,西安天子出租汽车有限公司陕AD90925司机李强强驾车行驶至长安区绿地城附近,看到一辆私家车与一辆电动车发生碰撞,电动车驾驶员摔倒在地,腿部流血。

见此情景,的哥李强强立即将车停在安全区域,上前帮忙,准备将男子扶至路边时,发现其腿被电动车压住,血流一地。李强强立即挪开电动车,查看男子是否有意识,并拨打120急救电话和122交通事故报警电话。

为防止二次事故发生,李强强采取措施保护现场,并警示过往车辆。约20分钟后,救护车到达现场,他协助将伤者送上救护车,看着伤者被接走,李强强放下心来。

采访中李强强说:“帮人就是帮己,谁还没有个困难的时候呢?”

本报记者 姬娜 陶颖

