

“我们是夫妻两人一起搭班开车，老乘客也比较多，特别是我们拿了途安世博车后，一盒名片都不够发，几天就没有了。这不仅是对车型的喜欢，也是对你的服务的首肯。”

身为大众的“的姐”，陈琴还积极主动地开展和参与公益活动，为大众这块招牌增光添彩。所在分公司成立巾帼班组后，从2007年3月开始，每个月的20号早上6点到9点，陈琴都会牵头带领组员到南京路，提供理发、量血压、洗眼镜、塑封照片等便民服务，坚持了11年从未间断，再恶劣的天气也从不缺席。后来这项活动已经发展到党员班组一起参与。接受服务的群众，看到这群大众司机，都由衷地伸出大拇指点赞。

陈琴所在的巾帼班组还和松江的未成年犯管教所结对子，对失足少女进行帮扶教育。有一名因盗窃失足的安徽籍少女，在这些大众“的姐”苦口婆心的劝导与关怀下，以积极的表现提前一年半释放。她很感激这帮司机“妈妈”让她提前获得了新生。从这些“妈妈”身上，她得到了失去已久的母爱与温暖。

这些年，陈琴所在大众出租市北分公司巾帼班组的人员虽然在流动，但是公益理念却植入心中，班组人员很齐心。陈琴说，“我们宁愿损失营业收入，用营业时间去做公益服务，传播正能量，这是我们值得自豪的事情。”

在规范的企业才有前途

43岁的江苏盐城人彭广兵逢上了上海出租汽车行业短期向外地籍司机有条件开放，2013年幸运地成为了大众出租司机。

之前彭广兵在上海开了10年货车，但对市中心的小路不太熟悉，存在一些困惑。“公司发现了这些情况后，及时安排了一些老师傅传帮带，给我安排了一个五星驾驶员进行指导，我也慢慢成长起来，经验也慢慢丰富起来。五年来我只有在第一年有过一起因为多走了一公里多的投诉，公司制度很严格，退一赔二，最后赔了客人10元钱。”彭广兵说。

“每个客人我都拿他当上帝，不管是长途还是起步费。只要认真把每个客人服务好就行了，机会可能就在这些服务里产生。挑客宰影响我们大众的形象。有一次，在国际饭店门口，有两个客人在问去不去城隍庙，很多空车都不去，结果我去了。到了那里，马上有一对小夫妻叫我送到义乌，再送回浦东机场，一来一回2600元。”彭广兵认为，这种好运正是来自于他对每单生意始终如一的态度。

开出租到现在，彭广兵很少买衣服，觉得自己的制服很漂亮。有一次拉了一个开空客320的飞行员，他还开玩笑：我们的衣服差不多嘛，就是

杠比我多两道。飞行员也说，虽然分别是天上飞和地上跑，但都是为人民服务。“所以出租车司机不用妄自菲薄。”彭广兵说。

“不管是上海司机，还是外地司机，穿上这身制服在上海开车，代表的就是大众公司的形象，上海的哥的形象，在外籍乘客面前，我就是代表一个中国人的形象，不能丢脸的。”彭广兵说。有一次，一个老外上了彭广兵的车，从城隍庙到浦东浦明路，当时车费显示25块，结果老外看了计价器，以为是250元。“这个钱我怎么能要？我抽了一张50的，还找了零头。君子爱财，取之有道。”

彭广兵觉得，虽然目前行业效益不太好，要保持住原来的收入，但所耗费的时间比以前要多，有时每天要做到十六七个小时。很多人去开网约车，但是他却始终没想过：“因为我是在正规公司，是合规的，每赚一分钱都是很定心的，不用担惊受怕。我的想法很简单，虽然要求比较严格，但企业只要很规范，就是有前途的。”

彭广兵认为，大众出租这么多年的辉煌，是过去众多的司机和管理人员一起创造的，自己做得不多。“我现在也是老驾驶员了，以后还有新进来的，我也会把我的经验传授下去。”他觉得，他这样40多岁的司机中坚力量，要为大众今后的辉煌做出自己的新贡献。■

尽管来自外地，彭广兵认为自己代表的就是上海的哥的形象。

