数据画像：今天，谁是你的专车司机？

奔驰、宝马、特斯拉……所有车型都有机会叫到，乘客在叫到车的那一刻时常充满了惊喜和期待，想坐什么车坐什么车，专车让国人享受到的是更体面更有尊严的出行服务。那么，到底谁在为你开专车？专车司机的学历、收入、职业背景究竟如何？为什么要开专车？日前，人民网舆情监测室综合滴滴出行和优步(Uber)公布了中国专车司机大数据画像。结果显示：目前中国的专车司机主要来自于学历较高、职业和家庭稳定的年轻中产阶层，本地兼职“候鸟型”司机成为主力；他们在寻求经济报酬之外，也在寻求社交的需要。

八成以上专车司机是兼职

据今年8月优步在国内六城市开展的专车司机调查显示：85%的司机拥有本职工作，开专车只是兼职；拥有高中及以上学历的占比79.99%，其中本科及以上的为27.77%；拥有大专以上学历的司机占比大约在59.96%；小学及以下学历的不到1%。虽然专车公司并未对司机学历做出限制，但79.99%的优步司机拥有高中及以上学历，从全国范围看绝对不会低于出租车司机的学历均值，同时也明显高于全国人口的平均学历。

开专车男女都能顶半边天？据滴滴出行的数据显示，全国专车司机中男性占了大多数，达90.01%，女性仅为9.26%(还有少量数据显示不明确)；从年龄分布看，25–29岁、30–34岁的司机最多，分别占到29.25%和28.55%，45岁及以上和24岁以下的司机则较少。80后、70后分别占比57.80%和27.00%，显著高于60后、90后。

从优步司机的家庭情况来看，四分之三的专车司机已婚，67.36%的家庭中有1名以上16岁以内的孩子，其中10%的人甚至拥有两个孩子，说明大部分专车司机都拥有比较稳定的家庭关系，这与58.14%的司机为了“赚取更多的收入”而开专车的理由相呼应。

多有3年+驾龄和1年内新车

大城市道路情况复杂、城市面积广阔、生活设施量多、文化特色明显，相对而言，本地人更熟悉路况和目的地，当专车司机就能减少绕路、不明目的地、不懂方言等不良乘坐体验。在专车司机中，拥有本地籍贯的比例较高。以滴滴出行为例，在京沪穗深四大一线城市中，上海本地司机的占比最高达到69.16%。至于驾驶年龄和背景，有93.3%的专车司机驾龄在3年以上，其中拥有4–7年驾龄者最多，达29.1%，其次是8–11年驾龄的司机，占比26.6%。

除了司机的车技，专车车况也是专车用户关注的一大关键点，乘客对此的要求明显比乘出租车要求更高。调查显示：在滴滴出行上的专车，68.3%的为一年以内的新车，车龄在1–2年、2–3年的则分别有8.9%、8.3%；三年以上的车有14.5%；最老的车为6–7年车龄，占比仅0.4%。而从开专车的最多的汽车品牌来看，大众排第一占到25.4%，其次是现代(11.2%)、日产(8.4%)等；另外也不乏豪华车，主要有奥迪（4.9%）、宝马（2.2%）和奔驰(1.6%)。

上下班时段是接单的高峰

相比出租车司机的全天候，专车司机的在线时间则体现了两个明显的高峰，一个是上午8:00–11:00，另一个是晚上17:00–21:00，恰与上下班高峰时间重合；11:00–16:00，在线司机的人数一般且保持稳定；23:00至7:00，在线人数则非常少。在全国范围内，滴滴出行平台上的出租车司机，每天7:00–23:00在线人数占比都达到5%左右；0:00–6:00间为2%–3%；最低的是4:00，仅1%。也就是说，除了凌晨休息时间以外，处于工作状态的出租车数量基本保持稳定，而专车司机则大多在早晚高峰接单，在其它时间段则回归到私家车状态。这意味着，有日常工作的专车司机遵循“候鸟式”的出行规律，服务的供给高峰也固定在上下班，呈现出明显的“潮汐”现象。

一半能在6分钟内接乘

数据显示：在滴滴出行上，从乘客发出订单到有专车司机抢单成功，平均耗时为26秒。自接单后，近一半的专车司机能在6分钟以内接到乘客，耗时15分钟及以上的仅有5.3%；76%的订单，司机能在10分钟内接到乘客。也就是说，大部分乘客能在10分钟左右坐上车。从订单的完成时间看，10–20分钟的订单最多，有33.3%；30分钟以内完成的订单超过80%，以短途行程为主。

