

随着温州女孩乘坐“滴滴”遇害事件的持续发酵,“滴滴”——这家估值高达5000亿元的网约车巨头,迎来其创办以来最艰难的时刻。在创始人道歉后,“滴滴”再次宣布,进行安全大整改。昨日,交通运输部等10部门及相关专家组成的检查组也进驻“滴滴”,展开安全专项检查。

作为共享经济最典型的一种形式,“滴滴”一定程度上解决了传统交通运输中的某些痛点问题,推动了出行方式的改革,给司乘双方都带来了便利。但另一方面,随着体量的不断扩大,这家公司也逐渐偏离方向,不断暴露出问题。近日,本报记者通过多方采访,试图还原“滴滴”公司在株洲的发展历程。令人意外的是,“滴滴”虽然扩张迅速,抢占了株洲网约车市场的绝大部分份额,其在株洲却仍未获得“网约车”牌照。

株洲曾是“滴滴”中西部发展最快的城市之一

2015年,原本仅在大城市兴起的“滴滴”,开始向中小城市扩散。同年6月底,“滴滴”入驻岳阳、株洲、常德等省内的三线城市。“滴滴”刚进入株洲就吸引了几个汽车租赁公司加入,其在株洲的发展速度,也超乎许多人的想象。仅半个月,株洲注册“滴滴”的车辆登记数就达到2000辆,实际在线运营的车辆300辆。而当时株洲城区的十余家出租车公司,加起来也就2000多辆出租车。“滴滴”北京总部公关部人员周长新当时告诉记者,在中西部城市中,株洲是“滴滴”发展最快的城市之一。和株洲同期运营的岳阳“滴滴”,订单量不足株洲的三分之一。当时的数据显示,在株洲,国企、事业单位员工及私人老板是登记注册“滴滴”司机最多的群体。此外,一些出租车司机也从出租车公司辞职,跑起了“滴滴”。

家住天元区的老谢是株洲第一批注册的“滴滴”司机,“2015年底至2016年初是最赚钱的,我下班后兼职跑‘滴滴’,除了每天的收入,每周还能领取数百元的跑单奖励。”“滴滴”乘客同样受惠。彼时,运营方在株洲市场发放了50万元抵扣券,另有不定时推出的“周末首单免费”等。经常乘坐“滴滴”的市民蒯晓阳告诉记者,那段时间“滴滴”补贴额度很高,补完乘客补司机,几乎零成本打车,且司机服务态度也比出租车好,车内还会准备矿泉水、纸巾、充电器等,司机还会下车为乘客开门。

出租车司机一边“讨伐”一边通过“滴滴”获取订单

司机和乘客共同受惠的底气,来源于资本市场对“滴滴”的青睐。公开报道显示,2012年7月——2018年7月,“滴滴”一共获得30多个投资机构和个人共计19轮融资,投资者不乏腾讯、阿里巴巴、百度、苹果、交通银行、中国人寿等巨头,融资规模高达近250亿美元。“滴滴”成为国内体量最大的“独角兽”公司。

株洲一家入驻“滴滴”的汽车租赁公司的负责人罗先生告诉记者,不仅是在株洲,“滴滴”在许多城市的发展初期都不会考虑赚钱,先依靠“烧钱”抢占市场,让品牌和消费习惯深入人心,再考虑赚钱。

“滴滴”的这一做法,却损害了株洲出租车行业的利益。2014年开始,株洲出租车内部服务、监管问题频发,加上2006年制定收费价格已多年未做调整,导致出租车司机收入大幅下滑。湘运出租车司机老易回忆说,那段时间出租车司机确实是人心惶惶,大家感到“饭碗可能要被抢走了”。为了抢夺市场蛋糕,出租车行业多次与管理部门协商,希望政府把“滴滴”作为“黑车”强力打击。然而另一方面,出租车司机又对“滴滴”妥协,“讨伐”的同时也通过“滴滴”获取订单。

“滴滴”的出现打破了过去传统出租车行业牌照管制带来的打车难、打车贵问题,提升了城市交通运输效率,也一定程度上倒逼了株洲出租车市场改革。“滴滴”入驻株洲3个月,株洲出租车新的收费标准发布。一名出租车司机称:“如今,株洲出租车的营运费也不用交了,公司的服务费也在减免,一年可少交近2万元。”

