

新形势下做好出租车投诉件办复刍议

宋帮青

(合肥市交通运输综合行政执法支队庐阳大队,安徽 合肥 230000)

摘要:出租汽车行业是城市形象的流动名片,抓好出租车行业管理十分重要,要抓好出租车管理,抓好 12328 投诉件回复十分必要。本文主要对交通综合行政执法改革后,办理 12328 的难点和如何解决进行了分析,旨在能够为强化出租车管理,更好服务社会做出一点贡献。

关键词: 交通运输;出租车;投诉件办理;探析

【DOI】10.12231/j.issn.1000-8772.2021.25.151

出租汽车行业是交通运输部门的重要组成部分,具有一定的社会公益性,是城市形象的流动名片。近年来,随着人民群众出行需求的逐步提高,出租汽车行业的发展受到了社会的广泛关注。为把这个行业打造成政府放心、群众满意、社会普遍认同的窗口,交通运输综合行政执法部门妥善处置出租车营运投诉举报已十分必要。现就当前形势下如何抓好出租车行业监管,减少投诉、纠纷,高效办复 12328 投诉件(以下简称工单),打造温馨交通服务社会,浅谈几点拙见。

1 工单办理中存在的问题

1.1 科技手段比较落后

1.1.1 视频采集比较困难。作为 12328 投诉件办理部门直接面对投诉人和被投诉人,在双方各执一词时,执法部门因为没有有效的科技手段甄别真实情况而变得比较被动。在调查取证中一般需要调取车载终端进行视频采集,对现场证据收集需要二次拍摄保存,科技手段落后。车载视频往往存在因二次拍摄不清晰等现象。加之,目前出租车市场行情不景气,调取视频需要驾驶员开车往返,增加了运营成本,出租车驾驶员抵触情绪大;

1.1.2 视频存储时间短。数据库存储量有限,视频只能保留 3—4 天时间,由于投诉时间的不固定性和工单分拣时间要求,到基层承办时往往出现因逾期视频不能调取现象;

1.1.3 车辆轨迹回放不清楚。对于出租车绕路行为的投诉,执法部门大半依赖 GPS 轨迹回放进行判断,而现有的 GPS 轨迹存在模糊、不具体、不详细等,甚至出现无轨迹现象;

1.2 执法手段有限。执法部门对不服从管理、态度粗暴或者屡教不改的驾驶员缺少有效的管理手段,大半停留在口头说教,没有实质性的手段进行制约。

1.3 职责划分不清。根据《中央编办交通运输部关于地方交通运输行业承担行政职能事业单位改革试点有关问题的意见》(中央编办〔2017〕193 号)要求,各地陆续都将交通运输行政职能进行了剥离整合,成立了交通运输综合行政执法部门。由于至上而下,没有统一的模式,各地执法部门职责划分有出现不尽相同的情况,部分地区交通综合行政执法部门与道路运管服务中心、海事管理服务中心、公路管理服务中心、交通运输工程质监服务中心等职责职能存在交叉。譬如:驾驶员从业资格证办理和年审在运管服务中心,行政执法权在交通运输综合行政执法部门,办理工单时,跨部门协作现象问题比较突出,对工单办理成效带来一定影响。

2 存在问题的主要原因

2.1 经营管理模式落后。部分出租汽车公司的经营管理水平不高,现有的管理方式相对落后,公司经营管理理念、力度、社会责任

感等不够,没有做到与时俱进。再由于出租车行业面临巨大挑战,公司为了节约成本将管理人员一再压缩,远远达不到行业管理标准和要求,缺乏市场竞争活力和管理能力。

2.2 政策法规建设滞后。日前,至上而下都没有出台统一的出租车经营管理模式有关政策,政策制定比较滞后。尽管地方部分城市出台了《出租汽车管理办法》等,但依然存在不详细、不全面、不完善现象。有的《办法》对出租车委托管理比较宽松,出租车辆营运审批后,挂靠流动性和随意性大,造成出租汽车公司为了留住出租车而存在“委屈求全”现象,管理上不敢管、管不严的现象一定程度上问题比较突出。

