昨起本市部分打车软件取消出租车司机端显示目的地功能

拒绝"挑肥拣瘦"打车能否更方便?

青年报记者 刘晶晶



青年报记者 施培琦 摄

本市部分打车软件取消巡游出租车司机端显示乘客目的地功能。

曾经 目的地一览无余让司机"挑肥拣瘦"

网约车自出现在市场之后,已成为许多人日常生活不可或缺的一部分,与传统扬招出租车不同的是,网约出租车出现了不少网络使用的功能。比如可以为司机显示目的地,乘客订车时需要输入目的地,乘客可以借此了解预估报价,而对于驾驶员来说,借助后台也能提前了解到一趟生意需要驾驶的路程和大概费用。

出租车在被乘客扬招后,司机了解到目的地后一旦拒载,会有相应的惩处措施,而网约车"显示目的地"这一功能出现后,驾驶员能提前了解到路程信息,就容易出现根据路程选择来考虑接不接单,对于乘客来说,最直观的感受就是短距离的车程很难叫到车,尤其是早晚高峰或是恶劣天气的时候。

在陆家嘴附近上班的张小姐房子 租在崂山路上的潍坊小区,距离大概 2.5公里,她告诉记者,因为两头到地 铁站都要走路,而打车一般一个起步费就行,她有时候下班晚了就会直接选择打车回家。但常常遇到手机预约之后,迟迟无人接单的情况,而同事家住在浦西或者浦东更远点的地方,一样网上预约很快就会有人接单。"有司机也跟我说距离太短了空车开过来做这笔生意不划算,还有司机问我这么近怎么不直接骑车回去,但我不会骑车啊。"张小姐表示,她也已经习惯了,刚开始不知道,约好车后到楼下去等,等了二十几分钟都没车,人冻得不行。

记者了解到,像张小姐这样的打不到车的困扰很多乘客都体验过。《出租车运营服务规范》明确规定,乘客上车前,驾驶员不得询问目的地。可是网约车把目的地前置到了驾驶员接单前,就必然成为驾驶员抢单时的最主要标准之一,"挑肥拣瘦"的结果就是苦了短途乘客。

体验 软件接单情况乘客"反响不一"

而昨天开始实行的打车软件取消司机端显示目的地的举措,正是为了遏制这一"挑拣"的行为。市交通委表示,出台这一规定,是为了改善乘客打车体验度,防止驾驶员利用打车软件挑选业务,体现服务公平,提高服务质量。

那昨天第一天开始实施,效果如何呢?记者实地体验发现,非高峰时期短途打车的接单速度的确有所好转,但高峰期软件打车似乎变得有些难了。

记者昨天下午2:30左右,尝试通过滴滴打车从浦东世博源前往浦西保屯路上的上海设计中心,根据地图显示,上车地点与目的地距即可抵达,预计11分钟可到,价格约18元,最近司机2分钟可抵达。记者网上预约之后,立刻就有司机接单,等待时间不超过2分钟。而在以前,世博的附近出租车本身就较少,距离短时的路线,约车接单等候时间最少也要七八分钟。上车后记者发现,驾驶员的不知道目的地,主动询问了去哪里。

驾驶员陈师傅告诉记者,他这辆

车昨天下午开始就已经无法看到目的地了,但也有一些同事的平台还能显示目的地。"显示目的地当然对我们选择余地大一点,真的不显示的话也没办法,总归找最近的了。"他说。

同样在昨天下午两三点间,乘客 刘先生从人民广场叫车前往老西门,乘 客王女士从长乐路前往静安寺时,都反 映司机接单速度感觉比以前快了。

不过昨天下午5:30晚高峰,准时下班的张小姐从陆家嘴叫车回家时却感觉依然还是有点难,"一直没人接,后来我还是直接下楼扬招到了一部车。"她表示。有乘客表示,下班高峰时感觉打车软件接单率不高。"我昨天晚上等了十几分钟没人接,明明显示旁边有好几部车的,以前不太会的。"一位乘客向记者反映。

