

本
期
导
读

- 26 卡塔尔断交危机:没有赢家
- 27 日本“脱单”靠“扩张家庭”?
- 28 “印度微信”成谣言温床

新民·环球

本报国际新闻部主编 | 第 708 期 | 2017 年 7 月 7 日 星期五 责任编辑:吴宇桢 编辑邮箱:xmhw@xmwb.com.cn

热点锁定



二十国集团(G20)领导人第十二次峰会将于7日至8日在德国汉堡举行。汉堡警方日前已经开始加强安保工作,以确保会议顺利进行。

集新创企业陋习于一身 企业文化阻碍发展

优步:最牛“独角兽”被丑闻套牢

文 / 郝愿

美国打车软件服务运营商优步公司是投资人趋之若鹜的“独角兽”——成立短短时间估值超过10亿美元,更在2015年以680亿美元估值成为全球最值钱的私营公司。

成为硅谷所标榜的技术创新和互联网思维标杆同时,优步也集新创企业“陋习”于一身,性骚扰、粗暴管理和商业窃密等公关危机此起彼伏。今年6月20日,公司创始人特拉维斯·卡兰尼克迫于投资人压力辞去首席执行官职务,暴露出优步企业文化深层危机,引发对优步发展前景的担忧。

“狼性”文化诟病多

优步对于争议和批评从不陌生。优步运营打车服务,从成立之初就蔑视多地相关规定;尽管依赖庞大司机队伍撑起业务,却拒绝将司机视作员工,不让他们组建工会。

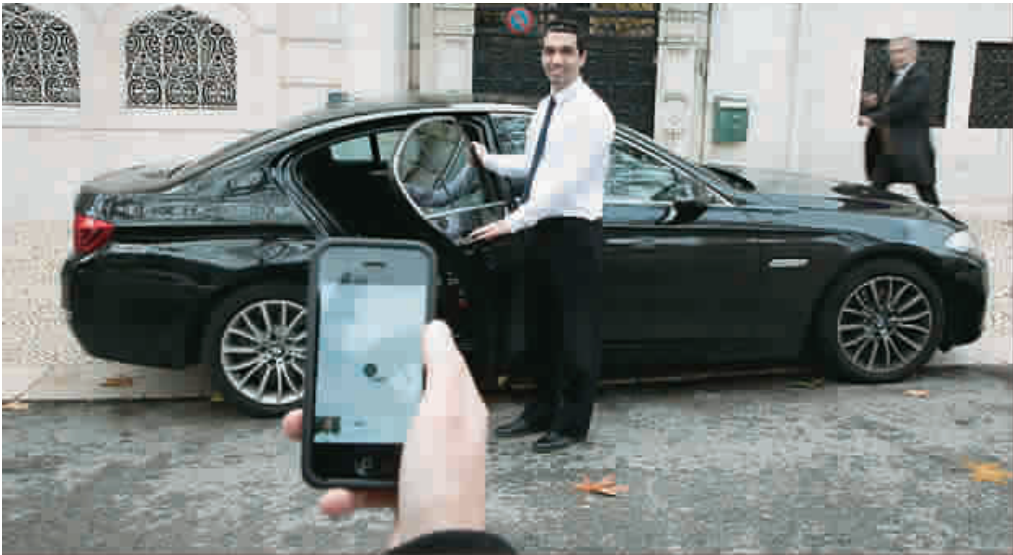
优步虽然一直处在争议和批评声中,但鉴于公司扩张迅速并一直颇受投资人青睐,似乎也不是什么大事。直到今年2月,一位女工程师发表长篇博文描述在优步工作一年的经历,揭露公司内部性别歧视严重、性骚扰猖獗等问题,揭露优步企业文化诸多弊端,成为压倒优步企业形象的最后一根稻草。

这位名为苏珊·福勒的女工程师描述,几乎从第一天在优步正式工作开始,自己就遭到团队领导性骚扰。她向公司人事部门举报却被告知,要么选择更换工作团队,要么可能在绩效考核时得到差评。福勒后来发现,优步不少女员工与她有相似经历,却投诉无门。福勒的博文发表后在网上广泛转载,优步因此接受调查。

然而,优步企业文化的问题远不止于此。在新创企业中,优步的工作出名的累人。多名工程师告诉媒体,周末和节假日加班是家常便饭,每周工作100多个小时是常有的。

当硅谷不少企业倡导平等、友爱和人性化的工作氛围时,优步创始人、公司首席执行官卡兰尼克却公然提出“玩命干”、“踩着别人往上爬”和“有原则冲突”等14条公司价值观。曾在优步任职经理的一位匿名人士告诉《纽约杂志》说,所谓“有原则冲突”其实就是“让人有借口做混蛋”。优步的内部竞争激烈。在优步,所谓的“狼性”企业文化颇受追捧,为达到目的不择手段并不可耻。“公司每一名经理都在和同级伙伴厮杀,并试图削弱自己的直属领导,以便自己能够将其取代,”福勒在博文中写道。激烈内斗的结果是,不少项目半途而废,工作团队频繁重组,工程师们则惶惶不可终日,担心手头工作随时可能被停掉或合并。

卡兰尼克个人被认为对优步企业文化的弊病负有直接责任。他本人行事干练、咄咄逼人,经常工作到



乘客通过优步软件可以叫车



▲ 优步的“招工”现场

◀ 南非开普敦司机抗议优步

本版图片 GJ

凌晨并要求员工也这么做。

为改善公司形象,优步自去年开始从外部聘请高管但效果不佳。公司新聘口碑不错的市场主管杰夫·琼斯,没想到琼斯在优步任职9个月就辞职。“引导我职业生涯的关于领导力的方法和信条与我在优步所见所经历不一致,”琼斯辞职时说。另一位离职的前优步经理说得更加直白:没有任何一个公司像优步这样不在乎人和其他任何事,“优步是地球表面最资本主义的公司”。

