

民生调查

本报记者 罗水元



司机帮乘客取行李  
上海火车站南广场。



司机主动搭把手  
虹桥机场出租车上客点。



司机帮乘客装行李  
浦东国际机场网约车上客点。

# 拖着行李打车 司机会“搭把手”吗

## 记者走访上海“四站两场”发现 出租车体验更好,网约车像开盲盒

### 市民投诉 遭遇冷漠的哥

杨女士反映,11月30日20时30分,她和同学分别拖着一大一小两个行李箱抵达上海南站,在出租车上客点分乘两辆出租车回家。却没料到,两名司机都自顾自坐在驾驶室,完全没有下车帮忙的意思,就像“甩手掌柜”。

因行李箱较小,杨女士的同学自行打开后备箱放好行李,抵达目的地后又独自将行李搬下车。而杨女士只能在现场执勤人员的帮助下,把沉重的行李箱抬进后备箱。更让她生气的是,到达目的地付完钱收好发票后,她刚下车准备取行李,司机已一脚油门驶离。“我一边小跑追车,一边拍打车身大喊‘后备箱有箱子’,车子才停下来。停车后,司机也没下车帮忙。”杨女士费了九牛二虎之力才将大箱子搬下车,司机视若无睹,疾驰而去。“这次经历真的太让人失望了。”

### 行业规范 提供文明服务

记者查阅《上海市出租汽车客运服务规范》发现,第十五条(驾驶员文明服务要求)第七款明确,出租汽车(包括巡游出租车和网约车司机)驾驶员在营运中应提供文明服务,协助乘客放置、提取行李——这正是市民口中的“搭把手”服务。

《上海市出租汽车管理条例》第二十一条明确,机场、火车站等客流集散公共场所应当设置出租汽车营业站,进站营业车辆应当服从调度和管理;第二十三条第七款明确,客运服务驾驶员应当遵守相关客运服务规范。

不过,上述《规范》《条例》均未将帮乘客搬运行李列为硬性义务。相关条款更侧重于安全驾驶、礼貌待客、按标准收费等基本原则,协助乘客放置行李更多被视作附加的优质服务或职业礼仪。

### 调查发现1

#### >>> 多数司机肯“搭把手”

行业有规范,实际情况如何?近日记者分别走访乘客携带行李打车场景最多的“四站两场”,根据实地调查,在记者看到的315辆出租车与网约车中,有225名司机主动为带行李乘客提供“搭把手”服务,是未主动帮忙司机数量的两倍多。

看似喜人的数据背后,有不容忽视的细节:在调度管理规范的区域,“搭把手”服务普及程度明显更高;反之,服务质量参差不齐,“搭把手”如同开盲盒。如在上海南站网约车上客点,21辆车仅10名司机主动帮忙;虹桥火车站P9网约车上客点,32名司机中主动“搭把手”的只有15人。这其中,还包含了平台将“搭把手”列为必备服务的专车司机——其所在平台将“搭把手”当成了与更高价格相匹配的优质服务。

### 调查发现2

#### >>> 出租车服务意识更强

记者调查发现,出租车司机主动“搭把手”的服务意识相对更强。在上海南站北广场出租车上客点,记者观察的30辆出租车中仅两名司机未主动帮忙。大众、强生等品牌出租车,无论乘客男女老少,都会主动帮忙放行李。一位头发花白的大众司机说,帮乘客搬行李是“老传统”,出租车是上海的城市窗口,贴心服务能让初到上海的乘客对这座城市多一份好感。

在虹桥火车站出租车上客点,入口有专人值守,车道内有三名工作人员引导车辆乘客排队。遇到推婴儿车、坐轮椅的乘客,他们会和司机一起帮忙折叠后备箱;若乘客因车厢异味、坐反方向、导航分歧等原因下车,工作人员也会帮忙取出行李物品协助换乘。记者观察到的32辆出租车中,仅6名司机未主动帮忙;有的司机虽未下车,却提前为乘客打开了后备箱。

更亮眼的是虹桥机场1号航站楼地面出租车上客点,五六名工作人员引导出租车在划定位位停靠,提前打开后备箱等候。30辆出租车中有27名司机主动提供服务,两位女司机也一样,面对高大的男青年乘客,照样热情上前“搭把手”。

