

的姐雷小敏贴心服务暖人心



今年,是的姐雷小敏和丈夫一起开出租车的第9个年头。“我主外的时候他主内,他主外的时候我主内,我们俩分工明确。”雷小敏说。同是出租车司机,他们两人一个白班,一个夜班,两个人开着一辆车,一天到晚行驶在西安大街小巷,为市民提供出行服务。9月21日,记者乘坐雷小敏驾驶的出租车感受她的服务。

随车小物品为乘客提供方便

21日6时,西安市西城出租汽车有限公司陕AD91125司机雷小敏起床开始收拾,检查并打扫车辆后仔细消毒。7时许,她开始

了一天的营运。“您好,欢迎乘坐西安出租车,请您扫智慧码登记,全程佩戴好口罩。”乘客上车时,雷小敏总是热情打招呼,细心提醒。

8时许,雷小敏驾车行驶至科技二路时,路边一女子挡车,上车后女子表示要去兴化巷。车行途中,雷小敏注意到女子眉头紧皱,无力地靠着椅背。她便询问:“您哪里不舒服吗?需不需要去医院看看。”“不用,早上走得急,没吃早餐,有些不舒服。”女子说。雷小敏拿出几颗糖和自己备在车上的小零食递了过去:“吃点吧。”女子接过去,

惊喜地看着雷小敏,连连道谢。

10时许,车行至友谊东路,两位男士上了车,行驶了10多分钟后,一位男士说:“师傅,一会儿快到目的地了,你看路边哪里有便利店,门口停下车就好,我去买瓶水。”“怎么了?”雷小敏询问道。“早上出门忘了吃药,买水喝药。”乘客说。“我给你拿瓶水,车上有,直接把车开到目的地,你就不用折腾了。”到达目的地,雷小敏拿了瓶水递给乘客手里,乘客要给钱,雷小敏说道:“车上水多,就是为乘客需要而准备的,不用给钱的。”

记者注意到,雷小敏在车上备有矿泉水、抽纸、免洗洗手液等,除此以外,还备有小药箱。

全心服务乘客关爱留守儿童

一天晚上,雷小敏送完一位女乘客到八府庄小区。下一位乘客上车时,告诉雷小敏说:“师傅,座位上有个黑背包。”雷小敏让乘客赶紧把包递给她,并准备把乘客送到目的地后,再把包送回那位女乘客那里。路上,雷小敏还在想,该怎样做才能尽快跟失主联系上。没想到过了一會兒,失主通过车票主动和雷小敏取得了联系。

电话中雷小敏说:“放心吧,我马上给您送过去,早点送过去,您也可以早点休息。”送到后,失主非常感激,说包里有太多贵重东西,银行卡、现金、导游证……当时就掏出200元硬要塞给雷小敏。雷小敏忙说:“不用,不用,我们是‘爱心车厢’,这是应该做的!”

一天中午,雷小敏行驶到西高新锦业路时,遇到两位女子带着孩子挡车。上车后,乘客表示要去陕西历史博物馆。她很快将乘客送到目的地。之后,雷小敏继续营运,一个多小时后,突然在副驾驶的座椅下有电话铃声响起。接通电话,雷小敏才知道是两位女乘客把手机落到车上了。对方说她们是外地来西安旅游的。但是双方一直没约好见面时间,最终,雷小敏将手机快递给对方。

日常营运中,雷小敏为乘客提供优质服务。空闲时间,她和丈夫与西安的哥精英团的成员们前往山村,看望留守儿童。作为团队的文娱组组长,她更是组织大家在慰问活动中穿插文艺节目,为山村留守儿童们带去了更多欢乐。

