



网约车新政·反馈

如果出现大批网约车退出情况  
可能是因为收入降低 而不是受轴距车价影响  
明年立法修订出租车管理条例  
未来出租车价格也可弹性  
主管部门和网约车平台  
昨天回答“市民观察团”四大类疑问

记者 殷军领 魏奋

快报招募“市民观察团”，第一个观察主题“网约车新政”，短短两天时间，我们收到 100 多个提问和建议，涉及打车难、车费、安全管理、司机权益多方面。昨天，我们带着大家的问题采访了相关部门和部分网约车平台。

焦点一：会不会影响打车

对于很多人来说，网约车首先解决的是“打车难”的问题，而不是舒适度。对轴距和车价的规定，会把一大批网约车排除在外，是否必要？

关于轴距标准的问题

市运管局出租汽车管理处：这是有上位法要求的。根据国家7部委联合发布的《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》，车辆的具体标准，由相应行政主管部门，按照“高品质服务、差异化经营”的发展原则，结合本地情况确定。

杭州传统巡游出租汽车的轴距是2650毫米。网约车新能源汽车标准降低了50毫米，定位2600毫米；非新能源汽车提高了50毫米，定位2700毫米。

也就是说，网约车的标准，其实跟我们出租车的标准差不多。

关于车价的问题

杭州元通二手车常务副总经理胡含彬：轴距2700毫米以上是B级轿车，属于中档偏上的车型，目前指导价基本在15万元以上。如果不考虑轴距，只考虑计税价格12万元以上的规定，目前市场上车型还是很多的，基本合资品牌都是的，起码有四五十种，可选择余地还是很大的。

其实还有第五个选项，新政规定“车辆使用年限不超过5年”，那买一辆3年左右轴距在2700毫米以上的二手车，也是可以的，价格也就六七万吧，开网约车也行，自己开也不错。

关于硬件标准提高导致叫车难

市运管局出租汽车管理处：其实不然，很多人没有注意到杭州网约车新政中，对非新能源汽车轴距、价格的要求，两者之间是“或者”的关系。

也就是说，二者只要满足其一就可以了。

当然新能源汽车轴距和续航能力之间也是“或者”的关系。这样算下来，如果一个人想在杭州开网约车，他至少有四个选项可供选择，很容易满足条件。

再来横向比较一下杭州和其他城市，杭州也没有排量的要求。总体来看，杭州的网约车新政是非常“温和”的。

如果出现大批网约车退出的情况，不太可能是因为车辆准入标准的原因。

有可能是收入降低导致，因为网约车市场是由市场调节的，有钱赚就有很多人进来，没钱就退出，但最终会找到一个平衡点。

焦点二：溢价能不能有上限

高峰时期或者下雨的时候，网约车价格经常遇到1.4倍、1.6倍加价的情况，管理部门会不会设置上限？

市运管局出租汽车管理处：按规定，网约车运价实行市场调节，原则上由觉得网约车平台自主定价，明码标价。如果乘客觉得价格高，可以选择乘坐，换乘其他交通方式。

但市场调节也不是漫无边界。网约车运价如需调整，主管部门会要求平台对运价组成、计价方式、价格标准、加价规则，向社会公示，并说明运价调整的原因、调整幅度和对应的项目，以及对乘客、司机的影响。

比如什么情况执行1.1倍标准、什么情况执行1.5倍标准，这些都要向主管部门报备、审核。如果危害到公共利益，造成严重的社会影响，主管部门将实行临时性干预。

滴滴客服：目前滴滴计价规则是起步价(0元)+里程费(2.4元/公里)+时长费(0.35元/分钟)+远途费(超过12公里的部分加收0.4元/公里)+夜间费(23:00-次日6:30加收,0.6元/公里)，此外还有8元的最低消费，当里程费和时长费合计不足8元时，按8元收取。

