

电召施行俩月,问题遇到不少

不少司机和乘客频频爽约,闪了出租车电召系统的“腰”

自5月24日滨州市施行出租车电召服务以来,受到了众多乘客与司机的好评。电召服务不仅给市民带来方便,也让更多的出租车师傅跑起活来更踏实了。然而,不少司机和乘客频频爽约,使得许多市民对电召系统失去信心,也打消了部分出租车司机的积极性。



正在使用电召手机的出租车司机。 本报见习记者 邵芳 摄

本报记者 李运恒 见习记者 邵芳 王领娣 通讯员 马宝奎

市民: 有了电召打车更方便了

面对种种打车难的问题,出租车电召系统的使用给市民带来了不少方便。

市民梁先生告诉记者,每次出门,如果没有出租车或者喝了酒不能自己开车,就会想到打电召电话7091234叫车。“一共打了七八次,出租车来得速度也很快,从打电话到坐上出租车也就5分钟左右,总

体感觉出租车电召系统效果很好。”

“以前在郊区等车最少也要半个小时,自从知道电召电话,在滨州郊区打车就不是问题了,一般打电话之后5分钟以内车就能到,这真是给我解了燃眉之急啊。”一位经常从烟台来滨州出差的李女士非常满意地说。

出租车司机: 有了电召心里觉得踏实

使用电召系统的乘客觉得方便了,已经使用电召系统的司机师傅也觉得很好用。

据已安装电召系统的京华出租车公司田师傅介绍,安装两个多月以来,一共接了100多个电召电话,每天都有两三个电话。“以前的时候拉到郊区的乘客很犹豫,因为害怕回来的时候是空车,这样

的生意就不划算了,但是现在在跑郊区心里很踏实,说不定什么时候就会有人用电召系统叫车。”田师傅说,前几天去滨北街道办事处送一位客人,客人刚下车,就收到电召平台的呼叫电话,说在这两公里有一位要乘车的客人,回市里区的路上能够有客人,心里可高兴了。

市民: 电召系统偶尔打不通

一些市民也反映了电召系统实施以来的一些问题,如电召系统在上下班高峰期偶尔存在电话打不通的现象。“有一天下午5点多,我们想叫一辆出租车搬家,打了两遍电召电话,都没有司机肯接活,可能是下班高峰期出租车活多吧。”市民杨女士说。

市民反映的另一个问题就是,有时打了电召系统叫了车,但等待时间过长,有时甚至不来车。一位曾经爽约的王先生对此解释:“有一次在郊区等车,等了有10多分钟吧,正好有一辆空车经过,我也不确定约好的车还来不来,也就没再等下去。”

出租车司机: 爽约和等待最让人头疼

让出租车司机最头疼的莫过于一些爽约的乘客。“我经常会遇到这种情况。酒店客房的顾客打电召系统叫出租车,但是等我们赶到的时候,人已经坐别的车走了。”出租车司机田师傅无奈地说。“电召系统刚开始实行的时候,我们积极配合,只要有就会接单,后来发现市区的活基本没法接,市区

出租车众多,有的乘客打了电话,但随后就坐其他经过的出租车走了。”司机张师傅说。

也有司机反映,有的乘客总是提前叫车,让其等待的时间过长,这让他们很无奈。“有一位老人来电,说要去医院给老伴送饭,结果我到了,老人饭还没做好。”出租车司机王师傅说出了自己的无奈。

“爽约”电召,考验社会诚信

乘客与司机要多一些沟通和理解,电召系统才会更好地发挥作用

截至目前,滨州市700多辆出租车已有近550辆安装了电召系统。总体而言,电召系统运营良好,打电召电话市民人明显上升趋势。

据交通指挥中心的工作人员介绍,自6月份以来,指挥中心共接到47066条电召电话,共接单33379条。7月份电召电话明显多于6月份,增加了5579条,电召系统得到了越来越多人的认可。

