

100年前,浙江定海小伙周祥生以一辆二手轿车起家,建立上海第一家华人出租汽车企业——

百年强生的“善变”

与“坚守”

首席记者 曹刚 通讯员 王赤凤

1919年,从浙江定海来沪闯荡、在饭店当门童的24岁小伙周祥生,分期付款购买了一辆“黑龙”牌二手轿车,成为上海滩最早做出租车生意的中国人,标志着上海近代出租汽车行业由此诞生。

1922年,周祥生在武昌路设立汽车行,车辆增至6辆;1935年拥有270辆车,是上海规模最大的出租汽车公司;此后经营逐渐滑落,一度仅剩24辆车。新中国成立后,祥生公司重获新生,先后经历公私合营、国有、股份制和国有控股等多次体制改革,上世纪90年代改名“强生”。从祥生到强生,历经百年历史锤炼,见证了上海出租汽车行业主要车型和服务方式的巨变,也牢牢守住了“坚持为民服务、勇担社会责任”的初心。



2018年11月,强生引进100辆荣威纯电动车,加入进博会专属车队



取代人力三轮车的机动三轮车,因造型迷你,被笑称为“乌龟车”



上世纪30年代,祥生是上海规模最大的出租汽车公司



新中国成立前夕,祥生公司的服务车辆



1979年上海出租车市场的一款主要车型

变 车型不断升级 打车走近市民

走过百年风雨,上海出租车的车型多次变化,折射出城市发展时代变迁。从人力三轮车到海燕微型车再到上海牌轿车;从夏利到桑塔纳再到途安……打车与普通市民的距离越走越近,出行也越来越便捷、舒适。

人力三轮车: 早期最热门车型

1931年,周祥生分批批入美国通用雪佛兰车,开启业务发展。新中国成立前后,打车属于奢侈消费,上海市民出行,还是以人力三轮车为主。资料显示,1956年全市共有出租车185辆。

上世纪50年代末,公司自行研制了飞跃牌、海燕牌微型轿车,替代三轮车。这些轿车身材小巧,既能穿街走巷,又弥补了三轮车行驶不稳、劳动强度大等缺陷,但由于故障较多,逐步退出市场。

到了六七十年代,上海出租车(不含人力三轮车)仅几百辆,主力车型是东欧的华沙、美国老式别克和福特,最高档的是8辆英国产福克斯沃尔轿车,还是从香港淘到的二手车。市民打车,主要用来接

送病人和产妇、进出车站和码头以及结婚办喜事。

“乌龟车”和洋品牌“别苗头”

1971年,本土生产的100辆圆头上海牌轿车和一批四方面包车,成为出租车队伍的新亮点。不过,配置相对简单,车上没有空调,天热时只好开窗。进入80年代,“上海牌760”异军突起,因为美观大方、行驶平稳、座位宽敞,成为主要车型。

七八十年代的上海,出租车的车型很丰富,不仅有海燕牌微型车和上海牌轿车,还有皮头脱(标致)、雪铁龙、伏尔加、三菱、皇冠、尼桑、桑塔纳(德产原装)、波罗乃兹等外国品牌。其间,人力三轮车遭淘汰,机动三轮车取而代之,因造型迷你,被笑称为“乌龟车”。

强生调度中心值班长邓玉燕,技校毕业后当过“的姐”,开的就是波罗乃兹车型。“一到大热天,空调几乎不起作用,车厢就像个闷罐”。最让她印象深刻的是“月抛”——每个月都会抛锚。“老是麻烦机修工,我经常请修车师傅吃饭。”她回忆,“车

变 扬招从无到有 服务更新换代

强生出租见证了上海出租汽车行业服务方式的发展与变化。从靠路码表估算车费到普遍使用计价器,从去出租车站点排长队到“招手即停、上车问路”,从“手动抄单、人工调派”到“15秒钟接听、15分钟到车”……

