

近期打车难打车贵成集体“槽点”滴滴遭市民质疑

谁给“加价接单”随意涨价的权力?



本报记者 夏韵 罗震光

上个周末,写下《致滴滴,一个让我的出行变得不美好的互联网平台》这封公开信的作者大概没有想到,在微信朋友圈里会秒破十万+的阅读率。而根据此文撰写的《今天,滴滴为何成为了大家怒刷朋友圈的炮轰对象?》一文,也仅用了一天就轻松突破了十万+这道坎。

“有时我需要多支付至少一倍的费用去到我的目的地,有时加的钱甚至高于起步费或车程本来的费用,甚至有时加了钱,还是叫不到车。”只需阅读一下两文的评论就会发现,在这个寒冷的上海街头,有过文中类似遭遇的市民不在少数。记者经过大量采访后发现,在经历了最初的所谓蜜月期后,打着分享经济、方便用户旗号问世的打车软件,反而导致打车难、打车贵的情况更甚从前:打车软件“加价接单”成为默认选项、司机等着翻倍加价才接单、马路上几乎扬招不到出租车……种种以前匪夷所思的怪象如今司空见惯,曾经作为全国标杆的上海出租车行业成了被集体吐槽的对象,而这一切的矛头直指以滴滴为首的打车软件平台。

“加钱才接单”盛行

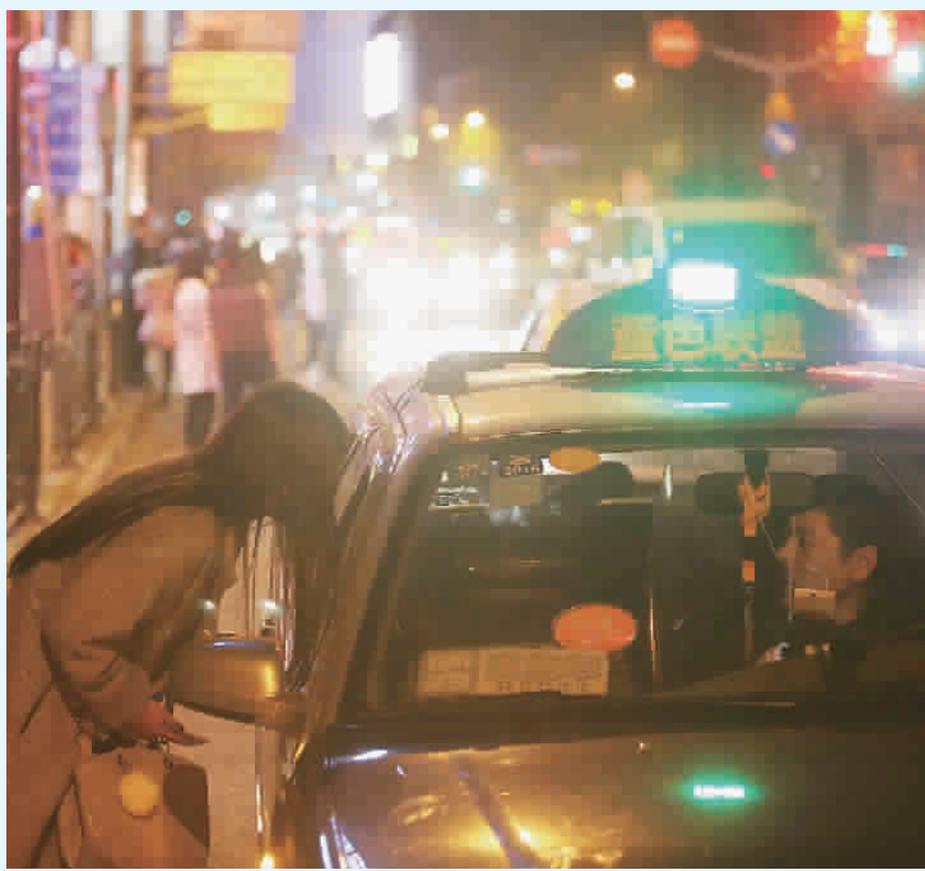
路边扬招出租车,一个曾经再普通不过的生活小日常,如今得看运气、拼人品。

1月20日是大寒,意味着上海进入最寒冷的季节。年终岁尾,公司年会、朋友相聚,晚上应酬多了,在一些商业街区、饭店门口,打工人自然增多。看似僧多粥少引发的打车难问题,记者实地采访了一下,却发现事实并非如此简单。

