

doi: 10.3969/j.issn.1002-0268.2018.04.014

巡游出租汽车服务质量考核体系研究

曾 静, 虞明远, 孙振填
(交通运输部公路科学研究院, 北京 100089)

摘要:有效区分出租汽车服务质量水平是建立公平、公正竞争机制的前提条件,亦是落实出租汽车行业改革的核心要点之一。因此,进行巡游出租汽车服务质量考核体系研究的主要目的就是要实现公正评价驾驶员服务与企业管理效能,客观全面地反映行业真实优劣水准,切实提升行业服务质量。如何架构一套系统完备的服务质量考评体系,形成服务质量监督、管理、评测、提升的良性循环,从而应对新业态的持续冲击,已然成为了研究亟待解决的关键问题。基于新旧业态融合环境与行业管理服务实践,有针对性地设计了驾驶员与企业交互测评的服务质量考评流程与计算方法,借助了层次分析法(AHP)的探究思路确立各服务质量指标的合理权重与结构联系,实现驾驶员与经营企业的交互关联,增强了主体间的互动反馈作用。采用实例验算的方式证明了体系的操作性与准确性,为进一步落实优胜劣汰良性循环,激发行业服务活力打下了坚实的基础。创新的服务质量考核体系与其测评方法在行业服务管理机制中有诸多应用,可结合中国出租汽车管理实践探索多样化的使用效果。该套出租汽车服务质量考核体系在建立行业信用体系、实现优胜劣汰市场循环、提升驾驶员收入、激发企业管理活力与提升监管体系应用效果等方面都发挥显著的作用,能有效吻合行业管理市场发展需求并最终提升行业服务质量水平。

关键词:交通工程;考核体系;AHP;巡游出租汽车;服务质量

中图分类号:U492.4⁺34

文献标识码:A

文章编号:1002-0268(2018)04-0108-07

Study on Service Quality Assessment System for Cruising Taxi

ZENG Jing, YU Ming-yuan, SUN Zhen-tian

(Research Institute of Highway, Ministry of Transport, Beijing 100089, China)

Abstract: Distinguishing the service quality level of taxi effectively is the premise of establishing fair competition mechanism, it is also one of the key points of the taxi industry reform. Therefore, the main purpose of the research on the cruise taxi service quality assessment system is to realize fairly evaluate drivers' service and enterprises' management, to objectively and comprehensively reflect the real service quality of the industry, and to promote the industry service. How to construct a complete set of service quality assessment system to form a virtuous circle of service quality supervision, management, assessment and promotion, so as to deal with the continuous impact of new industry? This has become a key problem to be solved urgently. Based on the integrated environment of new and old industry states and the industry management practice, the service quality evaluation process and calculation method of the driver-enterprise interactive evaluation is designed. With the help of AHP, the reasonable weight and structure relation for each service quality index is established to realize the interaction between driver and business enterprise, and enhance the interaction feedback between the driver and the enterprise. The operation and accuracy of the system are proved by example checking. It laid a solid foundation for further implementing the rewards and punishment mechanism and stimulating the service vigor of the industry. The innovative service quality assessment system and its assessment method have many applications in the industry service management

收稿日期:2018-01-16

作者简介:曾静(1991-),女,江苏无锡人,硕士研究生。(jingle1991@163.com)

mechanism, which can be combined with the Chinese taxi management practice to explore diverse using effects. The taxi service quality assessment system plays a significant role in establishing the industry credit system, realizing the survival of the fittest in the market, improving the driver's income, stimulating the enterprise management vigor, and enhancing the application effect of the supervision system. It can effectively match the industry management market development and ultimately improve the quality level of the industry service.

Key words: traffic engineering; assessment system; AHP; cruising taxi; service quality

0 引言

近年来,专车、网约预约出租汽车等新业态发展速度迅猛并侵占大量的市场份额,截止至2016年上半年,网络预约出租车用户规模已达1.59亿人^[1],对传统出租汽车市场造成了极大的冲击。如图1所示深圳市出租汽车年客运流量变化为例,同比于2014年40 141.13万人次的客流量,2015年的年客流总量下降了11%,跌至35 745.25万人次,至2016年底降幅已经超过25%^[2]。许多研究者认为巡游出租汽车市场份额的下降起因于网约车平台公司侵略性的价格补贴模式,而这种补贴效用并不能长久^[3]。如图2所示,深圳市出租汽车月客流量自2015年4月起产生大幅下降,其时间节点与网约车出行平台实行价格补贴的时间节点基本一致。但值得注意的是,随着2016年网约车出行平台结束大规模补贴模式后,图2所示的深圳传统出租汽车客流市场份额有所上升,却没有出现显著回暖。巡游出租汽车的同平台竞争劣势趋势已初见端倪^[4]。

