

从“黄面的”到网约车 出门打的不再奢侈而是说走就走



1978年,汽车首次以乘客付费租用的形式出现在郑州街头,在那个以自行车为主要交通工具的年代,打车出行可谓奢侈且没有必要。在40年后的今天,郑州出租车在经历过“黄面的”“红富康”等具有代表性车辆的发展后,已成为城市公共交通不可或缺的一部分。统计数据显示,1994年郑州出租车日均运送乘客约24万人次,而2018年车辆限行后第一周,这个数字达到了389.3323万人次。驾驶员的服务质量也得到明显提升。

几百万的客流量、4万余名从业人员、约50家公司和平台,作为行业管理部门的郑州市客运管理处可谓每天都要面对着司机、乘客、公司,证件的审批与办理、政策的研究与部署、驾驶员的培训与教育、遗失物品的发布与认领……这其中的繁琐可想而知。在这40年中,郑州市客运管理处始终在探索、实践,在改革的道路上令广大驾驶员与市民更加满意。记者 刘凌智

贴心服务

去年帮乘客找回2701件失物

不慎将财物遗忘在出租车上,可不记得车牌号,也没有要发票,根本没有任何出租车的信息,那该怎么办?不要着急,只要您记得上下车地点和乘坐出租车的时间,携带报警证明到郑州市客运管理处,就可以在二楼的郑州市出租汽车电召服务中心通过查询行车轨迹,找到当时乘坐的出租车。

自2015年下半年开始,郑州出租车内开始安装一系列电子化信息化装备。安装这些电子设备,最开始的目的是为了保障驾驶员的人身安全,但其附带的车辆轨迹查询功能,却在随后帮助众多市民成功寻找到遗失的财物中发挥了作用。仅去年客运管理处就帮助乘客找回2701件遗落在出租车上的失物。

让客运管理处工作人员印象深刻的是,去年12月27日,出租车司机杨保国和家人一起拎个拉杆式旅行箱来到办公室求助,说跑车时拉了一名喝多酒的男乘客,到目的地男子急匆匆下车,落下这个旅行箱,里面除装有一男士钱包外,还有满满一塑料袋重约20斤的黄金饰品,市值300多万元。

随后,工作人员通过媒体发布消息,成功找到了黄金的主人。失主在认领过程中险些现场落泪,一方面是黄金失而复得,另一方面是对杨师傅的感激之情。能够如此顺利寻得失物出乎了他的意料。

小到钥匙、钱包,大到手机、笔记本,出租车司机素质不断提升,捡到乘客的失物后,已不再想着据为己有,而是考虑到失主的焦急心情,及时交到各自公司或客运管理处寻找失主。这样的心态是与市客运管理处开展的培训和继续教育分不开的。

继续教育 8年来每年继续教育驾驶员2.5万人次

对于继续教育,市客运管理处负责人明确表示,就是为了增强出租车驾驶员服务意识、服务水平与技巧,提升驾驶员的服务素养,从而提升出租汽车行业的整体形象,这在客运管理处的整体工作中属于重要的环节。

继续教育要求,每名在岗出租车驾驶员,要以3年为一个周期,每周期参加不得低于54学时的继续教育培训。

许多出租车驾驶员对于2017年10月底至11月初的行业整治记忆犹新,甚至有些驾驶员由于犯规受到惩罚。

10月26日,共113名出租汽车驾驶员参加出租汽车行业停业培训班,违规车辆车主以及车辆所属的38家出租汽车公司派公司负责人参加培训。6名出租汽车驾驶员均因“未使用或未正确使用里程计价器”,在计价器上安装并使用了“小老虎”被吊销从业资格,自取消客运资格之日起5年内不得担任出租汽车驾驶员。11月14日,2000余名出租车驾驶员继续教育。培训结束,总共近万名出租车司机参加此次培训。全国优秀警察杨华民、驾驶员熟识

的交通电台主持人、交通运输行业相关专家等受聘为讲师。

有司机表示,从继续教育中得知了很多信息,直接增强了城市归属感和职业自豪感,如百日行动中吊销从业资格及查扣黑车的数量,如管理部门对于巡游和网约出租车的态度等。这都有利于提高出租汽车驾驶员的服务水平,提升出租汽车行业的整体形象,从而推动我市出租汽车行业规范、健康、持久发展。

