

《出租汽车服务质量信誉考核办法(试行)》实施,出租车司机服务过程中多种违规行为将被扣分

# 出租车司机辱骂乘客扣20分

《出租汽车服务质量信誉考核办法(试行)》(以下简称“办法”)近日正式出台,其中对出租车驾驶员服务质量信誉作出明确考核规定,包括遵守法规、安全生产、运营服务等内容。

据介绍,为规范出租汽车经营行为,建立完善出租汽车行业诚信体系,提升出租汽车服务水平,交通运输部根据国家有关规定,制定了本办法。我省出租汽车行业也按照该办法规定内容实施。

办法分别对出租汽车企业和出租汽车驾驶员服务质量进行了考核等级划分,分为优良、合格、基本合格和不合格,分别用AAA级、AA级、A级和B级表示。

其中出租汽车驾驶员服务质量信誉考核内容包括遵守法规、安全生产、经营行为、运营服务共四个方面的内容。驾驶员考核实行

的基础分值为20分,另外加分分值为10分,计分周期为12个月,从初次领取从业资格之日算起。违反服务质量信誉考核指标的,一次扣分分值分别为1分、3分、5分、10分、20分五种,扣完为止。

“出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准”中明确规定,出租汽车驾驶员私自改装、调整计价器造成计费失准的;威胁、恐吓、辱骂、殴打乘客等行为的出租车驾驶员将被一次性扣20分。驾驶员有无正当理由拒载的;营运途中无正当理由擅自中断服务的;不积极配合处理乘客投诉或纠纷等行为的出租车

驾驶员将被一次性扣10分。未经乘客同意,故意绕道的;未经乘客统一,强行合乘的;不按计价器显示金额收费的;不给付乘客专用发票等行为的驾驶员,将被一次性扣5分。

同时办法中还规定,对近三年服务质量信誉考核等级连续评为AAA级的出租汽车企业,在申请新增出租汽车经营权指标时,可优先考虑,或在出租汽车经营权服务质量招投标时予以加分;对近三年服务质量信誉考核等级连续评为AA级的出租汽车企业,在申请出租汽车经营权延续经营时,在符合法定条件下,可优先予以批准。(记者秦铭)

## 相关新闻

## 海口出租汽车行业一季度共接到服务质量投诉2228起,重罚26例严重违法驾驶员 拼客拒载 4名出租车司机下岗

本报海口5月3日讯(记者秦铭)今年第一季度,海口市运管处共接到出租汽车行业好人好事414例;营运违章行为106例,其中重大违章26例;服务质量投诉2228例。对26例严重违法驾驶员予以重罚,并责令企业当事人作出停班学习三天,另有4名出租车司机因违规营运被解除劳动合同。

据介绍,今年以来,海口各出租车企业按照海口市交通运输和港航管理局《开展创建文明公交出租行业活动方案》的要求,强化驾驶员队伍教育,狠抓行业规范建设,积极开展

创建文明行业活动,使海口市出租汽车行业文明建设有了改观。但仍有部分出租汽车驾驶员遵章守法意识淡薄,为乘客服务观念不牢,欺客、宰客、拼客现象仍然存在。

在出租车营运违章106例案例中,6例为不使用计价器,占违章例数的6%;7起为未经乘客同意,招揽他人同乘,占违章例数的7%;11起为不服从管理,占违章例数的10%;78例为随意上、下客,占违章例数的73%;另有4起为其它违章,占违章例数的4%。

对于违章的驾驶员处罚中,琼A49492驾驶员李月花、琼A49646驾驶员蔡仕传、琼A49799驾驶员卓寒冰、琼A47038临时替班驾驶员郑红平分别因在海口港码头强行拼客、拒载被媒体曝光;当班时将车辆交给他人驾驶,并于上午11点在海口港码头强行拼客,被媒体曝光等原因被公司解除劳动合同,终止车辆承包经营。

乘客对出租汽车投诉查处的2228例中,主要投诉出租车司机拒载、服务态度差、绕道多收费等。



## 记者调查

“出租车司机拒载”现象一直是市民关注的焦点,尽管交通部门曾对于出租车司机拒载行为作出明确处罚规定,但不少市民打车时,仍然会被司机以各种理由拒载。在这些拒载的案例中,是出租车司机真的不想拉乘客呢,还是另有原因?记者对此进行了走访调查。