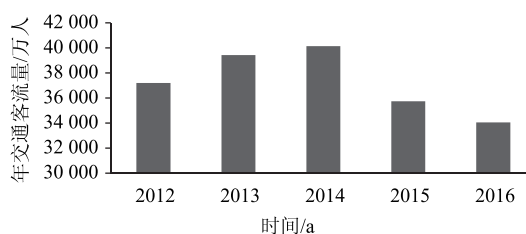


图1 2012—2016年深圳市出租汽车年客运流量变化图

Fig. 1 Chart of annual taxi traffic volume in Shenzhen from 2012 to 2016

传统出租汽车市场份额的下降,致使其对应的司机收入、从业人数和行业总资产等方面都出现了大幅下滑,从而引发了一系列的负面效应:驾驶员收入的下降减损了驾驶员的服务热情,进一步引发了从业人员的流失;传统出租汽车企业粗放式的管理模式效能不足,行业整体服务水平出现显著下降,甩客、拒载、议价等问题屡禁不止。与此同时,出行服务行业的广度和深度却在不断提升,乘客越来越

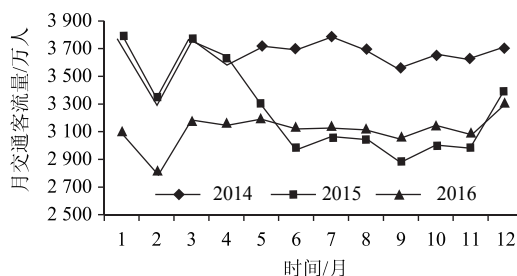


图2 2014—2016年深圳市出租汽车月客流量变化图

Fig. 2 Chart of monthly taxi traffic volume in Shenzhen from 2014 to 2016

越关注乘坐体验,巡游出租汽车行业现状与乘客需求标准之间的差距正在不断拉大。而网约车市场的飞速发展正是对传统出租汽车粗放式经营模式提出的最大质疑。如何促进传统巡游出租汽车的转型与升级,是行业亟待解决的重要问题。

巡游出租汽车行业的改革任务与其自身特性之间存在显著矛盾,Yu^[5]认为传统出租汽车的巡游特性是不可替代的,更是能够防止网络平台公司垄断市场的唯一方式,需要通过服务质量的提升来维系行业稳定。然而,Harding and Kandlikar^[6]等却验证了巡游出租汽车行业现存的凭信、薄弱市场以及开放获取等问题,导致其无法自主实现服务优化。对巡游出租进行适度的规制是出租客运行业的合理选择^[7],因此,管理者急需制定一套切实可行的服务质量提升策略,在有效区分驾驶员、企业服务质量的同时,使行业优胜劣汰机制得以有效运行。基于此,本研究以提升行业服务质量为出发点和落脚点,设计了一整套优劣企业及驾驶员区分策略,改变了现阶段服务质量考核中存在的考核结果区分度不足、考核形式与结果单一、数据应用范围狭窄、企业与驾驶员缺乏联动管理、操作落地性不强等问题,致力于全面提升服务质量考核体系的运作效能,实现传统出租汽车行业的可持续发展。

1 考核体系架构

在出租汽车行业考核体系架构中,考核内容设

置参考交通运输部《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》^[8]、《关于修改〈出租汽车驾驶员从业资格管理规定〉的决定》^[9]、《出租汽车服务质量信誉考核办法(试行)》^[10]等文件,致力于规范出租汽车企业和驾驶员的经营行为,以乘客需求、激励作用、公平公正和实际操作为导向,引导出租汽车经营者与从业者实现优质服务,从而切实保障群众出行利益。考核主体为企业与驾驶员,两者之间存在天然的微妙博弈关系^[11],企业是驾驶员的直接监督者与管理者,驾驶员是服务直接提供者,与企业存在正负反馈效用。两主体之间层级递进又相辅相成,如何建立利益主体间的相互反馈考核机制,直接决定着行业改革的成败。对应的责任管理关系如图3所示。