路码表估价 手写开发票

原上海市出租汽车公司经理安呈瑶介绍,1988年前,出租车业务一般由调度室派到站点,或用对讲机直接下达。驾驶员需频繁进出站点,最多一天要跑30多次。计价主要参考路码表,小客车0.3元/公里,微型车0.2元/公里,5公里起价,等候每5分钟0.1元;上下车免费等候5分钟,方便乘客取放行李。驾驶员根据“路码数”计费,手写开发票,上交交给乘客,下联和车费一并上交公司。

1988年,上海的出租车上装了计价器,结束了几十年手写发票的历史。一些企业早在80年代初就开始研制计价器,但产品质量一直不达标。1988年底,上海集中整顿出租汽车行业,从美国进口3000台计价器,其中2995台交给强生和大众等骨干企业,剩余5台供研发使用。不久,

上海企业攻克了技术难关,生产出了高质量的专用计价器,迅速在上海出租汽车行业使用,并推广到了全国。

统一装顶灯 扬招渐普及

上世纪80年代,上海的出租车供应逐渐紧张,那时没有扬招,为了在节假日坐到一辆出租车,市民有时候要去站点通宵排队。安呈瑶解释说,各区域没有多个站点,也就是出租车停泊处,供市民上门租车,也可供调派用车。

他回忆,从1988年底开始,上海出租车学习国外先进管理经验,推出了“招手即停、上车问路”的服务,给市民叫车带来很大方便。同时,出租车开始统一装顶灯,载客关灯,空车亮灯,一目了然,便于乘客在扬招时识别。

随着市民对出租汽车需求量的日益增长,“特、病、产、旅”等短途业务“叫车难”的状况比较突出。由于这类业务的经济收益较少,经常叫不到车,或超载、拒载。1985年,强生在全市出租行业率先成立服务质量检查队,开通监督专线电话,及时接受和处理乘客投诉,解决服务质量问题,并在报刊上公布相关信息,“出钱买批评”。

队附近一家面馆去得最多,我会关照店里,在师傅的碗里多放点浇头。”

桑塔纳: 从多次升级到全面告别

一年半后,邓玉燕走上调度员岗位。那时,强生开始大批引进大众桑塔纳,老司机许忠德对此深有感触。他开了38年出租车,先后经历普桑、桑塔纳2000型、3000型,直到现在的途安。车型档次不断提升,工作环境也越来越好。“2000型替代普桑后,车厢空间大,安全性好,尤其是更新了刹车系统,急刹车时方向不再偏;到3000型,尾灯又做了改进;现在开途安,车厢高,座位宽,开长途轻松多了。”许忠德笑言,拥有更大空间的途安车,已成为许多乘客的首选。

“去年有一次,我在湖南路兴国路口接到扬招,一对非洲夫妇去虹桥机场搭航班回国,带了大大小小8只箱子,小车肯定放不下。”许忠德调整了3次,将6只箱子塞进后备箱,副驾驶座下放一个,后排座位再放一个,让外国友人满意而归。

去年10月底,强生出租成为上海第一家全面告别老日桑塔纳的出租企业,主力营运车辆全部改换成途安车和纯电动车。

“让我拨四只零”家喻户晓

1978年底,刚参加工作的安呈瑶到调度室接线。“12个接线员面对面坐在长桌前,有市民打进电话约车,桌子当中会亮起红灯,接线员扳下闸刀使红灯变绿,再把听筒连线插入相应的孔内接听来电。”在那个手动抄单的时代,每一步都需要人工。接线员听完电话,把乘客地址写在票板上,用夹子夹住,通过传送带输送给调度员,再联络各站点派车。

进入90年代后,强生出租大规模更新车辆,新建业务调度中心,承担了上海三分之二的电话约车业务。那时,“让我拨四只零”(强生叫车电话2580000的谐音),几乎是家喻户晓的电视广告词。号码增至8位后(62580000),“依让我拨四只零”依然叫得很响。

