

交通运输部《出租汽车经营服务管理规定》日前出台,对出租车营运、监管等多方面进行规范,不少举措与我们出行息息相关——

# 下月底,市民有望电召出租车



**核心提示** 交通运输部日前发布消息,《出租汽车经营服务管理规定》(以下简称《规定》)将于明年1月1日起正式施行。《规定》对涉及出租车营运、监管等方面的内容做出规定,明确“驾驶员拒绝按规定接受刷卡付费”等四种情况,乘客有权拒绝支付租车费用。

## 四种情况,乘客有权拒付车费

根据《规定》,“驾驶员不按照规定使用计价器,或者计价器发生故障时继续运营”“驾驶员不按照规定向乘客出具相应车费票据”“驾驶员因发生道路交通安全违法行为接受处理,不能将乘客及时送达目的地”“驾驶员拒绝按规定接受刷卡付费”四种情况,乘客有权拒绝支付租车费用。

### ● 我市情况

记者昨日从市出租车管理处了解到,目前我市出租车暂时无法刷卡付款。因此,“驾驶员拒绝按规定接受刷卡付费,乘客有权拒绝支付租车费用”这项规定尚不能执行。目前,全市出租车正在分批安装具有出城登记、历史轨迹回放、电召等功能的出租车服务管理信息系统。该系统支持刷卡组件,未来我市一旦开通“城市一卡通”,现有系统只需安装上刷卡组件即可支持刷卡付费。

## 夜间出城,驾驶员可要求登记

《规定》明确,乘客要求去偏远、冷僻地区或者夜间要求驶出城区时,驾驶员可以要求乘客随同到就近的有关部门办理验证登记手续;乘客不予配合,驾驶员有权拒绝提供服务。

### ● 我市情况

相关负责人告诉记者,我市在多年前就已实行出租车出城登记制度,并设立了多个出城登记点,但执行情况并不乐观,目前仅剩李屯一个登记点。出租车服务管理信息系统将改变这一情况。该系统在我市城区周边设置了一个虚拟的“电子围栏”,并对安装该系统的出租车实行实时监控。一旦出租车驶出该“围栏”,系统就会弹出警报提示,监控人员也会联系驾驶员进行登记。此外,出租车内隐蔽位置安装了紧急报警按钮,司机按下按钮后,监控人员可通过摄像头查看车内情景。

## 各地应大力发展电召服务

根据《规定》,各地应当根据实际情况发展出租汽车电召服务,采取多种方式建设出租汽车电召服务平台,推广人工电话召车、手机软件召车、网络约车等出租汽车电召服务,建立完善电召服务管理制度。对于接受出租汽车电召任务后未履行约定的,由县级以上道路运输管理机构责令改正,并处警告或者50元以上200元以下罚款。

### ● 我市情况

据悉,我市出租车服务管理信息系统具有电召功能,目前有近2000辆出租车安装,已初步具备开通电召服务的条件。目前,该系统正在进行调试,11月底或将全面开通。届时,市民拨打961961出租车电召专线即可实现叫车。

本报见习记者 张宁

# 聚合职场新人 创新赢得市场

## 【创富主角】

孙瑞峰是洛阳师范学院的一名毕业生,上大学期间他便开始自主创业,为我市商家策划、实施推广活动。几年来,他的文化传播公司坚持培养、任用职场新人,目前80%的员工都是走出校门不久的大学毕业生。

## 【创富过程】

### ■ 大学期间搞商演

“2010年上大学期间,我就经常和同学们做社会实践活动,主要是在一些商家的宣传活动中进行商业演出。”孙瑞峰说,做的活动多了,逐渐积累了一些经验,便考虑成立公司创业。

孙瑞峰说,过去是老师负责推荐、统筹活动,学生来执行,真正由自己去联系业务时,才发现困难不少。

“主要是谈判经验不足,很多客户第一感觉就是我学生气太浓。”他说。有一次,为了和客户谈业务,他骑着自行车从市区往返伊川县城5趟,最终还是没成功。

### ■ 多用新人重创新

“很多公司不喜欢录用职场新人,但我们公司的20多名员工中,80%都是离开校园不久的大学毕业生。”孙瑞峰说,对一家文化传播公司来说,创意十分重要。那些刚毕业的学生有很多新想法,而且敢想敢做,往往能提出令人耳目一新的创意思路。

