

把每一位乘客都当成亲人的哥徐万龙优质服务获赞



徐万龙

的哥徐万龙开出租车25年,他不仅将乘客平稳、安全地送至目的地,日常营运中,遇到需要帮助的人,也总会施以援手,在三尺车厢传递无限温暖。10月24日,记者乘坐西汽集团亚辉分公司陕AD91795司机徐万龙驾驶的出租车,感受他的服务。

贴心服务温暖乘客

今年55岁的徐万龙,30岁开始开出租车。一千就是20多年。徐万龙开早班车。10月24日凌晨5时许,他刚洗漱完,夜班司机已把车开到了他家门口。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。

7时许,他驾车行驶至韩森寨,遇到一位老人挡车,徐万龙热情招呼其上车。闲谈中得知老人身体不适,要去医院检查,于是他加

快车速,并且尽量将车开得平稳些。他将车停在医院门口后,询问老人:“您这会儿感觉怎样,需要我陪您吗?”老人表示自己可以。徐万龙放心不下,将老人扶下车送进医院,交到护士手中才离开。

8时许,徐万龙从西影路搭载一位乘客前往龙首村。途中,乘客说嗓子不舒服,要买瓶水,希望能在附近的便利店前停一下。“车上有,你拿着喝。”说着,徐万龙将备在车上的矿泉水递了过去。乘客询问:“多少钱?我和车费一起付给你。”徐万龙笑着说:“不用付钱,这矿泉水就是给乘客准备的。”

午饭时,徐万龙又仔细地将车内卫生打扫了一遍。他说,虽然早上打扫过,但已经营运了一上午,为让乘客有一个良好的乘车环境,他一有时间就把车厢的卫生收拾一下。

行更安全、更便利。“爱心车厢”团队先后荣获了全国“最佳志愿服务组织”“运输服务榜样品牌”“感动交通年度人物”等荣誉,带动了很多其他城市的出租汽车行业加入助老出行的队伍中。

活动现场,与“爱心车厢”结对6年的高凤兰老人讲述了自己与“爱心车厢”的故事,她说,每年都很期待“爱心车厢”的活动,期待与大家的见面。她还为驾驶员志愿者高歌一曲,表达了对“爱心车厢”团队的喜爱和感谢。

活动中,西安出租汽车协会副会长、网约车专委会主任刘利平表示,网约车行业将积

热情服务获游客认可

很多暖心的事,都是在徐万龙“不费啥事”的念头中完成的。前几日,西安下雨降温明显,路上遇到两位推着轮椅的老人挡车,他让老人上车后,连忙冒雨帮老人收好轮椅。到达目的地,为避免老人淋雨,就将车开进小区。

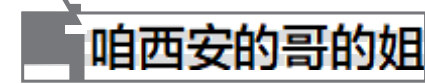
今年国庆假期,苏州的孙女士和家人来西安旅游,徐万龙的热情服务获得他们的认可,离开时孙女士加了他的微信,并表示以后有朋友来西安旅游,会推荐乘坐他的出租车。

徐万龙告诉记者,10月3日12时许,他在钟楼附近搭载了孙女士一家,目的地为大唐不夜城。车行途中得知这几个人是从苏州来西安旅游的,他按照一贯的服务标准,热情耐心地介绍了西安的风土人情、特色美食及著名景点。游客被他周到的服务打动,下车前希望接下来两天由他当“向导”,带他们深度游玩。

之后的两天,徐万龙带他们去小南门早市、永兴坊品尝美食;去西安秦岭野生动物园与动物们近距离接触;去华清池了解唐玄宗和杨贵妃的爱情故事……游玩结束,徐万龙将孙女士一家送至西安咸阳国际机场。

