

# 缺乏约束,的哥乘客“互放鸽子”

## 柜台试运行一年多,不少的哥半年仅接三单生意

28日起,全市4000辆已经安装GPS卫星定位设备的出租车均可使用电话召车(电召)服务。此前,在2012年12月1日,桓台县作为全市试点,推出出租车电召服务。推行一年多来,电召在被广大市民所了解接受的同时,也凸显出了一些在发展过程中遇到的问题。的哥的姐接单热情不高,订单成功率低等都有待解决。

本报记者 罗旭君

市场现状:

### 1. 电召出租车常被“截胡”

“电召?我不是很愿意去,今年这小半年了,我只接了三单电召的乘客。”27日10时,在桓台县某医院门口,正在等活的出租车司机张师傅谈及电召服务时这样说道。

记者随机采访了十几名出租车司机,发现不少的哥的姐对电召的热情并不高。电召服务在桓台推行一年多,大部分出租车司机表示都接过电召单,但是接的都很少,很多人都像张师傅一样,半年只接了三四单,甚至更少。之所以出现这样的状况,电召服务处在试点阶段,使用的居民少是一方面;另一方面,即使有电召生意,不少出租车司机也不愿意接。

“上次我接了个电召的单子,对方说在宝龙大厦附近,可当我过去的时候来回找了好几遍就是没找到要打车的人。我给他去了电话,他却告诉我‘正好有个出租车,我就坐别人的车走了。’这种情况让人特别生气。”出租车司机张师傅说道。

“不是我们不想去,电召服务在普通计价付费金额的基础上还再加4元钱,同样的路程,赚得更多谁不愿意去,可是我们现在是宁愿不多赚这4元钱也不愿意接电召的单。”出租车司机李师傅说。“这是因为电召服务对乘客的诚信度没有强制的约束机制,很多时候我们都是白跑。有些乘客打电话叫了车,却因为中途又打到了车就改坐别的车了,电召的司机被放了鸽子,不仅白跑浪费了油,还惹一肚子气,我们尝过这苦头,所以就不愿意接这种单子了。”

对此,市运管处出租汽车管理科科长吕茂良表示,为了保障乘客及驾驶员的利益,规范电召服务,让市场秩序更规范,在全市推广电召服务之后,淄博将建立黑名单制度,出租司机挑客、拒载、中途甩客等行为和乘客爽约等行为,都将被列入黑名单,相关司机和乘客将被限制使用电召服务。

“相信随着制度的进一步完善,乘客、司机的诚信意识都会加强,这样被放鸽子的情况将会改观。”吕茂良说。

硬件不足:

### 2. 部分车无法出具4元电召费发票

“我的车子比较老了,计价器用的也是老式的,上次我通过电召服务拉了一名乘客。到达目的地后,乘客索要发票,可是老式计价器却不能出具这4元钱的发票,给乘客带来了不便。”出租车司机白师傅说。

据了解,淄博推出电召服务的出租车,由于新旧程度不一,有些可以打印这多加的4元钱电召费发票,有的却不能。“我的车,计价器都是新的,到了目的地后,在计价器上面有个小按钮,只要按一下,机器就会自动加4元钱的电召费进去,这样打出来的钱就是对的了。”出租车司机张师傅介绍。

对此,市运管处出租汽车管理科科长吕茂良



不少出租车司机宁可靠活,也不愿意接电召的活。 本报记者 王鸿哲 摄

### 3. 服务保障: “胜利会师”需要准确调度

成功接单后,还有一项内容让不少司机和乘客很苦恼,那就是双方如何顺利“会师”。由于不是司机和乘客直接交流,而是通过电召平台服务人员第三方的“牵线搭桥”,服务人员对接的熟知程度影响着接单的成功率。

“上次电召平台的服务人员给我说,有位乘客在桓台一个小区的南门位置等车,结果我去了后发现那小区根本没有南门,怎么找也没能找到那位顾客。”一名出租车司机说。

“出租车司机与乘客的匹配问题是打车服务的关键所在。市民电召后,平台服务人员快速找到最近的空行出租车,让车能在最短时间内找到乘客,乘客能在最短的时间内坐上车,这需要电召平台服务人员对接的熟知程度。”市民王先生说。

