

昔日受人帮助 如今热心公益 的哥侯勃：“小车厢”里传递“大温暖”

今年37岁的侯勃,2016年加入西安市出租汽车行业。多年来,他以优质、贴心、专业的服务,为乘客提供便捷出行。5月30日,记者乘坐他驾驶的出租车,感受了他的优质服务。

暖心服务 获乘客点赞

5月30日5时许,闹铃一响,西汽集团西旅分公司陕AD97335司机侯勃便起床,他收拾妥当后,仔细打扫了车内的卫生。6时,他驱车出发,开始一天的营运。

9时,他正驾车穿梭在繁忙的街道上,路旁一位老人吸引了他的注意。他缓慢将车靠边,见老人行动不便,便主动下车帮她开车门,扶老人上车后帮老人系好安全带。“阿姨,您要到什么地方去?”老人说出目的地,侯勃驱车稳行。路上,他得知老人身体不好,每周都要去几次医院,便主动告知手机号码。“以后,您需要用车了,就给我打电话。”“你车开得好,服务也好,这趟车坐得心里暖暖的。”下车时,老人对侯勃的服务赞不绝口。

10时许,侯勃驾车行驶至太白南路。一位孕妇上了车,“师傅,我

有些不舒服,麻烦尽快送我去医院。”意识到情况紧急,侯勃一路疾驰赶往医院。到医院后他急忙帮乘客挂号、缴费。

每逢中高考,侯勃都积极参与“爱心送考”活动。2024年高考将至,他已经做好了准备。“我会将车里打扫干净,准备好矿泉水、创可贴、文具等应急物品,早早前往接送考生所在的区域,准时将考生送达考点。”侯勃说。

自己感受过的温暖 如今用行动来回报

在营运中传递温暖的侯勃,多年前也曾被温暖过。

据了解,2007年,20岁的侯勃独自一人闯深圳,梦想干一番事业。但事与愿违,由于他人生地不熟,工作不好找,很快生活上就捉襟见肘。一天晚上,他路遇抢劫,反抗过程中还受了伤。就在他举目无亲不知如何是好时,一辆出租车路过,司机下车询问情况后,将他紧急送往医院救治,不仅支付了所有医药费,临走时还给他留下500元。自始至终,那位司机都没有透露其姓名。

侯勃康复后,在当地多方打



的哥侯勃在营运中。

听也没找到那位帮助自己的司机,这也成了他的心结。他回到西安,进入出租汽车行业。“自己感受过的温暖,我用实际行动回报。”侯勃说。

在营运中,侯勃积极帮助老、弱、病、残、孕……多年来,他多次

得到公司领导和同行的肯定与表扬。2023年,他如愿加入西汽集团雷锋车队。那一刻,他对自己说,“为每位乘客送去最贴心的服务,为每位需要帮助的人送去温暖。这是我肩上的使命和责任,也是我前行的动力。”



幼童异物卡喉 交警的哥携手送医

5月26日19时许,陕AT1187司机龙飞驾车营运到韦曲南地铁口时,有交警示意他靠边停车,“师傅,这儿有一个小孩喉咙卡到异物,情况紧急,麻烦尽快送医。”

看到路边一位妈妈抱着四五岁

的男孩跑来,龙飞赶快下车,打开后车门,让两人上车。这时,交警过来对龙飞说:“师傅,你打开双闪,跟在我后面,我在前面给你开道。”

龙飞询问得知对方要去西北妇女儿童医院,一边安慰孩子妈妈,一

边打开双闪,跟随交警的摩托车向医院疾驰而去。很快,便将车停在了医院急诊门口。下车时,男孩妈妈询问车费,龙飞表示:“我没打表,赶快带娃去看医生。”

龙飞与交警道别后,驾车离

去。21时左右,孩子爸爸打电话说孩子喉咙异物已取出,向龙飞表示感谢,并询问车费是多少。龙飞说:“真的不用了,遇到这种事,西安出租车司机都会这么做的。”

95128助老叫车热线 让老年人打车更便捷

“95128助老叫车热线,拨过去就有人接听派车,对我们老年人来说,再方便不过了。”今年78岁,家住西安市西影路的张老先生说,现在出门都是提前拨打95128助老叫车热线。除了满足老人日常生活的出行需求,助老叫车热线已成为很多慢性患者的坚强支撑。

为了让老年人在“智能时代”有实实在在的获得感、幸福感、安全感,2021年12月15日,西安95128助老叫车热线正式开通,全市近4

万辆出租车和网约车24小时不间断为市民提供出行服务,让老年群体不再为出行不便感到担忧。

95128助老叫车热线采取电话呼叫服务,有用车需求的老人及残障人士拨打95128,中心客服人员接听后,会详细登记乘客用车时间、姓名、年龄、出发地、目的地、联系电话等信息,并询问乘客是否有进小区接送、放置轮椅等特殊需求。随后,通过派单平台向出租车、网约车发送订单进行约车,并注明是助老订单。司机接单后,会

即时生成订单,客服会将车型、车号及驾驶员联系方式以短信形式或回电告知乘客,乘客上车后开始计费。客服会在司机接单后通过后台实时了解订单进展,在行程结束后联系乘客了解用车情况及意见建议。

老人用手机拨打95128后,告知客服出发的具体地点和目的地,以及用车时间;在家等待客服人员发送订单确认信息,客服会将车型、车号及驾驶员联系方式以短信形式发送给老人;收到确认信息

