

## 案例一

### 频频拒载漫天要价 清明节的士比较黑

一个上午，记者接到 8 个投诉的士拒载的电话——

“清明时节雨纷纷，路上行人欲断魂。”清明时节，市民上山扫墓缅怀先人，心中本来就多了几分哀伤和惆怅，孰料，的士司机也趁火打劫，要么加价要么拒载，给市民原本哀伤的心里再插上一刀。

报料：一连三次被拒载

昨天早上，家住霞山伟城花园的市民李先生一大早就给记者打来报料电话，语气愤愤不平：早上 8 时 40 分，李先生在伟城花园附近一连拦了两辆的士，均遭到拒载。在第三辆的士过来时，李先生不由分说打开车门坐了上去，无论对方如何说自己就是不下来，司机见状没办法才不情愿地打表送他到赤坎工作的地方。

李先生向记者详细描述了自己三次拒载的情形：第一次拦到的是一辆车牌为粤 G680\*\* 的士，司机得知他去赤坎五中附近之后，便开价 30 元，李先生当场拒绝，并要求打表计费。司机瞄了他一眼二话不说便一踩油门绝尘而去，第二次拦的是东锐的粤 G187\*\*，司机告诉他，去赤坎要 30 元，愿意坐就坐，不愿意就算了，他还忙着接其他客人。一直以来，打表从伟城花园到赤坎李先生工作的地方只要 22 元钱，面对突然多出的 8 元钱，李先生愤怒地对司机说要投诉。结果司机却不以为然地告诉他：今天是清明节，全城所有的士司机都不打表，自己想投诉就去投诉吧。第三次，李先生学乖了，先坐到车里面，然后要求司机打表送他去赤坎，谁知司机死活不同意这么做，并声言如果李先生执意不下车，司机将在沿线“捡客”，换句话说，就是让李先生和其他客人“拼车”去赤坎，但费用还得按计价器上面的数目来算。眼瞅着要迟到了，无奈之下的李先生只好同意的士司机的无理要求。

李先生遭遇的情形并不鲜见，仅昨天上午，记者就接到 8 个投诉的士拒载的电话，司机们好像是突然串通好的一样，要么加价要么拒载，实在不行就要求在路上捡客。其中拒载最多的地方主要集中在国贸、火车南站、世贸等人流较多的中心路段。

暗访：狮子岭单程需 150 元

针对清明节乘客遭拒载的现象，记者上午决定亲自体验一番。在立交桥下拦下一辆的士，司机停车后，见记者是去兴华广场，犹豫了一会儿他便表示自己要赶去麻章，不去那边。随后记者又拦了一辆粤 G672\*\* 的士，这次司机虽然犹豫了一会儿，但最终还是同意搭记者去兴华广场。“打表吗？”本是平时无需多问的问题，记者还是多问上了一句。“打表吧。”司机的话里有着些许失望。

在车上，记者了解到，该司机姓卓，开了很多年的出租车。“今天很多司机都不打表，都是直接叫价，市区近的地方 10 元，远一点就要 20 元。”面对记者的抱怨，卓师

傅笑着说：“今天是清明节，在市区转的车子都是看有没有人去狮子岭公墓或是去各县市区。去狮子岭单程要 150 元，往返要 300 元。去狮子岭要是打表的话，大概是 40 多元，今天大家都要赶着过去，所以价格贵点也会接受。只是去市区某个地方，车子要顺路才会载，但大多都不打表。”卓师傅还告诉记者，他今天就送了两批客人去官渡，单程收 150 元，有一个客人付的是往返价钱 300 元。“我是回市区顺便送点客人，看看是否有人去官渡，因为等会还要去那接那个客人，能顺路带一个就最好了。”

随后记者来到海田车站，这次更加离谱，好几辆的士听说记者要去豪苑酒家，一开口就是要 10 元，去世贸则要 15 元。记者要求打表，司机们都表示了拒绝。

### 说法：遭遇拒载打 12358 投诉

昨天下午，记者就出租车拒载或不打表一事咨询了物价部门有关工作人员。该负责人提醒乘客要提高自我防范意识，不要主动与其议价，要打表收费。如有拒载，请及时举报。乘客在乘车遭遇价格违法行为时，要记住所乘坐出租车的车号、乘车票据、乘车时间和行驶路线，及时拨打 12358 价格热线进行投诉举报。物价部门将在出租车站、候车点，张贴宣传标语，提醒出租车经营者营运的价格行为，扩大社会监督面，增强全民价格消费维权意识，坚决打击随意乱涨价、恶意宰客等价格违法行为。

