



1 | 米 | 的 | 距 | 离 |

记者调查本市网约车运营难点痛点:被投诉、被扣分、降权限
算法之下 谁为他们的“隐形负担”买单?

网约车司机呼声:希望平台优化算法 别让司机“有苦难言”



“订单预估15分钟,我开了17分钟,投诉。”

“订单预估里程是15公里,实际走了15.5公里,投诉。”

“上一位乘客投诉空调不凉快,下一位又投诉车里太冷。”

“堵车了,是司机没选好路线;车上没提供纸巾,是司机服务不到位;乘客下车车门没关好,被要求再关一下,是态度恶劣……”



城市街巷中奔忙的网约车,承载着无数人奔向各自目的地的需求,也承载着广大司机的“生活奔头”。总听人们说:“在天津打车,听司机聊天儿就跟听相声一样开心。”当然,司机师傅在给你讲天津的文化、民俗、美食,唠叨点家长里短之余,也会吐槽一些他们运营过程中的“不痛快”。本期“1米的距离”栏目,关注网约车司机运营中的那些难事,听他们聊聊奔波日常和那些特别想解决的难题。

对话司机

被乘客投诉“有点多”

22日下午,阳光暴晒。记者在南开区宜宾道上约到了王姐的车,一上车就感觉到了天津姐姐的热情:“哎呀,我一拐过来就看见您站路边了,这大太阳地儿,让您等了会儿,谢谢您啊。”面对这声“谢谢”,记者有点儿奇怪了:“这有啥可谢的?”王姐的车缓缓启动,嘴皮子也“启动”:“您提前在定位的地方等车,对我们来说就是特别好的乘客。您知道我们怕什么?等乘客。我们到了,他们没到,打电话催,催急了就不乐意,就投诉……我最多的时候等过20分钟,我把订单取消了,人家就投诉。等半天了,看乘客还慢悠悠地走过来,喊一声,您快走两步儿,也投诉。有很多地方不让我们停车,我们得找个合适地方等吧,乘客投诉,嫌我们停的地方不对了。昨天我在西站又被投诉了,我在乘客定位的那个地点没找到他,再联系找到他就绕出去挺老远,他还说我晚了,又投诉。那天我拉的一家三口,男的上车了,女的带孩子去超市买东西,我说这样等不行,就又被投诉了。被投诉了,就罚钱、扣分,申诉吧,还挺麻烦,真是没法。”

“现在接每一单都先祈祷——遇到个通情达理的乘客吧,别投诉。”

在记者跟车调查的过程中,很多网约车司机对于乘客的投诉都有“无

力感”:“乘客投诉,一投一个准儿。”

听着司机唉声叹气讲被投诉的经历,他们最烦恼的是平台对于投诉不甄别、不筛选,直接扣钱、扣分、降权限。

记者体验

乘客享“特惠”司机盼“好单”

当乘客打开网约车平台,会有很多选择,作为司机一方也一样,他们打开平台,会有特快订单、特惠单、一口价订单等,不同的订单计价不同,所以相同的路程,最后费用也不同。对于司机们来说,当然希望自己接的单是“好单”。

坐上刘师傅的网约车,他的情绪就不太好,在后来的交流过程中,刘师傅坦诚地说:“您这一单,又是特惠单,平台抽成,特惠单比重大,一单赚三四块钱,我还不如送外卖呢。”

“作为乘客,可以选择不同类型和价格的车辆下单,司机没有选择权吗,能否不接特惠单?”当记者提出这样的问题时,刘师傅苦笑着说:“现在我们不打开特惠派单开关,就直接接单接。给你派了单是不能拒的,比如乘客离你很远,或者确实有困难接不了,拒了就直接扣分,最少扣6分。我们的收入跟接单率、服务分等都直接相关。”

司机张姐也说,自己刚刚被扣了分,因为晚上9点多,平台派了个特惠订单,目的地是一个很远的村子。那地方偏僻,是“去程有单、返程空跑”的路线。特惠单本身定价就低,跑一趟30多公里到手也就50元钱左右。要是空车回来,等于白忙活了。再者,自己是女司机,大晚上也会害怕,于是想跟乘客商量能不能对方取消订单。张姐说:“我打通电话先道歉,特别客气,说了我的实际困难。结果电话那边就说我拒载想随意抬价,要投诉,就把电话挂了。转天一早,平台直接扣了我12分。”

平台抽成,搞优惠活动,司机也能理解,但是,平台能不能听听司机的心声,规则能不能更人性化点?采访中,有司机说,乘客的权益要保障,司机的合理需求也应该被重视,每天辛苦跑下来,到手收入得对得起付出。

网约车司机

望“7项核心诉求”有回音

在记者进行调查的同时,一场聚焦网约车司机难点、痛点的面对面恳谈也在展开。市总工会驻蜜蜂工会蹲点组,抓住前期网约车司机办证、考试、业务咨询、会员办理等人员相对集中的契机,与他们开展了面对面交流。工作组累计访谈驾驶员49名,同步发放网约车驾驶员专项调查文件327份,并收集到意见和建议。工作组对收集的各类诉求进行逐条梳理,从46条有关内容中确定了7项核心议题,并组织召开了“网约车司机权益协商恳谈会”暨平台算法推动会。

网约车司机张雪作为同行的“代言人”,将7项议题逐一抛出——平台抽成份额较多、特惠单比重过高;乘客投诉一投一个准、司机无法反驳;报备申诉成本较高、设备不支持水印无法申诉;等待乘客时间成本及违停罚款转嫁司机;司机对工会和既有维权渠道了解不深;单打独斗、维权力量无法聚拢;平台扣分、处罚、账号限制,司机的权益需要得到保护。

这些问题都是目前网约车司机面临的难处,开网约车的司机们,风里来雨里去,挣的都是辛苦钱,他们把自己的苦恼说出来,希望诉求有回音。

企业方回应

反馈计价优化建议 增强申诉便利性

在这次恳谈会上,司机与企业代表面对面协商,企业方也给出了相应的回应:关于平台抽成和特惠单问题,企业方承诺积极向上反馈计价优

化建议、推动司机有更多自主选择权;对恶意投诉要有约束,处理投诉要有公平性,建立更具体的申诉操作流程,让司机不再因为某些不合理的投诉被“一棍子打死”。增强申诉便利性,简化流程、认可更多证据类型。等待的时间和罚款的代价,长期以来都是司机有苦难言的“隐形负担”。企业方承诺从乘客端约束和申诉协助两方面入手,推动设置临时停靠点,让司机不再“等不起、罚不起”。让每位司机都知道有困难找谁、怎么找。还要建立属地司机联络员制度,力争半年举办一次恳谈会,把大家的力量聚拢起来,理性表达、合力维权。平台承诺扣分透明化、处罚分级化、复核常态化。

记者手记

作为新就业群体,网约车司机和其他职业不一样,他们的路,没有终点站;他们的办公室,是整座城市;他们的“同事”,是算法和无尽的道路……他们每天都在别人的目的地之间往复,自己却难以真正“到达”。

车轮不停,每一程,都是生活本身;每一单,都是生存的缩影。他们,以及所有像他们一样勤劳谋生的新就业群体,应当更多被关注、被理解、被关怀、被尊重。他们不仅是城市运行的参与者,也应是城市发展的共享者。

文/摄影 记者 任悦 徐燕

期待与您互动



一米的距离
天津和平

您有什么想说的,欢迎扫描二维码,与我们联系,提供新闻线索。

