



2013年7月25日

第12期

顺德

出租车

主办：佛山市顺德区出租车协会

电召热线：22331888

投诉电话：12319

网址：www.sdtaxih.com

E-mail:shundetaxi@126.com

比车技、拼服务，技能大比武

2013年顺德区出租车驾驶员技能竞赛圆满落幕

2013年顺德区出租车驾驶员技能竞赛决赛于6月29日在顺峰山公园隆重举行。历时两个多月，经过初赛、决赛多个项目的激烈比拼，谁是技能高手，也有了最终答案。

初赛回顾：牛刀小试，技艺高超，赞叹连连

启动、加速前行、减速、轻点刹车，手指定停车红线处稳稳当当停下，与标准只差分毫，随之欢呼声四起……这是顺德出租车行业驾驶员技能竞赛初赛“定线停车”项目的比赛场景！

轮到来自新协力公司“的哥”周双林上场。周双林紧握方向盘，裁判的红旗一摇，他轻点油门平顺加速，去到中段稍收油门，就快到终点的时候，轻点刹车，停止。他马上下车检查停车效果，只见他的脸上马上绽开了花，经裁判测量，他在这个项目取得了87分，很显然，他对自己这次的表现非常满意。

这边欢呼声连绵不断，那边“轮胎互换”

的比赛现场也是掌声连连。一声哨响，的哥们拿起工具快速到达车轮旁边：上下撬动千斤顶、旋转套筒、放置安全支架，各位的哥身手矫健，一气呵成，真是难分高下！

别以为轮胎互换这些体力活，我们的“的姐”就会落后于人。来自新协力公司的谭艳琼把后轮胎丝毫不差的互换成功，而且还创造了

7分31秒的傲人成绩，令不少的哥为之汗颜！

经过理论考核、定线停车、轮胎互换三大项目的激烈比拼，70名“的哥、的姐”技高一筹，在430多名参赛选手中脱颖而出，勇夺技能竞赛决赛席位！



决赛现场：再决雌雄，难度增大，更考水平

与初赛一样，决赛同样以理论考核和实际操作两部分进行，但难度明显升级。

其中，理论考核以汽车运用专业知识、应急处理救护知识、汽车机械知识、劳动保护知识为基础。

移车入库和绕桩驾驶有点类似驾考，但对时间和空间的限制更加严格。移车入库的库宽只有2.3米，而给予的倒车空间只有18.75米*4.5米的空间，还要在50秒内先后驶入指定三个停车位后，再驶回起点处。“真的好难，实在是太考验驾驶技术了，只要你的车不在适合的位置上，是根本无法倒进库里的，一不小心碰到边线，还一分都没有”，拥有多年驾龄的顺德广交“的哥”刘复远虽然成功完成了考试科目，他坦言并不轻松。

别以为绕桩行驶，只要悠着点，别碰到障碍物就行了。在5.6米左右的宽度中，还要在相隔7米的障碍物中穿行，而且前进后还要取路倒车回来。“这个项目，只要稳住，不要急，就算倒车行驶，看好位置，就没问题的了。”顺德鸿运“的哥”王尚江胸有成竹地向其他驾驶员介绍经验。

在情景应对环节，驾驶员们遇到的不文明“乘客”也比平时更加难以应付。要求议价不打表，在车上抽烟，醉酒后在车内呕吐……如果驾驶员们劝阻，“乘客”们往往蛮不讲理，不听劝阻，我行我素。

一位“犀利姐”一上车就要多得多，途中又不断叫骂。新协力“的哥”周双林应该如何应对？

“日常工作中也遇到过类似的情景，不会生气。顾客永远是对的。谁叫你选择服务行业呢？而且她是女同志嘛。”周双林答罢下台后，笑着说。

经过几轮激烈比拼，决出了个人成绩前十名，他们分别是顺德鸿运公司杨才猛、新协力公司何振兴、新协力公司沈建忠、顺德广交公司刘正富、新协力公司陈长海、新协力公司梁海生、顺德鸿运公司王尚江、新协力公司王银良、新协力公司黄明辉、新协力公司蔡庆林。

来自新协力公司的团队，凭借全体队员的良好发挥和在情景应对项目的优异表现，包揽了本次大赛团体前三名。



技能竞赛，检验成果 精益求精，更上层楼

顺德出租车行业驾驶员技能竞赛是由顺德区环境运输和城市管理局、顺德区人力资源和社会保障局联合主办；佛山市顺德区出租车协会、佛山市顺德区出租车行业工会联合会承办；顺德恺睿职业技能培训学校协办的大型专业类技能比赛。

这场技能大比武的主要目的是为了检验素

质提升培训工程的工作成果，对出租车驾驶员驾驶技能和应急服务的一次检验和提升，展示驾驶员的职业素质和职业技能。素质提升培训工程自2012年3月启动以来，已分批对全区2400多名驾驶员展开了一系列的培训工作，并有1006人通过了国家职业技能鉴定，获得高级驾驶员职业资格。

