



向怀孕3月乘客索要返程费未果 司机锁住车门10多分钟？

打车平台：已对司机做封号处理并将向乘客道歉 昨天快报做了个小调查

来看看司机和乘客眼里，对方哪些行为最不受欢迎？

昨天8:22,吴女士来电:3月7号下午3点,我用手机软件叫车,从屏风街打到余杭区市民中心,一路上,司机一个劲抱怨说这单他亏死了,我也没怎么理他,结果到了目的地,司机说空车开回去会亏钱,问我要返程的费用,我当然不肯了,于是他就把我锁在车里,不让我出来。我是个孕妇,也不敢跟他冲突,只能躲在车里打叫车软件客服热线,10多分钟才打通。后来,他接到一个到文一西路的单子,总算把我放出来了……

记者 蒋大伟

滴滴、优步、神州、易到……时下,乘客使用各款手机打车软件叫车已非常普遍,司乘双方也在逐渐磨合的过程中。

“今天是3·15消费者权益日,我这样的情况能维权吗?”昨天吴女士求助快报。她说自己是一位怀孕快3个月的孕妇,今年30岁,因为几天前打车时遇到的一起纠纷,情绪上受到不小的惊吓。

这是怎么一回事?

孕妇乘客:

要求支付返程空车费遭拒后,司机锁了车门……

吴女士说,3月7号下午,她在屏风街打上一辆车,车型是本田奥德赛,司机头像是位年轻姑娘,可开车来接她的却是个20多岁的小伙。

一上车,小伙子就不停抱怨,称从市中心开到余杭路上很堵,待会儿可能还得空车回来,他真心不想做这单生意。“我经常用软件打车,现在很多订单都是派单,所以总能听到司机抱怨!”吴女士说,她觉得小伙子也就随便抱怨几句,自己并没怎么搭腔。

到达目的地后,吴女士拿出手机一看,此单行程扣除优惠券后费用为25.5元(走高速产生的10元过路费,吴女士称在过收费窗口时已经交给司机),司机客户端上显示收款金额为28元。

吴女士说,当她打算下车后再支付车费时,司机要求她在车上支付,还说这趟车送到余杭,肯定要空车回去,要她把空车返程的费用40元(约30元车费加10元高速过路费)也一并支付。

吴女士当时就蒙了,她说,自己用该叫车软件打车一年多了,知道高速的过路费确实要乘客承担,可从来没听说过乘客还要支付空车返程费用。“我当场拒绝,不应该出的费用我不会出!”吴女士说,司机看她不肯付钱,就把车门锁了起来,还说不付钱就别下车。

吴女士说,在被锁在车里的十几分钟里,她第一时间想到给打车平台客服投诉,可是打了很久电话均占线,在此过程中,坐在驾驶座的司机不停催她付钱,直到他接到一个从余杭到文一西路的订单,才开门让自己下车。

吴女士称,自己下车后感觉肚子有点疼,越想越气,在余杭市民中心办理业务时哭了起来。有人听到她的遭遇建议她报警,也有人建议她向打车平台投诉。她选择了继续投诉。

事发第二天,吴女士接到打车平台的反馈:愿意减免吴女士那次打车的费用,对此处理,吴女士表示不能接受,“我要求司机向我道歉,后来我因为肚子疼担心宝宝安全,去医院做了B超抽了血,检查费用100多元,应该由司机承担!”

打车平台:

已对司机做封号处理并将向乘客道歉

我们接着联系上了当事司机小郑。

对于锁门要求乘客支付返程费的行为,小郑并不承认,“我是新手上路,平时有空赚点钱,绝对犯不着和乘客吵架!”

小郑的说法和吴女士分歧不小。他表示,纠纷起因是吴女士坚持不肯支付10元去程高速过路费,两人由此产生分歧,他并没有向对方索要返程费和回程高速过路费,也没有把吴女士锁在车里,是吴女士到达目的地后,自己选择坐在车里打投诉电话。

不过小郑承认,车辆的注册人并不是他而是他妻子。

我们把小郑的解释反馈给吴女士,电话里她情绪激动,“我可以对我说的话发毒誓,跟他当面对质,他敢吗?”

