DOI:10.16857/j.cnki.cn11-5903/u.2026.17.022

识别并促使出租汽车高潜在价值乘客优先的思考

桂嘉伟　　国家发展和改革委员会综合运输研究所

摘要：本文以紧急就医为例，提出识别并促使出租汽车高潜在价值乘客优先的思路，从“硬治理”和“软治理”两方面展开。前者包括出租汽车司机科学选择路线、交警依法疏导管控；后者涵盖网约车平台植入紧急就医程序、养老服务平台数据联动、地图导航软件同路段信息推送、医院完善“最后一百米”衔接。通过多部门协同，把路权让给更着急的出租汽车，把生命通道让给危重病人，是以人民为中心建设现代化综合交通运输体系的生动实践。

关键词：出租汽车；价值提升；人民满意；城市交通；乘客

基金项目：中国工程院科技战略咨询项目“综合交通运输体系效率提升战略（二期）”（项目编号：2025-PP-09）；国家发展和改革委员会综合运输研究所基础课题“出租汽车价值提升关键问题及对策研究”（项目编号：025012）

《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十五个五年规划的建议》指出，完善现代化综合交通运输体系[1]。交通运输部部长刘伟曾在公开场合多次强调，完善现代化综合交通运输体系应坚持以人民为中心，不断提高交通运输保障和改善民生的能力[2]。作为大城市公共交通的重要补充、小城市公共交通的重要组成部分，出租汽车行业为满足公众多样化、个性化出行需求发挥了重要作用[3]。

出租汽车对乘客的积极意义因人而异，主要取决于乘客出行的目的。对于大部分乘坐出租汽车参加一般性活动的乘客而言，他们消费出租汽车服务的目的可能是为求得身体休憩放松或满足精神方面的文化需要，其实现的价值可能仅是略高于车费而已；对于乘坐出租汽车前往机场赶飞机的乘客而言，他们必须在航空公司规定的时间或提前到达机场否则无法顺利登机，其实现的价值可能是向航空公司支付的机票价格；而对于着急奔赴医院就诊的乘客而言，性命攸关、生命无价，若出租汽车可以在足够短的时间内将他们送达医院，将实现非常高的价值。相较于搭载参加一般性活动的乘客的出租汽车，搭载高潜在价值乘客的出租汽车往往具有更高的潜在价值，促使这部分出租汽车优先通行有助于实现更大价值[4]。

本文以紧急就医为例，围绕出租汽车高潜在价值乘客的识别和优先，从“硬治理”和“软治理”两方面提出思路和举措。

1　识别并促使出租汽车高潜在价值乘客优先的“硬治理”

“硬治理”指的是出租汽车司机和公安机关交通管理部门的直接参与，如出租汽车司机对路线的选择、交警对车辆的疏导和管控。

1.1　出租汽车司机对路线的选择

出租汽车司机作为车辆的驾驶者，其对于路线

中国知网 https://www.cnki.net

表1　部分公开报道的出租汽车紧急送医事件

序号	时间	地点	司机	具体情况
1	2025年8月2日	湖北武汉	章祥	乘客心脏不适，紧急送医
2	2025年8月4日	浙江义乌	楼蓬春	乘客突发癫痫，紧急送医
3	2025年8月28日	湖北荆门	喻光坤	乘客休克，紧急送医
4	2025年9月12日	河北沧州	张宇陌	乘客急性过敏，紧急送医
5	2025年9月13日	广东广州	黄顶	乘客动脉破裂，紧急送医
6	2025年9月16日	北京	郝金锋	乘客昏迷，紧急送医
7	2025年10月15日	甘肃庆阳	强超	乘客突发急性心梗，紧急送医
8	2025年11月13日	山东济南	孙凯	乘客心脏不适，紧急送医
9	2026年1月16日	广东佛山	张保臣	乘客窒息，紧急送医
10	2026年1月28日	陕西宝鸡	李瑞霞	乘客昏迷，紧急送医