“顺德在打造旅游美食文化品牌，城市品质不断升级，出租车驾驶员服务水平自然也要水涨船高”。顺德区环境运输和城市管理局公交客运科科长黄剑宇表示，期望这次竞赛挑选出一批职业技能过硬、职业素质高尚的驾驶员成为先进典范，以榜样力量带动整个行业积极向上发展。



用勤劳，托起“中国梦”

无论风雨烈日，我们的目的地，就是他们的方向。不管白昼黑夜，挥一挥汗手，他们就送来一路的顺畅，走走停停，来来往往，他们用行驶的轨迹，织出一道温暖的风景，这就是出租车司机。这一群平凡的劳动者，用勤劳，托起“中国梦”。

凌晨十二点，街道一片寂静，只有出租车司机还在街边忙碌着，为城市增添了一道夜景；凌晨四点天还没亮，出租车司机已经活跃在城市的大街小巷，是他们唤醒沉睡之中的城市，不分昼夜地为在路上的人们提供便利的服务。虽说近年来交通工具越来越发达，私家车增多，公交车也特别方便，出租车已不像从前那么好跑，但他们始终坚守岗位。

出租车驾驶员是个平凡艰辛的岗位，在这个岗位上，涌现出很多可爱可敬的人，他们见义勇为，拾金不昧，乐于助人，尊老爱幼……这些高尚的品德已融入了他们的生活，形成了习惯。每天穿梭在城市的大街小巷，每天载着不同的乘客，手中握的不仅仅是方向盘，更是自己和别人的生命安全和幸福。安全行车，是对乘客负责，也是对自己负责。在他们身上涌现出感人的一幕幕：

“当一个小女孩横穿马路时，他没有按喇叭，也没有恶言相向，而是停下来，和颜悦色地对那女孩说：“嗨，孩子，慢点，别着急。”他没有因为女孩的过错而对地横加指责，而是稍稍等了一会儿，也许这一会儿会使他错过一些东西，但他却维护了一个美丽的生命，他用行动对生命进行了隆重的赞美。

在出租车公司的办公室里，经常上演着“的哥”“的姐”们不辞劳苦，主动把乘客遗忘在车上的失物交回公司，请公司帮忙寻找失主；接到通知赶来公司认领失物的乘客，常常被我们出租车师傅拾金不昧的高尚品德所感动，失主们以感谢信、锦旗等非物质方式表达着他们失而复得的感动。

出租车行业是城市流动的服务窗口，是一个城市公共交通重要的组成部分，是现代经济发展和社会生活必不可少的基础设施之一，也是一个城市发展水平的体现，充分反映了一个城市服务业的素质，是城市文明的重要体现，尤其是作为特殊服务功能角色的扮演者而被政府所重视。

实践证明，一个城市的发展，需要政府的砥砺前行，需要广大群众的辛勤劳作，需要各行各业的兢兢业业。当前，我国正处于全面建设小康社会的决战期和推进科学跨越发展的黄金机遇期。我们的出租车司机也在适应新的发展形势和需要，高擎劳模精神，融入建设大潮，用勤劳的双手，共同托起美丽的“中国梦”。

(顺德广交唐丽娜 稿编：150元)

温馨提示：下车时，别忘了拿齐行李！

100多件失物焦急等主人

顺德出租车协会官网开辟失物招领板块,方便市民查寻

几乎每天,都会有粗心的乘客把物品落在出租车上。因一时联系不上,热心的哥把捡到的物品交回公司,可面对越来越多的失物,出租车公司也感觉束手无策。今年4月,顺德出租车协会在其官网(http://www.sdtaxi.com/)上开辟失物招领板块,将的哥们上交的失物信息进行汇总,方便市民查寻。据了解,1-6月份还有100多件失物等待主人认领。



致使各大出租车公司失物越积越多的主要原因。

据了解,与内装银行卡或身份证的钱包、手提电脑等贵重物品相比,失主寻找手机、雨伞、钥匙之类会更为困难。如果是食物、衣物等物品,乘客大多会选择放弃寻找。

汇总招领信息 每个月更新一次

为了方便市民找回在出租车上遗落的物品,顺德出租车协会从4月份起,将顺德三大出租车公司的所有失物信息进行了一个大汇总,将失物的信息通过协会官网及时公布出来,以达成信息的对称,搭建起一个找失物的桥梁,以此提高乘客丢失物品归还率,缩短

丢失物归还时间。目前,已有部分市民通过平台顺利找回失物。

“失物招领信息每个月更新一次,市民查找后觉得相似的可打电话到出租车公司确认物品特征,并带身份证领回失物。”工作人员表示,失主可在6个月内凭本人有效身份证明到所属公司领取公布的失物。“在的上上遗漏物品市民可拨打22331888报失,当然乘客如能提供打车的时间及出租车车牌号,失物找回来的可能性更高。”工作人员提醒市民,打车最好还是要开发票,另外如遇到有人自称捡到某物,要求汇款过去,很可能是骗局,请市民提高警惕。