交通部门有关负责人则表示，出租车营运工作关系到广大人民群众切身利益，营运单位及出租车司机要提高认识，增强责任感，不折不扣地执行收费等政策。交通部门将加大监督检查的力度，严防价格等违法违规行为的发生，如果再发现违法违规行为，严肃查处绝不手软。

### 记者手记：的士拒载何时休

的士司机节假日涨价、拒载等已经不是新鲜话题了。早在今年春节期间，本报就已经对出租车拒载、不打表、拼客等违规行为进行了报道。有关部门也对海田车站、火车南站和西站、机场等路段进行查处，并对拒载的司机进行培训教育。然而不到两个月，清明节期间的士拒载、不打表的投诉再次大量出现，究竟是的士司机道德水准滑坡，趁火打劫，还是恶劣的营运环境把司机们“逼上梁山”？

在暗访过程中，曾不止一位出租车司机向记者抱怨湛江市的出租车营运环境之恶劣：黑车盛行扰乱市场、摩托四处乱串搭客、“份子钱”居高不下、撞车党幽灵不时出现……“湛江出租车生存环境比广州还恶劣，黑车、摩托车都比我们赚得多”、“不趁节假日多赚点，我怎么活得下去”、“如果明年情况还没有改善，我也去开黑车”，诸如此类的话语足以让我们去深思和警醒。

记者了解到，在广州、深圳等珠三角地区，出租车节假日“拒载”现象鲜有发生，其中主要原因就是这些地方的客运市场比较健康，的士司机有钱可赚，而不像湛江这样，很多的士司机一年到头就瞄着那几个节假日搵食。他山之石，可以攻玉。整治“拒载”是一件系统工程，并不能仅靠“抓一个，罚一个”这种法子“一堵了事”。而应对整个客运

市场进行彻底整治，下大力气整治黑车和非法营运的摩托车，打击撞车党，规范营运秩序。只有多管齐下，才能从根本上杜绝“拒载—投诉—严查—拒载”的怪圈。

选自湛江晚报，2010 年 04 月 06 日，参见湛江新闻网

[http://www.gdzidaily.com.cn/zjnews/zjsociety/2010-04/06/content\\_1185008.htm](http://www.gdzidaily.com.cn/zjnews/zjsociety/2010-04/06/content_1185008.htm)

## 案例二

### 出租司机给我上的 MBA 课

我要从徐家汇赶去机场，于是匆匆结束了一个会议，在美罗大厦前搜索出租车。一辆大众发现了我，非常专业的、径直的停在我的面前。这一停，于是有了后面的这个让我深感震撼的故事，象上了一堂生动的 MBA 案例课。为了忠实于这名出租车司机的原意，我凭记忆尽量重复他原来的话。

“去哪里……好的，机场。我在徐家汇就喜欢做美罗大厦的生意。这里我只做两个地方。美罗大厦，均瑶大厦。你知道吗？接到你之前，我在美罗大厦门口兜了两圈，终于被我看到你了！从写字楼里出来的，肯定去的不远~~”

“哦？你很有方法嘛！”我附和了一下。

“做出租车司机，也要用科学的方法。”他说。我一愣，顿时很有些兴趣“什么科学的方法？”

“要懂得统计。我做过精确的计算。我说给你听啊。我每天开 17 个小时的车，每小时成本 34.5 元……”

“怎么算出来的？”我追问。

“你算啊，我每天要交 380 元，油费大概 210 元左右。一天 17 小时，平均每小时固定成本 22 元，交给公司，平均每小时 12.5 元油费。这是不是就是 34.5 元？”，我有些惊讶。我打了 10 年的车，第一次听到有出租车司机这么计算成本。以前的司机都和我谈，每公里成本 0.3 元，另外每天交多少钱之类的。

“成本是不能按公里算的，只能按时间算。你看，计价器有一个“检查”功能。你可以看到一天的详细记录。我做过数据分析，每次载客之间的空驶时间平均为 7 分钟。如果上来一个起步价，10 元，大概要开 10 分钟。也就是每一个 10 元的客人要花 17 分钟的成本，就是 9.8 元。不赚钱啊！如果说做浦东、杭州、青浦的客人是吃饭，做 10 元的客人连吃菜都算不上，只能算是撒了些味精。”

