

关于建设国际旅游城市推进出租汽车行业健康稳定发展的对策研究

杨娜¹ 赵宝莹¹ 张悦²

(1. 秦皇岛市交通运输综合行政执法支队; 2. 秦皇岛市公路建设发展中心, 河北 秦皇岛 066000)

【摘要】出租汽车是城市综合交通运输服务体系的重要组成部分,也是城市对外的“流动名片”,展示着城市的文明程度和精神风貌,代表着城市的整体形象。随着“互联网+”时代的发展,网约车行业崛起,传统的巡游出租车行业受到冲击,本文通过调查分析传统巡游出租车和网约车发展中存在的矛盾,提出相关解决办法及措施,为出租汽车行业健康稳定发展提供有力支持。

【关键词】出租汽车行业; 旅游城市; 发展

出租汽车是城市综合交通运输服务体系的重要组成部分,是城市公共交通的补充,为社会公众提供个性化运输服务。出租汽车行业作为城市的“窗口”和“名片”,在促进城乡经济发展、方便群众出行、扩大社会就业、树立城市形象方面发挥着重要作用。其经营秩序好坏、服务质量优劣、能够直接地体现出城市的管理水平和文明程度。秦皇岛作为旅游城市,立足自身优势和发展机遇,提出了“打造环境优美、产业繁荣、文明健康、安全舒适的一流国际旅游城市”的奋斗目标,出租汽车作为服务旅游产业“行”的重点组成环节,占有重要地位和作用。为此,如何加强对出租汽车行业的管理,提高出租汽车行业的服务质量,促进出租汽车行业的稳定、健康、有序发展,加快建设国际一流国际旅游城市,是摆在管理者面前的一个重要课题。

一、传统巡游出租车发展现状及分析

随着时代不断发展,出租汽车行业结构也发生了翻天覆地的变化。在“互联网+”的时代背景下,网约车行业蓬勃发展,与传统巡游出租汽车分享“蛋糕”,加上近三年来新冠肺炎疫情的影响,旅游业受到巨大冲击,网约车迅猛增加,对传统巡游出租汽车行业的冲击可谓巨大。以秦皇岛市为例,传统巡游出租汽车日平均载客次数由原来的32次下降到现阶段的24次,白班单班日收入由原来的300元下降到200元,出租汽车每月承包费由原来的5000元下降到目前的2800元。传统出租汽车行业进入“冰冻期”,也导致行业整体服务水平下滑。

传统巡游出租车经过多年培育,虽然取得了长足的发展,但仍与高速发展的运输服务需求矛盾明显:

一是营运模式落后。在5G网络高速发展的前提下,营运模式和服务水平难以满足当前社会大众的出行需

求,传统巡游出租车主要采取上路揽客,司机和乘客之间具有随机性和不确定性的关系,对传统巡游出租车来说这不仅增加了空驶率和等候时间,也增加了运营成本和城市道路资源占用率。二是个体经营模式需要加紧转变。目前城市区出租汽车多为个体经营,尽管有松散的服务公司在管理,但是难以发挥管理作用。根据国务院、省政府深化出租汽车行业改革要求,出租汽车行业要顺应市场的发展和需求,应该引导个体经营模式向规范化、集约化、公司化方向发展。三是驾驶员服务质量需要提升。司机态度恶劣,绕路、欺客宰客、不打表、不给发票等现象屡禁不止,直接影响了行业“口碑”,多年来饱受乘客诟病,导致驾乘双方矛盾显著。从业人员疲劳驾驶、超速驾驶、行驶中急停猛拐、强行超车、抢过斑马线、争道抢先和乱停乱放等影响安全的行为时有发生。行业内急需创新丰富岗前、岗中、违规后的培训形式,提高驾驶员整体素质。四是车型外观跟不上时代发展。城市区出租汽车外观颜色单一,车辆的门标、租价贴多年未重新设计更新,部分档次低、服役时间长的车辆存在掉漆、生锈现象,出现事故后不及时修车,雨雪天后不及时洗车,车内座套不定时清洗等现象较为普遍,整体形象跟不上建设一流国际旅游城市的需要。

