

多地遭遇持续高温,网约车“拒开空调”“开空调要加钱”引发争议不断 网约车的“空调之争”该如何破解?

N 工人日报 澎湃新闻

车内温度动辄超过40℃,不开空调难道司机不热吗?炎炎夏日,多地遭遇持续高温,网约车“拒开空调”“开空调要加钱”引发的争议不断。一些地方,由于极端高温天气增多,叠加油价不断上涨,网约车与乘客之间的“空调费”矛盾更为突出。

专家认为,是平台抽成高导致司机不能保证基本服务,平台可约定公开的指导价格,由平台、司机、乘客三方共同分担费用。同时平台应保障网约车司机高温补贴的发放,切实保障他们的合法权益。

那么,当司机的运营成本升高,如何保障乘客的服务体验?“空调之争”该如何解决呢?记者就此展开了采访。

热死啦!
快开空调呀!

加钱就开!



建隆漫画

司机 每天至少增加20元油钱,空调“开不起”

观点 网约车平台不该袖手旁观

连日来的采访中,无论是网约车司机还是出租车司机,当被问及大热天为什么不开空调时,大多数回答都是“开不起”。

家住重庆九龙坡的老周是一名网约车司机。7月1日,老周告诉记者,重庆夏日本来就热,很多乘客都会要求开空调。但跑网约车一天油钱就得200元左右,

此外还有保养维护等其他开销,一个月下来能够养活自己就已经不错了。因此只要乘客不要求开空调,他就不会开,因为油费实在是太贵了。

采访中,不少司机都表示,开空调每天至少增加20元的油钱,一个月就要600元。如果车的排量大,一个月得多支出1000多元。

记者联合重庆市总工会长安汽车工匠学院进行了空调油耗测试,结果表明:随着温度升高,开空调汽车油耗会越来越大。在20℃环境中开空调,油耗会增加10%~20%;而在40℃环境中开空调,油耗会增加30%以上。

“接单猛于虎,到手两块五!”司机们表示,开空调产

生的油耗费用,全部由自己承担,对收入产生较大影响。

按照规定,司机能够收取的附加费只包括高速费、路桥费以及因等待乘客产生的停车费,并没有空调附加费这一项。如果司机违规收费,乘客有权利进行投诉,平台在核实司机收费后,将给予司机扣除服务分的处罚,严重的还会封号。

网约车“空调费”之争不是个新话题。但近段时间以来,不少地方网约车运力饱和,司机收入下滑,“空调费”矛盾进一步凸显。

现实中,开不开空调,主动权看似掌握在司机手上,但“空调费”矛盾,本质上还是因为这一笔支出,在平台、司机和乘客三方之间,缺少一个透明合理的成本分担机制。单方面指责司机并不合适。

因为在司机端,普遍面临着不低的平台抽成。一笔订单收入在扣除掉抽成之后,司机能拿到的已经所剩无几,自然会对每一笔支出精打细算,在油费等压力下,司机自然能省一笔是一笔,缺少主动开空调的动力。

破解“空调费”引发的司乘纷争,还是得平台站出来。作为连接司机和乘客的桥梁,平台掌握着订单分配、抽成比例等规则的制定权,理应既重视乘客的出行体验,也看到司机的难处,在成本分担上主动作为,确保基本的服务配置不打折,也尽量减轻司机的负担。

比如,不少司机吐槽,拒开空调背后,是平台的抽成比例太高,且规则不透明,导致运价成本不断挤压司机的收入。对此,平台在明确抽成规则之外,是否可以进一步优化抽成机制,适度减轻司机的成本压力?

另外,对在高温天气坚持服务的网约车司机,

是否可以设置一定的奖励机制,来激励他们提供更优质的服务?对网约车司机的高温补贴,是否可以常态化?

