上海虹桥火车站打车记

总体感觉不爽！

火车下午四点二十左右到站，四点半左右即在北出租车候车点排队，一直排到南、北到达出口中间的过道，此时不知道前面还要排多长时间，焦灼；就这样，从开始排队到坐上车，带着大包小包，一点一点地挪动，花了约半个小时以上。

在一起候车的人普遍觉得出租车调度安排有欠缺，表现在

1、只有在出租车出口处有一到二个人调度安排车辆，单线作业，从南到北，再从西到东长约一里的队伍只能到出口坐车才能进行分流；

2、春节期间，带着大包小包的返城族和出差背包族一起排队，排队移动近一里距离，背包族谈笑风生，大包小包族汗流浃背；

3、无信息公示和人工公示，从开始排队到坐上车，没有电子屏或工作人员告知前方排队情况：大约有多长、多少人、还需多长时间才可打到车，混乱无知，十分尴尬。

上海作为国际性大都市，人来人往，客流量极大，如今铁路客运系统十分地便利、舒适，但最后一公里的到户，出租车打车如此之难，这还需要车站管理部门关注，可以作些改进（比如同是上海的虹桥飞机场就做得不错）。

就上面出租车调度存在的一些问题，个人的一些建议是

1、出租车调度进行优化

具体表现在，从单线调度变成复线或多线调度，增加现场调度人员和设施，长长的一里排队，可以每隔100-150米设一调度点（考虑也不要造成后方拥堵），增加上车速度和通行效率。

2、区分大件通道和普通通道

对大包小包、携带婴幼、老弱的优先安排，专门安排有大件、特殊通道；普通背包客之类的乘客可通过电子屏、工作人员、志愿者导流乘地铁。

3、增加实时信息公示服务

及时和实时增加信息公示，从排队超始处，每隔一定距离，通过电子屏或工作人员、志愿者实时、及时将排队距离、时长告知，平稳乘客心情，构造和谐氛围。

大型火车站、机场、汽车站出租车调度，许多国家、城市都有成功经验，方法是有的，但还需要运营部门体查老百姓用车真正痛点，有所作为，以积极心态去服务。

尤其对上海这样的国际性大都市来说，已开通多年的虹桥火车站出租车打车困难的确需要改进。

2017年2月11日于上海