

的哥范修余： 贴心服务获乘客称赞

从清晨到日暮，范修余每天驾驶出租车行驶在西安的街头巷尾。从事出租车营运工作25年来，他以车为“家”，全心全意服务好每一位乘客，用平凡的点滴“驶”出了不平凡的坚守。9月1日，记者乘坐他驾驶的出租车，感受了他的优质服务。

以车为“家”服务优

今年52岁的范修余，是西安秦北畅捷汽车服务有限公司陕AT0610司机。9月1日7时，他细心打扫完车内外的卫生，7时30分，准时驾驶出租车出发，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，范修余总会热情地打招呼。9时许，驾车行驶至文景路与凤城三路十字附近，他看到有位老太太在挡车，便将车停稳。老人说：“司机，稍等一下。”就转身从阴凉处推出坐着轮椅的老伴。范修余连忙开门下车，帮忙将老人扶上车，麻利地将轮椅收起放进后备厢。为了让老人少走路，范修余询问详细住址，了解是否有电梯，上楼是否方便后，将两位送进小

区。“我们俩年纪大了，出门很不方便，今天谢谢师傅了。”下车离开前，老人为范修余的暖心服务点赞。

9时40分，范修余驾车行驶至太白南路，搭载了一位女子。途中，他觉察到该乘客有些不对劲，就主动询问：“哪里不舒服？要不要去医院？”女子表示头晕，别的没有什么，不用去医院。范修余便递上一瓶水，表示后续路程尽量平稳慢行。女子感激地说：“师傅，您的服务真贴心。”

说起每天驾驶的出租车，范修余表示，除了回家休息，几乎都在车上。出租车已然是他的“半个家”，自己做好服务是应该的。

与不少乘客成了朋友

对于从事出租车这一行，范修余说：“我当兵时是汽车兵，退伍后做了出租车司机。如今，不仅有了一份稳定的收入，还认识了不少朋友，也实现了我的人生价值。”多年营运中，范修余温暖了他人，也被他人温暖着。

2019年的一天，范修余驾车行驶至西安武警医院门口时，看到一女子带着老人挡车，招呼两人上车后，他稳稳地向目的地行



的哥范修余。

驶。快到目的地时，女子拨通家人电话，“我和妈快到了，你下来接一下。”电话那头的人是女子老公，表示有事在外还没到家。

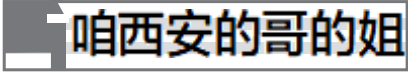
“妈，家里没人，我一会儿扶着您慢慢上楼。”听到女子的话，范修余询问起老人的身体情况。女子说，老人是自己的婆婆，生病后无法自己走路。

“你一路贴心照顾，我还以为是您妈妈。你不用担心，一会儿到了，我帮你把老人背上去。”到达目的地，范修余下车，将老人背上5楼。女子为表谢意，递上200元感谢费，范修余婉言拒绝：“这钱我不能收，帮忙完全是看在你

的孝心上。”

2021年的一天，范修余从西安北站搭载了一位男子，要去陕西宝鸡和甘肃天水交界处。一路上，两人聊得很高兴。“在服务区，他买了桃子分给我吃，还请我吃了面。”范修余说，男子的举动让他心里暖暖的。

在范修余的微信好友里，不少是他以往搭载过的乘客。“坐过车，聊得来，便会加微信，之后需要用车了就会给我打电话。”在范修余看来，这是乘客对他最大的肯定。



送一份清凉 表一份关怀

为关心关爱一线出租汽车驾驶员，持续提升行业服务质量，8月6日至8月底，西安市出租汽车行业党委、西安市巡游车网约车行业协会、西安市出租汽车爱心公益慈善基金会及西安市出租汽车管理处，联合开展了西安市出租汽车行业第7届高温天送清凉活动。

西安市出租汽车行业高温天送清凉活动开始于2018年，现已成为行业关心关爱一线驾驶员的常规性举措。活动期间，行业各级党组织、各级工会组织和各经营企业、网约车平台、品牌车队积极组织干部职工和优秀驾驶员代表，分别在各大客运场站、机场、火车站、

高铁站、甲醇加注站、充电站等运力较为集中的12个点位，对过往巡游车驾驶员、网约车驾驶员、公交车驾驶员、环卫工人、快递员等户外工作者送上降温物品，并详细讲解防暑降温知识，叮嘱做好个人防护降温工作。收到防暑降温物品的驾驶员脸上都洋溢着笑容。

送一份清凉，表一份关怀，此次慰问活动，不仅让广大出租汽车驾驶员感受到了行业的关怀，也激发了大家的服务热情，的哥的姐们纷纷表示，要以最佳状态、最优服务、最好形象在西客站服务保障工作中当好“东道主”，做好“摆渡人”，不断擦亮出租汽车这张“城市流动名片”。

嘀嗒出行晒出成绩单 出租车智慧码 十年服务近3.9亿人次扬招乘客

十年顺风合乘超403.7亿公里、智慧码服务近3.9亿人次扬招乘客、嘀嗒小红花共传递超502万朵、346次APP版本迭代升级……9月1日，嘀嗒出行迎来成立十周年。当天发表了主题为“迈向新十年”的致嘀嗒同路人的一封信，并从社会价值共创、与用户相互成就和体验效率焕新升级三个维度，分享了嘀嗒出行的十年成长。

