

的哥韦政华：开出租车18年 把乘客当亲人

今年51岁的韦政华,开出租车已有18年。每天,迎着晨光启程。他熟知西安的每一条大街小巷,无论客人要去哪里,他都能迅速找到最快捷的路线;他是个热心肠,总是尽己所能帮助需要帮助的人……7月24日,记者乘坐韦政华驾驶的出租车,感受了他的服务。

用心用情 服务好每位乘客

24日凌晨5时,西汽集团西旅分公司陕A69C9L白班司机韦政华刚洗漱完,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。

“车上好干净,您的车和别人的不一样!”7时,一位乘客坐进韦政华的车,忍不住感叹道。光亮如新的车窗,干净整洁的座套、座椅、脚垫……对于多年如一日地保持车辆干净整洁的韦政华来说,车就是自己的家,乘客就是家里来的客人,他总会把“家里”打扫得干干净净,等待客人到来。

用真诚的服务 传递着温情

韦政华说,几年前,一位乘客在途中突感身体不适,需要喝水,

却一时没找到便利店,让他很着急。自此,他养成了在车上准备矿泉水的习惯。他:“我车上还有雨伞、充电线、抽纸、塑料袋、清凉油、藿香正气水……只要能想到的,我都会提前做好。”这种细致的服务,让很多乘客在需要用车的时候会第一个想到韦政华。“我从事的是服务行业,只有事无巨细,才能让乘客满意。”韦政华说。

8时许,驾车行驶至等驾坡,一位乘客在车上吃完早餐,发现没有带纸,韦政华贴心递上。他用心呵护每位乘客,尽全力为他们营造温馨的乘车环境。对许多乘坐过韦政华车的人来说,韦政华更像是一位和蔼的老朋友,他用真诚的服务传递着温情。

给予老年乘客更多关爱

“做一名优秀的出租车司机,服务乘客是我的职责,只有奉献爱心,友善服务才能更好地完成这个职责。”韦政华不但这么说,这些年也是一直在这么做。

对于出租车司机来说,老年人是一个特殊的群体,需要给予更多关爱。多年来,韦政华不仅积极认领公司发出的敬老院、老年公寓老人的乘车需求,还“一对一”服务老人。



的哥韦政华

每个周一和周四,韦政华都会前往西安市华山中心医院,接一位做透析的老人回家。“去医院时,老人有体力,不要我送。透析后,状态不好,我便护送他。”老人与韦政华相约11时30分到12时之间乘车,但韦政华不愿老人等,总是在11时30分之前来到医院等候老人。“我等一会儿没关系,老人不舒服,不能让他等。”韦政华说。

平时营运中,他对老年人更有耐心。“老人上了年纪,动作慢,等车挺不容易的。不能因为怕麻烦就把老年乘客拒之车外,

我们也会有老的那一天。”遇到不会使用支付软件的老人,韦政华贴心地教他们如何使用手机进行车辆预约和订单支付。

说起最初开出租车,韦政华讲,这是兴趣使然,“多年前,我从河南来西安。打了几年工,后来发现身边有老乡、亲戚开起了出租车,爱车的我也决定进入出租车行业,没想到这一干就是18年,现在越干越爱。以后,我会努力为乘客提供更加优质的服务。”

咱西安的哥的姐

“95128 热线”进社区 手把手教老人如何叫车

为提升适老化出行服务水平,切实提升公众出行便捷性和满意度,日前,西安市出租汽车管理处党总支、西安市机关事务服务中心市区机关房管所党支部党员,一同来到南院门社区106号院小区,与小区党支部、邻里服务站联合开展了“95128 您呼我必行”进小区活动。活动邀请社区50余位老人参加。

西安市出租汽车管理处市民服务中心工作人员,向

到场老人发放95128 助老叫车热线宣传单、介绍热线有关情况、讲述热线暖心故事,并手把手耐心地给老人讲解如何在出行前拨打热线叫车,拨打后需要耐心等待热线工作人员反馈接单驾驶员相关信息后,方可按照约定时间出门等车。

“听了95128 热线工作人员的介绍,以后外出叫车打电话就可以解决,真是给大家解决了大难题。”老人纷纷

为暖心服务点赞。

西安市出租汽车管理处市民服务中心负责人王小彦介绍,2021年12月15日,西安市出租汽车管理处正式开通了95128 助老叫车热线,解决老年人出行难题。运行两年多,各项功能逐渐齐备完善,派单流程畅通、接单应答迅速,为老年人提供了24小时电话叫车服务。老年人拨打95128 热线后,从接线、派单到车辆到达目的地,客服人员会

全程进行跟踪服务,并在订单完成后进行电话回访,确保每一单都能派出去、送得到、服务好。

据统计,热线开通以来,助老叫车热线派单近60000车次。为进一步提高热线知晓率,拓展热线服务范围,西安市出租汽车管理处正在探索与省市各级养老服务机构对接合作,创新服务模式,联合更多的单位及团队力量,参与到关爱老人的行动中来。

缓堵减碳 绿色出行 专家学者与用户代表共议顺风新十年发展

近日,第二届顺风车用户委员聘书授予仪式在杭州举办。北京交通大学、中国互联网协会、顺风车用户委员会代表、行业平台代表嘀嗒出行等出席,共同见证第二届顺风车用户委员会正式成立。