昨天下午,打车平台公关部负责人表示,司机的行为已经违反了公司相关规定,公司对司机进行了批评教育及永久封号的处理,另外,公司和司机还将对乘客安抚和道歉。

乘车过程中与司机发生纠纷怎么做?

乘客在使用营运车辆过程中如遇纠纷,该如何维权?

涉事打车平台公关部负责人说,当乘客遇到司机提出无理要求或自身安全受到威胁时,应尽可能不和司机发生正面冲突,可通过录音、拍摄等手段保留证据,第一时间报警并向平台投诉,公司会及时作出处理。具体到吴女士的情况,她可以先支付车费,不与司机发生冲突,然后再向平台发起投诉,平台会根据投诉人所反映的情况展开调查,在公正基础上维护乘客权益。

“如果车上的人真的发生意外,后续赔偿也是有保障的!”该负责人说,公司为车上所有司乘人员都购买了每人最高120万元的司乘意外保险,另外还独立购买了最高120万元的三责险,一旦发生交通事故或其他突发意外,乘客以及司机的受损权益都能得到赔付。



乘客最受不了
司机

昨天快报通过快报官方微信、19楼和部分打车平台做了一个民意调查,归纳总结了乘客与司机分别最不能忍受的7大行为——



司机最受不了
乘客

1.不按交规乱开车 司机载上乘客在路上超速、调头、闯红灯等,有的甚至跟人开斗气车,乘客的生命安全得不到保障。

2.提前开始计行程 在乘客没有上车前,手机显示司机已经开始行程并计费。

3.车型司机不对板 打车软件显示的车型与司机,与实际不符,昨天有网友留言说,他曾遇到软件显示接自己的是一辆奥迪,结果来了一辆夏利,软件头像上是个帅哥,结果司机是帅哥的父亲。

4.开车抽烟玩手机 有的司机开车时总是不停打电话,更有人单手开车,另一只手聊微信或是在另一台手机上操作抢单,有的司机还是“老烟枪”,未征得乘客同意在开车时抽烟。

5.车内环境脏乱差 有些营运车辆车厢内环境差,比如有异味,座椅脏等,还有一些车型较小车辆的车厢内,司机在座椅铺设过宽过厚的坐垫,乘客坐上后头部直抵车顶,舒适感不佳。

6.催促乘客取消订单 司机嫌行程远或其他原因不愿跑这单行程,但又不想主动取消(影响接单率),于是打电话催促乘客取消订单。

7.新手上路状况多 有的司机刚买车不久,新手上路,驾驶技术有待提高,对路况也不太熟悉,即使跟着导航也易走错,这种情况也常被乘客抱怨。

1.拼车时先己后人 很多打车软件都开通了拼车功能,而先送谁后送谁都是由系统自动判断做出选择,然而有的乘客会执意要求司机先送自己,否则就会发起投诉。

2.一上车导航靠边 一般来说,每次行程,打车平台都会计算出一条最合理路线,司机通常会按该路线行驶,不过有的乘客喜欢自己指路或导航路线比自己设计的路线更远更绕,从而产生分歧。

3.接单后联系不上 司机在接到指派订单后,拨打乘客电话发现乘客已关机或无人接听,而很多打车平台原则上不允许司机主动取消订单或对接单率有相应要求,所以遇到乘客联系不上时,司机往往只能干等。

4.久等后放了鸽子 司机接单后赶到乘客所在地后,乘客则以临时有事等理由放司机的“鸽子”。

5.醉醺醺爬上爱车 这种情况通常发生在夜晚和周末,司机在娱乐场所常会遇到醉酒的乘客,他们或无法说清具体目的地,或在车内呕吐,或借酒劲辱骂殴打司机等行为,遇此类情况,司机往往只能自认倒霉。

6.安全带坚决不系 不少司机反映,交警部门对于车内乘员不系安全带行为的整治越来越严,但仍有不少乘客特别是坐在副驾驶座的乘客不愿听劝系安全带。

7.车厢内大快朵颐 这种情况多发生在早晨和午夜,乘客在车厢内吃早饭、夜宵时,很容易把汤汁洒落车内,并且会留下异味,影响下一位打车乘客。