

视角

出租车行业的互联网烦恼

默言

环顾四周,你就会发现,我们的生活已经被互联网改变。无论是信息的获取和传播,还是社交的方式与范围,无论是生产方式的改变,还是与世界的沟通,都在快速地互联网化。然而,当传统的出租车行业拥抱互联网时,却发现遭遇的是“烦恼”:基于移动互联网的专车服务,以迅雷不及掩耳之势抢食自己的“奶酪”。尤其随着越来越多打车软件的涌现,出租车与专车之间的市场之争也愈加明显。如何做好二者的平衡、解决矛盾,正成为全球性的难题。

鉴于出租车行业的特殊性,其在全球范围内都有较高的准入门槛,并在数量上加以控制。这种有限的资源难以满足日益增长的用车需求,“打车难”、“打车贵”的现象相当普遍,在一些国家打车甚至成为奢侈行为。在这种背景下,优步(Uber)的出现打破了门槛限制,通过手机应用软件整合闲置的私人、汽车租赁公司和出租车公司的汽车资源,向中高端人群提供用车服务。这样不仅盘活了闲置的汽车资源,让私家车主获利,而且方便快捷地满足了用户的租车需求,因此受到私家车主和消费者的青睐。所以,优步的扩展速度让人瞠目,短短几年就进入了全球300多个城市。截至今年3月,其已经把美国传统出租车、机场巴士业务所占市场份额从85%挤压至52%。

在优步之后,也涌现出了更多的打车软件,覆盖了更多的细分市场。一时间,“狼来了”的恐惧在传统出租车行业蔓延,对于打车软件的褒贬争论日益激烈,有的国家甚至采取了“一刀切”的做法。但是,打车软件并非是开创性技术,而是整合现有的互联网技术,将各种资源重新架构,实现了有效的资源配置。从这个角度看,这顺应了时代发展的潮流,是互联网思维的体现。更重要的是受到消费者的喜爱,实现了市场需求,盲目地一棒子打死或者严加遏制并不理智。

对于出租车行业来说,专车的出现既是压力又是动力,一方面确实造成出租车市场被挤压,另一方面市场化资源和竞争的引入可以促使出租车行业提升自身服务质量,为乘客提供更加舒适和快捷的消费体验,毕竟消费者的眼睛是雪亮的,谁的服务好就选择谁。对于专车来说,必要的监管不能缺失。尽管野蛮生长来势汹汹,但如不能健康成长,就会破坏整个市场,引发各种矛盾和问题。所谓“不成规矩,何以成方圆”,越早对专车加以规范和引导,难度系数越低,越容易管控风险。

其实,出租车与专车并非水火不容,在一个充满创新和增长的市场,专车可以成为有益的补充,而不是破坏性的替代。当然,如何让两者和谐发展,是对管理者的考验。但愿过不了多久,互联网+出租车,收获的不再是烦恼,而是惊喜。

德国：
运营规范减轻压力

本报驻柏林记者 王志远

由于私家车的普及、公共交通的便利以及低碳出行意识的提高,出租车在德国算不上人们的日常交通工具,打车也是件奢侈的事。德国《经济周刊》去年9月的一份调查显示,汉堡是德国大城市中打车费用最贵的,打车5公里需花费13.6欧元,10公里需要22.6欧元。由此可见,打车的车人要么是真有需要,要么是“不差钱”。

据统计,德国有超过800种出租车费率,也是按照起步价和每公里价格收费。例如,在柏林,出租车起步价为3.9欧元,每公里费用为2欧元,行驶里程超过8公里后费用变为每公里1.5欧元。在法兰克福,起步价为2.8欧元,每公里费用为1.75欧元,行驶里程超过21公里后费用变为每公里1.55欧元。此外,法兰克福还执行夜间价格。22时至第二天6时,起步价为3.3欧元,每公里费用为1.85欧元,行驶里程超过21公里后费用变为每公里1.7欧元。

德国的出租车司机大致分两类:一类是挂靠出租车公司,月收入相对稳定;一类是个体户,他们自行购买车辆、上牌,从市政部门获得出租车营运许可,自负盈亏。挂靠出租车公司的司机收入计算方式并无统一规定,主要取决于司机和公司签订的合同。出租车司机彼得·施耐德告诉记者:“比较常见的是,司机从自己开车的营业所得中获得一定比例的提成。”但提成的比例各公司之间千差万别,一般在33%至50%之间。提成较少的公司,会有奖金机制。例如,当月营业额超过3000欧元,可以获得净收入100欧元的奖励。正规的出租车公司还会给司机提供福利保障,例如假期、生病期间工资照发等。

