

你被网约车司机取消过订单吗?

暗访揭秘背后“隐情”

“喂,对不起,我车坏了,你能取消订单吗?”“你好我车在路上刚才遇到了交通事故,这边来不了接您了,能取消订单吗?”……这样的话,你熟悉吗?听过吗?你在取消订单的时候,心里有过欲哭无泪的感觉吗?网约车的出现,大大提高了人们打车的方便程度,驾驶员再也不能“挑客”“挑单”了,我们再也不用在大雨天在雨里招半小时的手,却打不着一辆出租车了。但随之而来也产生了一些小的新问题。比如好不容易打到的车,却被司机告知来不了了。这个时候只能无可奈何地取消订单吗?未必。《扬子晚报》记者经过几天的暗访调查,为您“揭秘”订单取消背后的“隐情”,以及为您“支招”——我们应该如何应对这样的情况。



(网络图)

乘客投诉:
早高峰急着送孩子上学,订单却常被取消

市民刘先生给孩子报了单位附近的幼儿园:“我基本上每天都可以接送小孩,但这段时间正好出差一周,我就给我母亲叫车,让她去接送。”让刘先生郁闷的是,早高峰打车本就不易,但往往叫了十来分钟,好不容易叫到一辆车,却莫名其妙被取消。

“从河西,到秦淮,路上虽然有点堵,但也没堵到像新街口那个程度,不至于被取消得这么频繁吧?”刘先生告诉记者,有的时候司机会跟他说,车子坏了实在来不了什么的,“遇到这样的情况,我心里真是很崩溃,但也没办法,人家也来不了,我只能取消。”和刘先生一样的乘客还有很多。有的带着孩子在公园门口岗亭下的雨伞里苦等半小时,好不容易打来一辆车,却被取消;有的急着赶一场会议、一个饭局,却因为一个取消,又要重新再等。而遇到订单被取消的状况,大部分人都选择“算了”。

记者探访:
司机说他的车被堵住了,但实际上没有

早高峰,记者在河西打了一辆网约车,订单显示距离记者还有5分钟,但记者在上车点等了10分钟,定位显示,司机还在原地,并未开过来。司机打来电话说他的车在某小区里,被另一辆车堵住了,出不来,请记者取消订单。

记者告诉驾驶员,可以取消,但会将此事向客服反映,也请司机自己留好证据,以便客服查验。记者取消订单后向该平台客服进行了反映,并告知平台,自己就是想要了解一下这辆车到底有没有被堵住。过了一段时间,平台告知记者,这辆车并未被堵在路上,只是不想接记者的订单,平台已对司机进行处罚。

上个周末,记者在南京市雨花台区的一处商场打车前往河西,按理说周六下午四五点,也不存在晚高峰,但在等待了十几分钟后,司机说自己的车与别的车产生了碰撞,要处理纠纷,无法来接。记者告知司机,会向平台反映后,司机竟然说可以来接。不过记者后来还是向平台方核实该车有无出现碰撞,结果是并未出现司机所说情况。

暗访揭秘:
司机表示,取消订单,至少有五种方法

记者在暗访中,不少司机都告诉记者,取消乘客订单有很多方式。一位驾龄十多年的网约车司机告诉记者,至少有五种办法可以取消乘客的订单。

“第一种是司机开到目的地,等待五分钟后,可以无责取消。”所以驾驶员可以开到附近,乘客找不到车,驾驶员也“找不到”乘客,拖了五分钟,自动就取消了。

“第二种是不少平台对于驾驶员接单会有免费取消的机会。比如一天无责取消一次,醉酒的乘客可以不

接,疫情期间不戴口罩的乘客可以不接等等。”那么接到不想接的单子后,驾驶员可以点击乘客“醉酒”,或其他选项,就可以无责取消了。

“这种取消方式是要上传照片的,乘客明明戴了口罩,你怎么上传照片证明他没戴呢?”记者问。

“这个简单,只要在路边随便拍几个不戴口罩的乘客就行了。或者在酒店门口拍几个醉酒的人备用。”驾驶员这样回答。

接着,记者了解到,第三种方式是到

了预约地点附近,驾驶员可以开启手机“飞行模式”,到了乘客跟前不停,直接开走,开五分钟后打开手机,乘客迟到,无责取消,如果平台追问,可以说手机没有信号或者平台出了问题;第四种方式,就是编一些乘客无法拒绝的理由告诉乘客“来不了”,比如“车坏了”,这也是最好用的一个方式,因为乘客取消,司机是无责的;第五种方式则是使用一些外挂,但这种方式万一被平台查出来,有封号的风险。

司机“挑单”有“苦衷”,平台表示会加强监管

“司机挑单一般都在早高峰7:00-9:00,以及晚高峰下午4:30-7:00。”业内人士告诉记者,司机的“挑单”一般有几种情况,“一般在机场打车,去溧水和禄口镇是没人送的。因为溧水在与城区相反的方向,一旦去了,就很可能空放20公里回机场。司机们在机场往往一等就是三四个小时,停车费加上等的时间,大家更想接一个到市区、浦口或仙林的订单。”

“另外司机的挑单也和平台的规则有关,比如平台最近规定早

上要跑8单才有奖励,那大家就会更想接一些短途的单子,凑够8单拿奖励。”不过业内人士也承认,现在也有不少驾驶员特别“挑”,堵一点的单子都不接,想各种理由让乘客取消单子,“其实这一行干久了才会知道,最后能挣到钱的,都是踏踏实实跑车的。平台也不会总推给你差的单子,你这次接了一个差的单子,下一次平台就会给你推好单。如果你好评度高,平台就会加大给你推好单的概率。你越玩那些小心思,最后会发现越挣不

到钱。”

记者了解到,目前南京的不少平台,也针对取消订单的问题,对规则进行了修改,比如取消了“醉酒乘客”无责取消的内容等。此外各平台在采访中表示,如果遇到订单需要取消的情况,可以和平台客服沟通,由平台调取录音录像进行核实。如果出现司机诱导乘客取消订单的情况,平台将对司机作出处罚,并对乘客进行补偿。各平台也表示,会对此加强监管。

(据新华网)