

市运管处集体约谈27名违规出租车司机 努力扭转达城出租车行业形象

出租车既是城市功能运行的大动脉,更是一个城市精神文明建设的流动窗口。今年年初,达州市评选的“群众最不满意的10件事”,“出租汽车运营不规范”问题名列其中。市运管处牵头组织全面整改,从6月10日开始,出台多项整改措施,努力提升出租汽车服务质量。

“争红旗,创标兵”活动效果明显

记者从市运管处获悉,从6月10日开始,达州市主城区出租汽车行业全面开展“争红旗,创标兵”提升服务质量的活动中。在第一个考核周期的30天内,由于拒载、绕道、未经乘客同意招揽其他乘客同乘等被现场查处和经投诉查实,27辆出租车被贴“黄旗”标识警示。运管部门和出租车公司对相关从业人员进行教育引导,违规从业人员主动整改,其中9辆“拆黄贴红”。截至目前,另外18辆“黄旗”出租车也没有第二次违规和投诉,有望集体“拆黄贴红”。

7月29日,运管部门公示了从7月11日至29日的第二个考核周期结果,23辆出租车被贴“黄旗”标识警示。

“好臊皮哟!出租车行业几千个驾驶员都知道这件事,一见面就会遭人家的笑话,自己的脸都没有地方搁了。家里人也会‘批斗’,还差点被车主解聘。并且有部分乘客一看到贴的是黄旗,就会询问或拒乘。”6月初,川ST1780出租车驾驶员李师

傅在北客站拒载后,遭乘客投诉被贴上“黄旗”后,懊悔不已。

集体约谈培训 促提服务水平

7月26日,市运管处召集27辆被贴“黄旗”出租车驾驶员及所属公司服务质量管理人员,采取集体约谈的方式,对被查处的违规行为和存在的服务质量问题进行深入剖析,并就出租车驾驶员日常营运服务中怎样主动去规范言行、提质服务、杜绝违规、自律约束等方面进行了有针对性的培训,引导出租车驾驶员在运营中学会做到文明规范,尊重乘客;耐心解释,取得理解;制怒克躁,化解矛盾;及时致歉,征得谅解。

参加培训的从业人员纷纷表示,管理部门没有一罚了之,而是继续帮助教育,采取这种约谈培训的方式,接地气,有收获,感觉学到了在营运服务中怎样去努力服好务的意识和方法。出租车驾驶员都要为行业增添亮丽而不是给行业抹黑,共同维护行业形象。

多措并举 努力扭转出租车行业形象

“提升出租车服务质量,逐步扭转行业整体形象,是我们当下出租车管理的重点工作。面对出租车营运不规范的问题,我们既要采取有针对性的措施严格逗硬进行全面整治规范,还要持续强化宣传、引导和教育培训,才能让行业服务提质和健康发展。”据市运管处相关负责人介绍,自从出租车运营不规范问题被列入今年全市“群众最不满意的10件事”以来,市运管处立即牵头组织开展了以规范出租车运营行为为重点的专项整治活动,制定实施《达州市主城区出租车运营不规范问题整治“十项措施”》;在主城区出租车行业全面开展“争红旗,创标兵”服务质量提升活动;开展整顿规范出租车营运秩序和出租汽车车容车貌专项整治等多项活动;不定期召集出租车公司及部分从业人员,进行面对面的交流座谈,及时了解行业动态,倾听经营者和驾驶员的意见,形成整顿规范合力,共同努力提升出租汽车服务质量。

达州市利通出租车公司石军副经理表示,此次活动在行业内反响很大,他们已清醒地认识到,市民出行方式已经多样化,巡游出租汽车、网络预约、城市公交等,传统出租车如果不改变当前的状态,要想有生存发展的空间,必须在提升服务质量上下功夫,运营部门强力整治规范也是对行业良性发展保驾护航。

据了解,自从运管部门开展专项整治以来,达城出租车甩客、拒载、违规收费等违规现象和投诉率已越来越少。

□本报记者 陈小玲



三兄弟结伴下河摸夜螺蛳 一人安好渔网再也没回来

本报讯 7月29日晚,三个堂兄弟想吃一顿美味的夜宵,结伴从南城前往达川区江阳乡箭滩河摸夜螺蛳,孰料,其中一人不幸落水溺亡。

据悉,25岁的聂某是达川区渡市镇人,家住南城。当晚8时许,聂某和两个堂兄弟闲得没事,遂萌发了结伴前往河中摸螺蛳当夜宵的想法。虽然3人水性都不太好,但是挡不住美食的诱惑,加上之前有过摸螺蛳成功的经历,3人很快就准备好相关工具,来到江阳乡箭滩河冷家沟附近河段。

当晚9时许,3人找到合适的下网位置后,聂某自告奋勇前往河中安装渔网,其两个堂兄弟也脱光衣物在浅水区边玩水边等待聂某。不料,聂某再也没有回来。

据太平村村支书介绍,箭滩河横穿太平村而过,附近河段河床宽约50米,

最深处约有六七米。聂某安装的渔网位置是距离岸边约有七八米远的深水区,聂某安装好渔网后,准备返回岸边途中,或许是因体力不支,呛水后大声呼救,两个堂兄弟听到后,立即游往河中营救聂某。结果,聂某不停地挣扎,加上营救的两人身上也是光溜溜的,导致三人未能相互抓住。两个堂兄弟跑到村里求助后,村民们迅速前往河边展开搜救,由于搜救设备有限,加上夜晚视线受阻致搜救未果,随后向亭子派出所报警。

亭子派出所接到报警后,立即联系蓝天救援队协助搜救。当晚11点半,蓝天救援队的8名队员赶到现场。经3个多小时的联合搜救,终于在安装渔网位置下游约10米的地方发现了聂某的遗体,并将其打捞上岸。

(见习记者 郑栋梁 肖礼山)