

出租车新国标实施首月效果不明显, 缺乏强制性落实难度大 乘客指“不到位” 司机叹“难操作”



本报记者 范洁

4月1日,由国家质检总局、国家标准委修订的《出租车运营服务规范》正式实施,对“的哥”的载客流程、言行举止提出一系列细化要求。

针对新国标的主要条款,本报联合触动传媒,在全市出租车互动荧屏发起民意调查。受访者相信“新规”有助提高服务质量的同时,建议应结合上海实际情况“磨合”和“改良”。

七成受访者曾遇司机“挑客”

■ 乘客上车前,不得有询问目的地等挑客行为。

■ 出租车驾驶员未按承诺提供电召服务,也属拒载。

此次实施的《出租车运营服务规范》是对2008年版本标准的修订。新国标首次明确,乘客上车前驾驶员不得有询问目的地等挑客行为,希望除去这一行业痼疾。

“你是否遇到过出租车司机违规挑客?”在参与调查的85913名乘客中,超过七成受访者给出肯定回答。

“已经坐上车,因为距离短,竟被的哥赶了下来!”唐烨在闵行紫竹科技园工作,晚上8时许打车回家,就遇上“拒载”。“司机一听我到颛桥,马上面露难色,说拉一趟才二三十元不肯去,让我改乘其他车。”唐烨说,“的哥”在乘客上车前询问目的地的情况更是屡见不鲜,“很多外企加班打车可以报销,司机就守在公司门口问‘去哪里’,直到接了一差大单才走。”

除了“挑肥拣瘦”,交接班、路线不熟亦是常见的拒载理由。事实上,2012年实行的《上海市出租汽车客运服务规范》中已明确规定,“因车辆维修、人员用餐、交接班等原因不能载客的,应使用‘停运’标志;未摆放‘停运’标志的车辆,不得以任何理由拒载。”

此外,新国标将“出租车驾驶员未按承诺提供电召服务”也视为拒载。国家质检总局近日对此进一步解读,强调包括“滴滴”、“快的”在内的打车软件同属“电召”,如果不是因为道路拥堵、车辆损坏等原因,未按约定到达指定地点也是拒载。

“挑客、拒载、绕路是出租车运营的高压线,不仅违反指导性的服务规范,而且违反《上海市出租汽车管理条例》等法律规定。”上海出租车行业协会秘书长石景明介绍,驾驶员若出现违规行为,除被扣分、罚款之外,严重的将被吊销执照。

中英服务用语老司机“吃不消”

■ 提倡使用普通话。可根据乘客需求,使用地方方言或外语。

■ 26条中英文服务用语应规范准确,包括“很高兴为您服务”、“请系好安全带”、“请记住我的车牌号”、“欢迎您多提意见”等。

新国标对出租车驾驶员服务用语细化规范,对此参与调查的乘客意见不一。54.8%的受访者认为新规“有必要,有助规范并提高服务质量”,45.2%的人则觉得“没必要,司机保证行车安全即可”或是“无所谓”。

不过采访发现,大部分“的哥”对这些标准用语却不认同。“说那些有什么用,只要我能把你送到目的地就行了。”52岁的“的哥”杨华已有20余年出租驾龄,提起这26句标准语他坦言有些不习惯,“还得随机应变,生硬的问候、结



账语不仅司机说不出口,客人也会觉得“别扭”。请客人记车牌、提意见,在工作中也不常用。”

对于老杨这样的“资深的哥”,双语服务更是“吃不消”。“2010年世博会期间也专门培训英语,但忘得比学得快,没坚持下来。”司机张师傅则表示,平时接到去机场的外国乘客,他问清楚浦东还是虹桥、国际还是国内即可,“如果能和老外轻松沟通,我也不开出租车啦!”

“驾驶员掌握外语,不仅回头客更多,而且有助提升城市形象。但考虑到上海‘的哥’平均年龄偏大,操作时需结合实际情况。”大众出租运营管理部副经理王栋介绍,对于高星级的驾驶员,公司会建议学习简单的会话用语,但更重要的是“后台”保障:电调中心开通外语坐席,能提供英、日、法、德、韩等多种外语服务,如果“的哥”遇到沟通难题,可直接致电“求翻译”。

车厢环境需司机乘客双方配合

■ 驾驶员不得在车厢内吸烟,不得向车外抛物、吐痰;

■ 驾驶员运营前和运营过程中忌食有异味的食物。

新国标对出租车车内环境提出更多要求。根据调查,71.3%的受访者坦言曾经在乘坐出租车时遇到过司机吸烟、吐痰等行为。

“我对出租车司机吸烟深恶痛绝!”市民胡女士患有过敏性鼻炎,闻到烟味就会鼻塞、打喷嚏甚至流眼泪,“如果我提意见,司机基本都很配合把烟熄了,但出租车是封闭空间,烟味很难散去,而且车内吸烟也存在安全隐患。”