以今年7月滴滴出行中的专车订单为例，乘客对专车的评价较高，99%的乘客评价为五星，四星的有0.9%，三星的为0.1%。专车的个性化更强，司机的风格也更多元，加上互联网打车本身就具有社交的性质，因此乘客与司机之间的交流更多。从乘客留言的文本分析也可以看出，“人好”成了最主要的评价，78.11%的乘客会认为司机“人好”。加上“技术高超”“车内干净”“健谈”等，对专车司机的正向评价占到了91.54%；剩余8.46%的负向评价中，有4.98%的乘客选择“绕路”，而“态度差”、“话多”、“车脏”。

一半以上装多个叫车软件

那么专车司机如何看待专车生活呢？据优步开专车司机调研显示，为了接到更多的订单，一半以上的受访者同时安装了2个或以上的专车、顺风车软件；不过，高达80%以上的受访者还是认为本职工作的收入比Uber收入更能让自己满意，只有一成左右司机更满意专车的收入。这说明对于兼职司机而言，他们并不认为专车收入能高到取代本职工作，开专车收入只是一个补充，虽然不能指望它明显地改善生活，但“补贴油费”“赚笔小钱”“买点日用”还是可以的。

此外，部分专车司机之所以继续这一兼职，是看中了社交、娱乐、趣味等其它因素。调查发现，有超过两成的受访者认为专车收入对自己生活“没有影响”，他们“纯粹是为了兴趣”。基于网络社交产生的专车，好比现实版的“聊天工具”，它在一个小空间里建构出多元化的聊天场景，专车和乘客的真实职业、兴趣、爱好，都可以成为聊天的一部分，这让专车使司机与乘客的多元互动成为可能，并且这种专车内的互动还影响到了乘客对专车司机的好感度和好评率。

总结

25–44岁、拥有稳定职业和家庭、学历高于社会平均水平的男士，是专车司机的主要群体，而他们恰是目前社会的中坚力量和家庭的中流砥柱，生存压力也更大。另一方面，他们接收新事物和操作手机APP的能力也较强，比较喜爱社交，对于网络叫车、利用私车进行兼职等抱有开放的心态。专车弥补了大城市高峰时期出租车运力严重不足的问题，共享经济带来了颠覆式创新。

本报记者 胡晓晶

我们这样开专车

满足的前土方车司机

老赵：40岁

使用软件：神州专车

年近40的老赵是湖南人，来上海也有些年头了，现在把家安在了宝山区顾村公园附近，孩子在上海上学。虽然老赵是今年6月才加入专车的“新手”司机，但实际上他的驾龄可不短。“来上海七八年，开了6年的土方车。”

老赵说，土方车不仅车子难操控，往返工地间的路况通常也不好，常跑的外环、国道上挤满了各种物流、建筑大型车。“所以，我一知道有专车司机招聘，就抱着试一试的态度加入了。”

在老赵所在的专车公司，专车有三种车型：公务轿车、商务车、豪华轿车。“应聘时，公司会先审核你的驾驶资质，包括驾照使用情况、驾龄等。审核通过后的第一辆车是公司分配的，我正好被分配为开商务车。”老赵说，公务轿车好开、省油，但大车也有大车的优势——商务车既可以接商务单子，也可以接公务车的单子。

现在，老赵每天10多个小时都在路上跑，但聊起这个开了3个月的专车，却是一脸满足。“原来开土方车遇到工期经常要连轴转，每次开完车总搞得灰头土脸，如此辛辛苦苦一个月最多也就挣个5000多块。但现在，公司给你发工资，完成额外任务单还有提成，每个月收入涨了2000多元，工作环境也变好了，车子舒适了，客人们素质也都比较高，对我客客气气的。”老赵说，来上海那么多年一直往工地上跑，连南京路、淮海路都不知道，开专车后终于有机会进城转转了。

据老赵讲，开满一段时间，公司考核合格后，他还可以申请自主选择车型。“干得好还能申请管理一个专车小组。我只有初中文化，未必行。我现在就想服务好客户，做好每个单子。”