据统计,现在积聚在二家公司的失物尚有263宗急寻失主,在失物统计清单上看到,乘客打车时遗忘在出租车上的物品五花八门。通过梳理,最常见遗失物品是手机,物品中手机的比例将近30%,接下来依次是钱包、衣服、证件。其中还有一些“特别”的失物,如砧板、女靴、油罐等。

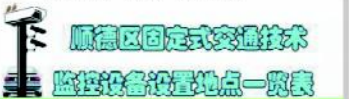


352只“天眼”

遍布全区区车务必遵章守法

前段时间,顺德交警公布顺德区325个电子警察地点的汇总表。据介绍,352个电子监控分为6大类,包括42个测速类监控,6个酒精监控,18个闯红灯监控,13个未按规定使用安全带监控,126个违反交通信号监控,147个路段实时监控。

以下部分“天眼”设置地点



序号	设置地点	违法行为
1	105国道240KM-250KM(顺德潭头大桥山路段)	闯红灯
2	105国道240KM-250KM(顺德潭头大桥山路段)	闯红灯
3	105国道240KM-250KM(顺德潭头大桥山路段)	闯红灯
4	105国道240KM-250KM(顺德潭头大桥山路段)	闯红灯
5	105国道240KM-250KM(顺德潭头大桥山路段)	闯红灯
6	105国道240KM-250KM(顺德潭头大桥山路段)	闯红灯
7	105国道240KM-250KM(顺德潭头大桥山路段)	闯红灯
8	105国道240KM-250KM(顺德潭头大桥山路段)	闯红灯
9	105国道240KM-250KM(顺德潭头大桥山路段)	闯红灯
10	105国道240KM-250KM(顺德潭头大桥山路段)	闯红灯
11	105国道240KM-250KM(顺德潭头大桥山路段)	闯红灯
12	105国道240KM-250KM(顺德潭头大桥山路段)	闯红灯
13	105国道240KM-250KM(顺德潭头大桥山路段)	闯红灯
14	105国道240KM-250KM(顺德潭头大桥山路段)	闯红灯
15	105国道240KM-250KM(顺德潭头大桥山路段)	闯红灯
16	105国道240KM-250KM(顺德潭头大桥山路段)	闯红灯
17	105国道240KM-250KM(顺德潭头大桥山路段)	闯红灯
18	105国道240KM-250KM(顺德潭头大桥山路段)	闯红灯
19	105国道240KM-250KM(顺德潭头大桥山路段)	闯红灯
20	105国道240KM-250KM(顺德潭头大桥山路段)	闯红灯
21	105国道240KM-250KM(顺德潭头大桥山路段)	闯红灯
22	105国道240KM-250KM(顺德潭头大桥山路段)	闯红灯
23	105国道240KM-250KM(顺德潭头大桥山路段)	闯红灯
24	105国道240KM-250KM(顺德潭头大桥山路段)	闯红灯
25	105国道240KM-250KM(顺德潭头大桥山路段)	闯红灯
26	105国道240KM-250KM(顺德潭头大桥山路段)	闯红灯
27	105国道240KM-250KM(顺德潭头大桥山路段)	闯红灯
28	105国道240KM-250KM(顺德潭头大桥山路段)	闯红灯
29	105国道240KM-250KM(顺德潭头大桥山路段)	闯红灯
30	105国道240KM-250KM(顺德潭头大桥山路段)	闯红灯
31	105国道240KM-250KM(顺德潭头大桥山路段)	闯红灯
32	105国道240KM-250KM(顺德潭头大桥山路段)	闯红灯
33	105国道240KM-250KM(顺德潭头大桥山路段)	闯红灯
34	105国道240KM-250KM(顺德潭头大桥山路段)	闯红灯
35	105国道240KM-250KM(顺德潭头大桥山路段)	闯红灯
36	105国道240KM-250KM(顺德潭头大桥山路段)	闯红灯
37	105国道240KM-250KM(顺德潭头大桥山路段)	闯红灯
38	105国道240KM-250KM(顺德潭头大桥山路段)	闯红灯
39	105国道240KM-250KM(顺德潭头大桥山路段)	闯红灯
40	105国道240KM-250KM(顺德潭头大桥山路段)	闯红灯

信息不对称 失物归还率不高
赵师傅开了10多年的出租车,前不久,他在车上发现一部手机,“应该是乘客不小心掉的”。于是,他将手机上交给公司。

像这样的情况,的哥经常会遇到。而这大部分失物,却无人认领。一般在两种情况下失物能顺利归还。一是失主知道乘坐车辆的信息,主动联系到公司;二是公司在收到驾驶员交回失物后,通过失物中的信息找到失主。”出租车协会的工作人员说,“因失物招领信息不对称,使得失物归还率不高,这也是

企业动态

顺德新协力 献血风采铸文明 无微爱心筑和谐

6月14日晚上,顺德区人民政府在顺峰山公园隆重举行了顺德区庆祝“6.14世界献血者日”暨第六届无偿献血表彰大会,佛山市新协力的士有限公司被授予“2011-2012年度顺德区无偿献血先进集体奖”。近年来,佛山市新协力的士有限公司积极开展无偿献血活动,至今已有3000多人参加无偿献血,累计献血100多万毫升,其中累计献血达800毫升的就有100多人。2010年,公司与佛山市中心血站签订“爱心血库”协议,只要血站有用血需要,公司将第一时间组织管理人员和驾驶员无偿献血。无偿献血活动的开展展示了公司的社会公民形象,彰显着公司一如既往的历史使命,也提升了全体出租车驾驶员社会责任感。



