



多个城市叫停或限制打车软件,但这一新兴事物受到乘客的哥欢迎也是客观事实。相关人士指出——

遵规守法是打车软件出路所在

爽约挑客黑车混入 打车软件频遭质疑

“第一次使用打车软件,满怀期待最后却以司机爽约结束!”提起一周前的打车经历,已有9个月身孕的乐薇仍是愤懑不平。家住上海动物园附近,医院位于徐家汇,产检时间又在上班高峰,担心叫不到车,她特意提前一天通过手机软件预约出租车,并加了20元小费,“司机抢单后,我们通过电话确认信息,没想到第二天他居然不来,而且手机关机,太可恶了!”最后,乐薇无奈地打了黑车。

司机爽约、车辆误点,类似不快体验在乘客使用打车软件时并不少见,然而,更多质疑围绕司机根据小费多少、路程远近“挑客”。“此时段叫车难,若加点小费,将增大成功几率。”倘若在上下班高峰时段使用打车软件,经常会收到这句提醒。加5元,没反应,再加5元,终于等到司机抢单,类似经历很多乘客也不陌生,无怪有人将打车软件戏称为“高富帅”的游戏,长此以往打车反而越来越难。

除了加价丰厚的“肥差”,路程长短也是司机“挑肥拣瘦”的判断因素,与扬招、电调不同,乘客在使用打车软件时,需要表明目的地,司机因此拥有更大的选择权。酒店到机场等长差成为争相“抢单”的业务,而遇到仅赚“起步费”的短途,则应答寥寥。

此外,打车软件的低门槛也给黑车、克隆车“漂白”提供掩护。上海出租车行业协会秘书长石景明告诉记者,打车软件兴起之初,为了扩大车辆保有量,软件公司不仅积极邀请出租车司机加入,甚至将不符合运营要求的租赁车、私家车也纳入其中。

石景明透露,部分年纪较大的司机不会使用手机软件,有些年轻的哥就承接下多笔预约订单,再分派给其他司机,形成一个私人调度中心。“精华部分自己做,利润低的给朋友,朋友里就有很多黑车司机,乘客问起车号怎么不对,他就说原来的司机没空或者车子抛锚,很多乘客因为赶时间也不会拒绝。”

平衡司乘需求 禁止恐非上策

4月中旬,北京市交通委表态不允许打车软件中的加价行为,拟发布管理办法强制统一打车软件;4月底,深圳市客管局下发通知要求司机删除打车软件,否则将按不诚信经营记入档案;5月12日,南京客管处以“涉嫌变相议价,扰乱客运市场价格秩序”为由,“叫停”加价打车软件。“怎么说停就停了?”“一禁重回打车难!”微博上,不少司机和乘客表达惋惜和不满。记者在安卓市场搜索打车软件,得到近200个结果,其中,下载次数最高的一款已超过8万次,最低的也有数十次,拥有如此庞大的客户量,“打车神器”真能“销声匿迹”吗?

“打车软件的产生和火爆有其必然性,它颠覆了传统的叫车模式,使司乘双方直接沟通,客观解决了打车难的问题。”石景明表示,对于乘客而言,打车软件缓解了高峰时段打不通调度电话的尴尬。同时,对于司机而言,打车软件也有效降低了空驶率,提升接差概率,“以前,送客人去郊区需要空驶回来,中午想吃饭也要空车过去,安装打车软件后,司机可以合理安排自己的业务和线路。”

此外,与传统调度平台相比,打车软件还节约大量的人工成本,因此,一位不愿透露姓名的业内人士分析,打车软件将取代电话订车成为出租车预定服务的主流,“禁止不是出路,规范化正规化地引导和管理,才是当务之急。”

强化法律约束 谨防行业倒退

1个电调仪、1个Pad、2部手机,出租车内放置了4台移动终端,设备屏幕都朝向司机,既

见习记者 范洁

昨天,深圳市客管局正式回应媒体询问,称由于打车软件不成熟带来行业监管难题,故而该市于上月底叫停第三方手机打车软件。在城市青年群体中兴起才短短几个月,打车软件在“赞”声连连的同时,各种弊端也逐渐呈现:司机误点爽约、挑拣客运业务、黑车监管困难、行车安全隐患等等。

究竟该堵还是疏?如何规范化管理以维护市场秩序和行业标准?手机打车软件最近再次成为各方热议的话题。



■ 打车软件特别受到年轻上班族欢迎

本报记者 周馨 摄

紧贴挡风玻璃,又遮挡仪表盘,不可避免地形成司机的视线盲区。这是近日微博热议的一张出租车内景图。

司机过多关注打车软件,是否违反行车法规?根据《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》,驾驶机动车不得有拨打、接听手持电话,观看电视等妨碍安全驾驶的行为;不得在机动车驾驶室的前后窗范围内悬挂、放置妨碍驾驶人视线的物品。尽管行车中司机操作手机软件,或是放置移动终端影响视线等行为在执法中不易取证,但已违反了交通法规的相关规定。

