

全国10万网民发微博声讨“拒载”

你遭遇过拒载吗?遇到出租车拒载你怎么办?……新浪微博7月12日开辟“聊拒载遭遇”讨论专区,短短一天就吸引超10万名网民发微博“晒”出租车乱象。针对一些网民在帖文中反映的出租车“拒载”等问题,记者在重庆、北京、成都、长春等地进行了实地采访。



7月13日,重庆街头两位被“拒载”的市民看着出租车离去。新华社发

【核心网事】

【记者调查】

10万网民发微博声讨“拒载”

“满怀悲凉的路过公司楼下一排排出租车没人理会有木(没)有?好不容易拦到车被丢到半路自己走路回家有木(没)有?交班、加油、修车、不认识路各种理由有木(没)有?到底拒载这件事该怎么看待,有微博的人都来说说吧……”新浪微博7月12日开辟“聊拒载遭遇”讨论专区,一天内吸引超10万名网民发微博。

在网民发出的微博中,各地的三大出租车乱象被“晒”出来:

乱象一:拒载。

参与投票的网民中94%遭遇过拒载,拒载几近肆无忌惮。网民“苹果宝宝”说,重庆出租车司机的爹都是李刚,威胁乘客、拒载、甩客,不怕警察不怕投诉。刘宇leo发微博称,北京出租车的拒载已经到了无法容忍的地步了。以后不如取消出租车吧,推广黑车和小蹦蹦得了。

乱象二:故意绕道多收费,不打表强要高价。

网民“心跳的感觉”说,在上海坐出租等于烧钱,平均眨2次眼就跳1块钱。在上海城建热线投诉中,出租车绕道多收费排名第二。重庆网民“彼岸花”发微博称,下午6时30分难打车的时间,上车后司机就说不打表,下车时他硬收我们60块钱,不到6公里,打表只需十几块钱。

乱象三:为防止乘客投诉,计价器上做手脚等“花招”百出。

“小心出租车变相抢劫,司机从后备箱卸行李时,把免税品留下了,当我发现,车已走,查发票,竟在车号与证号上贴了塑料膜,投诉无门。”上海的鲍小姐通过微博发泄不满。相关部门介入调查后发现,该出租车司机很有可能是在计价器上做了手脚,由于担心乘客投诉,使用了无车号、无运营证号的无效发票。

针对网民曝光的出租车乱象,记者近日分赴重庆、北京、长春等地进行了实地采访,出租车拒载、宰客、投诉难等问题在部分城市愈演愈烈,乱象背后存在出租车管理陷入“有令不行”与“法不责众”的尴尬境地。

——北京出租车司机最“牛”:挑好活儿上路,不怕投诉

在北京,记者在西单的某百货商场门口路口看见许多人在焦急地打车,而路边就停着几辆空出租车。记者坐进一辆出租车,司机回头问“去哪儿啊”,记者说了个较近的地方,司机说“不去”。记者说“你这不是拒载吗,可以投诉你”,司机不慌不忙地说:“我这显示空车的牌子不是扣着的吗,这不算拒载,投诉也没用。”记者只好下车。随后,记者看到空车经过时司机都先问乘客去什么地方,有自己满意的活儿才让乘客上车,一般乘客要被问3次以上才能打上车。

网民“小军”说,北京的的哥,坐10次,8次拒载,这出租车公司必须要修改一下条例了!网民“E飞哥”说:北京的哥经常很牛气地说,爱上哪儿投诉去哪儿投诉,服务号我报给你,您别记错了。

——重庆打车乘客多“忍气吞声”:投诉程序复杂、举证难

在重庆,记者随机在街头采访了一些市民,几乎所有的人都表示遇到过出租车拒载、故意绕远、不打表随意收费等问题,但他们却又都表示“懒得投诉”。

“投诉根本没用,又是叫乘客自己举证,又要写申诉材料什么的,程序太复杂了。”重庆市民方艺燃告诉记者说,她有一次打车被司机绕道多收费后,打了投诉电话,工作人员先是跟她商量让司机道歉就不进入程序了,她坚持要投诉,工作人员就让她写好投诉文字材料送到运管局,然后还要准备好证据,这么麻烦又没有证据,最后只好忍气吞声算了。

