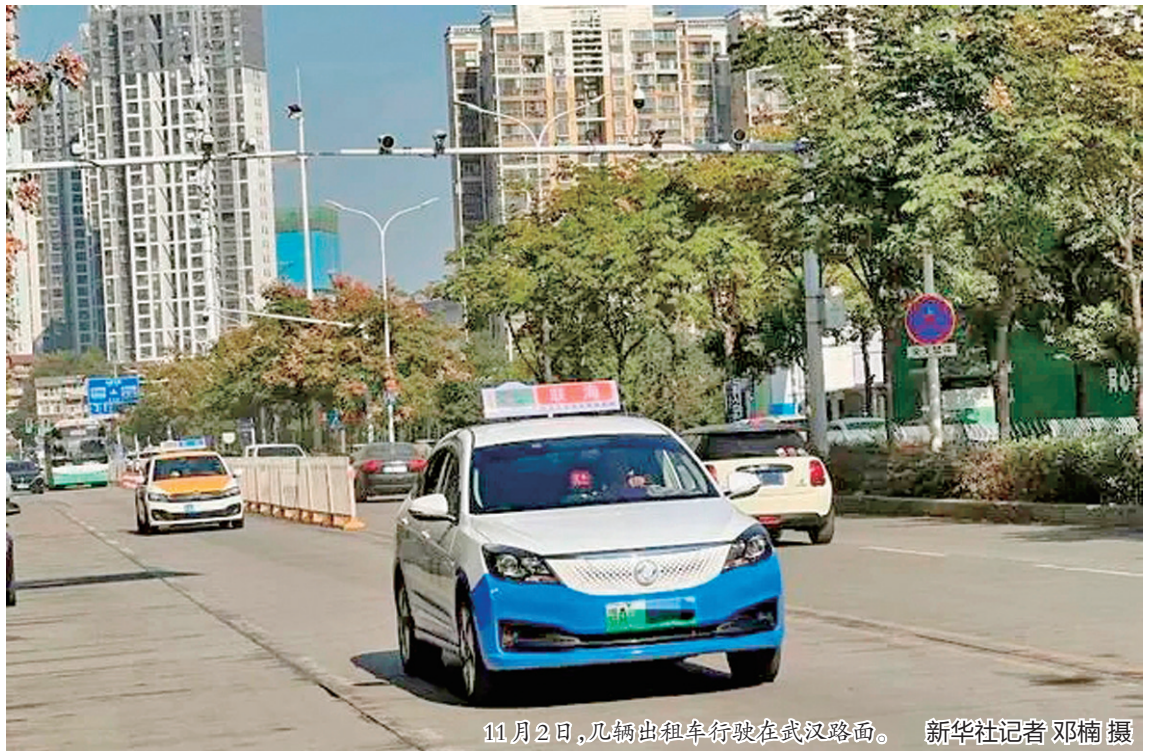


“招手即停”是很多人对出租车的最初印象。近年来,随着移动互联网的发展,网约车兴起很大程度改变和丰富了人们的出行选择。但与此同时,不少仍有扬召需求的乘客反映遭遇出租车招手不停。对于智能手机使用不熟练的老年人群,打车更是成了新难题。

传统的巡游出租车为何招手不停?互联网时代,如何更好服务乘客、便利出行?记者就此进行了采访。



11月2日,几辆出租车行驶在武汉路面。 新华社记者 邓楠 摄

互联网时代,如何愉快地打个车?

招手不停 打车就像“开盲盒”

不久前,25岁的武汉女生王诗蓓在线上平台等待接单间隙,三次试图拦下巡游出租车均未成功。“我经常遇到出租车明明是空驶状态,招手却不停,只能凭运气拦车。”

伸手即停、打表计费、车身统一……巡游出租车作为城市里最为常见的一种交通方式,以其便捷性和公共交通的补充作用长期服务于城市居民。然而,近期记者在多地调查发现,出租车招手不停的现象时有发生,给居民出行带来一定不便。

在北京、广州、武汉等地街头,多位受访乘客反映打车难、伸手招手不停,情况较为相似,常存在于刮风下雨的恶劣天气、上下班用车高峰时期,以及一些易拥堵道路。在湖北某火车站附近,有多名受访者表示“周边1公里内很难打到巡游车”。

更令他们感到困惑的是,“甚至几次遇到路边停着‘空车’,拉开车门后却被师傅告知已经接了单”,打车就像“开盲盒”。

对于老年人群,招手不停带来的困难更为突出。家住深圳福田区的刘阿姨曾在家门口遭遇过空车不停,她表示,老年人出行频率低、生活半径小,一旦打车往往是碰上紧急事件,身边很多60岁以上的老人不会使用智能手机,有出行需求时“不得不求助于子女”。

“招手不停的现象确实存在,

在监管上有一定难度。”武汉龙之辉出租汽车服务有限公司经理李洪强坦言,即便乘客举报,司机能以“没看到”等理由回复,有别于交流后借故拒载等明令禁止的行为,目前这类情况尚难以取证和甄别处理。

空车不“空”现象缘何?

