



网络约车服务 司机和乘客都说好

——记者探访专车市场

□本报记者 马超 张晶

【官方说法】

交通运输部： 发布征求意见稿向社会征集意见

10月10日，交通运输部同时发布《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》和《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》的征求意见稿。

《指导意见》将“专车”等新业态纳入出租汽车管理范畴，巡游出租汽车可在道路上巡游揽客、站点候客，也可提供预约运营服务；预约出租汽车不得巡游揽客，只能通过预约方式提供运营服务。对预约出租汽车运价实行政府指导价或市场调节价，对巡游出租汽车实行政府定价或政府指导价。

《指导意见》明确要求，出租车经营权不得炒卖和擅自转让。对出租车经营权实行期限限制，逐步取消有偿使用费。新增出租汽车经营权全部实行无偿使用。

《管理办法》对网约车经营者、车辆和驾驶员实行许可管理。对网约车经营行为作出了全面规定，特别对网约车经营者的责任和义务提出明确要求。网约车经营者承担承运人责任，应当保证接入车辆具备合法营运资质，不得接入除网络预约出租汽车之外的其他营运车辆或非营运车辆。

【链接】

上海市交通委： 中国第一张专车牌照诞生

10月8日，上海市交通委正式宣布，向滴滴快的专车平台颁发网络约租车经营资格证书，这是中国第一张专车平台的许可资质，意味着滴滴快的成为中国第一家获得网络约租车平台资质的公司。

据上海市交通委的网络约租车方案，“上海模式”允许符合相应条件的车辆接入网络约租车平台，除了要求平台方具备企业相关资格和所在地的服务能力外，还需获得互联网业务资质和电信业务经营许可证，平台数据库接入监管平台，注册服务器设置在中国大陆境内等。而车辆需要通过平台审查后获取营运证，司机也需要通过平台审查后获取从业资格上岗证。

为配合“上海模式”，滴滴快的平台下的车辆，符合条件的将很快获得相应资质。滴滴快的平台将统一购买运营性的交通事故责任强制责任和第三方承运人责任险、承运人责任险、乘客意外伤害险，每辆车最多可以提供600万的保额。

另外，滴滴快的也将对司机的年龄、驾龄、驾驶记录等设置准入条件，建立完善的培训制度，进行严格的安全核查，建立健全的服务规范，设置乘客投诉渠道，对消费者的合法权益进行维护。

招手，停车，上车；手机预约，等候，上车——两种不同的“打车”方式，正处于“抢道”市场的关键时刻。围绕这场竞争的治理争论，也迅速向全国蔓延。10月10日，交通运输部同时发布《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》和《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》的征求意见稿，向社会公开征求意见，为期1个月。“征求意见稿”发布后，在社会上引起了强烈的反响。对于网络约车，乘客和司机怎么看？本报记者进行了探访。

【乘客篇】

——“网络约车出行真心挺靠谱的！”在广告公司职工霍晓楠身边，有一半人对快车仍持保守意见：快车和黑车有啥区别？万一司机起了歹心怎么办？路上出现交通事故谁负责？每每遇到朋友抛出这些“警告”，霍晓楠总是会苦口婆心地劝说一番：任何交通工具都不是百分之百安全的，至少目前看来，网络约车出行是利大于弊的。

70元VS0.5元

“至少我不再用再站在街边和好几拨人同抢一辆出租车了！”职工小蕾说，这是最初让她选择改变出行方式的重要原因，而且最开始，网络约车的确给了他们非常好的体验感受：搭乘价格便宜，车型干净舒适，司机彬彬有礼，车上还有免费的矿泉水，乘客获得的完全是VIP服务。

“有一次我和朋友们一起出去，三个人叫了一辆滴滴快车，从赵登禹路到积水潭只花了4元钱，跟坐公交车的价钱差不多，却享受到了专车的待遇，司机不仅帮我们拉车门，上车后还主动给我们提供饮用水。”采访时，小蕾向记者讲述了她最爽的一次快车出行经历。

“说出来别人可能都不相信，我曾经搭车从方庄到望京，结账时只花了5毛钱。”IT公司职工赵磊说，当时同事给他推荐了一款出行APP叫“嘀嗒拼车”，他安装后，由于有“首单优惠”活动，让他捡了个大便宜，要知道，那段路程如果打出租车的话，需要70多块钱。

