

网约车驾驶员： 你在网上预约，我来为你开车

□本报记者 王桂星/文 李英平/图

随着移动互联网、移动支付的飞速发展和人们生活水平的提高，网约车这一满足人们个性化出行需求的出行方式应运而生并快速发展，网约车驾驶员这一新兴职业也方便了鹰城市民的生活。

服务规范得到乘客肯定

9月20日上午8点多，市客运中心站售票厅前人来人往。每隔一段时间，就会见到带有“叮叮约车”标志的网约车来到这里，驾驶员提着行李把乘客送进售票厅。31岁的赵亮亮就是这些网约车驾驶员中的一员。

记者见到赵亮亮时，他刚拉了一单活之后回到市客运中心站停车场。赵亮亮告诉记者，他原本是平顶山平运公司的大客车驾驶员，平顶山平运公司和重庆庞大叮叮科技有限公司联合在我市组建“叮叮约车”网约车平台后，他今年2月调入“叮叮约车”，成了一名网约车驾驶员。

说话间，赵亮亮的手机发出了有乘客下单的语音提示，他忙查看订单信息，并给乘客拨去了电话：“你好，我是‘叮叮约车’赵师傅，请问您的具体位置在哪儿？”挂了电话，记者和赵亮亮一起上了车，赵亮亮立即驾车前往乘客上车地点。

车内干净整洁，散发着淡淡的水果香味。提醒记者系上安全带后，赵亮亮告诉记者：“我们公司规定不允许拼车，见到乘客我得解释一下，以免引起误会。”

乘客李先生住在市客运中心站北侧一个家属院，要去凌云路北段一个大型超市买些中秋节过节礼品。不一会儿，赵亮亮就开车接到了李先生。

李先生是“叮叮约车”的常客，他告诉记者，乘出租车需要走一段上坡路到中兴路才好拦车，有些不便，雨雪天气更是如此。因此，他经常乘坐网约车。准备出门的时候下单，他到大门口的时候，网约车差不多也就到了。“价格不贵，每次也就比出租车多一两块钱。”李先生说。

据李先生介绍，他喜欢乘坐网约车还有一个重要原因，那就是网约车服务相对更加规范，网约车驾驶员素质较高，言语文明，不会出现乘坐普通出租车时一些司机对着车载电台大呼小叫的情况。另外，网约车车容车貌较好，还不拼车。

赵亮亮告诉记者，“叮叮约车”在服务规范、礼貌用语、安全驾驶等方面对网约车驾驶员都有明确要求，如乘客没有主动询问，网约车驾驶员在行车中不能主动与乘客交谈，回答乘客询问时应语气柔和，言语礼貌；乘客上下车时应主动下车为乘客打开车门，帮乘客提行李，严禁激烈驾驶，确保安全行车等。

很快，我们到达了李先生此行的目的地，赵亮亮为李先生打开了车门。在手机APP中确认此单服务结束后，赵亮亮驾车离开了这里。约两分钟后，赵亮亮手机发出了李先生已付费的语音提示。



每当乘客上下车时，赵亮亮都会热情地为乘客开门，拿大件行李。



遇到准备去外地的乘客，赵亮亮(右)总是热情地送上公司专门印制的平顶山市公路长途客车时刻表，便于他们选择车次。

赢得乘客信赖

由于讲诚信、服务规范，赵亮亮已经拥有多位忠实客户，他们出行时总是优先选择赵亮亮驾驶的网约车。

据赵亮亮介绍，新华路南段有位王女士，女儿在市区体育路中段上培训班。赵亮亮今年8月初第一次为王女士母女服务，开车把她们送到培训班后，王女士对赵亮亮的服务十分认可。之后，王女士就是

费点周折也要乘坐赵亮亮的网约车。

“叮叮约车”的订单分实时订单和预约订单，实时订单实行就近派单制，乘客下单实时订单后，平台会派单给距离乘客上车地点最近的网约车。因此，王女士需要乘车时，就会提前给赵亮亮发微信，让他提前把车开到上车地点附近，然后再通过“叮叮约车”手机APP下单，好让平台派单给赵亮亮。

“公司有规定，乘客必须通过手机下单，不允许司机私下接活。”赵亮亮告诉记者。

王女士的女儿在市区建设路西段蓝天中学上学，每逢周末放学，王女士就下单给赵亮亮，让赵亮亮驾车把女儿接回家，自己在家做好饭后坐等女儿回来就行了。女儿需要乘车去学校时，王女士也会下单给赵亮亮。

