



网约车拥有一定市场后,如何走好下一步?

赢得市场,不能光靠技术和补贴



本报记者
方翔

越来越多的市民选择网约车出行

本报记者 陈梦泽 摄

刚刚过去的国庆黄金周,上海客运消费投诉形势明显,其中“网约车”诉求有所升温。而来自有关媒体的报道,在黄金周期间,申城交警发现部分网约车违法停车情况比较突出,在查获的违法停车中有70%是网约车。在拥有了一定的市场之后,网约车如何走好下一步呢?

乘客:想说爱你不容易

“上个月早高峰时,我叫了一辆网约车,送宝宝去静安寺附近的一家幼儿园。当时高架堵车,这位司机主动跟我说,帮我选择一条不堵的路。”王女士说,“我也没有多想就同意了,但没有想到,这位司机竟然绕到了徐家汇,当时的车费达到了120多元,而平时也就是60元钱。虽然最终通过投诉平台,拿回了多付的车费,但是宝宝上课还是迟到了。”

类似王女士的遭遇,其实许多乘客都遇到过,大多数网约车司机主观上并不愿意绕路,但由于上海路网复杂,许多新手网约车司机不熟悉道路,仅仅依赖导航和乘客指路出行,常常出现开错路、绕圈等情况,最终往往由乘客买单。

“我最关心的还是价格和服务。”李先生说,“当初各大网约车平台的烧钱补贴大战,确实让我心动,但是补贴停止之后,我在选择上可能更倾向于服务。我曾经乘坐一辆网约车,刚上车就发现汽车发动机不正常,结果汽车在半路还熄了两次火。”

当然,网约车平台的GPS服务也为许多乘客带来了不少的便利,“每次我帮父母叫网约车,就通过手机上的APP来观察车子的行驶轨迹,这样就可以提前去接他们。老人们有时候不舍得叫车,我就说车费已经付了,他们也就不得不乘了。”

司机:赚的也是辛苦钱

在坊间,流传着网约车司机的财富神话——有司机连开48小时,挣了4000元;有媒体报道,一位杭州的网约车司机,用8个月时间,赚了80万元。然而,事实远比传闻残酷。

“我原本是开出租车的,后来改行做网约车。”李师傅说,“一开始平台有补贴,钱还是很好赚,但最近这段时间补贴取消之后,生意实在不太好做,自己早上6点开始出来‘接单’,一般要做到晚上11点回家,因为我现在使用的网约车平台的满单奖已经提高至每天26单才能获得额外奖励,同时早晚高峰时段的补贴奖励也大幅减少。这样的补贴方式加上平台扣除20%多的扣点费后,我们基本就赚不到钱了。老婆看了很心疼,说身体健康最重要,我也在想是否应该改行。”

今年春节之后,不少网约车司机明显觉得补贴慢慢减少了。比如,以前全天2倍的奖励,逐渐变成高峰2倍,平峰1.8倍,紧接着,高峰1.8倍,平峰1.6倍;完成固定单数的成单奖也在下滑,20元20元往下降。相比之下,一些正规出租车企业的网约车平台的优势逐渐显现出来。

王师傅原先也是在某商业平台上从事网约车工作,后来通过朋友介绍,转到了大众出行的网约车平台开GL8商务车。据王师傅介绍,虽然黄金周工作十分辛苦,但是大众平台提供了不少高质量的客户,特别是像一家人去迪士尼之类的。

而从大众出租转到大众出行网约车的威师傅则觉得现在的工作更具有挑战性,“我们现在开车都是自己买断的,相比原来交份子钱,现在我们的经营模式,更能体现出司机的能力。加上平台上的优质客源,我觉得虽然辛苦一些,但还是能够赚到钱。”



对网约车监管应是“全链条的”

移动互联网时代,网约车已跨过“横空出世,契合需求;疯狂增长,暴露问题”前两个步骤,现在已到了“加强监管,规范发展”的阶段。如何监管?专家指出,对网约车的监管应该是“全链条的”——从事前的准备、准入,到事中的服务、保障,再到事后的反馈、追责——缺少其中任何一环,网约车都会出现“掉链条”现象而无法规范发展,最终非但无法让老百姓享受到“互联网+”的便利,反而受其累、受其害。

事前准入 “网约车”合法≠“私家车”合法

网约车最近频频被吐槽,其中最揪心的莫过于多起安全事件。这就绕不开网约车司机和车辆的准入问题。虽然由交通运输部等七部委今年7月共同推出的《网络预约出租汽车经营管理暂行办法》,明确了网约车的合法身份,但其前提仍是设定了驾驶员和车辆准入条件,且需按照规定取得相应资质。

从最基本的概念来说,“网约车”合法≠“私家车”合法。本市交通执法部门今年仅在虹桥枢纽就已查处了520辆非法运营车辆,其中私家车有366辆,占比超过七成。专家指出,符合条件的车辆和驾驶员才能从事网约车运营业务,这是底线,也是目前来看预防各类网约车恶性事件的有效办法之一。

就网约车平台来说,必须取得运营资质;就车辆来说,应为7座及以下乘用车,购买营运车辆的保险,安装具有行驶记录功能的车辆卫星定位装置、应急报警装置,且车辆技术性能符合运营安全相关标准要求,并

