

坚持“扬招必停” 他们以“老传统”服务老乘客

我的时髦 是创新

出租车驾驶员王勤国今年63岁,在退休那年,他组建了一支由退休驾驶员组成的、主接路边扬招的银辉车队。两年多的时间里,这支队伍最多扩大到了60多人。与他同龄的出租车驾驶员李华在另一支安心巡游车队,仍坚持每个清晨出车,这支队伍只做扬招、电调以及自有平台的业务。

在采访中,老师傅们告诉记者,现在路边扬招的乘客已经所剩无几,且几乎都是老人,他们就是希望能让所剩不多的坚持扬招的乘客能够打到车。老司机服务老乘客,他们坚持着传统出租车的服务方式与标准。



海博出租银辉车队队长王勤国

两支车队 不同的模式,相同的理念

坚持了37年 63岁的老师傅还在清晨出车

63岁的出租车驾驶员李华每天三四点就要起床,往往第一单是送提前预约的客人达到浦东或虹桥机场,然后休息一会,给车子补补电,吃个早饭,再开启每天的固定任务——送小朋友上学。

“这个是我们车队的特色,每个驾驶员都有一个固定接送的小朋友。”李华师傅表示,他每次接送小朋友都非常开心,就像看到自家孙女一样。

送完,他开启了一天的巡游,中途会接到乘客通过电话平台预约的单子,这一部分工作占了一大半时间。“一般是送老人去医院,也有一些是忠实用户坚持用电话预约出租车上下班。”李华师傅说。下午四点多,他再接小朋友放学回家,结束一天的工作。

早在2016年,上海就开始试点出租车驾驶员退休返聘,将从业年龄放宽至65岁。1987年,李华师傅参加工作,在30多年的时间里一直担任出租车驾驶员。3年前,他选择退休后返聘,并于去年11月加入强生出租的安心巡游车队。这支车队特点是黄色的车身与红色的顶灯,在以前,红色顶灯意味着该车为“优质车”。

来自海博出租的王勤国师傅,2022年退休后也选择返回岗位,并一手组建了一支由退休员工组成的银辉车队。“当时我对一起退休的老师傅们说,大家每个月花一些时间赚些钱零用,然后再一起出去游山玩水,最早的银辉车队就这样成立了。”

早上7点钟通常是王勤国师傅的发车时间,他告诉记者,在日复一日的工作中,他已经熟知家附近的老人在一周中的哪个早晨会去医院看病,所以每天早上他都会特地等待他们。接着,他大部分时间会在医院附近巡游,等待接单的机会,直到傍晚五、六点钟收车回家。

“虽然我们现在也接网约车平台的生意,但还是以扬招为主,尤其是以老人的用车需求优先。”王勤国说。

2022年初,银辉车队与安心巡游车的前身“巡游示范车队”相继成立,两支车队虽然规模不一样,运营方式也不同,但其成立初衷都是为退休后仍愿发挥余热的老师傅们提供一个平台,也是为老人扬招难的问题提供一个解决方案。

“最开始银辉车队只有13个人,最高峰的时候有60多个人,后来经历了一系列的变动,现在车队里还有30多个人。”据王勤国师傅所说,这是一支以扬招和预约为主的车队。作为创始人和灵魂人物,他时常扮演着“预约平台”的角色。

银辉车队成立不久后,强生出租的“巡游示范车队”正式成立,其中多

为接近退休或已经退休的老师傅们。

“我们发现很多出租车驾驶员到了60岁退休,他的身体状况还允许继续工作,他们自己也有意愿,还想继续再去发挥余热,那么我们也觉得出租车这个工作毕竟是一个经验积累的工作,因此组建这么一个车队。”强生出租副总经理兼安心车队车队长周振宇说。

2023年,强生出租想要继续扩大这支车队的规模,吸纳了更多相对年轻的驾驶员,并将“巡游示范车队”升级成现在的安心巡游车队。

“首先要结合他的安全服务数据进行筛选,目前来到我们车队的都是近几年无投诉无安全事故的驾驶员,

然后向他们宣讲安心巡游车队的理念,再进行一轮遴选。”周振宇告诉记者,在经历了一系列运营模式的调整后,这支车队现在有100名驾驶员,以前的老同志们大约占了其中20%。

安心巡游车队另有安心送考、送学、送医等服务。其中,李华师傅每天接送小朋友上下学就是车队安心送学的特色服务,家长通过电话预约,再额外支付一笔服务费,就可以安排车队专门的驾驶员长期接送孩子上下学。