强化安全基础 推动安全发展

6月26日,新协力的士公司梁敬恒总经理组织召开了主题为“强化安全基础,推动安全发展”的安全生产工作会,公司安全生产委员会全体人员及其他部门主管人员参加了此次会议。梁敬恒总经理分析了公司的安全生产现状,并再一指出安全生产形势的严峻性,要求各部门人员要有高度的责任感及安全意识,高度重视安全生产工作,严格落实安全生产大检查,找出安全生产风险源,排查安全生产隐患,采取有效措施,确保公司安全生产工作。

顺德广交 推进系列安全生产措施

为夯实安全管理基础,实现“交通集团送你一路平安”的承诺,顺德广交公司围绕“强化安全基础,推进安全发展”的安全生产月主题,通过安全海报专栏和违法办班教育,突出违法自点和黑点,以逢回场必教育等手段加大对安全生产的宣传教育力度,同时结合安全学习向全体驾驶员进行安全生产月动员,为预防

车辆因燃气设备而发生自燃事件,加强车辆回场检测精度,并委托专业公司配合进行专项燃气设备检测。为使安全推进工作落到实处,顺德公司并相继开展安全生产知识有奖问答、CNG应急演练、站场流动性车辆检测以及公司消防检查等一系列活动,增强了驾驶员的安全意识,保障营运安全。

硬盘设备全面升级

为确保车辆终端设备使用稳定,加强对驾驶员营运规范的监督,保障司乘安全,顺德区广交出租汽车有限公司270台出租车全部更换了固态硬盘。



顺德鸿运 召开党员座谈会

7月1日下午,顺德鸿运公司召开“七一”党员座谈会,庆祝中国共产党诞辰92周年。会上全体党员回顾了党的光辉历程,重温了入党誓词,学习了新党章,并就如何在社会主义新形势下做好一个合格的中国共产党党员进行了讨论。党支部书记熊建平同志总结了上半年支部工作和公司党建工作取得的良好成绩,并针对公司上半年工作的实际情况征求大家的建议和意见。广大党员在座谈会上围绕公司各项工作踊跃发言,纷纷表示要牢记宗旨,坚定信念,立足本职,埋头苦干,开拓创新,为党旗增辉,为出租车行业的科学发展贡献自己的力量。



完成计价器年检工作

从7月4日至7月8日,在顺德区质监局工作人员的热情服务和全体出租车驾驶员的积极配合下,鸿运出租车公司280辆出租车计价器年审工作顺利完成,检验合格率达100%,从而在技术设备上为出租车驾驶员营运提供了可靠的经营保障。为了切实做好计价器年审工作,顺德鸿运公司根据车辆的数量与区质监局进行协商,时间上都作了认真安排,避免出现集中排队、驾驶员等候时间过长的问题,并具体安排各分队队长到现场维持秩序。

温馨提示:下车时,别忘了拿行李!



“安全第一 用心服务”

广东省安全文明驾驶人——李运华

2012年广东省“安全文明驾驶人”评选活动由广东省文明办、广东省公安厅、广东省交通运输厅、广东电台羊城交通台、腾讯网共同开展。广州、深圳、佛山、东莞、潮州等21个地区，共计37位安全文明驾驶人候选人，通过网上投票，票数排名前15位的安全文明驾驶人将获得2012年广东省“安全文明驾驶人”称号。经过历时15天公平、公正的投票，顺德鸿运出租车公司驾驶员李运华共获得10181票，排名第5名，获得2012年广东省“安全文明驾驶人”称号。

没有惊天动地的业绩，有的是安全行车百万公里无事故的记录！

没有振聋发聩的豪言壮语，有的是十多年如一日的真诚奉献！

李运华，共产党员，退伍军人；来自四川，在顺德从事出租车运营服务12年，他牢固树立全心全意为人民服务的宗旨，注重展示驾驶员良好形象，踏踏实实为乘客服务，模范遵守公民道德，身体力行，倡导传播交通安全文明。



的哥文明驾驶 受到省里表彰

有关领导向李运华颁发广东省安全文明驾驶人奖杯。昨日上午，“遵守交通信号，安全文明出行全国交通安全日”活动在广州花城广场启动，鸿运出租车公司员工李运华以10181票排名第5成为前15名安全文明驾驶人之一。/本报记者杨安强

热爱本职、真诚服务

李运华在日常经营中坚持热情周到，不辞辛苦，不怕麻烦的原则。不论本地人外地人，不管路途远近，或生或熟，从不挑肥拣瘦，自觉打表经营，主动出具车票，不绕道行驶，不中途甩客；扶老携幼，为乘客开门、放行李等等；工作中，他会细心观察乘客的需求，在乘客需要的时候给乘客播放音乐，在乘客需要安静或者休息的时候，会静静地专心开车；在他心里，将乘客“安全、舒适、快捷”地送到目的地就是他最开心的事情，乘坐过他的车的客人，无不被他“温柔体贴”所感动。