■ **月收支账：**

1.每月基本工资2500元，由于专车司机还不充裕，公司规定每周做六休一，额外的四天支付加班费。

2.每周要完成48单、3000元的指标。3000元以上、5000元以下的车费收入可以有25%的提成；超出6000元的车费收入有32%的提成。

3.油费自理，每月公司补贴1000元。

平均净收入6000–7000元。

不打疲劳战的前“差头”司机

小王：36岁

使用软件：Uber人民优步

新上海人小王从出租车行业跳槽出来单干已经有大半年了。这半年中，他几乎尝试过了市面上所有的专车、拼车软件。“原来两台手机开三个平台接单，注册过滴滴、Uber，甚至还接过嘀嗒拼车。但现在其他的都删掉了，就留一个专车平台。平台太多忙不过来，反而专注做一个平台收益更多。”

“没啥太多技能，就是喜欢开车，所以5年前当起了出租车司机。”然而，回想起当出租车司机的5年经历，小王沉默了半晌才说：“那5年开得真累，差点把身体都搞垮了，落了一身的病，腰椎不好，肠胃也不好。一来生活不规律，虽然是做一休一，但是开过出租的人都知道休息的那一天是没办法真的好好休息的。二来精神压力大，开工就有300多元的份子钱，不管你有事假、病假都得交，所以没生意就得开车在路上空跑。那时候一起进公司的四个兄弟，全从出租行业跳槽了。”

如今，小王是一名全职专车司机。给自己打工，他坦言自由轻松多了。“现在每天都能接15到20单生意，路程短的单子多就可以做到20多单。做这个自由多了，不用像出租那样在马路上空跑，想休息的时候把车靠边一停，系统总会给你派单。又比如国庆假期，我想休息就休息，反正车子是我自己的，也没有份子钱压力。”

小王说，Uber把人民优步的司机按照接单量的多少分成一代宗师、武林高手、逍遥游侠三个等级，并根据等级的高低，给予不同的奖励标准。“以一代宗师和武林高手为例，一代宗师在早高峰时段，可以拿到2.1倍以上的车费奖励，即使在平时也能拿到1.4倍的奖励。虽然奖励大不如从前，但毕竟还是有一定的激励效果。”

“做人民优步的全职司机越来越多。而开Uber的司机里头有近20%原来都是出租车驾驶员。”有丰富市区开车经验的小王说，他开车有自己的原则，从不打疲劳战。“每周做六休一，早晨六七点出门，晚上四五点下班。只做早高峰，不做晚高峰。”

■ **月收支账：**

1.平均每月车费加奖励，17000元还不止。

2.油电混用的车耗油量小，每天只需70、80元的油费。

3.租用了一块营运车牌，以防今后禁止私家车做专车。每月费用1000元。

平均净收入1.5万元。

专车乘客有话说

乘客体验：让我欢喜让我忧

徐君：33岁，白领

使用叫车软件历史：7个月

手机中安装的叫车软件：5个

“叫车软件带来了方便，但也带了不少烦恼。”从事市场工作的徐小姐可谓是各类叫车、拼车软件的早期用户和忠实用户，时常要跑客户的她几乎每天都要叫上1到2单。

“我们公司只能报销部分出租车费用，大部分交通费还是得自己来承担，每个月是一笔不小的开支。而拼车、专车软件确实替我省了一笔钱。”徐小姐给记者算了笔账：10公里左右的路程，出租车费可以要30多元，但Uber之类的专车软件只需20多元。“如果选择了拼车功能，费用就更低了。而且，专车软件通常按距离收费，不会计算堵车等候的费用。其次，软件还会有各类优惠活动，比如，车费红包、充值返现等。”

此外，徐小姐觉得每次接单的车型都不一样，有时候会让她有意外的惊喜。“不同车子品牌和车型的乘车体验，也是一份不错的经历。”不过她也坦言，专车司机素质的确良莠不齐，而且部分软件缺乏对司机服务态度的监管，仅依靠乘客的星级打分制度来制约。

“我遇上过不认路的司机，遇到过服务态度很差的司机，更遇到过进行语言骚扰的司机，所以，我通常白天才会使用专车，晚上还是老老实实乘出租车。”徐小姐说，有次，她就遭遇过一路大开黄腔的专车司机，让她好不尴尬，一再出言阻止未果，最后只好提早下车。“但是，一般我也不会给差评，一来比较麻烦，二来司机们都有我的电话，我也怕被威胁骚扰。”

