

的哥不打表？信用扣分 多人拼载？计划推行智能合乘计价系统；东西落出租车上？升级后的GPS卫星定位系统能帮你让流动的 城市窗口 更加文明

记者 黄丽云 实习生 薛盈盈 通讯员 张嫒 刘宇菲

连续10年,免费接送参加高考学生的爱心出租车驾驶员,超过1000人次;好心的哥拾金不昧及时还……近年来,一批优秀、文明的出租车驾驶员为瑞安的城市形象加分不少。目前,我市共有1018辆出租车,但有部分出租车驾驶员存在服务态度差、不按规定使用计价器、乱收费、强行拼载等现象。2014年,我市共查获不使用计价器出租车45辆,其他经营行为违章247辆。今年1月30日至3月31日,市运管局集中稽查力量,开展为期两个月的专项整治行动,从严查处出租车各项违章行为,努力打造一张良好的“城市名片”。

调查出租车一些违规行为 让市民“受伤”

日前,记者在街头做了一个关于出租车目前存在问题的调查。受访的60位市民反映问题有着一致性:不按计价器收费、拒载、强行拼载、服务态度不佳等。

“习惯了,过节期间,特别是春节,肯定会涨价。平时只要坐出租车去稍微远一点的地方,都会先问多少钱,谈妥后再上车。”市民陈先生说,“有时候心里很不舒服,想要去投诉,但转念一想,算了,出租车司机也不容易,逢年过节,别人在放假,他们仍在路上跑着,为市民出行提供方便。”

也有市民维权意识比较强,遇到不打表,或者被强行拼载的情况,会拨打12328投诉。但是按照程序,市运管局在接受投诉后,如要立案,就需要市民配合,到该局详细说明当时的情况。而愿意为投诉花时间的市民不多。“太忙了,也嫌麻烦,很费时间。”市民曾女士说。在受访的60位市民中,持这种想法的人占了大多数。

调查显示,大多数市民默认出租车的“潜规则”,少数市民会考虑投诉,但投诉后愿意抽时间去市运管局详细说明情况的,则更少。据了解,2014年,市运管局共接受出租车类投诉举报件1024起,仅有33起立案处理,占投诉量的3.22%,原因就在于此。

“出租车在营运过程中有违规经营行为的,乘

客都可以投诉。乘客对驾驶员的服务质量和规范有监督投诉的权利,可以向出租汽车经营者提出,也可以向道路运输管理机构提出。”市运管局相关负责人表示。

“春节期间的哥工作也不容易,涨点钱就别太计较了”,“别人过年走亲访友、加班有加班费,我们在路上跑,却没人给加班费”……针对一些市民的“同情”和的哥提出的涨价“理由”,市运管局负责人明确表示,交通营运车辆,其价格是物价部门核定好的,不论是否节假日,收费标准都不该私自调整,除非通过了相关加价收费的听证会。总之,出租车更应该体现其便民性,节假日擅自提价借机宰客,这种行为损害的不仅是出租车驾驶员的形象,更影响了瑞安城市的整体形象。

据了解,春节期间,市运管局在瑞安动车站、莘塍大番茄KTV量贩和地球村酒店出租车停靠点分别设立“温馨告知牌”,公开运管出租车投诉举报电话(12328),要求企业建立日常值班制度,在出租车副驾驶座台面上张贴文明服务十项公约,并公布举报(值班)电话;出动流动稽查车,在市区出租车集中点现场受理市民投诉事宜;对无暇前来举证的投诉人开展上门取证便民服务,提高投诉件的立案率。春节期间,市运管局共收到投诉33件,目前正处于调查处理中。

