

的哥胡瑞亮: 车上备有“便民袋” 乘客直呼好贴心

今年34岁的胡瑞亮,于2013年进入西安市出租汽车行业。10多年来,他在平凡的岗位上,用绵薄之力温暖了许多陌生人,不少乘客乘坐了他的出租车后,感受到了别样的温暖。6月26日,记者乘车感受了他的服务。

爱心便民袋 温暖乘客心

26日6时,西安市长城出租汽车有限公司陕U9560T司机胡瑞亮起床收拾妥当后,细心打扫车内,擦洗车外。6时30分,他准时出发,开始了当天的营运。“您好,欢迎乘坐西安出租车,很高兴为您服务。”每当有乘客上车,胡瑞亮总是热情招呼。

8时许,驾车行驶至北池头一路,胡瑞亮搭载了一位女乘客。一上车,乘客便在包里翻找着什么。“您有什么需要帮助的吗?”胡瑞亮询问。“今天出门,穿了双新高跟鞋,有些磨脚。记得包里带了创可贴,可怎么找也找不到。”听到乘客的话,胡瑞亮指了指副驾驶位后的爱心便民袋说:“袋子里有创可贴,您找找看。”找到创可贴,乘客惊喜地赞叹:“师傅,您的服务真是太贴心了。”

烈日当空,室外如同烤炉。11时许,一位男乘客刚上车,便感慨天太热了。“空调温度还可以吗?需要我调低些吗?”胡瑞亮问道。“不用,路边晒着热,坐车里好多了。”车行一段距离,乘客看到爱心便民袋里有矿泉水,询问多钱一瓶。“不用钱,您要喝直接拿。就是给乘客准备的。”胡瑞亮的话,让乘客有些不可思议。他随即说:“乘客总会有一些小需求,我随手就备着,也不费啥事。能帮到大家,何乐而不为。”

记者注意到,在车内的爱心便民袋里,除了矿泉水、创可贴外,还有抽纸、针线包、酒精等。

热心公益 传递正能量

说起最初进入这个行业,胡瑞亮说,一开始只是想有着份工作,但后来逐渐对这个行业产生了兴趣。随着时间的推移,有了一群志同道合的伙伴,大家在工作之余,一起参加公益活动,为需要的人献爱心。

2019年5月,西安阳光的哥爱心联盟成员胡瑞亮和其他6位的哥,以及王寺敬老院8名志愿者,驱车前往富平县流曲镇南董村,为过生日的老人送上蛋糕,将为老人定



的哥胡瑞亮。

做的夏季衣裤送到手中。12月22日,胡瑞亮和其他5位出租车司机在团结南路举行“冬至爱心送温暖”活动,邀请周边环卫工人、农民工、出租车司机共260人吃饺子。

“慰问农村老党员,不忘初心送温暖。”2023年6月25日,胡瑞亮和其他4位出租车司机放弃当天的营运,从西安集合出

发,历时一个半小时,到达富平县由典村社区服务中心看望基层党员和行动不便的老人,为他们送上夏日物资。

多年如一日,胡瑞亮积极参与行业、公司组织的各项志愿服务活动,他用自己的善行温暖着那些需要帮助的人,同时,影响带动身边更多人投入志愿服务。

咱西安的哥的姐

三位的哥爱心接力 每周三次送老人就医

出租车司机在为乘客提供优质服务的同时,还传递着温暖与爱。今年,西安海纳运通出租汽车有限公司的3位的哥,温暖着两位老人的心。

“我老伴今年80岁,两年前突发心梗,送医抢救之后,需要长期进行透析治疗。”家住西安市未央区开元路一小区的张老太太说,“自那时起,出门挡出租车便成了生活中的一大难题。”