市道路运输管理局出租管理科科长马宝奎也告诉记者,自电召系统实行以来,接单成功率高达85%,对提高市民乘坐出租汽车便利度,降低出租汽车空驶率,减轻出租汽车驾驶员劳动强度,降低道路车流量起到了很好的成效。

在谈及司机、乘客爽约的问题上,马科长表示,电召系统从一个方面体现着社会的诚信

度,目前,确实出现了不少爽约投诉的事例。“有的乘客反映等司机的时间过长所以爽约;有的司机表示乘客提前叫的,让其在楼下等待时间过长所以爽约。每一个人都有特殊情况,我们不能一味地指出谁对谁错。但至少应该在不能守约时通知到对方,乘客与司机要多一些沟通,多一些理解,电召系统才会逐步完善。”

据马科长介绍,近日,市道路运输管理局上层领导正在研究确定《滨州市出租汽车电召服务管理试行办法》一事,一旦出台会对进一步完善电召系统起到关键作用。《试行办法》规定交通指挥中心交通服务热线负责电召服务质量投诉的受理工作,出租管理科负责电召服务投诉的查处。其中,对服务不规范的出租汽车经营者、驾驶员依法进行行政处罚;对有三次(含三次)



电召系统服务平台内正在接听电话的客服人员。(资料图)

以上违约记录的乘客,将在1年内不列入电召服务范围。

在谈及电召费的问题上,马科长认为,滨州市电召系统刚开始实施,本着服务的态度,现在不收取任何电召费用。但很多大城市电召系统已开始收

费,这也一定程度上提高了司机的积极性,使得很多市民在上下班高峰期也能叫到出租车,但将来滨州市会不会收取电召费还不确定。

本报见习记者 邵芳 王领娣



@网友观点

安排固定出租车 保证市民出行

网友“街道突击队”:我和朋友出去玩的时候经常用电召系统。在不好打车、偏远的地方使用电召系统会比较方便,在市区一般不会用。我觉得,电召系统的存在的方便大家,不过在调度问题上还是需要完善管理,最好是每天设置固定的出租车专门为用户提供电召系统的市民服务。

网友“kanny1020”:有一次电话打了至少5遍才接通,但是电话接通后等了近20分钟也没有司机联系我。建议首先要多增加客服席位,确保电话畅通;其次,要尽可能安排电话系统可以调度的机动出租车,保证市民的出行,也保证电召系统的信誉。

网友“雪之恋”:上下班高峰期没有司机爱接活。有一次有急事,在高峰期打电话,但没一个司机接单。建议适当的增加电召费,提高司机的积极性,这样市民有急事打车就不成问题了。

网友“小谭”:相关部门可以规定出租车每天的接单数量,对于一个月几天没有完成任务的给予相应的惩罚。

网友“这朵红颜妖妖”:来滨州两年了,还不知道这个号码呢?既然是惠民举措,建议相关部门加强宣传,让更多的市民了解这项举措。

本报见习记者 王领娣 邵芳 整理



他山之石

驾驶员爽约 按拒载处理

北京:北京交通部门对于爽约的驾驶员按拒载处理,有一些原因无法执行电召任务的出租车,订单必须提前20分钟、预约订单必须提前两个小时报告调度中心。司机接单后没有按照规定及时告知调度中心和乘客,这种爽约的情况按拒载认定。乘客可拨打电话投诉。

乘客叫车后如果又临时决定不能使用车辆,应该及时取消订单,有两次违约就会在叫车调度系统中被列入“黑名单”,以约车电话号码识别,其电召约车成功率将不再受保障。下一步,还要考虑纳入乘客诚信系统,以身份系统识别。

上海:上海出租行业的模式就是充分运用GPS调度系统进行出租车电召,对于乘客违约,上海的出租车电召系统会将经常违约的客户放入黑名单,这样对于司机和乘客都有一个约束。

武汉:出租车公司直接从乘客的手机话费中扣除2元付给出租车司机,用这笔出租车电召费约束乘客。

本报见习记者 王领娣 整理