

出租车叫车电话,打了白打? 以11月为例,叫车成功率仅有2%

如何解决叫车难题,请您拨打晚报热线96678发表高见

开篇

化解“叫车难”

晚报请您出主意

如果家里没有车,以下几种情况你会不会特别渴望有辆出租车来接你:下暴雨了,老人孩子出门看病,急着赶火车怕打不到车……

没错,郑州开通有叫车电话68881188,市民出行可通过出租车叫车电台求助。这个热线灵吗?理想很丰满,现实很骨感。

郑州市客运管理处出租车无线电调度管理中心(以下简称电调中心)提供的最新数据表明,11月1日至27日,平均每天有141位乘客电话叫车,仅有4位出租车司机愿意接活儿。

问题出在哪儿?有什么办法可以提高叫车成功率?欢迎您拨打晚报热线96678,咱们一块儿聊聊。

记者 吴淑娟



叫车电话随处可见 记者 马健 图

D 全市每天有多少市民能叫到车? 上百人拨打,只有3人如愿

在郑州市客运管理处电调中心,工作人员出具了11月份的车辆派出数量统计表:11月1日至27日,该中心共计派车3805台次,驾驶员承接120台次,与乘客对接成功83台次。

照此计算,每天我市平均仅有3位市民叫车成功,成功率2%。

“在成功叫到车的乘客当中,有80%是提前进行了预约(如机场长途),只有20%是即时叫车。”电调中心工作人员解释。

照此计算,每天即时叫车成功的还不到一个人!

成功率为啥这么低? 乘客诚信缺失是主因

电调中心的叫车服务在2005年开始运行,全市各出租车公司抽调出500名司机加入该服务体系。刚开始司机的积极性很高,然而由于乘客的诚信问题,这项业务越来越“冷”。

“司机接到活儿,大老远开车到乘客那里去,在这期间,乘客却坐别的过路出租车走了,司机既费时又费力,却没有任何收益,久而久之,派车业务就乏人问津了。”

据电调中心话务员介绍,市民的需求主要集中在恶劣天气、节假日和早晚上下班高峰,而此时正是出租车运营的“黄金档”,街面上基本没有空车,这时叫车成功率自然很低。

成功率低的第三个原因是市区路况差,拥堵路段多,司机接受派车任务后,很难在5分钟内赶到乘客所在位置,因此轻易不敢接活儿。

乘客怎样才能叫到车? 预约长途成功率高

该工作人员介绍,如果乘客提前预约,成功率还是比较高的。

比如乘客需要早上五六点钟去新郑机场,头天夜里打电话预约,电调中心会即时通知跑夜班的司机,并将司机的车牌号告诉乘客。

“这样对司机有一种约束,比起即时预约完全凭双方诚信完成对接成功率高。”电调中心工作人员最后提醒市民。

A 市民亲历 三次紧急叫车 连个车影都没见到

前天晚上10点多,儿子发高烧哭闹不止,初为人父的王先生吓坏了,决定送儿子去医院。

王先生家住郑大一附院附近的王立砦都市领地小区,因小区位置比较“严实”,从小区步行到棉纺路大概需要10分钟。

为节省时间,也是为了不让儿子受凉,趁爱人忙着收拾东西的间隙,王先生突然想起出租车车门上好像印有叫车电话,他急忙拨打12580查找具体叫车电话,随后收到短信:郑州市的叫车热线68881188。