每周一、三、五一大早,张老太太都要陪老伴去西安凤城医院进行

透析治疗,出门正遇早高峰,看着一辆辆载有乘客的出租车从眼前驶过,他们总是无奈又着急。“有时候实在挡不到车,只得走着去医院。”张老太太说。

今年初,一次偶然的机会,张老太太参加了西安市出租汽车行业组织的活动,了解到西安市出租汽车管理处开通了95128助老叫车热线,为老年人提供24小时电话叫车服务,她感受到了出租汽车行业对老年人的关爱。幸运的是,她和海

纳运通出租公司陕AT2677司机袁军辉结成了对子。之后,一周三次前往医院,都由袁军辉服务。

有时会有特殊情况,不愿耽误老人去医院,袁军辉将情况向海纳运通出租公司经理张秀丽说明。之后,陕A5E61M司机阮班文加入进来。此后,陕A2B11K司机王小建参与爱心接力。不想让老人等,他们约好7时30分,3人总是提前到达。

“无论刮风下雨,还是严寒酷暑,3位好心司机总是早早就到了,

一看见我们就下车,细心将老伴扶上车,途中总是平稳行驶,和我们聊天,送上暖心关怀。”张老太太说,每趟行程,她和老伴心里都暖暖的。

感谢的话说了很多遍,但似乎还是不足以表达谢意。5月,张老太太将一面写有“服务老人送温暖 办事到家显关怀”的锦旗和一封感谢信送到了海纳运通出租公司。这是肯定也是鼓励,3位驾驶员表示,以后会以更优质的服务让所有乘客有更舒心的乘车体验。

女子送锦旗 背后有个暖心故事

“太感谢邓师傅了,那天要是没有他的帮忙,我真是不知该如何是好。”6月24日上午,呼女士带着一面锦旗,来到西安天子出租汽车有限公司激动地说。

事情发生在16日下午,陕

AD93962司机邓锋军,驾车行驶至纬二十八路和经二十二路附近,正通行时,看到一辆电动车和一辆白色小轿车相撞。电动车骑行者头部受伤,不断有血渗出。

邓锋军不禁心头一颤。小轿

车司机呼女士第一次发生交通事故,被眼前的一幕吓住了,一时手忙脚乱,不知如何处理。

邓锋军连忙将车停到安全地带,下车帮忙。他维护现场并第一时间拨打120急救电话,随

后拨打报警电话,联系保险公司,直到120救护车将伤者拉走,现场事故全部处理完,才离开继续营运。后期,他还配合交警部门调取了车载视频,协助事故处理。

加大产研投入 筑牢安全防线

嘀嗒出行2024年安全大会公布安全工作成果

2024年6月是第23个全国“安全生产月”,近日,嘀嗒出行在京召开了2024年度安全大会暨安全生产月启动会。

嘀嗒出行本次安全大会以“夯实应急体系,共护出行心安”为主题,以行业安全动态为警醒,通过运营安全、网络安全、产品安全及公共安全四大板块内容对过去一年的安全工作进行了系统全面的分析总结。同时,在企业内部正式开启了为期一个月的安全月系列活动。在APP端外用户也可通过即将上线的“多场景车辆应急处置视频”相关活动,参与学习安全应急知识,提升出行安全意识。

去年,嘀嗒出行持续加大产研投入,包括对专项技术人才的培养及专有技术的资源引入,借助技术提升保障用户出行安全,提升出行体验。

产品安全方面,针对偏航问题,有效地提高安全护航的准确率和召回率,并重构了偏航场景的检测逻辑,实现了安全护航的全面优化。此外,关于深夜出行、女性夜间出行等特殊场景的订单安全管控机制,也已进行了更深层次的功能完善,丰富了产品对特定场景的全方位安全渗透。

运营安全方面,嘀嗒出行用户审核与风控部门通过上线虚假定位提前完单及地址审查风控规则,有

效保障了用户及平台资金风控安全。作为运营安全工作的强力支撑部门,嘀嗒安全客服部全年7x24小时在线响应用户投诉需求,全年安全事件处置零投诉。另外,全年共开展51次应急演练,并通过安全培训考核等形式,将人工处置准确率提升10个百分点,有效确保紧急敏感事件能够及时介入。

