

订单上是365元,司机一来加价100元…… 说好的价格“见光涨” 网约搬家为何难守约?

下单时明码标价,上门时却“漫天要价”;客户抱怨司机不守约,司机却称定价太低赔钱做生意……货拉拉、快狗打车网约搬家服务平台近期频频被“吐槽”,在货运司机和客户两边“不讨好”。

搬家“见光涨”已成行业潜规则?

杭州白领温先生最近为搬家的事操碎了心,在朋友推荐下,他下载了货拉拉App,“我看路上货车、面包车车身经常有货拉拉的广告,感觉用户蛮多,应该比较靠谱。”

按照提示,他详细填写了物品清单和起止点等信息,物品主要是洗衣机、床垫两件大件,平台计算出的运输费是135元,另收搬运费230元,总计365元。看着价格还算合适,温先生随即下了订单。

温先生说,下单后有司机迅速接单,约好时间后第二天就开着货车上门了。但进门一看,就说东西太多太重,要加价100元。

“这是平台计算的价格,已经形成契约,加价不合理。”温先生现场打客服电话咨询是否允许加价,客服了解详情后确认无须加价。结果司机却“撂挑子”一走了之。

重新下单后,第二位司机到达后同样提出要加价。接连两单“见光涨”,温先生这才意识到,司机现场加价可能是网约货运平台的潜规则;如果再坚持不加价的话,搬家可能要遥遥无期了,只好妥协重新下单。

果然,第三位司机也“如出一辙”提出加价,最终以加价100元成交。

刚从北京到杭州工作的郑女士也遇到类似情况。她在快狗打车平台上下单拉货,“司机起先提出要加500元,这比订单上计算出的搬运费高出太多,我难以接受。”郑女士拒绝后,司机直接就地卸货,但是后台却显示订单完成。郑女士向平台投诉,一直没有得到反馈结果。

快狗打车司机姚师傅在接受记者采访时坦言,大多数情况下确实会加价,“如果客户比较爽快就会要得高点,否则就少加点,万一不能接受就取消订单。”

记者在黑猫投诉、聚投诉等网络投诉平台上搜索发现,对货运平台投诉的问题中,司机变相加钱、乱收费等问题较为集中。例如黑猫投诉平台“货拉拉”的投诉页面上有600多条投诉帖,其中客户投诉最多的是平台不开发票,其次就是司机私下乱收费。而在聚投诉平台“快狗打车”投诉页面,有400多条投诉帖,投诉司机临时加钱的帖子也比较多。

北京市工商局相关部门负责人表示,搬家货运公司的价格陷阱是投诉热点之一,较为常见的做法就包括低价吸引消费者,之后坐地起价,并额外收取楼层费、大件物品搬运费等。



加强平台标准化建设 保障双方合法权益

业内专家认为,网约货车的出现,满足了客户的个性化需求,价格也更加透明;搬运行业的互联网化,是一种趋势。但是,由于这个行业存在需求低频、不容易标准化等问题,网约平台作为链接供需的中间方,必须进一步完善运营模式和评价体系,切实保护客户和司机双方的合法权益。

国务院发展研究中心市场经济研究所副研究员李汉卿认为,网约货运平台面临的关键问题是如何实现价格标准化,让供需两端信息透明。与滴滴等客运服务平台相比,搬家货运要复杂得多,货运平台必须加强标准化建设,建立服务质量体系。

“平台方不能只是简单作为供需双方的中介,要履行实际承担的相关责任。”李汉卿说,货运平台应加强对司机的业务培训,提高准入门槛;同时,对客户和司机的投诉要及时反馈,切实保障双方合法权益。另外,平台还可以通过技术手段提高安全保障能力,如司机背景审查、路程设计、交易过程监控等。

浙江省社会科学院研究员杨建华认为,平台应当从长远发展考虑,压缩平台管理费用,制定与市场状况相匹配的定价规则;同时应诚信经营,不得以低价诱导等方式侵害消费者权益。有关主管部门也应加强监管,对于失信企业或个人可列入黑名单。