“以后,我们车队还会引进定制的无障碍多功能车,专为老人、残疾人服务。”安心巡游车队副书记宋振明说。

老司机服务老乘客 坚持传统的服务方式

对于老上海人说,红顶是出租车品质的代表。对于老师傅们来说,考上中高星级出租车驾驶员,开上红顶出租车更是一种荣誉。

58岁的老师傅曹立群在1995年加入强生出租。他告诉记者,在刚刚进入出租车行业的时候,他就非常羡慕能开上红顶出租的司机,因此当得知有机会进入安心巡游车队再次开上红顶出租车,他立刻报名参加。

“制服白手套穿戴整齐,车上干净整洁,没有异味,车子行驶过程中非常平稳。”这是记者坐上曹立群师傅的感受。

“有一次我在医院排队,一位老人直接跳过前面的车,上了我的车。他说他坐过的红顶车搞得都很好。

这让我很开心,这意味着不只是我的车子干净,车队里其他的车子也很干净。”曹立群师傅说。

“既然开了红顶,就要以最高品质的服务要求自己。”在曹立群师傅车子的挡风玻璃下,上面摆放着他的服务卡,上面有他年轻时的照片,而在“星级”一栏有足足五颗星。

由于现在还选择通过扬招、电调打车的以老人为主,车队也为驾驶员们进行了专门的培训。“比如我们曾经跟上海市急救中心,还有一些医院,对驾驶员开展一些简单的医护知识,抢救知识,包括心肺复苏急救等方面的培训。”周振宇告诉记者,由于最近天气炎热,安心巡游车队的车内还会常备急救

包、晕车药、风油精、清凉油等物品供乘客使用。

“我们也都说开出租车不仅需要身强力壮,也是一项需要经验积累的工作。”当谈到老师傅开车和年轻司机有什么区别的时候,王勤国师傅打开了话匣子。

“老师傅经验丰富,乘客有什么要求,想要做什么老师傅看一眼就知道了。”王勤国师傅说,“还有一点,老师傅待人更有经验,知道如何巧妙地化解矛盾。”

“我们跟乘客年纪都差不多大,而且遇到的大多是上海本地人,很容易有共同语言。”李华师傅说,“我们是老年人,我们更懂老年人,也更知道怎么去服务好老年人。”

老师傅:希望这支队伍能够代代相传

今年暑期,上海交通执法部门联合公安交警等部门持续开展出租汽车行业顽症集中整治行动,其中的一个重点部分即打击巡游出租车拒载的行为,其背后是扬招打车难,尤其是老人扬招打车常常不被理睬的现实问题。

“现在我们这样的老年人的队伍还是很少的,现在很多司机看到老年人是不会停车的,扬招了也不会停。”王勤国师傅说。

在采访中,有司机告诉记者,除了扬招的数量少,拒绝扬招也有一部分原因是怕错过平台的派单而导致被扣“服务分”,接不到“大单”。

“现在很多年轻人都盼着退休了,为什么老师傅们还愿意加入这样

一个以扬招为主的车队呢?”

“除了红顶的荣誉,现在网约车越来越多,老年人打车非常困难,我们老驾驶员也能理解其中的困难。”李华师傅这样说,“即使现在扬招的乘客很少,但也希望能够让所剩不多的坚持扬招习惯的乘客都能打到车。”

而张罗出一支车队的王勤国师傅则告诉记者,车队里的大家关系都很不错,很多老师傅退休在家,也希望能够继续和大家一起出车,聊聊天,所以选择参加他组织的车队。“我们还有一个群,大家经常晚上会出来聚一聚。”

另外,平台也对老师傅们提供了保证。记者从强生、海博两家出租车公司了解到,他们都给这些车队的司

机进行了一定的费用减免,还给出了年纪的司机开展定期的体检,购买商业保险,为他们解决后顾之忧。

开车毕竟是体力工作,老师傅们还吃得消吗?“虽然说现在还干得动,但是工作时间肯定也不如年轻的时候了。”王勤国师傅说,作为退休司机,他有退休金作为保底,所以一方面也愿意多帮助帮助老年人,另一方面也以身体健康为主,不会过长时间的劳作。

“我们这个活就是一个接力赛,再过一年多我就要把接力棒交给下一个人了。现在让我头疼的是还没找到这个接班人,这个人一定要有组织能力,能把大家都团结起来,还要有奉献精神。”王勤国师傅说。

(新闻晨报)