了。

——成都出租车最“巴适”:顺路回家“捎带”乘客

记者7月12日夜间来到成都市火车南站,在马路边看到一字排开停有很多未载客的出租车。“不住城里走了,我只去华阳,你打别的车吧。”记者在成都市火车南站希望打车前往天府广场时,一位在路边的出租车司机这样答复记者。记者又接连询问附近几位出租车司机时均得到了相同答复,纷纷拒绝记者的乘车要求。

记者在采访中了解到,不少市民对成都市火车南站夜间部分出租车拒载表示不满。有市民告诉记者,由于华阳镇离成都市区只有10公里的路程,很多成都市民选择在华阳购买住房,因此很多家住华阳的出租车司机便利用回家之便顺路拉一些同样“回家”的散客,而前往别的方向的乘客通通拒载,影响了市民出行。

——长春打车如“中奖”:过尽N车皆不载

在长春,有市民向记者讲述:7月12日17时4分,他在长春市朝阳区超达家园小区门口打车,一辆牌号为吉AY7XXX的白色空捷达出租车迎面开来,他举手拦车,出租车司机却摇摇头表示不载。他欲上前争取一下,出租车司却开足马力扬长而去。过了有一分钟,又一辆车牌为吉AY10XX的出租车也驶至该小区门口,司机同样摇手拒绝他上车。无可奈何,他在两分钟后强行拦下了车牌为吉AZ56XX的出租车,但司机硬生生地表示,他要交车了,没时间!

记者调查发现,长春的出租车拒载现象近年来频发,交接时段、人流密集地段司机觉得停车麻烦或堵车、行车里程短,都是出租车拒载多的原因,市民要搭乘一辆出租车经常要经过十几辆车的“筛选”才能幸运“中奖”。

【反馈链接】

公司只顾收“份儿钱”主管部门“以罚代管”

记者在调查中发现,出租车拒载的关键原因还是在管理。包括北京、重庆、长春在内的许多城市对出租车的管理水平目前还非常初级,出租车公司除了收“份儿钱”,其他事情基本不管,而出租车行业主管部门最常用的管理办法就是“罚款”。

据北京市交通执法总队介绍,在北京,有拒载行为的出租车司机会被处以1000元至2000元的高额罚款。但这样的处罚规定却难以遏制出租车拒载现象。

网民“乖乖兔小兔”称,交管部门叫乘客遇到拒载要投诉,可我这几年以来,清楚记得总共投诉过5次,除第一次有过回复外,后4次就石沉大海。

重庆市运管局副局长陈卫东说,出租车有意拒载,主要是驾驶员素质较低、服务意识不强导致的挑挑乘客现象,出租车企业也未能很好地履行主体责任,建立有力度的奖惩机制。同时,出租车司机靠营运谋生、企业靠营运收益,若收入不能保障司机谋生和企业收益,也会导致出租车拒载行为屡屡发生。

重庆大学教授张丁非说,主管部门“以罚代管”和集中检查的管理方式难以从根本上治理出租车乱象。目前出租车公司使用的出租车经营权是政府以“特许经营”方式转让的,最初多为无偿或低价转让,但却被一些公司作为稀缺垄断资源高额炒卖,有的城市一辆出租车经营权被炒到上百万元,高成本便转嫁到司机“份儿钱”上。为了完成“份儿钱”,司机因趋利原则在载客时挑肥拣瘦,公司为了收齐“份儿钱”,难免不对司机拒载等行为睁一只眼闭一只眼。

“出租车是城市的流动风景线,从业人员的素质代表着城市形象。”重庆市运管局副局长孙跃表示,通过抬高行业准入门槛,将逐步让出租车行业更加文明规范。

不拒载、不绕道、不宰客,开出租车是否就赚不到钱?“这些做法都是眼前利益,最终砸自己的牌子。要多站在乘客的角度考虑,才能建立出租车行业优质服务的好口碑。”月收入上万元的重庆“金牌的哥”杜义用11年诚信经历回答说。(据新华社电)