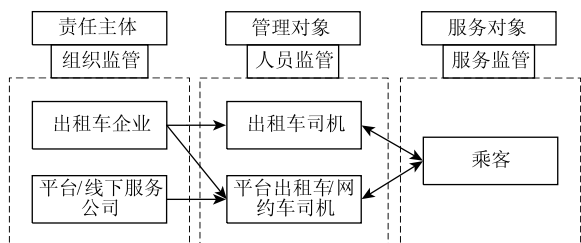


图3 出租汽车行业管理主体责任逻辑图

Fig. 3 Logical diagram of taxi industry management responsibility

1.1 企业考核内容

考虑到图3中各相关主体间的管理逻辑与责任归属,并结合其自身特点要求,现将企业考核体系内容归纳为:驾驶员综合评价、企业诚信考核以及企业奖励加分3大主要部分。首先,将驾驶员综合评价作为企业考核的重要组成部分,主要考虑经营企业是实现驾驶员管理的主要抓手,将驾驶员考核结果作为企业考核的重要一环,可以强化企业作为实施管理和提供服务的主体责任,形成企业与驾驶员交互考核机制。其次,企业诚信考核主要涉及企业在兑现经营管理、企业信誉、任务执行、责任事故、车辆管理以及乘客投诉等方面的服务^[12],将这些指标内容作为企业诚信考核条款内容,便于记录企业日常经营状况,直接反应企业日常管理的规范性。最后,为了鼓励企业勇于承担公共服务、见义勇为等为公行为,将企业加分作为综合考评的内容之一,通过设置加分条款,如车辆环境标准、优秀驾驶员比例、政府表彰结果等,引导企业针对性的加强管理。

1.2 驾驶员考核内容

驾驶员综合考核应包含驾驶员诚信考核、乘客

服务评价、交通违章扣分、运营技能以及驾驶员加分5个主要部分,根据其立足点不同,对应测评驾驶员5种服务层次与效果。其一,驾驶员诚信考核侧重于测评驾驶员日常运营的规范性,实行服务监督卡扣分制,运输管理部门可依据当地实情制定《出租汽车驾驶员诚信考核评分标准》,考评条款形式多元,涵盖舒适性、便捷性、经济性、安全性、服务规范等多个维度^[13],归纳为驾驶员在从事客运出租汽车服务的违法行为、资质审核、服务价格、设施设备、车辆运营、服务行为、乘客投诉等主要内容^[14]。其二,乘客评价侧重于测评乘客服务体验的优劣性,实行星级打分制,弥补了传统扣分考核注重“剔劣”而忽视“择优”的不足,可实现对驾驶员服务效果的阶梯型区分,其反馈结果最能体现行业整体的服务质量。其三,驾驶员交通违章扣分侧重于测评驾驶员运营的安全性,在监管平台数据接入与共享的条件下,直接体现驾驶员驾驶车辆的成熟度与合法性。其四,驾驶员运营技能侧重于测评驾驶员对路线与操作的熟悉程度,实行从业资格证区域性考试,通过对考试形式与内容的更新,能够在不增加管理成本的前提下充分激发驾驶员提升职业素养。其五,奖励加分侧重于测评驾驶员的个人品行,以加分形式鼓励驾驶员树立良好品行及职业操守。综合主体间责任管理关系与考核具体内容,可以得到综合考核体系结果如图4所示。

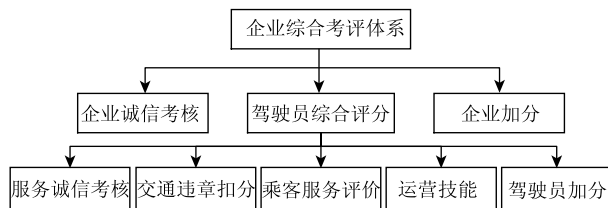


图4 出租汽车考核体系逻辑关系图

Fig. 4 Logical diagram of taxi assessment system

2 考核体系计算

2.1 驾驶员综合考评计算

2.1.1 综合考评公式

驾驶员综合考评满分设置为110分,其中,驾驶员诚信考核、交通违章、运营技能、乘客打分4个评价指标的和满分为100分,驾驶员加分为满分10分的附加分。计算所使用驾驶员数据,必须满足在考核周期内该驾驶员正常运营时间超过6个月的要求。以下是驾驶员综合评分计算公式:

$$D_s = 100(\alpha_1 K_1 + \alpha_2 K_2 +$$

$$\alpha_3 \beta_3 + \alpha_4 \beta_4) + 10 \beta_5, \quad (1)$$

式中, α_1 为驾驶员诚信考核扣分权重; α_2 为乘客打分权重; α_3 为驾驶员交通违章扣分权重, α_4 为驾驶员运营技能考核权重; 且 $\alpha_1 + \alpha_2 + \alpha_3 + \alpha_4 = 1$ 。 $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$ 分别代表 $\alpha_1, \alpha_2, \alpha_3, \alpha_4$ 对应的表现系数, 且 $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5 \leq 1$ 。