2013年5月,一家国际知名工程机械车辆制造企业计划在洛阳举办大型订货会,当时想要接这单订货会活动策划的文化传播公司有6家。孙瑞峰连续7天和员工一起研究策划案,拿出的3份方案却都不理想。就在他一筹莫展时,公司新入职的两名大学生提出,举办订货会的酒店空间较小,仅能做产品展示,可建议客户在酒店门口广场上摆放订货会重点推荐的挖掘机产品,让受邀客商还未进场就能亲身体验。这一思路得到客户认同,孙瑞峰顺利拿到这笔订单。

### ■ 培养人才乐输出

“从2010年至今,在公司实习过的大学生有100多人,如今他们有些在外地文化传播公司就职,有些选择了自主创业。”孙瑞峰说,自己很能体会大学毕业生找工作的艰辛,从2011年起,他的公司便和我市一些高校合作,免费为在校学生提供实习机会。

凡是到公司实习的大学生,可以参与公司各项业务的全程运作,孙瑞峰还会有意安排一些大学生和公司员工一起去和不同类型的客户接洽,使他们得到锻炼。

孙瑞峰说,他并不担心在这些大学生将来成为自己的竞争对手,“相互之间有竞争有合作,更有利于于公司不断更新理念,提升服务水平。”

## 【创富点评】

洛阳商业联合会副秘书长付王鹏:当下专业从事庆典活动策划、营销推广活动的企业不少,但很多企业提供的服务方案同质化严重。大胆起用职场新人的做法,能够为企业不断补充新思维,提供新创意,更有利于一家文化传播企业在客户群中树立独立的形象。

本报记者 王蕾



## 山村孩子获赠电脑

日前,市文广新局工作人员到嵩县车村镇明白川村开展扶贫助困活动,为该村捐赠现金35900元,并向该村小学捐赠10台电脑及配套桌椅。去年以来,市文广新局已为该村建立了流动图书室,制订了明白河治理规划,并争取抗旱资金5万余元,解决了900多人的吃水问题。

姜明明 张利波 摄

## 旅游法实施一年,旅游业正在发生积极变化

# 旅行社“阵痛” 出游者“放心”

去年10月1日,《中华人民共和国旅游法》正式实施。一年来,旅行社、导游、游客都有哪些改变?近日,记者进行走访。

## 1 旅行社:阵痛中转型

曹伟的旅行社开在市区一个居民区附近,已经经营了两三年,由于规模较小,客户主要是附近的居民。

“旅游法实施后,生意不好做,一年以来生意都比较清淡。”曹伟说,旅游线路团费上涨,部分出境游的最高涨幅达到50%,不少游客减少了外出旅行,有些小规模旅行社因经营困难已经关门,他也是在勉强维持。

洛阳中国旅游总经理郑建印的感受是,这一年,几乎所有的旅行社都在逐步适应,寻求转型和突破。

“旅游法实施一年来,不少旅行社开始改变传统团队游的模式,从而催生出‘团队自由行’‘定制旅游’等新的旅游产品。”郑建印说。

业内人士认为,旅游法的实施,一方面提高团费影响了报团人数,另一方面也规范了旅游市场,实体旅行社要靠提高服务品质来谋求生存,业界洗牌后,活下来的都是规模较大、经营规范的旅行社。

“从无序到规范,旅行社正经历一个阵痛期。”市旅游发展委员会相关负责人表示,团队游从以前的拼低价转变为现在的拼性价比,越来越多的旅行社正致力于提升旅游品质,提高服务质量,挖掘旅游者新的兴趣爱好。