有人摔倒撞伤眼睛 热心的哥紧急送医

9月14日15时25分,陕AU9611司机梁世方驾车经过西安滨河大道与城南大道东北角时,发现有两人非常着急地在路边挡车。

梁师傅见状,将车停靠在两人眼前,只见一人眼睛受伤,脸色苍白。另一人说:“赶快,司机师傅帮帮忙,送我们去最近的医院。”梁师傅二话没说,立即帮忙将伤者搀扶到车上。途中,他了解到伤者是于骑自行车摔倒,不小心撞伤了眼睛。

梁师傅打开双闪,在保证安全的前提下,一路疾驰前往就近医院。原本18分钟的路程,仅用10分钟就抵达。伤者同伴要付车费时,梁师傅摆摆手说:“救人要紧,车费就算了。”

事后,梁世方表示:“能帮别人一把就帮一把,谁都会有遇到困难的时候。”

幼童误吞纽扣电池 出租车司机紧急送医

9月18日12时35分,陕AT0757司机高建喜驾车行驶到凤城三路西安市第三医院门口时,看到有人抱着一个男孩,焦急地招手挡车。高建喜赶紧靠边询问情况,孩子的母亲哭着说:“师傅,快点送我们去西安市儿童医院。”

原来,小男孩在玩耍时,误吞了一颗纽扣电池。在西安市第三医院,经医生诊断后,情况危急,医生建议去西安市儿童医院就诊。夫妻俩拨打了120急救电话,一时半会儿没等到车,很是着急,刚好遇到了高建喜。

高建喜听罢,毫不犹豫,急忙招呼他们上车。随后,火速赶往儿童医院。一路上,孩子的母亲不停地呼喊孩子保持清醒,不要睡着。为了争取救治时间,高建喜一路疾驰,原本30多分钟的路程,仅用20分钟就到达。

下车时,乘客准备付款,高建喜连连摆手:“赶紧带孩子治病,别耽误。”他一直悬着的心也终于放下了。

乘客挎包落车上的哥联系送还

9月20日19时45分,西安天子出租汽车有限公司陕AD99568司机陈长青,开车经过唐延路卜蜂莲花超市附近时,遇一女子招手挡车。扫码上车后,女子表示去后村嘉园小区。20时05分到达目的地,女子付车费后下了车。

陈长青向前继续行驶了一段路程,在路口等红灯时,看见后排座位上有女士挎包。他判断,是刚才下车的女子落下的。随后,将车靠边停下,联系了智慧码平台客服人员,寻找乘客信息。联系到乘客后,确认对方就是刚刚下车的女子,约定好交接地点,陈长青立即驱车返回。

挎包失而复得,女子非常感激,一直道谢,说包内有重要物品,丢了会很麻烦,并要给陈长青感谢费,陈长青婉言拒绝:“捡到物品归还还是应该的,这是我的工作职责所在。”

本版稿件由本报记者 姬娜 陶颖 采写

嘀嗒出行 助力出租车数字化转型

嘀嗒出行助力出租车数字化转型,如今,“出租车三化工程”带来一系列创新价值:自2019年至2022年,出租车智慧码累计帮助1642.5万人次扬召乘客一键同步目的地,帮助76.23万位扬召乘客寻找车上遗落物品……

早在2017年9月,在进入传统出租车领域之初,嘀嗒出行就提出要助力出租车行业复兴。2019年,基于深刻实践经验总结,嘀嗒出行提出以“数字智能化、网约化和线上线下一体化”

为核心的“出租车三化工程”,通过科技赋能和模式创新,助力巡游车行业数字化转型升级。通过推动扬召打车的全流程体验效率升级,进而推动出租车服务及运营管理数字化,实现乘客体验提升、司机运营增效和服务内生动力形成,让出租车重新成为流动城市名片。

出租车“三化”缺一不可。出租车行业不仅需要乘客打车与司机接单线上化,更需要行业管理、运营效率提升等更深层次

全产业链数字化,才能真正提升行业体系竞争力。同时,出租车网约体验效率也有很多提升空间,如何通过近距离派单减少乘客等待时间,“线上线下一体化”也非常关键。出租车既可巡游又可网约,因而无论对乘客打车还是司机接单,实现扬召网约灵活自如切换都非常必要,也更有效率。