到过德国的人会有一个印象:这里的出租车大部分是奔驰。这其中确实有奔驰车辆质量和安全性过硬的原因,但更主要的是奔驰公司较早进入了出租车市场,并给出租车公司提供全方位的售后服务。德国出租车司机不需要额外承担车辆保险、维修费用,也不需要每月提前向公司固定缴纳“份子钱”。所以在德国没有出租车司机“满街拉活”的现象。施耐德笑着说:“开多少全看自己。想要多挣钱,那就多开点。”

在德国打车主要是通过出租车总部的电话预约以及到固定出租车停靠点找车。德国的出租车普遍采用寻呼系统,只要拨打订车热线,5分钟之内就会有出租车。固定的出租车停靠点主要分布在机场、火车站、购物中心以及酒店附近。在街头挥手招车的情况也有,但极为少见。

近几年,手机打车应用软件也在德国逐渐涌现,用户体验很不错。但总的来说,手机叫车在德国还不算十分普遍。为了推广手机叫车服务,手机应用软件商也开始开展各种优惠促销活动。例如,邀请朋友使用可以获得优惠券,使用软件支付可以返还部分车款等。

在德国许多城市,拥有执照的出租车司机数量受到限制。但随着打车软件和分享租车的兴起,也给德国的出租车行业带来冲击。尤其当优步刚进入德国时,德国出租车和租车业联合会就呼吁抵制优步。最终,优步在德国被告上法庭,而且法院裁决,在德国范围内禁止部分优步服务。

本版编辑 李红光



图为停靠在柏林索尼中心的待客出租车。

本报驻柏林记者 王志远

出租车作为公众出行的重要交通工具,其行业变化关乎公众切身利益。尤其在“互联网+”的背景下,出租车改革需适应时代发展节奏,顺应民众期待。目前,世界主要国家根据自身实际情况制定了各具特色的出租车管理和运营模式,以满足民众日益增长的需求

韩国：推出首尔型出租车发展模式

本报驻首尔记者 杨明

出租车业在韩国是个饱受争议的行业,一方面乘客抱怨服务差,一方面司机抱怨待遇差。为改善这一既代表城市形象,又贴近民众生活的行业发展状况,韩国首尔市动员政府、专家、市民、出租车公司和出租车司机等多方力量共商对策,通过有针对性的制度改革,探索出租车行业发展的新模式。

出租车司机在韩国是一个低收入职业。根据有关统计,韩国出租车司机每月需要工作26天,每天工作10个小时,平均收入为187万韩元,包括底薪120万韩元和营运收入(扣除份子钱后的收入)67万韩元。在扣除保险费用之后,出租车司机的实际收入仅为178万韩元(约合1万元人民币)。与公交车司机相比,出租车司机每天的工作时间多出3个小时左右,但收入却只有公交车司机的60%,工作待遇亟需改善。

待遇差导致韩国新入职的出租车司机在工作一年内辞职的比例高达38%,出租车司机的平均工龄也仅为2.8年。司

机对待遇的抱怨也难免带到日常服务中,消极运营带来的打车难、拒载、野蛮驾驶、宰客、对乘客态度恶劣等问题时有发生,乘客与出租车司机、出租车司机与公司的矛盾不断累积。

为改变这种状况,首尔市政府在今年2月发布了《首尔型出租车发展模式》,用多种方法力争将出租车行业发展引入良性循环,在韩国起到了很好的示范作用。首先是加大对违规行为的处罚力度,大幅减少乘客投诉率。首尔市规定,2年内有3次拒载投诉的司机将被取消运营资格,并处60万韩元罚款;出租公司的累计拒载投诉量达到一定数量时,甚至有可能被吊销执照。针对拒绝合乘和用信用卡支付,或者有宰客行为的司机,1年内有此类3次投诉,将被停止运营20天,并处60万韩元罚款。为解决乘客深夜打车难问题,首尔市规定出租车义务运营时间由原来的24点延长到凌晨2点,对不履行运营义务的司机将处120万韩元罚款。对有不良服务态度被投诉的司机,首尔市将停发6