“滴滴”在株洲仍未获得“网约车”牌照 补贴消退收入下降,大批司机正在“下车”

记者 赵露

株洲200多万人次注册用户 注册车辆达10万辆

通过补贴大战和各类服务优惠,“滴滴”扩张迅猛。随着后来与“快的”合并,以及其他类似公司逐步退出市场,“滴滴”最终占据了网约车市场的绝大部分份额。

“滴滴”出行株洲地区负责人介绍,目前株洲有200多万人次注册成为“滴滴”用户,日均呼叫量10万次左右,注册的“滴滴”车辆也达到了10万辆。截至2017年底,株洲全市私家车拥有量达40.6万辆。这意味着,株洲每4辆私家车,就有1辆注册了“滴滴”。

但从2016年下半年开始,株洲消费者明显感受到“滴滴”平台的出行价格涨了。株洲的“滴滴”司机也发现,跑单的收入少了很多。

罗先生介绍,“滴滴”刚入驻株洲时,司机要把收入的20%上交给“滴滴”管理平台,但是除去给司机返还的奖励,平台几乎没有收钱。当时为了鼓励司机多跑,司机只要达到一定的订单数,就能返还1.3到1.5倍的奖励。事实上,随着“滴滴”在2016年合并“优步中国”,市场再无重要竞争对手后,“滴滴”就开始了提价,同时降低服务标准,压低司机的收入水平,提高盈利空间谋求上市。

扩张

争议

规模

逃离

“上交”费用越来越多 司机纷纷逃离

2016年底,“滴滴”的战略已从补贴抢占市场转为追求提高估值,反复强调交易量。司机老谢说,“滴滴”司机除了要把收入的20%上交给“滴滴”管理平台,同时平台还要再收取0.5元/单的费用。每周跑单任务的补贴,从数百元降到了十几二十元。“滴滴”司机老张则称:“跑得越远,平台的抽成越高。一次我从株洲火车站送一名乘客到天元区佳兆业小区,乘客手机支付了36元,但我仅仅拿到了24元。”

“滴滴”平台在拼车业务上的收益更为夸张。老谢说:“一辆车拼了3个人,司机却只能拿一个乘客的钱,另外两个乘客的费用都给了平台。”

“相比出租车的价格,如今株洲‘滴滴’打车的价格只高不低。”老谢说,因为付出与收获不成正比,很多司机都不跑了,乘客要打“滴滴”,也常要排队等候。

多名“滴滴”司机向记者表示,虽然株洲“滴滴”注册的乘客和司机越来越多,但这几年“滴滴”奉行“对乘客涨价,同时压低司机收入”的策略,导致活跃的乘客和司机逐渐减少,司机数量下降尤为明显。

事实上,株洲10万“滴滴”司机,0业务或者跑几次就不跑的不在少数。一名“滴滴”司机告诉记者,今年5月1日第一次跑“滴滴”,跑了3小时一共派了7个订单,其中4个单还被取消了,“3个小时才收入21元,油钱都没赚回来,于是再也不跑了。”

司机注册门槛低 甚至可以“买”到牌照

随着近期恶性安全事故的接连发生,司机注册门槛低,成为“滴滴”广受指责的弊病之一。

“滴滴”司机老张是株洲某企业职工,2015年注册成为一名“滴滴”司机,闲暇时跑几单赚点零花钱。他说,自己注册时仅提供了身份证、驾驶证、车辆行驶证,就注册成功了。

老谢也对“滴滴”注册门槛低表示认同,“我几万块钱的‘破车’也注册成功了,不少私家车主甚至注册了几个滴滴账号。”2017年,常跑长沙的老谢发现外地牌照在长沙接不到订单,很是苦恼,“有公司联系我说,只要缴纳8000元就可以获得长沙‘滴滴’的运营牌照,其中3000元为牌照办理费用,5000元为牌照对应的一台二手车费用。”

在一些司机和乘客看来,对注册审核不严导致了网约车司机素质良莠不齐,再加上缺乏有效监管,侵害乘客权益的行为自然不可避免。

多名株洲女子打“滴滴”时遇骚扰

2018年8月24日,温州乐清,一名20岁的女孩乘坐“滴滴”顺风车过程中被司机

强奸杀害。此时,距离“滴滴”顺风车上一一起死亡事件仅110天。

该事件发生之后,“滴滴”顺风车在产品设计中的问题被一一揭露,陌生人社交、性暗示等受到众人声讨。有媒体统计称,过去四年里,媒体公开报道及有关部门处理过的“滴滴”司机性侵犯、性骚扰事件至少有50起。