比如行驶里程是15公里，用时30分钟，那计费总价就是47.7元，如果是凌晨，还要再加9元的夜间费。

大家关心的1.4倍、1.6倍加价是怎么设定的？

高峰时段、周围司机较少或司机距离乘客较远时，为了促进成交，鼓励司机更快接单，平台会对订单适当加价。

动态调价基于供需理论，系统根据周围供需状况、路况等信息计算出一个合理的“加价定额”，乘客最终支付的加价金额，将不会高于此“加价定额”。

焦点三：乘坐网约车  
出现纠纷找谁更靠谱？

出现交通事故应该找谁理赔，驾驶员和平台会不会出现扯皮的现象？遇到计费疑问、司机绕路、实际车型车牌与订单不符等问题，应该找谁投诉？

市运管局出租汽车管理处：杭州网约车新政一个突出特点是强化了对平台的监管，平台必须给每辆网约车购买承运人责任险，此外私家车本身也有各自保险。一旦在营运过程中发生交通事故，造成意外伤害，乘客应首先联系网约车平台，进行处理。如果对平台处理不满意，可以向主管部门投诉，主管部门将督促网约车平台进行处理，违反相关规定的，将对平台进行查处。

对计费有疑问、司机绕路、车型和人与订单不符等情况，也是首先联系平台进行处理。按规定，网约车平台必须24小时受理乘客咨询、投诉、遗失物品查找等事宜，并在5日内处理完毕并反馈。也可以拨打12328交通运输服务监督电话投诉，工作人员会记录相关投诉信息，在7天内处理完毕并反馈。

到明年2月，每辆网约车都有相应的两个二维码，一个是网约车道路运输证，一个是网约车驾驶员证。以后司机接单的时候就会出现这两个二维码，扫一扫乘客可知道这辆网约车是否符合规范。

焦点四：加大出租车监管

市运管局出租汽车管理处：对传统出租车宰客、拒载、故意绕道等行为，《杭州市客运出租汽车管理条例》规定，出租汽车一个记分周期内被罚款300元以上达到3次的，吊销客运出租汽车驾驶员服务资格证。情节特别严重的，可直接吊销。

何为情节特别严重？最近交通部门和杭州市中院沟通，经公告以后屡犯的，可直接吊销客运出租汽车驾驶员服务资格证。被吊销服务资格证的，三年内不得申领。

为进一步加强出租汽车行业的管理，目前杭州市已经提请省人大明年对杭州出租汽车管理进行立法修订，并已进入立法修订项目。

修订内容主要包括，杭州将把网约车出租汽车和巡游出租汽车纳入统一管理；建立传统出租车动态的价格调节机制，促进网约车和巡游出租车的公平竞争。也就是说，以后传统出租车的价格也不是一成不变的，未来的方向是更加灵活、合理。总之未来的管理将更严格，退出机制更加明确。

同时，今后还将持续加大传统出租汽车违规经营的打击力度，欢迎市民拨打12328电话举报，也希望驾驶员师傅们珍惜工作岗位。

杭州出租汽车集团：出租车企业需要正视现有服务与民众更高标准出行需求之间存在的矛盾，进一步深化企业改革，优化服务品质。我们正在倡议“齐心协力构建公平和谐的出行市场”，严肃处理拒载、挑单、宰客等违规行为，提供一个安全有序、服务品质有保障的出租车市场。

市民观察员继续征集中  
报名时请注明你想参与的领域和相关建议

哪些城市主干道“肠梗阻”严重，你有什么好建议？快打电话告诉我们，我们将把你的意见反馈给相关部门，为他们的规划提供第一手资料。我们的观察员也在继续招募中，报名方式——

- 1.打电话到快报85100000新闻热线，告知报名信息。
  - 2.点开都市快报官方微信，发送报名信息。
  - 3.发送报名信息到电子邮箱：dskbsmgct@163.com。
- 报名信息包括：姓名、年龄、联系方式以及你想参与的领域和对当下热点的建议。

比如：张三，30岁，136xx×68698，参与城市交通领域观察员，认为新华路凤起路口是堵点，可建地下通道。