强！这位师傅听上去真不象出租车司机，到象是一位成本核算师。“那你怎么办呢？”我更感兴趣了，继续问。看来去机场的路上还能学到新东西。

“千万不能被客户拉了满街跑。而是通过选择停车的地点，时间，和客户，主动地决定你要去的地方。”我非常惊讶，这听上去很有意思。“有人说做出租车司机是靠运气吃饭的职业。我以为不是。你要站在客户的位置上，从客户的角度去思考。”这句话听上去

去很专业，有点象很多商业管理培训老师说的“put yourself into others' shoes.”

“给你举个例子，医院门口，一个拿着药的，一个拿着脸盆的，你带哪一个。”我想了想，说不知道。

“你要带那个拿脸盆的。一般人病小痛的到医院看一看，拿点药，不一定会去很远的医院。拿着脸盆打车的，那是出院的。住院哪有不死人的？今天二楼的谁死了，明天三楼又死了一个。从医院出来的人通常会有一种重获新生的感觉，重新认识生命的意义，健康才最重要。那天这个说：走，去青浦。眼睛都不眨一下。你说他会打车到人民广场，再去做青浦线吗？绝对不会！”

我不由得开始佩服。

“再给你举个例子。那天人民广场，三个人在前面招手。一个年轻女子，拿着小包，刚买完东西。还有一对青年男女，一看就是逛街的。第三个是个里面穿绒衬衫的，外面羽绒服的男子，拿着笔记本包。我看一个人只要3秒钟。我毫不犹豫地停在这个男子面前。这个男的上车后说：延安高架、南北高架~~还没说后面就忍不住问，为什么你毫不犹豫地开到我面前？前面还有两个人，他们要是想上车，我也不好意思和他们抢。我回答说，中午的时候，还有十几分钟就1点了。那个女孩子是中午溜出来买东西的，估计公司很近；那对男女是游客，没拿什么东西，不会去很远；你是出去办事的，拿着笔记本包，一看就是公务。而且这个时候出去，估计应该不会近。那个男的就说，你说对了，去宝山。”

“那些在超市门口，地铁口打车，穿着睡衣的人可能去很远吗？可能去机场吗？机场也不会让她进啊。”

有道理！我越听越有意思。

“很多司机都抱怨，生意不好做啊，油价又涨了啊，都从别人身上找原因。我说，你永远从别人身上找原因，你永远不能提高。从自己身上找找看，问题出在哪里。”这话听起来好熟，好像是“如果你不能改变世界，就改变自己”，或者 Steven Corvey 的“影响圈和关注圈”的翻版。“有一次，在南丹路一个人拦车，去田林。后来又有一次，一个人在南丹路拦车，还是去田林。我就问了，怎么你们从南丹路出来的人，很多都是去田林呢？人家说，在南丹路有一个公共汽车总站，我们都是坐公共汽车从浦东到这里，然后搭车去田林的。我恍然大悟。比如你看我们开过的这条路，没有写字楼，没有酒店，什么都没有，只有公共汽车站，站在这里拦车的多半都是刚下公共汽车的，再选择一条最短路径打车。在这里拦车的客户通常不会高于15元。”

“所以我说，态度决定一切！”我听十几个总裁讲过这句话，第一次听出租车司机这么说。

“要用科学的方法，统计学来做生意。天天等在地铁站口排队，怎么能赚到钱？每个月就赚 500 块钱怎么养活老婆孩子？这就是在谋杀啊！慢性谋杀你的全家。要用知识武装自己。学习知识可以把一个人变成聪明的人，一个聪明的人学习知识可以变成很聪明的人。一个很聪明的人学习知识，可以变成天才。”

“有一次一个人打车去火车站，问怎么走。他说这么这么走。我说慢，上高架，再这么这么走。他说，这就绕远了。我说，没关系，你经常走你有经验，你那么走 50 块，你按我的走法，等里程表 50 块了，我就翻表。你只给 50 块就好了，多的算我的。按你说的那么走要 50 分钟，我带你这么走只要 25 分钟。最后，按我的路走，多走了 4 公里，快了 25 分钟，我只收了 50 块。乘客很高兴，省了 10 元钱左右。这 4 公里对我来说就是 1 块多钱的油钱。我相当于用 1 元多钱买了 25 分钟。我刚才说了，我一小时的成本 34.5 块，我多合算啊！”