2.1.2 权重 α 计算

采用层次分析法 (AHP) 与专家打分法相结合的方式计算指标权重^[15], 通过驾驶员诚信考核、乘客打分、交通违章、运营技能指标间的重要性对比, 引用数字 1~9 及其倒数作为标度邀请专家进行指标重要性打分, 指标标度参考如表 1 所示。

表 1 判断矩阵标度定义

Tab. 1 Scale definition of judgment matrix

a_{ij} 标度	重要性
$a_{ij} = a_{ji} = 1$	i 与 j 具有相同的重要性
$a_{ij} = 3, a_{ji} = 1/3$	i 比 j 稍重要
$a_{ij} = 5, a_{ji} = 1/5$	i 比 j 明显重要
$a_{ij} = 7, a_{ji} = 1/7$	i 比 j 强烈重要
$a_{ij} = 9, a_{ji} = 1/9$	i 比 j 极端重要
2, 4, 6, 8 及其倒数	表示上述相邻判断的中间值

使用 a_{ij} 来表示指标 i 与指标 j 其间的重要性比较结果, 以驾驶员服务质量提升与优劣驾驶员区分为核心, 构建层次分析法判断矩阵 A 。

$$A = (a_{ij})_{4 \times 4} = \begin{bmatrix} a_{11} & a_{12} & a_{13} & a_{14} \\ a_{21} & a_{22} & a_{23} & a_{24} \\ a_{31} & a_{32} & a_{33} & a_{34} \\ a_{41} & a_{42} & a_{43} & a_{44} \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} 1 & 1/2 & 3 & 3 \\ 2 & 1 & 5 & 5 \\ 1/3 & 1/5 & 1 & 1 \\ 1/3 & 1/5 & 1 & 1 \end{bmatrix} \quad (2)$$

借助 MATLAB 软件求解判断矩阵最大特征值 $\lambda_{\max} = 4.004 2$, 特征向量为 $(0.283 9, 0.518 3, 0.098 9, 0.098 93)^T$ 。计算一致性检验指标 CI 值结果如下:

$$CI = \frac{\lambda_{\max} - n}{n - 1} = \frac{4.004 2 - 4}{4 - 1} = 0.001 4 < 0.1。 \quad (3)$$

式中, 矩阵阶数 $n = 4$, 依据表 2 数据查找一致性指标 $RI = 0.89$, 计算一致性比例 $CR = \frac{CI}{RI} = 0.001 57 < 0.1$, 因此可以认为判断矩阵的一致性是可以接受的。

表 2 平均随机一致性指标

Tab. 2 Average random consistency index

n	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
RI	0	0	0.52	0.89	1.12	1.24	1.36	1.41	1.46	1.49	1.52	1.54	1.56	1.58

采用下述公式计算权重向量^[16], 求得对应的权重向量结果为 $(0.283 9, 0.518 3, 0.098 9, 0.098 9)^T$, 整理结果如表 3 所示:

$$W_i = \frac{\left(\prod_{j=1}^4 a_{ij}\right)^{\frac{1}{4}}}{\sum_{i=1}^4 \left(\prod_{j=1}^4 a_{ij}\right)^{\frac{1}{4}}}, \quad i = 1, 2, 3, 4。 \quad (4)$$

表 3 驾驶员综合考核指标权重计算结果

Tab. 3 Weight calculation result of driver comprehensive assessment index

指标	驾驶员诚信考核	乘客打分	交通违章	运营技能
权重	0.283 9	0.518 3	0.098 9	0.098 9

考虑到公式计算的便捷性, 根据权重计算结果取整, 各指标权重 $\alpha_1 = 0.5$ (代表权重占 50%), $\alpha_2 = 0.3$ (代表权重占 30%), $\alpha_3 = 0.1$ (代表权重占 10%), $\alpha_4 = 0.1$ (代表权重占 10%), 代入驾驶员综合评分公式, 结果如下:

$$D_s = 100(0.5 \beta_1 + 0.3 \beta_2 + 0.1 \beta_3 + 0.1 \beta_4) + 10 \beta_5。 \quad (5)$$

