



上海滩刮起“红色旋风”

“大众出租，是上海出租汽车行业改革的产物，也是整顿的产物。”大众交通集团董事长兼总经理杨国平在接受《新民周刊》记者专访时，思绪回溯到三十年前。

上世纪80年代末的上海出租汽车市场，存在着三大问题，一是叫车难，二是服务态度差，三是乱收费。当时叫出租汽车是很奢侈的事情，但依然供不应求。“朝南坐”的出租车驾驶员挑拣业务习以为常。颇有怨气的市民甚至编了顺口溜：“没有大事不租车，有了大事难租车”。

1988年，时任上海市长的朱镕基收到了一封来自大洋彼岸的投诉信，一位美籍华人反映在上海坐了10公里路的出租车，竟被收取了高达100美元的车费。彼时刚刚改革开放的上海，正在向全世界投资者打开欢迎的大门，但个别出租汽车司机职业道德的缺乏，不仅有损于上海和中国在世界上的形象，也可能给投资环境带来极为不利的影响。它表明上海正面临着一个

因投资环境差而极有可能阻碍经济发展的危机。

“整顿出租汽车，是改善上海形象的一个重大问题……我们要下定决心抓好这件事情！”朱镕基当时曾这样表示。整顿的举措，除了成立行业整顿领导小组，很重要的一项就是要组建一家新公司，用新的管理和服务，扭转出租汽车行业的不良风气。

时任上海市出租汽车公司党委书记，年仅32岁的杨国平临危受命，接过了领导这份沉甸甸的嘱托，投入到新公司的筹备组建中。抛下“铁饭碗”，内心充满了激情和使命感的杨国平甚至立下了军令状：“如果我做不好，不要领导给我安排任何工作，我自己去开出租车，做一名优秀的出租汽车司机。”

创业之初的艰苦，令杨国平至今想起来仍颇为感慨。新公司可谓“一无所有”，为了省钱，租了当年闸北区和田中学一个已经报废的教室当作办公室，买车和运营的200万元资本金也是向银行借来的。就是在这样简陋的条件下，1988年12月24日，在领导的厚望与上海市民的期待中，“大众出租”诞生了——当天的上海展览中心广场上，整齐排列的200辆红色桑塔纳轿车亮起“大众”顶灯，整装出发，在申城的大街小巷刮起了出租汽车行业改革的“红色旋风”！

“大众”不仅仅是公司名号，而是一个为大众服务的承诺，要成为上海一张闪亮的名片。为了体现“大众”服务理念，杨国平拟定了32字的服务标准：扬手即停，上客问路；电话预订，约时不误；电脑计费，公道合理；车辆整洁，礼貌待客。

30年前的这32字，指引着“大众”刮起一阵服务新风，给行业乱象和陋习带来很大冲击。1989年1月30日的新民晚报头版，刊登了题为《不正常的“争夺战”说明了什么》的报道，在盛赞“大众”服务新风的同时，指责了部分出租车围困“大众”的恶劣行为。邪终不压正——在公安、工商、交通等部门联合执法整治下，不到三个月，出租车行业乱象被一扫而空，行业也越来越规范。大众出租，更以优质的服务，赢得了市民的一致赞誉。

到1989年底，大众出租的车辆已经增加到500辆，驾驶员1988年12月，大众出租揭牌开业。