业绩前景令人担忧

对于接连不断的负面新闻,优步一直拿公司业绩搪塞。当估值接近700亿美元并相信自己正“改变世界”时,一家公司可能会变得傲慢,公关危机甚至是否盈利或许都变得微不足道。

卡兰尼克就曾经说过,在优步倒霉的时候,他总会从公司收入图表中寻求慰藉。然而,最近性骚扰指控的公关危机袭来时,优步的商业模式和盈利前景开始遭受质疑。

优步2015年亏损20亿美元,去年又接着亏损28亿美元,其中大头是优步向司机和乘客支付的补贴。为了赢得市场,优步向接活儿的兼职司机支付补贴,同时也补贴用优步软件打车的乘客。

优步希望,发展一定时间之后,人们会习惯优步出行这种生活方式,即使没有补贴也会坚持使用。或者,享有充裕投资的优步可以用补贴政策拖垮竞争对手,确保自己独步网约车市场,并在自动驾驶技术成熟之时彻底甩掉司机。

有分析人士认为,优步可能步社交网站MySpace后尘:开创了一个崭新的市场,却因为自己失误和对手强劲而败出。

此前优步能多次从负面新闻脱身,与它的迅速扩张不无关系。当投资人只看重商业模式、盈利前景的时候,一家公司的企业形象、社会责任就可能变得无关紧要了。正如《纽约时报》一篇文章指出,优步企业文化危机酝酿至今才爆发,是硅谷创业热潮后面唯利是图的贪欲所驱动,是不择手段的逻辑所致。

商业模式遭质疑

也有看好优步的人士认为,技术创新能确保它立于不败之地。在一些大城市,优步打车所能提供的便利和优惠确实胜过自己开车出行,尤其是使用优步拼车服务。优步提供的数据显示,拼车服务已经占据其在纽约所有业务的四分之一。

不过,真正让优步实现快速增长的是其所吸引的150亿美元风险

投资。优步声称,公司亏损主要由于补贴司机和乘客所致。然而,一位名叫休伯特·霍兰的交通分析人士利用优步公开的有限财务信息指出,优步每次叫车服务六成成本由公司买单。这项分析被广为转载,并没有遭到优步否认。霍兰还指出,抛开优步现在的亏损和成本不论,网约车的模式并不比传统出租车更经济高效多少,优步所宣扬的商业模式更接近一种对技术的“迷信”。

对于近年公司出现的亏损,优步常常以亚马逊网站为例,称这家美国电商如何在十年之后才首次盈利。其实这并不具可比性。电商和出租车不是一个量级的行业,亚马逊的最大亏损也只有14亿美元,远低于优步的纪录。在霍兰看来,优步要实现其68亿美元的估值只有一条路——消灭所有竞争对手。姑且不论市场监管部门是否允许这种局面出现,最近的事态发展已经证明这是优步难以企及的目标。

尽管优步称去年年初在美国市场有过短暂盈利,但由于对手利夫特公司的挑战终究还是亏损。利夫特获得新一轮风险投资后,也开始补贴其司机和乘客,令网约车的竞争更加激烈。优步最近爆发的公关危机无疑帮助利夫特夺取更多市场份额,载客比去年同期增长137%。

相关链接

出租车服务商还是中介平台?

优步在欧洲的扩张计划近日再次遇阻,欧盟法院一位高级顾问称,优步提供的服务应该遵守出租车行业的严格规定。

欧盟法院高级顾问什普纳尔称,优步实际上等同于出租车服务。他指出,法国有权禁止某些涉嫌非法的运输服务,包括低成本服务UberPop,而无需通知欧盟委员会。

法国政府去年对优步提起了诉讼,理由是当地法律规定任何提供乘车服务的车辆都需要缴费办理相应执照,并办理适当的保险。欧盟法院的争论点在于是否应该将优步在法国的业务视为出租车服务,因此它需要遵守严格的安全和就业规定,还是说仅仅将它作为一个将车主与乘客连接起来的数字平台。优步发言人表示,公司已经停止提供相关服务,目前只是在和拥有相关驾照的法国司机进行合作。

优步案件的最终裁决预计会在夏季末作出。欧盟法院通常会遵循其高级顾问的建议,但仍然有可能会作出对优步有利的决定。

优步在克罗地亚推出“客船服务”

美国打车软件服务运营商优步公司日前在克罗地亚沿海推出客船服务UberBoat,利用载客量8至12人的机动小艇运送乘客来往于几处海滨旅游胜地。这是优步公司在全球范围内首次推出客船服务。

克罗地亚是亚得里亚海沿岸的东南欧国家,拥有上千个岛屿。现阶段的客船服务主要有两种:岛屿间往返和半天或全天包船游。一艘可乘坐8人的快艇,行驶路程33.5海里,需要花费约350欧元。

优步东南欧地区负责人达沃尔·特雷马茨对媒体表示,优步准备了100艘客船,还有约200位船长,目前只在夏季提供服务。如果在克罗地亚获得成功,将来也许会在其他多岛屿的国家推出客船服务,比如希腊、西班牙、法国、泰国等。他认为,与优步租车服务不同,客船服务在克罗地亚不会有法律方面的障碍。