

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再载客。”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”这一条规定来说，只有规则约定，缺乏取证方便，这也无疑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。



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。



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。



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。



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。



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列式或港湾式、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