

这位的哥“违约”放弃80元“大单”还险些被乘客投诉 他放心不下路边残疾的耄耋老人

大众市北“的哥”黄锦昌前两天险遭投诉，干这行20多年，他被乘客投诉这是第二次，虽然上一次最后被证实是被冤枉的，但这次，他是真的放了乘客“鸽子”。

青年报记者 刘晶晶



“的哥”黄锦昌。

青年报记者 施培琦 摄

【匪夷所思】

接了笔“大单”却又违约险被投诉

那张单子是在9月14日中午12:00左右接的，来自于外高桥港区的一位女乘客，黄锦昌在手机软件上接到的这笔生意，预估的里程价格约是80元。

在人烟稀少的外高桥港区，能接到这样的大单，算是挺幸运的。黄锦昌一个上午做了七八单生意，还没一桩生意比这个距离远。他挺高兴。

但让人疑惑的是，他的手机软件记录显示，几分钟之后，这笔单子就被迅速完成，而乘客只支付给了黄锦昌1元钱。

本该80元的单子怎么就会变成只有1元？几分钟又怎么可能完成从外高桥到市区的行车距离？黄锦昌的解释是：他根本没去接这位女乘客。“的确是我不接了这个单子。”他说。

【事出有因】

耄耋老人打来电话为黄师傅“正名”

这个打到大众出租车公司的电话来自于乘客张先生。电话里，这位80多岁的张老先生说要为一名驾驶员“正名”，为了防止这名驾驶员被人投诉，他要先来表扬他。

乘客来电，要么投诉要么表扬，对为了防止驾驶员被投诉而打来的表扬电话，经验丰富的接听员都感到挺稀奇。而张先生要为其“正名”的驾驶员就是黄锦昌。

“因为要载我，所以他拒绝了另一位女乘客的业务。我是当事人，也是目睹了整个事件过程的目击者，我亲耳听到那位女乘客在电话里说要来投诉他。我很担心，所以先来打了这个电话。”张先生说。

9月14日中午，张先生和老伴在外高桥保税区办事，办完事吃完饭准备打车回位于高桥镇上的家。张先生早年因为事故导致双侧股骨坏死，

腿脚有残疾，出行都靠拄拐。年逾古稀，老两口也不会用手机软件，虽然知道外高桥港区打车难，他们还是抱着试一试的心态在港区的湖香路路口等待着，希望能幸运地叫到一部出租车。

根据打车软件对出租车驾驶员接单的规定，接了单再拒绝就是种不诚信的行为，也会相应处罚。“拒接3单，平台会自动停止给这名驾驶员配送乘客打车信息一个小时，拒接4单则会停3个小时。”黄锦昌对这规定一清二楚。

“我要投诉你。”被放了鸽子的乘客这样在电话里和黄锦昌说。生气理所当然。但最后，她没有投诉，而是选择了完成交易。“这样对我和她在平台上的信誉都不会有影响，我挺感谢她的。”黄锦昌说。

如果不是因为一个电话，这件事可能就那样过去了，谁也不知道极少被客人投诉的黄锦昌为何冒着被投诉的风险，拒绝了一笔看上去还不错也没理由拒绝的大单子。

“等了大概有十几分钟，远远看到有部大众的出租车开过来，我赶紧招手，当时我站在路边，那部车是在车道中间开，我感觉他有点犹豫，要不停的样子，但是后来还是变道停到了我们身边。这时我才看到他车顶灯显示应该是已被调用了。”张先生告诉记者。

这正是黄锦昌的车。在张先生扬招的前一分钟，他刚刚接到了那笔80元的生意，正往预约点驶去。也正是因为选择了把车停到了张先生老两口的旁边，他才成为了一名“违约”者，而差点遭遇投诉。

【原来如此】

“违约”只为照顾扬招不易的残疾老人

“要不要停车，我当时的确有些犹豫。”黄锦昌告诉记者。已接单在先，按照道理他是没理由停下来的。“但是我有些不忍心。”

黄锦昌说，他远远地看到，扬招的是两位老人，等开近了一点，又看清楚老先生的腿部明显有残疾，正用拐杖撑着，站着都是摇摇晃晃的。那天天挺闷的，两位老人应该是在路边站了有一会了，看到车过来着急地不停挥手。

外高桥港区这里人本来就少，经过的出租车更少，一般来办事、上班的年轻人打车都是用打车软件，出租车也是接软件单较多，扬招很难叫到车。黄锦昌说：“年纪大也就算了，我一看老先生还是残疾人，叫不到车真要受罪了。想想算了吧，我就对不起前面的乘客了，去和她解释一下，应该还是能理解的，至少重新再用手机软件叫车还是相对方便点。”