对平台来说,降低抽成或者奖补司机,确实会压缩眼前的利润。但平台应该意识到,网约车服务体验的好坏,直接影响到平台对乘客的“黏度”。此前就有媒体报道,“网约车越来越臭”。如果车内本就异味多,夏天打车又像蒸桑拿,乘车体验如此糟糕,只会加剧用户流失,最后受伤的还是平台。

在行业竞争内卷的局面下,平台哪怕降本增效,也不应该将矛盾转移到司机和乘客端,让他们为开不开空调而争吵不休。如果平台有成本压力,那退一步讲,也不妨明确空调使用条件下的收费标准,让消费者在打车时有选择的余地。

此前,不少地方都发出了网约车市场饱和的预警。在行业竞争加剧的背景下,网约车平台要想获得持续的利润增长,更应该提升服务质量,而不是降低服务标准和质量,面对司机端增长的成本压力无动于衷。

不管怎么说,“空调费”引发的司乘之争,网约车平台不该袖手旁观,要站在长远发展的角度考虑,通过合理的成本分配、公开透明的定价机制,为司机减压,也让乘客的出行体验得到基本保障。

调查 “低运价”收入不高,导致不能保证基本服务

“今年在平台打了几次车,一半师傅不开空调。今天给我热坏了,车又闷,下车就吐了”“气温超过37℃,打个车司机师傅不开空调开窗户,又晒又热像蒸炉”……各类社交平台上,吐槽网约车不开空调的帖子很多。

乘客在夏天要求网约车打开空调,既合情又合理。然而一些平台以特惠快车、一口价等活动吸引用户,使

得司机收益缩水,以至于不能保证基本服务。今年38岁的重庆网约车司机刘师傅表示,经常被平台派单特惠快车,“一单5公里的单子就标价11元,如果还要开空调那我几乎等于白跑一趟了。”

“网约车行业的收入水平本就不高,如果平台还要求司机不计成本为乘客提供优质服务,那么对于司机来说是不合理的。”重庆市经信

委二级调研员彭峰说。

事实上,开不开空调表面上是司乘间的利益之争,但背后折射的是网约车司机遭遇平台的不透明抽成。

记者在采访中发现,补贴有限、平台抽成过高也是倒逼司机不开空调以节省费用的原因。“一些网约车平台抽成比例达到25%甚至更高,而每一单的抽成比例、计算方式却是一笔糊涂账。”重

庆工商大学教授莫远明表示,当运价水平不断逼近司机的运营成本时,网约车司机原本该给予乘客的服务自然无法保证。

莫远明认为,“低运价”正在剥夺乘客的空调使用权以及服务体验。不开空调,司机也辛苦,所以没必要指责司机。只有将运价水平设定合理,才能让整洁舒适的网约车再次回归。

专家 对网约车司机的高温补贴应落到实处

近年来,平台抽成过高、网约车司机个人收入得不到保障的问题日益引发关注。相关部门多次要求各平台优化利益分配机制,降低抽成比例,提高司机群体的收入,保障司机权益。对此,交通运输部日前对多个平台进行了约谈。

“建立完善运价动态调整机制,应考虑当地实际情况、运价的主要因素来规范价格管理。”在前不久交通运输部举行的新闻发布会上,交通运输部办公厅副主任李

洪斌说,今年将实施交通运输新业态平台企业抽成“阳光行动”,督促主要网约车和道路货运新业态平台公司向社会公开计价规则,合理设定本平台抽成比例或会员费上限。

彭峰也认为,对于司机的权益问题,平台和监管部门要逐步推进行业合规发展,相关部门要根据市场调查情况设定合理的权益底线。空调费的争议源于收费标准不透明,平台可约定公开的指导价格,由

平台、司机、乘客三方共同分担费用。

记者从北京市交通委员会获悉,针对近日天气转热并持续高温的情况,交通运输部门督促各网约车平台和出租汽车企业采取有力措施,全力做好暑期出租汽车服务保障,提升行业服务质量和市民出行体验。督促驾驶员保持车内卫生清洁,提前开启空调设备,根据乘客要求保持车内适宜温度。

此外,6月下旬开始,某