市运管处出租汽车管理科工作人员介绍,从目前电召服务试运营的成果来看,

确实遇到一些问题,不过他们正在在逐一想办法克服。就在前几天,平台广州总部专门派人来淄博对有关服务人员进行了业务培训,包括对路况的掌握、接听礼仪等方面。目前,淄博正在建立相应的系统补充录入机制,比如说有些地方特别偏僻,地图上没有显示,但乘客打来电话说了这个地方,工作人员就会将这个地点录入系统,如果有乘客下一次还在相同的地点电召,这个地方就不再是盲点。

推广难点:

### 4. 4元电召费挡住不少乘客

出租车电召服务,每次将收取4元电召费,由乘客支付。在试运行期间,不少出租车司机表示,收取这4元电召服务费时遇到过难题。

“我之前接过一个单子,当到达目的地的时候,我向乘客收取那4元钱电召费,但乘客以为我乱收费。无奈我只能让这位乘客去看车上贴的提示标志,他才知道有这4

元钱的电子服务费。”出租司机王师傅说道。

市运管处出租汽车管理科科长吕茂良表示,根据淄博物价局2013年第98号文件,在坚持“双自愿”的基础上(出租车与行业主管部门认定的电召平台自愿签署双方合作协议;用户自愿采取电话、网络等方式预约出租车)每次可向乘客收取4元电

召费用,出租车司机与电召平台各2元。

但就因这4元电召费,让不少市民对电召望而却步。“同样是打车,却要多付4元钱,路程近的话,比一半车费还多呢,所以如果不是实在没办法,我不会选择电召。”市民王先生说。而据随机采访,有王先生类似想法的居民并不少。

部门答疑

### 计费应从接到乘客开始

对于电召服务,出租车司机也有自己的疑问,“有时乘客在比较偏远的地方,只补贴4元钱感觉不太够,能否从我们接到单走的时候就开始计费呢?”

“我们平台的工作人员在挑选车辆的时候采取的是就近原则,如果太远我们是不会给出租车司机打电话的。”市运管处出租汽车管理科工作人员说,“加收4元钱的电召费,一方面就是对出租车驾驶员的补偿,另一方面是要维护电召平台的运行费用。这是淄博物价局经过研究后,在2013年第98号文件上规定的。所以,司机空车前往的补贴已经有了,计费应从接到乘客开始。”

他山之石

### 苏州打车软件接入电召平台

近日,苏州市客管部门下发通知,禁止该市出租车司机使用社会打车软件,成为国内首个明令禁止使用社会打车软件的城市。苏州对所有打车软件均持开放态度,只要该软件愿意接入苏州市出租车电召平台,接受统一监管,随时都可进入苏州市场。

据了解,从去年5月苏州就实行了打车软件市场准入制度,所有打车软件都要接入苏州市出租车电调中心统一召车平台,避免了对打车软件管理时面临的困境。“只要这些软件愿意接入苏州出租车电召平台,接受统一监管,随时都可进入苏州市场。”客管部门工作人员说。

### 公告

孙化宏、张珂、邢宁昕、柳波、冯鹏五位职工,你们分别从2014年4月1日开始脱离工作岗位连续旷工至今,期间经公司多次通知但至今未回公司,严重违反了《劳动合同法》和公司管理规定,以上人员请于公告之日起3日内到公司办理解除劳动合同及后续相关转接手续,逾期不办一切后果自负。

特此通知  
山东先河悦新机电股份有限公司

2014年5月27日



出租车新式计价器能轻松打印出4元电召费。 本报记者 王鸿哲 摄

说,这种情况确实存在,不过并不多。“现在出租车电召服务正在试运营阶段,各方面存在问题是难免的。针对此问题,我们会尽快加速淘汰老车、老计价器,让顾客享受更

加专业、便捷的服务。如果现在一些旧车、旧计价器暂时无法打印这4元钱的电召费发票,可以先用平时5角钱的发票叠加抵用,这个问题一定会在短时间内得到解决。”