

上海出租车要和十大顽症说再见



本报记者
张欣平

十大顽症：绕道、多收费、拒载、窃取乘客交通卡内资金、无证营运、车辆交与他人行驶、计价器舞弊、扰乱营业站点秩序、退出营运车辆“清标改色”违规、同一号牌车辆每月发生两次以上有责投诉



■ 无证运营是本市出租车一大顽疾，图为执法人员现场展示从克隆车上收缴的出租车顶灯及牌照

本报记者 陈梦泽 摄

记者昨天从市交通委了解到，本市出租车将以运价、经营权和劳动力管理为突破口实施改革（详见昨日本报第七版）的同时，还将多措并举，通过行政、经济、法规等手段，积极整治出租车行业的服务顽症，力争在短期内扭转“的士”服务质量下滑的局面。

上海市出租车行业服务质量一直处于全国同行前列，曾经连续七次被评为上海市文明行业，成为一张亮丽的“城市名片”。但近几年，随着行业职业吸引力下降、企业管理动力不足及互联网平台的冲击，出租汽车服务质量持续下滑，高峰时段“打车难”更加凸显，乘客满意度有所下降，社会和市民要求根治行业顽症、提升服务质量，擦亮城市名片的呼声高涨。为此，市交通委将首先着手从十大服务顽症整治抓起——

● **继续开展服务顽症整治** 严厉查处严重侵害乘客权益和损害行业形象的违法违规行为，按照“精准施策、从严处置”工作原则，针对社会反响集中、市场执法查处比例较高、违法行为情节严重的出租汽车行业十项违法行为（绕道、多收费、拒载、窃取乘客交通卡内资金、无证营运、车辆交与他人行驶、计价器舞弊、扰乱营业站点秩序、退出营运车辆“清标改色”违规、同一号牌车辆每月发生两次以上有责投诉）开展重点整治。其中，针对情节严重的，吊销驾驶员营运证的同时，实施企业和车辆经营权退出机制，核减相关经营额度。

● **宣传告知服务违规行为及处置方式** 针对行业服务十项顽症及市民投诉反映集中的问题，研究制定行业服务违规行为及对应处置方式的乘客须知，粘贴于车厢内，并通过媒体进行专题宣传，形成全社会共同监督的氛围。

● **改善车容车貌及文明礼仪** 针对部分出租汽车车容车貌不洁、驾驶员服务态度差、不使用服务规范用语等情况，重点督促企业加强车辆日常管理及驾驶员教育培训，执法管理部门将定期进行专项检查。同时针对驾驶员服务卡陈旧模糊的现象，将启动新的服务卡调换工作，同时研究使用电子服务卡的可行性。

● **建立对违规驾驶员的配套惩戒措施** 严格实施驾驶员信用计分考核，对驾驶员发生列入专项整治重大违规行为的，信用评价计分考核每次一律计20分。对在评价周期内累计计分每次达到20分的驾驶员，严格落实驾驶员接受不少于18个学时的停业专项继续教育，并将驾驶员信用评价情况记入市交通委信用评价体系，将驾驶员资质类、处罚类信息记入市公共信用信息服务平台。

● **建立不良记录驾驶员管理制度** 市运输管理处将会同行业协会建立《出租汽车行业不良记录驾驶员管理制度》，将计分评价考核中符合相关条件的违规驾驶员，以及因服务违规被企业开除或辞退的驾驶员列入不良记录名单。列入不良记录名单的驾驶员，在相应的驾驶员管理系统中予以锁定，凡企业预招录具有不良记录的驾驶员，需向市运输管理处提交报告，报告内容主要包括对相关人员的重点监管措施，经上岗培训后录用。

高压打击 今起专项治理

从今天起，市交通执法总队在全市开展出租车行业服务质量专项治理行动，持续加大整治非法客运力度，维护出租汽车营运市场秩序。

据介绍，此次专项治理将坚持以出租车行业重点违法违规行为作为执法监管重点，严打出租车行业顽症，在本市重点监管区域着力查处拒载、绕道多收费、扰乱营运秩

序、无从从业资格证件驾驶出租汽车以及因拒载而引起的其他违法违规行为，一经查实，依法予以从严处罚。交通执法各支（大）队将结合各区管辖区域，联合公安、城管、属地等部门，对辖区内旅游景点、重要商圈、重点路段、高星级宾馆等重点区域的执法监管。

市交通执法总队还将与公安交警、治安、轨交、网安、刑侦总队

联合制定整治非法客运实施意见，主要针对“四轮机动车”“克隆出租车”“非法网约车”“五类车”“黄牛拉客”等非法客运行为，梳理涉及交通执法和公安部门的法律资源，制定对接流程，在加大对非法客运查处基础上，尤其加大对克隆出租车查处形成“行政+刑事”对接机制，进一步提高其违法成本。

