



# 记者调查发现,部分代驾员“看人下菜碟”,不走平台乱收费 代驾22公里 下车才知要收138元

□本报记者 张智威 文/摄

随着醉驾入刑威慑力的提升和人们安全驾驶意识的提高,代驾行业蓬勃发展起来。然而,在这一行业迅速“蹿红”的同时,也存在很多监管盲区。近日,本报记者对哈尔滨市代驾行业展开调查,发现代驾行业存在入行标准低、收费标准乱、一些代驾公司对代驾人员约束力不足、行业缺乏监管等问题。

市民投诉

行驶22公里,下车才被告知代驾费138元

6月末某日,市民董先生在道外区某商务会馆为父亲庆生。酒过三巡,为保证安全,董先生让酒店帮忙叫一名代驾。董先生出门后,一名身穿代驾服装的代驾员上了董先生的车,驾车开往董先生居住的道里区富力江湾小区。到达后,代驾员称系统显示,董先生需支付138元代驾费。对于这个价格,经常叫代驾的董先生产生了质疑。

“代驾员上车时没告知我收费标准!”董先生说,他平时找的代驾都是其他公司的“小时单”,代驾员上车前都告知收费标准,因此在不告知的情况下,代驾员就按照里程收费很不合理。“就算按代驾员说的,晚10点之前每小时收费35元、每超出8公里按5块钱计算,我的里程是22.3公里,应该收105元,也不该是138元。”董先生说。

董先生为此拨打酒店电话询问,被告知这名自称是“万众代驾”的代驾员并不是酒店方派出的,而是在酒店门口“趴活儿”的,见董先生要找代驾,他直接上了他的车。

在双方一番讨价还价后,这趟代驾业务最终以100元“成交”。

记者体验

部分代驾员不走平台接「私单」

针对董先生反映的情况,记者分别在道里区和道外区的部分酒店门前,寻找代驾员进行暗访。6月26日,在爱建汇丽广场附近,当记者表示需要代驾时,几名不同公司的代驾员就“争抢”起来。最终,记者选了一名穿着“万众代驾”服装的代驾员上了车。“你们是按里程收费还是走计时单?”代驾员说,“可以走小时单!”

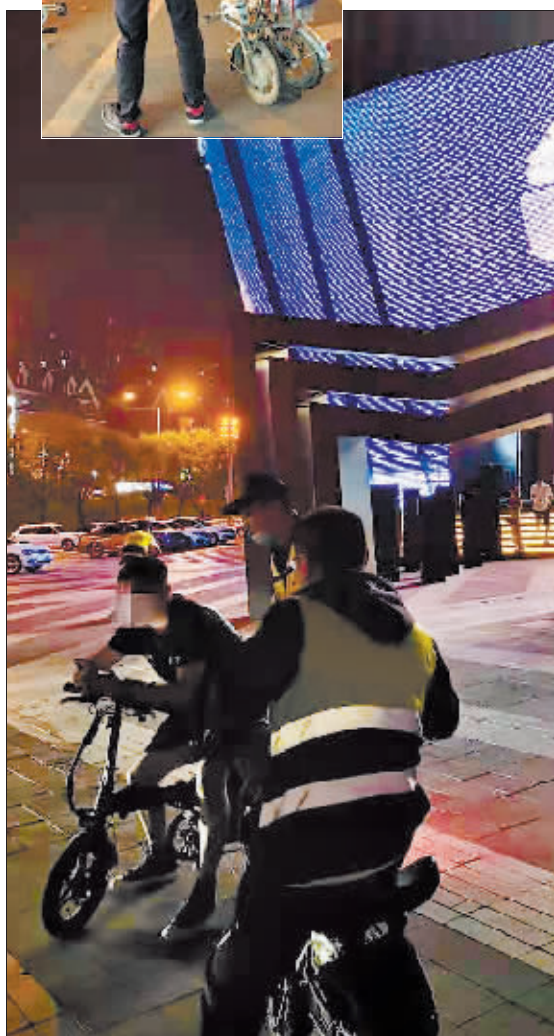
出发后,记者询问如何付费,该代驾员表示:“不用走平台,到地方你给我直接转微信就行!”攀谈中记者了解到,有的代驾员在饭店门前揽客,每成交一单,需要支付饭店10元。到达目的地后,记者按照口头约定,支付了59元钱的“小时单”费用。整个过程中,该代驾员并未启用“万众代驾”的平台。

10分钟后,记者又在下车地找了一名“万众代驾”的代驾员回汇丽广场,这名代驾员按规定启动了“万众平台程序”,不同的是,这次的“小时价”从59元变成了55元,记者还接收到了关于该驾驶员的信息短信。