1月20日晚上10时25分,记者在浦东新区杨高中路民生路口拦车,整整半个小时的路边扬招,至少10几辆出租车亮着空车顶灯驶过,要么只愿去花木地区,要么干脆不停直接驶离。利用红灯的机会,记者拉开了一辆大众出租车的车门,但当司机听说要去浦西后,立马语带哀求道:“马上要交班了,送你要迟到很久。”记者最终没有强行上车,但常识告诉我们:通常出租车司机交接班都不会选在生意较好的时间段。

出租车为何宁愿空驶也不接受扬招的乘客呢?在微信帖《致滴滴,一个让我的出行变得不美好的互联网平台》中,作者直言是滴滴的出现扰乱了行业秩序,“让司机师傅们习惯了‘加钱才接单’的思维模式。即使空着车也宁愿到处转悠,这样的空车时间所造成的能源浪费和环境污染本无必要。”文中写道,“有时我需要多支付至少一倍的费用去到我的目的地,有时加的钱甚至高于起步费或车程本来的费用,甚至有时加了钱,还是叫不到车。”

在记者采访中,不少市民深有同感,认同上述微信帖中的观点,即造成扬招时代被终结的局面,很大程度上是由于滴滴等第三方打车软



▲ 市民俞小姐上周五打车付费截图及朋友圈留言

▲ 打车软件让司机师傅们习惯了“加钱才接单”的思维模式,少数接扬招的司机也开始挑单
图 TP
本报记者 张龙 摄

件的不合理运营机制。滴滴平台上推出的出租车加价措施,让很大一部分的出租车司机慢慢养成了不加价就不接单的坏习惯。有市民感慨,“尤其是短途的,根本叫不到车。感觉滴滴把司机养刁了,他们缺失了行业基本操守。”

而事实上,作为公共服务体系的构成部分,出租车的价格管理,是一件相当严肃的事情。回顾上海历次出租车起步费、每公里单价的调整,哪怕只是涨1元,都要在全市范围内开价格听证会,征求市民代表意见。但是滴滴的各种变相涨价措施却显得那么地天马行空、恣意妄为,看似你情我愿的加价背后,最终以乘客被迫买单而告终。而这份“买单”价格在短短一两年间,从最初的5块、10块,迅速攀升至三四十元,甚至有高达近百元的。难怪有网友评论表示,从某种意义上来说,“滴滴取代了发改委的功能。”

遭诟病的派单逻辑

1月21日,有滴滴工作人员在知乎上发表了一篇文章,《说一说最近打车难的原因》。这位工作人员认为出现打车难的原因在于“春节来了”,“司机回家早,运力下降,乘客出行需求却大大增加了。”他把近期打车难、打车贵的现象归因为市场上的供需关系不平衡。不过,也有一位前业内人士提出不同看法,表示“造成这种状况的根本原因是滴滴的派单逻辑存在问题,导致其引导了司机的故意加价和接单速度缓慢。”因为乘客可以多次选择加价,司机就故意等着,直到乘客的加价达到他心中的理想价格。

是供不应求还是派单逻辑存在问题?从业多年的出租车司机张师傅向记者透露,就往年来说,春运期间的出租车数量相对稳定,上海不存在明显的“运力下降”。而前文提及的两篇在朋友圈中爆红的文章里都提及,滴滴在出租车派单时,都会

将愿意加价的要车优先处理。昨天晚上,记者按照《今天,滴滴为何成为了大家怒刷朋友圈的炮轰对象?》一文中提及的,在地处滨江的绿地万豪酒店附近打到出租车后,和司机试验加价和不加价两种模式的滴滴打车,果然出现了加价的单子迅速出现在司机的手机上,而不加价的单子至少延迟了1分钟都没有被显示的状况。

从记者了解的情况来看,无论乘客加价多少,其收益都归接单司机。滴滴的行为,除了把出租车行业风气迅速搞坏之外,看似对自己并没有什么实在的好处,但业内人士给出了不同的回答。