■本报记者 秦铭

# 多数市民都有打车被拒载经历

海口交通部门:司机拒载将按规定处罚

## 拒载原因一:司机交班不顺路

“到哪里?”“要交班了,不顺路。”3日下午4点左右,市民王小姐在中国城附近,欲乘出租车到国贸,可是先后拦下4辆出租车,司机都以要交班为由拒绝了,等了20分钟左右,她才上了一辆出租车。

不少市民都有过与王小姐同样的经历。对此,市民也有自己的看法:“司机要交班是可以理解的,不

要打‘空车’的灯,直接到交班地点。”市民张先生建议,要打车肯定是因为时间较紧张,“看到几辆空车都不停车,当然生气了。”

据了解,从2010年3月开始,海口市交通局要求所有出租车在交接班时间段悬挂标有交接班区域的交接班牌。现在多数出租车也这样执行,但即便放了提示牌,很少有市

民能看清。“有时候牌子上的字都被雨刮器挡住了。”市民高小姐说,尤其阴雨天气想赶紧回家,可是接连遭到出租车拒载,心里很气愤。她建议,将出租车的顶灯换成显示屏,司机交接班的时候,在顶灯上显示前往的方向,这样一来顺路的乘客就招手乘车。“这样即便是下雨天气也能看清楚出租车要去的方向。”

## 拒载原因二:路段堵车耗时长

每天上下班时段,也是人们出行较为集中的时间,而此时交通拥堵没车坐也成为不少“出租车族”头疼的事。

今天下班后,蒋小姐约了朋友在明珠广场附近吃饭,她在南沙路等出租车,却没有一位司机愿意拉。“都说明珠那堵车,不好走。”蒋小姐

抱怨道,她对司机的这种行为感到不满,“不能因为堵车就不拉呀。”

下午5点30分左右,记者在海口龙昆南路连续四次拦下出租车,表示要去国贸,都遭到了拒绝。司机的原因就是国贸路段交通拥堵。

海口公交新月汽车有限公司的司机马师傅给记者算了一笔账,按

照现在计费的标准,等车时间三分钟就收取一块钱车费,“有时候能堵半个小时还多。”马师傅说,在堵车路段等上20分钟才有6块多钱的收入,还要开空调,“连油钱都挣不回来。”相比之下,在那些交通较为通畅的路段,运气好的话一个小时之内能挣50—60块钱。

## 拒载原因三:路途太远不划算

家住国兴大道的市民张先生告诉记者,近日他从国兴大润发附近乘出租车去美兰机场,“平时打表不到40块钱,现在却要50块。”张先生说,他先后问了3位出租车司机,都是一口价,拒绝打表。

对于此种现象,很多市民都表示曾遇到过。还有市民反映,乘坐出租车路程较远时,如果要求打表,司机开车时就会骂骂咧咧,态度很不好。

一位不愿透露姓名的出租车司机接受记者采访时坦言,开车到偏

远的地方基本上要空车返程,挣不了多少钱,搞不好还要亏钱。所以他们宁愿在市里多转几圈,多搭几个市内的客人。如果要去火车站、机场,乘客同意一口价或拼客,司机才不会亏。

## 交通部门:的哥违规营运将按规定处罚

在海口运管处今天公布的数据显示,今年一季度,乘客对出租汽车投诉的2228例中,主要反映出出租车司机拒载、服务态度差、绕道多收费等。

海口市交通部门今天在接受记者采访时表示,该部门长期以来一直在规范出租车行业的发展方面做着努力,关于海口出租车拒载的现象“很早就关注到了”,并介绍此现象中有多种原因造成。

“考虑到保证出租车驾驶员的收入、引导出租车的运营范围向城市外围拓展,也考虑增加‘返空费’,以解决市民前往偏远郊区被出租车司机拒载的问题。”海口市交通部门透露,他们曾与2011年底向海口市相关部门递交了一份包括调整出租车起步价、候时费,增设“返空费”等在内的方案,但至今仍未得到有关回应。

目前,海口交通部门按照2008年颁布实施的《海口市出租汽车客运管理条例》中的相关规定,对出租车驾驶员违规运营行为予以相应的处罚。在《条例》中也要求建立并执行出租汽车运营交接班制度,在上下班高峰时段不得交接班等。