这是继上世纪30年代“四方万同胞拨四方号电话(40000)坐祥生车”的广告后,又一爆款宣传语。之所以在市民心中扎根,不只是因为“读起来朗朗上口”,强生分布在全市的96个公用电话代叫点也发挥了重要作用,大大提高了乘客叫车的效率。强生还在业内率先推出“15秒钟接听、5分钟调派、15分钟到车”的规范服务流程,以及“15分钟到车,误点赔偿”的承诺,深得市民青睐。

不变 最美的哥的姐 传承服务精神

从40000到62580000,虽然经历体制、机制及市场的变化,百年强生坚持为乘客提供优质服务的精神始终不变。一代又一代的哥的姐坚守一线,努力传承着服务乘客的奉献精神,用心擦亮这张流动的“城市名片”。

高峰时段只接扬招

早在2013年初,强生的“姐”杨红梅就下载了两款打车软件,但交易记录显示,她通过软件做成的生意并不多,其中也没多少长途。“打车软件越火,一些不会用软件的老人就越难打车,我想为他们做好服务。”所以,她在高峰时段只接扬招。

这个想法源自一件小事。一天,她在思南路南昌路口遇到一名老人在路边扬招,身旁有一辆装满药品的小拖车。她主动停车,帮乘客把拖车放进后

备箱。“上车后,老太太一直谢我,说她在路边站了很久,看到好几辆空车开过去,就是不停,她已经快累倒了。”回家后,杨红梅反复琢磨老人的话。“空车看到扬招不停,很可能是因为已经在手机上接单了。既然别人不愿意做扬招,那我来做。”此后,不管别人用打车软件拿了多少补贴,她始终坚持早晚高峰只做扬招,其他时间也以扬招为主。有时已经亮了停灯,准备去吃饭,只要看到路边有老人、孕妇扬招,她会立即把“停运”翻成“待运”,然后将车子稳稳地停在乘客身边。

路远路近一视同仁

“只要乘客有需求,不管路远路近,我都一视同仁,全力以赴。”这是去年当选上海“最美的姐”的徐广梅为自

不变 搭建生命通道 坚持救死扶伤

多年来,强生出租始终将承担社会责任作为义不容辞的职责。早在1995年,就在全国同行业中率先设立“见义勇为奖励基金”,投入上百万元奖励员工弘扬正气。多年来,驾驶员见义勇为、救死扶伤、拾金不昧的故事不胜枚举。

连线“安康通”助老

上海强生业调中心的统计数据展示:2013年到2018年,强生为残障人士供车13136次,为百岁老人供车1603次,为离退休老干部供车20763次。

从2001年开始,强生业调中心助力市政府实事工程“安康通”,与安泰呼叫中心签约,开通老人叫车服务热线。订车量从最初的每月300差,逐渐增加到了6000差,广受好评。热线开通至今,已为签约老人提供43.9万余车次的出行服务。受助者当中,有家住瞿路路的王爱

娟,她爱人定期要去医院吊针,早晚高峰很难叫到车,自“安康通”呼叫热线与强生625800000连线后,每次用车都有强生625800000的徐晋英,她丈夫患有尿毒症,需定期去医院透析治疗。3年来,只要一个电话,强生电调出租车都会风雨无阻准时停到楼下,驾驶员会主动上前搀扶,给老人出行带来了很大帮助。还有教育系统老干部张先生,在感谢信中写道:“你们周到的服务让我想到了雷锋,总是分秒不差,准时到达……”

“救人比赚钱重要”

一旦医院用血量较大或需特殊血型,就要立刻到上海市血液中心取血。抢救病人,时间就是生命,能否迅速派车成为关键环节。2015年10月,强生出租和长征医院输血科合作共建生命绿色通道。无论