“在大众公司，一般一个司机 3、4 千，拿回家。做的好的大概 5 千左右。顶级的司机大概每月能有 7000。全大众 2 万个司机，大概只有 2-3 个司机，万里挑一，每月能拿到 8000 以上。我就是这 2-3 个人中间的一个。而且很稳定，基本不会大的波动。”

太强了！到此为止，我越来越佩服这个出租车司机。

“我常常说我是一个快乐的车夫。有人说，你是因为赚的钱多，所以当然快乐。我对他们说，你们正好错了。是因为我有快乐、积极的心态，所以赚的钱多。”

说的多好啊！

“要懂得体味工作带给你的美。堵在人民广场的时候，很多司机抱怨，又堵车了！真是倒霉。千万不要这样，用心体会一下这个城市的美，外面有很多漂亮的女孩子经过，非常现代的高楼大厦，虽然买不起，但是却可以用欣赏的眼光去享受。开车去机场，看着两边的绿色，冬天是白色的，多美啊。再看看里程表，100 多了，就更美了！每一样工作都有她美丽的地方，我们要懂得从工作中体会这种美丽。”

“我 10 年前是强生公司的总教练。8 年前在公司作过三个不同部门的部门经理。后来我不干了，一个月就 3、5 千块，没意思。就主动来做司机。我愿意做一个快乐的车夫。哈哈哈哈哈。”

到了机场，我给他留了一张名片，说：“你有没有兴趣这个星期五，到我办公室，给微软的员工讲一讲你怎么开出租车的？你就当打着表，60 公里一小时，你讲多久，我就付你多少钱。给我电话。”

摘自刘润的博客，2006 年 3 月 15 日，参见

<http://blog.run2me.com/runliu/archive/2006/03/15/14311.aspx?Pending=true>

## 不怕查不怕罚 出租车拒载为何屡禁不止？

新华网重庆12月16日电（记者 郭立）重庆出租车司机庞天翔近日因拒载孕妇被吊销从业资格。根据相关规定，庞天翔在五年内不得再从事出租车客运服务。

“拒载”一直是出租汽车行业的顽疾，对此不仅群众深恶痛绝，行业管理部门和出租企业也一直深感头痛。全国各大城市出租车拒载现象广泛存在，虽然各地行业主管部门加大检查、处罚力度等手段努力遏制，但出租车拒载，尤其是高峰时间拒载的情况仍然屡见不鲜，这究竟是因为什么？

### 屡查重罚治理出租车拒载

出租车司机拒载孕妇、产妇，因而被吊销从业执照在重庆市已不是首次发生。2006年，孕妇王桃花打车去南岸区人民医院，途中突发阵痛，出租车司机在距医院仅三百米处赶下孕妇。随后经过的12辆空出租车见到孕妇招手都未停车，最后，王桃花在路边产子。当场的哥被吊销从业执照。2009年9月，的哥胡德华打着空车灯遇到一位怀孕8个月的孕妇及其母亲招手，胡德华以“找不到路”为由拒载，被现场执法人员查获，最后也被吊销从业资格。

今年上半年，重庆市出租车行业服务质量、违规行为投诉达到6240件，投诉量较去年同期有所上升。近来，重庆市运管局、市交通行政执法总队、市公安交巡警总队在出租汽车行业“惩违规、除陋习、树文明”，规定出租车司机一年内被投诉第三次的，将被吊销从业资格证，不得再进入出租汽车行业当出租车司机。

出租汽车营运生产具有点多、面广、单车作业、流动性大等特点，这使得行业监管和拒载违章查处存在较大的盲区和难点，力度虽大，但收效甚微。为此，这使得驾驶员对拒载违章可能承担的严重后果产生侥幸心理，盲目地认为“被查到的不一定是我”“听到风声我能躲”“严打一阵风，刮过一场空”，在眼前利益的驱使下，依然我行我素拒载选客，也使得行业主管部门严管重罚的手段不能从根本上铲除拒载现象滋生的土壤。

### 出租车企业主体责任缺失

重庆市运管局副局长陈卫东说，出租车有意拒载，主要是驾驶员素质较低、服务意识不强导致的挑选乘客现象，出租车企业也未能很好地履行主体责任，建立有力度的奖惩机制。同时，出租车司机靠营运谋生、企业靠营运收益，若收入不能保障司机谋生和企业收益，也会导致出租车拒载行为屡屡发生。