顺风车成工薪族新宠

不过这样的好日子并不长，由于滴滴等公司的大幅推广、砸钱补贴，加入专车司机队伍的人越来越多，素质也参差不齐。记者在采访中，听到抱怨最集中的问题就是“司机不认路”，乘客上了车不得不充当“人工导航”。再有就是随着客户群逐渐扩大、稳定，专车的优惠力度不再像之前那么大，以前坐完专车，付款后动辄便可获得几十元的专车优惠券，现在基本只有几块钱，甚至1块钱，与出租车相比，专车的价格优势虽然还有，但已经不

像从前那样明显了。很快，经常使用叫车软件的小伙伴们就发现了“顺风车”。与专车不同，顺风车的司机必须要提前定位自己的位置，以及目的地，并且只能接送在这个区域里叫车的客人。

“我发现顺风车司机大多是北京人，对道路比较熟悉，而且顺风车的用车价格是提前算好的，就算遇上堵车等情况，也不会再另收费，就北京的路况，尤其是早晚高峰时，用它是比较划算的。”职工王猛家住丰

台区卢沟桥，单位在石景山区古城附近，乘坐顺风车只需二十七块钱，“如果叫上顺路的同事一起，两个人分摊下来一人不过十几块钱，我觉得还是很划得来的。”

目前，呼叫专车的费用虽然不似最初那么实惠了，但基本还在工薪一族的承受范围之内，以“滴滴出行”为例，“顺风车”的起步价是10块钱3公里，之后每公里1.3元；“专车”免收起步费，每公里1.5元，等红灯或者堵车每分钟0.35元，但设有10元最低消费。

【司机篇】

——“有了网络约车软件，我知道乘客在哪里，准备去哪里，这样节省了空驶时间。”王晓既是一名出租车司机，也是多家公司的网络约车司机。网络约车平台可以说是革命性的，改变了以前司机扫马路的情况。以前是招手即停，现在则是点对点的服务。

约车软件给司机带来高收入

王晓是一名80后，学历不高，但是开车技术相当好，已经有9年。

王晓告诉记者，“最开始各公司开始推广网络约车时，奖励挺多的，我下载了滴滴出行、神州专车、嘀嗒拼车等多款网络约车软件，这样下来，每月收入挺高的。最开始一个月能够赚两三万元。现在一个月也可以轻松上万，有了网络约车软件，工作效率大大提高了。”

除了王晓这样的出租车司机，还有不

少私家车主也加入了网络约车的队伍。据最近公布的一份统计显示，全国注册的网络约车已经近一千万辆。

网络约车市场也进行了细分，以滴滴出行为例，可分为顺风车、快车、出租车、专车等。这里，专车司机的收入最高，因为专车需要20万元以上的车辆才可以通过申请。快车比出租车收费略微便宜，但是快车车辆一般都是10多万元的，比普通七八万元的出租车要好。而顺风车

更多是方便绿色出行，收取的费用并不多。

记者了解到，滴滴快车司机分为指派模式和抢单模式，抢单模式就是司机选乘客，指派模式就是不管乘客是谁，由系统指派前去完成任务。

当然，网络约车公司为了鼓励司机多跑，针对专车司机每完成一定的工作量，有一定的奖励，有时候还会在某一天或者某一段时间推出双倍补贴，刺激司机多干活。

神秘乘客让司机服务更周到

记者了解到，许多网络约车公司有针对司机的司机版APP。司机网络签约，需要遵守服务规范。比如滴滴专车，对司机有各种约定，比如车外接送，主动向乘客问候和道别，条件允许情况下为乘客开关车门，拿放行李，下雨为乘客撑伞。车内

提供昆仑山矿泉水。穿着衬衫、长裤。车内静音，不主动与乘客攀谈，不播放音乐或广播，除非乘客要求。

为了提高司机服务水平，滴滴公司还安排了神秘乘客试乘进行考核，不合格的会进行处罚。

对于这些，王晓认为，完全可以接受。“专车其实就是服务出行的，既然选择服务这行，就得服务到位。言谈举止都得文明。”

针对司机的不礼貌或者其他行为，滴滴公司还有相应处罚。比如禁止接单一段时间，甚至封号等。