2.3 从业人员整体素质偏低。出租车驾驶员绝大多数是进城务工及无固定职业人员,文化水平整体偏低,素质参差不齐,规矩意识、纪律意识比较差,安全行车和优质服务理念跟不上时代要求,与文明城市创建和大众出行对出租车服务质量的要求还存在一定差距。

2.4 市场经营整体环境不够好。“黑车”、电动三轮车等非法营运对客运市场冲击力大,这些车辆一定程度上的存在,不仅造成严重安全隐患,还扰乱了市场秩序,损害了经营者及乘客的合法权益。虽然执法部门开展了定期专项治理,但由于“黑车”、电动三轮车非法营运具有一定的隐蔽性和灵活性,难以达到根治的地步,这些车辆的存在也引发了一系列行业矛盾。

2.5 出租车市场竞争能力不强。由于网约车覆盖分布广、灵活方便等特点,对出租车市场冲击较大,出租汽车营生面临巨大挑战,经营举步维艰,加上小部分乘客对出租汽车服务的要求过高,造成矛盾和投诉件短期内难以下降。

2.6 各部门协作机制没有形成。交通运输综合行政执法改革后,多部门协作办理工单已成常态。由于国家层面没有具体模式,而各行业部门都存在人少事务多的现象,工单办理协作机制没有很好形成,部门间“各扫门前雪”的现象是影响工单办理质量和进度的重要原因。

3 工单办理对策

3.1 加大宣传力度

3.1.1 打造服务品牌。交通运输部门要围绕提高 12328 电话系统的认知度和影响力,通过在媒体播放公益广告短片,在运输服务场所张贴宣传海报,以及发放宣传手册、报道典型案例等形式,加大对 12328 电话服务功能、服务范围、受理流程等宣传推广力度,打造形象统一、特征鲜明、识别度高的 12328 服务品牌。

3.1.2 提升公众知晓率。按照《交通运输部办公厅关于启用 12328 交通运输服务监督电话标识的通知》(交办运〔2014〕197 号)

要求,利用运输装备、广告牌等载体,加强对 12328 电话标识的规范使用和宣传推广,让人民群众更好地认识 12328、了解 12328,使 12328 电话真正成为人民群众想用、会用、爱用的交通运输服务监督热线。

3.1.3 加大行业法律法规宣传。加大对出租车管理办法等行业法律法规的宣传,对于政府制定的燃油附加费等政策,政府要加大宣传力度,避免因宣传不到位造成不必要的矛盾。

3.2 保障财力供给

随着城市的不断扩容,出租车数量增加比较快,科技手段落后,各项设备更新换代比较缓慢,要积极加大资金预算力度,争取财政资金支持,要给予拨付专项资金解决科技手段落后等一系列问题。

3.2.1 强化数据库的完善建立。交通综合行政执法部门要建立出租车等运行数据库,保证数据的长期保存。另外,授予基层大队的调阅权限,能够做到足不出户调取车载视频,避免出租车往返增加额外费用。

3.2.2 强化出租车终端设备更新。对出租车辆的现有设备进行及时升级和更新,需要增强车内摄录范围和精确度,更好还原当时状况;对确实难以整体更新设备,必须进行视频调取的,由过错方承担视频调取往返费用。

3.2.3 实时更新 GPS 软件设备。要常态化实时更新 GPS 等软件设备,对于出租汽车行车轨迹回放要做到清晰明确;开发软件设备,对绕行投诉等需要进行费用计算和行驶轨迹清晰回放做到一键服务、一目了然,以数据说话。

3.2.4 加大固定资产投入。对执法车辆、录音录像等日常办公和专业设备等给予及时更新和保障,切实提高办案效率。

3.3 强化执法监督

3.3.1 加大驾驶员约束和管理。建立抄报制度,对态度蛮横、不服从管理的出租车驾驶员建立抄报机制,负责从业资格证年审等有关部门要充分重视交通运输综合行政执法部门意见,把好年审关口,并将处理情况进行反馈,形成联动机制;