与此同时，执法总队将坚持每

月进行出租行业违法率排序，对违法率排序靠前的企业，将联合运营处进行约谈；被处以吊证或暂停营业的驾驶员相关信息将提交市征信平台，纳入个人诚信考核，尤其是对吊销准营证的驾驶员还要和网约车管理系统平台进行对接，不仅5年内不得从事出租车行业，也不得从事网约车。此外，还将充分运用质量信誉考核手段，对违法率高居不下、整改不见成效、企业内部管理混乱等，要纳入到企业质量信誉考核中，强化企业管理责任。

本报记者 张欣平

问题频现 扰乱客运市场

近几年，记者跟随市交通执法总队的执法人员在日常检查和突击整治中，发现目前出租车行业中存在的一些问题，已严重扰乱了本市客运市场的正常营运秩序，影响到整个城市的文明形象——

① 无证营运频现

从执法总队查处的出租车行业重点违法行为来看，2016年位列前3的违法行为分别是：扰乱营业站点秩序、擅自将车辆交与他人驾驶营运、驾驶员无从从业资格证件驾驶出租汽车，而2017年1-4月份的前3排序是：擅自将车辆交与他人驾驶营运、驾驶员无从从业资格证件驾驶出租汽车、扰乱营业站点秩序。在查处的无证人员驾驶行业车辆的案件中，除部分违法行为是驾驶员个人行为外，也有很多是属于企业默许，甚至企业直接授意从业人员将车辆交与无准营证或者持非本单位准营证驾驶员驾驶，参与经营活动。这不仅造成出租汽车营运市场的混乱，也使一些驾驶员有样学样，特别是一些单班驾驶员成了

“二老板”“三老板”，私下将车辆转租给他人代开，造成违法率上升。

② 拒载行为严重

近年来，出租汽车拒载行为已经成为行业的顽症。许多出租车情愿空驶也不愿意接路边扬招的乘客，造成路上空车不断驶过，路边乘客叫不到车的奇观。许多人把这都归罪于专车和打车软件的出现。确实专车和打车软件的出现对出租车行业造成了一定的冲击，但最基本的问题还是在出租车本身。现在有些企业着重强调驾驶员没生意可做。专车的出现，的确抢走了一定客源，但大家可以在早晚高峰时段去市中心的重点区域看看，都是叫车的，但我们的出租汽车驾驶员要么不停（接软件），要么“流动拒载”，变相的又把客源让给专车、非法客运。

③ 恶性事件频发

随着社会的发展，现在网络媒体因速度快、传播广已经成为信息前沿，微信、微博、QQ、拍客等信息

产物使许多行为接受大众监督。近段时间，出租汽车驾驶员在营运过程中，不规范服务现象屡禁不止，除了拒载、绕道、多收费外，侮辱女乘客、辱骂乘客、殴打乘客的行为也见诸报端。这些事件的发生，严重损害了本市出租汽车行业的形象。交通执法总队对这些违法违规驾驶员都进行了处理，而这些驾驶员却往往是我们行业合法的、有准营证的驾驶员。这不得不让我们深思，我们的驾驶员队伍到底怎么了？

④ 科技手段有限

目前本市出租车行业GPS、营运数据等管理手段不断加强，但部分企业管理人员片面认为这仅仅是行业发展的需要，缺乏根本认识。特别是远程消卡的运用，使驾驶员难得进公司一次，进一次也是交钱，使公司对驾驶员和车辆监控失效，造成违法率的提升。以往行业一直强调公司要加强对GPS、后台营运数据的认知度，提高对计价器舞弊的发现率，现在大家如果注

重科技管理，对目前市场的重大违法行为也是一种控制手段，比如：GPS显示停车地不是驾驶员的地址，很明显有交与他人驾驶的可能；长时间车辆在一个地方不动，可能参与赌博；车辆一天二十多个小时在营运，也要注意，也可能是交与他人轮流开（特别是单班车）。这些就是从日常的监管小细节反映出来，但事实往往是有些车辆GPS轨迹损坏很久了，单位竟然不知道，直到执法人员因为某个案子需要调取轨迹，才知道很长时间没有轨迹了。

⑤ 企业责任缺位

企业的管理应当有计划的系统性管理，包括驾驶员的学习、培训、教育等。现在有些企业每个月学习，流于形式，没有真正的落到实处，没有起到实际作用，甚至发生驾驶员长时间不进单位，不参加学习，企业代签到的情况。有些企业领导对于行业管理，行业执法消极应付。在一些信访投诉案件处置中，交通执法部门要求企业带驾驶员前去处理，驾驶员不愿意，企业也无奈的情况经常发生。这些都是企业责任没有到位的表现。

本报记者 张欣平