如今,出租车“三化”带来一系列创新价值:自2019年至今,出租车智慧码累计为2.32亿次出租

车出行提供防疫追溯保障;帮助1642.5万人次扬召乘客一键同步目的地;帮助76.23万位扬召乘客寻找车上遗落物品。“出租车智慧出行”小程序累计帮助超过3650万人次扬召乘客寻找附近空车,也让市民享受扬召网约自如切换的打车新体验。

一位业内人士表示,借助智慧出行小程序和智慧码等产品,司机可线上线下同时接单,乘客可对行程实时评价,双管齐下让司机服务质量和运营效率优化。

咱西安的哥的姐

接送3年多的哥张同德温暖了老人

为了让老年人在“智能时代”有实实在在的获得感、幸福感、安全感,交通运输部在全国推广应用统一的出租车95128助老服务热线。2021年12月15日,西安市交通运输局在西安“的士广场”举行“95128助老叫车热线开通仪式”,标志着陕西省首个助老叫车热线正式开通。而一直以来,西安的哥的姐都在积极践行助老爱老的优良传统,2022年9月22日,记者采访了其中一名的哥张同德。

早在2018年重阳节,西安市出租汽车行业组建了“爱心车厢”团队,在行业内广泛征集自愿加入团队的驾驶员,在日常营运中为老人提供贴心服务,并与100多位出行特别不便的老年人家庭结成了对子,提供一对一上门接送服务,按打表收取费用。

西汽集团中北分公司陕AD03784司机张同德,于2019年

夏天与其他志愿者一起前往王老先生家中看望,得知他和老伴一起生活,儿女都不在身边,离开时,志愿者们都留下手机号码,以便老人有需要时联系。

此后没多久,张同德便接到了老人的电话。老人表示经常要去医院做透析,问张同德能不能送他,张同德当即应允。后来,了解到老人每周的周一、四、六都需要去医院做透析,张同德表示:“以后都由我来接送您。”这一接送,就是3年多。

双方非亲非故,3年多来,张同德暖了老人,也暖了这座城。2022年9月初的一天晚上,王老先生身体不适,家人拨打120急救电话将老人送进医院。得知情况后,张同德每天了解老人疾病情况,并约定时间,前往医院看望。

“到了病房,老人已经睁不开眼睛了,我拉着他的手跟他说话,他已说不出话来,但我能感觉到,

他捏了捏我的手。”张同德说,相处3年多,和老人及其家人之间已经很熟悉,也有了很深的感情,看着病床上的老人,他的心里很不是滋味。

9月13日,张同德搭载乘客前往鄠邑区途中,接到了王老先生老伴打来的电话:“人走了。”“那一瞬间,我说不清楚心里是什么样的滋味。将乘客送到后,就赶紧往老人家家里赶。去他家的那段路,我格外熟悉,又格外陌生。在路上,得知家里有些需要的东西还没来得及买,我去买了。到了家里,大家都在忙碌着,我的心也被揪着。”张同德呆了一会儿后,得知他们还有些东西需要买,当即表示自己去,家里人跟他早就是老熟人了,就让他去了。

之后,在西安市殡仪馆,张同德和王老先生的亲朋一起送了老人最后一程。“最近,我心里一直空落落的。”张同德说。

对于张同德3年多来的“陪伴”,王老先生的老伴赞不绝口。“3年多,每周往返6趟,张师傅从没因事耽搁过,我们一家人非常感谢他一直以来的暖心服务,现如今我们更是朋友,他带来的爱会一直温暖我和家人,很感谢他。”

据了解,除了一对一接送王老先生,张同德还为王老先生的病友提供过接送服务,提及此事张同德表示:“作为一名出租车司机,为乘客服务好,我责无旁贷,为老年乘客服务好,更是没什么说的。”

出租车“益”起助老智慧出行

