

# “上海滩第一的哥”臧勤谈专车、打车软件、运价调整等话题——出租车再不提升服务饭碗就要没了



做好服务,出租车的市场空间仍然很大  
陶磊 摄

新民网记者 李若楠

专车、打车软件、运价调整……近期,出租汽车行业已然成为热门话题。昨天,曾有“八千元的哥”“上海滩第一的哥”之称的资深驾驶员臧勤做客新民晚报新民网。他坦言,出租车行业再不提高服务质量,饭碗就要没了。



## 谈现状 没了“城市名片”范儿

臧勤,曾在申城出租车界小有名气,因一篇“出租司机给我上的MBA课”走红网络,他的智慧和思维,让人们对的哥这一职业产生了颠覆性的改变。当年普通的哥每月赚3000元,他赚8000元,因此人称“八千元的哥”。此后,他给白领讲过课,还去选秀节目当过评委。

2年前,因身体原因,臧勤不舍地离开了一线驾驶员岗位,改做后勤工作。他坦言,近年来,出租车行业服务质量逐年下滑,无论是着装还是服务用语,都没了“城市名片”的范儿。“如果再不提高自己的服务质量,饭碗就要没了,现在已经有人来端你的饭碗了。”

## 谈专车 它的出现是种提醒

臧师傅说的“抢饭碗的人”,就是风头正劲却备受争议的“专车”。专车出现后,有驾驶员反映,不少乘客被专车抢走,担心市场被挤占。在臧师傅看来,有乘客认可专车,这不仅与专车给补贴有关,同时,专车模式也让乘客体验了梦寐以求的服

务:车型车况好、服务好,车上有矿泉水、移动wifi、充电宝等。

“六七年前,这些东西在我车上就都有了。”当年,臧师傅的车上远不止这些,针线包、医药箱等也一应俱全。“做到这些并不难,关键在于有多少人愿意把服务提升到这个水平。”他告诉记者,申城不乏专车水平的出租车,他们的生意几乎没有受到专车的冲击,但目前能做到这些的出租车实在是凤毛麟角。

臧师傅认为,不论专车最终发展如何,它的出现能提醒,甚至迫使驾驶员将服务再往前推一步。“当补贴结束,专车的吸引力只剩下服务,就是真刀真枪比试的时候了。”他说,虽然届时车型上可能还有差距,但如果出租车的服务能向专车靠拢,加上“我们是规范运营,乘客承担风险小,价格又占优”,驾驶员就不必担心没有竞争力。

## 谈服务 做好细节体现态度

乘客是战略合作伙伴,学会“跟乘客谈恋爱”……这些都曾是臧师傅极个性的服务理念。他认为,在提高服务质量迫在眉睫的今天,这些理念不仅不过时,反而更能体现

价值。

多年前,臧师傅在轨交江苏路站接到一位女乘客。这位女乘客一手拿着咖啡,一手拿着包,上车十分吃力。当车门打开,一个小动作让臧师傅收获了一位长期客户。当时,他伸出手,帮女乘客拿住咖啡,待上车后再交还给她。从那之后,女乘客丈夫所在公司的接车任务都交给了臧师傅。还有一次是七八月份,臧师傅把一位外地出差乘客送到宾馆,乘客又直接约他的车去浦东机场。原来,到上海多日,臧师傅是这名乘客见到的唯一一位打领带的的哥。

有没有伸手帮人家拿咖啡的意识、夏天是松开领子求舒服还是系上领带,这些就是臧师傅心中能体现服务态度的细节。臧师傅认为,动作虽小,但做与不做,能看出态度。“做好了服务,还怕没有乘客?”在他看来,不论环境如何变化,以优质服务不变应万变,就不会被淘汰。



臧师傅对打车软件是褒是贬?运价调整方案孰优孰劣?更多内容请扫描二维码观看视频。

## 【新闻链接】

## 外国“的哥”生存现状

在“份子钱”高居不下、专车逐渐挤占市场造成的双重压力下,国内多地出租车司机日前以停运方式表达不满。“份子钱”——出租车行业多年来的“老话题”,到底是中国特色还是世界都有?