2.1.3 表现系数 β 计算

(1) 驾驶员诚信考核表现系数 β_1 确定方式

驾驶员服务质量信誉考核实行服务监督卡扣分制。一个考核周期届满, 服务监督卡扣分数数据清空。 N_1 为驾驶员诚信考核扣分结果; N_0 为驾驶员诚信考核满分分值。驾驶员诚信考核表现系数可依据服务监督卡扣分结果进行优劣划分, 计算公式如下所示:

$$\beta_1 = \frac{N_1}{N_0}。 \quad (6)$$

(2) 乘客打分表现系数 K_2 确定方式

假设乘客服务打分为星级评比形式, 满分为五星。 $\bar{S}$ 为驾驶员乘客打分的平均成绩 (按星级计算); S_i 为打 i 颗星对应的驾驶员得分结果, 范围在 1~5 颗星之间; n_i 为打 i 颗星的乘客数量。驾驶员平均评分 (星级) 计算公式如下, 将驾驶员按照平均乘客打分的星级进行排名, 划分成表 4 所述 10 个区间, 各区间对应的乘客表现系数 K_2 如表 4 所示。

$$\bar{S} = \frac{\sum (n_i \times S_i)}{\sum n_i} \quad (i = 1, 2, \dots, 5)。 \quad (7)$$

表 4 驾驶员乘客打分表现系数表

Tab. 4 Coefficient table of driver performance assessed by passengers

驾驶员 排名	0%~ 10%	10%~ 20%	20%~ 30%	30%~ 40%	40%~ 50%	50%~ 60%	60%~ 70%	70%~ 80%	80%~ 90%	90%~ 100%
β_2	1	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1

(3) 驾驶员交通违章表现系数 K_3 确定方式

驾驶员交通违章实行违章扣分制, 一个考核周期届满, 违章数据清空。 M_1 为驾驶员诚信考核扣分结果; M_0 为驾驶员无违章得分。依据扣分结果进行该指标下驾驶员优劣划分, 计算公式如下所示:

$$K_3 = \frac{M_1}{M_0} \quad (8)$$

(4) 驾驶员运营技能考核表现系数 K_4 确定方式

k 为驾驶员区域科目考核成绩总分值; $k_{\min}$ 为驾驶员区域科目考核各科及格分数之和; $k_{\max}$ 为驾驶员区域科目考核各科最高分之和。

$$K_4 = \frac{k - k_{\min}}{k_{\max} - k_{\min}} \quad (9)$$

(5) 驾驶员加分表现系数 K_5 确定方式

将驾驶员加分值按一定分值区间进行划分, 各分值区间对应的表现系数值如表 5 所示。

表 5 驾驶员加分表现系数表

Tab. 5 Coefficient table of passenger reward performance

驾驶员加分值	1~3 分	4~5 分	6~8 分	9~10 分	10 分及以上
β_5	0.2	0.4	0.6	0.8	1

2.2 企业综合考评计算

企业综合考评满分设置为 110 分, 其中, 企业诚信考核与驾驶员综合考评两指标和的满分为 100 分, 企业加分指标为满分 10 分的附加分。计算所使用企业数据, 必须满足在考核周期内该企业正常经营时间超过 6 个月的要求。以下是企业综合评分计算公式:

$$E_s - \text{Score} = 100(\alpha'_1 K'_1 + \alpha'_2 K'_2) + 10K'_3 \quad (10)$$

式中, α'_1 为企业诚信考核扣分权重; α'_2 为驾驶员综合评分权重, 且 $\alpha'_1 + \alpha'_2 = 1$ 。参考驾驶员综合评分指标权重与表现系数计算方法, 企业综合考评指标数量较少, 可直接通过专家打分法确定权重系数, 初定为 $\alpha'_1 = 0.4$, $\alpha'_2 = 0.6$, 即公式如下:

$$E_s - \text{Score} = 100(0.4K'_1 + 0.6K'_2) + 10K'_3 \quad (11)$$

式中, K'_1 , K'_2 分别为 α'_1 , α'_2 对应的表现系数, 且 β'_1 , $K'_2 \leq 1$ 表现系数。 K'_1 参照驾驶员诚信考核表现