至12个月信用卡结算手续费等方面的补贴。首尔市计划通过这些措施,到2018年使出租车乘客投诉量下降50%。

引入出租车公司评价体系,引导公司自觉改善司机待遇。在评价体系中,总分为800分,其中服务监控评价为200分,司机收入占公司收入比评价为500分,这无疑将有效引导出租车公司自发改善司机的待遇。首尔市规定,首尔市内255家出租车公司将根据评分被分为4个等级:前25名为AAA级,其后50名为AA级,再后100名为A级,最后80家公司则没有等级。公司等级标识将贴在出租车的显眼位置,便于市民选乘服务优良公司的出租车。但即使运营优秀公司的出租车,如果因不当行为被投诉,该车也不可以粘贴公司等级标识。这一措施将使乘客、服务好的公司和司机三方同时受益。另外,首尔市每年还将拿出18亿韩元的预算,对评分前10名的公司每家奖励8000万韩元,对前20名至前50名的公司每家奖励2500万韩元。但对于乘客投诉多和司

机待遇低的公司,首尔市将派专门小组负责强化监督。

另外,首尔市还推出了多项方便市民搭乘出租车的措施。包括与企业合作,发布KAKAO TAXI、Orange APP、Tapp TAXI等智能手机软件,乘客可以利用智能手机轻松叫车,司机也可以通过软件方便获取乘客位置,而且乘客和司机双方都无需负担额外费用。更重要的是,软件可以针对司机服务给予追踪评价,评价高的司机自然会获得更多的出车机会。此外,首尔市还计划通过大数据分析,在地铁的非运营时间,在主要地铁站之间提供限定时间、限定路线的区间出租车服务,以缓解夜间市民打车难的问题。此外,8月,首尔市还计划投放高级出租车和中型出租车各100台,这些出租车的特色是只提供约车服务,不必在车辆外部悬挂出租车标识,而且允许高级出租车自行决定车费。其运营方式是由首尔市、非政府组织和司机工会三方联合完成司机选拔和营收分配。

法国：
完善法规应对挑战

本报驻巴黎记者 陈博

法国出租车数量的短缺和较为昂贵的资费水平让不少人宁愿选择地铁或公交等出行方式。与此同时,近年来在法国兴起的优步(Uber)打车服务也使法国出租车行业面临挑战。

正规出租车数量偏少,是法国出租车行业现状的一个短板。据统计,目前法国登记在册的出租车数量并不多,约为5000辆,这其中还有近30%的出租车集中在首都巴黎。因此,顾客很难在街头巷尾方便地搭乘到一辆出租车。

不仅如此,巴黎正规出租车的昂贵资费也是公众“心中的痛”。其较为繁杂的计价标准也常常让外来者摸不着头脑。2014年巴黎最新实行的出租车计价方式:巴黎出租车根据时段与营运地区实行交叉模式计价,分A、B、C三级计价标准。如果乘客想在家中利用网络或电话提前约车,出租车计价表还会加上自调度中心出发至乘客家这段路程的资费。据统计,近7年来,法国出租车资费标准几乎年年上调,累积涨幅达到了22.75%。

一位出租车司机告诉记者,法国出租车运营模式主要分4类:个体司机、薪酬司机、公司签约司机、股份司机。目前,大部分司机宁愿选择需要缴纳昂贵运营证费用的个体运营模式。据了解,虽然个体司机获得法国政府颁发的独立经营执照需要缴纳约20万欧元的高额手续费,但在缴纳这笔费用后,个体司机就无需定期向任何机构上缴所谓的“份子钱”,同时还将获得较高的营业自主度。其他3类运营模式基本大同小异,司机挂靠出租车公司名下运营,需每月从运营收入中抽出一定比例来缴纳“份子钱”,但享受车辆保险与福利。另一名出租车司机表示,由于法国属于高收入国家,加之计费方式有力地保护了出租车司机的权益,选择独立运营模式的司机一般运营一年半便能收回缴纳经营执照的成本。但近年来,选择搭乘出租车的乘客却越来越少了,究其原因,主要是因为类似于优步这样的新兴网络约车服务凭借相对较广的覆盖率以及低廉的价格,快速挤压了传统出租车的市场。为了稳定出租车行业与社会秩序,法国政府日前宣布关闭优步服务。