二、网约车发展现状及分析

一是网约车方便。相比传统巡游出租车存在的打车难问题,网约车只需要在APP上自助下单就可以完成,司机会根据你定位的地点准时到达,乘客也可以根据自己的时间,预约司机在指定的时间到达指定的地点,有效地节省了时间,提高了公共服务用车的出行承担率,提高了承租双方工作效率。二是网约车舒适。现在的网约车,多半是新购置车型,以新能源汽车为主,

车辆干净整洁，行车平稳无噪声，与传统巡游出租车卫生差、车型老旧对比优势明显。三是网约车价格实惠。跟传统巡游出租车相比，乘客打车之前只要输入出发点和终点，就可以看到具体的费用，价格透明，不用担心发生欺客宰客现象。同时很多网约车都有优惠券，会给乘客减免费用，相同的里程，价格更低，乘客能够获得更好的出行体验。

网约车作为一个新兴业态为人民提供方便、舒适、经济出行服务的同时，行业乱象也逐渐涌现。网约车司机素质参差不齐，对于大多数网约车司机而言，只需填写基本信息便可注册成为网约车司机，多数未经过培训，没有取得合法从业资格，平台对司机审核不严、准入门槛低、管控手段缺失，导致网约车安全问题屡屡发生；网约车存在注册司机和车辆与实际营运时的司机和车辆不符；未取得经营许可的资质私家车非法营运越来越隐蔽；网约车平台恶意竞价，利用高额补贴的方式，扰乱市场秩序，没有合理的价格标准，乘客信息被泄露等现象时有发生。

三、推进出租汽车行业健康稳定发展的意见

（一）开展行业对标，进行五个文明教育

对标先进城市管理经验，加强对出租汽车从业人员的教育管理工作。突出以“语言、仪表、车容、经营、行车”五个文明为主要内容的培训教育，教育从业人员自觉使用文明用语，不说粗话脏话，做到仪容仪表文明，着装得体，不奇装异发。男性驾驶员不剃光头、不纹身、不穿短裤、不赤膊，女性驾驶员不化浓妆，做到车容车貌文明，车身无较大坑洼凹陷，雨雪天气后及时清洗车辆，车厢内外干净，座套勤洗勤换，无异味；做到经营文明，正确使用计价器和文明用语，出具发票、不拒载、不欺客、宰客，不在车内吸烟；做到行车文明，不抢道、不违章掉头，有序停放。

（二）加大教育力度，提高从业人员素质

严把“上岗前、经营中、违章后”培训教育“三关”，使从业人员自觉遵守服务标准和服务规范。一是做好岗前培训。按照《巡游出租汽车经营服务管理规定》《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》《道路交通安全法》、文明礼仪、心理疏导、应急处置等内容，严格学时，丰富出租汽车驾驶员培训考试形式及学习内容。二是做好岗中教育工作。对已进入该行业的驾驶员，落实例会、继续教育等制度，开发手机APP，在手机上完成继续教育课时，并纳入驾驶员年度服务质量信誉考核档案。倡导“五个一”服务，即：乘客下车问一声、老弱病残扶一把、遇到抢客让一让、路边有难停一下、行李繁多拎一把。三是做好违章后培训。驾驶员违章后，采取谈话提醒、约谈教育等方式，促使违章从业人员改正错误。还要对违章驾驶员进行学习考试，考试不