随后,记者联系到“万众代驾”负责人裴先生,他告诉记者,他与代驾员不是雇佣关系,属于合作关系。裴先生表示,他建立平台,收取平台管理费,提供顾客信息,代驾员赚取代驾费。裴先生说,他查到了董先生当日的订单,平台显示105元,对于为什么出现138元的价格不清楚。他说,目前公司线上单都是“小时单”,在酒店门前等客的属于线下单,一般按照里程收费,但确实有告知收费标准的义务。裴先生说,正常情况下,代驾员应该走平台“计小时”或者“计里程”,不应该直接跟客户私下交易。“日常工作中会对代驾员进行监督抽查,由于代驾员个人素质良莠不齐,平台监管难度大,只能发现一起处理一起,解除合作关系。”



夜幕降临,代驾们纷纷走上街头,在酒店等场所门前等客。



代驾员自述

「收费看人下菜碟,要不大半夜为了啥?」

记者通过走访饭店、KTV、酒店等场所发现,不少代驾员与酒店有口头协议,为酒店客人提供代驾服务。还有一些“私人代驾”不穿制服,只是戴一个“代驾”的牌子,在收费方面往往是“一口价”,存在中途起价行为。有的代驾司机虽然穿着制服,但也接“私单”,行车时不登录平台系统。

既然代驾员与公司“合作”,穿着公司统一发放的制服,为何收费不愿意走平台?“很多代驾员都是看人下菜碟,没有约束就意味着可以收高价。”在“e代驾”和“蚂蚁代驾”都做过的代驾司机的小天(化名)说。

小天告诉记者,代驾门槛低,造成从业人员素质良莠不齐。平台只收取管理费,不会分取代驾员的辛苦钱,但从事代驾的公司太多,因此各家存在价格竞争,导致代驾员的收入并不高。“代驾员晚上一宿一宿熬着,谁都想多赚点。所以,很多司机就是趁客人‘喝高了’,多要点钱,要到数百元的情况也是有的。”小天表示,还有的代驾员见乘客喝多了,会私下用一些小程序计费,对客人则称是代驾平台的“小程序”,收费标准要高很多。“即使被平台发现,市区里20多家代驾公司呢,换一家就是了!”

专家建议

应建立市场准入机制

由于缺少“抓手”,很多代驾公司对代驾员也是监管困难。如果选择正规代驾平台服务,在服务质量和安全方面都会有保障,公司有代驾责任赔付保险,对司机绕路、不熟悉道路、中途甩客、言语肢体冲突等都有明确约束制度。反之,不走平台私下收钱、交通事故后代驾不承担责任、代驾人员冒名顶替等情况,会给客人带来安全、财产隐患。

前不久,e代驾大数据中心发布《2020年全国代驾复苏报告》,报告显示:截至2020年5月15日,2020年全国代驾市场总产值突破32亿。如此庞大的市场,却一直没有明确的主管部门监管。据了解,根据现有的法律法规,代驾行业仍然属于“无主管部门”“无统一标准”状态。

黑龙江省营商环境特约监督员、哈尔滨市政协委员滕秋红建议,在市场经济体制下,要发挥市场的决定性和政府的引导作用,不能让这个行业处于一种无序发展的状态。现阶段最关键的是与代驾行业相关的市场监管部门、交通运输局部门以及公安交管部门进行沟通,一方面建立行业市场准入机制,将其纳入行政许可范畴,对申请进入市场的代驾公司必须严格设置注册资金要求,以便产生纠纷时,保障客户的合法权益;另一方面要完善代驾行业自治机制,由行业协会牵头制定专门的代驾规范、权利义务、合同范本、收费标准及其他约束机制,对代驾公司的资质、代驾司机的技能等进行考核,提供行业标准。

黑龙江省达升律师事务所的王宇男律师说,根据我国《消费者权益保护法》规定:消费者在购买、使用商品或者接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。因此,市民在接受代驾服务时,一定要明确接受的不是代驾者个人提供的服务,而是代驾平台提供的服务。如果发生纠纷甚至索赔事件,消费者需要并且首选平台公司,代驾平台应当对消费者的人身、财产尽到保护义务。因此,代驾人员应当按照合理路线进行代驾,不得绕路,增加消费者的开支和时间成本。一旦发现此问题,消费者对不合理绕路所产生的费用可以不予承担,由代驾公司自行承担损失。

顾客如何规避与代驾员发生纠纷呢?哈市警方提醒市民:首先,不要贪便宜,找酒店、餐馆、酒吧等门口招揽生意的代驾司机,如有必要,一定要查看对方驾照,确认基本信息并留下联系方式。其次,最好通过正规代驾平台线上下单,平台派来的司机一般都有信息备案。另外,一定要让代驾司机将车停到停车位后才结束服务。