

■代驾“黑洞”

随意调整支付金额,小程序下单“猫腻”多

“黑代驾”专用App可绕过平台计费,价钱由司机自由设定

文/片 记者 刘桂斌 于泊升
夏侯凤超 见习记者 袁嗣瀚

线下代驾真假难辨 尽量使用正规平台

在“黑代驾”问题上,市民为何频频中招?有上当经历的孙先生表示,在选择线下代驾时,看到他们着装整齐,马甲、头盔、折叠车都比较正规,还印有知名平台的标识,第一感觉像是正规代驾。

“他们穿着标准的工装,从装备上看,根本分不清是平台还是个体。”市民马先生表示,前几日,与好友前往酒吧聚会,出来已经是次日凌晨,看到门口有穿着代驾工作服的代驾员,便没有在平台上下单,现场叫了代驾。“我遇到了‘黑代驾’,没有公里计费,也没有任何收费标准。”据马先生介绍,当时代驾员一口报出了价格,3公里就要100元左右。“事后想想,感觉非常不值,从网络平台上下单,都不不会超过起步价。”

穿着代驾平台的工作服线下接单,这些代驾员和平台究竟是什么关系?平台又是如何管理代驾员的?近日,记者致电九州代驾派单客服,相关工作人员称,该平台的代驾员必须在线上进行结算,接单也是在线上完成,不允许代驾员在线下进行结算。

“如果遇到特殊情况,客户需要在线下支付,我们 also 要求代驾员按照平台给出的计费明细收取。”该工作人员说,用户在平台上叫单,服务结束后,起步、公里数、线路等明细非常清晰,费用结构明了,有异议可以向平台申诉。

工作人员告诉记者,旗下代驾员按照线上派单进行服务,平台会保障代驾员权益;如果私自在线下进行,平台不会负责其权益保障。“我感觉我们的代驾员没必要接私活,平台上的订单已经很多了。”该工作人员告诉记者,不排除其他公司冒充代驾平台的可能,他们

15日,齐鲁晚报·齐鲁壹点以“四公里被收二百元 比平时多花好几倍 车主半醉半醒中被‘收割’”为题,报道了“黑代驾”乱收费的现象,引起了广大市民的关注。那“黑代驾”是如何在客户不知不觉中做到额外收费的?受害客户又当如何维权呢?



的着装看上去也很正规。

九州代驾济南分公司负责人周先生坦言,目前网上有售卖代驾工装的现象,为了防止此类情况发生,九州代驾的工装已经申请了专利,并且所有司机在离职的时候必须将工装交回公司,尽量减少被冒充的可能。

“要想避免遭遇‘黑代驾’,最好的方式就是在平台上正规下单,这样的话所有收费都是有依据的,不会出现被坑的情况。”周先生表示。

如果代驾违规绕路 用户可向平台投诉

除了遇到“黑代驾”外,也有市民反映,自己在线上的正规平台遇到了代驾司机绕路的情况。

对此,某国内知名出行平台工作人员告诉记者,当出现用户投诉司机绕路行为时,平台会通过查看订单详情中的行驶路线,判断司机实际行驶路线和预估的路线是否存在明显差异,同步核验实际里程费是否超出预估里程费用。此外,平台也会借助

录音等方式确认是否存在乘客指定路线等情况。基于公平原则,产生这种客诉的时候,平台也会联系司机再次确认。

“如果平台通过核实,证实司机确实存在故意绕路的情况,并引起了费用的不合理增加,会对司机进行扣除代驾分,并要求司机将多收的费用退还给乘客。”该工作人员表示,在上述处理流程结束后,司机才会恢复正常接单状态。

“还有一些情况,如果乘客提出需要送人或更改目的地、明确提出指定路线,或者由于外部环境导致无法正常通行等,不算司机故意绕路。”该工作人员表示。

九州代驾工作人员坦言,自己平台是按照时间收费的,在济南绕城高速内一小时内无限跑,绕路并不会给代驾司机带来更高的收益,所以一般不会出现故意绕路的现象。“有时候司机师傅也可能不按导航走,比如说导航道路堵车,这个时候另外的路线可能远一点,但用时更短。遇到这种情况司

机师傅会提前询问顾客,得到同意后才会改变路线。”工作人员表示,不论存在任何纠纷顾客均可向平台投诉,平台会公平公正地解决用户的需求。

“黑代驾”专用App 可绕过平台随意计费

记者了解到,目前代驾属于新兴行业,我国暂无法律法规禁止个人或单位从事代驾活动,属于市场行为。并且目前代驾价格由市场调节,也没有法律、法规规定代驾的标准、规范和资质、资格限制。代驾行业无人监管的状态给了“黑代驾”可乘之机。

“黑代驾”大都通过所谓小程序下单,再伺机调整价格等数据,而这种操作已经不是新鲜事了。2022年7月,有媒体曾报道“黑代驾”利用软件随意修改价格,网购仿制正规代驾平台的服装,冒充正规代驾公司代驾员一事。其使用的特殊软件可自行设置价格,为注册人员提供创建代驾订单功能。而这些软件均只需输入手机号及验证码即可登录。

