

乘客投诉率明显下降 行业不断涌现好人好事

杭城出租车百日整治行动进行时

康琦 孙海旭 蔡怀光

自今年10月下旬以来,杭州运管部门启动了“出租车服务质量提升百日整治行动”(后简称“百日行动”)。运管部门表示:此次行动旨在维护好杭州城市形象,营造安全、有序、便捷的出行秩序,规范出租车行业的运行秩序,提升群众出行的满意度。

目前,为期百日的整治行动已经过半,并取得了一定的成绩。根据11月份的统计显示,12328出租车投诉量环比下降37.6%、同比下降了33.7%。

可见,运管部门通过对重点区域的强化管理、提升投诉的处理效率、严控出租车的违规行为等措施,已经收获了一定的效果。

多管齐下 严控违规行为

要提升出租车行业的服务品质,首先就要准确地找出行业存在的问题,以及暴露问题的热点区域。

为此,运管部门根据掌握的调查数据,将拒载、强行拼载、未按规定使用计价器、故意绕道、途中甩客、侵占乘客失物、无从业资格人员驾驶出租车营运、侮辱殴打乘客或管理人员、车辆非法营运、利用出租车从事违法活动等10类严重违法行为,列入了“严厉打击名单”。

同时,运管部门还将全市各城区的客运场站、医院、商贸区、地铁站等人流量大、出租车被投诉量大的37处地点,设为“重点整治区域”。

无论白天或是夜间,执法人员不是在现场管理,就是在电子屏前监督,让违法行为无处遁形;

针对几个月前被曝光的“景区杀猪车”(高价宰客)事件,运管部门从源头着手,切断“杀猪车”的非法利益链条。同时,还会同景区管委会、交警、城管等多部门联合整治;

百日行动开展以来,运管部门进一步缩短了投诉的受理时限,优化了取证、调查、回访的流程,进一步提高了出租车违规的成本。

在多管齐下、严控严管的同时,运管部门也通过进一步推动出租车价的机制改革、建立出租车征信系统、落实企业主体责任、推进行业准入与淘汰的机制、加快网约车新政落地。

发现问题—整治问题—谋划长效机制,多管齐下的态势,换来了出租车投诉率明显下降的局面。

曝光台

- 1.驾驶员郭雷刚驾驶浙AT2059套牌出租车被撤销从业资格证
- 2.驾驶员袁连河驾驶浙AT8119套牌出租车被撤销从业资格证
- 3.驾驶员宋士献驾驶浙ATA235套牌出租车被撤销从业资格证
- 4.驾驶员宋安群驾驶浙AT4739套牌出租车被撤销从业资格证
- 5.驾驶员梁大套驾驶浙AT2283套牌出租车被撤销从业资格证
- 6.长运三运浙AT0507驾驶员张洋拒载案吊销驾驶员从业资格证
- 7.下城隆虹客运社浙ATC812驾驶员中途甩客案吊销驾驶员从业资格证
- 8.江干福达客运社浙A.T1180驾驶员李思春未按规定使用计价器案吊销驾驶员从业资格证

快速反应 严处违规行为

在百日行动期间,杭州运管通过高效的投诉处理,成功查处了一批典型的违规案例。在保障乘客利益的同时,更加彰显了运管部门对提升出租车行业服务水准的信心。

譬如,2016年11月15日晚高峰,一对母子从文一路保俶北路口打车前往半山,中途却被出租车司机要求付钱下客。乘客于次日投诉,运管部门当天就找到了当事司机调查,并前往乘客家中作调查笔录。

投诉2天后,运管部门按照法规,对相应证据作了进一步固定,并

作出了“吊销驾驶员从业资格证”的行政处罚决定。

又如11月25日下午近3点,一辆出租车在孤山路两次以交班为由拒载,被乘客投诉。接到投诉后,运管执法人员先后对乘客作了笔录,对司机做了调查并听取了辩解。

运管执法人员在充分听取司机的解释后,调取了该出租车当天的行驶轨迹和交班记录,用证据推翻了司机的说辞。最终,司机认罚,被处以吊销从业资格证 of 的行政处罚。

行业正能量 为好司机点赞

在百日行动期间,出租车行业也涌现出了一批好人好事。其实,对于杭城的出租车来说,拾金不昧、帮助乘客的情况也一直是常态。

12月14日中午,杭州出租集团有限公司的司机王占旗,在自己的车上捡到了一个装有价值10万元金首饰、5000元现金的奢侈品牌皮包。王占旗先赶回乘客的下车地点等候,未果,继而报警,同时将皮包送回公司保存。最终,这个皮包完好地回到了失主手中。

12月7日上午,一个杭州出租车司机的微信群里,出现了一条的哥发布的“求助信息”——这位隶属三客出租车公司的司机求助,一起寻找一位失主。当天9:30左右,这位乘客把自己的背包落在了出租

车上。在听取同行的建议后,司机将背包带回公司,当着其他见证人的面,开包寻找失主的联系方式,并最终成功联系上了这位乘客。

这样的好人好事在杭州的出租车行业里是常态——仅在记者的工作邮箱里,每个月都会收到十余封关于“司机拾金不昧”的消息。

我们相信,在监管部门的有效管理、出租车从业群体的自律、出租车行业进一步市场化的局势下,杭城出租车行业的服务质量必将得到有效的提升。

随着出租车行业改革的推进、网约车管理办法的落实,在未来,乘客将在杭州体会到更好的服务,收获更多的满意。

第七空间 为你的梦想 导航Guiding

我们是媒体,为梦想放大声音;
我们是纽带,为梦想寻找商机;
我们是投资人,让梦想挣脱困境。



“第七空间”是杭州日报华知投资有限公司立足项目运营孵化的全新创业平台,为企业提供投资资源、数据平台、培训评估、社会传播等全方位的支持。

借助梦想小镇的良好创业氛围,“第七空间”内汇聚了源素·世界专利数据库、来嗨科技、竹开信息、丸子地球、太仆汽车、太仆农业、漫思物联、高斯博健康、微呗通、理工男创业服务、寰致文创、中韩德曼特科技、众加新能源、颐爸妈养老平台、轻舟科技、咕噜旅行、51轮改、吉莱文创、青庭科技、易农农业等三十多个极富潜力的项目,涵盖大数据平台、安全支付、互联网金融、智慧医疗、智慧农业、智慧旅游、文化创意、智能硬件、健康养老、社会公益等多个领域,二百多位创业者在“第七空间”追寻自己的梦想。



“第七空间”为入驻的公司提供多方面的创业服务:包括免费的办公空间;媒体宣传、包装策划;知识产权及法务等第三方专业服务;创业辅导及创业导师资源共享;举办分享会、投资路演,为创客创造分享交流的机会;产品和技术层面的资源对接;搭建海外战略合作与服务平台;创投基金、投资人对接等股权融资服务。

2016年9月,“第七空间”成功通过国家级众创空间备案,纳入国家级科技企业孵化器的管理体系。“第七空间”将为更多的创业青年提供创业支持,帮助有梦想、有激情、有潜力、有创意的创客实现创业梦想!

CONTACT US | hzrbhz@126.com

