

民有所呼 / 我有所应

点题·爆料邮箱:mssd@xmwb.com.cn 线索一旦采用即付稿酬

全国首家由传统出租车企业推出的互联网约车平台今上线 “大众出行”助推网约车竞争升级

“约车”改变出行习惯

在沪上某知名外企工作的陈莉,每月总有几天要加班到深夜,由于公司位置较偏,门前打车很不方便。以往这对她来说是个烦心事,但近一年来,她只要打开手机上的约车软件,轻按几下,几分钟后,一辆“专车”就能把她送回家,价格不算贵,还经常会有平台送出的优惠券,用陈小姐的话来说,真是“方便又实惠”。

约车软件,正在改变人们的出行习惯,许多都市白领的手机里甚至安装了不少一款这样的“出行神器”,根据具体的出行时段和各平台的促销力度,轮换使用。

然而,约车平台在快速扩张中也暴露出一些弊端,比如车辆鱼龙混杂,司机服务水平参差不齐。有专车司机与乘客一语不合,便把乘客丢在高架上,自己驾车扬长而去;而乘坐专车一旦发生事故,平台往往以自己只是信息中介为由,逃避责任;乘客和约车平台闹出纠纷的案例屡屡见诸报端,对簿公堂的也不在少数。

对于网约车这个新生事物,接纳创新和加强监管的两种声音一直存在。2015年10月10日,交通运输部公布《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(征求意见稿)》和《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法(征求意见稿)》,体现政府部门对监管网约车平台的整体思路。今年全国两会上,交通运输部部长杨传堂接受记者采访时表示,从现有的法律和法规来看,没有取得营运许可的人员和车辆对外提供客运服务,是不合法的;但是对待新生事物,我们也绝不能止步不前,墨守成规。这可以看作政府官员对于网约车资质的权威表态。

消费者需要一款使用起来方便,提供的车辆又安全正规的约车软件,“大众出行”的加入,或许就可以解决用户这个痛点。

专业服务亮点众多

“大众出行”平台提出“正规车、正规人”的理念,即所有车辆都是具有运营资质的正规车辆,司机也是经过培训具有上岗资质的专业司机。

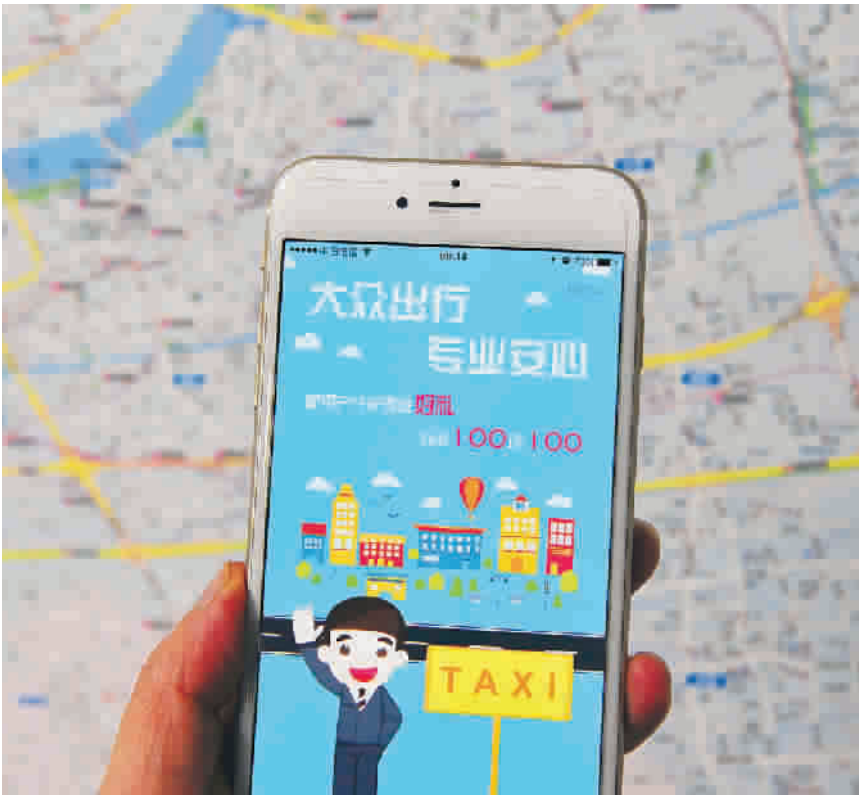
平台目前提供两类车辆,一类是出租车,随着大众与沪上另一出租车企业蓝色联盟达成战略合作,大众自有的8000辆出租车和蓝色联盟旗下的5000辆出租车都将逐步纳入平台统一调度。未来,平台还会向更多业内出租汽车公司开放。这些穿行在大街小巷的出租车随时听候平台“调遣”,根据GPS精准定位和系统智能调配,解决司机和乘客信息不对称的问题,帮助乘客在最短时间内打到出租车。由于每一辆车在加入平台时都经过严格的人工审核,等于帮乘客进行了一道“前置安全检查”,所以通过“大众出行”平台叫车,不会有打到“克隆车”、“黑车”之虑。