城市出行中,招手不停其实并非一个新现象。路况复杂、乘客所在位置禁停、交接班等客观因素,一直以来影响着司机接客选择。“早晚交接时间紧凑,贸然停车,乘客的终点如果较远会错过交接,不接单又会被举报拒载。”“拥堵路段不敢随便去,干脆避开。”采访中,这类观点在各地从业人员中仍然存在。此外,少数司机对老人、孕妇等特殊群体招手不停,也曾被指隐性挑客。

但多位受访者表示,招手不停近来格外受人关注,主要还由于巡游车辆也接入了互联网平台。眼下路边扬召乘客的减少,迫使不少司机“身兼两职”以提高载客率,维持基本收益,造成了“看似空车,实已接单”的误会。

“线上订单取消有扣分惩罚,也是对电召乘客的不负责,此时只能‘招手不停’。”广州出租车司机高勤福坦言,巡游车司机本身更倾向于接“即停即上客”的扬召单,但为缓解空跑压力,作为“过渡”的平台订单目前已占其营业收入约40%。“巡游半天找不到客,前往网约车单乘客目的地途中,却碰到几拨招手”的情况,让他感到“进退两

难”。一位深圳出租车司机也表示,网约车的出现对出租车带来不小的冲击,激烈竞争下,传统巡游车或“退守”机场、车站等地排队“搏长单”,或“求变”接入互联网平台,但线上频繁接单有时反而导致巡游车和扬召客供需之间“擦肩而过”,给乘客造成困扰。

华南理工大学土木与交通学院副教授张全指出,随着移动互联网发展,巡游出租车和日常依靠扬召打车的乘客,整体比例都有所下降。传统出租车“牵手”互联网平台,催生上述现象,背后其实是出租车行业的运行生态发生了变化。“故意挑单、挑客不再是司机招手不停的主因。”

业内人士认为,对招手不停的敏感本身也折射出公众出行习惯的变化,“以前是人找车,现在是车找人”,乘客较以往拥有更多的选择权。许多人认为,相较于路边招手,网约模式在等待时间、途经路线等方面更透明可见,或将进一步催化出租车向线上订单转移。

传统巡游与数字转型如何兼顾?

2016年7月,国务院办公厅印发《关于深化改革推进出租汽车行业健康发展的指导意见》,要求统筹发展巡游车和网约车,实行错位发展和差异化经营,为社会公众提供品质化、多样化的运输服务。受访专家和业内人士表示,解决好招手不停相关问题,需要综合施策。

针对老年人群等,各地要持续

提升适老化无障碍交通出行服务,扩大出租汽车电召和网约车“一键叫车”服务覆盖面,让有用车需求的老年人以及行动不便人群会用、想用。例如在北京市东城区朝阳门街道某社区,老人可以直接扫描“助老暖心车站”二维码快速叫车,上车地点已自动填好。街道工作人员梁楠表示,街道约有3万名居民,老年人口约占26%,助老车站的投用成功实现了“车找老人”,有效缓解社区压力。

在巡网融合大背景下,专家建议,可以积极发挥互联网平台技术优势,利用大数据破解“城市出行峰谷”带来的巡游车供需错配问题,变“经验巡游”为“数字化巡游”,帮助司机科学决策,提高收入。针对部分乘客反映的“接电召单,挂空车牌”现象,巡游车经营者可在优化车辆运营状态标志的基础上对司机加以引导。此外,鼓励经营者和司机组建“爱心车队”“雷锋车队”等,积极参与城市线下无障碍交通服务。

未来,无人驾驶、车联网等技术还将进一步为出行带来变化。“伴随不断迭代更新的技术,如何平衡好传统出行方式与现代效率,让出行者平等感受到技术便利和人文温度,值得行业进一步探索。”张全表示,随着扬召、电召、网约乃至针对特殊人群的针对性服务等模式渐趋丰富,期待看到传统巡游车凭借差异化经营和品质化服务,进一步发扬其比较优势。

新华社记者 胡梦雪 熊嘉艺 邓楠 张骁