系数 K_1 计算方法; K'_2 参照该企业管辖下的驾驶员综合评分均值 $\overline{DS} = \sum DS_i / n$, DS_i 为驾驶员 i 的综合评分值, n 为该公司管辖下的驾驶员数量, 依据得分均值进行优劣划分; K'_3 参考驾驶员加分表现系数 K_5 方法, 采用表 5 结果进行数值确定。其中 K'_1 , K'_2 计算公式如下, N'_1 , N'_0 为企业诚信考核扣分结果与满分结果, DS_0 为驾驶员综合评分满分结果。

$$K'_1 = \frac{N'_1}{N'_0} \quad (12)$$

$$K'_2 = \frac{\overline{DS}}{DS_0} \quad (13)$$

3 实例分析

本小节以驾驶员综合考评为例进行实例验算, 其中企业综合考评计算方式同理。现调取驾驶员信用档案中关于驾驶员综合考评的指标数据, 包括行业管理部门录入更新的驾驶员诚信考核扣分结果 (满分 20 分)、通过网约车平台以及二维码扫码评价等方式获取的乘客平均星级打分 (满分五颗星)、交警部门上传的交通违章扣分 (满分 12 分)、从业资格证相关考试成绩得分 (满分 100 分, 及格 60 分) 以及统一审核后的驾驶员加分 (满分 10 分) 数据, 抽取其中 9 名驾驶员信息, 数据整理结果如表 6 所示。

表 6 驾驶员考评数据表

Tab. 6 Table of driver assessment data

姓名	诚信 考核/分	乘客 评价/星	交通 违章/分	运营 技能/分	驾驶员 加分/分
张师傅	15	4.5 (前 15%)	12	85	3
李师傅	20	4.2 (前 45%)	12	80	0
王师傅	17	4.4 (前 25%)	6	75	5
曹师傅	10	4.3 (前 35%)	12	75	0
高师傅	19	4.7 (前 5%)	12	82	0
宋师傅	15	4.0 (前 65%)	6	90	0
孙师傅	5	3.8 (前 75%)	12	87	0
江师傅	20	3.8 (前 75%)	6	77	3
吴师傅	7	4.3 (前 35%)	12	88	0

调用驾驶员综合考评表现系数 β 的计算方式, 通过公式计算或查表得到各表现系数的具体值, 将 β 数据值带入驾驶员综合评分公式, 得到驾驶员每一项指标对应具体分值。统计驾驶员综合考评总分, 得到公司驾驶员综合考评排名及行业从业人员综合考评排名等多种形式, 可最终应用于公司评奖评优及驾驶员奖惩落实等, 如表 7 所示。

表7 驾驶员、企业考评结果

Tab. 7 Assessment result of driver and enterprise

驾驶员 姓名	驾驶员表现系数					考评 总分/分	公司 排名(比例)/%	行业排名
	K_1	K_2	K_3	K_4	K_5			
张师傅	0.75	93	2	0.05	0.2	93	2	5
李师傅	1	83	25	0.21	0	83	25	21
王师傅	0.85	82.75	27	0.25	0.4	82.75	27	25
曹师傅	0.5	80.25	33	0.35	0	80.25	33	35
高师傅	0.95	71.25	58	0.60	0	71.25	58	60
宋师傅	0.75	62	72	0.75	0	62	72	75
孙师傅	0.25	59.75	77	0.78	0	59.75	77	78
江师傅	1	55.5	80	0.82	0.2	55.5	80	82
吴师傅	0.35	38.25	91	0.93	0	38.25	91	93

调用考核体系计算后能获取的数据包括驾驶员各指标数据分值与等级结果、驾驶员综合考评分值及行业排名、企业诚信考核分值、企业综合考评分值及企业排名等,数据结果层次丰富、范围广博,可根据政府不同管理环节进行针对性应用。

其一,各指标数据可分别评测出考评主体对应的相关服务质量与情况,为丰富驾驶员与企业信用档案,实现出租汽车行业信用公开打下坚实的基础。出租汽车管理信息系统的实施能够带来较好的社会效益及经济效益,有助于实现城市出租车的智能化管理和运行^[17]。而信用档案与监管体系相结合,通过设计乘客服务端口方便公众查询,并与个人信用体系相关联,可以良好地调动公众管理积极性,管制驾驶员与企业诚信经营。

其二,驾驶员诚信考核分值可验证驾驶员的行业匹配度,也是验证其是否依据政府规章进行日常运营的标准,与驾驶员退出机制直接挂钩。通过建立多级退出黑名单制度,依据驾驶员当年或多年考核分值结果划分扣分情节严重性,作为退出与惩罚依据,扣分到达一定分值的驾驶员勒令一定期限退出市场,情节恶劣的永久退出市场。

其三,驾驶员综合考评结果可划分驾驶员服务等级,作为规范企业增量与存量市场的标准。以驾驶员综合考核结果为依据设置企业准入条款,如规定新进企业招募的驾驶员服务等级为优秀的需满足一定的比例,激励企业将收录与奖励优秀驾驶员作为发展的途径,间接将提升驾驶员服务转换为收入。