合格的，根据情节轻重采取取消从业资格或注册资格，列入“不良记录名单”等惩戒方式。

（三）开展典型培树，打造行业亮点

按“五个”文明内容：“语言文明、车容文明、仪表文明、经营文明、行车文明”，激发从业人员参与活动的积极性、主动性，选树热心出租汽车行业发展、有强烈社会责任感、爱岗敬业、诚实守信、热情服务、奉献社会，具有代表性的出租汽车驾驶员，授予“五星级服务车”，在社会上树立遵纪守法、文明礼貌、诚信服务的良好形象，营造争做文明驾驶员、维护交通秩序、文明出行的良好氛围，进一步提升出租汽车行业从业人员文明素养和文明程度，形成“比、学、赶、帮、超”的良好局面。加强“党员示范车队”建设，充分发挥共产党员在出租汽车行业中的先锋模范作用，发扬奉献精神，树立大局观念，积极参与社会公益事业，牢记服务人民奉献社会的宗旨，弘扬拾金不昧、助人为乐、救死扶伤、见义勇为精神，用真情与爱心回报社会，为建设一流国际旅游城市贡献力量。

（四）规范网络预约出租车经营服务

一是网约车公司要严格对网约车从业人员的资格进行审核和准入管理，依法依规严格审查注册司机和车辆是否符合相关法律规定，提高网约车驾驶员实际准入门槛，网约车公司要发挥技术优势，用卫星定位、人脸识别等科技手段加强运营中的安全和服务管理。二是合理确定计程计价方式，管控网约车公司不得利用资本恶性竞争，无序扩张，依法纠正网约车恶性竞争的不正当业态，保障司乘人员的合法权益。三是督导网约车公司要切实履行企业主体责任，对可能引发不稳定风险的经营行为要全面排查和整改，要畅通驾驶员表达诉求渠道，避免矛盾激化和事态蔓延。要进一步加强安全工作，强化驾驶员信息核查和安全教育，切实保障乘客出行安全。四是要求网约车公司严格落实用户信息和数据安全相关法律法规要求，认真履行个人信息保护责任，未征得用户同意，不得向第三方提供用户个人信息。

（五）开展专项整治，打击违法违规行为。

一是要以建立长效机制为目标，按照“标本兼治、综合治理、疏堵结合、依法监管”的原则，深入持久地开展打击非法营运活动。促使打“黑”工作的常态化，为合法出租汽车经营者创造良好环境，增加从业人员收入。二是加速推进网约车合法化进程，尽快为符合条件的网约车办理《道路运输证》，同时严厉打击无证经营，要求网约车平台公司清退不合规车辆，根据发展规划动态调整网约车数量。三是加大打“黑”工作的宣传力度，充分发挥社会各界和人民群众的监督作用，争取新闻媒体的配合，对典型案例公开曝光，

使广大人民群众知晓无证经营的危害性,压缩非法营运的生存空间。四是严厉查处出租汽车拒载、强行拼客、故意绕道、不按规定使用计价器、车容不整洁等群众反映强烈的违法违规行为,并鼓励群众维权举报。

(六) 开展车辆“体检”,美化亮化车容

按照“六统一”原则,统一车辆外观颜色、车辆顶灯、门标价贴、专用座套、待租标志、卫星定位,并开展年度车辆审验工作,逐车检查车辆外观、车内卫生、专用座套、标志标识、车载设备、灭火器等,促使出租汽车行业外观形象明显提升。出台规范性文件,制定符合行业实际的出租汽车准入车型标准,使出租汽车行业符合一流国际旅游城市发展的需要。

(七) 加快信息化建设,推动行业转型升级

按照《交通运输部办公厅关于加快推广应用95128出租汽车约车服务电话号码的通知》要求,参照有经验地市,将95128叫车热线、车载智能调度屏、手机APP进行资源整合,由出租汽车从业人员推广使用,推广使用符合金融标准的非现金支付方式,拓展服务功能,方便公众乘车,更好地便利老年人打车出行,同时增加从业人员收入,减少空驶率。

