

## 上海出租车运价调整首日引发思考

# 调价后如何提升服务让人乘得值

今起,本市市域出租汽车运价调整方案正式实施:市域出租车起步费由13元/3公里调整为14元/3公里,超出起步费单价由2.4元/公里调整为2.5元/公里,超里程距离由10公里调整为15公里,低速等候由5分钟计1公里调整为4分钟计1公里。夜间加价(当日23时至次日5时)仍按规定上浮30%。同时,市域出租车和区域出租车全部取消燃油附加费1元。

记者上午在现场看到,出租车骨干企业已有不少车在蝴蝶窗上张贴了新的运价表,市民、乘客和驾驶员大多对出租车运价的调整表示理解。交通问题专家、同济大学教授陈小鸿的一番话,更是表达了眼下社会的一个普遍期许:应该借助此次运价调整的有利时机,有效推进出租车行业的改革,实实在在地在提升本市出租车行业的整体服务质量上下功夫。

### “打的”注重舒适便利

上午9时许,在长寿路亚新生活广场前的公交站点上,几辆出租车正在候客。由于将所有计价器调整完毕需要一个过程,目前正处于新、老运价的共存期,乘客往往会挑选老运价的出租车,而一名中年乘客却径直坐上了一辆张贴新运价表

的“强生”途安车。面对记者的提问,这名季姓男乘客表示,自己“打的”注重的是舒适和便利,“现在途安车比普通桑车整洁、舒适,师傅态度一般也比较好,多花点钱我觉得值得。”

应该说,对于大多数乘客来说,“打的”更多关注的是出租车的服务质量:叫车是不是方便、车容是不是整洁、态度是不是亲切,以及行车是不是安全等。曾几何时,本市出租车的整体服务质量被公认为全国领先。可现今,受到多重因素影响,出租车整体服务质量下滑也是事实,乘客投诉、服务纠纷也日趋增多。

### 如何提升服务质量

如何利用此次运价调整的机会,来切实提升本市出租汽车行业的服务呢?陈小鸿教授表示,实际上为了获得更可靠、更便利的服务,已有一些乘客愿意多付点钱。“对于为了一些特殊需求而招租的出租车乘客而言,服务质量才是放在第一位的,而不是起步价多1元、每一公里多1角钱。”她认为,出租车调价的出发点与目的,都是期望驾驶员能够通过他们的劳动,获得相应的、稳定合理的收入,从而能够为顾客提供规范、良好的服务。

海博出租公司总经理周勇则表示,受打车软件、专车、拼车等影响,

如今出租车的传统经营模式受到极大冲击,出租车行业遇到前所未有的挑战。由于员工队伍不稳定,各大出租汽车公司从业人员缺口较大,搁车现象逐步蔓延,驾驶员收入也有所下降。“希望这次调价,能够改善驾驶员的收入状况,增加出租车行业对社会就业的吸引力,在乘客和市场对出租车驾驶员的服务质量提出更高要求形势下,以狠抓服务质量为宗旨,始终坚持提升服务品质。”

人们都说,出租车是城市的一张名片。名片的漂亮与否,体现在服务是否优质上。在“互联网+”的时代背景下,出租车管理改革应当顺应广大市民和乘客的期待,适应社会发展的节奏。我们的管理部门、企业经营者、社会公众包括我们的媒体,也应将更多的精力放在如何改进服务质量,呼应乘客反响最强烈、最集中的服务诉求,有效杜绝服务“顽疾”上来,为一流的城市创建一流的服务,重铸辉煌而戮力同心。大众出租“诗人的哥”张松春说得很实在:如果我们都有无可挑剔、无可替代的优质服务,就根本不用担心“专车”“黑车”来搅我们的局;如果我们的服务“一天世界”(一塌糊涂),即便车型再高档、运价再提高,那也全是“白搭”。

本报记者 张欣平

## “海鸥”每位驾驶员每月达标可获奖450元 “份子钱”挤水返利为励

本报讯(记者 鲁哲)市总工会昨天披露,上海海鸥汽车服务公司从去年11月开始,每位驾驶员每月如果达到考核标准,可获得450元奖励。“海鸥”出租这一挤水“份子钱”的做法,得到旗下54辆车108位驾驶员的欢迎。

同属一个系统下的另一家“银发”出租车公司紧跟改革,挤水“份子钱”,并与“海鸥”合并,实现同一系统下的统一管理。出租车的“份子钱”,在“海鸥”出租是这样的:双班车每月每辆收取承包费8025元。而每辆车每月公司需支出总费用5539.92元,其中包括驾驶员“四金”费用2540元、折旧费2022元、保险费977.92元。因此,每辆车每月尚余资金2485.08元。但这笔资金并不就是公司的净利润,它里面还包括了各大出租公司统称的“其他款项”,用来支付管理人员工资、办公场地、驾驶员带薪休工资、服装等。

海鸥每辆车尚余的2485.08元,除了支付各类必须的费用,管理人员成本、办公场地成本能否

压缩降低?经过调研,“海鸥”出租提出,千方百计压缩成本,让驾驶员得利。“海鸥”出租与驾驶员达成并签订协议:公司以月为考核,考核内容有安全行车、不发生有责以上交通事故、仪表仪容整洁端庄、车容车貌内外清洁、礼貌用语三句话、文明服务三主动(主动安置行李、主动询问目的地、主动询问支付方式)三不(不拒载、不绕道、不多收费)等;达到标准,每月一次性奖励450元,达不到则扣除相应分值;做到重大拾金不昧、见义勇为的,将另行给予一次性奖励450元。