记者在询问普通法国人对于近期优步风波的看法时,大多数人均表示,如果还有更经济、快捷、方便的出行选择,为什么要说“不”呢?实际上,虽然法国人均私家车的拥有量已经处于较高的水平,大城市中的地铁、公交网络覆盖也堪称完备,但民众对于日常出行交通的需求仍然多元化,法国政府单纯对打车软件“一刀切”的处理方式终究不是长久之计。法国内政部表示,下一步将完善出租车市场管理模式,并尽快完善相关法律法规,讨论如何应对出租车运营市场中的新变化。由此看来,法国未来在互联网+生态下的出租车运营发展模式还有待观察。



“黑色出租车”

一直是伦敦的标志之一。独特的车型和颜色使之成为伦敦最具象征意义的交通工具。

蒋华栋

英国：双线管理保障公众出行

本报驻伦敦记者 蒋华栋

提起伦敦的出租车,人们的第一反应往往是老爷车样式的黑色出租车。独特的车型和颜色使之成为伦敦最具象征意义的交通工具。在黑色出租车之外,伦敦出租车行业的另外一个重要组成部分被称作“迷你出租车”。这两种不同的出租车共同构成了伦敦的出租车行业。

伦敦市交通局2014年12月公布的数据显示,伦敦出租车行业每天接单数量超过30万个,年营业额为30亿英镑。经政府认证的迷你出租车数量为56167辆,司机数量为70928人;黑色出租车数量为22597辆,司机数量为25546人。虽然黑色出租车和迷你出租车的运营都需要得到伦敦市交通局的许可,但是两者存在着明显的差异。黑色出租车被伦敦市交通局的法律定义为获得许可经营的出租车,而迷你出租车则被定义为私人租车业。业务形态上,前者主要是通过“路上招手即停”的方式获得业务,后者则主要通过提前网上或者电话预约。谈及两者的差别,伦敦市Comcab公司黑色出租车司机托马斯表示,所有的黑色出租车司机要通过政府的考核就必须熟记整个伦敦市区的地

图,并根据多年经验在不依赖导航的情况下,成功避开拥堵区域完成点到点的考核。要达到这一水平,伦敦的专业出租车司机往往需要4到7年的时间完成培训和考核。此外,黑色出租车相比迷你出租车而言,更为专业化,所有的车辆都配备了适合行动不便人士需要的上下车装备。当然,与这一系列专业服务相匹配的则是其相比迷你出租车更为高昂的费用。

谈及政府对于两种不同出租车的管理,托马斯说,政府对于两者的定位不一样,因此对于两者的管理模式也就不同。当前,伦敦交通局认为传统的黑色出租车主要满足的是有紧急出行或者临时出行需要的市民,他们往往需要在有限时间内完成点到点的运输。因此,规定传统的黑色出租车可以使用公交专用道,同时他们也是全伦敦唯一能够安装里程计价仪表的出租车。对于迷你出租车,政府认为这一行业主要是满足市民提前预订的出行需求,这一需求本身有着相对宽松的时间限制,但不允许迷你出租车使用公交车道和计价仪表,相关费用只能是顾客与司机自行商定。

当前,伦敦市的出租车业也面临着来自优步等企业的冲击。在今年5月和6月,伦敦市先后两次爆发大规模出租车司机罢运事件。然而,据参与罢运的司机介绍,相关罢运并非针对特定的营运模式,事实上部分参与罢运的出租车司机也在使用优步软件。其真正的目的是要求政府管理某些软件公司非法使用里程计价软件、整治非经政府许可而参与出租运营的司机。

截至目前,伦敦市政府正在寻求高法裁决使用类似打车软件是否违法,同时也正在委托伦敦市议会将对特定的司机介绍,相关罢运并非针对特定的营运模式,事实上部分参与罢运的出租车司机也在使用优步软件。其真正的目的是要求政府管理某些软件公司非法使用里程计价软件、整治非经政府许可而参与出租运营的司机。

截至目前,伦敦市政府正在寻求高法裁决使用类似打车软件是否违法,同时也正在委托伦敦市议会将对特定的司机介绍,相关罢运并非针对特定的营运模式,事实上部分参与罢运的出租车司机也在使用优步软件。其真正的目的是要求政府管理某些软件公司非法使用里程计价软件、整治非经政府许可而参与出租运营的司机。