

的哥刘伟峰： 用贴心服务温暖乘客出行路

今年54岁的刘伟峰开出租车已20多年，不仅无重大交通事故，还实现了零投诉。同行说他是西安的“活地图”，总能又快又稳地将乘客送达目的地。他是个热心肠，总是尽己所能帮助有需要的人。11月27日，记者乘坐刘伟峰驾驶的出租车，感受他的服务。

贴心服务 温暖乘客出行路

11月27日凌晨4时许，西安万里出租汽车有限责任公司陕AT0453白班司机刘伟峰，仔细打扫完车内的卫生，并检查车况，一切收拾妥当，开始了一天的营运。

7时许，刘伟峰驾车在友谊东路看到路边有人挡车，他平稳停靠。乘车的是一位头发花白的老人。车行途中，刘伟峰主动与老人聊了起来，并询问老人冷不冷，要不要开空调。得知老人80多岁，刘伟峰笑着说：“西安‘爱心车厢’免费为80岁以上老人提供服务，您今天不用付钱。”老人听后非常高兴，为刘伟峰的贴心服务点赞，也为西安出租车行业的暖心举措点赞。

“每次有老人上车，我都会主动搭话。”刘伟峰说，也曾遇到过

犯“迷糊”的老人，到了目的地后又说跑错了，也曾遇到老人乘车途中突感身体不适。如今，他总会在沟通中大致了解老人的情况，以便提前做好准备。同时，对于高龄老人，免收车费。

9时许，在延兴门二路，一男子抱着个盒子坐车，要去长缨东路。车辆行驶不久，男子问刘伟峰车上有没有纸，说自己划破了手指。“我这儿有创可贴，你拿去用吧。”说完刘伟峰将创可贴递给男子。男子好奇地问道：“您车上还备着这个？”刘伟峰笑着说：“除了创可贴，还有矿泉水、纸巾、速效救心丸等，我想可能有人需要，便都备着呢。”

感受他人善意 让温暖传递

刘伟峰说，老年人是一个特殊的群体，需要给予更多关爱。多年来，他不仅在营运中关心关爱老年乘客，还积极认领“一对一”服务老人。

2021年6月，刘伟峰与家住胡家庙的一位老人结成对子。之后的1年半时间里，每周三次，早晨9时准时接老人去南郊一医院。等老人结束治疗后给他打电话，他再将老人送回家。他不愿老人等，总是提前就在楼



的哥刘伟峰。

下等着。“我等一会儿没关系，老人身体不舒服，不能让他等。”刘伟峰说。

谈起最初开出租车，刘伟峰说：“以前我在工厂上班，厂子效益不好。后来，我就开上了出租车，一直干到现在。这不仅仅是一份养家的工作，在营运的这些年中，乘客给予的温暖，也让我怀揣着满满的信心和温情，去为乘客提供最好的服务。”

“2019年的一天，一位喝醉酒的乘客坐上我的出租车，到了目的地却迟迟不愿下

车。”刘伟峰说，正当不知如何解决时，一位路过的男子了解情况后，将醉酒乘客劝下车。在添加微信后，摆手让他先行离开。“我不知道他是怎么跟醉酒乘客说的，晚些时候，我收到了他帮忙要来的车费。”刘伟峰说，营运中会遇到各种各样的情况，男子的举动给他传递了莫大的善意和信心，也让他在营运中愿意为他人多做一些。



粗心乘客大意丢包 暖心的哥寻找送还

装有重要物品的手提包落车上，司机帮忙寻找未果，调取车内公共视频画面寻找也没有发现。后来，司机根据支付记录，挨个留言沟通后续乘客，终于让手提包物归原主。

“包里有很多重要证件和资料，丢了很麻烦。为表达谢意，我给史师傅发了微信红包，但他拒绝了。”昨日，秦

先生对记者说，史师傅的善行义举让人感动，也让他深深感受到了西安出租车司机的高尚品德和强烈的社会责任感。

10月27日19时40分，西安市长城出租汽车有限公司的哥史成良在西安科技八路附近搭载了两位乘客前往雁塔南路。乘客秦先生下车时，将手提包忘在车上。直到当日23时

许，他才发现手提包不见了，估计可能是落在出租车上了。

随后，秦先生通过打车软件联系到史成良。接到电话后，史成良说：“您别着急，如果手提包在我车上，一定给您送过去。”这时车上还有其他乘客，史成良先将乘客送达目的地，然后在车内仔细寻找。

寻找无果后，史成良调取

车内公共视频。但由于视频画面并不连续，没有清晰记录到手提包的动向。初步排查未果，史成良并未放弃，他通过微信支付记录，逐一咨询后续坐车的乘客。通过留言和电话沟通，终于在次日凌晨2时联系上了疑似拿走手提包的乘客。核实情况后，乘客主动归还了手提包，遗失物品终于物归原主。

“嘀嗒小红花”上线三周年 传递善意“让爱开花” 乘客三年送给顺风车主410万朵小红花

近日，嘀嗒出行“送你一朵小红花”功能迎来上线三周年。顺风车车主与乘客之间的这一善意传递机制，逐渐带来巨大正能量，也形成了小善行天下的新风尚。截至目前，嘀嗒小红花已传递超523万朵，其中乘客送给车主的小红花超过410万朵，车主累计给乘客送出超过113万朵，呈现出顺风路上善意和谢意双向奔赴。