2017年9月,强生率先推出100辆7人座多功能无障碍车 本报记者 王凯 摄



1992年安装在强生出租车上的电台,实现了对讲机实时调度车辆

己定下的服务标准。

一天早高峰,徐广梅从浦东机场回市区途中,在唐镇创新西路遇到一名抱小孩的妇女扬招,便主动停车。上车后,女乘客连声致谢,她的孩子发烧要去东方路的儿童医学中心挂急诊,扬招了半个多小时,却没有一辆出租车停下来。车到医院后,徐广梅又留下了联系方式,以便乘客今后遇到困难时再找她。

2015年,徐广梅在中华路接一名退休老人回梅陇新村家中,交谈时得知,老人的老伴因中风后遗症,每隔一周要去医院做理疗。由于治疗时间都是上班高峰,每次打车都很困难。徐广梅当即决定,老两口去医院看病,由她承包了。只要老人一个电话,她必定随叫随到。担心早高峰路堵,影响老人看病,徐广梅就算有到手的生意也不做,每次都空放去接。“看到两位老人家平安上车,我的心就定了。”



久事集团党委书记、董事长龚德庆(前左二),强生控股总经理、强生出租董事长陈放(右二)和强生控股原副总经理程林(前左一)现场了解首届进博会专属车队运行情况

近些年,受互联网第三方平台冲击,上海出租汽车行业面临百年未遇的困境,服务质量出现一定程度下滑,驾驶员队伍严重流失,市民饱受“叫车难”之困。久事集团旗下的强生控股万余名员工迎难而上,努力发挥国企主力军的支撑和引领作用,在稳定队伍、服务市民、打响品牌方面做了大量工作。

自2011年以来,强生连续8年保持上海出租汽车行业乘客满意度指数第一;在全国交通行业中,唯一连续6年赴京发布企业社会责任报告;2017年7月,首家通过出租汽车国家级服务标准化单位评审。

“只有善待员工,企业才能凝心聚力,获得更好发展。”强生控股总经理、强生出租董事长陈放介绍,尽管企业近年来在经营发展上遇到了困难,但始终坚持维护员工利益——稳步提高驾驶员收入;开通员工热线,24小时受理驾驶员投诉咨询;实行驾驶员“三年滚动轮休+培训”计划;为一线驾驶员子女中、高考提供免费用车服务;此外,久事公司向强生出租开放100个公交休息站点,缓解驾驶员喝水难、如厕难和休息难;久事集团提供内部加油站,每公升汽油优惠0.7元,仅此一项,每年每月燃油费可减少支出至少550元。

在方便市民叫车出行方面,强生62580000电调平台每年投入1600余万元,奖励驾驶员高峰电调用车,高峰供车率达到82%,每天服务超过8000车次,占上海出租车市场电调总量的70%以上。目前,日均调放车次已超过10000次。

“强生出租即将迎来百岁生日,公司将进一步巩固和拓展以服务品质为核心的竞争优势,把强生打造成国内出租汽车最具价值品牌的企业,为出租汽车国有公司化经营的可持续发展走出一条新路。”陈放说。

当过多年出租车驾驶员的公司原副总经理程林介绍,面对近年来网约车市场的冲击,强生出租不断开拓市场,推出了一系列开创性服务举措:率先使用自主研发的车载视频监控装置;率先推出7人座出租车;率先成立出租汽车营销团队;率先推出iPad手持客户端;率先将车型全部更新为途安……

最近,强生又打出为民服务“组合拳”,形成从“扬招+站点+电调+网约”的全链条叫车服务,并主动拥抱互联网,推出“强生魔购出行”APP,尝试为传统叫车服务增添发展新引擎。“希望广大市民在我们的服务中获得更多美好体验,也期待为打响‘上海服务’品牌再创辉煌。”陈放坚定地說。

逆境中打出为民服务“组合拳”



2014年10月,强生首批50辆英伦品牌多功能无障碍出租车投入运营,为残障人士出行提供便利 本报记者 张龙 摄