



# “出租车新国标”来了

的哥的姐需佩戴服务标志、使用规范用语  
不得在车内吸烟、食用有异味食物  
乘客上车前,不得有询问目的地等挑客行为

## 出租车运营服务再规范

据悉,本月新修订的《出租车运营服务规范》是对2008年版本的修订,新修订的出租车行业规范中分别对出租车后备厢、的哥服务用语、的哥开车行为、电话约车以及其他一系列的服务、投诉做了详细的约束。

规范中明确规定,可供乘客放置行李物品的空间不少于后备厢的2/3;的哥运营中需佩戴服务标志,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;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;乘客上车前,的哥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;在交通集散地、公共场所服务地设置

服务站,在商业、医院、活动中心、密集居民区内宜设直立式或港湾式、岛式的乘客候车站台,不得擅自关闭服务站点或改变用途;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;遇到乘客投诉,应在24小时内处理,10日内处理完毕,并将结果告知乘客。

## 应对挑客、打车难 乘客有妙招

习惯了出门乘坐出租车的市民,多数都是看中了出租车省时省事的优点。可是等待出租车的时候,一等就是半小时,着实让人有些接受不了。好不容易等来一辆出租车,却遭遇的哥“挑客”的情况,也着实让人心烦。应对这一情况,市民李女士就支了一招:“我家住在立新小区,在青檀中路附近上班,有时候,来不及坐公交车了,我就选择打的出行,也许是上班高峰期的缘故,想要打辆出租车确实不太容易,以前经常有出租车被我拦下,却摇下玻璃问我去哪里,得知我去青檀中路后就扬长而去,经历过几次这样的遭遇,我就开始长了个心眼,看出出租车上没人,只要被我拦下出租车,我直接就坐上车,上了车我就让司机快开车,当司机问清我去哪儿的时候,车已经开了,就算司机不想去,他也只能载我去目的地。”

市民钟女士在一家通讯企业的当前台,她了解服务行业忙碌了一天,都会有不耐烦的时候。“其实,出租车师傅,一整天都奔波在路上,面对各类乘客,有时会聊聊天,有时也会憋闷气,时间长了,就算想要心情好都有点儿难,这个时候,也许乘客的一句问候就能让其心情舒畅,反正我坐出租车的时候,一上车就会主动和出租车师傅打招呼,‘您好’等问候语肯定是少不了,这样一来,你一句问候语,我一句招呼语,气氛就融洽多了,长此以往,这些面熟的出租车司机都会很自觉地前来载客。这样自己方便了,大家也都感觉很轻松了。”钟女士说。

(记者 董艳 特约记者 寇光文/图)

## 相关链接:

### 迪拜官员要求出租车司机能为外国游客当导游

迪拜观光主管机关称,为了让外国游客一离开机场,进入市区就能了解迪拜,所有出租车司机都必须“重新认识”他们居住的迪拜,要熟悉各处的主要建筑和观光饭店,同时也要随时掌握各项活动信息,以便能立刻回答客人的询问。

### 瑞典:服务至上热心公益

瑞典出租汽车协会主席认为,瑞典的出租车驾驶员都热心于社会福利事业,有着服务至上的理念。在营业时,驾驶员绝大多数待乘客开始讲话后才开口;无论驾驶员还是乘客都严禁在车内吸烟;载客时驾驶员不使用手机。

出租车拒载、宰客、打车难等问题一直困扰着经常打车的市民。为进一步规范出租车市场,日前,国家质检总局、国家标准委发布了新修订的《出租车运营服务规范》,这一被称为出租车行业“新国标”的服务标准也迅速引发了社会各界的广泛关注,这项服务标准将在明年4月1日正式实施。通过22日的走访,记者了解到对于新国标的出台,不少出租车师傅表示部分国标有些苛刻,乘客却开始担心出租车“新国标”出台容易、实施难。

## 亲身体验晚高峰,打了七辆车仅有一辆肯载运

22日下午,记者从市中区工人文化宫出发,去往吉品街西入口处。由于还未到下班时间,记者仅拦了两辆车就打车成功。拦住第一辆出租车时,隔着出租车玻璃,记者看到出租车内还有一位乘客。还没上车,出租车司机就摇下车窗询问记者要去哪里,在得知记者和车上的乘客不顺路时,出租车司机不情愿地开车离开了。

