

申  
话题

# 网约车司机多路盲 离了导航没了方向?

## 开车最怕进隧道

美团打车上月登陆上海，与滴滴出行再掀网约车价格战，在交通主管部门多次约谈和集中整治后，打了将近一个月的“战斗”渐渐偃旗息鼓。当打车费用恢复正常，“服务”成了市民乘客普遍关注的环节。

与巡游出租车差异化发展的网约车，有没有提供更人性化更贴心的服务？面带微笑、礼貌待客、叫车方便、开车稳当，这些够了吗？记者最近一周内体验多个品牌网约车，打车10次，发现驾驶员的服务态度和驾驶技术大都不错，但几乎所有人都离不开面前的手机导航，只要导航失灵，他们便立刻没了方向。

这10名网约车驾驶员里，只有一人比较熟悉上海的大街小巷。这名来自崇明的张师傅，平时有其他工作，在一家企业开车多年。“下班后有空就接几单，赚点外快，哪天出车，要看天气和心情。”其他人倒都是全职网约车驾驶员，从业一个月到一年多，个个依赖手机语音导航，离了简直寸步难行。

比如，驶入外滩隧道后，信号微弱，驾驶员顿时焦虑起来。出隧道前，信号还没恢复，他只好怯生生地说：“请问我应该走右边上高架，还是去左边走地面？”假如乘客也不清楚，这次出行体验很可能以“选错路线、耽误时间”而告终。

另一次，约在某路口上车，驾驶员准时到达，可是把车停在了错误方向，由于不能掉头，无奈多绕了两三公里冤枉路。他并非故意，问题出在不认路——接单后立刻导航，赶去上车地点，却不清楚停在哪里更合

适。接到人后才想起来规划下一段路线，只能继续问导航。

还有一次去虹桥机场，专车司机盲目跟导航选了一条怪路线。途中，他对内环、中环、南北、延安等高架名称似懂非懂，只顾道歉，不停解释，“这个导航不太好，下次换一个”。

这些驾驶员的态度普遍不错，服务全程面带微笑，使用礼貌用语，有的专车里还为客人准备了矿泉水。不过，“认路”也是检验服务水平的重要参考指标，笑容再多、车子再稳、态度再客气，终究掩盖不了“路盲”这个硬伤。

## 审核培训不可少

交通运输部、工信部等七部委2016年联合发布的《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》规定，网约车驾驶员必须满足以下条件：驾龄超3年，无交通肇事犯罪、危险驾驶犯罪、暴力犯罪记录，无吸毒和酒驾记录，最近连续3个记分周期内没有记满12分记录。上海的网约车管理规定多加了3个条件：1年内道路交通安全违法行为不超过5次；5年内没被吊销过从业资格；道路交通违法行为逾期尚未接受处理的不超过5起。

各家网约车企业在审核驾驶员资质时，一般都会根据上述条件严格甄别和筛选，包括把相关资料送到派出所核查等。然而，这些是维护网约车运行安全的最低要求，同样需要审核的是：驾驶员有没有足够能力胜任工作。相关从业经验、良好服务精神、对上海道路的熟悉程度……都应考虑在内。审核门槛提高了，行业美誉度自然会水涨船高。

初审通过后的入职培训，也必不可少。只有在掌握规范的服务流程和标准后，才能上岗。如果驾驶员患有严重的“导航依赖症”，乘客的出行体验肯定大打折扣。“离开手机导航也要有方向”，理应成为必备技能。

在巡游出租车行业，新驾驶员上岗时，由资深师傅带教一天，再加上个人学习钻研，一般两三个月就能基本摸熟城市主要道路，值得网约车企业借鉴。与其把心思花在未必提高用户黏合度的发补贴上，不如加大投入，在员工培训和提高乘客体验度上多下功夫。

