

编者按

创建全国文明城市,需要举全市之力。作为我市窗口单位的出租车行业,该如何用文明、规范的服务擦亮窗口、助推全市创建活动?我市出租车文明服务的现状如何,存在哪些薄弱环节?8月13日上午,本报派出6路记者对出租车运营秩序进行了集中体验式暗访调查,结果不容乐观。



遮挡计价器



出租车在路口随意停车、载客

# 出租车：想说爱你不容易

● 本报记者 刘文采访组

## 第一路体验：

### 不开计价器 随意收费

上午9时24分,记者在市区望嵩路新华书店南侧路口乘坐车牌号为豫DT516\*的出租车前往朝阳小区。乘坐过程中,记者发现该出租车未使用计价器。13分钟后至朝阳小区,记者询问乘车费用,女驾驶员说10元。当记者向其索要发票时,她递给记者一张20元的河南省出租汽车定额发票,该定额发票加盖有标示为“王某某”的发票专用章。

上午10时01分,记者在宏翔大道与建设路交叉口北侧150米处,乘坐车牌号为豫DT672\*的出租车前往钟楼办事处。该出租车行驶30米左右时,又将一名带孩子的女乘客私自拼客上车。行驶过程中,出租车驾驶员随意接打微信语音聊天。该女乘客在丹阳路与城垣路交叉口北侧下车时,出租车驾驶员向其收取7元车费,随后又向记者收取8元的费用。

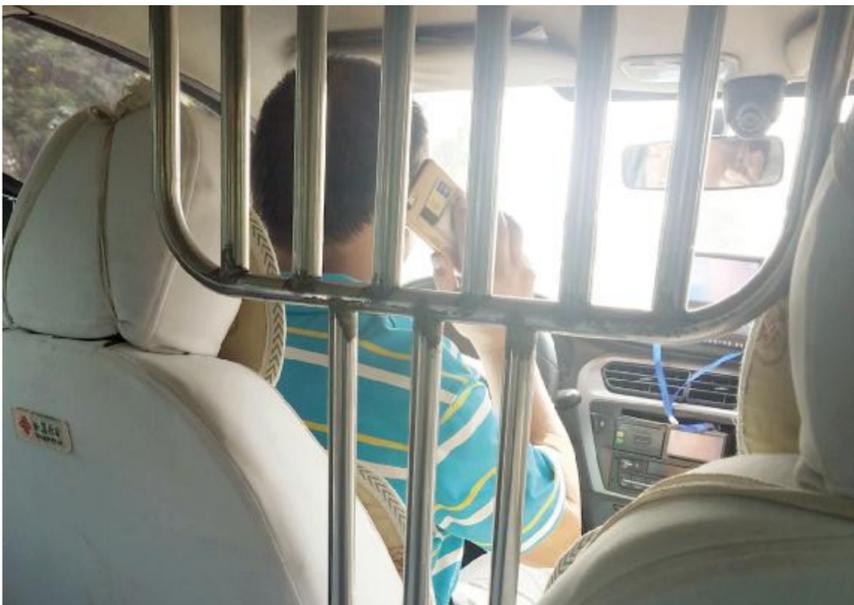
市物价办办公室主任张跃飞在接受记者采访时表示,针对出租车不按计价器随意收费、变相收取早已取消的燃油附加费等乱收费行为,提醒乘客要对出租车进行拍照,同时记清乘坐路线,注意保存发票,拨打价格违法行为举报电话6612358进行投诉。市物价办价格举报中心根据乘客举报,一经查实,将对违规出租车驾驶员处以违法所得1—5倍罚款。

## 第二路体验：

### 车费全凭司机一张“嘴”

上午9时30分,记者从汝州剧院乘坐一辆车牌号为豫DT750\*的蓝色起亚出租车到火车站。一路上,出租车司机未经乘客允许,边开车边向路边招呼行走路人,询问是否要去火车站方向,直到顺利拼到同行乘客。还未到达火车站,司机以左转车道道为由,将乘客停放在丹阳路与双拥路交叉口机动车道上。下车付费时,原本驾车只有1.6公里的路程,司机在未打表的情况下,说路程有2公里,要价7元。