根据嘀嗒顺风车大数据，过去十年，嘀嗒顺风车用户累计顺风合乘403.7亿公里，相当于绕地球约100.7万圈；嘀嗒顺风车车主累计分享超12亿个空座，为缓解拥堵贡献了力量。过去十年的春运、“五一”和“十一”假期，嘀嗒顺风车共帮助超3760万人次的乘客跨城出行，在这些节点，让用户跨城返乡、出游的幸福指数进一步提升。

“出租车·新出行”战略 赋能出租车行业数字化转型

过去五年，嘀嗒出行通过“出租车·新出行”战略，持续赋能各地出租车行业数字化转型。自2019年出租车智慧码启用以来，共计有近3.9亿人次的扬招乘客享受数字化乘车体验。2022年，其推出的多维服务大数据出租车评选星级体系，至今已让3万余名星级司机脱颖而出，并逐渐纳入

多地出租车服务质量信誉考核参考指标，共建出租车数字化升级的正向内驱力。

十年来，嘀嗒出行始终致力于用产品技术创新驱动体验效率提升。旗下嘀嗒出行APP、嘀嗒出租车司机端和嘀嗒顺风车车主APP，共计完成346次版本迭代升级，每次升级都包含数个功能创

新或体验提升。2024年，顺风车订单平均应答时长比2019年大幅缩短27%，以接单统计的顺风车顺路程度已达85%。随着AI算法和大数据的深度应用，嘀嗒出行在体验、效率、运营、安全、客服等方面迎来更多焕新提升。

在嘀嗒出行看来，顺风车有别于商业出行的地方，在于可以

构建人与人之间的温暖链接，创造更多情绪价值。作为顺风车车乘感谢机制，嘀嗒小红花自2021年11月上线至今，一共传递超过502万朵，其中乘客送车主超392万朵，车主送乘客超110万朵。在增进陌生人之间善意自发流动，增进社会信任与和谐方面，发挥出越来越大的价值。

创新产品和服务 让出行生态系统更加高效环保

十年来，有超1.86亿名用户获得过嘀嗒徽章。从“守护蓝天”“不添堵艺术家”到“送花小能手”，不同徽章记录了用户与嘀嗒的温暖点滴，也在涵养更多践行低碳、互助利他、向上向善的情怀。

去年，嘀嗒出行基于在顺风车和出租车领域专业的产品及运营经验、服务和安全保障能力，独特的顺风车场景优势，以及私家车主高频使用的平台优势，陆续与多个互联网平台达成合作，共同开拓增

长新机遇。目前，与更多头部互联网平台合作正在顺利推进中。

嘀嗒出行创始人兼CEO宋中杰说：“过去十年，嘀嗒出行快速发展最重要的两个方面，一是坚持创新，二是坚持长期主义。”谈

及未来十年如何走，他说这要回到嘀嗒的使命，让出行生态系统更加高效环保，让出行更加温暖愉悦。他表示，未来，嘀嗒出行所有产品服务都会基于使命去拓展，并有更多创新产品和服务衍生出来。

乘客落下物品的哥完璧归赵

8月23日7时许，西安前进出租汽车(集团)有限公司陕A34925司机张欣，驾车从西关正街前往长安融发心园途中，发现后排座位上有个太阳镜及其他随身物品。他停车后翻看手机，回想搭载过的乘客，通过付款信息给对方留言。当日14时许，失主联系到张欣，在核对信息无误后，按照约定地点，张欣将物品送还。面对失主的连连道谢，张欣表示这是自己应该做的。

8月24日22时许，陕AD90880司机魏斌，驾车营运至水司十字时，遇一男子拦车，他将男子安全送达大庆路。接着，又搭载了几位乘客。看到车辆电量不足，魏斌便准备收车回家。在清洁车内卫生时，他才发现后排座位下方有一部手机，便及时向车队报备了情况，随后将手机妥善保管。8月25日下午，他的手机铃声响起，19时魏斌将手机送至约定地点。乘客接过手机激动地说：“师傅，谢谢您！昨天喝了点酒，没注意落了手机。太感谢了！”魏斌说：“一直不见联系，有点心急。物归原主我就放心了。”

8月25日7时许，王先生搭乘的哥侯新安驾驶的陕AT5229出租车，下车没多久，的哥侯新安发现后排座位上有部手机。他将手机妥善保管并将情况向公司说明后，耐心等待乘客来电。7时30分，王先生打来电话，确认信息无误后，两人相约在铁塔寺附近见面。8时，手机送到了王先生手中。

8月25日15时许，西安顺达出租汽车有限公司陕AT6072司机唐保，接到一个网约订单，乘客从西安东郊前往太华路。当到达目的地，乘客便急匆匆下了车。唐保继续营运，随后上车的乘客发现后排座位上有块手表，随手递给唐保，唐保立即将情况向公司报备。没过多久，唐保接通上一位乘客的电话，双方相约在太华路见面。17时30分，唐保将手表送还至乘客手中，乘客激动地说：“幸亏遇到你，手表这么快就找到了。非常感谢！”

女子身体不适 热心的哥紧急送医

8月19日8时许，西安天子出租汽车有限公司陕AT4554司机高宜涛，驾车行驶至西安飞天路地铁站时，看到一女子蹲在路边，十分痛苦。高宜涛赶紧将车靠边，下车询问是否需要帮助。女子说：“可能是急性阑尾炎，师傅，能不能送我去医院。”

上车后，高宜涛在保证安全的前提下，以最快速度将车开到了医院。停好车，高宜涛陪同女子挂号、检查，直到其家属赶到医院才离开。当女子家属表示要给感谢费，高宜涛摆手说：“不用这么客气，不管哪个司机遇到了都会这么做的。”

本版稿件由本报记者 陶颖采写