本报记者 马丹

乘客点评：为何“做个安静的美少女”

在一个专车的评价平台上，车主清一色评价我是“好安静的女乘客”，说实话，忙碌了一天实在没什么精力和陌生人搭讪聊天。相信大多数乘客坐车就是坐车，但是开车的车主就各式各样了，有的真的是太无聊了来感受人间百态的。专车再便宜也是付车费的，社交的功能毕竟排在次位，更何况不是所有人都外向好交友，在密闭的轿车小空间里，绝对是话不投机半句多。

——拼车乘客艾小姐

专车会留下乘客和车主的电话号码，遇到极品也算是一个“隐患”。曾经有个尼桑车主一路特别奇葩，总是说“你会不会因为Polo之类档次低的车就取消订单”“我觉得专车应该加收空调费”，要么就抱怨“我就是不想带孩子结果被老婆赶出来赚钱”，不回答也不能阻止他继续滔滔不绝，忍无可忍差评了。谁知到后来车主竟然发了骚扰短信还打了电话来，真是倒霉。

——曾被车主骚扰的阿狸

赶着开会却叫不到出租车，就尝试了专车。很快就有车主接单，软件显示距离我只有2公里大约需要3分钟，结果足足等了这位车主15分钟，还电话沟通了3次。我在软件上实时看着他的定位“团团转”也只能干着急。结果上车后又走了不少冤枉路，只能迟到了。最近又有一次从静安到杨浦跑业务，结果司机沿着延安东路开，一不留神进了延安东路隧道，一眨眼已经陆家嘴了。事后司机提前结算当补偿，但是浪费的时间就补不回来了……不认路、车技差或者爱飙车，有时候觉得付了相应的车资，却没有遇到合格的司机，浪费了时间或者被车主颠得晕车实在很亏。

——常被绕路的包先生

有一次叫专车回家，司机对目的地很熟悉。于是就聊开了。结果发现这是一位“虎爸”，授予我一堆令人咋舌的育儿经。虎爸轻描淡写地讲述了自己的孩子如何从幼儿园一路奋力最终考进四大名校，并且以过来人的身份告诫我们这种小年轻一定不能“顺其自然”，一定要“拼”。下车以后，我有种恍如隔世的感觉。

——被虎爸司机传授育儿经的小夫妻

本报记者 易蓉 整理

本版供图 CFP

【延伸阅读】

专车或会遇上哪些法律纠纷？

新生事物总是与风险共生共存。驾驶和乘坐专车的双方，分别可能遭遇哪些纠纷哪些风险？上海市新华律师事务所副主任、高级合伙人傅平律师从法律的角度进行了解释。

私家车主做专车有何风险？

傅平律师认为，对于加入专车平台的私家车车主而言，最大的风险是可能因为违反了《中华人民共和国道路运输条例》(以下简称“条例”)的规定，而遭受处罚。“条例对于从事客运经营的单位主体有着明确的要求，如有与其经营业务相适应并经检测合格的车辆；有符合本条例第九条规定条件的驾驶人员；有健全的安全生产管理制度。并规定需要经过批准取得道路运输经营许可证，同时对于投入运输的车辆配发车辆营运证。”傅律师补充，“对于从事客运经营的驾驶人员，除了应当取得相应的机动车驾驶证，年龄不超过60周岁，3年内无重大以上交通责任事故记录外，条例还规定须经设区的市级道路运输管理机构对有关客运法律法规、机动车维修和旅客急救基本知识考试合格。而显然目前很多专车平台运营单位以及加入专车平台的私家车车主并不符合前述条件。如非法营运，将承担相应的法律责任。”

例如，对未取得道路运输经营许可，擅自从事道路运输经营的，条例规定由县级以上道路运输管理机构责令停止经营；有违法所得的，没收违法所得，处违法所得2倍以上10倍以下的罚款；没有违法所得或者违法所得不足2万元的，处3万元以上10万元以下的罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

