

市民说规定不苛刻 司机说执行不容易

出租车服务国家标准“落地”有多难

对话人： 编辑 王明峰 记者 崔 佳 专家 余 晖(中国社科院工经所研究员)

新闻事件

一问：国标没尊重重庆实际情况吗？

编辑：国家标准对出租车服务做了哪些规定？重庆有没有结合当地实际做些修改？这是个强制执行标准吗？

记者：今年 11 月，作为重庆出租车行业的主管部门，重庆市道路运输管理局将解读后的国标写入首个针对出租汽车驾驶员的培训教材——《重庆汽车驾驶员从业资格培训教材》，并要求各出租车公司加强对在职驾驶员进行培训。重庆市运管局培训处相关负责人表示，在编写培训教材时，他们全面参考了国标，但也结合了重庆的实际情况。比如，为乘客提行李，就只规定了在机场、火车站或者宾馆等地，“重庆的路比较窄，如果在所有的乘车地，司机都下车帮乘客提行李，就会堵塞交通。”

重庆市运管局出租车管理处处长助理赫连文敏说，重庆市的培训教材包括着装礼仪、应急知识、道德规范、行业法规、服务工作规范以及车辆维修应急处理等诸多方面，内容十分具体。

“以后驾驶员上岗都要学习这本教材，考核合格后才能获得从业资格证。”重庆市运管局副局长孙跃说，培训教材的内容，也就是国标在重庆落地的版本，有些驾驶员反映有难度，特别是集中反映在说普通话和英语上。但标准也并非强制，只是一种倡导，希望通过逐步推广，使整个行业的服务水平得到提升。

专家：制定出租车服务国家标准很有意义，便于与国际接轨。国外对出租车服务管理非常严格，要求从业者对地方

文化、旅游景点、道路情况，都要了如指掌。所以，国内规范出租车服务很有必要，但细节方面要因地制宜，执行起来也要灵活。比如，重庆出租车司机面对重庆或四川的乘客就没有必要非说普通话。

二问：“执行难”到底难在哪儿？

编辑：服务国标在重庆落地 3 天来，出租车从业者对此反映冷淡。执行难在哪儿？

记者：12 月 3 日，记者在重庆主城区采访时先后乘坐了 6 辆出租车，发现出租车司机的服务与之前没有任何变化：6 位驾驶员没有一位讲普通话，还有 2 位在开车时吸烟。在被问及出租车国标时，只有 3 个人表示“知道这回事”，6 人均表示，制定标准是可以的，但执行起来难度较大。

重庆渝强出租汽车公司驾驶员崔世强说：“我对出租车国标在重庆执行不看好，除非强制执行，否则就推行不了。”他表示，帮乘客开门和说普通话的标准他最难接受。“重庆车多路窄，停车帮乘客开门，既不方便也不安全，而普通话对外地人使用还可以，对本地人就没有必要”。他认为，出租车国标的制定应考虑到地方实际情况，充分征求出租车驾驶员的意见，不能有太多不现实的“条条框框”。

“出租车应该有服务标准，毕竟我们是服务行业”，重庆互邦出租汽车公司驾驶员杨荣说，但标准的推行要考虑到执行的可行性。他认为，帮乘客提行李、帮腿脚不方便的人上下车是必须要做的，但是对每一个乘客都上下车开门确实不现实。另外，重庆人习惯于说重庆话，对于必须说普通话可以执行，但怕对方听不懂。他表示，目前重庆出租车司机的总体素质不高，一下子全面执行国标难度很大。

专家：目前，中国出租车从业者大都是下岗工人、农村进城打工者等，学历

低，工作时间长，收入低，很难一下子把服务标准执行到位。所以，执行国标还要有相应配套的外部因素才行。比如，满足出租车司机基本收入要求，达到相近行业平均水平；解决他们的后顾之忧，各种保险、社会福利、定期免费体检等。另外，国标都是由相关政府部门来执行，不能忽略出租车司机群体的自治和自律，同时还要考虑出租车行业组织的作用，否则，执法难度比较大。

三问：能改变服务上的“坏毛病”吗？

编辑：出租车司机说普通话，肯定很受外地乘客欢迎。乘客、市民，还有网友，对重庆推行出租车服务国标有什么看法？

记者：在采访中，从浙江温州来重庆出差的徐先生跟我谈起从机场一路乘坐出租车进城的感觉。他说，尽管司机没有

帮他提行李，但上车后司机还是跟他说了普通话。“跟国内有些城市比，感觉重庆出租车的服务还不是很规范”，徐先生说，一是车开得太快，二是堵车时司机会发脾气、骂脏话。他希望重庆推行出租车国标后，服务水平会得到改善。

“看到报纸上的报道，我们觉得国标规定的都是出租车从业者应该做到的，一点都谈不上苛刻”，家住重庆市渝北区的市民李万林说，重庆的出租车行业多年来有很多“坏毛病”，老百姓打车有时还要看司机的脸色，这完全是颠倒了。