其四,以企业、驾驶员综合考评分数与排名设置奖惩要求,形成优胜劣汰的良性循环。针对存量市场的经营权配置,综合考虑企业考评结果与排名划分优良等级,等级高的企业在经营权上优先配置,低等级的适量核减,形成良性供给平衡。同理,对高等级驾驶员给予份子钱减免、优先配单、保险团

购、荣誉表彰等奖励,低等级的适当处罚。以此形成驾驶员、企业优胜劣汰的良性循环。

其五,企业、驾驶员诚信考核与企业、驾驶员综合考核结果可与监管体系全线打通,方便企业与驾驶员随时核查分值情况,作为警示行为、督促改进的机制渠道。可进一步建立风险预警机制,在整体行业服务质量下降,个别企业与驾驶员考核分值更新到警戒线以下时适时提醒,加强监管,进一步改善行业管理。

5 结论

客运出租汽车行业管理如何进行量化,一直是国内出租汽车行业管理的一项难点^[18]。服务质量的优劣不仅是从业人员进入和退出出租汽车市场的条件,更是乘客服务体验的直观指标,直接决定了行业的形象与服务水平,深切影响着行业未来的发展走向。本研究构建了功能完备的服务质量考核框架体系,将驾驶员综合考评结果与企业考评结果相挂钩,将考核评定结果与日常服务效果相关联,全面调动行业主体服务管理的积极性;制定了出租汽车驾驶员与企业服务质量考核细则与方法,使考核结果具体落实到每一责任主体与管理环节,解决了以往行业管理“考而不核,隔靴抓痒”的固有顽疾;探讨了服务质量考核结果在行业管理中的应用,进一步增加了考核体系的实用效果,为形成奖优罚劣的运行机制与优胜劣汰的良性循环打下了坚实的基础。因此,该论文有力地发挥了政策杠杆的作用,在促进客运出租汽车服务质量提升的同时,促进客运出租汽车行业健康有序发展。

参考文献:

References:

- [1] 中国互联网络信息中心. 第38次中国互联网络发展状况统计报告 [EB/OL]. (2016-08-03) [2018-01-03]. http://www.cac.gov.cn/2016-08/03/c_1119326372.htm. China Internet Network Information Center. The 38th Statistical Report on Internet Development Status in China [EB/OL]. (2016-08-03) [2018-01-03]. http://www.cac.gov.cn/2016-08/03/c_1119326372.htm
- [2] 深圳市交通运输委员会. 交通运输运营指标统计月报 (2012-2016) [EB/OL]. (2016-08-03) [2018-01-03]. <http://www.sztlb.gov.cn/xxgk/xxgkml/tjxx/>, 2016-12-27. Shenzhen Transportation Commission. The Monthly Report on Traffic Operation Indicators (2012 - 2016) [EB/OL]. (2016-08-03) [2018-01-03]. <http://www.sztlb.gov.cn/xxgk/xxgkml/tjxx/>