安全驾驶、平安营运

多年的出租车工作经验，让他掌握了过硬的驾驶技术水平，具有较高的政治素质和业务水准。他认真、积极参加有关部门举办的各种培训班，从未间断学习；自觉遵守从业人员的各项规定，每次出车前先对车辆仔细进行全面排查，力求保持车辆技术性能良好，保持

车容车貌整洁；

在行车过程中，他严格做到“四不”，不开英雄车，斗气车；不酒后驾车；不强行超车；不超载。“宁停三分钟，不抢一秒”，他始终牢记一句话：“安全第一”，在工作中从未发生交通违章、有责交通事故，以乘客生命财产安全为至上。当自己开车感到疲劳时，他会给自己放一些音乐轻松一下，让自己的精神、情绪舒缓，确保行车的安全。

用心服务、热心助人

在工作上他认为“拾金不昧不是光荣的事情，是自己服务不到位”。对每一位乘客，他都始终不变的提示“请带齐行李物品”，所以乘坐他的车的乘客从没有遗落东西在车上。工作中更是经常做好事不留名，助人为乐；他遇到过几次乘客忘记带钱包，他仍然热情地免费将乘客送到目的地，还因此结交到朋友，有些成为他的老顾客。

平凡岗位，不平凡的业绩

他默默无闻、无声无息地奉献着，为自己所从事的事业付出了满腔热忱，在平凡的岗位上做出了不平凡的业绩。

2009年1月5日，被评为佛山市第二届公共交通行业三星级驾驶员。

2011年7月，荣获佛山市客运安全文明驾驶人。

2011年9月，荣获佛山市2011年公共交通行业文明驾驶员。

2011年上半年，所驾驶的粤XV9645被公司评为“文明示范车”。

2011年下半年，所驾驶的粤XV9645被佛汽集团评为“文明示范车”。

2011年，被公司评为“安全行车、优质服务驾驶员”。

2011年，被佛汽集团评为“服务之星”。

2012年9月，被评为顺德区城市公共交通“服务之星”。

2012年12月，荣获广东省“安全文明驾驶人”称号。



出租车驾驶员如何避免乘客投诉

自5月份，顺德出租车协会承接出租车投诉处理工作以来，协会工作人员在处理投诉事件过程中，发现有很多投诉事件完全可以避免的，只要我们的出租车驾驶员保持良好的态度、有礼貌地与乘客沟通相议、不要因为一时之气与乘客相争，乘客投诉驾驶员的情况就会大大的减少。为此，顺德出租车协会负责处理投诉工作的黄嘉豪在长期的工作实践中，总结了以下一些意见，供各位驾驶员共同分享，以避免造成乘客投诉的情况。

树立“被投诉就是有责事故”的理念

黄嘉豪说，首先要树立“被投诉就是有责事故”的理念。被乘客投诉的原因大致可归纳为服务意识淡薄——态度冷漠，怠慢乘客；出言不逊，刺激乘客；心态不正，怪罪乘客。服务技能欠缺——服务流程不到位；对话沟通技巧；乘客心理未把握。道德品质不良——见利忘义，欺诈骗客；损人利己，为难乘客；明知故犯，失信乘客。个别乘客苛求及疑心。

在造成投诉的诸多原因中，来自出租车驾驶员的主观原因起着决定性作用，不可否认，有少数投诉是乘客不熟悉出租车计费方法，怀疑多收费；不懂

交通法规，苛求出租车驾驶员违章行车未果，甚至酗酒失常而发生。如果出租车驾驶员能态度温和地婉言解释，也可能化解矛盾。

掌握乘客招租的服务规范

如何避免被投诉拒载？黄嘉豪表示，拒载，是出租车行业特有的一种“常见病”。特别是在节假日、下雨天等客源陡增的时候，以及上下班客流高峰时段，所谓短趟起步价不去、交接班不顺路不去、路况较差易堵车不去、装载行李嫌麻烦不去等“四不去”拒载现象尤为突出。明白什么是拒载，掌握乘客招租的服务规范，知晓违规拒载的后果，将有助于“告别”拒载。

应尽心尽力周到服务

“如何避免被投诉态度不好？不少投诉未涉及物质利益的损失，也不属于明显的违规违章，仅仅因为出租车驾驶员的解释生硬，语言不当及态度冷漠，伤害乘客的自尊心，刺激情绪而引起纠纷，导致投诉。”黄嘉豪说，出租车驾驶员站在乘客的角度换位思考，急乘客之所急，心态平和地对待乘客的不同需求，至关重要。面对乘客提出的合情不合理、合理不合法的要求，是板着脸冷冷若冰霜地顶回去，还是以诚感人，委

婉地说服；遇到脾气火爆，指手画脚的浮躁乘客，是火上浇油对着干，还是礼让三分，是对能否尊重人、理解人、宽容人的检验。想想乘客给自己带来营业收入，自己理应尽尽心力周到服务，应能一笑泯怨气，化干戈为玉帛，回避口水官司。

