

# 西安的哥的姐用文明和热情 传递城市温度

在西安的大街小巷有这样一群人,他们日出而作、披星戴月而归,每天搭载乘客穿行在这座城市的东南西北,他们的名字叫做“的哥的姐”。2024年即将过去,这一年他们的善心善举,如散落在城市各角落的微光,既简单又平凡,却也格外温暖绚烂。他们不仅温暖了每一位乘客,也温暖了这座城市。

## 暖心服务 让出行更便利更温情

这一年,的哥的姐为市民提供贴心便捷出行服务的同时,也上演了许多拾金不昧、见义勇为、紧急送医、助人为乐的暖心故事,他们的暖心服务赢得了社会各界的认可点赞。

36岁的吴洋,总是将行车安全放在第一位。多年来,他文明行车、礼貌待客、热情服务,零事故零投诉;37岁的侯勃,多年来以优质、贴心、专业的服务,为乘客提供便捷出行,在营运中积极帮助老、弱、病、残、孕,多次得到公司和同行的肯定与表扬;10多年来,胡瑞亮的车上总是放着爱心便民袋,他热心公益,在平凡的岗位上用绵薄之力温暖了许多陌生人,坐过他的车的人都能感受到他的温暖;开出租车18年的韦

政华,熟知西安每一条街巷,无论乘客要去哪里,他都能迅速找到最快捷的路线;开出租车25年的范修余,用平凡的点滴“驶”出不平凡的坚守,出租车几乎成了他的“半个家”,他把做好服务当成应尽之责;53岁的金再民,将开出租车视为自己的人生事业,始终秉承“乘客至上、诚信从业、文明行车、优质服务”的理念;开出租车25年的徐万龙,在小小的车厢里传递无限温暖,在日常营运中,遇到需要帮助的人他总能施以援手;54岁的刘伟峰,开出租车已20多年,是同行眼里的“活地图”,不仅无重大交通事故,还实现了零投诉。他总能又快又稳地将乘客送达目的地……

## “小爱”汇成“大爱” 传递城市温度

这一年,西安的哥的姐以“团队”之名献血、与老人结对,传递温暖。

6月14日,西安市出租汽车行业党委、西安市巡游车网约车行业工会联合会、西安市出租汽车管理处、西安出租汽车协会、西安市中心血站等5家单位,在的士广场联合举办了“西安市出租汽车行业2024

年度无偿献血活动”,48家巡游出租汽车公司、18家网约车平台的228名职工和一线驾驶员参与活动。当日,200多名一线驾驶员累计献血超过41000毫升。

8月6日,西安市出租汽车行业第七届“烈烈夏日送清凉,关爱一线传四方”活动开幕。行业各级党组织、各级工会组织和

## “95128”让老人日常出行不再难

95128热线,为老年人出行提供极大便利。

据了解,2024年,西安市出租汽车管理处持续打造以党建引领、以95128热线平台为桥梁,以爱心车厢志愿者为服务团队、以爱心驿站及部分基地为活动开展和展示窗口的“党建+志愿服务”品牌。这一

年,不仅制定了《95128热线提升服务质量工作方案》,完善工作机制,优化提升软件硬件,并通过媒体拓宽宣传推广渠道,提高公众知晓率。截至目前,已累计接听热线电话33271个,助老派单26016单,应答及派单数稳步上升。开展“95128 您呼我必行”系列党日活

## 车主乘客可互邀同行

# 嘀嗒出行上线顺风车“再次同行邀请”功能

顺风车出行,如何能更方便地与同行过的同路人再次同行呢?近日,嘀嗒出行推出全新的“再次同行邀请”功能,让曾同行过的车主乘客,下次同行更方便,可以结成“同行搭子”。同时,嘀嗒出行还公布了“半熟人产品”矩阵的最新进展。

