



上海出租车改革吹响“集结号”

10帖“药”根治出租车行业病症

服务下滑原因:网络平台冲击+自身积存问题

如何找回

失落的“出租车名片”

“一石激起千层浪。”本报持续多日的《找回失落的“出租车名片”》系列报道,不仅在广大市民读者中引发了共鸣,更得到了社会各界及出租车行业从业人员的广泛响应。应该说,上海出租车深化改革的“集结号”已经吹响。接下来,要想根治出租车行业整体服务质量下滑的病症,关键是要找准脉搏、“对症下药”、综合施策。

陈梦泽 摄影
戴佳嘉 制图



上海出租车曾经有过的辉煌,至今仍在广大市民乘客的记忆中留存。而现今,在综合因素的影响下,驾驶员收入低、行业吸引力下降、从业人员紧缺、企业“搁车搁单”加剧、服务质量变差、乘客满意度下降、行业管理难度加大等,陷入了循环怪圈。这是本市出租车行业自改革开放数十年来,从未经历过的重大变局。

究其原因,除了受到“互联网专车平台”发展的冲击外,也暴露了出租车行业自身积郁性、长期性的一些问题:面对新形势新挑战,发展过程中长期积累的如行业定位不清晰等一些深层次矛盾和问题逐渐显现;劳动力来源持续趋紧,职业吸引力不断下降,对提升队伍整体素质与服务质量带来较大影响;企业管理的动力不足,各类刚性成本逐年递增,导致企业经营效益的不断下降,管理松懈和经营压力较大,对稳定整体服务质量产生不良影响。

本报记者 张欣平

出租车是“为特殊人群提供一般服务、为一般人群提供特殊服务”的,是满足人们个性化出行需求的一种重要交通运输方式。随着本市“公交优先”战略不断推进和落实,以及轨道交通和地面公交网络的日趋完善,公共交通的吸引力增大,出租车行业定位也应随着城市客运交通结构性调整发生变化,并相应调整相关政策法规、管理制度、价格机制,以满足社会公众个性化特殊出行的需求。

在连日的采访和座谈中,不少市民、读者和出租车从业人员,都对现今的出租车行业现状忧心忡忡。大家为当下的上海出租车深化改革,共解困局出谋献策,给出了十帖综合施策的“药方”——

“药方”一

规范第三方平台

出租车分为巡游车和网约车,巡游车要解决“扬招难”的问题,网约车要解决“规范经营”的问题。“扬招难”核心问题是大量巡游车在从事第三方平台的网约车业务,而根据交通部和上海地方新政的规定,网约车平台只能调放平台内的网约车,调放巡游车违法。

一项统计显示,今年3月,“强生出租”62580000调度平台调放车次为19.5万车次,而“滴滴平台”调放车次为230万车次。巡游车司机争做网约车业务的原因,就是第三方平台告知司机乘客的下车地址,为司机挑拣业务创造条件,而此举又是违法的。所以,规范第三方平台的经营是当务之急。

“药方”二

管理部门监管要到位

近年来,打车软件的横空出世,非法网约车和网络平台违规行为增多,不符合准入条件的车辆和人员、在机场和火车站从事非法客运的车辆、网络平台的违法行为也冲击着正规出租车经营企业。众多市民认为,潮起潮落,新事物不断替代旧事物,是社会进步的必然规律,关键的是管理部门监管到位。因此,“擦亮城市名片,重塑行业形象”,要通过政府提高监管质量来带动行业服务质量的提升。

比如要进一步加大新政实施后的执法力度,坚决做到“违法必究,执法必严”,严厉打击各类扰乱运营秩序的行为,确保公平的市场竞争环境。网约车应建立第三方平台数据监测和发布机制,定期向社会公布网约车平台的相关数据。对网络平台仍违规提供召车信息服务、拒不接入或提供车辆、人员信息等

违法行为,该立案处罚的绝不手软,对在使用出租车调度的网络平台存在的随意加价、扰乱正常运营秩序等违法行为依法查处。同时,继续依法严厉打击巡游车拒载、挑客、多收费等行业顽症。

“药方”三

解决两大核心问题

“现在的出租车服务水平下降,就是因为驾驶员付出的劳动与收入不成正比,造成行业的忠诚度降低;出租车价格要提高,驾驶员收入好了,工作稳定了,自然服务就会好。”“海博出租”驾驶员吴有根的说法颇具代表性,而本报读者施伟则认为,要有好的服务,必须要有相应的价格。“住招待所、旅馆的钱,想要五星级酒店的服务,做得到吗?”

