

如何把 出租车市场管理得井井有条

◆徐静波 / 文

编者按

2019年底，徐静波先生发在朋友圈的一条信息，引起了我们的强烈共鸣。他是这样写的：“在上海坐了一趟出租车，脚下是泥土，座位后是司机睡觉的枕头和毛毯，发出阵阵臭味。出租车是一个城市的名片，也是城市的一大文明窗口！大上海再不好好调整一下出租车市场与政策，会把‘国际大都市’的牌子砸了！”而且有图有真相。随后，他在其公众号“静说日本”上发表了一篇《日本出租车市场为何管理得井井有条》的文章。这也让我们进一步感到，追求卓越的上海，要向国际先进看齐，绝不能让出租车服务质量滑坡下去了！为此，本刊经作者授权，刊发这篇文章，相信对我们思考“卓越的上海，如何匹配卓越的服务”这个课题，大有帮助。

坐 过日本出租车的读者朋友，对于日本出租车的宽敞与干净，一定留有印象。确实，日本是世界公认的出租车服务最好的国家。

日本有一个理念，叫“相棒”。这两个汉字是日文汉字，翻译成中文的话，就是“搭档”。日本出租车行业之所以能够做到世界第一，一个很重要的原因，是每一位司机都把自己的车看作是有生命的物体，把它

当作自己工作与生活的搭档，所以，他们一定会很爱惜自己的车，始终让它保持干净。

2016年，日本评选出三家服务最好的企业。第一家是东京迪斯尼乐园，整个乐园整洁、井然有序，而且每一位工作人员都面带微笑、百问不厌。第二家是东京帝国饭店，那是东京最资深的五星级酒店，服务一流。第三家是东京MK公司，这是

一家出租车公司。

出租车公司成为全国的服务标兵，它是怎么做到的呢？

每天早上5点钟出车前，MK的司机要拿着手电筒把座位的每一个角落照一边，哪怕是一根头发丝那样的垃圾，都要找出来。你可以想象，那出租车会有多干净。

东京MK出租车用的都是丰田的阿尔法商务车，车身永远是一尘不染，发出油黑的亮光。

而司机是一身标准制服，无论刮风下雨，一定是会在车外恭候乘客的到来。不仅要亲自给乘客开车门，还要拿行李，轻声细语、始终微笑。乘客下车的时候，也是一定下车跑过来给乘客开车门。车厢内备有矿泉水、口香糖、雨伞、充电器、餐巾纸，客人需要的，都给你准备得十分齐全。

并非所有的日本出租车公司都

能够做得像东京MK公司那么好,但是,出租车宽敞干净、司机服务态度好,是一个普遍的现象。

日本所有的出租车公司,不管是大还是小,有一个全国统一的行业服务标准,那就是四个字:安全、舒适。

什么是安全?

第一,驾驶要安全。首先,车子要开得平稳、匀速,无论是在市区还是在高速公路上,做到不超车、不变线、不抢道、不提速、不急刹,更不能接打电话。第二,要给乘客心理安全:司机要穿戴整洁,给予乘客一个好印象;乘客上车后,要回头与乘客照面问候,要让乘客看清自己的脸,让乘客知道是什么样的人在为他开车,增添一份安心感。

那么如何做到“舒适”呢?

舒适不是司机自己舒适,而是要让乘客感到“舒适”,因此,在硬件上,要向客人提供宽大型的汽车、舒适干净厚实的座椅。日本的出租车,除了个人出租车之外,各出租车公司几乎都使用丰田汽车公司制造的皇冠牌轿车,最近也有使用雷克萨斯和日产的混合动力汽车的。皇冠车车体宽,前后空间大,上下车十分方便。从去年开始,丰田汽车公司又推出了新一代出租车,车门是前后自动移动,车的门槛离地面的高度只有20厘米,很方便老年人上下车。

第二个“舒适”,就是车内环境要舒适,也就是要干净,不要让乘客感觉到脏乱。所以,坐垫一定是使用白色的座套,车箱内不能出现任何的破损痕迹。同时,司机必须每天洗澡,并穿戴整齐,一般都要穿西装或

者公司制服,让车厢内没有异味,包括没有体臭、口臭和烟味。

日本的出租车行业一直在强调一个概念,那就是,出租车不是运送货物的交通工具,而是运载生命的交通工具,因此除了安全驾驶之外,更重要的是,驾驶汽车的人必须是一位经验丰富、遵纪守法的安全驾驶员。

那么,日本什么样的人才可以成为出租车驾驶员呢?

