

长株潭建的士呼叫中心难在哪

最大难题是堵车,做不到即喊即到 年内残疾人车将实现预约



一边是的哥用微信拉客,一边是市民反映打车的难,折射的是“人找不到车、车找不到人”的困局。

今年1月,省政协委员陈克求提交了一份提案,建议在长株潭地区开通呼叫中心服务系统。身为湖南大学物理与微电子科学学院的教授,在他看来,可用科技手段来解决“有些地方出租车盲目空跑,有些地方乘客苦苦等车”的困局。

这个建议看似美好,但记者通过调查采访发现,操作起来难度很大。

路况做不到即喊即到

“最大的瓶颈是路面状态的限制,堵车。”作为拥有最多出租车的蓝灯公司,他们也在想方设法引进科技手段,但长沙的路况限制了城区预约服务的发展,根本做不到即喊即到。客服中心主任张毅程称,在长沙城区,至少要提前1小时预约,才有可能达到预约效果。

一家公司难成气候

“出租车预约在长沙拥有广阔的市场。”但对于预



长沙市波隆立交桥下,母子二人举手拦的,空车的士并未停下。

实习记者 唐俊 摄

约服务的推广,长沙市福利出租车公司副总经理姚志远认为,“需建立一个统一的调度管理中心。”同时,他表示,“预约平台的建立主要受成本限制。长沙出租车总量较小,由单个的出租车公司出资筹建预约平台的话,公司承担的成本会很高。”

而平台建成将产生一系列后续问题,比如一开始可能是免费平台,之后如何收费等,都将是各大出租车公司需要考虑的问题。

年内残疾人车可预约

不管怎样,蓝灯公司的20台残疾人专用车将在今

年内实现电话、网络预约,针对残疾人群体,公司不会另收预约费。

该公司表示,将通过这次预约模式积累经验,等时机成熟也可考虑全部推广网络和电话预约。

“电叫服务考量的是司乘之间的诚信问题。”张毅程称,以后将专门有诚信体系考量新的运营模式,如驾驶员一旦接受电叫,如果中途不履约,诚信体系将留下记录,将不良驾驶记录计入诚信考核档案;而乘客如果拨打了电叫热线,却提前“闪人”爽约,诚信体系也将留下这名乘客的不良记录等。

■记者 杨艳 实习生 赵翌

连线

【北京】提前4小时叫车99%成功

北京市目前有多个叫车平台,由调度中心组织。下一步,将统一叫车电话,并承诺提前4小时预约99%能满足。在恶劣天气也将设法保证叫车成功率。对出租车司机在恶劣天气出行的,如遇到车被泡等损失,会有补偿机制。

【上海】研究制定预约标准

与长沙一样,“快的”、“嘀嗒”等第三方打车软件迅速抢滩上海出租车电调市场,乘客能和司机单线联系,还可以通过加价来提高打车成功率。然而,这些打车信息均未纳入企业的统一电调平台,缺乏监管引发纠纷,上海市交管局目前正与有关部门研究制定“出租车预约标准”。

《长沙益阳有望“城际拼车” 拨个电话随时上门接送》后续

记者体验长益“城际拼车” 4分钟预约,86分钟到达

拨个电话,“专车”随时上门接送。去年6月起,益阳市推出长益线小车电话预约服务试点,目前已有170台小型乘用车投入运营,受到来往于益阳、长沙间旅客的欢迎。如果模式成熟,长沙益阳将有望实现“城际拼车”(详见本报5月9日A11版)。

5月13日下午,本报记者电话预约由长沙发往益阳的小车,体验了一次跨市小车快运。

下午2点44分,记者拨打预约电话83933333,提供人数和出发时间。2分钟后,记者接到小车司机电话,告知其所在位置。2点48分,预约成功,司机承诺20分钟内赶到。

3点04分,记者在开福寺路湘江路口等到了预约车辆,车身贴有所属公司的标志。此时,车上已有一名乘客,司机韩震称,“还要到河西接两名乘客,大概半小时左右。”

3点38分,韩师傅接到了另外两名乘客,开始赶往益阳。4点30分,记者到达益阳朝阳收费站出口不远处的长益线小车集合点,而韩师傅继续将3名乘客送往益阳市区。

和记者同车的包蓉经常往返于长沙和益阳之间,她说,相比客运大巴,小车至少能节省20分钟。而且韩师傅的车内安装了GPS设备和监控摄像头,上车后还向乘客展示了他的《从业资格证》和《道路运输证》,韩师傅还透露,公司为所有营运车辆购买的车险中包含最高50万元的乘客保金。

■记者 杨艳 实习生 赵翌



保时捷推荐 Mobil 1

舍之其谁

保时捷 Cayenne Turbo

以超越时代的智慧创想未来,令保时捷不断在减低能耗的前提下,依然完成性能的卓越提升,新款 Cayenne 车型,减少了最多 185 公斤的车重,得以轻盈之姿游刃有余。更融汇自动启停/停止技术,减少了最高 23% 的油耗与最高 26% 的二氧化碳排放。我们减去的,是对性能的束缚,是对环境的影响,更是与理想的距离。这正是保时捷让性能与睿智和谐共生的典范作为。

Made in Faith 信仰志造



PORSCHE

长沙保时捷中心

长沙市星沙绣路中南汽车世界 B03 区
电话: (0731) 84091 911
传真: (0731) 84029 911
www.porsche-changsha.com