## 财经视点

## 2 导游:“考证热”降温

今年国庆黄金周刚过,李宏汉一改往日的悠闲,忙着找起了工作。

几年前,李宏汉在读大学时考了导游员资格证。毕业后,他便到一些旅行社跟团实习,随着经验的丰富,李宏汉开始独立带团,并成为了一名兼职导游。

兼职导游要求持有导游员资格证,他们把自己的联系方式留给旅行社,在旅游旺季受旅行社邀约补缺带团。

“以前在旅游旺季的时候,一个月能带20多个团,只做兼职导游就能挣够生活费,但是现在不行了。”李宏汉说,因为不是正式员工,他们的收入主要靠导游补贴和

## 3 游客:出游更放心

市民宋晓爱好旅游,国庆节后旅游市场进入淡季,她正谋划着和家人一起去趟三亚。“在跟旅行社签协议时,可以选择纯玩团或购物团,你想买点东西的话,也有选择,旅行社会告知你去哪些店、有哪些购物内容。”宋晓说,以前跟团旅游,稀里糊涂就被带进店了,不消费导游就给脸色看。现在,感觉旅行社的服务很规范,出游更放心了。

“低价团”“零负团费”一度成为扰乱正常旅游市场、引发游客投诉的根源。以港澳游为例,这家旅行社报价3500元,那家报价3000元,报价2000多元的旅行社也有。细细算来,这个价格连往返机票都不够。游客参与这样的旅游线路,吃不好、住不好,更玩不好。

打击和抵制低价团成为贯彻旅游法的重点。如今,各旅行社出团模式已经清晰:纯玩团,不参与任何购物;

回扣。自去年10月1日开始实施的旅游法规定,导游不能再收取购物和自费项目的回扣,这就意味着全职导游的收入大幅缩水,兼职导游更是处境尴尬。

受此影响,近几年持续的导游“考证热”也有所降温。据了解,从2009年至2013年,我市报考导游员资格证的人数连续5年突破千名,而今年报考人数只有864名。

业内人士表示,旅游法出台后,虽然一小部分导游离开了导游队伍,但整个行业更规范了,它让导游回归本位,不再与自费项目和购物点挂钩后,导游的工作变得更单纯,留下来的导游不再盯着短期利益,而是在提升服务质量上下功夫。

另一类有购物环节的团,在哪儿购物、购怎样的物等具体信息,会提前告知游客,供其作选择,并作为补充协议,纳入合同内容。

市旅游发展委员会相关负责人表示,旅游法实施以来,我市加大了行业整顿力度,从规范从业人员服务标准、旅游合同,到要求旅行社提高线路产品质量、创新旅游产品,都做了许多工作。如今,游客投诉越来越少,旅游品质的提高也得到更多游客的认可。

“在旅游法出台之前,旅游业没有明确的法律规范,旅行社长期处于无序竞争之中。”河南科技大学经济学院院长刘溢海说,旅游法的实施,很好地规范、净化了国内旅游市场,旅游市场的竞争归根结底将是品质与服务

本报记者 戚帅华



洛阳市社会化产业扶贫金果树工程



洛阳市社会化公益扶贫爱心圆梦工程

# 扶贫助困 您参与了吗?

## ▶“爱心温暖包裹”(棉衣、棉被)捐助点

洛阳市扶贫办联系人:王清亮  
联系电话:0379-63390268

- |                                  |         |                  |
|----------------------------------|---------|------------------|
| 1. 洛阳凯旋路邮政所(西工区凯旋西路3号)           | 联系人:耿丁丁 | 联系电话:63940310    |
| 2. 洛阳青年宫邮政支局(老城区中州东路273号)        | 联系人:尤景辉 | 联系电话:63971657    |
| 3. 洛阳天津路邮政支局(涧西区天津路14号)          | 联系人:胡明义 | 联系电话:64518819    |
| 4. 洛阳古城乡邮政所(展览路与金城寨街交叉口东南角)      | 联系人:朱芳  | 联系电话:69939576    |
| 5. 洛阳市美娟家政服务部(洛阳市老城区校场街60号洛八办对面) | 联系人:孙俊峰 | 联系电话:13598188195 |

10月17日 国际消除贫困日  
中国首个扶贫日