

新《出租车运营服务规范》将于明年4月实施,制定多个国家标准 乘客上车前的哥不许问“去哪”

本报记者 张召旭

10月14日是“世界标准日”,国家质检总局、国家标准委12日发布了《出租车运营服务规范》,明确禁止出租司机在乘客上车前问目的地,未经乘客同意不得招揽他人同乘等。据了解,新标准将于2014年4月1日正式实施。

1 新规 多个细节上首次有了国家标准

记者了解到,新版的《出租车运营服务规范》对出租车的日常运营、驾驶员服务用语、出租车停靠站、电话叫车等各个方面都做了明确的规定,并且在很多细节上都是首次有了国家标准。

新标准要求司机在乘客上车前,不得有询问目的地等挑客行为,在问清目的地后,选择合理路线,按规定开始使用计价器,

不得绕路,遇交通拥堵、临时封路等需改变路线时,应征得乘客同意。未经乘客同意,不得招揽他人同乘,不得在途中甩客或无故终止出租车运营服务。同时规定,出租车的后备厢要留出不少于三分之二的空间,供乘客放置行李物品。

国标对出租车驾驶员的服务也有了明确的要求,要求司机佩戴服务标

志,运营前和运营中忌食有异味的食物,不在车内吸烟,不向车外抛物、吐痰,提倡说普通话,使用规范服务用语。出租车驾驶员应使用包括“很高兴为您服务”等26种中文和英文用语。

出租车企业经营者要 为车辆和乘客购买相应保险,建立乘客失物登记、保管、查找制度,乘客失物查询,需在72小时内答复。

2 市民 遇到恶劣天气,常遇私自涨价

市民王先生说,一般情况下,只要不是上下班高峰期,在路边拦出租车的哥都不会先问去哪,一般都是上车后再问。但到了上下班高峰期,特别是下午6点左右,很多出租车司机习惯在乘客上车前问一下目的地,如果是易堵车路段或者不顺路就会拒载。

“我以前也经常遇

到这种情况,因为上下班高峰期城区有很多路段容易堵车,很多的哥都不愿意去。”王先生说,如果自己要 去容易堵车的路段,司机 会以各种理由搪塞,比如自己要 去接人、不顺路或者直接挑明路很堵不愿意去等等。

市民郑先生说,除了挑选乘客,出租 车司

机私自涨价的情况也很常见,一般情况下阴雨天城区很多司机都不会打表,然后把起步价私自涨到10元钱。

“如果从城区去一些比较远的地方,比如车管所、道口铺等,出租车司机都不选择打表,而是直接出价20或者30元甚至更多,如果乘客不同意就不载客。”郑先生说。

3 的哥 实际问题不少,执行起来有点难

虽然新规中增加了许多新内容,不过,有很多出租车司机对新标准能否真正执行下去表示怀疑。城区一家出租车公司的哥孙师傅说,城区1400多辆出租车基本都进行了油改气,气罐全部装在后备厢中,占去了至少一半的空间,根本无法留出2/3的空间给乘客放行李。

除此以外,也有不少市民认为针对乘客上车前

“禁问目的地”这一条规范标准来说,只有规则约定,缺乏取证方便,这毫无疑问是一个不可忽视的缺陷。出租车司机赵先生说,一般情况下他们不会先问目的地,可上下班时间很多地方容易堵车,他们 也的确不愿意去,主要是一堵车就耽误生意。

此外,赵先生还表示,现在的出租车都是烧天然气,这就需要去加气站加

气,出租车去加气的过程中首先考虑的就是顺路问题,如果乘客不顺路那也没有办法,所以一般都会先问下目的地。“我快到交班时间拉客的时候,也都会问下目的地,就怕耽误交班时间,所以一般都会选择顺道的客人。”赵先生说,这些都是实际存在的问题,需要政府部门根据实际情况考虑一下具体实施细则。

记者了解到,新版的《出租车运营服务规范》中的一些规定,在之前出台的《聊城市出租汽车客运管理办法》中就提到过,规定出租车驾驶员不得故意绕道行驶,多收费、乱收费,无故拒载乘客、中途甩客。出租车容车貌洁净、牌照清晰、车内干净卫生,空气清新。

《聊城市出租汽车客运管理办法》还规定,不按规定使用有效计程计价器和顶灯的、乱收费的、故意绕道行驶、无故中途甩客的将根据相关规定,可暂扣道路运输证、从业资格证等有关证件,并可依法处以罚款。



的哥要求

需佩戴服务标志,运营前和运营中忌食有异味食物,不在车内吸烟,不向车外抛物、吐痰,提倡说普通话,使用规范服务用语。



载客要求

乘客上车前,不得有询问目的地等挑客行为。除包车服务外,要使用计价器,不得议价,不得绕路。



电话约车

出租车企业宜提供24小时电召预约服务。服务人员接到乘客预约后,应及时调派驾驶员,无法满足乘客需求的,应告知。



乘客投诉

应在24小时内处理,10日内处理完毕,并将结果告知乘客。



服务用语

的哥应使用包括“很高兴为您服务”、“请系好安全带”、“请记住我的车牌号”、“您需要打开空调吗”等26种中文和英文用语。



行李存放

可供乘客放置行李物品的空间不少于后备厢的2/3。



出租车服务站

在交通集散地、公共场所服务地设置,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,不得擅自关闭服务站点或改变用途。

制图 边珂

新闻延伸

部分规范 聊城曾出台过