讲好“五句话”有利无弊

黄嘉豪说，出租车驾驶员在乘客上车、付车费及下车时，坚持讲“您好”、“请问到哪里”、“谢谢”、“请您带好随身物品”和“再见”五句话，不仅是文明优质服务的突出特征，而且是降低投诉的有效一招。开口讲礼貌用语，可迅速拉近与乘客的距离，可使乘客身历其境地感受到温馨亲情。在融洽司乘关系后，即使服务中存在不尽人意之处，也会得到乘客谅解，不至于白费心费神去投诉讨说法。讲好“五句话”，不花钱，不费力，换来的却是品牌效应及褒扬，是矛盾纠纷的减少。据抽样调查，被投诉的出租车驾驶员几乎没有讲“五句话”。讲好“五句话”有利无弊。

总结预防投诉的七条技巧，即：微笑和气，诚信交易，礼让三分，察言观色，相互理解，知错改正，灵活求助。出租车驾驶员应吸取正、反两方面经验教训，可望学有所得，用有所获。

车行顺德 顺德新十景



顺峰山公园

顺峰山公园，顺德“新十景”之一。位于佛山市顺德新城区西北部太平山麓。碧桂路转南国东路可直达。是集旅游、休闲、娱乐为一体的现代化旅游景区。

公园占地面积8209亩，包括太平山、神步山、桂畔湖、青云湖等区域。公园的建设突出以“山水水韵”为主题，充分考虑了顺峰山真山真水的特点和深厚的人文历史底蕴，巧妙利用自然空间布局以及旧寨塔、青云塔等历史古迹，依据山势地貌形成了“青山、碧水、一寺、两湖、两塔”的自然与人文景观格局。以两湖（青云湖区、桂畔湖区）、两塔（青云塔、旧寨塔）为主要旅游轴线，巧设独特景点，构成“桂海芳丛”、“汀芷园”、“步云迳”、“雅正园”等景区共24个。



安全提示

五大“理所当然”的驾驶误区

在日常行车中，一些在我们看来似乎很平常、理所当然的动作和习惯，往往存在着很大的隐患，这些隐患轻则对车造成机械损伤，重则会引发交通事故。看看以下几种驾车误区您有吗？

单手控制方向盘

很多驾驶员喜欢用一只手控制方向盘，或许这种姿势看起来很帅，可一旦出现突发情况，驾驶员将无法在第一时间内做出正确的反应和操作。

正确方法：应当将座椅调整到合适的位置，手肘微弯，两手以钟表的3时与9时位置握住方向盘。这种姿势可以使您的双臂有充分的活动区域，从而迅速快捷地操作方向。

空挡滑行

有的驾驶员为了省油省气，在驾车下坡时空挡滑行，这样做也是非常危险的。下坡时长时间利用刹车控制车速，会导致刹车系统过热而失去制动力。

正确方法：在下坡时应根据车速使用相应的档位，让发动机参与制动，辅以刹车制动，这样既安全又延长刹车的寿命。

单手常握排挡杆

许多司机都习惯于开车时将自己的右手搭在排挡杆上面，一方面能给右手找一个“支点”，另一方面也利于及时换挡。这样做，且不说遇紧急情况时来不及控制方向，而且您身体的重量还会通过手臂传到挡把上，造成闸箱齿咬合不稳，变速器换挡拨叉过早磨损，造成换挡不利，进而影响行车安全。

踩完离合踩刹车

不少驾驶员在急刹车时，习惯于先把离合踩到底再踩刹车，甚至在开车的时候就直接将脚踏在离合器踏板上。这种做法等于在制动时形成了空挡滑行，直接放弃了制动，而且这种长时间的“半联动”，还会影响离合片的接触，既影响使用寿命又损耗动力。

有ABS就“无视”速度

ABS的主要功能并不是缩短制动距离，而是在汽车制动的时候，仍然能够保持对方向的控制能力，但在车速过高和转弯过急的情况下，若车辆制动过猛，仍然会发生侧滑。

正确方法：要严格按照交通限速驾驶，一旦遇到需要紧急制动的情况，应立刻用力踩死刹车踏板，随后伴随着一些振动和声音，刹车踏板会有一些反弹力，此时一定要紧紧踩住刹车踏板不放松，让ABS系统自身去调校制动力，并同时控制车辆方向，从而避免车祸的发生。切记不能放弃控制车辆方向、放松刹车踏板或点刹刹车。



技能高一筹 服务争一流

2013年顺德区出租车驾驶员技能竞赛决赛五强风采

2013年顺德区出租车驾驶员技能竞赛决赛已经落下帷幕。从大赛启动到决赛,历时两个多月,共有430多名驾驶员报名参加本次大赛。经过初赛重重考核和决赛的严格筛选,最终决出了本次技能竞赛的前十名。“台上一分钟,台下十年功”,细微处彰显真功夫,能在众多高手中,勇夺前茅,当然不是一朝一夕的事。本期《行业人物》栏目,向大家介绍一下在本次大赛中位列五强的驾驶员,看看他们如何在日常工作中练就的一身好本领。