资料来源：笔者搜索整理。

的熟悉程度和选择能力将直接影响乘客到达目的地的最终时间，尤其是紧急送乘客就医时，时间极为宝贵，科学合理的路线选择至关重要。一方面，出租汽车司机需根据自身驾驶经验和对城市道路的熟悉，避开容易拥堵的路段，选择车流量相对较小、道路状况良好的路线。另一方面，出租汽车司机要善于利用地图导航软件等现代科技手段，实时获取路况信息，及时调整路线。此外，司机还需时刻与患病乘客保持沟通，关注乘客的状态，随机应变。近年来，出租汽车紧急送医事件屡见不鲜（表1），广受群众好评。

1.2　交警对车辆的疏导和管控

《中华人民共和国道路交通安全法》明确规定了警车、消防车、救护车、工程救险车等特种车辆在执行紧急任务时的优先通行权。相较于在道路上行驶的普通车辆，特种车辆往往具有更高的潜在价值，促使特种车辆优先通行有助于实现更大的价值。显然，出租汽车等社会车辆并不属于特种车辆，不具备道路交通优先通行权。但是对于群众紧急求助的社会车辆，执勤交警在取得指挥中心授权指令后通常以警车开道的形式护送社会车辆快速通过。路口交警通过手势或利用交通信号灯等手段进行疏导和管控；而车内交警通过警车警报器、喊话器提醒沿途车辆注意避让。此举在不少城市已较为常见（表2），广受群众好评。

2　识别并促使出租汽车高潜在价值乘客优先的“软治理”

“软治理”指的是网络预约平台、养老服务平台、地图导航企业、医院等部门的间接参与，如网络预约平台的程序、养老服务平台的数据、地图导航软件的信息、医院“最后一百米”的衔接等。

2.1　网络预约平台的程序

2.1.1　在供需匹配逻辑中植入紧急就医程序

尽管单一网约车平台已经实现了巡游出租汽车的线上接单、智能调度[5]，聚合网约车平台进一步提高了匹配效率[6]，但是现行网约车平台供需匹配逻辑仍局限于申请顺序、人车距离、用户等级等传统商业维度，未统筹考虑紧急就医等高潜在价值乘客的特殊情况。建议网约车平台研制紧急就医程序，当用户将医院作为目的地时，弹出对话框询问是否紧急就医，若用户同意协议并点击确认，进入

中国知网　https://www.cnki.net

表2　部分公开报道的交警紧急护送事件

序号	时间	地点	交警	具体情况
1	2025年10月19日	广西柳州	韦文杰、吴纯勇	乘客心脏不适，紧急送医
2	2025年12月7日	河南周口	叶豪、孙豪	婴儿哮喘，紧急护送
3	2026年1月20日	黑龙江七台河	（匿名）	老人发病，紧急护送
4	2026年1月26日	湖北黄石	廖长青	男子腹痛，紧急护送
5	2026年1月27日	四川乐山	骆仕满、唐潮	产妇早产，紧急护送
6	2026年1月30日	黑龙江绥化	（匿名）	成人脑梗，紧急护送
7	2026年1月31日	甘肃临夏	（匿名）	男子被刀伤，紧急护送
8	2026年2月1日	辽宁北票	（匿名）	婴儿窒息，紧急护送
9	2026年2月2日	吉林吉林	霍志禹、聂涵	误服鼠药，紧急护送
10	2026年2月5日	内蒙古呼和浩特	罗红卫、盛柯默	儿童发病，紧急护送

资料来源：笔者搜索整理。

紧急就医程序并赋予其最高匹配优先级，安排距离最近的空载出租汽车执行此特殊任务。同时，向出租汽车司机、交管部门、医院三方报送乘客紧急就医的特殊情况。

2.1.2　协助司机完成道路交通安全违法行为消除程序

根据《道路交通安全违法行为处理程序规定》第22条，违法行为人或者机动车所有人、管理人提供证据证明机动车因救助危难或者紧急避险造成的违法行为，经核实的，违法行为发生地或者机动车登记地公安机关交通管理部门应当自核实之日起三日内予以消除。但是根据公开报道，大部分参与紧急送医的出租汽车司机都在驾驶途中打电话向110、122等平台报备，其实具有一定的危险性。建议网约车平台与公安机关交通管理部门加强合作，进入紧急就医程序后，即刻向当地交管部门推送车牌、当前位置、目的地、规划路线并实时更新，事后系统自动生成实际路线、车内录音等佐证材料，自动报送给当地交管部门，为出租汽车司机解决后顾之忧，使其能够专心负责驾驶。

