

开
栏
语

出租车是一座城市的“流动名片”,也是展示城市文明的重要窗口。普通的“的哥的姐”,每天驾车穿行在大街小巷,为乘客提供安全、快捷的出行服务,他们爱岗敬业、甘于奉献,危难中伸援手……2024年,三秦都市报全媒体记者带您认识、了解他们;同时,了解智慧出行带来的新体验。

的哥吴洋:绷紧安全弦 公益在心间

今年36岁的吴洋,开出租车已十多年了,他总是将安全放在第一位。多年来,他文明行车、礼貌待客、热情服务,零事故零投诉。4月24日,记者坐上吴洋驾驶的出租车,感受了他的优质服务,同时也听到了他一路走来的暖心事。

绷紧“安全弦” 提供暖心服务

24日4时许,西安星海出租汽车有限公司陕AT6286司机吴洋,起床收拾妥当后,5时就开始了一天的营运。“您好,欢迎乘坐西安出租车。”每当有乘客上车,他便热情招呼道。

行驶在路上,记者感受最深的便是“稳当”。吴洋对记者说,从业以来,他一直将“安全第一”作为行车的最高准则。积极参加公司定期开展的安全学习,时刻掌握最新的交通法律法规。交车和接车时,认真检查车辆状况,保持车辆状态良好。坚持合理作息规律生活,保证不开“疲劳车”;保持乐观心态,不开“赌气车”;坚持礼让驾驶,不开“英雄车”。

7时,行驶至长乐西路,看到路边有老人挡车,吴洋靠边停稳,

下车将老人扶上车。“小伙子人长得精神,服务也好。”老人夸奖道。吴洋笑着说:“我家里也有老人,多服务一点应该的。”到达目的地,老人下车。不久,吴洋又搭载了两位拿着大包小包的年轻人,他再次主动下车,帮忙将乘客的行李放进后备厢。

参加公益活动 组建爱心车队

除了做好本职工作,吴洋还积极参加车队组织的各项公益活动。

今年春节前,三秦都市报全媒体开展了“温暖回家路”活动,他看到工作群里发出的幸运读者和网友乘车信息,第一时间认领,送在工地上班的塔吊司机官师傅回家过年。2023长安碧道半程马拉松赛期间,150辆甲醇“小黄蜂”随时在岗,作为其中的一员,他主动为赛事提供爱心摆渡服务。

进入星海公司后,为更好地服务本地乘客、外地游客,吴洋组建了“优出行”爱心车队,团队最多时有30余人。一次营运中,吴洋得知乘客患病,需要多次往返医院,之后的半个月,他免费接送



工作时的吴洋总是一丝不苟。

乘客。“优出行”爱心车队多年往返西安咸阳国际机场,为市民游客提供服务,主动向游客推荐美食、介绍景点,讲解如何安全乘坐便捷交通工具。

义务接送考生、主动献血、捡到物品及时归还、为走失老人找家……吴洋一次次用实际行动诠释着西安出租车司机热心公益、助人为乐、无私奉献的精神。



3万元现金落车上 幸亏遇见了好的哥

刚到儿子家,伸手拿给孙子3万元见面礼时,杨女士却摸了个空,当下便急出一身汗。直到前往西汽集团中北分公司将钱领回,一家人才放下了心。

4月23日中午,陕AT0703司机陈绪宝开始了一天的营运,他搭载的第一位乘客,目的地为曲江。到达目的地乘客下车,他继续营运。

行车过程中,听到后排有东西掉落,他转头看到座位上有个纸袋。他靠边停车后,打开发现里面是崭新的3万元现金。他想,只搭载了一位乘客,还是用现金付的款,东西肯定是这位乘客落下的。虽有此判断,但并无乘客联系方式,陈绪宝赶紧驱车前往公司,说明情况后将现金交给工

作人员保管。
正当出租车公司工作人员寻找失主时,乘客辗转联系到了公司,得知自己的钱找到了,她很感动,并且连连道谢。
“这3万元现金,是刚从银行取出来的,准备给刚出生的孙子当见面礼。没想到进了儿子家门,才发现钱忘在出租车上了,急得我都要哭了。”失

主杨女士说。随后,她通过西安市出租汽车管理处查询到乘坐的出租车,联系到西汽集团中北分公司。
杨女士和家人一起前往出租车公司,现场清点确认后,领回了3万元现金。当她提出要感谢的哥时,陈绪宝说:“心意领了,这些都是应该做的。”

新老业态融合 强化服务体系

嘀嗒出行助力巡游出租车加速提升数字化

出租车在我国城市客运体系中发挥着重要作用,而巡游出租车数字化升级是城市交通高质量发展的重要方面。2023年12月,交通运输部运输服务司在新闻发布会上透露,要指导各地加快推进巡游出租汽车运价改革和数字化转型升级,同时提升网约车经营服务水平,促进出租汽车新老业态融合发展。

近年来,各地巡游车都在积极求新求变。而当前,获得更多线上订单,助力司机增收,已经成为普遍期待。那么,巡游车到底如何因势而变?如何实现数字化转型升级?应如何解决那些紧迫而关键的问题?