在海鸥准备实施让利方案前,公司召开了一次座谈会。短短50分钟的座谈会,驾驶员6次热烈鼓掌。这令专程前去参加座谈会、想听一听驾驶员怎么想的市总工会主席洪浩没有想到。他表示,出租车行业的经营主体是驾驶员,而不是企业,必须打破出租车行业的这个堡垒,让驾驶员的付出得到公平合理的回报,真正提高他们的服务质量,最终让市民受益。



### 南京路雕塑展传递四地文化

近日,上海第十五届南京路雕塑展邀请展暨西北雕塑艺术展在南京路五卅广场与广大市民见面。本届雕塑展作为“2015上海城市空间艺术季”之市民文化活动的重要组成部分,通过与甘肃、内蒙古、宁夏、青海四地的通力协作,征集了大西北地区老中青三代50余名雕塑艺术家60余组佳

作参展。以丝绸之路为引,通过作品带领市民穿越地域时空,感受甘肃丝路文化、内蒙古蒙元文化、宁夏西夏遗存文化和青海藏传佛教文化。展览将持续至10月31日,市民与游客可以近距离欣赏艺术独特魅力。

本报记者 周馨 姚丽萍 摄影报道

## “寒露”重启入秋倒计时

本报讯(记者 马丹)昨天申城日均气温22.1℃,已经成功达标3天的入秋冲刺遗憾“止步”。今天迎来二十四节气——“寒露”,一早天气阴沉,小雨相伴,入秋倒计时重新启动。据上海中心气象台预报,预计9日中午本市仍阴有小雨,下午起降水趋止,气温为20℃至23℃,10日起天气逐渐转为多

云,但北方一股冷空气将前来“造访”,届时,本市将劲吹西北风,气温也会随之下跌。

市气象局首席服务官满莉萍说,此次降温影响主要体现在早晚较凉,极端最低气温将出现在11日早晨,市区的最低气温将跌至14℃,郊区更低,而最高气温也只有21℃。

## 人民币跨境支付系统(一期)上线运行

被称为人民币国际化的又一个里程碑

本报讯(首席记者 谈璿)今天上午,人民币跨境支付系统(一期)成功上线运行。央行表示,这是人民币国际化的又一里程碑,标志着人民币国内支付和国际支付统筹兼顾的现代化支付体系建设取得重要进展。

人民币跨境支付系统(CIPS)为境内外金融机构人民币跨境和离岸业务提供资金清算、结算服务,是

重要的金融基础设施。该系统按计划分两期建设,一期工程便利跨境人民币业务处理,支持跨境货物贸易和服务贸易结算、跨境直接投资、跨境融资和跨境个人汇款等业务。

CIPS首批直接参与机构包括工商银行、农业银行、中国银行、建设银行、交通银行、招商银行、浦发银行、中国民生银行、兴业银行、平

安银行、华夏银行、汇丰银行(中国)、花旗银行(中国)、渣打银行(中国)、星展银行(中国)、德意志银行(中国)、法国巴黎银行(中国)、澳大利亚和新西兰银行(中国)和东亚银行(中国)等19家境内外资银行。同步上线的间接参与者包括位于亚洲、欧洲、大洋洲、非洲等地区的38家境内外银行和138家境外银行。

## 12345热线3年接电456万个

工单办结率99.4%,但承办单位抽样回访满意度仅65.5%

456万多个市民来电、155万件转送工单、20万件电话回访、1.4万件网站及手机APP诉求受理……今天,“12345”公布了开通3年来的“热线数据报告”。虽然,在直面群众的急难愁事,市民服务热线交出了一份不错的“成绩单”,但在近期市热线办对承办单位的抽样回访中,市民对问题切实解决的满意度仍然不高,仅为65.5%。

### 3年转送155万件工单

一个工作日先行联系率从2013年的77.1%上升到2015年的89%。而针对市民来电反映的问题,各级承办单位也建立议事协调机制和责任机制:市绿化和市容管理局成立了督查科,专门核实、督办、协调处置;闵行区实现了热线与网格化、大联动、大联动平台的互动等。3年来,155万件转送工单办结

率达99.4%,按时办结率达94.5%。

### 市民满意度仍待提高

办结率提升了,然而市民的满意度还有待提高。今年1至9月,市热线办针对承办单位办理情况进行抽样回访,市民对结果、态度、效率都满意的仅为65.5%,这与承办单位自行上报的结果差异较大。不少市民反映,问题虽然解决了,但办理人员态度不好,效率不高,还有些部门消极作为,敷衍了事。

不仅如此,市民重复来电量也居高不下。今年1到8月,“12345”收到重复来电工单18.8万件,占工单总量的14%。其中5次以上重复来电有7000件之多,违法建筑、无证设摊、物业维修等是“重灾区”。由于办理不及时,问题始终得不到妥善解决,市民只能一而再、再而三投诉。同时,推诿扯皮现象时有发生。

### 督办流程将更加严格

对此,“12345”市民服务热线表示,将着力于问题的切实有效解决,争取“事事有回音,件件有落实”。

监察督办将更加严格,二级承办单位应组建督办工作队伍,及时发现市民的重复来电、不满意事项、应解决未解决事项,找出其中隐藏的推诿、敷衍问题。受理中若发现公共服务缺位、职能边界模糊等“疑难杂症”,要定期梳理分析,适时开展联合督办。同时,市监察局、市政府督查室和市热线办将发挥“三位一体”督办作用,重点推进解决全市跨部门、跨区域问题,并通过加强通报考核,督促承办单位干实事。

此外,热线工作的办理流程将更加严格规范,承办单位必须严格遵守“1.5、15”限时办理规定。本报记者 曹文清