他下车招呼了两位老人上车，问好目的地，就在不远的高桥镇，4公里多一点的路，开过去也就10多分钟20多元钱。他匆匆发车，然后打开免提想打个电话去和前面叫车的女乘客解释，这时他还没想到自己可能会被投诉。

张老先生听到了通话的全过程：“对方应该是个在外高桥上班的女白领，说的普通话。我听到师傅很诚恳地跟对方说：‘实在不好意思，刚刚看

到路边两位80多岁的老人，其中一位腿脚还不方便，您是否可以取消业务再重新下单，取消要是有损失，钱我可以微信转给你。’”

谁知对方并不相信，觉得黄锦昌是在为自己“赖单”找借口，还态度强硬地要求他立刻到预约地点接她。“你这样是违约，我要到你们公司去投诉你到底！”电话里的女乘客生气地表示。

让张先生印象深刻的是，黄锦昌一直很耐心地和对方案解释，还提出了各种解决方案。“他跟对方说，要是不信可以载我们过去，让那位小姐一起上车。或者等他一会，因为我们在高桥镇，距离不是很远，他可以送完我们再回去接她。”张先生说，他听到黄锦昌一直在强调，两位老人80多岁了，腿脚也不方便，很难扬招到车的，“谁都有老的时候，希望你能理解一下。”

“我当时很感动，那时我就忍不住发声了，听到我的声音，那位女乘客才没有坚持让驾驶员去接她，就挂了电话。”张老先生告诉记者，他还是很担心，怕乘客真的会来投诉黄锦昌，所以特意留心记下了车牌和驾驶员姓名，第二天就根据发票上的电话打到了大众公司。

“我就是要来谢谢这位驾驶员，这样的社会风气是应该弘扬的。”张老先生说。

【心里话】

乘客说句“谢谢侬”就是最开心的事

“我也没想到老先生后来还会特意打电话来帮我作证。”黄锦昌说，其实那位女乘客最终还是理解了他，不仅没来投诉他，还选择了一个没有伤害到他的方式解决了这件事。“毕竟我是拒绝了，但得到了理解，我挺高兴的，说明我们这个社会还是互相信任、与人为善的多。”

过了年就要满55岁的黄锦昌是崇明人，也是最早从崇明来到上海市区开出租的“的哥”之一。20多年开出租的经历，他至今没有发生过事故，也几乎没有被投诉过。

吃这行饭挺辛苦。早上6点多出车，要干到凌晨才能回家。停车吃饭不方便，他现在不得不带上装好米的电饭煲，在车里烧饭，就着隔夜菜匆匆吃口饭。有时候一直在市中心接单，找不到合适的地方停车，没办法上厕所，一天都不敢喝水。

品尝过很多酸甜苦辣，让黄锦昌能坚持做这行到今天的原因是，“还是会有很多开心、温暖的时候。”

前年中秋节，黄锦昌家里老母亲身体不好，他惦记着能早点回去陪母亲吃口团圆饭，收工比往常早。在中山公园碰到一个女孩扬招，“我看车子也不好叫，就停下来问她去哪儿，顺口说了句最好是顺方向。小姑娘后来上了车，听到我说实在是肚子饿了，也想早点回去吃个中秋团圆饭，就立马拆了盒月饼，掏出一块硬要塞给我吃。”

女孩下车的时候对他说：“师

傅您很不容易，谢谢您这么晚送我回家，也祝您中秋节快乐。”那一刻，让黄锦昌感到心口暖暖的。

他也碰到过有的乘客上车就盯着计价器，生怕会绕路。有时候到了目的地，正好跳了一格，乘客抱怨说怎么刚刚好跳上来，黄锦昌就会干脆少收那几块钱。“我觉得吧，人与人之间还是要基本的信任，但是服务行业，和气生财，我宁愿自己吃吃亏，也不会和乘客翻脸的。”

黄锦昌说，他也没觉得自己有什么特别。“公司不少驾驶员做的好人好事很多。”最近，他的一位同事，同属大众市北的驾驶员陈增华在车上拾到一个书包，没什么值钱的东西，也没人来找，老陈还是费了3天时间，循着书包里作业本上的线索，找到了丢失书包孩子的学校……

他的另一位同事驾驶员金康生曾经在路上“捡”到一位坐地铁迷失了方向，徘徊在路上的九十岁老人，金师傅根据老人的口述，辗转了三四个小区，终于将老人平安送到了心急如焚已经准备报警的家人身边，最后连车费都没收就走了。

“打车软件出来后，不少不会用智能手机的老人的确扬招有困难，其实我们驾驶员看到这种情况都会照顾一下。我也是做了一个驾驶员应该做的。”黄锦昌说，对他们这些“的哥”来说，乘客上车说一句“师傅侬好”，下车说一句“谢谢侬，辛苦了”，就能让他们觉得很开心了。