据有关人士分析，在出租行业拒载乱象频出的过程中，企业作为最直接的管理层级负有不可推卸的责任。一是部分企业管理松懈，监管、处罚措施未能逐一落实，甚至对拒载行为视而不见，助长了拒载现象的蔓延；二是部分企业存在以包代管的现象，尤其集中在一些小型企业，这些企业管理者只顾追逐经济利益，管理人员配置严重不足，根本谈不上履行管理职责；三是部分企业缺乏监管手段，拒载投诉取证困难，造成处罚盲区；四是部分企业对从业驾驶员教育工作不够重视或教育效果不到位，未定期对法律法规、从业道

德、行业主管部门要求等应有内容进行反复强调讲解，驾驶员心理约束力较差，特别是在出租行业“用工荒”的背景下，企业管理更难以落实，这也导致拒载行为的增加。

主管部门“以罚代管”和集中检查的管理方式难以从根本上治理出租车乱象。重庆大学教授张丁非说，目前出租车公司使用的出租车经营权是政府以“特许经营”方式转让的，最初多为无偿或低价转让，但却被一些公司作为稀缺垄断资源高额炒卖，有的城市一辆出租车经营权被炒到上百万元，高成本便转嫁到司机“份儿钱”上。为了完成“份儿钱”，司机因趋利原则在载客时挑肥拣瘦，公司为了收齐“份儿钱”，难免不对司机拒载等行为睁一只眼闭一只眼。

### 尊重经济规律 找准行业定位

“因出租车需求远大于出租车供给，驾驶员不愁业务，给出租驾驶员拒载行为创造了先决条件；因为驾驶员拒载挑客能在同样时间获得更多的收入，在经济利益的驱使下，产生拒载的诱惑；因部分驾驶员相对素质偏低，经受不住诱惑，这才产生了拒载行为。”重庆市出租汽车总公司总经理王仕奇认为，出租车拒载现象看似是由从业驾驶员素质偏低，企业管理责任落实不力、行业主管部门查处困难等多方面共同影响导致，但矛盾的根源与出租汽车服务定位有直接的关系。

出租汽车客运是一种服务性商品，当前市场经济环境下，出租客运需求远大于市场供给，在没有外力干预的情况下，市场为实现供需平衡，经济杠杆作用将促使市场产生不可控的自我调节并形成两种衍生现象：一是市场自发增加商品供给，产生克隆出租汽车或者非法营运车（黑车）；二是市场自发提高商品价格，发生讲价业务或者拒载选客等行业乱象。

有关专家建议，要解决出租市场客观存在的供需矛盾，促进行业良性发展，就必须清醒认识当前行业现状，找准行业定位，“先治病根，再调病体”，建立健全行业规范长效管理机制，从源头上解决当前出租行业拒载行为屡禁不止的尴尬局面。行业主管部门要针对拒载集中出现的重点时段和重点地段进行高密度监督检查，加重并督促企业加重处罚和教育力度，彻底打碎驾驶员拒载违章侥幸心理。据悉，香港明确，出租车无正当理由拒载为违法，轻则罚款，重则拘役；武汉、郑州出台驾驶员黑名单制度，拒载违章屡次不改者五年内不得驾驶出租车；西安对出租车驾驶员一年内拒载两次者，吊销其从业资格证，且三年内不得从事出租客运服务等，皆能收到一定成效。

摘自新华网，2011年12月16日，参见 [http://news.xinhuanet.com/society/2011-12/16/c\\_111250397.htm](http://news.xinhuanet.com/society/2011-12/16/c_111250397.htm)

**请阅读以上三则案例，围绕下面的问题，写一个 A4 纸一页以内的 memo，并于本周六（12 月 8 日）晚上 24 点前发到相应的小课助教邮箱，邮件主题统一命名为“经原小课第十四周 memo”**

阅读案例一与案例二，分析为什么出租车司机为什么会选择拒载？案例中提到了那些原因，你是否同意？你认为还有什么其他的原因吗？

案例三中提到为解决拒载各地政府出台了一些罚款和监督的政策，你认为还有什么办法可以解决出租车拒载的问题？试用你学过的经济学原理分析，这些办法可以从根本上杜绝拒载现象吗？