另一类是约租车,也就是人们通常所说的“专车”。大众出行获得了上海第一批以沪A.M开头的正规约租车牌照,提供的约租车型分为舒适型、商务型和豪华型。以往专车主要服务于中高端商务人士或企业客户,包租时间通常以天为单位;网络约车平台推出后,专车可按单次行程来预约,司机能够在一天内为多名客户服务,车辆的运载潜能被大大挖掘出来。随着人们消费能力提升和消费需求多元化,未来家庭使用专车的机会会越来越多,比如接送机、出席重要活动和仪式,老人或孩子出行,一辆气派体面、服务周到的约租车,将为乘客提供更好的出行体验。大众的国宾车队在上海享有盛誉,曾多次作为重要活动和赛事的指定用车,包括



本报记者
张欣平

由大众交通集团打造的“大众出行”平台完成公测,今天正式上线。今后,用户只要下载“大众出行”APP,就能通过手机轻松约车。这是全国首家由传统出租汽车企业推出的具有正规合法资质的移动互联网约车平台,它的到来,将会给市民出行带来哪些变化呢?



■ “大众出行”APP今上线

陶磊 摄

APEC会议、2010上海世博会、网球大师杯赛等。“大众出行”将国宾车队的服务标准用于专车司机培训,让普通市民也能够享受到“国宾级”的专车服务。

据了解,“大众出行”的支付方式灵活,支持支付宝、微信、银联卡和交通卡,或直接从用户的出行账户扣款,代人付车资和无现金约车都可以实现,尤其适合老人和孩子约车出行。

值得一提的是,与许多平台“只能用APP,不能打电话”的模式不同,“大众出行”在推出手机客户端的同时,依然保留了传统的96822客服热线,满足老人、残障人士、外国游客等特殊人群的用车需求。乘客一旦在用车过程中遇到问题,也可以通过拨打96822与平台取得联系,不会出现“车走了,平台也找不到”的尴尬。

网约车格局或生变

如今,大众交通集团已经成为一家业务涵盖交通运输业、金融及股权投资、现代物流业、旅游服务业、房地产业的大型上市公司,积累了良好的服务口碑,为大众出租赢得了“城市名片”的美誉。在创新方面,大众也一直敢为人先,把帕萨特和奔驰车型用于出租车运营都是大众的首创。董事长杨国平今天对本报记者表示,“不创新将会被淘汰。在传统出租车行业受到网约车平台冲击的时候,大众要敢于走出破冰之路,引领传统的出租汽车行业与互联网相结合。”

大众的加入,使得竞争本已白热化的网约车格局再生变数,面对滴滴、优步等强敌,“大众出行”有哪些高招参与竞争?将如何站稳脚跟?