上午10时,记者从火车站附近乘坐一辆绿色雪铁龙出租车,到达钟楼办事处附近,司机全程未打表,到达终点站时,司机直接要价7元。当记者询问路程这么近,为啥却收费偏高时,司机指着副驾驶座位上张贴的(汝价[2018]4号文件精神,自2018年1月16日零时起,出租汽车每车次对乘客加收1元燃油附加费)的说明,记者向司机说明我市出租汽车燃油附加费自2018年6月23日零时起取消征收时,司机却继续坚持说,一直都有燃油附加费,还反问道:“你们不是汝州的吧?大家坐车都知道有一块钱燃油费”。



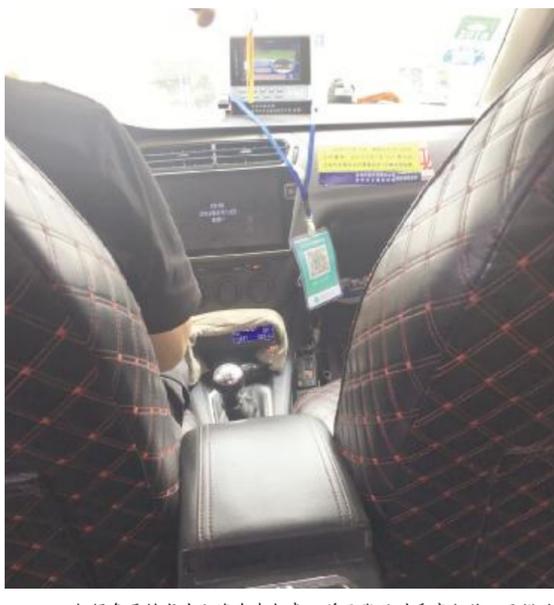
开车打手机

## 第三路体验：

### 私自拼客还超载

上午9时20分,记者从望嵩路与中大街交叉口拦乘一辆车身有“永安”出租标识、车牌为豫DT759\*的出租车到煤山客运站,“10块!”一上车司机直接一口要价10元。当记者询问不打表吗?司机说,“出租车你又不是没坐过,一般出城我们从来不打表,如果你们要求打表也可以打,但是需要再加一元燃油费!”记者表示现在都取消燃油费了,司机说,“没听说过,我们加气每公里还4块钱呢!现在都得加一元钱。”在行车过程中,记者注意到,不仅司机随意拿着手中的对讲机与其他司机闲聊,车内也没有摆放服务监督牌,并且驾驶台上随意张贴着杂乱的小广告。在与司机的交流中,当记者询问如果从市区坐到小屯镇朝川村需要多少钱,司机说40块钱,记者说打表也需要40元吗?司机回答,打表你自己算吧,一公里5块钱,不过我们肯定会多收点,不然回来空车的费用怎么算?当记者询问不打表这种行为是否符合规定时,司机说,公司规定,只要你上车前与乘客商量好价钱,下车时不乱要就行。当记者到达煤山客运站时,司机看了一眼计价器收费9元,但是计价器的显示器是直接对着司机的,乘客坐在车上只能看到计价器背面,根本看不到计价器显示屏,所谓的打表跟未打表并没区别,司机在收了钱之后也没有主动给出发票。

9时30分左右,记者在煤山客运站拦了一辆车身有“诚信”标识的车牌为豫DT517\*的出租车,当时车上已有一名乘客,在并未征求该乘客的意见下,司机示意记者上车。上车后,记者问,“师傅,到老二门街老公安局那里多少钱?”司机说,“15块,上车吧!”当记者要求打表时,司机很不耐烦地说,“你要求打表就没人愿意去,车上这伙计要到交警队去,你从交警队打表到老二门街也不止15块!”司机拒绝打表,同时要求加收1元燃油费。当记者提出现在免收时,司机说道,“从来没有听过免收这规定。”记者注意到,在驾驶过程中,司机一边开车一边拿着手机大声打电话。当把车上的一名乘客送到交警队后,司机并未打表以及提供发票。随后,车行驶至丹阳路塔寺路口附近时,司机又搭载了前往购物中心附近的一名男子与一名怀抱孩子的女子上车。车内除了司机外,共坐了5名乘客,其中后排坐了3个大人和1个孩子,挤得人只能侧着坐。一趟行程,司机收了3份车费。当记者到目的地下车索要发票以及要求看计价器时,司机很不耐烦地直接下车打开车门示意记者下车。



