

擦亮城市文明“窗口” 成都出租汽车行业交出服务质量提升满意“答卷”

在中高考期间,他们是免费助考的雷锋车队;在疫情防控中,他们是转运样本、深夜接送医护人员回家的仗义“的哥的姐”……在成都这座2100万人口的公园城市里,始终流淌着这一抹追星赶月的别样“绿色”。

这抹绿色,既是通勤出行的重要交通工具,也是展现城市文明的重要“窗口”。成都市交通运输综合行政执法总队相关负责人概括这一年来出租汽车行业服务质量提升行动:让市民真切地感受到变化。而在其背后,是成都以“我为群众办实事”为出发点和落脚点,着力在“便民出行、为民服务、提升幸福指数”上下足功夫,积极创新,助力城市通勤效率提升的扎实基础。

这一年,成都出租汽车行业服务质量迈向新高度。从多方合力发布文明倡议书、联合开展雷霆执法行动、落实行业“不良行为名单”制度,到开展“树新风展新貌”专项行动,表彰优秀“的哥的姐”,激励更多驾驶员进一步提升服务质量……成都出租正在洗去身上的尘埃,一步步提升广大人民群众出行满意度和幸福感。



2022年5月31日,成都市出租汽车行业优秀表彰暨“树新风 展新貌”服务质量提升行动启动现场。



成都交通执法“智慧法眼”。

坚守一线

的哥的姐投身志愿服务300余次

谈及即将过去的2022年,做好疫情防控是绕不过去的关键词。2022年7月15日,在龙泉驿区疫情防控最艰难、最吃劲的时刻,成都市春雨出租汽车公司紧急抽调运力火线驰援,冒着酷暑高温24小时不间断开展医务人员接送、防疫物资运送、防疫标本送检和人员转运等工作。

支援工作任务重、压力大,但出租汽车驾驶员们毫不退缩,纷纷响应踊跃报名。不到2个小时,一支由32辆出租汽车和49名驾驶员组成的“龙泉驿区疫情防控工作运力保障车队”便迅速成立。运力保障车队的驾驶员们毫无怨言,默默坚守在自己的岗位上,全力保障龙泉驿区的防疫工作,直到该轮疫情警报解除。

不只在龙泉驿区,成都还有无数被网友点赞的“仗义”的哥的姐义无反顾,凌晨转运样本、接送医护人员平安回家。不善言辞的他们,一句“有些事总有人去做”,带给成都太多的感动。

据不完全统计,2022年成都市出租汽车行业雷锋车队628名驾驶员,累计参与关爱孤寡老人、文明行车宣传、防疫志愿服务活动多达317次。

安全出行

全方位保障乘客出行无忧

为了保障乘客的出行安全,这一年里,成都市23个区(市)县的100余家出租汽车企业在营驾驶员全员落实消毒、通风、戴口罩等防疫措施,全覆盖开展健康监测和核酸检测,累计完成核酸检测数百万人次。

同时,对运送过密接乘客的车辆细致开展环境检测,共设置消杀点位71个,面向出租汽车和社会车辆提供免费消杀服务,确保营运车辆及时按要求完成消毒处理。

网约车企业还充分利用科技化手段,不断提升防控管理效能,在司机端增

设疫苗接种及核酸检测情况上传功能和口罩佩戴智能识别功能,不向不符合疫情防控要求的驾驶员派单。此外,不断拓展各地疫情数据、管控区域和出行政策等防疫相关服务,在提升用户体验的同时,较大程度满足用户相对高频的防疫需求,比如,沟通第三方服务商接入检测机构信息和核酸在线预约功能,提供“一键打车”服务,将乘客直接送达对应检测点。

多措并举

服务质量提升专项行动成绩斐然

“前方车牌川A*****可能有问题,请拦截检查。”2021年9月27日,有交通运输执法移动“黑科技”之称的“智慧法眼”正式亮相,并迅速锁定嫌疑车辆。据介绍,该设备不仅可应用于执法,还可实现对重点区域出租车运力的实时监控和调度、帮助乘客快速准确查找失物等功能。

除了“科技+执法”外,执法总队还积极联合公安部门,加强部门联动、形成工作合力,突出重点区域、重点时段,实施分类分级监管,组织开展专项整治,严厉打击出租汽车行业各类违法违规行为。

同时,出租汽车经营企业内部管理也日趋规范,对驾驶员至少每半个月组织1次全覆盖培训教育活动,重点围绕职业道德、服务规范、交通法规等方面开展学习;对车辆充分利用回场检查、安全例会、企业出租汽车管理平台等做好车容车貌全面检查和日常动态监管,严格自查自纠;积极组织定点值守,派驻企业管理人员参与重要点位的巡查管理和秩序维护。