对此,知名互联网学者、中国互联网协会“互联网+”研究咨询中心副主任李易认为,市场永远有竞争,也意味着永远有机会,“大众出行”在上海地区有近万辆出租车和集团的其他资源,如果能利用好这些本土化资源,可能在上海市场上形成局部后发优势。随着互联网约车平台的整合,占据市场份额最大的滴滴出行在价格和服务上产生的用户体验正在明显下降,这无疑就给了后来者机会。李易建议“大众出行”先做好上海的市场,可以考虑从特殊群体入手,比如其他约车平台不太重视的老年人群,或可通过开展“寻找最早的大众出租乘客”等活动,来激活“大众出行”的潜在用户。

知名新媒体传播与营销领域专家、中国十大IT博主陈永东表示,“大众出行”的加入是件好事,有更多竞争对手的参与,会有利于网上约车领域相关各方创新服务并提升用户体验。他认为,大众原有的品牌影响力使用户更有信任度,并让用户对防范潜在的风险与安全问题有更多信心。“大众出行”平台要想在市场上站稳脚跟,关键在发挥原有品牌的优势,并在线上、线下服务的各环节展现更高的水平,使用户因更佳的经验形成更好的口碑,并进行自发性的传播。



民生提醒

问:什么是网络约租车平台?

答:网络约租车平台是指基于移动互联网、以手机APP为主要服务平台、为具有出行需求的乘客和具有出行服务资格与能力的司机提供有保障的连接服务的新型服务模式。这一模式除了在乘客和司机之间提供信息渠道、实现叫车服务之外,还可以通过创新性地利用信息技术、大数据分析技术和管理优化技术来开发、整合一系列综合服务,例如:驾驶员服务质量与信用评价,服务事前、事中和事后全程跟踪追溯,交通自动化调度,城市交通拥堵治理,乃至区域、城市竞争力评价,等等。

问:“大众出行”平台未来经营的特点是怎样的?

答:平台目前以大众公司自有的出租车和约租车为主,未来还将向有正规资质的运营车辆敞开大门,并与行业内的其他出租汽车企业合作。预计至今年第二季度末,在上海本埠,纳入平台调度的车辆总数将突破10000辆。在经营上,“大众出行”平台除了保持传统的出租车运营以外,还将致力于中高端和个性化的专车业务,面向企业和商务客户提供包括别克、奔驰、宝马在内的中高级车型,以及大众国宾级标准的专车服务。

问:“大众出行”平台未来会在哪些城市运营?

答:“大众出行”平台在上海正式上线启动后,会陆续在杭州、苏州、无锡等大众出租连锁企业所在的城市推广,此后还将在长三角、京津唐、珠三角、华中、西南等重点商务城市落地,预计在2017年底前,运营范围覆盖国内主要城市。

本报记者 张欣平



延伸阅读

网约车身份争议未平息

网络出租车的身份之争,自诞生之日起就从未平息。在美国本土,优步自2011年以来接到了来自加利福尼亚州、华盛顿特区、马萨诸塞州、弗吉尼亚州等地政府部门停止营运的要求,并在伊利诺伊州遭到了出租车公司的起诉。

德国汉堡和柏林监管部门先后以司机没有合法经营执照和乘客安全没有保障为由,禁止优步提供营利性私家车载客服务。

法国政府认定优步打车服务非法并叫停,理由是优步签约司机可能未按规定上保险,从而对乘客构成危险。

在韩国,优步被指控违反了当地交通法规;

在泰国,优步被指控没有适当的职业登记,司机没有适当执照。

在中国台湾地区,交通部门已下令叫停优步的服务。

今年全国两会期间,交通运输部部长杨传堂在接受记者采访时表示,未来,私家车想要转化为网约车,可以通过一定的程序转化为合规的营运车辆之后,从事经营性的运输服务。

本报记者 张欣平