



农历正月初六晚上,徐先生一家在首都机场二号航站楼提取行李后,习惯性地打开手机,准备叫一辆网约车尽快回家。先叫出租车,迟迟没应答;换专车,节假日加价的情况下,试了两次才叫到车。上车后,司机告诉他,如果早一天,叫车的多、出车的少,坐网约车更难。

作为共享经济的典型代表,网约车服务在提高车辆使用效率、增加交通服务供给、缓解打车难、促进就业等方面发挥了显著作用。然而,2018年下半年以来,车辆供给显得有些不足,部分地区、部分时段存在的叫车难,影响了消费者的出行体验。春节前后这种情况尤为突出。

网约车作为移动互联网时代的新生事物,既在一定时间内实现了快速普及,也无可避免地在普及过程中遇到各种各样的问题。未来,网约车如何越开越顺、便利出行?

### 需求量攀升 供给明显不足

#### 呼叫网约车变难了

方便快捷、节省时间、舒适性高,让网约车受到许多人的青睐。特别是在天气不好、时间紧张、出行地点偏僻时,很多人会使用手机打车软件,呼叫网约车。不过,目前网约车的使用也存在不少问题。

家住北京的吕女士说,自己已经习惯了日常出行乘坐网约车,但明显感到目前打车越来越难了。“在早晚高峰时段打网约车基本上都需要排队,节假日更是如此。软件上通常会显示前面有十几人个,要等20分钟左右,而且派单的司机距离都较远,有时候不得不选择拼车模式或者是支付调度费来保证时效。”吕女士说。

全国范围来看,呼叫网约车确实显得更不容易了。滴滴提供的大数据显示,目前打车成功率平均下降了7%。抽取31个省会和直辖市的出行数据显示,超过半数城市在2019年打车更难了。其中,南昌市2019年打车成功率下降幅度达27%。

据分析,打车成功率下降的主要原因在于运力短缺导致的供需不平衡。一方面,经过几年的市场培育,越来越多的人已习惯网上叫车,这种需求有进一步稳定并扩大的趋势。另一方面,在各地网约车合规化进程下,不合规的网约车司机正在逐渐退出。中国信息通信研究院政策与经济研究所此前做过的一次全国网约车市场调查显示,截至2018年7月,合规网约车数量是17万辆,占网约车总量的0.54%;合规司机数量是34万人,占司机总量的1.1%。而平台的补贴在不断减少,对司机的要求更加严格,也使进入网约车领域的司机增量放缓。

### 门槛提高有必要性

#### 合规经营让乘客更放心

小康是山西的一名网约车司机,从事网约车行业两年有余,在他看来,2018年推行合规化后网约车数量出现了大幅度减少。“比如,8年和60万公里这两个指标,只要达到其中一个,车辆就需要强制报废处理。以前只要手机下载软件就可以跑网约车,现在门槛高多了,人和车都需要有证,司机通过考试,车辆经过审核达到标准后才能运营。”小康说。

据了解,目前网约车合规化的政策对象有三类:一是对车辆的准入要求,如排量、车龄;二是对司机的准入要求,如驾龄、户籍;三是对平台的准入要求,如行政许可要求。司机需具备所运营城市的经营许可证,而符合条件的车辆和司机需分别具备网约车运输证和驾驶员从业资格证,俗称人、车、平台“三证合一”。

# 城市频现叫车难现象

# 网约车如何「越驶越顺」



保险的要求也比较高。浙江省杭州市道路运输管理局副局长张晓东指出,由于目前没有专门针对网约车的保险,网约车的保费和出租车一样,远高于私家车,每年的保险费用多为7000到1万元。这样,如果想以此为全职,每天的工作时间通常要在10小时,有些兼职的可能会觉得划不来。

门槛提高可能导致运营车辆减少,对此多数旅客表示理解认同。网约车不同于普通的私家车辆,具有一定的公共空间属性,因此安全运营十分重要。此前顺风车发生的一些安全问题,引发了全社会对于出行安全的高度关注,也使监管部门在网约车合规问题上不断趋严。正在读大四的湖南姑娘李佩■表示,目前人们对于网约车安全性的要求越来越高,特别是女性乘客出行安全需要有更高的保障,因此自己对网约车合规化的措施表示欢迎。“网约车合规化的推行,司机和车辆都经过重重审核,让人感到更放心了,对于保障乘客的安全、提升乘客对整个行业的信任度具有重要作用。”李佩■说。

不过,眼下呼叫网约车变难也的确影响了出行,乘客希望有关方面能正视这一问题,化解矛盾。

### 创新运营 创新监管

#### 让市场更有活力

合规的前提下,如何让供给更好地对接需求?

有关专家指出,网约车本身是创新的产物,提高品质、适应需求,还需要企业继续创新。实际上,相关企业为了缓解出行压力也进行了一系列努力。比如,为了缓解2019年春节期间打车难问题,滴滴公布了三项措施:一是在全国282个城市上线“春节出行指南”,为不同的城市“量身定制”当天的出行参考;二是在全国268个城市向乘客收取“春节司机服务费”,以鼓励更多司机春节接单;三是“同时呼叫”功能拓展至120个城市,乘客可以一键同时呼叫出租车和网约车(快车、优享、专车)。中国人民大学国家发展与战略研究院研究员马亮指出,网约车的创新关键就在于根据供需关系动态调控价格。“比如,滴滴的春节服务费和平时每天早高峰的调价机制就是通过价格调节供求,乘客多付的服务费会送到司机的手里,激励司机放弃节假日的休息时间出车,既方便了乘客也让司机获得了合理正当的收益,是一个双赢的选择。”马亮说。

也有专家认为,一些地方的网约车合规政策与安全关系较小,比如规定网约车的车价、轴距,规定网约车司机必须具有本地户口等。哪些因素是合规的必要条件,可以深入讨论。

“虽然不同城市的合规化细则略有差别,但从推行合规化后呈现的效果来看,首先,绝大部分已从事网约车业务的车辆、司机、平台都不符合规定,在严格的政策实施过程中,不得不退出市场,一时间从业人员和消费者都抱怨颇多;其次,由于合规成本过高,从业人员合规意愿很低,造成合规化的进程陷入僵局。”南开大学周恩来政府管理学院社会工作与社会政策系教授吴帆说。

吴帆认为,网约车合规化应该重点围绕安全和服务质量推进,以保护消费者的利益为第一原则,尤其以安全保障为基点,建立网约车监管制度和诚信制度。在市场已经形成、网约车共享经济已成大势所趋的前提下,可以适当放宽现有合规化的准入条件,以车辆安全和驾驶员资质为首要考虑,取消一些不必要的限制。此外,合规化不仅是单纯的限制准入,更为重要的规制在于建立监管机制,全面构建网约车的诚信制度,实施严格的惩戒机制和退出机制,使市场有约束也有活力。

(人民)