

深阅读

深入
深度
深刻

随着互联网技术越来越发达,我们的衣食住行都越来越依赖于网络。自2015年起,网约车逐渐进入大众视野,出门打车不再用无尽地等待,越来越多的市民开始选择这种出行方式。从这一点来讲,网约车给我们的生活带来了极大的便利。

大众对于网约车需求量的急剧增长,让网约车市场备受瞩目。然而,网约车一直被爆出各种各样的问题和漏洞,被人们所诟病,对网约车的争议也从未间断。如今,网约车从“身份不明”到逐渐“转正”,朝着越来越规范的方向发展。那么,如何对网约车市场实施更好的监管,如何最大程度地保障网约车消费者及经营者的权益,成为大家普遍关心的话题。

本报记者 李珂

网约车乱象中,权益受损的岂止消费者?



本报资料图片

事件

乘坐网约车十分钟,账单高达二百多元

今年四月初,小刘(化名)与男友在石家庄市塔谈叫了一辆滴滴快车去新百广场,大概十分钟后就到达了目的地。但小刘没有立即确认订单并支付费用,滴滴司机也没有在结束车程后就及时“划单”。不料两天后,一条提示未结订单的短信发到了小刘的手机上。

小刘赶紧点击滴滴出行中的“行程”一项,查看自己“未完成”的订单。谁知当天实际约十分钟车程,账单竟显示需要付费248.18元,显示的行车时间长达91分钟。面对这样的账单,小刘没有支付,而是首先联系了当天的快车司机,但她打了几次电话,都被该司机挂断。联系不上司机,小刘只能联系滴滴出行的客服,但等了三天也没等到任何回复。无奈中,小刘只得拨打12315,联系石家庄消费者投诉中心,该中心接电话的人员称,如果是投诉滴滴公司,需要联系北京消协。小刘又往北京消协打电话,接电话的工作人员又给了

小刘交通部门的投诉热线,让她接着申诉。就这样,小刘四处拨打了好几个电话,始终没能搞清楚谁能直接处理这件麻烦事儿。

其间,小刘也多次尝试与当天那位司机取得联系。可是,不论她发短信,还是打电话,那位司机都没有任何回应。正当她一筹莫展时,滴滴客服把电话打了进来。“滴滴客服告诉我,那笔订单已经取消了。因为我一直都没有支付,所以也不存在退款一说。”小刘表示,她是要结算当天理应支付的车费的。滴滴客服听后表示该笔费用由滴滴平台承担,而且就那笔账单给小刘造成的不便表达歉意。滴滴客服人员还告诉小刘,他们将对那位快车司机给予“限制每天接单次数”的惩罚。

事情说来话短,小刘说,所幸她也没有任何损失,但为了这事她折腾了一个多星期,而且在这一过程中,由于她有未完成的订单,也无法继续使用滴滴叫车,很不方便。

现象

网约车乱象丛生,消费者维权艰难

小刘说,她也留意过,当天她约的那辆快车司机已接过2049单,乘客评分为4.9分(满分为5分)。有过网约车经验的人都知道,据此数据基本上可以认定该司机“有经验”且“服务质量较高”,通常会比刚开始接单或评分较低的司机更让人放心。但实际上,她偏偏就遭遇了那个10分钟车程账单高达248.18元的蹊跷事。

小刘说,虽然她没有遭受乘车费用方面的损失,但也未能弄清为什么会那样。不过,为此事她折腾了一个星期的事实,让她感到网约车纠纷处理环节的烦琐和效率的低下,而且她感觉网约车运营缺乏监管。

小刘说,她还在微博上倾诉了自己的遭遇,引发众多网友共鸣。众网友的讨论显示,网约车近些年飞速发展,在为人们出行带来更多选择的同

时,依旧存在服务不到位、监管不完善、无法兼顾消费者与司机双方权益等问题。此前,早有新闻爆出网约车变“爽约车”致消费者蒙受损失、乘客被司机骚扰却因缺少证据维权艰难等。“马甲车”横行、司机绕路或拒载、支付纠纷等问题更是层出不穷,甚至还发生过乘客人身伤亡等恶性事件。虽然各网约车平台均有评分机制和投诉受理渠道,但消费者对网约车的投诉渠道少、纠纷处理不及时以及处理结果难以让人接受等诟病一直存在。

