



白云机场的士拒载与乘客僵持 乘客称现场工作人员“束手无策”令人失望

交通运输局已查获涉嫌出租车并立案



▲机场公安在白云机场T2出租车轮候区对司机的宣传栏。

►广州市交通运输局执法人员通过非现场固定证据后,对拒载的出租车进行立案查处。



乘客 遭遇拒载后,白云机场工作人员无计可施

据孙先生介绍,他每个月都需要从白云机场T2搭乘航班,回家时多数也会选择在T2的出租车场“打的”。从白云机场T2回到黄沙,费用大概135元。7月8日20时40分左右,他如常在T2出租车场准备打车回家。他当时在“广州市城区(除花都区、白云区)”的等候通道,准备登上排头位的一辆粤AA7××9新能源号牌出租车,但司机表示不去黄沙,因为“该程太近了,而自己排队进场排了7个多小时”。

孙先生随即要求出租车场身穿荧光背心的工作人员予以协助。令他大

为意外的是,工作人员表示没有执法权,无法要求拒载的司机开启行程。后面一部出租车司机表示,自己只是按照等候顺序上客,前面一台不接客,自己也不会越过前一辆接客。现场工作人员无计可施,建议孙先生可以去隔壁前往“白云区、花都区、机场范围内”的通道打车。

孙先生坚决表示拒绝,要求现场工作人员联系交通运输部门执法人员介入。当执法人员到达现场,拒载的出租车立刻一脚油门空车离开。孙先生表示,整个僵持过程到执法人员到来将近

半个小时,其间,整条前往市区方向的出租车队伍停止运转。

“爆料这件事情不是为了处罚谁。作为一个广州人,我觉得白云机场是广州的一个窗口,希望政府能重视机场出租车管理这一块的管理,不要让这些‘老鼠屎’影响广州的声誉。”孙先生表示,不挑客、不拒载是出租车行业最基本的要求,能够进入白云机场出租车场的士更应该接受规范化管理。现场的工作人员以没有执法权就对拒载出租车束手无策,也暴露了管理上的严重不足。

白云机场 出租车运营违规行为处罚属交通运输执法部门

新快报接到爆料后,把孙先生的投诉转交白云机场,白云机场7月12日晚作出回复,证实了T2国内出租车上客点乐途出租车粤AA7××9司机7月8日20:45“嫌弃行程距离近”的拒载行为。

白云机场表示,当时出租车场工作人员询问旅客是否需要交通执法人员到场处置,旅客明确要求执法介入。工作人员于20:50联系执法人员,涉事司机见执法人员抵达后空车驶离。20:55,执法人员完成与旅客沟通协调,另行安排出租车送旅客离场,全程约10分钟。

对于出租车现场管理权责的厘清问题,白云机场表示,其负责航站楼出租车现场秩序管理;出租车拒载、议价、绕道等运营违规行为的行政处罚权限

归属交通运输执法部门。一旦现场发现出租车涉嫌违规和扰序等情况,机场工作人员将协助做好现场取证,涉及营运违章的主动对接执法部门并配合做好执法调查。

此次事件里,白云机场已依照《广州白云国际机场巡游出租车服务管理公约》同步暂停该车辆机场调度及派车资格。当前暑运客流持续攀升,白云机场已加密出租车上客区现场值守人员,提升巡查频次;通过深化与交通执法、交警部门联动,严格落实“发现即处置、涉违即联动”协同查处拒载、议价、乱停放等违规行为。

而针对事发时,机场工作人员为何没有第一时间重新做出合理乘车引导,导致人车僵持、耽误其他乘客乘车时间

的问题,白云机场相关部门表示,机场方遇到权限以外的突发情况,会留存证据报执法单位,同时停止派客。驱离、处罚等需执法单位依法处置。

7月12日晚,新快报记者把白云机场的回应告知孙先生,孙先生表示不认可。“白云机场的管理人员没有严厉告知拒载出租车司机拒载是违规行为,也没有告知这种行为可能带来的处罚措施。现场管理人员其实可以要求第一部出租车离开载客轮候通道,但当时他们显然没有采取任何可行措施,甚至在第二部出租车以‘前面不走,我就不走’的理由拒载后,也只是叫我去到另外一条前往白云、花都的轮候通道搭乘。而且当时我后面有其他乘客,轮候上车是停滞了”。