王先生急忙拨过去,说明了自己的紧急情况

和具体位置,话务员说,马上给他呼叫,王先生松了一口气,想着出门问题解决了。

可三分钟过去了,王先生手机没有收到任何来电。

他再次拨打叫车电话询问情况,话务员告诉他:出租车来不来我们也没有办法,我们只管把信息通过电台发出去。

王先生为了碰运气,再次请求呼叫一次。三分钟后,仍是石沉大海。

王先生只得抱着孩子一路小跑奔向郑大一附院,到急诊室,浑身湿透。

抓了药后,王先生在医院门口轻松打

上车返回家里。

凌晨1点多,儿子烧到40.1℃,“热得烫人”,两口子手足无措,只好再次抱着孩子奔往医院。

这一次,王先生没有打叫车热线,因为,他已经对这个事不抱希望。

难道是晚上打叫车热线不灵,白天呢?昨天上午11点,王先生带孩子去另一家医院时,第三次拨打了68881188,同样的对话,同样的答复,同样的石沉大海。

“今后再也不会打这个电话了。”带孩子看病的经历,让王先生无语了。

B 不同时间不同地点 三次叫车均告失败

叫车电话这么不灵?记者昨日分别在三个不同地点进行体验。

地点一:偏远路段

北环电厂路口托斯卡纳小区东门

这段电厂路是6月份新修道路,尚未开通公交车,小区居民平时出行、打车都很困难。

上午10点10分,记者拨通市出租车电调中心叫车电话,称要从该处前往航海路。

接线员详细询问了记者所在位置、需要前往的目的地,并让记者留下联系方式。随后记者站在路口等出租车,可是直到10点半也没等到。

地点二:普通路段

陇海路文化宫路口

中午12点,记者再次拨打叫车电话,称要前往花园路红专路口赶一个饭局,希望对方提供派车服务。

结果又在路口苦等20分钟,也没有见

到电调中心派来的出租车。

地点三:繁华路段

陇海路布厂街口

下午2点,记者第三次拨通电调中心68881188服务电话,询问为何上午两次叫车都没有车前往。

话务员表示,他们负责通过电台发布乘客用车信息,如果行驶到附近的司机刚好是空车,就会前去服务。“如果5分钟没有车到,请自行拦车”。

C 叫车热线为何叫不来车? 最怕乘客“放鸽子”

在市客运管理处门口,记者随机采访7位驾龄在3~10年的出租车司机,6人表示没有提供过叫车服务。

放着上门的现成生意不做,是啥原因?

怕被乘客“放鸽子”

“叫车?想都别想!上次我和一个小伙子约好,到了地方,我的车需要调头,还没调好,他就钻进另一辆刚好驶到他眼前的出租车里走了。”唯一一位提供过叫车服务的高女士说,可见,怕叫车的人“放鸽子”,是出租车不接活儿的主要原因。

“乘客多一步路都不愿意走,我好多次被拦车,跑过几米停好车后,一转眼,刚拦车的人已经坐上其他车走了。”另一位哥表达了同样的看法。

空跑的费用谁掏?

“再说呼叫中心的信息不是发送给个人,而是所有司机都可以接收到,假如我开车去了,乘客却坐其他人的车走了,空跑的费用谁出?”

一般乘客叫车都是在恶劣天气或早晚用车高峰期,这时街面上几乎没有空车。的哥高师傅说:“出租车司机都知道,火车站进去就出不来,特别是周末,所以听到乘客要往那边去的信息也只能装作没听见。”

没指定谁都不愿去

“我跑了好几年车,还没有遇到过刚巧跑到叫车乘客身边的事,凡是需要叫车服务的肯定都是出租车稀少,这事跟中彩票一样,概率很低。”晨曦出租车公司的一名的哥说,电台里发布叫车需求,但并没指

定哪个公司哪个司机前去,没有强制性。这事必须要明确责任,得电台里指定谁去,司机才会去。”

车载电台从来不开

车牌尾号825的哥的哥说:客运管理处的呼叫平台太落后了,信号覆盖范围仅限于管理处方圆三四公里的地方,好多出租车根本收不到信号。

郑州白鸽出租车的黄先生的理由更绝,他的车载电台从来就不开。

据黄先生说,不开电台的原因是电台的服务功能太差,总是有人在电台里聊天、开玩笑,你需要它提供指路等有用的服务信息时,却往往断线。

“不用是有些可惜,因为每月50元的电台费是不能少的。”黄先生说。

E 把叫车服务升级为收费服务 5分钟回复,10分钟到达

出一趟车加收4元的费

电话叫车就意味着出租车存在空驶问题,空驶费是不是要加收,怎么收,乘客能不能接受?

上个月曾到上海出差的朱先生说,应该借鉴上海等地的做法,把叫车服务升级为收费服务。

“上海几十个出租车公司都有自己的电调服务中心,有需要的乘客先拨打热线叫车,电调中心与司机沟通确认后,会在5分钟内回电告知乘客出租车将在多久后到达,乘客确认接受这项服务后,电调中心会将出租车牌号告诉乘客,一般10分钟内出租车司机就会到达指定地点。”朱先生介绍:“每提供一次叫车服务,出租车司机会加收4元的费。”

市民亲历

记者体验

对话的哥

三问电调中心