

“夏送清凉 关爱的哥”座谈会,的哥畅谈工作“三难”

## “三难”核心在停车 今年上落客点增多100个

“希望倾听一线出租车驾驶员的心声,了解你们工作中有何难点,为提升出租车行业服务质量和水平出谋划策……”8月27日上午,“夏送清凉关爱的哥”公益慰问活动后,举行了《出租车文明服务提升九大行动》座谈会,广州市交通运输局、广东新快报社、市出租车协会、中国银行广东省分行、杨协成、出租车驾驶员等社会各界40多名代表,济济一堂,围座一桌,听的士司机们畅谈工作、生活中面临的“停车难、吃饭难、如厕难”等问题。

会上针对出租车驾驶员反映的心声、问题、建议,以及出租车行业出现的管理难点等情况,市客运交通管理处相关负责人一一进行了回应。

■策划统筹:新快报记者 陈琦钿 黎秋玲  
通讯员 交通宣

■专题采写:新快报记者 王彤 黎秋玲 蒋翰林  
李佳文 许力夫  
实习生 陈旭欣

■专题摄影:新快报记者 毕志毅 龚吉林 林里



■出租车文明服务提升九大行动之“夏送清凉关爱的哥”公益慰问行座谈会现场。

## 司机心声

吃饭像打游击  
上厕所就像冲锋

“我在广州从事出租车服务20年了,司机‘如厕难、吃饭难、停车难’的‘三难’问题仍然存在。”广州公交集团广交出租二分公司司机黄涛提到。

“确实,出租车司机‘三难’问题仍然突出,很需要得到政府各个部门的帮助。在一些严管路段,例如东风路,即停即走,上客下客都可能被抓拍违章。司机吃饭像打游击,提心吊胆;上厕所像冲锋,慢了就怕交警抓拍开单……”广州市天湖旅游出租汽车有限公司驾驶员赖政基附和说。

听完两位驾驶员的发言,在座的哥、的姐响起了热烈掌声,点头认同这是行业内普遍心声。

## 回应

## 市客管处:

## 今年将再增100个上落客点

市客管处副处长林占君在发言中回应称,为缓解驾驶员“三难”问题,近几年市交通运输部门会同公安等部门设置了300多个巡游车临时上落客点、82个如厕临停点和23个就餐临停路段。

针对即停即走点接客容易吃罚单问题,林占君回应说,对确实存在无违规的情况,会与交警部门协商,希望有柔性执法的政策。

林占君说,“三难”核心在于停车难,他透露说:“根据出租车行业流动盈利的特性,接下来,会多设置乘客上下客点。前期广州已经设了300多个上落客点,今年将再设100个,近期交管部门又梳理了300个,更好地满足驾驶员实际生产、生活需要。”

多宣传的士司机优秀事迹  
使文明服务成自觉行动

“希望多开展先进典型评选活动,希望媒体多宣传的士司机见义勇为、救死扶伤、拾金不昧的事迹,激励我们为社会贡献微薄力量……”广州市广骏旅游汽车企业集团有限公司驾驶员潘康荣、广州公交集团白云(广交)公司营运部负责人黄丽贤等在发言中如是提到。

广州市广发出租汽车有限公司总经理陈金亮也在发言中指出,望积极宣传优秀司机、典型事迹,让出租车文明服务成为司机的自觉行动。

## 回应

## 新快报:

将一如既往讲述优秀事迹  
报道行业发展成就和措施

对此,广东新快报社社长、总编辑许志权在发言中表示,一直以来,《新快报》都对作为民生热点的出租车行业给予关注,采访奋战在交通运输第一线的出租车司机,讲述他们的优秀事迹,反映他们的困惑和难题,报道出租车行业改革的成就和举措……在报纸、微博、微信、ZAKER广州等不同平台,通过文字、图片、音视频等方式传播,弘扬主旋律,传播正能量,营造了良好的社会氛围。

“出租车行业关系到千家万户,是城市出行不可缺少的部分。作为民生热点,出租车行业一直是新快报报道的重点。”许志权表示,新快报将一如既往,报道行业先进人物、优秀事迹,希望今后不断加大力度,为提升出租车行业服务质量和水平出谋划策,为相关职能部门出主意。

希望完善新能源  
出租车配套

“自从开新能源车之后,每个月的收入基本少700元。希望增加充电点。”广骏集团出租车司机潘康荣提了目前新能源电动汽车充电难的问题,他说,电动出租车电池续航能力差,充电时间较长,导致接客时间减少。希望能尽快完善新能源出租车的配套设施,让司机更安心。

## 回应

## 市客管处:

充电难问题  
在进一步解决

市客管处副处长林占君在发言中回应说,充电难问题也在进一步解决,广州市人大颁布了《广州市巡游出租汽车客运管理条例》(下称《条例》),将于2019年11月1日起正式实施。《条例》中提到,要为驾驶员提供休息、用餐、如厕、车辆清洗和快修、充电等综合服务。

记者还了解到,8月起,广州开放了更多中心城区充电站,方便车主就近充电。目前,共有730余支国标直流充电桩,全部使用微信公众号作为结算工具。

加大清理  
议价、拒载等行为

潘康荣等驾驶员还指出,小部分司机议价、拒载、态度差、吸烟等违规行为,扰乱了整个出租车行业健康发展,非常支持交通执法部门大力整治违法违规行为,清理害群之马,提升司机服务技能和能力。

## 回应

## 市客管处:

将严肃处理  
违法违规的行为

“2019年1月到7月份,所接到的服务投诉同比下降42%。”市客管处副处长林占君强调,将会按照“三个百分之百”的原则,加大对服务投诉的受理和处理。对于接到的投诉,百分之百核实,对投诉人百分之百回复;经核实有确凿证据的投诉,百分之百处理。

同时,要求企业应管理好驾驶员,特别是建设好数据管理库。对于车辆有关设备及数据库未接入政府监管平台的,相关企业将受惩罚。

“广州4万多名出租车驾驶员中,拒载、议价和违章车辆主要集中在两三千名驾驶员身上。呼吁相关部门、媒体积极传播驾驶员的正能量,并希望广大守法营运驾驶员能够团结起来,共同抵制违章行为。”林占君说。

## 中国银行广东省分行:可上门驻点统一办理营运车辆ETC的安装

中国银行广州分行个人金融部副总经理顾奕锋在座谈会上表示,中国银行推出了“中银来聚财”收款工具,一个二维码即可支持信用卡、微信、支付宝等方式收款,无需提现,收款资金直接进入银行卡,商家通过激励金赚钱,客户通过消费返利省钱。此外,为积极响应广州市交委组织的“夏送清凉关爱的哥”公益活动,中国银行围绕出租车出行场景,准备推出出租车特惠日活动,对广州出租车司机商户开展激励金活动,活动激励金总额共40万元。

根据省交通厅要求,今年年底前要完成客运车辆、租赁汽车等营运车辆ETC的安装。目前中国银行是首家获得广东联合电子授权发行对公ETC卡的代理机构,同时也是目前系统上线时间最长及系统稳定的运营单位。

为满足广州广大的士运营单位和的士司机的办卡服务,中国银行可以根据各运营单位实际需求和计划,安排专员对接定制服务,上门驻点统一办理,并享受免手续费、通行费打折等优惠。

杨协成:  
提供力所能及的力量  
关爱出租车司机

杨协成(广州)饮料食品有限公司市场部经理吴雪莹在发言中表示,出租车行业是广州的城市名片,企业希望提供力所能及的力量来关爱出租车司机这一团体,让出租车司机感受到来自社会的关爱,提升出租车司机的幸福感。