第一名: 顺德鸿运公司

杨才俭

杨才俭,四川省射洪县人,30出头,虽然年龄不大,但是从事出租车这个行业已有8个多年头了。他深知:出租车安全运营是为乘客提供服务的基础和前提,多年来他始终坚持为乘客提供“安全、方便、优质、快捷”的理念开展工作。

曾经做过汽车维修工的他,精通车辆的维修技术,而且熟练地掌握了各种车辆性能,这对他后来从事驾驶员工作起了很大的帮助。8年多的出租车驾驶员生活,他始终恪守“安全行车,是我运营服务工作中追求的目标”,并且很好地做到了。每次出车前他都要仔细检查车辆技术状况,发现问题及时修理,配件都要亲自过目。驾驶出租车以来,没有一起重大交通事故的发生。



第二名: 新协力公司

何振兴

自2002年开始从事出租车营运工作,何振兴一直任劳任怨,兢兢业业,热心服务市民,为人善良低调、守法经营。十年从业经验,使其深知熟练的驾驶技术,及为乘客提供“安全、文明、快捷、舒适”服务的重要性。于是,在平时工作中,他时刻注意提高自己的驾驶技能,并通过自己动手实践,进一步提高自己处理汽车简单故障的能力;想乘客之所想,利用工作及业余时间,熟悉区内的道路,以便为下一位乘客提供最优路线选择;学习与人沟通的技巧,为乘客提供更优质服务。2012年进入新协力的士公司任职出租车驾驶员,至今无一宗服务质量投诉事件发生;注重安全文明行车,遵章驾驶,至今无一宗交通违章及交通安全事故发生。



第三名: 新协力公司

沈建忠

沈建忠师傅,自进入出租车行业以来,沈建忠都是尽职尽责,以高度的敬业精神投入到日常工作中。每天早出晚归、刮风下雨,他始终保持饱满的工作热情、良好的工作态度,为广大乘客提供周到服务。沈师傅还非常注重各方面的业务知识的不断学习,认真学习各种行业法规和服务技巧,从而更好的为乘客服务。

作为驾驶员,他认为必须具有强烈的安全意识,作为出租车驾驶员,更要把乘客的安全铭记于心。沈师傅这么多年以来,始终把开安全车放在第一位,自觉遵守交通法规,做到文明行车。每次出车前他都要对车辆进行检查,平时注意车辆保养,行车中不抱侥幸心理。这样,既保证了正常的营运,也给乘客提供了放心的乘车出行服务。



第四名: 顺德广文公司

刘正富

他深信,良好的仪容仪表和车容车貌,会给乘客留下美好的第一印象,是尊重乘客的表现,也是出租车司机基本素质的外在反映。他谦逊有礼,微笑服务。每遇到老、弱、病、残的乘客,他总是搀扶乘客上下车;每遇到行李多的乘客,他都主动帮助;每遇到拿着地址不详的纸条在寻求帮助的乘客,他都竭力帮助。

他爱车、护车,对车就象是自己的亲人一样,自觉做好出车前、行车中、收车后的安全部件检查,对车辆“三检”工作从不马虎应付。他认为只有把车辆保持最佳状态是安全行车、为乘客提供优质服务的前提。他就是以无私的工作态度和忘我的敬业精神默默无闻、无声无息地奉献着的刘正富师傅。



第五名: 新协力公司

陈长海

从2004年开始出租车营运工作,陈长海把服务运营当作事业来做,投入最大的热情,力求精益求精,不敷衍了事。在运营工作中,他热情服务、文明待客,使用文明用语,从不欺客宰客,友善的对待每位乘客;营运中常年保持车辆卫生、整洁、干净,坚持文明驾驶,安全行车,全年无事故,多次被公司评为“优质服务车”。

做一名优秀的出租车司机是他遵循的职责,只有奉献爱心、友善服务才能更好的完成这职责。他曾多次参加公司组织的赈灾募捐活动,踊跃为贫困灾区捐款捐物,在同事遇到困难时,他都出手帮一把。虽然没有什么豪言壮举,但在平凡的工作岗位上,能够坚持做着好人好事,他就展示了出租车司机的良好风采。



车行顺德 顺德新十景

西山庙 (凤岭朝晖)

西山庙位于顺德大良的闹市之中,是顺德历史最悠久的庙宇之一,也是顺德博物馆的原址所在,它的古建筑集中了岭南建筑特色,这里收藏了顺德自远古时期到革命年代许多珍贵的文物,还有记载顺德历史的珍贵碑廊。

西山庙的山门,集中了始创于清康熙时期具有典型岭南建筑风情的陶塑瓦脊,南方砖雕细腻秀丽风格的代表挂枝砖雕,圆浑刚劲的石雕,描绘了日神月神、鹤鹿同春、麟凤朝阳、渭水求贤、人狮少狮等典故。庙内的顺德博物馆原址是道教三元宫以及顺德农军干校,现在作为省级文物保护单位,碑廊收藏了十六块石碑,记载了顺德特定时期的历史。