出租车国标在重庆“落地”的消息在网上也引起了不少网友的热议。针对很多重庆出租车驾驶员认为讲普通话“讲不好”、“不习惯”、“没必要”的观点，一位网名为“三闲人”的网友指出：这完全是为他们自己找借口。重庆本地的方言习惯是比较顽固，但绝不能改变，许多重庆的商业企业职工多年来坚持讲普通话接待顾客，目前已经从“蹩脚”变成流畅了。“有没有一个诚恳的态度，有没有坚持下去的信心，这才是问题的关键。”

专家：长期以来消费者接受的服务质量整体不高，所以，乘客对于出租车服务国标肯定很欢迎。今后，乘客选车时，肯定会主动选择服务好出租车。所以，的哥要想生存下去，生活得更好，就必须提高自己的服务。其次，国标有利于提高从业者自身服务，形成有序竞争。再者，从行业发展来说，好的服务有利于出租车行业健康发展，提高出租车司机的地位和作用。

民生三问

6 亿资金实施“阳光家园计划” 我国加快建立 残疾人托养体系

本报广州 12 月 3 日电（记者潘跃）广州市退休技术人员罗素霞，感慨地告诉记者：“这辈子做出的最正确的决定，就是把一级重度脑瘫儿子送到广州市残疾人安养院，孩子从精神孤独到性格开朗，从不能自理到会使用电脑、发短信。看着孩子高兴的样子，我心里踏实多了。”

近年来，广州市残疾人服务体系建设已具雏形。2002 年 11 月广州康复实验学校成立，填补国内脑瘫及中重度肢体残疾儿童少年“康教一体”的义务教育特殊学校的空白。2008 年 12 月广州市康纳学校正式成立，成为国内第一家为孤独症儿童提供义务教育的公办学校。

据第二次全国残疾人抽样调查显示，全国各类残疾人的总数为 8296 万人。近年来，残疾人社会保障制度开始建立，残疾人服务工作在康复、托养等方面取得新进展。截至 2009 年 7 月，全国共建立省、市、县、乡镇街道等不同层级的托养服务机构 4600 个，吸纳就业年龄段

的智力、精神和重度残疾人 10 万人。为引导地方进一步做好智力、精神和重度残疾人托养服务工作，中央财政安排 6 亿元专项资金，由中央残联与财政部从 2009 年至 2011 年在全国组织实施“阳光家园计划”——智力、精神和重度残疾人托养服务项目”。这个计划，不仅仅是一个为期三年的单纯项目，也是一个以中央财政资金为支撑的政策性和导向性计划，还是一个着眼长远、推动建立残疾人托养服务长效机制的战略性计划。

北京基本药物 启动集中采购 为患者年让利 26 亿元

本报北京 12 月 3 日电（记者王君平）2009 年北京市医疗机构药品集中采购工作今日在京正式启动。启动会上，北京市卫生局副局长郭晋和表示，明年年初，北京市所有公立基层医疗卫生机构使用基本药物。

包括近 200 家二级及以上医院和 2000 余家社区卫生服务中心(站)，全市所有非营利性医疗机构和医保定点医疗机构将全部参加本次集中采购。采购范围为除国家特殊管理药品、中药饮片、疫苗外的医疗机构使用的所有药品，预计年采购量达 180 亿元。通过集中采购，每年可为患者让利 26 亿元，进一步减轻患者药品费用负担。

从 2006 年起，北京市在全市社区卫生服务机构实行 312 种常见药零差率销售，后来扩大到 328 种。郭晋和说，北京零差率销售的药物与国家基本药物目录中的 307 种药物，重合的有 1/3。结合全市基层卫生服务机构的实际用药需求，在目前社区零差率药品的基础上，补齐国家基本药物品种，并在全市基层医疗卫生机构实行零差率销售。而与国家基本药物不重合的部分，目前在社区仍按零差率销售。

郭晋和介绍，“目前，基本药物在三级医院使用，还不能享受零差率的优惠。在公立医院补偿政策没有出台之前，医疗机构仍维持 15%药品加成。”郭晋和说。

以往北京市医疗机构按照隶属关系不同，分为卫生部直属医院、本市市属医院等六个类别，造成药品同城不同价。而此次药品集中采购，把原先划分的六个小组归一，全市统一组织、统一平台、统一价格、统一监管，集中进行采购。并且实现由中介机构组织向政府主导转变，坚持非营利性。

药监局叫停 7 批次狂犬疫苗

本报北京 12 月 3 日电（记者富子梅）记者今天从国家食品药品监督管理局获悉：药监局在监督检查中发现，江苏延申生物科技股份有限公司和河北福尔生生物制品有限公司 2008 年 7 月至 10 月期间生产的 7 个批次人用狂犬病疫苗质量存在问题。两企业所在地食品药品监督管理局已责令上述两企业停止人用狂犬病疫苗等全部产品的生产和销售。

据了解，食品药品监督管理局已组织专家对问题疫苗可能造成的风险进行评估。根据调查结果，食品药品监督管理局将依法严肃处理，如涉嫌犯罪将移交公安机关追究刑事责任。目前涉及质量问题的 7 个批次疫苗流向已查清，药监局提醒人用狂犬病疫苗受种者，可根据接种时间到原接种点进行医学咨询。