3.3.2 强化驾驶员培训教育。出租车是城市的名片,因此对驾驶员的培训教育尤为重要。交通综合行政执法部门可以参考交警部门做法,设立培训机构和部门,对服务态度差、蛮横粗暴、不服从管理的驾驶员开设培训课堂,将培训结果与证件年审挂钩,形成良性循环。

3.3.3 加大惩处力度。对个别出租车驾驶员存在侥幸心理故意离线、长期不在线的出租车辆定期开展专项整治,进行集中清理整顿,并加大处罚力度。

3.4 强化出租公司及出租车管理考核

3.4.1 强化出租公司审批及管理。制定出租公司定级标准,实行分类管理(甲级、乙级、丙级、丁级),按照级别标准对场地、专职人员、财务管理等进行规范,做到相互竞争,优胜劣汰淘汰市场上的小公司,做到强强联合,执法部门对出租公司实行按期考核,对投诉件较多、管理不规范的公司进行降级处理,促进各出租公司强化日常管理。

3.4.2 强化出租车辆管理。制定客运出租车驾驶员营运违章行为记分考核办法,对出租车驾驶员营运违章行为实行记分考核管理,对记分满相应分值的驾驶员责令暂停出车,要参加教育培训,对造成恶劣社会影响或特别严重后果的取消营运资格,清出出租车市场。可参照交警部门管理车辆违章一样,对出租车恶意拒载、拼载、乱收费等违规行为予以扣分和罚款,营运证、从业证年审时运管部

门要进行单车考核,对一年内投诉件比较多的驾驶员或者违规次数多的出租车根据实际情况分别决定是否通过从业证或者营运证年审。如每辆出租车一年考核分为 10 分,每次接到举报,并经证实属实的予以扣分和罚款,一年扣完 10 分,则取消出租车营运资格和驾驶员从业资格。遴选部分表现优秀,无投诉的驾驶员进行表彰和奖励,通过典型带动大大降低投诉率。

3.5 强化部门联动,建立协调机制

3.5.1 明确职责划分。对于工单办理,要明确综合行政执法机关与运管服务中心、公路管理服务中心等职责职能,建立协调机制,实行例会制度,建立微信、QQ 交流群等,实行定期考核。同时,主管部门管理机关与基层大队的职责划分要区分清楚,明确接听、分拣、承办、监管部门的岗位职责,制定考核细则。只有这样,才能做到各司其职、守土有责。

3.5.2 建立终访制度。对于证据确凿、事实清楚的办理件,在执法机关明确给予回复后,当事人仍坚持无理重复投诉、缠访的,要建立终访机制,执法机关在面对此类投诉时要敢于拒绝受理,以免造成社会公共资源浪费;同时,上级机关在工单考核中不得一味追求满意率,要建立正常研判机制。对于在投诉件办理过程中,部分乘客要求过高,譬如要求成倍式罚款补偿的,在没有政策支持的情况下仍然坚持无理取闹的,对这一部分乘客答复意见很难达到满意等次,在考核时通过研判不得列入扣分指标。

总之,加强出租车行业管理,是一项长期而艰巨的任务。而抓好 12328 投诉件的办复,是抓好出租车管理的一项重要举措,只有通过人财物的投入和协调机制的建立,才能有效化解问题和矛盾,在乘客和出租车之间搭起有效的沟通桥梁,才能促进出租车行业健康、有序发展。

参考文献

[1] 骆顺亮,侯智颖,陶侑志,余梦灵,郑鹏.“互联网+”背景下出租车行业改革探索[J].魅力中国,2016(30):52-53.

[2] 石瑛.出租车行业存在的问题与管理对策[J].管理观察,2015(25):86-87.

作者简介:宋帮青(1978,10-),男,本科文化,经济师专业技术职称(运输经济),现为合肥市交通运输综合行政执法支队庐阳大队执法人员,研究方向:交通运输综合行政执法。