同年4月,在云南普洱也曾爆出一起“黑代驾”事件。他们使用一款名为“超级代驾”的软件,打开软件界面,其设置与正规代驾平台并无两样,但是在显示单价上,只需要用手指随意上下滑动,价格就会改变,从几十到几百元不等。

2021年8月,江西南昌也报道过类似事件,在市面上出现“黑代驾”专用的计价App,可以随意下载。并且这些App可以绕过代驾平台计费。起步价和每公里价格由代驾司机自由设定,登录只需要手机号码,不需要任何身份认证,即可开始行程并计费。

记者咨询行业资深人士了解到,目前市面上仍然存在着许多“外挂”代驾软件,许多数据都可由代驾司机主动调节。他表示:“有些软件的操作手法十分隐蔽,在手机黑屏的状态下,往上划就是调高价格,往下划就是降低价格,往左划就是调高里程数,反过来就是降低里程数。”

■快评

代驾的终点 不应是“代价”

随着“喝酒不开车”观念的深入人心,越来越多的车主在酒后会选择代驾服务。然而,快速发展的代驾行业却受到了许多市民的诟病:5公里竟然收费116元,代驾故意绕路,代驾弄坏了车上的内饰,却不告知……虽然大多数从业者给予车主的是方便和安全,但也有少数人鱼目混珠,以各种名号让消费者付出“代价”。

让“黑代驾”没有可乘之机,固然需要消费者提高辨别意识,尽量选择官方、正规的平台。但更重要的是,行业亟需一个强有力的监管方。无奈结果并不尽如人意,记者采访多个与代驾或许存在关联的部门单位后,得出的结论都是“不归我管”。

有业内人士表示,代驾行业“无主管单位、无准入门槛、无统一标准”的“三无”问题,至今仍然没有彻底解决。也就是说,目前的代驾仍是监管“黑洞”,“裸奔”的代驾一旦出了问题,消费者将面临投诉无门的现状,代驾的终点便成了“代价”。

在巨大的市场需求促动下,代驾行业的监管短板亟需尽快补齐,这既是对消费者权益的保障,也有助于构建健康的行业标准和规范,建立严格的监管机制。相关部门理清职责,对于行业明确规则,才能让“放飞”的代驾受到管束,让代驾的终点不再是“代价”。

■他山之石

多地出招 治理代驾乱象

代驾乱象不仅出现在济南,目前国内不少城市也存在地区代驾行业服务标准缺失、“黑代驾”乘虚而入等问题。针对这些问题,北京于2021年4月发布了《汽车代驾服务安全管理要求》团体标准(以下简称标准)。

据媒体此前报道,《标准》实施后对代驾服务工作人员提出了更高的要求,包括对从业人员的身心健康、传染性疾病、交通肇事犯罪经历、危险驾驶犯罪记录、暴力犯罪行为记录、吸毒记录、酒后驾驶记录等问题都进行了严格界定。代驾员不但需要具备一定的实际驾驶经历、掌握各项标准要求,而且还需要具备基本的人员急救知识、道路紧急情况应变处理技能,并经职业道德、安全教育和安全操作技能培训合格。

此外,2019年,成都市交管部门曾推出一系列的管理措施:不及时处理违法,企业将被限制办理业务,违法行为较多、发生事故的代驾驾驶员要“即时回炉”,接受考试培训后才能重返岗位。

■延伸调查

“历下区逸雅汽车服务”是何方神圣

在国家企业信息网络中未查到任何符合条件的公司和企业

此前,多位市民反映的“黑代驾”问题中,均提到了收款方“历下区逸雅汽车服务”,但记者通过多种途径查询,均未找到该公司的任何相关信息。

“2月2日晚上,我从二环东路毛家饭店到天桥区世茂天城,在各个平台上都没有找到代驾,就在饭店门口找了一个。他让我扫码下单,感觉很正规,小程序下方显示‘历下区逸雅汽车服务’。”市民孙先生说,到了家对

方让自己出示付款码,扫了300元钱。“当时代驾员称多余部分的钱会在第二天返还给我,但一直到现在都没有任何消息,也联系不到他们。”

市民王先生也遇到了类似的情况。他们都在一个名为“代驾开单”的小程序上完成下单,遇到的代驾员都穿着正规平台的服装,身上印着大平台的logo,让车主扫他提供的二维码进入小程序下单。

从孙先生和王先生的支付信息中可以看到,收款方为“历下区逸雅汽车服务”,商户全称为“商户:刘光利”。但通过企查查、天眼查等平台查询该公司,均没有资料数据。所谓的“历下区逸雅汽车服务”究竟是何方神圣?

2月15日上午,记者致电济南市历下区行政审批服务局,工作人员通过官方的国家企业信用信息公示网,查询了包括“逸

雅”“历下区逸雅汽车”“历下区逸雅汽车服务”等多个关键字,均未找到符合条件的公司、企业。据工作人员介绍:“如果在此公示系统中没有任何信息的话,那就是没有设立该公司。”

随后,记者登录国家企业信用信息公示系统,在“企业信用信息”“经营异常名录”“严重违法失信名单”这三个搜索名录中,均没有找到与“历下区逸雅汽车服务”相关的公司和企业。