(八) 健全工会协会组织,发挥管理作用

一是建立健全工会组织,把驾驶员充分吸收到工会组织中来。建立工会与企业间的沟通协商机制,积极发挥工会组织维护职工权益的作用,及时调解劳动纠纷,解决驾驶员队伍的实际困难和合理诉求,推动行业建立和谐稳定的劳动关系。二是健全出租汽车行业协会,进一步发挥其作用,切实加强行业自律。行业协会应当积极参与制定行业发展规划和管理政策,督促个体经营者依法、守法经营,努力为管理部门提供政策法规、技能培训和信息咨询等服务。交通运输部门要关注出租汽车行业动态和呼声,通过召开座谈会、例会、微信群等方式,及时了解和解决司机关心的热点难点问题,同时积极宣传有关政策,体现政府的关心,最大程度平息出租汽车司机的思想情绪波动。

(九) 科学编制规划,动态调整运力规模

综合考虑城市人口数量、经济发展水平、交通出行需求、公共交通分担率等因素,结合网约车、租赁、互联网自行车行业发展实际,科学合理确定出租汽车运力规模。建立动态监测调整机制,适时评估市场供求情况并调整运力规模。

(十) 转变经营模式,提高行业管理水平

鼓励和引导个体经营者通过参股、入股等方式向公司化、规模化发展,扶持有条件的服务公司,或实力雄厚、服务优质、经营规范、管理完善、有社会责任感和良好信誉的企业通过市场运作、兼并重组等方

式组件实体公司,提高企业的管理水平和服务质量水平。同时完善实体公司经营机制,调整和优化经营模式,建立健全公司内部管理制度,加快建立“产权明晰、权责明确、收费合理、风险共担”的企业经营机制。

(十一) 完善服务设施,探索建设服务区

加强出租汽车基础设施的规划和建设,将出租汽车综合服务区、专用候车点、候车通道、加气站、充电桩等服务设施纳入城市基础设施建设规划,统筹合理布局,认真组织实施,妥善解决出租汽车从业人员在停车、就餐、如厕、加油(气)、充电等方面存在的实际困难。在机场、车站、码头、商场、医院等大型公共场所和居民住宅区划定和完善巡游车候车区域,探索实施出租汽车综合服务区综合开发并按照政府购买服务的方式对运营亏损进行补贴,建立完善长效运营机制。

(十二) 加强法制建设,丰富管理依据

一是交通运输部门根据国家法律政策规定,制定出租汽车管理和经营服务的法规、标准、规范,明确管理职责和法律责任,规范资质条件和经营许可,形成较为完善的出租汽车管理法律法规体系,实现出租汽车行业管理、经营服务和市场监管有法可依、有章可循。二是加大市场监管力度,交通、公安等职能部门建立联合执法机制,依法查处妨碍市场公平竞争的行为,严厉打击非法营运行为,严厉打击聚众扰乱社会秩序或煽动组织破坏营运秩序,损害公共利益的行为。三是建设和完善出租汽车信息化监管平台与网约车平台端口对接,实现监管数据共享,加强行业运行状况动态监测监管效能。四是完善交通运输12328服务监督平台功能,畅通交通运输部门、网约车平台、线下公司、网约车从业车及乘客的沟通渠道。

结语:

随着网约车行业的不断发展,给传统巡游出租车行业带来的不仅仅是挑战,更是一个改革发展的机遇,无论是网约车还是传统巡游出租车都是为人们提供便利的出行服务,因此双方应当发现解决自身存在问题,立足各自特点,探索优势互补,互相促进和谐发展,更好地满足出租汽车行业和城市的发展需求,不断推进出租汽车行业健康稳定发展,为建设国际旅游城市贡献力量。

参考文献:

- [1] 唐热情,郭思臻,刘浪涛.出租车行业发展的矛盾困境与经验借鉴[J].重庆交通大学学报(社会科学版).2014(01)
- [2] 朱丽艳.基于“互联网+”时代下我国网约车发展困境与应对措施探讨[J].经济师,2021(09).