## 同行邀请 在通勤和学校场景占比更高

“再次同行邀请”功能,是乘客下单或车主发布行程后,在顺路订单列表中,同行过的同路人将有专门标识,点击即可邀请再次同行;同时,订单列表的排序维度新增了“近期同行”,点击后将优先展示同行过的同路人。此外,在顺路订单列表中,还将设置“同行搭子”入口,点击进入即可看到过往同行过的同路人列表,以及过往同行次数和互评互赞信息、互送小红花数量等。

据嘀嗒出行统计,“再次同行邀请”功能上线后,明显提升了车主与乘客出行频次,以及平均同行频次。这表明此功能有效满足了顺风车用户的真实诉求。同时,在通勤和学校等出行场景中,顺风车车主与乘客之间相互邀请同行的占比更高。在通勤场景中,同路人起终点和出发时间都较固定,且出行高频,因而更倾向选择同行过的同路人作为顺风搭子,能提升合乘效率,降低行程不确定性。

如今,大学生对于高性价比的品质出行需求日益增长,顺风车也成为其重要出行选择,由于不少大学位于市郊,邀请以前同路过的车主,被接单概率更高。而基于平台来邀请再次同行,车主与乘客双方都能享受平台提供的各项安全和保险保障。

从再次同行相互邀请频次来看,车主邀请乘客相对更多。相比

商业出行的随机匹配,顺风车平台为用户再次同行提供便利,也在一定程度上映射出顺风车的独有人文内核。

## 完善产品 让顺风车合乘更轻松愉悦

如何既让同路人的行程更加轻松友善,又保持心理上的合理边界?嘀嗒出行相关负责人给出答案:首先,需要搭建一个充分有效的信任基础,让同路的车主与乘客对彼此相关信息有充分了解。因此,嘀嗒出行通过多种机制,力求给用户更全面的参照。

在嘀嗒出行APP内,每个用户的个人主页均会展示信用分、好评率和具体好评差评信息,以及所获勋章详情和数量等。嘀嗒出行相关负责人表示,今后会开放更多个人兴趣标签,进一步营造轻松愉悦的

## 一位乘客都当成亲人

徐万龙优质服务获赞



徐万龙,开出租车25年,他不仅服务好,而且乐于助人。他记得有一次,一位乘客上车后,脸色不太好,他主动询问,原来是乘客身体不适。他立即停车,将乘客送到医院,并垫付了医药费。这件事在乘客口中传开了,大家都叫他“徐师傅”。

## 服务获乘客称赞

吴洋,开出租车10多年,他文明行车、礼貌待客、热情服务,零事故零投诉。他记得有一次,一位乘客上车后,他主动询问乘客是否需要帮助,乘客说他有点晕车,他立即打开车窗,并播放了舒缓的音乐,乘客很快就舒服了。

## “便民袋”乘客直呼好贴心

胡瑞亮,开出租车10多年,他的车上总是放着爱心便民袋,他热心公益,在平凡的岗位上用绵薄之力温暖了许多陌生人。便民袋里有晕车药、创可贴、纸巾、雨伞等,乘客们都很喜欢。

## 男子意外受伤的哥紧急送医

12月20日16时许,西安天子出租汽车有限公司陕A98B5Y夜班司机刘鹏飞,驾车营运至西三环与科技二路十字路口附近时,看到两位男子在拦车,旁边有辆电动车倒在

## 乘客落下手机的哥停运送还

12月19日14时许,的哥孙飞驾驶车牌号为陕AT1877的出租车行驶到西安凤城六路时遇乘客拦车,要去文景路延长石油小区,到达目的地,乘客扫码支付后下车离开。

孙飞驾车行驶大约一公里后,听到车上有手机铃声响起,回头看到后排座上有部手机,接通后对方着急地说道:“师傅,我把手机落下了,麻烦您给我送一下,我在刚才下车的地方等您。”孙飞立即摆上停

运牌,将手机送还。

## 的哥送还失物 乘客连连道谢

12月16日凌晨3时25分,西安前进入出租汽车(集团)有限公司陕A2R17T司机李云龙,从丰庆路搭载乘客前往科技四路,到达目的地,乘客付费后离开。

在送下一位乘客前往目的地途中,李云龙听到身后有手机铃声在响。得知手机不是后排乘客的,李云龙便让其帮忙接通。电话那头手机的主人着急地询问他的手机和证件是否在出租车上,得知在车上,才放了心。李云龙将车上乘客送到后,给失主打去电话,“您别急,手机和证件我已帮您收好,中午我给您送过去。”