也有乘客表示,遇到有司机接单后马上打电话过来询问目的地的情况,"我问他不是应该先过来接我再问目的地吗,他就说后面还要去厂里,想看看顺不顺路。不过后来还是过来接了我。"乘客马女士告诉记者。

反应 司机表示今后会增加扬招接单比例

记者昨天调查发现,大部分出租车司机都表示所用的软件平台上已经看不到乘客目的地了。滴滴出行方面表示,按上海市交通管理部门要求,已经在上海分批次对出租车打车软件的部分功能进行调整,司机接单前将不再展示乘客下车地点。

有出租车司机告诉记者,14日就已经接到了滴滴推送的客户端信息,告知了他们这一变化,昨天看到软件内目的地不再显示了,虽然有些不习惯,但也只能接受。"软件不会卸,怎么说有个软件平台,还是比以前只有扬招、电调的时候生意的选择要多一点。就是可能区别不大了。老早看得到目的地肯定第一选择通过平台,现在反正都一样,都不知道乘客是要到哪里,那碰到扬招就停呗。"一位出租车司机这样表示。

记者也从不少出租车司机处了

解到,司机选择线路也不完全是接照路线长短、价格高低来选的,有时候则是要看自己的路线方便。"比方说晚上下班的时候,或者中午吃饭的时候,换班的时候,总归想接个能跟自己方向顺路的单子。"驾驶员陈师傅告诉记者,不管是哪种接单方式,出租车司机首先要考虑的是如何减少空驶率的问题,这也是能显示乘客目的地带给驾驶员的好处,如今打车软件没有了这样的优势,他可能会考虑增加扬招的比例。

"以前比较依赖打车软件,现在可能会跟扬招结合一下吧,比如一般高峰的时候或者天气不好的时候,一些热门地段扬招的客人还是比较多的,可以先去这些地方接扬招客人,接好一单之后再配合软件看附近有没有叫车的,尽量把衔接弄得顺一点,少一点空载的时间。"

条例 遇到电话询问目的地后拒载可投诉

不过也有乘客担心,出租车司机人数众多,有的可能会使用多种打车软件,而借助打车软件的语音叫车功能、捎话功能,也可能出现乘客直接通过口头方式告知目的地的情况,或是司机和乘客直接沟通了解目的地的情况,打车软件服务商无法发现,监管部门也较难限制乘客的自主行为。

记者了解到,为此,近期市交通 委正在修订《上海市巡游出租汽车预 约调度服务管理规定》,已将上述相 关要求写入规定。修订后的《上海市 巡游出租汽车预约调度服务管理规 定》将在明年初发布。

此外,原有传统的出租车电话叫车平台在车辆终端均不显示乘客到达目的地,这是为了防止驾驶员出现"选择性服务"的弊端,让乘客能尽快得到服务。

如强生出租等拥有电话预约平 台的企业,通过几十年的管理,积累 了丰富的经验。当驾驶员接了一定 数量的短途业务,调度室会通过相应 的措施予以奖励;针对占高峰时段80%以上业务量的短途业务,强生调度室为积极鼓励驾驶员接单,采取"积分制"等方法,当驾驶员达到一定分值,就会得到相对较好的业务。

大众出租公司是本市第一家获得网约车经营资质的传统出租车企业,"大众出行"平台有关负责人也表示,该平台将按照要求,于本月内内的驾驶员端乘客目的地显示功能。他表示,此项举措符合出租车服务发展规律,它能够充分体现服务分驾驶员挑拣业务而带来的叫车难问题。"我们不仅关闭显示目的地功能,而且将在驾驶员端关闭显示目的地功能,而且将在驾驶员端关闭显示目的地功能,而且将在驾驶员端关闭显示目的地功能,而且将在驾驶员端关闭显示目的地功能,而且将在驾驶员端关闭显示目的地功能,而且将在驾驶员端关闭显示当次服务的机会。"

滴滴方面则表示,如果乘客遇到 有司机询问目的地之后单方面取消 订单的情况,可向平台投诉,平台方 面会及时将乘客投诉反馈给出租车 司机所属公司,各公司可以按照相关 规定对司机进行拒载处罚。