10月24日上午,记者电话采访孙女士时,她表示徐师傅服务很周到,一家人的出游体验很满意。以后有机会还会再来西安玩。

“谁说好都不如乘客说你好,我的服务宗旨就是把每一位乘客当成亲人和朋友,用心服务。”徐万龙说,自己要用优质的服务擦亮“西安出租”这张流动名片。



西安出租车“爱心车厢”团队成立6周年完成助老派单6万余趟次

10月11日,西安市出租汽车行业党委、西安市出租汽车管理处、西安出租汽车协会举办交流分享茶话会,邀请老年市民、爱心车厢团队驾驶员和网约车驾驶员一同庆祝西安出租车“爱心车厢”团队成立6周年。

2018年重阳节,“爱心车厢”志愿者团队成立,发挥出租汽车行业独特优势,向老年人等特殊群体提供志愿出行服务。6年来,驾驶员志愿者始终坚持为高龄老人提供免费服务,并累计和160多名有特殊需求的老人家庭“结对子”,提供“一对一”上门接送服务。在“爱心车厢”的帮助下,越来越多老年人的出

行更安全、更便利。“爱心车厢”团队先后荣获了全国“最佳志愿服务组织”“运输服务榜样品牌”“感动交通年度人物”等荣誉,带动了很多其他城市的出租汽车行业加入助老出行的队伍中。

活动现场,与“爱心车厢”结对6年的高凤兰老人讲述了自己与“爱心车厢”的故事,她说,每年都很期待“爱心车厢”的活动,期待与大家的见面。她还为驾驶员志愿者高歌一曲,表达了对“爱心车厢”团队的喜爱和感谢。

活动中,西安出租汽车协会副会长、网约车专委会主任刘利平表示,网约车行业将积

极探索加入“爱心车厢”助老出行队伍,下一步计划尝试先从一对一助老服务开始,打破数字壁垒,发挥新业态新动能。

自2021年底95128助老出行热线开通以来,爱心车厢依托热线平台,助老出行规模逐步扩大,热线开通至今已完成助老派单6万余趟次。为扩大“爱心车厢”网约队伍的影响力,刘利平表示,将加强对网约车驾驶员的培训教育和筛选,争取为“爱心车厢”培养一批过硬的后备力量,通过95128助老叫车热线,积极服务老人,彰显网约车行业的社会担当。

嘀嗒出行加入华为鸿蒙生态共同打造顺风车共享出行新体验

10月21日,嘀嗒出行宣布正式加入华为鸿蒙生态,成为华为原生鸿蒙操作系统HarmonyOS NEXT开启公测以来,移动出行行业首批加入的企业之一。

强强联手 打造共赢生态体系

目前,基于HarmonyOS NEXT的嘀嗒出行APP最新版本已上架,华为手机用户在操作系统升级至HarmonyOS NEXT后,即可通过华为应用市场下载嘀嗒出行APP鸿蒙版本。同时,嘀嗒出租车司机端APP、嘀嗒顺风车车主APP的原生鸿蒙版本也将陆续上线。

作为首个国内独立自主的操作系统,HarmonyOS NEXT实现了基于全场景、原生智能、原生安全三大鸿蒙原生特性,具备面向未来AI时代的技术优势。鸿蒙生态是面向万物智联时代的新生态,将围绕新技术的发展方向,在隐私保护、流畅性、稳定性和安全性等

用户体验方面再度升级,打造一个高级简约、极致流畅、隐私安全、开放共赢的生态体系。

携手华为HarmonyOS NEXT,嘀嗒出行原生应用将在通知服务和实况窗交互上进行升级整合,用动态的服务展示,让消费者随时获取关键信息,查看行程变化;也将探索与小艺智能体的合作,在大模型协同和意图框架的支持下,让服务更智能更方便。

随着HarmonyOS NEXT即将走向商用,嘀嗒出行将持续对鸿蒙原生应用进行功能迭代和体验优化,双方将共同打造鸿蒙生态出行领域标杆。

持续升级 让用户享受卓越体验

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。在大数据、AI赋能产研合力之下,嘀嗒出行APP在下单接单机制、地图及导航体验等方面持续升级进化,