后,根据约定时间出门前往乘车点乘车。

老人用座机拨打95128后,告知客服出发的具体地点和目的地,以及用车时间;不离开家里,等待客服人员回电告知接单驾驶员车号、电话等信息,并记录下来;等客服人员致电告知车马上到,可以出门前往乘车点乘车。

温馨提示:座机拨打95128时,建议告知客服人员乘车人着装特征,上车地点尽量具体,以便驾驶员寻找和辨认。

“看星选出租车”倒逼行业服务升级

“爸爸,这辆出租车上有了5颗小星星,我们坐这辆!”日前,徐先生一家人从济南旅行回西安,在济南轨道交通2号线济泺路地铁站转乘出租车时,乘坐了一辆顶灯上有5颗星的出租车。这给他全家带来了一种特别的星级乘车感受。

据了解,去年嘀嗒星级评选体系已经在济南启动,主要基于出租车智慧码扬招评价+嘀嗒出租车网约订单评价,还会参考司机过往获得的社会荣誉表彰等,最终会体现在服务分上。司机的服务分越高,星级也就越高。星级评选实行按月评级,每月初都会基于司机上个月

的服务分变化和行业考核进行新一轮星级评定。

“星级管理,可以增强出租司机职业认同感和荣誉感。五星司机在日常工作中显得更从容,和乘客打交道时更有自信,他们的服务也各有特色。服务质量最终来自乘客的乘车评价。济南出租车行业引入嘀嗒星级评选体系,将乘客评价通过系统收集起来,并放在同一平台上统一评比,最终评出五星司机,是很有说服力的。”济南一家出租车公司负责人这样说,“星级车队是服务内生机制共建的创新举措。从目前看,星级车队成员不仅需要连续

三个月获得‘五星’,还要零差评、零投诉,并经过地方行业主管部门的综合评估,星级车队成员是出租车行业的服务标杆和表率。”

为了加快推进出租车行业信用体系建设,不仅是济南,广州、哈尔滨、齐齐哈尔、昆明、烟台等多地也在积极探索,在出租车行业推出信用承诺、星级动态管理、信用等级评定等一系列积极举措,进一步提升出租车行业服务水平,打造出租车行业健康有序的发展环境。基于海量扬招+网约车服务评价数据,灵活、人性化权益激励机制,动态实时数据交互,嘀嗒星级评选体系不仅

能让优质服务的司机脱颖而出,还能助力各地出租车行业及时全面地了解每个司机的服务表现,并成为出租车企业考核的重要参照。

另外,嘀嗒星级评选体系也在通过科技赋能,创新助力出租车行业弘扬正能量,搭建更多市民司机之间的温暖桥梁。比如,为西安95128热线、烟台95128热线提供后台和派单支撑,让老年人打车更便捷舒心。可以看出,嘀嗒星级评选体系正在给越来越多的城市出租车服务数字化治理和正向激励提供了诸多创新支撑与新动能,让出租车行业的未来更加光明。

老人离家出走的哥耐心劝回

5月27日9时许,西安天子出租汽车有限公司陕AD93388司机骆增斌,驾车行驶至普华浅水湾小区时,搭载了一位老人。

老人上车后说去火车站,途中又问骆增斌,“到福建不知道有没有火车票,机票要多少钱?”骆增斌网上帮老人查了一下,告诉价格后,老人改选飞机。骆增斌便驾车前往西安咸阳国际机场。骆增斌很好奇,老人没有预先买票,是遇到急事了吗?便主动询问,“您回福建,家里人知道吗?”老人回答,“昨天,给儿子说过了。”行驶到高速路口,骆增斌觉得事情蹊跷,靠边停车,交谈中得知老人今年77岁,和家里人闹别扭,一时生气想回福建老家。

得知原因后,骆增斌要来老人儿子的手机号码,打通后说明情况,老人的儿子很是惊讶,连忙说:“麻烦把我妈拉回普华浅水湾,谢谢师傅。”老人不愿回家,坚持要下车。在骆增斌的不断安抚劝导下,最终同意返回。

幼儿鼻腔进异物 热心的哥急送医

5月27日13时许,西汽集团第一分公司陕AD04274司机白冰科,驾车行驶到罗马家园小区附近时,看到马路对面有位抱着孩子的老人在拦车,白冰科将车停到老人身边询问:“老师傅,有什么急事吗?”

“师傅,快送我去最近的医院,孩子鼻子里吸进去一个小球。”老人带着颤音对白冰科说。“赶快上车,我以最快速度把你们送到医院。”白冰科快速行驶,几分钟后,便将车停在了医院门口。考虑到老人年龄大孩子情况紧急,他停好车,急忙抱起小孩就医,待孩子鼻子里的小球取出,他才放心离开。

雨天路遇伤者的哥伸援手

5月25日16时许,天空下着蒙蒙细雨,陕AD20490司机王江峰驾车前往西安咸阳国际机场,途经福银高速时,看到前方发生一起交通事故,靠近后发现有人受伤,腿上流血不止。

王江峰紧急打开双闪,将车安全停靠在应急车道。他放置了警示标牌后,便询问伤者伤情,得知程先生伤情严重,征得同意后,搀扶其坐到出租车上,随后送往就近医院。

到医院后,他借来轮椅,推着程先生进入急诊,帮忙挂号、缴费,陪同检查、治疗。为表谢意,程先生要给王江峰感谢费。他婉言谢绝:“正好遇见了,就搭把手,应该的。”

本版稿件均由本报记者 陶颖采写

