

吆喝半年了，500辆新出租车呢

服务质量考核弄虚作假导致两次招标成废标



去年8月份，济南市确定新增500辆出租车，然而，经历两次招标后，半年了，500辆出租车至今却无一上路。记者调查发现，第二次招标或已废标，而屡次废标的症结在于各家公司对出租汽车服务质量考核的质疑。



新出租车迟迟上不了路，手机打车又抢了普通乘客的车，打车越来越难给了黑出租车生存空间，不少路过公交站牌的私家车纷纷减速，开窗揽客。
实习生 宋磊 摄

本报见习记者 万兵

考核弄虚作假，两次竞标都被质疑

“第一次招标是在去年12月初，有人质疑招标的公平性。”济南某出租车公司工作人员称，其中一家中标的出租车公司被指在2012年的质量信誉考核中弄虚作假，瞒报了一起交通事故。

“进行服务质量信誉考核的考核小组应该以从交警部门获取的数据为准。”知情人士称，不能仅听出租车公司的汇报。

此事一出，主管部门立即进行了核实，并对提供虚假材料的出租车公司进行了处理。第一次招标以废标告终。

废标后，12月26日主管部门举行了第二次开标会。这次

强生、联运、黄金三家出租车公司分别获得200、150以及50个出租车新指标，但由出租车公司联合体竞拍的另外100个指标产生流标。

“联合体部分不符合要求。”知情人士透露。根据招标要求，投标的联合体内最少要有4个企业，但是与第一次开标时的情况一样，有32家出租车公司对其中一家竞标成功的出租车公司提出了质疑，认为该公司在2011年度的服务质量考核中同样存在瞒报交通事故的行为。在质疑声中，联合体最终未能凑足4个企业，导致100个指标流产。

考核不严肃不严格，难以服众

“什么时候进行第三次开标？”“等2013年的考核结束后，再做考虑。”济南市客管中心工作人员称。

2013年度出租汽车服务质量信誉考核于17日开始，每天针对两个出租车公司进行考核。“原计划定于3月12日结束。”某出租车公司负责人告诉记者。理论上讲，这次考核对之前没能拿到指标的出租车公司来说，是个机会。

该负责人介绍，在进行2011年和2012年的服务质量信誉考核时，很多公司并没有真正重视起来，在上交材料时也是“报喜不报忧”。考核的公

正性很难令人信服。

而另一家出租车公司的工作人员也称，之前大家对考核并不重视，考核起来也不是很严，但500辆出租车的竞标让所有人都意识到考核的重要性。

但更多的出租车公司被之前考核中的各种“造假”吓怕。在他们看来，审核不严纵容了部分公司的弄虚作假，在考核工作没有改进的情况下，他们并不愿意参与到这场考核中来。“现在考核是半停滞状态。”不少出租车公司透露，考核人员公信力的严重缺失，导致现在各家公并不配合。

忙抢单，1/5事故来自出租车

调查显示，七成受访司机边开车边抢单

26日，记者向使用打车软件的40名出租车司机和50名乘客发起调查。其中，64%的受访乘客表示遇到过出租车司机在行车过程中用打车软件抢单，73%的受访出租车司机表示都曾有边开车边抢单，或者联系订单乘客的行为。同时，来自交警部门的信息显示，近期，关于出租车事故的接警量，能够占到事故总量的五分之一。

本报记者 崔岩 实习生 李安娜 李明慧 陈姿彦

6成乘客目睹司机开车抢单

根据统计，在26日受访的50名乘客中，64%受访者表示在乘车时见过出租车司机边开车边用手机软件抢单，或打电话给订单中的乘客。

乘客李巧告诉记者，就在两天前，自己要打车到青龙桥，还没到目的地，趁着路口红灯，司机就在车上快速点击手机，抢附近乘客的叫车订单，“到了和平路，

距离青龙桥还一大段距离，司机已经打电话联系对方，说是这笔完账就去接人。”

济南泺源大街银座商城门口，就在记者采访时，一辆空驶的出租车快速驶来，记者连连挥手。然而，出租车丝毫没有减速之意。透过前挡风玻璃，只见的哥正摆弄着驾驶台支架上的手机。

7成受访司机不停车抢单

的哥张师傅，在春节后，才跟上潮流换了智能手机、装上

始，自己都是听完乘客播报后，停下车再去抢，“结果等我停下，单早被抢了。”张师傅说，为了抢单，有时候没办法只能边开车边抢。

出租车事故占到1/5

2月17日，历山路与黄台南路交界处，一辆出租车与一辆本田轿车追尾。乘客反映，临到路口，司机当时正在点手机，没留神才与轿车发生了追尾。

2月25日，记者从济南历下交警大队获悉，自2月

在受访的40名司机中，73%的人表示都曾有边开车边抢单，或者联系订单乘客的情况，尽管这样并不安全，但都不愿意停下车再行动。

17日至24日，仅一个星期的时间，交警共接到关于出租车的报警数为73起。“近期关于出租车事故的接警量，能够占到事故总量的五分之一。”历下交警大队指挥中心负责人陈晓峰说。

专家说法

引进第三方考核才公平

本报见习记者 万兵

关于服务质量的考核工作，济南市客管中心曾针对30家出租车企业的一次信访作出书面答复，并对各出租车公司质疑的2012年考核工作作出了说明，表示当时按照相关规定成立由行风监督员、出租车协会和行业管理部门组成的考核小组，并由人大代表、政协委员全程监督。整个过程采取现场调阅公司资料、电话调查公司满意度和行业日常管理统计数据相结合的方式，进行了客观考评。

在考评结束后，还在济南市交通运输局网站上进行了为期10天的公示，并于公示结束后，将考核结果上报山东省交通运输厅道路运输局，经省厅复核最终公布考核结果。整个流程看起来并无问题。

然而，在多家出租车公司看来，多个出租车公司在考核中提供虚假材料、瞒报重大事故是不争的事实，看似严密的考核过程也的确出现了漏洞。“我们希望有资质的社会第三方机构来进行考核，公开、公平、公正地对各家公司的服务进行评定。”几家出租车公司的负责人坦言，希望能有一个有效的监管来推动考核工作，给整个出租车市场一个透明、稳定的环境。

对此，山东大学社会学系教授王忠武表示，采用具有资质的中立的第三方机构进行考核的确是很好的办法，有助于让考核更加公正。同时，王忠武也强调，对出租车行业的考核要坚持科学性和民主性两大原则。“出租车的服务质量好不好，关键是乘客说了算。”王忠武说，因此考核也应该更具开放性。“一方面建立起由专家组成的专业队伍，另一方面也要走群众路线，让群众的打分至少占到一半的比重。”王忠武说，这样的考核结果也将有更大的公信力。

软件开发方

司机载客时应关闭软件

“快的打车”软件方相关工作人员表示，在设计初始时就考虑到了出租车司机使用的安全性，比如，在司机接收信息方面，乘客发单后，司机多是以语音形式接收，同时软件本身也有关闭功能，“我们建议司机在乘客上车后关闭软件。”

相关链接

美国纽约：只要出租车处于行驶状态，软件就会把手机屏幕变成灰色，使司机无法查看，但车一停，司机就能精确地看到附近订单请求的所在位置。

新加坡：司机确定接受订单后，车载顶灯会显示“预订”，打车软件在一段时间内也不会显示新的订单信息。