赢得用户广泛好评。同时,嘀嗒出行也在持续推动多平台使用体验统一,让用户无论是通过APP,还是小程序打车的使用体验都更加一致化。此次升级,一次开发多端部署,新开发的手机端应用经简单适配即可应用到PC、汽车、平板电脑、智能手表等众多平台。

在智慧出租车创新领域,嘀嗒出行正全力推进“出租车·新出行”战略的落地实施,并通过合力开发出出租车新型智能软件,在落地城市促进车机手机一体化,助力焕新提升巡游车司机接驾体验效率和乘客搭乘体验。此时融入HarmonyOS NEXT,将为用户铺就一条无缝衔接的数字旅程,让用户无论是通过手中设备还是未来自动驾驶座舱内,都能享受到一致且卓越的体验。

此次与华为鸿蒙生态的协同,将开创出行服务平台与鸿蒙生态系统深度整合的新纪元,共同探索技术革新带来的更多可能。

两件暖心事温暖乘客心

近日,西安天子出租汽车有限公司的两位司机,同一天做了两件暖心事,受到乘客点赞。

10月15日13时45分,陕AD90066司机任彦朋从西安火车站搭载乘客前往小寨,临下车时,乘客表示身上现金不够。任彦朋看乘客垂头丧气,觉得不对劲,询问是否遇到了困难,并表示车费是小事,不用给了。了解情况后得知乘客在生活上遇到一些困难,本来去西安火车站坐车,结果错过时间没赶上,便准备先返回家中。任彦朋鼓励他努力工作,日子总会好起来的。乘客被任彦朋的话语感动了,掏出口袋里的一点现金,任彦朋坚持不收,希望乘客能感受到温暖,获得继续向前的力量。

10月15日16时40分,乘客从科技四路乘车前往南三环,下车时,不小心将钱包落在了出租车上,陕ASU13C司机赵延红发现后,第一时间通过支付信息给乘客留言。不到5分钟,乘客打来电话,当时,赵延红正将车上乘客送往目的地。他告诉乘客:“您别急,我把车上乘客送到后,立即将钱包给您送过去。”核对信息无误后,按照约定地点,赵延红将钱包送还。面对乘客的连连道谢,赵延红表示这是自己应该做的。

遇见行骗的哥机智提醒

10月15日12时52分,西安海纳运通出租汽车有限公司接到电话,对方说要对陕A5E61M司机阮班文表示感谢。

事情发生在当天11时30分左右,阮班文在西京医院门口搭载了3位乘客。焦急的父亲、生病的女儿和一位陪同者。3人上车后,说要去玄武路一诊所。车行途中,阮班文越听他们说话越觉得不对劲,他心里嘀咕陪同的那人莫非是“医托”。出于对乘客安全和利益的考虑,阮班文巧妙地提醒孩子父亲,建议带孩子去正规医院就诊,说小诊所可能无法提供足够的医疗保障。幸运的是孩子父亲及时意识到了问题,到目的地后决定不下车,“医托”悻悻地下了车。

阮班文跟孩子父亲交谈得知,父女俩是安康人,专程来西京医院看病,结果遇到“医托”,说玄武路有家小诊所看得好,他们人生地不熟就信以为真。幸亏阮班文提醒。孩子父亲向阮班文求助:“你能帮忙给我们找个宾馆吗?带的钱不多。”阮班文帮他们找到一处经济又舒适的住处后,才驾车离开。

女子骑车摔伤的哥紧急送医

10月14日13时许,西安天子出租汽车有限公司陕A98B5Y司机刘鹏飞,驾车行驶至吉祥村附近时,看到路边坐着一位女子,双手抱着右腿像是受伤了。

刘鹏飞急忙将车停靠路边,下车查看情况。女子说自己骑车时不小心摔倒,右腿疼得厉害,动弹不了。刘鹏飞当即表示:“我送你去医院吧,你给家人打电话,让他们直接去医院。”说完,刘鹏飞找路人帮忙,将其扶到车上,随后以最快速度前往医院。

到达医院后,等来女子的家人,刘鹏飞才放心离开继续营运。

本版稿件由本报记者 陶颖采写