安全隐患不仅如此,近日,上海市交警部门接到数起有关“打车软件”的投诉:小费纠纷司机发动家人打爆乘客手机、乘客临时爽约司机不断电话骚扰……

根据《上海市出租汽车管理条例》,明文规定司机必须按照合理路线或者乘客要求的路线行驶,按标准收费并出具车费发票。上海市交港局也曾明确表示,使用打车软件预约出租汽车过程中,乘客与司机私下加价属于违规行为,如果司乘之间发生服务质量等问题,管理部门将无法受理。

“打车软件的功能等同于调度平台,然而出租车的营运调度需要资质和许可,第三方公司并不具备相关能力。”大众公司运营管理部经理周虎妹告诉记者,打车软件不仅无法证明和审核司机的从业资质,给黑车、克隆车可趁之机,更无法对司机服务加以监督、管理和处罚,给乘客造成损失。对此,监管部门应制定相关措施予以规范。

“不议价、不拒载,不仅是出租车行业的行为规范,更是我们多年教育司机、培育市场的结果。打车软件的出现,无论加价还是选距离,都在隐性引导司机挑肥拣瘦,将乘客与司机放在不平等的位置。”石景明强调,长此以往,必将破坏上海辛苦培育的出租车队伍,造成行业倒退。

做强成熟客户端 服务小公司的哥

“随着网络和手机软件技术的发展,乘客使用手机软件预约出租车服务,是出租车预约服务方式的创新,在行业内值得借鉴,并将制定相关措施予以规范。”上海市交港局日前表示。

“从去年起,交港局向行业协会提出建议,鼓励中小出租车公司的司机自愿接入大众、强生、海博、锦江四大公司的调度平台,以此扩大全市可调车辆的规模,提升运营效率。”石景明告诉记者,根据上海出租车行业协会统计,全市共有出租车50257辆,其中,四大公司的出租车保有量为30100辆。

目前,四大公司均已开发手机打车软件,作为传统调度平台的补充。石景明认为,鼓励中小企业纳入正规调度平台,做大做强四大公司的打车软件客户端,有助保障出租车服务质量。

“通过正规电调平台叫车,司机无故爽约属于拒载,是要处分甚至开除的。如果司机中途遇上车辆故障等意外,出租车公司也会立刻调派第二辆车。”石景明告诉记者,对误点引起的乘客损失,出租车公司有赔偿义务,“如果是送小孩考试,公司会事先把预约单给到司机,他们会提前踩点,看怎么走、路堵不堵。”

同时,整编中小公司,也是行业资源的整合利用。“大众调度平台每天的调派能力有5万差,包括人工座席、自动应答、网上打车、手机软件等,然而可调配的出租车资源有限,供不应求。”周虎妹表示,大众欢迎小公司的加入,并保证调度平台调派的都是“正规军”。“希望通过资源的合理利用,让空兜的出租车越来越少,既减轻劳动强度,也降低油耗,把道路资源让出来,这不只是出租车行业的进步,整个上海的城市形象也将得到提升。”

焦点关注

手机打车软件并非国内首创,一些国外软件已经运行多年。作为新兴市场,中国如何规范完善打车软件市场,国外的一些经验值得借鉴。

美国 在纽约,Zab-Cab软件将街头的黄色出租车纳入到移动打车方式中。ZabCab最出彩的是,它严格遵守纽约市的交通法规——司机在行驶时禁止使用手机,只要出租车处于行驶状态,该软件就会把手机屏幕变成灰色而无从查看,车一停,司机就能精确地看到附近订单请求的所在位置。

新加坡 打车软件由当地最大的出租车公司研发,司机确定接受订单后,车载顶灯会显示“预定”,即在到达预定地点之前是不会接受路人扬招,同时,打车软件在一段时间内也不会显示新的订单信息。

英国 Hailo软件可以缩短出租车等待时间,乘客可以看到离自己最近出租车的实时位置。在付款时,乘客也可在手机上选择现金或是信用卡支付,除了里程表上的金额,没有任何额外费用。

业内人士自曝 打车软件“猫腻”

张先生从事软件开发工作多年,去年起他嗅到商机转而加入打车软件的研发。张先生表示,打车软件由于同质化明显,可复制性太强,因此各公司为扩大司机资源、乘客数量奇招不断,甚至出现恶性竞争,近期将面临洗牌。

“打车软件和淘宝一样,评价体系存在漏洞。”一名出租车司机,同时安装司机客户端和乘客客户端,自己给自己打分完全可以操作,“一手发订单,一手接订单,完成后说这个司机好,给五星,还是淘宝刷分那一套。”

“现在不收钱,不代表永远不收钱。”目前,不同的打车软件制定了不同规则,例如,注册一个账户赠送1000枚金币,承接一次业务花费8枚金币,同时加价也将扣去一定金币数。等全部金币用完,则需要按照10枚金币1元钱的价格充值。“如果软件公司泡沫破灭,司机的这些投入就打了水漂。”

此外,打车软件对客户隐私的保护较弱,甚至会透露客户信息。无论是前期市场开拓,还是后期用户维系,打车软件都需要巨大投入,不少开发公司转向广告支持。“广告弹出、垃圾短信,都是对用户的骚扰。”

国外打车软件经验或可借鉴