强盗式的专车导流

“打正规出租车,时间长又需要加价,那么客人很自然地被导流向专车、快车,而这一块的经营收入,滴滴是有相当比例的分成。”那位前业内人士如此表述。

张师傅也结合自己的实际工作经验肯定地表示:“滴滴有时会人为控制订单,故意屏蔽出租车。”他说,这在行业内是一个半公开的秘密。打车软件的确会给出租车司机带来业务、增加收入,但由于第三方打车平台在出租车项目上几乎没有利润,是没有提成的,而在专车、快车上,他们每月能赚取一定比例的提成,所以经常有“作弊”问题发生,比如后台系统会人为地把一些客流导向专车、快车。“这也是现在很多乘客抱怨叫车难的原因之一。我们经常听到乘客说用打车软件叫车,显示附近无出租空车。可实际上附近是有出租车的。”张师傅告诉记者,有一次,他停在宝山区天馨花园小区门口接客,同时还有另几辆出租空车在此排队候客。明明有这么多空车,但一位上车乘客向张师傅反映,打开滴滴软件的打车页面,他看不到附近一辆出租空车。

在上海金球出租车公司司机戴

师傅看来,如今出现出租车难打、打车贵,其中既有司机的自身问题也有打车平台的责任。他表示,一方面个别出租车司机在高峰期故意不接单,等着乘客不断加价,使得乘客有了打车难的体验。另一方面,打车软件也存在把叫出租车的客人间接引流至专车、快车的问题,“出租车越来越贵,或者被人为屏蔽了,自然推动了一些乘客去选择专车和快车。”

槽透顶的打车体验

如果,剧情的发展只是到导流这一步,那么作为乘客,吐槽的热情并不会那么高涨。在经历了最初的甜头后,专车、快车的价格也步入了“高贵”。

从镇宁路到武夷路,这短短1.7公里的车程,打车费本该是一笔起步价,俞小姐却为此支付了将近70元车费。上周五傍晚5时许,俞小姐通过滴滴打车软件预约专车。由于时值下班用车高峰期,滴滴系统显示需要加价,以致最终这笔订单的临时加价费高达33元。“最近滴滴打车越来越贵了!”周一,俞小姐忍不住在朋友圈内晒出了车费截屏。出乎她意料的是,几分钟后,留言就刷屏了,朋友们纷纷留言讲述了自己的经历,“2.28公里62元”、“3公里90元”……滴滴打车的价格正越来越“辣手”,让许多市民难以承受。

待解决的管理缺位

不难发现,在先期,滴滴等打车软件通过一轮轮的疯狂打车补贴,迅速培养起了一大批它的忠实用户。待到用户习惯养成,滴滴开始逐渐减少了补贴幅度,这时人们才发觉到打车难、打车贵的问题。然而,已经被破坏了的出租行业秩序一时难以恢复,导致了出现了“不加价叫不到车”“扬招不到出租车”等等怪象。

金球出租的戴师傅指出,打车软件本身没有错,错就错在平台只管收钱,一味追求利润,对使用打车软件的司机管理缺位,没有严格的监督管理制度。“如滴滴账号管理至今没有做到专人申请专人使用,没有做到一人只能有一个账号,账号可以随意借人,这就是很多司机驾驶室放多台手机的原因。”戴师傅认为,打车难、贵的问题想要解决,就要改变规范网约车的相关法规滞后、打车软件平台管理不到位,以及执法部门对打车软件平台的管理不严等问题。“我们的管理部门对打车软件管理真的不严,举个例子,交通部多次发文明确网络约租车属于出租车管理范畴,网络约租车禁止去各站点接客,各站点又是交通行政执法大队亲自管理的,而上海的机场、火车站等站点却一直是黄牛和黑车的重灾区。”

今年3月25日起,新修订的《上海市道路交通管理条例》将正式实施,其中规定了“开车不得浏览电子设备”这一新内容。这是否会对网约车司机接单起到约束呢?戴师傅介绍,约束力仍然较小,主要原因在于司机采用磁性手机架或固定支架,放在仪表盘下方,监控很难认定,“还是要靠打车平台来监管。最有效方法是一人一账号,接单后打车平台自动停止发消息,不能抢单。”

十多年前,出租车司机曾是我们这座城市一张鲜亮的名片。“真的很怀念没有滴滴时候的上海差头司机。虽然叫差头但是一点都不差啊!”相信这位网友的留言也代表着许多上海市民的心声。只是不知何时起,这张名片不再干净,慢慢被贴上了打车难、打车贵的标签,成为了人们口中谴责的对象。也许滴滴等打车平台真的该反思一下了,因为你们在破坏行业秩序之外,还在摧毁着司机与乘客之间一份珍贵的信任。