因此,在运价上,应启动新的运价动态调价机制的研究,并适时推出,适当优化价格调整程序,平衡兼顾驾驶员、乘客和企业的利益,运价与社会平均收入、油价、车辆保险等成本要素挂钩。出租车定价执行在政府指导价下的市场浮动价格机制,如在用车高峰允许提高车辆的调度费。允许优质优价,企业提升营运车辆品质配置,运价可以高于普通出租汽车运价;对企业提前更新或提升车型,政府予以一定的资金和政策支持,鼓励企业不断提升软硬件服务水平。

在劳动力上,要通过政策引导,缓解司机缺口,在公共服务和市场经营中寻找新的平衡。如果政策允许,适时有条件地试点开放非沪籍劳动力,也是最直接、最有效缓解当前出租车驾驶员紧缺的一种可尝试手段,关键的是提高准入门槛。

“药方”四

统一出租车调度平台

目前上海的出租车品牌企业强生、大众、海博、锦江等都有自己的电话调度中心,而大众、强生也先后推出了自己的网络约车平台,实现了线上线下资源的打通。但各大企业基本上“各自为政”,用户体验差异较大。对于出租车行业自身开发运营的电调中心和网约车平台,政府主管部门应积极引导扶持,通过市场筛选,形成统一的城市出租车调度平台,充分利用资源、提高调派效率、减少重复投资、形成行业合力。出租车是城市公共交通的补充,可否在城市公交的财政支持中增加部分专项,用于统一出租车平台的建设和运营。而对其他的网约车平台调度出租车,应严格准入条件并加以规范,改变目前多平台无资质运行、多重调度、无序竞争的局面。

“药方”五

统一服务标准与考评

近年网约车的发展迅猛,传统巡游出租车的发展遇到了瓶颈,乘客出行呈现多元化的趋势。而实际上,无论是巡游车还是网约车,只是根据服务形式进行的分类,而对于乘客来说,无论是巡游车还是网约车,都应该享受一样的服务标准。未来两种业态应融合发展,实现一体化管理,逐步统一网约车和巡游车的定价机制、税收保险以及服务标准,维护行业的公平竞争。因此,在分类管理上可以有不同的管理规范,但在服务标准与考评上,应该一视同仁。

“药方”六

激励企业改革管理模式

客观地说,上海出租车目前服务差的原因,不应完全归结于网约车出现造成的,而是要从自身寻找原因。改善出租车服务的根本,还是应该激励经营企业转变管理模式,包括给予经营企业在车型选择、劳动力吸纳、价格调整等方面的一定的自主权,进一步明晰经营企业与驾驶员的权益、尤其是驾驶员群体的协商能力,根据经营成本、运价变化等因素,合理确定并动态调整出租车驾驶员收入分配方式及标准。鼓励出租车经营企业与各类信息平台建立互惠互利关系,提升线上线下的综合服务能力。

“药方”七

运用信息技术创新管理

进一步深入研究利用调度平台的大数据,建立科学的驾驶员规范服务评价系统和乘客出行需求分析系统,提高服务供应的效率。通过运用新技术,对现有出租汽车车载终端进行升级换代,提高管理水平。上海正在研发试用的车载OBD项目,即内置式OBD+后视镜业务监控系统,对车辆行驶数据进行精确定位、里程轨迹记录,并可实时远程调用,后台可产生包括驾驶员驾驶习惯等各类统计分析数据。

“药方”八

提供良好的经营环境

对于眼下出租车驾驶员的生存环境,大多数市民给予了充分的理解。市民黄怡人就表示,“当出租车驾驶员缺乏尊严时,谈服务质量就是扯淡。”我们的管理部门和企业,应

该努力为出租车驾驶员营造良好的运营环境。在交通整治中,要充分考虑出租车的作业特性,为出租车驾驶员吃饭、如厕、上下客、完成电调派单等临时停靠车辆提供相应的条件。特别是在发展轨道交通的进程中,应提前规划和建设配套的出租车站点。而经营企业要通过信息化支撑,为驾驶员提供更便捷的维保、加油体系,开设休息站、食堂等举措,为驾驶员创造更好的服务环境。

“药方”九

规划“电召+候客点”模式

本报记者日前曾做过一番现场调查,发现由于设置的不尽合理,中心城区部分出租车候客站点已到了乏人问津几成摆设的地步。这就要求我们对城市道路布局进行整体规划,科学设置候客站点、临时上下客点。在地铁站、公交枢纽、重点商业区、医院、校区、规模较大的居民小区门口等也应设立出租车候客点,减少扫街式巡游,降低随意上下客对道路影响,同时又给予出租车按序载客的便利,降低驾驶员工作强度。此外,开展定点调派和网约(电召)调度车辆,形成综合的立体调度体系,减少出租车空驶率,提高乘客叫车的成功率。

“药方”十

创建驾驶员诚信体系

根据社会发展状况和乘客出行需求的变化,应建立统一的出租车驾驶员诚信体系,守信激励、失信惩戒,并定期向社会公布。积极运用互联网、大数据等技术,建立出租车经营者和驾驶员的评价系统,加强对违法违规及失信行为、投诉举报、乘客服务评价等信息的记录,作为出租车经营者和从业人员准入退出的重要依据。同时,对于守信驾驶员予以表彰,提高出租车行业服务水平和社会满意度。

上海出租车改革的号角已经吹响,现在该是“撸起袖子加油干”的时候了。市民戚晋告诉记者,记得以前坐“的士”,上车司机都会热情招呼一声“你好,去哪里”,下车主动提醒一句“东西别忘记”,感到很亲切,特别是红顶灯的出租车师傅,那服务质量更是五星级的,“可现在太不尽如人意,真该拿出当年的勇气和气势,切实把服务质量搞去。”而本报读者忻民良的期盼更是反映了广大市民乘客的心声:现在我们的城市有好多“第一”,这次出租车改革就该痛下决心,再为我们美丽的城市加上一个出租车服务“全国第一”!