安全提示

麻痹大意要不得 自身安全需提防

提醒广大出租车驾驶员要切实注意自身安全,在出租车现有的安全防护设施的前提下,特别是夜间工作的司机,在运营时尤其要保持警惕,并时刻注意以下几点:
一、偏僻路段行驶要谨慎。当驾车进入偏僻或无灯光区时,应沿途注意发现并选择有人家、有灯光、有车辆及便于掉头、停车的地方,以防发生不测,加强自我保护意识。

二、停车要谨防突然袭击。在因故障车或收费时,要提高警惕,防止乘客不法分子搞突然袭击,要将车子保持启动的状态,以防发生袭击时能立即启动汽车脱离危险境地。

三、遇险要冷静镇定处置。遇到打劫时,首先要以保护自己的生命安全为前提,再与犯罪嫌疑人员周旋,不要作无谓反抗,可以适时放弃财物,保全生命。等犯罪嫌疑人员走之后,立即报警,这时候还应该记住犯罪嫌疑人的人数、口音、体貌特征等。

四、注意财不可露。司机随身不要携带太多的现金,只要能应付找钱就可以,也不要带太多的手机,有呼出、接听、发送短信功能的就行,同时,也不要穿戴名贵的首饰,如金项链、金戒指等。

五、接送乘客要注意四类人。一是两名以上男性青壮年乘客同时乘车,行车途中一言不发或窃窃私语或答非所问、神情不专注、半路又有同伴上车或以“解手”等理由要求中途停车的人员;二是不告知行车目的地,而是以“左转”、“右转”等手势或语言告知司机的乘客,或要求出城但对目的地表述不清的人;三是要司机去邻近市、区,但从表面上看没有多少经济能力的年轻人;四是以不符合实际的高价相引诱、装作大款包车的,或主动递饮料、茶水、香烟、湿毛巾给司机的“热情过度”的乘客。

顺德出租车协会党支部 重温革命情怀

在纪念建党92周年之际,顺德出租车协会党支部组织党员和积极分子前往革命圣地西柏坡进行参观学习,重温了“两个务必”为核心内容的西柏坡精神,缅怀了英烈的光辉业绩。

一间间普通的土坯房、一张张斑驳的桌椅、一幅幅川红蓝笔标注的作战地图,见证着革命者艰苦奋斗的光辉足迹,昭示着共产党人对理想的不懈追求。在中共七届二中全会旧址前,同志们重温入党誓词,激励大家始终牢记入党誓词,始终保持对党的无限忠诚,始终保持共产党员的光辉本色。

通过这次参观学习,大家都深刻了解和感受到了西柏坡两个“敢于”的革命精神和两个“务必”的作风,要将西柏坡精神转化为艰苦奋斗、扎实工作、努力发展的精神动力和力量源泉,为推动顺德出租车行业健康稳定发展贡献力量。



那一抹“红”

——参观西柏坡有感

单位: 佛山市顺德区出租车协会 姓名: 冯禧祥

红色,是火焰的奔放,是枫叶的唯美,是血液的激情
西柏坡,革命的摇篮,开国的中转,胜利的源头

怀着澎湃的心情,踏上红色征途,来到了革命圣地西柏坡……
这里没有锦衣玉食,这里没有豪宅软床,这里没有车水马龙……
这里只有阳光下黄土散发出一抹“红”!

低矮的土房,破旧的桌椅,简陋的设备,红色革命先驱,毛泽东、周恩来、朱德、刘少奇、邓小平等开国功勋,于此运筹帷幄、指点江山,三大战役捷报频传、蒋氏王朝土崩瓦解,伟大的共和国宣告诞生!

伟人的能力,超越凡人;伟人的气魄,吞吐山河;伟人的意志,巍峨耸立……伟人之所以是伟人,不单以上所述,更是心中拥有那伟大的“红”!

那“红”是什么?那是唯物主义的世界观,那是马列主义的人生观,那是勇于牺牲、为革命抛头颅洒热血的价值观。

面对着伟人的那抹“红”,我寻思,我思考……然后,我确定,我心中也有那么的一抹“红”!

我的那抹“红”啊!没有伟人那么宽阔无垠!我的那抹“红”啊!没有伟人那么英雄盖世!

我的那抹“红”呀!其实就是努力工作、不求建功立业、流芳百世,只求社会主义经济建设的大路上有我挖的一掬土;
我的那抹“红”呀!其实就是养妻活儿,打造幸福家庭,在构建和谐社会的伟业中,成为其中的一个小小的构成原子;

我的那抹“红”呀!其实就是知足常乐,安分守己,与物欲横流、虚荣拜金主义斗争到底;

我的那抹“红”呀!好像很渺小,我不是伟人,我的那抹“红”大不了。但,只要千千万万的中国人,心中也能有那么一抹“红”!我们的祖国,必定红红火火,繁荣富强!

我的那抹“红”啊!继续燃烧吧!

温馨提示: 下车时, 别忘了拿行李!