当然,也有不少网友表示,小刘作为乘客和消费者,也同样存在失误。“如果下车前就与司机确认好账单并支付费用,就不会有后来的麻烦了。”网约车司机和乘客双方都有各自的权利与义务,单单指责司机也有失公平。

分析

网约车逐渐“转正”,为何仍存监控“死角”

从2015年开始发展至今,网约车早已不是新鲜事物,已经成为社会生活中的一种常态。根据中国互联网络信息中心公布的数据,截至2017年12月,国内网约专车和快车用户规模已达到2.36亿人,较上年增加6824万人,增长率为40.6%。

然而,在网约车注册用户与日俱增、网约车经营发展迅猛的背后,网约车所存在的服务问题始终不容小觑。从对网约车“合法化”的追问,到对网约车“转正”的探索,网约车不断增加“戏份”的背后,是社会各界对网约车规范发展的关注。

2016年11月,国家有关部委发布的《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》正式施行。在此过程中,网约车平台也在与时俱进,不断更新技术,减少漏洞,规范管理。但为满足企业利益最大化的需求,网约车规范发展逐渐演变成与利益的博弈。

一位不愿具名的业内人士称,虽然网约车准入门机制愈发规范和严格,但单从审核注册车主信息这一个环节上说,就有可能出现漏洞,增加了网约车服务风险。而相关政策落地实施过程,也存在很多阻碍。目前网约车市场上,还有很多私家车车主通过网络平台进行非法网约车运营,平台、车辆未获得地方交通主管部门的批准,驾驶员未取得网约车驾驶员证、未接受专业的安全驾驶培训,平台也未对驾驶员进行背景审查,导致现在网约车司机从业者素质良莠不齐,乘客乘车安全及权益得不到有效保障。而网约车一旦出现乘客与司机的纠纷等,也难以通过平台申诉获得满意的处理结果。例如,按照规定,网约车平台公司应当按照每座不低于40万元的标准为乘客购买承运人责任险等相关营运保险,但绝大部分非法网约车都未购买该保险。而保险公司对没有正规营运资质的网约车一律拒赔,一旦发生交通事故造成乘客损失,无法从保险公司获得赔偿,而只能按照侵权纠纷主张赔偿。但侵权诉讼的举证比较复杂,且获得赔偿的时限更长。

声音

完善信息共享责任制,把好网约车“第一道关”

“网约车各项新规出台,是在网约车合法性获得认可后如何开展有效监管的新一轮新讨论。”河北北方光明律师事务所律师李建朋说,一些地方实施细则对当地网约车司机户籍、驾龄、年龄、学历、车龄、车型、车牌、排量等都作出了相应规定。比如,2017年7月,石家庄市网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法实施,其中规定,从事网约车车辆须为本地牌照,车辆计税价格应当高于同期上牌的巡游出租汽车。同时,5座燃油车车辆轴距不低于2675毫米,排量不低于1.8L或1.4T,车龄不超过3年。另外,从事网约车服务的司机须具有3年以上驾驶经历,并且无交通肇事、危险驾驶、吸毒、酒后驾驶等记录。2018年2月14日,石家庄市交通部门颁发了首批网络预约出租汽车经营许可证。

然而,网约车与传统出租车还是有本质区别的,机械地搬用对待出租车的监管方法来监管网约车,并不符合实际。”李建朋说,让网约车服务市场健康发展,从长远来看,离不开网约车服务平台、交管部门、消协等单位联合协作。应在“政企配合”模式下,由政府制定有关监管操作、效果评估的规则,网约车平台公司则具体践行相应的监管规则并承担法定责任。另外,还要把好网约车“第一道关”,要从源头上完善网络信息共享责任制,让网约车企业如实、及时向监管部门报送企业及合作司机信息,凡提供虚假信息或拒不提供信息的,则由企业承担相应的行政责任甚至刑事责任。再者,要建立健全的网约车服务诚信监管机制,对网约车公司、司机建立诚信档案,并通过全国联网平台纳入交通管理部门统一管理。对失信的“黑名单”成员予以公示,并且给予处罚。“从小刘的经历来看,她与司机的双方权益均需要保护,而网约车平台、政策法规也同样要约束乘客和消费者的行为。”只有政府部门与企业服务者共同管理,才能让网约车市场健康有序的方向发展。