“嘀嗒小红花”是2021年11月上线的一项产品机制，乘客和车主在顺风车行程结束时，可通过平台给同路人送出一朵小红花，可用文字表达对同路

人的感谢、鼓励或点赞等。这一有温度的功能，吸引了越来越多同路人。

在送花用户中，顺风车车主送花最多的共送出了1392朵小红花。送花最多的乘客送出了1558朵小红花。三年来，近四成用户不止送出一朵嘀嗒小红花；同时在送花Top50中，乘客有10人，车主有40人，且送花数均超过600朵。这充分反映出嘀嗒顺风车的人文生态。在收花用户中，收花最多的车主收到的小红花有1233朵，收花最多的乘客收到小红花407朵。

在“花式秀一秀，你的小红

花”主题互动中，很多用户分享了自己的顺风暖心故事，点赞小红花带来的美好和力量。

“嘀嗒小红”花三周年活动当天，嘀嗒出行面向全网开启首场主题直播活动，邀请嘀嗒小红花功能幕后成员，分享嘀嗒小红花的初心和背后暖心的故事。在近一个小时的直播中，获点赞数超60万，不少用户留言，写下自己在乘车途中的各种温暖感受。

一位乘客写道：感谢车主！我担心车主进小区不好找，就定位了小区门口。但是，车主主动将老人送到楼下，老

人很感激也很温暖。送你一朵嘀嗒小红花。

一位幕后团队成员直言：“希望把‘嘀嗒小红花’的善意、美好和温度传递给更多人，让更多善意开花。这几年，经常被用户们的反馈感动。同时，我们真切切看到，在嘀嗒平台上，在顺风路上，每天都有很多美好善意在发生。”

嘀嗒出行也期待通过更多“嘀嗒小红花”这种务实灵活的机制，让随手行善变得轻松有趣，进一步构建出行正能量的新生态，增进陌生人的信任和友善，增进社会和谐与温度。

幼童高烧惊厥 的哥疾驰送医

11月27日8时30分，市民王先生打电话到西安天子出租汽车有限公司，寻找好心的哥要当面感谢并支付车费。

经了解，11月26日23时11分，出租车司机邢国华驾车经过西钞广场时，看到路边有人抱着孩子在挡车，招呼上车后，孩子父亲说：“师傅，麻烦快一点，去最近的医院，孩子高烧惊厥。”行车途中，孩子母亲一直呼唤着孩子，但孩子始终没有回应。意识到情况紧急，邢国华打开双闪，向医院疾驰而去。没多久，将车停在了医院门口。

“当时，我们俩着急给孩子看病，下车忘了支付车费，也没看车牌号。通过西安市出租汽车管理处才查找到这个车牌号。”天子公司工作人员核实后，找到了的哥邢国华。车队队长向他了解情况时，他表示：“比起孩子的健康，车费算个啥，不用给了。”

乘客重要U盘忘车上的哥物归原主

11月23日14时许，西安天子出租汽车有限公司陕A5P71N司机李辉驾车经过康复路时，遇两位女乘客挡车前往尚勤路。

到达目的地，李辉抬表打票并提醒乘客带好随身物品。乘客拿票离开，李辉又搭载了一位乘客。途中，李辉的手机突然响起，征得车上乘客同意后，他将车靠边接通电话。电话那头正是下车不久的周女士，她急切地问道，“师傅，我的手提包不见了，麻烦看看车上有没有？包里有U盘非常重要。”李辉回头，在后排座位上发现了和周女士描述相同的手提包。李辉将车上乘客送到目的地后，又前往约定地点将手提包免费送还。

乘客手提包落车上的哥及时送还

发现乘客的物品落在出租车上，的哥苏博第一时间联系送还。

11月22日上午，苏博驾驶车牌号为陕AT2094的出租车，送乘客前往矿山路。送达后另一位乘客上车，目的地为友谊东路。行驶途中，苏博手机不断响起，原来是乘客留言，包落在了出租车上。

苏博将车靠边，看到后排座位上确实有个黑色手提包，立即回复乘客：“您别着急，东西在车上，我把车上乘客送到后就给您送过去。”将车上乘客送到后，苏博将手提包免费送还。

乘客落下一箱酒的哥帮忙保管

11月21日16时50分，拿回落在出租车上的—箱酒，乘客叶女士向的哥井永红连声道谢。

10月31日晚，叶女士和朋友乘坐车牌号为陕AY1D43的出租车前往元朔路，到达后因为东西多落了一箱酒。井永红打扫车内卫生发现后，及时将情况向车队进行报备。他仔细回忆后通过微信收款记录给乘客留言，叶女士看到留言与井永红取得了联系，表示自己有事拿不了，委托他暂时帮忙保管，等有空了再取走。

这一等，就到了11月21日。叶女士联系井永红，让将酒送到元朔路浹岸酒店。拿到酒后叶女士很不好意思，表示要给车费，井永红婉言谢绝。

本版稿件由本报记者 陶颖采写

