

持续升级防疫模式 擦亮城市出行名片

——记防疫阻击战中的大众出租

◆ 尚海 / 文

春节前夕，武汉新冠肺炎疫情爆发，并迅速蔓延全国。中国出租汽车暨汽车租赁协会在春节期间发出《致全国出租车行业广大从业人员的公开信》，号召出租车行业从业人员积极采取措施，做好疫情防控工作，自觉做好乘客保护和驾驶员健康安全工作。

疫情就是命令，防控就是责任。上海大众出租租赁汽车公司（下称“大众出租”）反应速度、快速响应，配合交通管理部门，多渠道、全方位做好应急保障，用最好的服务擦亮城市出行名片，为防疫阻击战的胜利贡献力量。

1月21日，大众出租开始加强车辆进出场管理，以及办公区域、车队等重点区域管理和防护工作，重点确保对车辆的消毒清洁和对驾驶员的体温检测。每辆出租车每天“一进一检一消毒一报备”。

王栋是大众出租客服中心经理。他说，除了必须戴口罩、消毒等常规防疫措施外，还会对所有驾驶员进行培训，包括对他们身体状况的检查和叮嘱。同时，要求驾驶员在营运当中，如果发现特殊情况，第一时间上报。

春节前后，防疫有方无惧风雨

1月24日除夕当天，大众出租升

级防疫措施和流程。八千多辆大众出租车全部换上崭新的白色座椅套，并在出场前接受严格“消毒”：即每天使用专门的清洗液和消毒剂对车厢内部进行清洗，且在出车前，每辆车必须经过重重消毒“关卡”，由质检人员贴上标签后，才被“批准”上路。同时，大众质检队也会在机场、火车站，还有全市的出租车站点加强驻点、巡查，全力做好预防工作。



1月28日大年初四，大众出租质检队全员出动来到春运返程第一线，确保出租车营运服务规范和供应有序，为“两场三站（上海2大机场3个火车站）”候车的出租车进行消毒检查，确保乘客安心乘车、放心回家。

李民是质检队负责人之一，和其他质检队员一样，放弃了团聚和休假，冒着寒冷和风险，连续坚守在抗疫第一线，“逢人必叮嘱、逢车必消毒”。在机场码头，他联动各枢纽执法人员为所有出租车进行消毒，并安抚司机情绪，得到了司机、乘客以及站点管理方的交口称赞。

面对节后返程客流高峰带来的更大防疫压力，大众出租副总经理戴建华带队多次赶赴保障前线。一方面，巡视各机场码头大众质检工作的实际状况，发现问题、持续改进，确保万无一失；另一方面，慰问在“金山枫泾、沪常高速”等道口的交通执法人员，送上日用品，向防线战士们致以最诚挚的感谢和敬意。

措施再升级，服务复工大客流

2月3日，为了迎接即将到来的复工潮，大众出租在强化前期防疫成果基础上，再次升级防疫措施，启动了最严防疫模式——“一差次一消毒”。不仅为每辆大众出租车配置一壶消毒液，要求“口上带罩、手上提壶、严格防疫”，对所有乘客和驾驶员可能接触到的部位都严格消毒，不留任何死角，而且，乘客下车以后，也要抓紧时间把乘客能接触到的地方，用消毒液再擦一擦、喷一喷，对下一位乘客负责，确保驾驶员及乘

客的健康安全。为此，各分公司车队均安排了消毒液补给，方便驾驶员用完了做补充。

疫情期间，为了保障市民出行便利，出租车驾驶员每天坚守在一线连续作战，压力不小。大众出租按照政府统一部署和安排，通过减免“份子钱”让利、及时发放补贴等举措，为驾驶员减负，让驾驶员安心，保障市民出行需要。

2月17日，上海市道路运输局向上海出租汽车企业发布通知，要求上线乘客登记系统，落实疫情追溯要求；拒绝未佩戴口罩的乘客乘车；鼓励乘客使用非接触式支付方式……大众出租随即紧急上线了“聚合码”支付功能，乘客无论通过手机APP、电话预约，还是扬招方式乘车，都可以通过扫“聚合码”进行无接触支付，就像日常在超市扫码结账一样，为乘客和驾驶员的安全健康再添一份保障。

驻守机场，助力“闭环防控”护上海

3月起，国内疫情逐步得到控制，境外疫情却持续蔓延，部分国家疫情形势严峻。口岸疫情防控风险陡增，机场成为上海疫情防控的主战场。

为了实现无缝衔接和闭环管理，3月6日起，徐汇区需要浦东、虹桥两大机场工作组志愿者24小时不间断值守。大众交通集团得知消息，立即启动了驻守机场大众青年志愿者招募行动。短短2个小时，集团20多名团员青年积极报名，为机场“闭环”防疫贡献自己的青春力量。大众出租二分公司营运部主任

王闽便是其中的一员。工作中，王闽接待了一位德国籍旅客，虽然她并不是重点国家旅居返回人员，但由于她的护照有黄标，因此必须严格按照流程把她交接给街道工作人员并安排居家观察。她非常疑惑和不满，王闽不断耐心解释、沟通，最终获取了该旅客的谅解和认可。当听到那位国际友人说“You are hero”时，她深切地感受到所有的工作都是值得的。

坚守15小时，只为完成一单业务

坚守初心使命，勇于责任担当，在关键时刻心甘情愿坚守岗位、用心服务，大众出租一分公司的施健申就是其中的一位。3月5日，施健申在19:43分接到一个订单，要求到浦东机场里的出关处接人。飞机在20点15分准时到达后，乘客迟迟未出关。经打听，因疫情期间出关时间较长，需耐心等待，此时已是凌晨24点。由于特殊时期，机场不允许开空调，周围的店铺又早早关门，无处可买热饮及食物，只能靠自带的面包和冷水充饥。他又不回车内休息，生怕客人出关找不到人，就这样施健申在寒冷的接机大厅苦等一夜，直到第二天早上8点，客人才经过重重安检，终于出关。9点30分，施健申将客人安全送达目的地，此时距离他前夜出发到业务结束已过去了15个小时。

乘客第二天特意送来锦旗，感谢施健申的坚守，表扬他的敬业精神。在这样一个特殊时期，大众出租正因为有这样一批用心服务的驾驶员，才让大众出租品牌牢牢伫立在上海。📷