多位受访网约货运平台负责人提到,将加强管理,加强司机培训,着力解决收费标准化、透明度不高的问题,进一步提升用户体验,让互联网货运平台得以持续健康发展。(据新华社)

前端低价“吸流量”,终端常闹“不愉快”

据了解,近几年,众多投资涌入同城货运行业,激烈竞争下,一些互联网货运平台如神盾快运、速派得、蓝犀牛、1号货的等日渐式微,脱颖而出的货拉拉和快狗打车成为目前网约货运平台的头部企业。

业内人士认为,两个平台的运营模式类似,即通过不断推广来吸引资金注入,依靠价格战占领市场,寡头竞争让客户和司机“二选一”。平台之间的激烈竞争拉低了价格,短期看对客户是件好事;但是随着价格战延续,司机这一端的收入被压得过低,导致司机私下加价的情况屡屡发生。

在货拉拉接单了一年半的司机孙师傅说,货拉拉收费标准低于市场价太多,司机加价主要针对大件物品,平台对大件物品的搬运费定价包括:25元一件的基础搬运费和每层3元的楼层费,“但搬运大件我们要请人帮忙,一个人的人工费都不止这些钱,不加价确实难以维持,经常会和客户搞得不愉快。”

不加入平台吧,没单子;加入平台吧,给的价格太低。这让很多司机左右为难。

事实上,不光消费者在投诉,司机对平台的投诉也很多。“有时遇到用户无故取消订单平台扣款或者扣分时,我们有申诉需求,但工作时间客服也常常无人接听。”多位受访司机颇感失望:每天接单超过三单后要按15%的比例上缴信息费,但平台提供的服务很难令人满意。近年来,在广东深圳、浙江宁波都曾出现过网约搬家服务平台司机维权的情况。

针对客户和司机抱怨的问题,记者采访了两家平台企业。

快狗打车相关负责人表示,公司拥有350万司机,在货运价格上,与线下市场相比有绝对优势;但搬运方面的价格,定价比较难,“这方面客户有投诉建议,我们正在研究,后续希望能有一个较清晰的衡量标准来供用户参考。”

“我们尝试将搬运费标准化,但是搬家服务流程复杂,特殊情况也比较多;标准化计价之外,有特殊大件、用户下单与实际不符、人工搬运距离过远等不在标准计价范围的情况,是需要用户和司机协商搬运费的。”货拉拉平台相关负责人说。



(图据新华社)

天气真的冷了! 宠物消费正在升级 电热毯成都买进全国第二

12月9日,淘宝发布《双12萌宠消费新趋势》,宠物们的消费也正在升级。

12月开始至今,猫汉服、和风宠物小被子、宠物烘干机、狗窝电热毯等销量大幅增长……宠物商品正呈现明显的精致化趋势,像宠物公主床都成为淘宝双12的热搜新品,销量同比增长200%。其中,宠物用品销量最多的省份排名为广东、江苏、浙江、上海、四川,四川排名全国第五。在宠物电热毯成交量城市排名中,成都市更是仅次于

于上海,排名全国第二。尤其近日全国大降温,90后们给自己买各类“科技取暖神器”的同时,也不忘乘着淘宝双12年终最后优惠机会,给自己的宠物们也安置一个“保暖房”。淘宝双12的宠物床、宠物电热毯、猫窝等“宠物保暖”商品销量同比大涨。今年冬天不少宠物想必能享受到地暖式加热,智能恒温的待遇。体型较大的宠物狗也不用

担心,狗窝电热毯在淘宝双12尤其火爆。数据显示,今年购物电热毯的销量同比去年翻倍增长。在城市中的养宠人群中,几乎有一半是90后。对他们来说,宠物已经成为生活中重要的“陪伴”,90后更倾向于像照顾孩子一样照顾宠物。而今年淘宝双12出现的“精致养宠”新趋势,正满足了这类人群的消费需求。(据四川在线)