今年是顺风车业态诞生的第十年。会上,与会专家和20位成员就顺风车的经济创新价值、文化融合与人文价值和平台治理创新价值三个维度,展开深入讨论。

顺风车用户委员会委员鹿阳表示:对于顺风车的发展,一是在保证安全的前提下抵达终

点,在此基础上再谈时间最短,过程最优;二是进一步降低经济社会成本,包括出行成本节约和缓堵减碳,绿色出行;三是创造情绪价值。

来自智能网联汽车企业,负责法务和知识产权工作的顺风车用户王宇分享了他的感受:“顺风车给我带来的最大感受就是一种‘生活感’。”

现场嘉宾分享了多个顺风车公益善举,他们真正将顺风理念融入生活日常。来自交通运输行业企业的王亮宝说:“作为顺风车车主,我在车里配备了安全锤、破窗器、雨伞、矿泉水、纸巾、

宝宝椅等。作为车主,我会很自然地希望让乘客觉得周到和贴心,顺风车也同样该有自己的待客之道。”

资深顺风车车主董瑞祥分享道:“在大街上,主动和陌生人说话可能会被认为很奇怪,但在顺风车里就非常自然。”顺风车的价值,就是车主与乘客一路合乘,彼此更容易产生信任感。而从顺风车上感受或给予的信任,会潜移默化到生活或社会的其他方面,让更多人在日常生活中主动给予信任,增进了社会微观信任的基础。这是非常有意义的。

顺风车用户委员会主任方莉表示,顺风车用户委员会作为连接平台、用户和社会各方的桥梁,将进一步推动让更多用户参与到顺风车行业共建共治中,也希望进一步推动顺风车理念普及,让顺风车在迈向新十年之际,坚守美好初心,让顺风车独特的人文生态焕发新的生命力。



少年手指意外受伤 热心的哥火速送医

“感谢司机师傅的热心相助,孩子得到了及时救治。”7月22日,西安星海出租汽车有限公司陕AT1231司机张建文送断指少年就医后,孩子父亲对其善举连声道谢。

22日18时30分左右,张建文驾车营运至西安友谊西路时,遇到一对父子挡车。在车上,张建文了解到,1小时前,10多岁的孩子在田径训练时,不慎左手中指受伤,父子紧急前往附近医院,医生表示手指伤情严重,建议去西安市红十字会治疗。简单包扎后,父子二人出了医院,坐上了他驾驶的出租车。

路上,孩子父亲着急地说,孩子的断指已经找到,并送到了西安市红十字会。意识到时间对治疗孩子断指的重要性,张建文立即拨打了122说明情况。出租车到西稍门十字时,交警赶到。在警车开道护送下,张建文驾车紧随其后,很快便将他们送到西安市红十字会医院门口。看着孩子父亲带孩子走进医院,张建文才驾车离开继续营运。

乘客手机落车上的哥举动暖心

7月22日晚,王女士乘坐西安顺达出租汽车有限公司车牌号为陕AD81880的出租车时,不慎落下手机,司机发现并归还。

22日23时许,司机陈世海发现后排座位上有部手机,立即将情况向车队报备。因无法联系到乘客,他只能耐心等待,23日6时,手机铃声响起,陈世海与失主王女士约定在西安兴庆路见面,7时,手机回到王女士手中,她向陈世海连连道谢。陈世海表示,这是自己应该做的。

一晚两次捡到失物的哥及时送还

西安天子出租汽车有限公司陕AD97006夜班司机王凡,一晚两次捡到乘客落在车上的物品,均第一时间联系送还。

17日21时许,王凡从西安凤城一路搭载两位乘客前往三官庙。到达目的地,乘客下车离开后不久,王凡听到后排有手机铃声响起,赶紧靠边停车接听。沟通后,王凡让乘客原地等待,很快便将手机送还。

4个小时后,王凡从西安北站搭载一位男子前往凤城一路。他原计划跑完这一趟收车回家休息。不料,返回途中发现后排座位上有有个手提包。王凡马上通过付款记录给对方留言,很快对方就回过来电话,王凡驱车送还。

乘客落下钱包的哥完璧归赵

7月17日14时40分左右,的哥李小刚驾驶车牌号为陕AU4874的出租车营运至西安太白立交时,遇两人挡车。上车后,两人坐在后排,到达目的地东新街,付车费后下车。

李小刚继续行驶,等红绿灯时,他注意到后排座位上有个钱包,打开看到里面有几百元现金、身份证和就诊卡等。心想应该是刚下车的乘客落下的。李小刚立即将情况向车队进行报备。同时,通过支付信息给乘客留言并附上手机号码。

半小时后,乘客打来电话说:“师傅,我的钱包在您车上,能否帮我送一下?我付车费。我带爱人去医院检查,没有身份证和就诊卡会很麻烦。”李小刚说:“钱包在呢,您把地址告诉我,我现在马上给您送过去。”双方确认地点后,李小刚摆上停运牌,直奔约定地点,将钱包归还,乘客要付车费,李小刚婉言拒绝:“不用付,应该做的。”