事实上,“滴滴”性骚扰案在株洲也发生过多起。2017年3月,一名女子在株洲乘坐“滴滴”快车时,司机一路上放不雅视频。2016年4月,一名女子在天元区和一宾馆附近,通过“滴滴”平台叫了一辆车返回庐山路的家里。谁知到了小区后,司机不开门,还突然拉住她的手不让她下车,并强行抱她。拉扯了约1分钟,该女子才挣脱逃跑。

投诉

尴尬

整改

“滴滴”尚未在株洲获得网约车经营许可

事实上,从诞生之日起,“滴滴”的监管和安全问题就一直深受社会关注。

2017年11月,厚达24页的《株洲市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则》终于出台,严控网约车市场准入门槛。

按照规定,我市提供网约车服务的车辆要取得《网络预约出租汽车运输证》,司机要取得《网络预约出租汽车驾驶员证》,运营平台也要取得《网络预约出租汽车经营许可证》。

记者从市交通局了解到,就在上周,“斑马快线”成为我市第一家获得《网络预约出租汽车经营许可证》的企业,此外还有几家公司有申请意向,不过还未正式申请。

在此之前,在株洲运营的各类网约车(包括“滴滴”)均未取得合法营运资格,都是属于非法运营。株洲网约车运营依然处于法律的“灰色地带”,这一点也得到了“滴滴”公司的证实。“滴滴”北京总部公关部人员周长新回复记者称,“滴滴”目前已在长沙获得运营许可,下一步将积极与包括株洲在内的省内其他城市的主管部门沟通,尽快申请网约车线下经营许可,加快推动“滴滴”在湖南省的合法合规营运。

市交通局工作人员则称,未取得合法营运资格的网约车,管理部门都是按照“黑车”来打击。

9月8日起暂停深夜打车服务 上线“一键报警”和“全程录音”功能

市场实践表明,“滴滴”确实为公共交通带来了变化,作为共享经济最典型的一种形式,其在一定程度上解决了人们出行的某些痛点问题。

湖南卓卓律师事务所律师张倩认为,网约车虽然是一种新型的用车方式,但其本质还是出租车,网约车平台就相当于出租车公司。因此,网约车平台必须尽到自己的责任,管理好注册在自己平台下面的车辆和驾驶员。否则一旦发生事故,平台也要承担相应的责任。

几年时间,“滴滴”从仅有一间办公室的小公司,成长为估值5000亿的行业巨头。但最近发生的事故,无疑为这辆“疯狂的快车”踩下了刹车。

日前,“滴滴”宣布进行安全大整改。2018年9月8日23点至9月15日凌晨5点期间在中国大陆地区暂停提供深夜23:00-5:00时间段的出租车、快车、优步、优享、拼车、专车、豪华车服务。“滴滴”方面表示,在深刻吸取顺风车重大安全事故教训后,为保障出行安全和司乘双方的合法权益,将加快合规化进程,并将尽最大努力严守安全底线,切实配合主管部门的监管要求,与全社会共建常态化安全机制。

除了深夜打车业务的暂时关闭,“滴滴”方面还公布了其他部分的调整,包括乘客端原“紧急求助”功能升级为“一键报警”并上线“安全中心”快速入口,方便用户快速使用一键报警、行程分享等;在网约车业务中(快车、优享、专车等)试运营全程录音功能等。

经交通运输新业态协同监管部际联席会议决定并统一部署,针对网约车、顺风车平台公司的安全专项检查工作也于昨日正式启动。此次检查将在全国范围内对包括“滴滴”在内的所有网约车、顺风车平台公司存在的重大安全隐患、影响公共安全和乘客人身安全的问题进行系统排查;对有关部门监管职责落实情况进行检查;对发现的相关问题和隐患提出整改意见并督促指导平台公司整改;对发现的违法违规企业和经营管理人员、失职渎职工作人员提出处理和问责意见。

不忘初心,方得始终。以“美好出行”为愿景的“滴滴”,能否通过这次“刮骨疗毒”重新驶向正确道路仍待证明。

插画:胡兴鑫