16日13时许,李云龙前往约定地点,将手机和证件送还到失主手中,失主连连道谢。

## 车主乘客可互邀同行

顺风车出行,如何能更方便地与同行过的同路人再次同行呢?近日,嘀嗒出行推出全新的“再次同行邀请”功能,让曾同行过的车主乘客,下次同行更方便,可以结成“同行搭子”。同时,嘀嗒出行还公布了“半熟人产品”矩阵的最新进展。

## 同行邀请 在通勤和学校场景占比更高

“再次同行邀请”功能,是乘客下单或车主发布行程后,在顺路订单列表中,同行过的同路人将有专门标识,点击即可邀请再次同行;同时,订单列表的排序维度新增了“近期同行”,点击后将优先展示同行过的同路人。此外,在顺路订单列表中,还将设置“同行搭子”入口,点击进入即可看到过往同行过的同路人列表,以及过往同行次数和互评互赞信息、互送小红花数量等。

## 车主乘客可互邀同行

顺风车出行,如何能更方便地与同行过的同路人再次同行呢?近日,嘀嗒出行推出全新的“再次同行邀请”功能,让曾同行过的车主乘客,下次同行更方便,可以结成“同行搭子”。同时,嘀嗒出行还公布了“半熟人产品”矩阵的最新进展。

## 同行邀请 在通勤和学校场景占比更高

“再次同行邀请”功能,是乘客下单或车主发布行程后,在顺路订单列表中,同行过的同路人将有专门标识,点击即可邀请再次同行;同时,订单列表的排序维度新增了“近期同行”,点击后将优先展示同行过的同路人。此外,在顺路订单列表中,还将设置“同行搭子”入口,点击进入即可看到过往同行过的同路人列表,以及过往同行次数和互评互赞信息、互送小红花数量等。

## 车主乘客可互邀同行

顺风车出行,如何能更方便地与同行过的同路人再次同行呢?近日,嘀嗒出行推出全新的“再次同行邀请”功能,让曾同行过的车主乘客,下次同行更方便,可以结成“同行搭子”。同时,嘀嗒出行还公布了“半熟人产品”矩阵的最新进展。

## 同行邀请 在通勤和学校场景占比更高

“再次同行邀请”功能,是乘客下单或车主发布行程后,在顺路订单列表中,同行过的同路人将有专门标识,点击即可邀请再次同行;同时,订单列表的排序维度新增了“近期同行”,点击后将优先展示同行过的同路人。此外,在顺路订单列表中,还将设置“同行搭子”入口,点击进入即可看到过往同行过的同路人列表,以及过往同行次数和互评互赞信息、互送小红花数量等。

## 男子意外受伤的哥紧急送医

12月20日16时许,西安天子出租汽车有限公司陕A98B5Y夜班司机刘鹏飞,驾车营运至西三环与科技二路十字路口附近时,看到两位男子在拦车,旁边有辆电动车倒在

## 乘客落下手机的哥停运送还

12月19日14时许,的哥孙飞驾驶车牌号为陕AT1877的出租车行驶到西安凤城六路时遇乘客拦车,要去文景路延长石油小区,到达目的地,乘客扫码支付后下车离开。

## 的哥送还失物 乘客连连道谢

12月16日凌晨3时25分,西安前进入出租汽车(集团)有限公司陕A2R17T司机李云龙,从丰庆路搭载乘客前往科技四路,到达目的地,乘客付费后离开。

## 乘客遗失物品 的姐免费送还

12月15日凌晨3时40分左右,西安天子出租汽车有限公司陕AT4089夜班司机孙晓丽,驾车行驶到大兴东路时,遇两位乘客拦车去北关正街。

本版稿件由本报记者 陶颖采写