### 【韩国】

在韩国首尔等大城市中,由于停车困难,出租车在当地人和游客中都是“香饽饽”。出租车行业投资少、门槛低,韩国政府也将出租车行业作为解决社会就业的一个重要渠道。按出租车运营资格分类,韩国出租车分个人出租车和法人出租车两种。

根据韩国相关法律规定,出租车公司须按月给司机发放工资。公司提供车辆,给车加油加气、为车辆上保险并进行保养。司机则每天向公司上缴“份子钱”,交足“份子钱”的司机每月可从公司领取一定的基本工资。而每天收入中超出“份子钱”的部分,司机和公司按照比例分成。

韩国出租车司机在每月工作26天、每天工作10小时的情况下,月收入在178万韩元左右(约1万元人民币)。而韩国应届大学生的起薪一般在200万韩元以上。

### 【德国】

柏林出租车司机的生活压力不大。司机每个月需要将收入的45%交给公司,剩下的归自己。汽车维护修理费、保险费等都由出租车公司承担。不过,想在德国当一名出租车司机并不容易。以柏林为例,只有当地居民才能申请成为出租车司机。除此之外,申请者不仅需要持有欧盟驾驶执照,还必须要有两年以上驾龄、无犯罪记录、身体健康、德语良好,并通过考查柏林路况的笔试和路考。

德国出租车司机生存压力不大,其实是政府对出租车行业严格管理和保护的结果。德国法律规定,私家车提供有偿载客服务时,收取的费用不能超过当次行车成本。这就意味着出租车业务对个

体的诱惑力并不大。

德国对出租车公司的严格管理也确保了的哥权益。在柏林,经营出租车业务必须得到“民政与城市秩序事务局”批准。除具备一定的起始资金和一定数量的运营车辆外,还需到税务局、保险公司、商会等机构开具材料以证明资质。

对于打车应用软件,德国态度也十分明确:允许能为民众出行创造便利的技术创新,但对为违法“黑车”洗白的行为坚决说不。

### 【英国】

想在英国成为一名出租车司机也如过五关斩六将一般。在伦敦,申请人不仅需持有本地驾照达一定年限,还要通过一系列程序,包括体检、性格测试,以及被公认为全球最复杂、耗时最长的出租车运营执照考试。

那为何会有不少人在伦敦选择出租车司机这个职业?单亲妈妈玛丽亚是伦敦的一名的姐,她十分享受出租车司机这个职业给她带来的自由。她说,我每周只需要工作4天,每天5个小时左右。

据了解,伦敦出租车司机每周平均收入在600英镑(1英镑约合9.4元人民币)左右,与伦敦人平均收入水平相当。但出租车司机的工作时间要短不少,也就是说,这是一份性价比还算不错的职业。

### 【美国】

在美国,的哥大多是墨西哥移民或其他国家的新移民。新华社国际驻纽约记者王凡说,一名纽约的“哥”在扣除“份子钱”、油费和维修保养费后(包括高达1150美元牌照月租赁费、租车费、3000美元一个月的车库费),平均年收入是3.8万美元左右。

鲁豫 刘一楠 朱瑞卿

上海市经济管理学校  
社校共建 和谐发展  
www.sems.cn

**第32届上海惠罗羽绒服服饰博览会**  
50多个专业羽绒品牌 上千种新款羽绒服

**全场 3折起** (个别商品除外)

**力度超强 特惠商品惊爆价 99元**

**新年穿新衣 折扣超划算**

波司登女中长休闲羽绒服	原价¥1398	现价¥499
女貂子毛领羽绒服	原价¥1878	现价¥399
3U 男式冲锋羽绒服	原价¥1972	现价¥599
女式冲锋羽绒服	原价¥1988	现价¥699
芬尼杰奥女式中长鹅绒服	原价¥2197	现价¥659
女式中长鹅绒服	原价¥1864	现价¥559
雪伦女中长连帽貂毛羽服	原价¥2288	现价¥915
女中长双排扣羽绒服	原价¥2718	现价¥951
傲博风 羽绒护膝(大)	原价¥148	现价¥80
羽绒护肩	原价¥108	现价¥80

活动时间:即日起—1月26日 地址:南京东路100号3楼4楼(四川中路口) 服务热线:63239198 详见商场海报