下午5时许,到达下班高峰时段,记者又从吉品街打车回文化宫路上的工人文化宫,此时,想要

打个车就成了一大难事。记者从下午5:02开始,在吉品街西入口处附近等待出租车,大约5分钟后,终于有一辆出租车肯停车,上车前,记者很自觉地告诉出租车司机目的地,没想到积极地告知的结果却是出租车开走了,留下记者在原地继续等待。又过了3分钟,终于有一辆出租车停了下来,此时还没等记者上车,出租车司机就摇下车窗询问记者想去何地,得知记者去工人文化宫后,出租车师傅却说,到了出租车交班时间,不顺路,不去!

经历了一次次打车失败,一次次被出租车师傅拒绝后,大约又过了半小时,第七辆出租车停下,记者终于顺利搭上了出租车。此次的打车经历,又一次验证了虽然“新国标”已经颁布一周有余,在规范没真正实施之前,出租车的挑客行为仍然存在。在记者打车的这次经历中,通过和几位出租车师傅的交流,类似“很高兴为您服务”、“请系好安全带”、“您好”等文明用语出租车师傅基本没有使用过。

## 交接班时段,的哥载客多数为顺路

对于出租车新国标中规定的“乘客上车前,司机不能询问目的地”这一条,有的的哥也听说了。对于规范中提到的要求,部分的哥表示,不是他们挑客,他们有时也很无奈。

“遇到出租车交接班的时间,不少同行都忙着去交车,如果载客实在是顾不过来,但空驶过去吧,又觉得有点不划算,所以只能顺路捎一两乘客。”的哥徐师傅说,“我是这样想的,下班的时候,打车的乘客本身就多,车数量有限,他们打车很难,都

得等很长时间才能打上车。不说天冷不冷,就说等待时间长了,大家都很着急,这个时候,如果我们顺路的话,捎他们一段既可以方便他们,也能让我们再赚点,大家互利互惠嘛。”

的哥胡师傅说,如今的出租车生意不好做,作为运营方,看到有乘客,都想多载几个。“遇到这种情况下,如果车上有乘客,我都会征得车上乘客的同意,在路过的路段如有乘客拦车,会选择摇下玻璃询问等车乘客的目的地,如果和车上乘客一路,我们

也可以顺路捎上,并不是有意在挑客。”胡师傅说,“这项新国标,在一定程度上可以规范出租车市场,增进出租车文明出行,但是在我看来,有些规范对于我们这些的哥来说,着实有点为难,大家出门做生意,都想能多赚点就多赚点,挑客有时候就是为了能多拉几位客人,在我看来,只要乘客愿意,的哥也乐意,大家互惠的情况下,挑客不应该被禁止。”

## 乘客担心规范颁布容易、实施难

22日下午,记者随机采访了10位正在等待出租车的市民。通过交流得知,这些市民几乎都遇到过被“挑客”的情况。

家住滕州市的刘先生和文化宫路上等待出租车时,就遇到了两位出租车司机摇下玻璃询问他的目的地,在得知刘先生所去的目的地和自己的行车方向不一致时,便毅然选择离开。刘先生因为出租车司机的挑客行为,耽误了他乘车的时间,让他很是郁闷。

对于本月国家质检总局、国家标准委发布了新修订的《出租

车运营服务规范》,刘先生表示了担忧。“如果我没记错的话,去年的时候,就有一项出租车的规范实施,一些情况还是没有得到有效地改善。”刘先生说,“我个人觉得,与其颁布什么行业服务规范,不如指定一项强制性的规定,严格规定如果出租车司机不能严格落实这些规定,就实行一些处罚措施。”

“现实生活中,我们都遇到过很多被拒载的情况。这项出租车运营规范,我个人认为实施起来不太容易,不说挑客这一行

为,就说一些文明用语,如果不是强制性地要求的哥实行,还是不太好推广,还有推广使用普通话,这些的哥师傅们不可能专门去报个班学习普通话,也只能尽力而为。”市民陈女士的说法代表了不小市民的看法。

“新国标出台得很及时,规定也很细致,但如何落到实处就成了难点,也是重点。在我看来,最好有一套行之有效的监督机制,监督它的具体实施效果,这样新国标才能真正的落地。”家住薛城区的王女士说。