除了禁止“的哥”吸烟、吐痰,车厢总体卫生环境也被纳入规范,其中新增“司机忌食异味食物”等细节要求。采访中,不少“的哥”称此前虽无明确规范,但他们在当班时也会注意少吃大蒜、韭菜等。

不过,“的哥”张国青则对保持车厢无异味

叹起苦经,张国青说:“按照公司规定,我们尽量少在车内吃东西,但每天早上都有乘客拿着早饭坐车,一上车就开吃,我们又不能拦着。他们下车后,车内就弥漫一股菜包、蛋饼、豆浆的混合味道。”碰到高峰时段“一差接一差”,车厢内来不及散味,他只好向乘客致歉解释。

乘客投诉应在10日内处理完毕

■ 接到乘客投诉后,应在24小时内处理,10日内处理完毕,并将结果告知乘客。

乘客维权是出租车服务中的长期难题。根据调查,曾有过投诉经历的乘客中,仅38.2%的乘客认为“投诉顺利,在规定时间内得到解决”,33.9%选择“有反馈,但没有解决”,27.9%的受访者则表示完全没有解决。

新国标对出租车企业受理投诉提出新的要求,规定“在24小时内处理、10日内处理完毕”。此前,上海出租车行业的投诉处理为“应当在接受之日起一个月内处理完毕,遇情况复杂的,可在三个月内处理完毕;出租汽车企业接受投诉后,应当在接受之日起10日内答复。”

“上海日常处理投诉时普遍不需要这么长时间,新国标实施后,我们也将根据新国标对后续投诉流程作相应完善与修改。”上海城市交通运输管理处副处长马斐介绍。据悉,大众、强生、锦江等企业就规定,接到乘客投诉后则立即核实相关事实,包括找“的哥”谈话、与客人沟通等。新国标要求在10天内处理完毕,一些企业内部规定5个工作日内处理完毕,比新国标提前了5天。

针对取证难、认定难,马斐建议,乘客上车后可先记录服务卡上的司机姓名、车牌号码等信息,下车后切记索要发票;发生纠纷时,拨打12319或是12345等服务热线,同时可利用手机录音、拍照取证;投诉时需要说清楚时间、车牌号、行驶路线等,准确的信息有助提高投诉成功率。

新规“落地” 还需社会监督

对于新国标的实行,不少乘客相信“明确细致的规范内容能改善现状”,但是也有受访者担心新规“落地”情况,“地方落实存在难点,估计没有明显变化”“由于国标是推荐性、指导性标准,并非强制性的法律法规,即使司机违反规范,投诉也有难度”。

“国标是最低的要求,不少出租车服务的地方标准比这高,企业的内部运营服务标准则更高。”王栋介绍,新国标对于出租车服务是基础性要求,促使整个行业向标准靠拢,起到引导和规范的作用,而企业也将在原有内部规范的基础上,结合投诉案例具体培训。

“新国标今年实施,上海出租车行业10年前就是这样执行的!”石景明说,上海是国内出租车行业的“领头羊”,服务规范已高于国标。“新规在修订时也参照了上海等地的现行标准,将成熟的服务模式推广至全国,因此《出租车运营服务规范》说是新规,其实很多已是‘旧规’。”

尽管对于上海而言,新规并无明显突破,但石景明仍肯定其对提升出租车服务的积极作用:“近几年,由于出租车公司经济效益下降,对驾驶员的管理疏忽懈怠,导致上海出租车服务滑坡,因此定期宣传和提倡标准化的服务很有必要。”他期待,在新国标的敦促下,在社会的监督下,上海出租车行业服务能够“重振雄风”。

出租车新国标多地“水土不服”

《出租车运营服务规范》实施已经三周,但在多地却遭遇水土不服,部分条款成为“空谈”。

武汉:“油改气”占据后厢空间

新国标规定,“出租车后备厢可供乘客放置行李物品的空间不少于后备厢的2/3”。然而在武汉等地,出租车大多已“油改气”,气罐全部装在后备厢中,占去至少一半的空间,因此无法留出2/3的空间给乘客放置行李。

南京:“临时停靠点”不允许候客

根据新规,“在交通集散地、公共场所服务地设置出租车服务站,在商业、医院、活动中心、密集居民社区内宜设直立式或港湾式、岛式的乘客候车站台”。南京市客管处称,目前南京市区内出租车停靠点大多是商场或医院自建,其他为“即上即下”的临时停靠点,不允许候客。

北京:“包车”就能不用计价器?

“除包车外,要使用计价器,不得议价”的规定也遭到质疑。例如北京此前已经规定,出租车必须使用计价器,并未将远距乘乘或包车排除在外。