## 管理还需更有效

本月上旬，上海启动网约车专项整治，重点查处机场、火车站等交通枢纽的违法车辆。针对近期出现的低价竞争、人车不符、套牌等乱象，加大执法力度很有必要。主要形式是在路面抽检，面对街头数万辆网约车，执法力量即便全员出动恐怕也忙不过来。除了及时约谈和集中整治，交通管理部门还有没有更丰富有效的管理或处罚手段？

有人担心，专项整治后，网约车减少，打车会更难。然而，有个原则不容忽视——上海一贯坚持公交优先，鼓励市民选择大容量、集约化的公共交通出行方式。网约车应适度发展、合理定位，其运力规模要定期评估并动态调整，综合考虑人口数量、车辆空载率、交通拥堵状况等因素。不是所有市民乘客随时随地的打车需求都要被无条件满足，也不能任由企业想扩容就扩容、司机想加入就加入。

此外，网约车驾驶员的社会地位目前还比较低。终日穿梭于城市街头，他们可能会遭遇乘客的轻视眼光，也可能碰到刁难却无处维权。只有当全社会给他们更多关爱和尊重，他们才能工作得更加体面，这扇城市里流动的服务窗口才有可能更明亮、更吸引人。

在“互联网+”不可逆转的大趋势下，如何掌握好“严格管理”与“保护创新”的平衡，考验着管理部门的智慧。

首席记者 曹刚



## 文明出行从“小”做起

静安公园门前的南京西路上禁止非机动车行驶和停放。一位带小孩的市民，在非机动车禁停标志前，耐心地教导骑着玩具车的孩子，遵守交规。正可谓，文明出行从娃娃抓起，从小事做起。

首席记者 刘歆 摄

街拍

投稿 xmsyb@xmwb.com.cn

# 新买二手车 当天出状况

## 网购平台承诺退服务费并赔偿维修费

### 帮帮忙

求助人：侯先生

我最近通过二手车直卖网购买了一辆二手车，过户复检时被告知车况良好。结果，我拿到车的当天，就发现车子的刹车片和前轮轴承损坏厉害。我向网站反映，他们说“刹车片和轴承不在检测范围内”，也不在“质保范围内”。这次购车体验太差了！希望直卖网退回我的服务费并赔偿我的维修费用。

经损坏得十分厉害。侯先生十分生气，将车开到二手车直卖网指定的维修中心，要求对方再次进行检测。

维修中心的工作人员告知，刹车片和轴承的确有所损坏，但称“刹车片和轴承不在质保范围内”，无法免费更换。最终，侯先生只能自行找维修店更换了刹车片和轴承，共花费1600余元。他要求二手车直卖网退回3500元的服务费并赔偿其维修费，遭拒绝。

### 【有结果】

复检报告上明明显示车子状况良好，为何买家买到的却是一辆“坏车”？记者联系了二手车直卖网，工作人员孟小姐表示，平台的检测项目一共259项，而刹车片和轴承都属于易耗件，并不在检测项目内，且称这一点在三方签署的合同里有说明。

二手车的易耗零件有所损坏虽属常见情况，但买家在取车当天的行驶过程中便受影响，的确是一次不愉快的购车体验。平台愿意退给侯先生服务费以及赔偿相应的维修费。

本报记者 陈浩 实习生 杨钰莹

Australian Property Expo

# 澳洲房展会

与澳洲开发商  
直接洽谈

澳洲住房  
一站式服务

**今天起至本周日** (4月19日至22日, 早10至晚7点)

**上海 - 静安香格里拉大酒店**

**澳洲本土开发商亲临上海推介!**

2018全新

**墨尔本全新市中心公寓首次预览!**

1、2、3居室可选, 市中心南岸优越位置  
约500米至商业中心、植物园、亚拉河

**[同期] 澳洲房地产信息说明会**

了解如何人在中国即可拥有并管理您的澳洲物业

主办方:  
**CENTRAL EQUITY**  
澳洲中正房地产集团

详情扫描二维码

**出席活动有礼!**

登陆网站或致电了解详情

电话: **(021) 5109 8618**

网址: **www.cexpo.com/sh**