



左图：大众集团党委书记、董事长杨国平（右一）赴外滩现场检查服务质量。

是一名女性驾驶员，她进入出租车行业只有短短的四个月，可以说是一名完完全全的新手“的姐”。她表示自己之所以选择成为一名出租车驾驶员，是因为工作时间比较自由。

作为一名新人驾驶员，吕瑞苓觉得车队的创新模式特别好，押金分期和先开车后交租金的模式，缓解了她拿车前期的经济压力，可以放心大胆地上车营运赚钱。车队队长和管理人员对像她这样的新晋驾驶员十分关心，随时帮忙解决问题。她说：“有了车队的关心和帮助，让我对开好出租车更加有信心了。”

驾驶员赵川川说：“为大众这样的大出租公司开车，不管你是什么性质的合同，过年过节有福利，高温天有冷饮，虽然不是很多，但总能感受到公司在关心你，有保障，比自己单枪匹马开网约车无人过问要强多了。我微信群里有几个以前开出租后来辞职去开网约车的朋友，都有回来开出租的想法和意愿。”

对于非沪籍驾驶员要返乡过年的特性，大众出租还主动给与他们7天的免租期，以此鼓励他们返工时带着老乡一起入职。对于介绍驾驶员较多的驾驶员，经过培训担任班组长，激励其将自身服务经验传递给自己介绍加入的新驾驶员，提升其职业感和成就感。目前已有超过20名非沪籍驾驶员走上班组长岗位。

## 主动靠前提升服务质量

大众出租，一直是上海出租车市场的一面服务“金字招牌”。大众交通集团董事长杨国平一直认为，在当前网约车和出租车激烈“内卷”的市场，企业效益也许会打折扣，但是服务的质量决不能打折扣，而且持续提升。

今年，大众出租主动靠前，在客诉处置工作内容中增加了“被投诉司机预防教育”环节，重点宣导“裁量基准、大众承诺”等客诉标准，并从“避免客诉服务技巧、心态调整”

等角度切入辅导，有效控制了上半年新进驾驶员陡增可能导致的服务质量下滑所带来的品牌隐患。

在驾驶员培训上，大众出租坚持“面上驾驶员抓线上，重点驾驶员抓线下”。日常岗中培训通过线上教学，加强数字化教材的传播率、阅读率、答题率，内容强调接地气，突出服务技巧、运营经验的传授，确保每次培训100%覆盖。对于违章和事故重点驾驶员，采取面对面约谈和安全专题教育办班，各车队同步做好后续跟踪，确保质量管控闭环。

大众出租的数据显示，截至今年5月份，公司的出租行业满意度逐年同比呈上升趋势，行业违纪数呈下降趋势。上海市出租汽车行业乘客满意度调查指数也显示，目前大众的乘客满意度得分位于全市前五。

除了这些措施，大众出租还持续开展高频次、大密度的服务质检行动。集团董事长杨国平亲自上阵，近期通过百日服务质量专项行动，在外滩、虹桥枢纽等重点区域加强质检，有力地规范了旗下营运车辆的运营秩序。

值得一提的是，在大众出租公司，有一支经验丰富的核心一线保障队伍，更配备充足的后备队伍，使用相同的选拔标准和培训标准。公司的一位管理人士表示，“在数百位骨干驾驶员组成的核心保障车队的基础上，我们可以根据主管部门的保障指令及时增加运能，确保春运、国庆、进博会等重要时点保供到位，为乘客提供安全、舒心、智能的出行方式，展示大众出租的优质形象和服务。”