交通运输局 执法人员已成功查获嫌疑车辆并立案

新快报记者也将孙先生的投诉情况反馈给广州市交通运输局。该局7月11日回复本报:7月8日晚,市交通运输局执法人员接到白云机场T2航站楼出租车通道管理人员“有出租车涉嫌拒载乘客”的通报。执法人员立即前往,到达事发地时嫌疑车辆已驶离现场,现场管理人员随即指引乘客搭乘其他车辆。执法人员根据现场人员反映及视

频监控信息,锁定拒载嫌疑车辆2辆(粤AA7××9、粤AAM××6),并快速固定其违章证据,7月10日成功查获嫌疑车辆并分别立案。目前案件仍在处理中。市交通运输部门还在回复中表示,将进一步加强与白云机场等有关部门联动,持续严查枢纽站场等重点区域出租车违规运营行为,全力维护乘客合法权益。

新快报记者查询《广州市巡游出租

汽车客运管理条例》,巡游出租汽车驾驶员不得拒载或者中途终止载客。无正当理由拒载的,责令改正,处以五百元以上二千元以下的罚款。

广州市交通运输局公布的数据显示,今年以来,市交通运输执法部门联合白云机场属地管理部门在白云机场区域立案查处出租车违章432宗,投诉同比下降17%。

现场回访

旅客希望机场 管理方更有作为

建议增设出租车规范运营警示牌

7月10日上午,新快报记者到白云机场T2出租车停车场走访。现场有交通部门近期设置的“羊城打车明白卡”宣传牌和公安部门对出租车司机的公告牌。旅客对于可以提前扫码预估打车费用表示好评,同时希望能够设立对于出租车拒载的警示牌,有助于提醒出租车司机规范行为。

记者看到,T2出租车停车场车道分两块:广州市城区(除花都区、白云区);白云区、花都区、机场范围内,现场有两名身穿“驿停车”荧光背心的管理人员引导乘客上车。

等候区域竖立了一块黄色的乘坐温馨提示,“如遇司机拒载、议价、绕道等违章行为,请记住违章车号和司机资格证号,有条件的情况下,通过录音、录像进行取证,并拨打12345政务服务便民热线或关注‘广州交通’微信公众号进行投诉。”这些文字下方还有一个车费预估的小程序,供乘客可以微信扫码查看目的地车费预估价。

新快报记者就孙先生的遭遇在T2出租车场随机采访了几位乘客。刚从外地落地广州的胡女士扫码查看预估车费后,折返P8准备打网约车。她表示,扫码看预估车费这一点比较人性化,白天打车还算方便,可以选择更经济的方式。晚上遇到用车高峰只能打出租车时,如果遇到拒载,就真的很无语。“我看了温馨提示,夜间收费更贵,现场管理人员如果不能帮助乘客,乘客真的会很失望。”

新快报记者看到,现场竖有一块机场公安针对出租车司机的公告牌,“拉客扰序行为中,扰乱公共场所秩序的,处警告或者500元以下罚款;情节严重的处五日以上十日以下拘留,可以并处一千元以下罚款。”

一位男乘客表示,目前T2出租车停车场的公告牌对于出租车拒载的投诉不够清晰明显,建议现场加装警示牌,提醒司机更加规范运营行为,“尤其是拒载、绕路可能受到什么惩罚,这样会有更阻吓效力。”

“机场管理方应该有更多作为。乘客伤心的是,管理人员没有站在自己的角度考虑,只会和稀泥。遇到紧急情况要采取果断措施,不能只依靠‘叫家长’。”市民陈女士听闻孙先生的遭遇后瞬间共情,并讲述了自己遇到的正面案例,建议机场“多学习”。“我有一次在广州东站打车,司机也是嫌距离近把我赶下车。我正想投诉给交通局的时候,东站的保安大哥很麻利地帮我行李搬到后面一辆的士上,关上车门指挥他马上开车;同时斥责拒载的士走开,取消其搭客资格。”陈女士说,“希望以后任何站场的工作人员都能像这位小哥一样,站在广大市民游客的立场。”

提示



■白云机场T2对搭乘出租车乘客的温馨提示牌。