事实上,目前网约车的商业

逻辑,带来了一些启示。首先,网约车自诞生起,从供需匹配到司乘体验,已100%实现了数字化;其次,依托于数字化手段,网约车平台更容易留住用户;另外,基于高度数字化,网约车构建了一套透明科学的服务管理体系。

一位资深网约车司机说:“现在,网约车平台监控非常智能和实时,司机如果在接驾过程中说了不文明用语,或者抱怨订单不好,平台有可能一个小时后就会给司机发短信,提醒文明用语,避免急躁。然后,还会给出一道题让考试。另外,如果司机不想接某个订单,钻空子故意让乘客迟到,然后自己无责取消,平台也会通过

监控及时鉴别,并重新判责。”
尽管很多司机吐槽网约车平台管理太严格,但依然有很多司机成为一些平台的忠实运力,甚至长期只在一个平台接单,因为这将带来更高服务分和更多诱人权益。

如今,巡游车行业正加速数字化转型升级,这是一次涅槃重生的机会。然而,数字化是一个综合系统工程,不仅需要获得更多用户,更需要真正强化留存用户的能力。这便需要行业链条各个环节的数字化重构,开创性提升体验和效率,让用户更愿意并持续使用出租车。同时,需要打造一套高度数字化的服务管理体系,用数据说话,让每个司机主动用评价数据为自身证明,

并在提升服务中获得实实在在的好处。

不久前,深耕巡游车数字化升级5年的嘀嗒出行,公布了赋能巡游车服务管理数字化的最新进展,基于多维服务大数据打造的出租车星级评选体系,已在11个城市运行。从效果看,星级司机服务满意度持续提升,五星司机规模持续增长,星级服务外显及多重权益有力助力司机增收。

接下来,嘀嗒出行将推进星级服务内显,并进一步拓展星级权益,强化服务内生力,探索出租车拼车、助力运价市场化等创新手段,助力出租车行业增收提效,为出租车行业复兴构建更多正向内驱力。

乘客大意丢包的哥驱车送还

乘客挎包失而复得,连连向的哥荣理强道谢。荣理强却摆摆手说:“归还乘客失物,是我们应该做的。”

4月16日8时58分,西安全顺出租汽车有限公司陕A5P91E司机荣理强,驾车行驶至陕西省人民医院附近时,遇一男一女挡车。乘客上车,荣理强询问目的地后专心开车。到达目的地后,乘客便下了车。10时,刚刚回到家的荣理强接到公司电话,有乘客将挎包落在了车上。荣理强赶紧查看,果然发现后排座位上有个黑色挎包。荣理强急乘客之所急,将家里的事先放下,驱车还包。

乘客受伤需就医的哥暖心急护送

4月23日11时许,陕AD85550司机周鹏鹏驾车行驶到西安市东二环互助路路口时,看到路边有人焦急地招手挡车。那人左手拿纸巾按压着右手背,手上还有鲜血。

周鹏鹏赶紧招呼乘客上车,待乘客坐好,他帮忙系好安全带后,火速赶往就近医院。医院内排队车辆较多,为让乘客尽快就医,周鹏鹏便带着乘客向急诊专用通道驶去。很快,将乘客送到急诊门口,停好车,他帮忙找医生、挂号,一直守在身边,直到乘客家属赶到才离开。

未收车费还耽误了营运,周鹏鹏觉得这事做得值。“后来,收到了乘客发来的感谢消息,感觉心里暖暖的。”周鹏鹏说。

乘客落下钱包的哥物归原主

西安顺达出租汽车有限公司陕AT0838司机康建军,4月21日9时44分在西安东郊十里铺等红绿灯时,无意中看到后排座位上有个钱包。康建军第一时间将情况向车队队长报备,“我捡了一个钱包,里面有多张卡和证件,如果有人联系,我就送还;如果没人联系,我就送回公司。”并附上一张钱包的照片。

过了一会儿,车队接到乘客寻找钱包的电话,便将康建军的手机号码告知,双方约定在小寨附近交接。经双方当面确认无误后,乘客拿回了钱包,并一再向康建军道谢。康建军说:“这是我的工作职责所在,物归原主,我就放心了。”

路遇摩托车着火的哥出手相助

4月22日20时许,西安天子出租汽车有限公司陕A3E27Y司机王旭,从西安市吉祥村搭载一位女乘客去咸阳,行驶到世纪大道时,远远看到前方路边有异常情况,靠近后发现是一辆摩托车着火。

王旭立即将车停到路边,快速取出车内灭火器跑上前,对准火苗开始喷射,持续了一段时间,熊熊大火扑灭了。

在确定不再复燃后,王旭才返回车上继续营运。“师傅,你灭火的动作真熟练。”目睹事情经过的乘客点赞道,王旭说:“公司定期会给我们进行培训,安全一直牢记心中。”

本版稿件均由本报记者 陶颖采写