2.2　养老服务平台的数据

老年人易患冠心病、脑卒中等各类基础病，多病并发时往往情况不容乐观。随着科技持续赋能智慧养老产业，老年人使用智能手机越来越便捷，看病挂号、叫车等日常高频需求的应用小程序逐渐被开发[7]。但是，对于已经丧失小程序使用能力的独居老年人而言，他们需要的是最原始的一键呼救功能。如杭州市等城市向符合条件的老年人发放了集成远程定位系统、SOS服务等功能的智慧手机。当SOS键被按下后，养老服务平台迅速接入，与老年人通话。养老服务平台工作人员是第一联系人，他们将比老年人儿女更早获取信息、了解情况，责任十分重大。建议养老服务平台与医院、网约车平台加强合作，确保关键时刻救护车、出租汽车能够快速响应。

2.3　地图导航软件的信息

拥堵是城市交通难以回避且长期存在的问题，拥堵环境下让同路段其他交通参与者了解紧急就医出租汽车的存在也颇为重要。出租汽车不具有特种车辆的标志灯具，车内情况再紧急，同路段其他交通参与者是不知情的，出租汽车司机只能通过危险报警闪光灯、鸣笛、大声呼喊来提示周边车辆注意。在过去，车载广播是汽车内部信息系统的重

中国知网 https://www.cnki.net

要组成部分，司机们通过车载广播了解实时路况信息；如今，地图导航软件凭借其强大的路径规划功能脱颖而出，成为人们出行的首选，部分头部企业已经实现了批量向同路段车辆驾驶员实时推送前方道路事故情况的功能。类似的，批量向同路段车辆驾驶员提示后方紧急就医出租汽车的存在应该也是技术可行的，建议相关企业进一步完善同路段车辆信息推送功能。

2.4 医院“最后一百米”的衔接

从医院大门到急诊抢救室的“最后一百米”看似短暂，却往往最容易被忽略。虽然出租汽车司机已完成了运输任务，但是乘客还没有接受有效治疗，生命仍处于危险边缘，绝不能掉以轻心。建议医院与网约车平台加强合作，完善信息交换机制，进入紧急就医程序后，医院值班人员根据出租汽车实时定位、预计到达时间等信息迅速响应，通知急诊医生做好准备的同时，安排医护人员协助出租汽车司机将患病乘客从车上安全、迅速地抬上担架，送往急诊抢救室，确保紧急就医患者能够在第一时间得到妥善处置。

3 结束语

交通运输工作的出发点和落脚点始终是保障人民群众出行需求。保障紧急就医乘客优先出行，既要依靠出租汽车司机和公安机关、交通管理部门开展“硬治理”，也要联动网络预约平台、居家养老服务平台、地图导航企业、医疗机构等多方做好“软治理”。通过识别并促使出租汽车高潜在价值乘客优先，把座位让给更需要的乘客，把路权让给更着急的出租汽车，把生命通道让给危重病人和老年人，这既是以“以人民为中心”理念建设现代化综合交通运输体系的生动实践，也是大家共同的心愿。未来，随着人工智能技术的发展和城市大脑功能的完善，我们可能会迎来更智能的城市公共交通体系。但是，只有各单位紧密配合、协同努力，才能促使出租汽车实现更大价值。■

参考文献

[1] 中共中央关于制定国民经济和社会发展第十五个五年规划的建议[J]. 中华人民共和国国务院公报, 2025(31):2-18.
[2] 刘伟. 完善现代化综合交通运输体系[J]. 交通财会, 2026(6):2, 95-97.
[3] 程国华, 乔睿, 王蔚. 出租汽车新老业态融合发展认识、实践、问题与对策[J]. 综合运输, 2025, 47(8):40-43, 120.
[4] 桂嘉伟. 出租汽车价值提升研究[D]. 西安:长安大学, 2022.
[5] 徐鹤. 浅析巡游出租汽车行业数字化转型的逆境与顺境[J]. 人民公交, 2024(20):53-55.
[6] 丁宇. 网约车聚合平台监管疑难问题与应对策略研究[J]. 交通运输部管理干部学院学报, 2024, 34(1):17-21.
[7] 高传胜. 推动智慧养老高质量发展, 何以可为?[J]. 社会科学辑刊, 2024(6):172-180.

中国知网 https://www.cnki.net