



# 租车出游很火爆 自驾游能否“一路畅通”



## 1. 在线预约很方便 行业监管待完善

租车平台应进一步完善管理方式,特别是汽车安全的管理,例如定期检查汽车安全性能、及时维修受损车、强制报废危险车,确保租车人的安全

“去新疆自驾游是一次难忘的经历。”旅游爱好者田宇说,今年7月,他和朋友在新疆租车游玩了7天,到了天池、吐鲁番、博斯腾湖、独库公路南段、伊犁、赛里木湖、克拉玛依等景点。“这是我第一次租车自驾游,感觉还挺顺利的。”

田宇说,夏季新疆自驾游很火爆,他提前一个多月在某款租车APP上预订汽车时,当地大部分提车点的

车已全部预订完,只有个别距离较远的提车点还有少部分车型,于是赶紧下了订单。“车太紧俏了,没的选。价格虽然贵一些,但还能接受。”田宇说。

“在提车点办理取车很方便。”田宇说,乘飞机到乌鲁木齐后,按预定时间来到提车点,签合同、交押金,又查看了汽车的基本情况,就可以开车出发了。

租车自驾具有便利、灵活、舒适等特点,受到很多游客特别是年轻人的喜爱。据中国旅游车船协会等机构的统计,2017年全国旅游市场中自驾游占比超65%,全年自驾游出游累计

超31亿人次,其中以亲子、家庭、情侣自驾比例最高,自驾游成为假日出游方式的首选。

北京联合大学旅游学院副教授曾博伟说,自驾游的条件在不断成熟,全国公路建设不断完善,特别是高速公路通车里程快速增长,将旅游景区与城市连起来;旅游景点的道路、停车场、酒店等相关配套软硬件设施日趋完备,汽车通达性提高。

移动互联网技术的发展,让租车、导航、订酒店等服务更便利,增加了人们租车自驾的积极性。据介绍,携程旅游平台已经开通覆盖330多个国内城市、全球200多个国家的租

车自驾服务,有8万多家门店、500多万辆车供消费者选择。

租车自驾很火爆,但也存在一些问题。比如,有消费者反映,提前订车到店被告知无预订车型导致旅游计划泡汤,租车平台在旺季车型单一、价格过高,租车质量无法保证等。

业内人士表示,租车行业的监管还不完善,缺乏统一的协调管理部门,有些租车平台的内部管理也有问题。作为服务提供方,租车平台应进一步完善管理方式,特别是汽车安全的管理,例如定期检查汽车安全性能、及时维修受损车、强制报废危险车,确保租车人的安全。

## 2. 参观游览更自由 途中尴尬也不少

有的公路限速很低,有的景点没有停车设施,游客在狭窄的路边停车拍照,增加了自驾游途中的风险。

熊亮是湖南邵东县一名医生。今年10月3日至4日,他开车带着家人去郴州市,游览了东江湖、飞天山地质公园、鹅婆寨等地。“这些景区面积很大,景点分散,只有开车玩才轻松。”熊亮说。

熊亮从家里开车到郴州,全程近350公里,基本都是高速公路,跟着导航走,开车很顺利。“虽然下高速以后,去景点的路况变得有点复杂,但有了导航,加上看道路标识,能很容易找到景区入口。”

熊亮发现,现在景区道路越来越人性化了,各种道路标识增加了。景区内停车比较方便。如果附近有景点,道路边往往会建一个大的停车坪,他和家人可以停下车欣赏风景,并拍照留念。

“考虑到国庆长假期间景区内的酒店价格太贵,我在网上订了离景区最近县城的酒店,价格比较实惠,条件也不错。”熊亮说,自驾游全程吃饭、住宿都没有遇到什么问题。

近年来,我国景区道路建设速度不断加快。一些偏远的景区也通了高速和高等级公路,成了热门景点,例如湖南矮寨特大悬索桥、张北草原天路等,吸引了大量自驾游游客。各地政府也大力建设景区公路。比如,《河北省旅游公共服务体系规划》提出,到2020年,将实现全省5A级景区、国家级旅游度假区通高速公路,4A级景区、省级旅游度假区、特色小镇实现二级及以上公路通达,彻底解决景区“最后一公里”问题。