农民修车 “修”出三项专利

近日，山东省沾化县富国街道办事处丁家村农民王汉峰(左)在研究他发明的刹车制动器。

王汉峰在长期修理汽车、农用车制动系统的过程中，研究发明机动车制动附加装置，5 年内研制出了多种汽车制动新装置，其中刹车制动器和机动车制动间隙自动、手动调整臂等 3 项新技术已获得国家专利，这些装置能大大提高运输汽车的稳定性和安全性。

陈方明摄(人民图片)



成都通报女子自焚阻拆死亡事件

金牛区城管执法局局长停职调查 暴力抗法嫌疑人被刑拘

本报成都 12 月 3 日电（记者梁小琴）12 月 3 日，成都市金牛区政府召开新闻通气会，通报一起暴力阻挠依法拆违事件。

11 月 13 日，成都市金牛区城管执法依法拆除天回镇街道办事处金华 4 组胡昌明违法建设，其前妻唐福珍现场组织指挥亲属 10 余人暴力阻挠依法拆违。其间唐福珍往自己身上倾倒汽油并引燃，现场执法人员迅速救援并立即送往医院救治。唐福珍因伤势过重，抢救无效，于 11 月 29 日晚离开人世。

事件发生后，成都市委、市政府高度重视，当日即责成金牛区委、区政府全力做好伤员救治工作，依法认真查处，明确表示如发现在执法过程中存在问题，一经查实，坚决处理，决不姑息。

据金牛区区长马旭介绍，1996 年 8

月，胡昌明与金牛区天回镇金华村签订了《建房用地协议》后，在未办理《规划建设许可证》及用地审批手续的情况下，修建了面积达 1600 平方米的砖混结构及简易结构房屋，用于企业经营。此后，胡昌明对所建房屋一直没有办理相关手续，因此属于违法建设。

2007 年 8 月，成都为推进全市四大污水处理厂之一的城北大天污水处理厂配套设施建设，决定实施连接北新干道和川陕路的市政道路金新路建设，胡昌明的违法建设处在规划红线内。为保证金新路施工顺利进行，金牛区有关方面多次与胡昌明沟通，要求其自行拆除。按照有关法律法规，违法建设拆除是不予赔偿的，但考虑到历史原因，金牛区有关方面仍然拟以不低于土建及装修成本的价格给予适当补偿，但胡昌明拒不接受，

提出了高达 800 多万元的补偿要求。2007 年 10 月，金牛区城管执法局依法向胡昌明下达了《限期拆除违法建设决定书》，并告知如对执法决定不服，可通过行政复议等法律途径解决。胡昌明对限期拆除决定不服，于 2007 年 12 月提起行政复议。2008 年 2 月，成都市城管执法局经审查，依法维持了金牛区城管执法局作出的限期拆除违法建设的决定。对此决定，胡昌明未在法定期限内向人民法院提起诉讼。

此后，金牛区有关方面又多次与胡昌明沟通、协商，要求其自行拆除，但胡昌明仍然拒不拆除。唐福珍已于 2004 年与胡昌明离婚，并协议此处房屋归胡昌明所有。2009 年 4 月 10 日，金牛区城管执法局依法对胡昌明违法建设实施拆除，唐福珍组织其亲属多人暴力阻挠抗

法，唐福珍采取往自己身上倾倒汽油的极端方式相威胁，为避免意外情况发生，此次行动终止。

11 月 13 日，金牛区城管执法局再次对胡昌明违法建设实施依法拆除。拆除行动开始前，执法人员按照工作预案，先行着手将违法建设内的人员带出房屋。唐福珍组织唐、胡两家属 10 余人，采取逐层关闭楼层通道，向执法人员投掷砖头、石块、自制汽油燃烧瓶，在楼道、平台泼洒汽油并点燃等暴力方式阻挠抗法。执法过程中，执法人员和其亲属发生了一些肢体冲突，造成多名执法人员和唐、胡两家属不同程度受伤。相持两个多小时后，唐福珍两次向自己身上泼洒汽油，执法人员多次试图登上唐福珍所在的塔楼阻止，但均被其亲戚阻拦。其间，执法人员不断喊话，劝阻唐福珍不要

做出极端行为。约 10 分钟后，唐福珍突然用打火机引燃，执法人员立即用泡沫水枪灭火，不顾其亲属投掷的石块和持棒殴打，迅速搭梯救下唐福珍，立即将其送往附近的成都军区总医院。

经初步调查，胡昌明及部分唐、胡两家属在此次暴力抗法阻挠依法拆违事件中涉嫌妨害公务犯罪，金牛区公安分局已于 11 月 13 日立案侦查，依法对 8 名涉嫌犯罪人员实施刑事拘留。

马旭表示，在执法过程中，唐福珍采取往自己身上泼洒汽油直至引燃的过程中，现场指挥的有关人员判断不当、处置不力。区政府已于 12 月 2 日对相关责任人作出处理：区城管执法局局长钟昌林停职接受调查。随着调查的深入，若发现在执法过程中还存在其他问题，将严肃处理，决不姑息。