乘客遇到纠纷如何维权？

乘客在通过专车平台叫车出行的过程中可能会因为专车司机服务不到位，多收取费用或者因发生交通事故等而发生纠纷。傅平律师表示，对于前者，一般通过向专车平台的客服投诉予以解决。“不过，各家专车平台对于私家车车主的约束有强有弱，管理规范的平台纠纷较容易获得解决，而对于管理不完善的平台，投诉效果往往不佳，要么投诉电话长时间无法接通，要么就是扯皮拖延，问题得不到处理。当然，乘客也可以通过诉讼方式解决，但往往耗时费力，时间和经济成本较高。”他说。

在发生交通事故并出现乘客人身伤害的情况下，纠纷会更为棘手。他解释，由于车上乘客并不属于车辆保险中“第三者责任险”中的第三者，所以除非另行投保乘客附加险，保险公司将不会对乘客受到的人身伤害或财产损失给予赔偿。此时，如果乘客搭乘的专车没有购买乘客附加险，将导致无法获得保险赔偿。再遇到专车平台依照服务协议的约定拒赔，而私家车车主又无经济赔偿能力的情况，乘客因交通事故受到伤害和损失将能很难得到有效的赔偿。

傅平律师认为，对于准备加入专车平台的私家车车主而言，需要充分考虑到利用未取得道路运输经营许可的私家车辆从事经营的法律风险；而对已加入专车平台的私家车车主而言，在国家有关专车经营未明确其合法性时，建议暂停经营以避免遭受不必要的处罚；同时，他也建议为车辆投保乘客附加险，以便在乘客乘坐车辆发生交通意外时能够转嫁风险，获得相应的保险理赔。对搭乘专车的乘客，他建议选择管理规范、口碑较好的专车平台，并事先了解专车平台的服务协议条款，确认平台车辆是否投保乘客附加险，以便在发生纠纷时能够得到及时有效的处理，同时在遭受交通事故的伤害时能获得足额的赔偿。

本报记者 易蓉

【行业现在时】

“车站”甚至“打船”都来了

政策红线或让专车行业入冬

以滴滴快的为代表的中国互联网叫车平台如今也在构建完整的交通O2O生态，甚至不惜大出高招和怪招。本周，能定位叫车的首批申城“滴滴车站”已在黄浦区瑞金医院、杨浦区苏宁生活广场和静安区中凯城市之光社区“落子”，不到三分钟就能在智能车站的触摸屏上约车，尤其方便不熟悉智能手机操作的老年乘客。前天，不光还出现了“滴滴打船”，三艘造价千万的豪华游艇搭载客，沿黄浦江从北外滩秦皇岛码头起航，经停陆家嘴滨江码头最终到达十六铺码头，但因乘客安全和客运资质等问题当天即被市交通委叫停。

据第三方研究机构易观国际最新发布的《中国专车服务市场季度监测报告》显示：截至今年二季度，滴滴快的、Uber和神州专车分别以82.3%、14.9%和10.7%的比例占据中国专车服务活跃用户覆盖率的前三名。截至7月底，滴滴快的以110个城市位列专车服务覆盖城市数首名；易到用车与神州专车则分别覆盖88个和66个城市。另据官方发布的消息，滴滴快的新一轮融资已经完成，融资金额超过20亿美元，创造了互联网历史上单笔融资金额的最高纪录；而优步上周也已经落户上海自贸区，并宣布计划将在华投资63亿元。

然而，对各大互联网打车平台而言，已进入最后征求意见期的国家新政才是关键。上周六，争论已久的出租车行业改革方案终于露出“全貌”，当天交通部公布了《关于深化改革进一步推进出租汽车行业健康发展的指导意见》和《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》，对出租车的经营权、“份子钱”、定价以及网约“专车”等提出了改革方向而言，其中私家车不能开专车被明确写入。尽管上述《意见》和《办法》出台后各家企业都第一时间表态要积极配合和遵守，但业内预计很可能会因此引发一大批专车司机的“退市潮”。

由于目前近90%的专车为私家车，且多数接入两个或两个以上的专车平台，如果按照上述《办法》进行“模拟测算”，这部分专车司机平均每个人最高可能要被罚6万元。再加上按《办法》专车必须拿到运营资质就需跟出租车一样有8年报废期，这点也让大部分兼职专车司机或无法接受。正如跑了一年多的专车司机吕勇对记者说的：“我们专车司机的微信群里一直很关注新政，都很期待司机能‘万众创业’，希望由政府免费发牌照给有资质的司机，但如果对专车平台及司机的规管照搬传统出租车那一套，互联网专车将变味。”

本报记者 胡晓晶