田宇说,即使在新疆天山山腰处海拔2000多米的大龙池景点,手机信号都很好,还能上网,附近的独库公路旁设有几处较大的停车坪供游人停车休息、欣赏美景;在博斯腾湖畔建有度假村,购票后,游客开车进入,可以吃饭、住宿、欣赏沙漠湖景。

但是有些游客自驾游遇到高速公路维修,限速很低,甚至堵车,出游的兴致大打折扣;有些游客看到了好景点却找不到停车的地方,只能冒险在狭窄的路边停车拍照,险象环生;有些游客在线预订酒店,到地方后发现没有了,其他酒店全满,只能在车中过夜……

曾博伟认为,有关部门应完善自驾游服务,比如及时提供天气、路况等自驾游公共信息,建设足够多的道路指示标牌,增设和拓宽景点停车坪,鼓励汽车旅馆的发展等。“自驾游有一定的风险,建议游客尽量不要去经常发生泥石流、雪崩等自然灾害的地方自驾游。自驾游之前要注意查看天气和路况信息。如果长途开车,要注意对汽车进行保养和安全检查,排除车辆本身的问题。最好约两三个都会开车的人一起去,轮着开车,减少疲劳驾驶。开车时遵守交通规则,晚上最好不要赶夜路。”

## 3. 超时退租麻烦多 一不小心多花钱

租车平台应不断提升服务水平,杜绝不合理条款,让消费者提车开心、开车放心、还车顺心

“取车很方便,没想到还车却遇到了麻烦。”田宇说,自己与租车平台约定晚上7点去提车点还车。没想到他在回乌鲁木齐高速上遇到了道路维修,限速很低,最快每小时只能开60公里,有的路段还堵车。他紧赶慢赶,最后晚上9点半才还上了车。

“一开始,还车点的工作人员说我们迟到了,原来7天的套餐要变更为日租来收费。”田宇算了一笔账,原定7天的套餐,每天收费700元,如果按照日租收费,每天收费是900元,这样一共要多付1400元。“我们就迟到了1个半小时,套餐变更就要多付1400元,明显不合理。”

还车点的工作人员坚持要变更套餐,田宇不同意。他打电话到该租车平台的客服中心,说明了情况。客服人员表示,自己不能做决定,于是找到了公司有关负责人。该负责人认为田宇的迟到属于特殊原因,决定维持原来的套餐,只加收50元的迟到费用。这样,田宇才同意交费还车。

业内人士表示,一些租车平台与消费者签订合同中的个别条款合理性确实差一些,对消费者不利,而对租车公司更有利。他认为,消费者由于客观原因还车迟到了,可以按超过

的时间收费,或者收取一定的迟到费用,而不能更改整个套餐,让消费者支出大大增加。

有些消费者很困惑:想在一个城市租车,在另一个城市还车,但很多租车平台做不到这一点,要求必须在同一个城市还车。

“这是个市场行为。”曾博伟分析,目前租车市场还不够大,假如一个租车公司分别在A、B两个城市提供租车服务,如果乘客都把车辆从A市开到B市,那么会导致A市无车可租。如此一来,租车公司就必须再投入较大成本,将车辆再拉回A市,这从经营的角度来讲是不划算的。随着市场不断增大,租车的游客越来越多,异地还车可能更加普遍。

携程租车平台相关负责人表示,对于租车平台来说,要进一步挖掘供应商的服务优势,为用户提供更合口味的优质服务。携程租车每段时间会通过调研了解用户新需求,帮助供应商更好地改进和完善服务。

“租车自驾游越来越流行。租车平台在获取利润的同时,也应不断提升服务水平,杜绝不合理条款,让消费者提车开心、开车放心、还车顺心。”曾博伟说,未来随着人们休息时间增加、交通进一步便利化,自驾游还会迎来新一轮发展。

(据《人民日报》)