■现象一

不打表、拒载、节假日提价

市民陈先生家住飞云街道东风村,在万松东路市府广场附近上班。“正常情况下开车上下班,偶尔有饭局,或车子保养的时候打

的。到目前为止,还没有发现哪辆出租车有打表。如果打表的话,最多就十几元,但每次都要给30元。”陈先生说,“春节期间就更惨了,

没50元,很少有的哥肯走。”也有不少市民反映,去莘塍、上望等地,出租车也基本不打表。

[应对] 建设诚信体系 违规者扣分

据了解,2014年,我市出台了《瑞安市出租汽车驾驶员信用考核办法(试行)》,该办法自今年起施行。

《办法》规定,我市出租汽车驾驶员实施信用考核计分制度,考核周期为12个月,满分为20分。拒绝载客的、途中甩客的、故意绕道、强行拼载乘客的、异地驻点营运的、不按规定使用计价器的、不按计价器显示的金额收取运费的,一次扣10分。一年内计满20分的,要在计满20分之日起15日内接受不少于

54个学时的道路运输法规、职业道德和安全知识的继续教育,并将《监督卡》交存道路运输管理机构。继续教育结束后,出租汽车驾驶员凭继续教育合格证明办理清除计分手续,领回《监督卡》。

使用假币的;故意隐瞒或48小时内未归还、上报乘客遗忘物的;一个考核周期内累计计分达到20分,且未按照规定参加继续教育培训的;一个考核周期内有责投诉达到5次的,驾驶员将被列入信用黑名单和重点监管。

市运管局相关负责人说,道路运输经营者管理不到位,在一个年度内所属出租汽车驾驶员累计有20%以上信用考核等级为B级的,道路运输管理机构应当向其下发整改通知书,责令限期整改,并不得将其作为行业表彰评优的对象。连续两个考核周期,所属出租汽车驾驶员均累计有20%以上信用考核等级为B级的,道路运输管理机构应当向社会公告,且一年内不得批准其新增运力。

■现象二

强行拼载

在调查中,强行拼载也是市民反映较多的问题。市民黄小姐说,她从市府广场到虹桥路,的哥停车3次,

招揽路边的打车者,两人上车。“我明确表示赶时间,希望他不要拼载。的哥就讲自己的各种艰辛和开出租

车的不容易。他的钱是赚了,那么我的时间谁来埋单呢?”黄小姐说。

[应对] 计划启用智能出租车合乘计价系统

据了解,市运管局正在计划推行拼载计价系统。

市运管局相关负责人介绍,近年来,各地行业管理部门针对出租车行业出现的如打车难、强行拼载、服务差等发展瓶颈,采取了多种解决措施,其中就包括

建立智能出租车信息系统和鼓励乘客采取合乘方式等。智能出租车合乘计价系统可让多名乘客同时合乘,智能多窗口进行计价,提高出租车运载力同时节约道路资源,减少燃油消耗和废气排放。当多名乘客

合乘时,在合乘路段可采取打折收费,且可以同时为多名乘客打印发票。

据了解,目前该系统在南充等地试行。我市已有小部分出租车安装了该计价系统,具体的计费方式暂未出台。

现象三 乘客物品落在车上

“我在出租车上丢过一部手机,手上有出租车的发票,但仍找不回来。因为不

确定是的哥捡到了,还是其他乘客捡走了。”调查中,市民陈先生讲述了自己乘

坐出租车最郁闷的一件事情。

[应对] 升级GPS卫星定位系统

市运管局相关负责人表示,乘客下车时发现物品丢失后,应及时与市出租汽车信息服务中心联系,登记寻物启事,以便迅速查找。乘客应养成良好的乘车习惯:上车时,看清该出租车的公司名称、车牌号、驾驶

员姓名(车内的服务监督卡)、举报电话,或者下车付车费时要求驾驶员提供车票。

今年,我市将启动出租汽车GPS卫星定位系统改造扩展升级项目。现有出租车监管设备不能有效

满足出租车服务过程的全程监管(视频、语音)和资源共享的需求,升级后,将有效提高投诉、举报、求援的处理办结率。也就是说,在新的监管设备下,乘客落在车上的物品找回来的机会更大。