一辆绿色雪铁龙出租车未打表,并且张贴对乘客加收1元燃油附加费的说明

## 第四路体验：

### 遮挡运营信息 不开空调

上午9时35分,记者在老二门街与中大街交叉口乘坐一辆车牌号为豫DT517\*的诚信出租车公司出租车,上车后司机并没有主动打表,而是问了目的地就直接出发,直到记者问起不打表的原因时,司机才告知,只要是出城到郊区都是这个价钱不用打表,而且还说全市大部分出租车都这样。“25元?有点贵了,你还是打表吧!”在记者的强烈要求下,司机才将计价器打开。

途中,记者想察看一下司机的电子签到牌时,一张名片纸夹在签到牌前,刚好把牌子完全遮挡什么也看不到。炎热的夏季,炙热的阳光直晒在身上,出租车的四个车窗玻璃却全部敞开,记者问为什么不打开空调时,司机才将车内空调打开。

与司机聊时,记者提起全市正在创建全国文明城市,特别是出租车方面,是展现文明城市的一个重要窗口。司机师傅也认识到了自己的问题,并表示对全市创文工作的理解与支持。

记者在乘坐途中还对出租车中存在的计价器遮挡、车内卫生较差、不开空调、遮挡司机信息、不打表、不提醒乘客系好安全带、不开具发票等问题提出建议,该司机欣然接受,并对他的服务感到抱歉,表示会及时整改,争取为全市创建全国文明城市出一份力。

## 第五路体验：

### 来回两辆车 感受大不同

上午9时30分,记者在望嵩路与中大街交叉口拦下一辆出租车,目的地是城市中央公园。一上车,司机就按下了计价器,并告知记者,现在加收的燃油费取消了,所以起步价仍是5元。将近15分钟的行程中,记者注意到,这辆出租车内部十分整洁干净,座椅套上没有污渍,车内没有烟味、怪味,司机行车规范,一路上没有接打电话,在等候红绿灯的间隙还热心地向记者推荐返回时可乘坐的公交车线路。9时45分,出租车带记者到达中央公园,按照计价器上显示的金额,车费共10元,付款后,记者主动询问是否能提供发票,并顺利拿到了票据。

这一次体验让记者感受到了出租车的规范服务,返回时,记者特意在物价办办公站点换乘了另一家出租车公司的车。“去老公安局。”报出目的地后,司机告知车费是10元。记者便对司机提出质疑,指出车费一般是6元到7元左右。司机的解释为:“市标和广南路太堵不好走,不想坐的话可以下车再拦其他车。”记者观察到,这辆出租车的计价器被纸片遮挡,明明说好的打表却因为“太堵”这样的理由加价。在后续交流中,该司机主动将10元车费降到7元。车费多少全凭司机一张“嘴”,计价器只是摆设。

## 第六路体验：

### 开车聊天

上午9时许,记者在钟楼办事处附近拦住一辆车型为雪铁龙的出租车到市人民医院朝阳路院区,记者了解到该车辆属于诚信出租车有限公司。车辆起步后司机师傅并没有打表,到达目的地后,司机向记者索要8元钱的打车费。由于不知该行程具体多少钱,记者就付了8元。付完钱后,司机并没有主动提供发票。记者索要发票,对方才递了一张面额20元的发票。返回途中,记者在原地坐了另外一辆出租车,打表到钟楼办事处7元钱,当记者问起去的时候为什么是8元时,该司机师傅说那多的1元应该是燃油附加费。该司机师傅表示,目前燃油附加费有的司机收了,有的没收,我市出租车司机没有统一标准。

9点40分,记者从市人民医院朝阳路院区附近打上一辆豫DT775\*的出租车,刚进去感受到空调的凉意,心里正舒畅时,一位20多岁的女子伸手拦车,司机并没有向女乘客解释不能搭载,反而回去的位置,得知可以顺路时,就让女子上车了。

“这咋能一次坐两拨人呢?那你们收两次费?”记者问。“我看你们顺路,不顺路我就不拉了。你看,人家也急着坐。”司机解释说。

“你到中心站6块。”司机告诉后上车的乘客。女乘客下车后,记者看到计价器显示5元。

乘车途中,对讲机不断响起“这天都把人热吃咯”“我刚闯了个红灯真美”等对话。司机说公司有事就用这个呼他们,没事的时候就聊这个。

记者谈到礼让行人的时候,司机说现在市区只有两个路口还拍这个,别的都不拍了。

到达目的地,记者付了7元,比去的时候少了一块。“有些司机收空调费、燃气费,我就不收了。”司机说。