网络安全方面,嘀嗒出行网络安全运营机制持续强化,已开展多次全员内外网多维度的安全攻防演练,通过钓鱼、社工及常用攻击手法,以可感知的形式提升全员安全意识。此外,技术研发部持续推进并稳固传输安全改造、终端安全

管理及数据安全制度等项目建设,筑牢数据安全防线。

嘀嗒出行继续通过“嘀嗒安全之道”项目以安全圆桌谈、安全护航站、安全星联盟三个栏目为抓手,面向用户进行全方位持续的安全宣导,累计上线14期内容,总点击量超300万,累计评论量超3万。

嘀嗒出行始终坚持用户第一,持续将安全意识贯彻落实到各项工作中,压实企业主体责任。未来,嘀嗒出行也将一如既往地坚持高质量可持续发展,确保每位员工都将安全生产意识牢记于心,共同为用户营造安全、和谐、愉悦且温暖的出行场景。

幼儿不慎烫伤 的哥疾驰送医

6月25日12时35分,西安市西城出租汽车有限公司陕AD09420司机李博,接到嘀嗒网约车派单,目的地为西京医院急诊,正想是否乘客遇到突发情况,就接到了乘客的电话,“师傅,麻烦您快点,我孩子胳膊被开水烫了。”

李博听后,急忙加速前往乘客上车点。到达后看到一位老人抱着2岁左右的孩子,孩子胳膊上已起水泡,疼得哭闹不止。李博意识到情况紧急,招呼上车后,一路疾驰,很快便将车停在了急诊门口。

对于李博的暖心举动,孩子家人连连道谢。李博却说,“都是我应该做的,给孩子治疗要紧。”

男子凌晨醉卧路边 热心的哥送其回家

6月20日凌晨,西安天子出租汽车有限公司陕A98B5Y夜班司机刘鹏飞,驾车行驶至汉城南路附近时,看到地上躺着一名男子,旁边停着辆电动自行车。

刘鹏飞下车查看情况。走近闻到男子身上有股酒味,地上有部手机。他拍了拍男子,对方醒了过来。“您知道家人电话吗?”男子点了点头,刘鹏飞随即拨通,对方让刘鹏飞发去定位,说马上赶到。在等待男子家人过程中,刘鹏飞了解到,男子推着电动自行车步行至此,因醉酒特别难受,本想坐下休息会儿,不知不觉睡着了。男子的家人赶到,刘鹏飞与其一起将男子平安送回家。

男子手指不慎受伤 幸遇的哥急送医院

6月20日6时许,的哥苏军歧驾驶万里公司车牌号为陕AD08946出租车开始一天的营运,行驶至大寨路,一辆电动三轮车驾驶员大声说:“师傅,请你帮帮忙,有人受伤要去医院。”

苏军歧看到三轮车上坐着的人左手用手套和卫生纸压着,仍在流血,他连忙将伤者扶进车。伤者说:“我卖肉时,不小心割到手指,急需治疗,去最近的医院。”

苏军歧一路疾驰,向医院驶去,很快就到达医院。看到伤者同伴还没到,苏军歧停好车,帮忙挂号、陪伤者做治疗,直到伤者同伴赶来才离开。

乘客落下手机 的哥及时送还

6月19日15时10分左右,西安顺达出租汽车有限公司陕AD87302司机由兴胜,在大寨路等红绿灯时,发现后排座位上有部手机。他第一时间将情况向车队队长报备,“捡到一部手机,如果有人联系我送还,没人联系,就送回公司。”并附上一张手机照片。

没过多久,手机铃声响起,接通后对方表示,手机是自己的,着急下车不慎落下了,确认失物信息后,两人约定16时在丈八北路交接。手机失而复得,乘客连连道谢,由兴胜表示:“应该的,物归原主,我就放心了。”

本版稿件均由本报记者 陶颖采写