载客难免遇到委屈

网约车服务公众出行，乘客形形色色，难免会遇到让网约车驾驶员颇感委屈的情况。

陈凯军今年35岁，是我市网约车平台“司机点点”的网约车驾驶员。据陈凯军介绍，他之前做过小生意，也打过工。因看好网约车行业的前景，他今年6月经培训考取了资格证，7月入职“司机点点”成了一名网约车驾驶员。

陈凯军告诉记者，一天晚上9点多，两位男乘客酒后乘坐他驾驶的网约车，上车后不久，其中一位男乘客就吐在了后排座椅上，车内顿时气味刺鼻。陈凯军坚持把两位乘客送到了目的地，当他让两位乘客

负担洗车费时，他们十分不情愿地出了50元钱，言语中还带着蛮横。

此时，洗车店已经关门。车内太脏无法载客，陈凯军只好向相熟的一位洗车店求助，请对方返回洗车店帮他清洗了车辆内饰。清洗费是80元，两位醉酒乘客所付车费是12元，陈凯军这单生意赔了18元，还没算油费。

还有一次，一位女士在市区中兴路北段下单，为了赶时间，这位女士上车后非要让陈凯军驾车直接从中兴路中间转弯调头，而中兴路中间的交通标志线为实线，陈凯军耐心解释后，这位女士仍喋喋不休，气鼓鼓地说了一些难听话，而陈凯军只能沉

默听着。

“公司规定，我们不能与乘客发生口角，更不能有肢体冲突，简单地说就是要打不还手、骂不还口，情况严重的话只能报警解决。”陈凯军告诉记者。

因工作踏实，服务周到，虽然仅仅当了两个多月的网约车司机，但陈凯军也已经有了些“铁粉”。

网约车驾驶员工作时间不固定，相熟的老顾客夜里用车的情况时有发生。陈凯军粗略算过，他每天常常要工作10小时以上，陪伴妻子和两个孩子的时间自然也就少了。陈凯军说，既然选择了这个职业，就要努力把车开好。

我市加强网约车监管

据市客运管理处介绍，和巡游出租车行业一样，网约车行业都是为公众提供出行服务的窗口行业，其服务质量的好坏，能否健康发展，从业人员素质的高低起着至关重要的作用。因此，我市2016年11月1日出台《平顶山市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则(试行)》，对网约车驾驶员设置了严格的准入门槛：年龄不超过驾驶员法定退休年龄且身体健康；取得C1以上驾照，并具有3年以上驾驶经历；无暴力犯罪、交通肇事犯罪、危险驾驶犯罪记录；无吸毒记录，无酒驾记录；最近连续3个驾驶证记分周期内没有记满12分记录等。

市客运管理处2017年8月开始首期网约车驾驶员服务资格培训，从资格审核、教

育培训到最终考核都采取了严格的标准。在为期10天60个学时的培训中，受训学员系统学习了网约车运营相关法律法规、社会责任与职业道德、文明服务规范、安全营运与急救等知识。经过两场理论考试和一场实际操作考试，首期57名学员中仅有26名学员考核合格，过关率不足50%。

从2017年11月3日首家网约车平台进驻以来，已经先后有5家网约车平台入驻我市。截至目前，这些网约车平台公司所投入的网约车均为公司自购车辆，他们在驾驶员和车辆的选择、管理方面都十分严格。因此，虽然外地网约车行业暴露出了一些问题，但我市网约车行业运营情况总体良好，除极个别网约车驾驶员存在线下

揽客、刻意拼单的违规情况外，绝大多数网约车驾驶员都很好地做到了守法合规经营，监管部门收到的投诉尚不足10件。

今年下半年以来，参照外地经验，结合我市实际，市客运管理处在安全监管、服务质量等方面加强了对网约车行业的监管。一些网约车平台公司也推出了一些改进措施，如在手机APP中加装了一键报警系统等。

市客运管理处有关负责人告诉记者，根据网约车行业的运营情况，国家有关部门正在计划出台新的网约车政策，我市也正在修订、完善相关规定，随着一系列新的网约车政策、规定的实施和我市网约车队伍的发展壮大，我市网约车行业的发展将更加健康有序。