此外,还通过加快推动巡游出租汽车“数字化、网约化、线上线下一体化”进程,打造巡游出租汽车和乘客之间的高效互联,建立最佳出行匹配,为市民

提供更加实时、便捷、精准的用车服务,实现乘客出行体验和驾驶员收入水平“双提升”。

据统计,2022年,执法总队共受理巡游客运出租汽车投诉6998件,同比减少56.57%;网约车投诉量0.61件,同比减少56.12%。其中,巡游客运出租汽车违法违规投诉4614件,同比减少54.55%;巡游客运出租汽车服务质量投诉2384件,同比减少65.93%。

动态监管

精准破解网约车营运难点堵点

除了开展服务质量提升专项行动以外,执法总队通过规范驾驶员准入退出管理、建设不良名单等方式,着力抓细抓实日常执法监管工作,进一步规范网约车市场经营秩序。

在规范网约车驾驶员准入退出管理方面,针对驾驶员从业资格证平均取证周期较长的问题,研究优化考试发证工作流程,实现考生报名、资料审核、背景审查、考试费缴纳、考试结果查询等环节全流程线上办理。2022年,共组织客运出租汽车驾驶员从业资格考试62期,其中涉及网约车驾驶员43273人。同时,严格退出管理,截至目前,累计注销网约车驾驶员从业资格证801本。

此外,不良名单建设工作有序推进。指导市网约车协会制定发布《成都市网约车驾驶员不良行为名单制度(试行)》,对存在交通肇事犯罪记录、暴力犯罪记录、危险驾驶犯罪记录、吸毒记录、饮(醉)酒后驾驶记录的驾驶员,纳入永不合作名单。制度实施以来,已有1564名驾驶员被纳入平台公司永不合作名单。

同时,针对一车多平台导致的无法准确定位车辆和驾驶员流向等监管问题,充分依托TOCC视频监控系統,搭建人车在线备案平台,精准锁定驾驶员和车辆现在服务和曾经服务的平台,助力实施行业管理。目前,该系统已经在武侯区上线试运行。

据统计,2022年,执法总队共检查网约车17713台次,查处网约车违法违规案1458件。

优化正向激励

充分激发出租车行业内在活力

今年5月,“树新风 展新貌”优秀企业驾驶员表彰大会在成都火车东站长

站举行,3家优秀企业、100名标兵驾驶员、620名明星驾驶员获得表彰奖励。以先进典型榜样带动行业服务质量提升,激励驾驶员进一步提升服务质量,积极树立热情、周到、文明、礼貌的行业风尚,不断提升广大人民群众出行满意度和幸福感。

同时,加快研究出台巡游出租汽车运价机制调整办法。目前,中心城区融合区域巡游出租汽车运价机制调整听证会已召开。对出行早晚高峰期和法定节假日等重要时段实施运价动态调整,在有效缓解早晚高峰、节假日等特殊时段“打车难”问题的同时,通过市场机制提高驾驶员收益,激发驾驶员从业热情,有效提升服务质量水平,促进出租汽车行业健康有序发展。

此外,还鼓励主动报告,针对企业在自查自纠过程中发现问题并主动报告,积极落实内部处理且未造成较大社会影响的情况,服务质量信誉考核不扣分,不影响企业年度评优评先。对主动报告工作落实较好的,视情给予服务质量信誉考核加分。

打造流动名片

积极创建全国文明典范城市

“乘客您好,欢迎乘坐成都出租车……请您佩戴好口罩,系好安全带……”乘坐出租车时,身着整齐工装的出租车驾驶员会礼貌地询问提醒。坐在车上,出租车座位上套着干净整洁的白色座套,副驾驶座位前禁烟标志、服务监督卡等内容格外醒目……下车时,按计价器支付车费,师傅还会叮嘱一句“请携带好手机等随身物品,注意下车安全。感谢您乘坐成都出租车,期待与您下次再见!”……拾金不昧、助人为乐、志愿服务、爱心助学、爱心送考、文明行车等先进事迹,在成都出租汽车行业也层出不穷。

2022年,执法总队研究发布《出租汽车驾驶员文明服务规范》《乘客文明乘车倡议》和“文明典范城市 共建共治共享”宣传视频,优化成都市出租汽车语音播报提示和顶灯字幕,全力确保成都的哥的姐以整洁的车容车貌、礼貌文明的用语、优质的服务展示良好的行业精神风貌,充分发挥文明典范城市宣传员的作用,为创建全国文明典范城市增光添彩。

一辆辆出租车犹如成都流动的风景线,带着翻涌而起的文明新风扑面而来。

华西都市报·封面新闻记者 杨力