- cn/xxgk/xxgkml/tjxx/, 2016-12-27.
- [3] SANTI P, RESTA G, SZELL M, et al. Quantifying the Benefits of Vehicle Pooling with Share Ability Networks [J]. Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America, 2014, 111 (37): 13290 – 13294.
- [4] OREMUS W. The End of the Taxi Era. Slate (2016-05-05) [EB/OL]. http://www.slate.com/articles/technology/technology/2016/01/yellow_cab_in_san_francisco_is_just_the_beginning_uber_s_war_on_cabs_is.html.
- [5] YU N. How Can the Taxi Industry Survive the Tide of Ridesourcing? Evidence from Shenzhen, China [J]. Transportation Research Part C: Emerging Technologies, 2017, 79: 242 – 256.
- [6] HARDING S, KANDLIKAR M, GULATI S. Taxi Apps, Regulation, and the Market for Taxi Journeys [J]. Transportation Research Part A: Policy and Practice, 2016, 88: 15 – 25.
- [7] 劳潮惠, 吴群琪. 城市出租客运行业特性与政府规制分析 [J]. 公路交通科技, 2013, 30 (6): 131 – 135. LAO Chao-hui, WU Qun-qi. Analysis on Characteristics and Government Regulation of Taxi Industry [J]. Journal of Highway and Transportation Research and Development, 2013, 30 (6): 131 – 135.
- [8] 中华人民共和国交通运输部. 出租汽车驾驶员从业资格管理规定 [EB/OL]. (2012-02-01) [2018-01-03]. http://zizhan.mot.gov.cn/sj/renshijys/xinwendt_rjs/201712/t20171212_2951190.html. Ministry of Transport of PRC. Rules for Management of Taxi Drivers' Qualifications [EB/OL]. (2012-02-01) [2018-01-03]. http://zizhan.mot.gov.cn/sj/renshijys/xinwendt_rjs/201712/t20171212_2951190.html.
- [9] 中华人民共和国交通运输部. 交通运输部关于修改〈出租汽车驾驶员从业资格管理规定〉的决定 [EB/OL]. (2016-09-09) [2018-01-03]. http://zizhan.mot.gov.cn/zfxxgk/bnssj/zcfgs/201609/t20160909_2085223.html. Ministry of Transport of PRC. Decision of Ministry of Transport on Amending Rules for Management of Taxi Drivers' Qualifications [EB/OL]. (2016-09-09) [2018-01-03]. http://zizhan.mot.gov.cn/zfxxgk/bnssj/zcfgs/201609/t20160909_2085223.html.
- [10] 中华人民共和国交通运输部. 出租汽车服务质量信誉考核办法 (试行) [EB/OL]. (2012-02-13) [2018-01-03]. http://zizhan.mot.gov.cn/sj/renshijys/xinwendt_rjs/201712/t20171212_2951188.html. Ministry of Transport of PRC. Measures for Evaluating the Quality of the Taxi Service (Trial) [EB/OL]. (2012-02-13) [2018-01-03]. http://zizhan.mot.gov.cn/sj/renshijys/xinwendt_rjs/201712/t20171212_2951188.html.
- [11] 苏奎. 移动互联网时代出租汽车行业管制改革 [J]. 城市交通, 2015, 73 (4): 18 – 22. SU Kui. Regulation Reform for Taxi Sector in a Mobile Internet Era [J]. Urban Transport of China, 2015, 73 (4): 18 – 22.
- [12] 时锋. 本溪市出租汽车服务质量综合评价 [D]. 长春: 吉林大学, 2010. SHI Feng. Comprehensive Evaluation of Taxi Service Quality in Benxi City [D]. Changchun: Jilin University, 2010.
- [13] 郝世洋, 陈艳艳, 赖见辉. 面向服务水平评价的出租车服务指数模型 [J]. 交通科技与经济, 2018, 20 (1): 31 – 35. HAO Shi-yang, CHEN Yan-yan, LAI Jian-hui. Taxi Service Index Model Based on Service Level Evaluation [J]. Technology & Economy in Areas of Communications, 2018, 20 (1): 31 – 35.
- [14] 张绍阳, 焦红红, 赵文义. 面向出行者的城市出租汽车服务水平评价体系及指标计算 [J]. 中国公路学报, 2013, 26 (5): 148 – 157. ZHANG Shao-yang, JIAO Hong-hong, ZHAO Wen-yi. Traveler-oriented Service Level Evaluation System for Urban Taxis and Its Indexes Calculation [J]. China Journal of Highway and Transport, 2013, 26 (5): 148 – 157.
- [15] 张琦. 多目标综合评价在出租车服务质量评价中的应用 [J]. 经济师, 2007 (6): 59 – 60. ZHANG Qi. Application of Multi-objective Comprehensive Evaluation in Taxi Service Quality Evaluation [J]. China Economist, 2007 (6): 59 – 60.
- [16] 邓雪, 李家铭, 曾浩健. 层次分析法权重计算方法分析及应用研究 [J]. 数学的实践与认识, 2012, 42 (7): 93 – 100. DENG Xue, LI Jia-ming, ZENG Hao-jian. Research on Computation Methods of AHP Weight Vector and Its Applications [J]. Mathematics in Practice and Theory, 2012, 42 (7): 93 – 100.
- [17] 高卓明. 出租汽车服务管理信息系统的建设及应用 [J]. 北方交通, 2016 (4): 162 – 164. GAO Zhuo-ming. The Construction and Application of the Taxi Service Management Information System [J]. Northern Communications, 2016 (4): 162 – 164.
- [18] 胡姗姗. 以乘客需求为导向的出租车服务质量评价指标体系研究 [J]. 物流工程与管理, 2015, 37 (4): 129 – 130. HU Shan-shan. Study on the Evaluation Index System of Taxi Service to Passengers Demand Oriented [J]. Logistics Engineering and Management, 2015, 37 (4): 129 – 130.