就在此期间,郑州市客运管理处也首次提出“郑州市出租汽车行业信用体系”建设,出租汽车经营者及驾驶员信用记录将纳入全市公共信用信息平台,建立“守信激励,失信惩戒,一处失信,处处受限”的行业信用评价体制。对出租车驾驶员实行“红黑榜”发布制度,并按照计分情况确定企业和驾驶员的信用等级。

据了解,自2011年来,客运管理处每年都对行业所属2.5万人次在岗出租汽车驾驶员开展继续教育,另对违章出租汽车驾驶员进行了惩戒性继续教育。

行业管理 在改革过程中展现大智慧

行业在发展的同时就需要改革,况且对于直接面对社会、关系民生、从业人员数量庞大的出租车行业。在近年受到市场经济冲击的情况下,一边是传统出租车的经营方式受限委屈不满,另一边是新型网约车的不公平竞争肆意扩张,双方为了争夺客运市场可谓摩擦频繁。如何调节控制巡游及网约出租车的关系与发展,这就需要体现客运管理处的智慧与能力了。

首先,交通主管部门改革了巡游出租汽车选型制度,接受车辆生产企业的报备,对符合要求的车型在行业管理部门官网上进行公示。截至目前,进入行业公示栏的有17个厂家和49个厂牌型号,扩大了经营者的选择空间,满足巡游出租汽车司机选型需求,受到经营者一致好评。

其次,改进巡游车服务质量信誉考核方式。通过政府招标引进第三方专业机构参与对企业的年度考核,严格按照省交通厅确定的考核标准,确保考核结果公平、公正,发挥服务质量信誉考核的正面导向作用,促使企业提升管理服务水平。

最后,对于出租车经营者与驾驶员最为在意的经营权和运价问题,交通主管部门决定我市既有出租汽车经营权实行无偿有期限制度,经营权

使用期限每期为8年。目前,我市巡游车经营权改革措施已经全部实施落地,经营权有偿使用费已全部退还完毕。

如何看待出租车运价?管理者认为,目前传统的巡游车政府定价机制已不适应行业管理服务需求,按照改革的要求,我市行业管理部门正在积极探索建立巡游车动态运价调整机制。由于此项工作涉及物价、质检部门的权限职责和电子计价器计价终端的产品支撑等诸多复杂因素,行业管理部门正在积极与相关部门沟通。

而网约车这个全国范围内的管理难题,市客运管理处也一步步与公安部门建立起综合治理体系,在网约车平稳有效发展的同时,实现部门信息互通,提升联合监管效能。

目前,已有12家平台取得我市网络预约出租汽车经营许可证,并按照程序给车辆及驾驶员办理了网约车道路运输证和网约车驾驶员从业资格证。

同时,行业主管部门已督促滴滴平台清退不符合要求的车辆25万余台,其中郑州市外牌照车辆17万台。确保在今年年底前,全面实现网约车平台公司、车辆和人员合规化运营,并力争在2019年上半年前完成网约车监管平台建设。

党建工作 有效促进了行业发展

这些年来,市客运管理处始终发挥党组织在改革中的作用,提升行业服务形象。“围绕行业抓党建 抓好党建促发展”,行业联合党委在做好行业党建工作的同时,先后批准成立“雷锋车队”“爱心车队”“周和房车队”“共产党员车队”“工人先锋号”等文明服务车队,组织开展了“雷锋日免费乘车”“爱心送考”“爱老敬老”等系列活动。

党员先锋模范作用得到充分发挥,“学先进、比先进、赶先进”的新风在行业中日渐形成。

经过多年来的发展与改革,我市出租车行业的变化是有目共睹且可亲身体会的,出租汽车驾驶员合法依规营运、文明服务思想意识得到加强,整个行业违章率不断下降,好人好事逐年增多,行业整体形象也得到有效提升。

天地之

中

春满山河

致敬改革开放

40

周年特刊

轻松出行

2018年12月18日 星期一 统筹:王长善 编辑:赵璇 美编:杨卫萍 校对:一广