浦东机场出租车上客点同样有着高效的服务模式,身着统一工作服的工作人员在通道出口迎接乘客,司机提前站在后备箱旁待命,20辆出租车中仅1人未主动帮忙。

### 调查发现3

#### >>> 网约车表现冷热不均

相比之下,网约车的表现有点冷热不均,服务水准与点位管理规范程度、车型档次密切相关。在管理规范、硬件完善的点位,司机服务意识明显更强。

■ 上海松江站 网约车有专属停车区,百余车位均装有图像识别探头,车辆位置同步显示在候车大厅电子大屏,乘客也可输入车牌号查询车辆位置。当天记者看到的5辆网约车,无论是不是专车,司机都会主动帮乘客搬行李。一位从杭州来沪的青年男子坐在行李箱上滑行至车旁,身着正装、系着领带的司机立刻上前帮忙,他直言,专车服务有明确标准,不仅要求着装规范,车辆还要配备充电口、瓶装水和餐巾纸,帮乘客拎行李更是必尽义务——与这些“匹配”的是,专车运价远高于普惠型网约车,达5元/公里。

■ 虹桥机场1号航站楼地下网约车上客点 有隔离栏划分功能区域,秩序井然,30辆网约车中有17名司机主动服务,剔除4名专车司机,普惠型网约车主动帮忙的比例与未帮忙的持平。两位女乘客原以为要自己搬行李,看到司机主动上来“搭把手”,如同开中盲盒一样喜笑颜开。

■ 浦东机场网约车上客点 有工作人员现场管理,车位清晰,候车区还设有平缓坡道方便乘客拖行李,20辆网约车中仅1名司机未主动提供服务。

但是,在管理松散的区域,网约车服务短板暴露无遗。

■ 上海南站北广场网约车上客点 调度员大多站在行车道另一侧,鲜少帮忙,22辆网约车中仅10名司机主动下车服务,其中一人还是在女乘客反复按压后备箱开关未果后才出手相助。另一名男乘客因无人协助,连续三次没能关好后备箱。

■ 虹桥火车站P9停车场旁网约车上客点 无隔离栏、标识线模糊,网约车随意停放,喇叭声此起彼伏,秩序混乱,仅有的两名工作人员根本管不过来,32辆网约车中仅15名司机主动帮忙,甚至有司机在乘客搬行李时玩手机或抽烟(见右图)。

■ 上海火车站秣陵路上的网约车上客点 5辆网约车中仅2名司机主动下车帮忙搬行李,一候车青年表示,自己打网约车从未享受过“搭把手”服务。

#### >>> 不同司机有不同想法

对于“搭把手”这件事,不同司机看法截然不同。多数出租车司机认为这是行业“老传统”,是职业礼仪的一部分。在上海南站北广场入口处,一位强生出租车司机说,即便公司没有硬性要求,遇到带行李的女孩都会搭把手;将老年乘客送到这里的闵行江南出租车赵师傅则表示,自己也有年迈的父母,将心比心,帮老人拎行李理所当然。

网约车司机看法也不一样,专车司机称这是平台规定,普惠型网约车司机中,有的表示帮忙是习惯,既能给乘客留好印象,又能活动筋骨;有的则认为平台没要求,帮不帮忙全凭自愿。

在秣陵路上,记者以乘客身份询问网约车司机,得到的答复都是:“搭把手”不是义务,只有专车司机才必须帮忙,想要“搭把手”,就去打专车。

在乘客眼中,“搭把手”虽是举手之劳,却能极大提升出行体验。调查中,记者发现,尽管有的乘客认为司机帮忙是情分,不帮是本分,不必苛责,但得到司机“搭把手”服务的乘客,大部分都心存感激,在上海火车站南广场,一位外籍男青年在同伴连声致谢后还表示,要给司机发红包。

作为行业倡导的职业礼仪,不少乘客认为“搭把手”不应成为需要支付更多费用才能享受的“优质服务”。无论是出租车还是网约车,无论运价高低,司机主动帮乘客搬运行李,不仅能提升乘客的出行体验,更能彰显一座城市的温度与文明。

也有乘客觉得,服务好坏与现场秩序密切相关,环境会影响司机的行为,希望相关方面能为这样的职业礼仪提供更多好的环境。



虹桥火车站

上海火车站

上海南站

松江站

虹桥机场

浦东机场