日本法律规定,出租车司机必须要具备三个条件:

第一,必须要有3年以上的开车经历。

第二,过去三年内没有严重的违章和交通事故记录。

第三,必须考取出租车司机特别驾驶驾照。

除了以上三个条件之外,在东京、大阪、京都、福冈、仙台等大城市里当出租车司机,还必须参加地理地形考试。这种考试的合格率一般只有40%,一般需要考三次才能过关。在东京如果想当一名出租车司机的话,需要自己开车把整个东京的每一条道路都兜熟了,才有可能获得

90分以上的过关成绩。

那么,如果要申请个人出租车营业执照的话,还有两个更为苛刻的条件:第一是必须在同一城市里当过10年以上的出租车司机;第二是从申请日开始之前的10年间,无违章、无事故。

所以,在日本开出租车,并不是你有驾照就可以开,而是必须考取专门的出租车专用驾照,同时必须具备较好的驾车技术,并且严格遵守交通法规。这样的人才有资格去承担运送生命的工作。

我有一次在东京坐出租车,发现司机的驾驶座边上放着东京都出租车管理中心颁发的一块小奖牌,上边写着“优良驾驶者,30年”。我问司机,拿这块奖牌需要什么条件,老先生告诉我:“30年无违章记录、无事故发生。”我说:“你是车神。”

这一块小小的奖牌,不仅是日本出租车行业的一枚勋章,更是日本工匠精神在这一行业的美好体现。

这几年,我们中国的出租车开始走下坡路,网约车逐渐成为人们出行的主要交通工具。但是,从理论上来说,出租车公司有专门的运送客人的





营业执照，而网约车平台都没有这样的营业执照。没有出租车营业执照的公司，能否经营出租车业务？从现行的法律角度来说，是违法的。但是，网约车公司也有一个辩解，说“我只提供互联网约车服务，不管司机有没有驾驶出租车的资格”。也就是说，他是互联网服务公司，而不是出租车公司。但事实上，谁都知道，网约车其实已经是出租车。

以上海为例，实际运行的出租车只有3.5万辆，而加盟各网约车平台的车辆达到了40万辆，是出租车的10倍以上。老百姓的出行是方便了，但是出租车行业开始走向死亡。据说，这40万辆加盟的网约车中，有上海市交管部门颁发的网约车营运证的，只有1万多人。

那么，日本社会是不是允许中国式的网约车存在？绝对不允许，因为法律规定，从事人员收费运送的，必须要有营运许可证，不然就是违法。

我们中国有一家旅行网约车平台，叫“皇包车”。这家公司在日本设立了分公司，把中国那一套网约车做法拿到日本，签约了一批没有出租车营运许可证的私家车，向到日本旅游的中国游客或去日本出差的商务人士提供叫车服务，结果，这家公司被控违反日本道路运输法，日本分公司遭到警察的搜查，社长遭到逮捕。

我们将没有出租车营运许可证的车辆，称为“黑车”，日本叫法正好相反，叫做“白车”。今年一年，至少有10名在日本开“白车”到机场接人的中国驾驶员遭到日本警方的逮捕。

看到这里，一定会有读者朋友问：滴滴不是在日本已开了公司，它的叫车软件不是也可以用吗？这一点没错。滴滴通过这几年的努力，已经在日本的12个城市开展了叫车服务业务。但是，滴滴在日本绝对是遵纪守法的，它签约的车辆都是日本的出租车，没有一辆是日本的私家车。滴滴再牛，也不敢在日本去碰触法律的

红线。

但是滴滴在中国国内，却完全不一样。譬如在上海，滴滴并没有获得上海市政府的运营许可证，但是它照样在上海开展叫车业务，而且几乎是上海地区最大的网约车平台。

因为日本法律禁止私家车从事出租车业务，因此日本有网约车平台，但是没有网约私家车，所有你通过网约平台叫到的车，只能是正规的出租车，而不会是私家车。这样一来，日本的出租车市场保证了良好的发展秩序，没有出现中国式的网约私家车围剿出租车的现象。同时，网约平台又为人们的出行，提供了叫车的便捷。

日本管理出租车市场与网约车平台的做法，值得我们中国参考。中国需要在出租车与网约车之间找到一个市场与价格的平衡点，而不是相互排挤甚至残杀。只有这样，才能给大家提供更安全、更规范、更便捷的出行服务。📍

（作者系亚洲通讯社社长）