进行定期车辆检验;就驾驶员来说,应满足无交通肇事犯罪记录、无危险驾驶犯罪记录、无吸毒记录、无饮酒后驾驶记录、无暴力犯罪记录等条件。这些都是最基本的条件,做不到这些,最基本也是最重要的安全就无从保障。

事中管理 杜绝违法和无序才不会“掉链条”

目前市场上,或者老百姓口中,对于“网约车”的概念其实还是一片模糊:经营模式有B2C,也有C2C;种类有快车、专车、顺风车等等。但从今年7月底出台的国家层面的网约车新政可以看出,网约车其实应该算出租车的一种,它与巡游车一起构成出租车的两大分支,但现在网约车远远没有达到传统巡游车那样有统一规范的要求。不少专家认为,网约车应像现在的巡游车一样有一套健全的经营管理制度、安全生产管理制度和服务质量保障制度。

就拿交通违法来说,上海交警部门在刚刚过去的国庆期间查处的违法停车中,约七成是网约车;同时,在市民群众通过视频举报平台向交警部门提供的相关视频中,也有很多网约车的违停行为。多数网约车驾驶员辩称,并非自己要违停,只是在乘客指定地点或导航定位位置停车,没有考虑是否可以停车的问题。此外,交警在查处中还发现,有网约车司机明知违法,仍有开车中打电话等情况。专家指出,现在绝大多数网约车司机未经培训,遵守规则意识欠缺,如果不加强管理,则可能出现劣币驱逐良币的情况。

事后追责 投诉监督平台必须畅通公正高效

据媒体报道,2016年3月26日深圳滨海大道发生一起交通事故,造成两名男子受伤,涉案的两名滴滴司机存在多项交通违法,包括涉嫌酒驾、撞人逃逸、事故骗保、见死不救等;2016年4月,四川周女士在使用优步软件叫车,上车后发现司机绕路,提醒司机后反而遭到辱骂,最后乘客被扇耳光。

有人可能会说上述两个事件“是少数、是极端”,但经常叫网约车的乘客肯定遇到过司机故意绕路、导航错误开错路、司机态度非常不好、拒载等“不极端”的“小事”,可是目前网约车领域连相对畅通、公正、高效的投诉监督平台都没有,尤其是优步,乘客对服务不满意、有纠纷,连个服务投诉电话都没有,只能在APP上操作或邮件往来。专家认为,有必要建立一个统一的投诉监督平台,由政府主管部门牵头、第三方机构管理,对市民和乘客的投诉举报内容进行记录和追溯,确保乘客能够得到优质的服务。

此外,在目前的舆论场里,似乎有了一种“思维定势”:网约车就是好的,传统巡游出租车就是坏的;网约车代表了新科技、新经济、新文化;政府要求网约车规范经营,那就是“打压”互联网创新精神、共享精神,就是计划经济的思维附体。其实,真正错误的是那些想让网约车“无拘无束”的观点,对于网约车乱象,不加大整治力度,最终损害的是人民群众的利益和安全。

本报记者 金志刚

专家:技术不是全部

“网约车是在‘互联网+’这样大背景下产生的一种新业态,但是技术不是全部。”一位业内人士表示,我们用开放的心态接受新的技术和互联网思维,但对于网约车平台来说,要真正起到承运人的职责,在确保乘客舒适体验和乘坐安全的前提下,通过技术手段实现出行的智能化。

今年4月26日,上海海博出租500辆出租车直接加入滴滴平台。滴滴出行相关负责人介绍,专车平台与传统出租车并非水火不容,与海博合作是一种“互联网+交通”全新模式:线下的车辆、司机和运营资质由海博负责,线上的订单派接、用户运营、支付等由滴滴出行负责。

大众出行总经理袁栋梁表示,通过大众出行平台叫到的车,无论是出租车还是约租车,都遵循“正规车,正规人”承诺,确保每一单业务有迹可循、有案可查,用户的任何投诉,均可通过24小时电话热线,由专业客服提供帮助,平台为每位乘客均提供承运人责任险和客人意外伤害险。

有关资料显示,目前,中国仍是唯一一个把80%的出租车司机连接到互联网的国家。专家指出,网约车已经到了告别“野蛮生长”的阶段,该有的规矩,该立起来。有了规矩,才能长远发展。一项最新的技术可以在一年里被覆盖数次,但是对于网约车行业来说,唯一不变的就是为乘客提供安全、高效的出行,这样所产生的用户忠诚度,不是通过补贴和价格战能够赢得的。

记者手记

平台应担负更多责任

网约车具体由谁来监管?是政府,还是平台?抑或在某些领域由政府管平台,平台再管车辆?应该尽快明确网约车资格审查责任主体,并出台具体的规定。

网约车公司每单从司机运营收入中抽取一定比例的金額作为平台管理费用,所以平台应该担负起更多责任,对网约车进行规范化管理,加强监管,是平台义不容辞的份内事。

对于老百姓而言,无论是巡游车还是网约车,归根结底还是服务至上,若只是为了单一的经济利益,不论是旧业态还是新业态,最终都会走向自己编织的发展困局。 金志刚