

在临沂一年约亏百万，在烟台近仨月被投诉70多起 车难找费难退，巴歌出行挺尴尬

本报记者 邱明 秦雪丽

临沂已经找不到在线可用车辆

2017年9月初，巴歌出行正式进驻临沂。此前，巴歌出行与当地一家公司达成战略合作，双方共同投资成立合资公司，计划陆续在临沂城区投放500辆分时租赁汽车。所用车辆为北汽EV150纯电动汽车，续航里程在150公里左右。

9月5日，本报记者走访发现使用巴歌出行APP在临沂已经找不到在线可用车辆。“大概是8月初的时候，一两天的时间，所有车辆都下线了。”巴歌出行会员张先生介绍，他兼职从事代驾业务，送顾客回家路程较远时用过几次巴歌出行。

除了车辆数量的减少，“巴歌出行”还深陷退费难的信任危机。据了解，要使用共享汽车，必须下载手机APP“巴歌出行”，完成信息认证并缴纳599元会费后方可下单用车。根据使用协议规则，如果会员申请退费，会费会在7-15个工作日内返还，但在实际操作中，退费时间却没有那么及时。

张先生告诉记者，不少做代驾的同行也是巴歌出行的用户，他们发现所有车辆下线后，不少人想退会费和充值款，但始终没有退成。同样是做代驾业务的蒋先生早在7月份就申请退费，同样是没有结果。申请退费期间他多次拨打巴歌出行的客服电话，对方一直承诺加快进度，可是最近客服电话根本打不通，也没有退费成功。

类似情况也出现在烟台。

作为首家人驻烟台的“共享汽车”，“巴歌出行”曾一度吸引市民眼球，成为共享经济时代一道亮丽的风景。2017年8月4日，“共享汽车”登陆烟台，然而运行一年时间，“巴歌出行”的处境也有些尴尬。

在“巴歌出行”手机客户端页面，记者发现，租车等业务仍正常运转，但在烟台市区可供选择的车辆并不多。上市之初，“巴歌出行”曾宣称市民打开地图，系统会自动定位到客户实际所在位置，并按距离远近推荐最近的六辆车，但目

2017年下半年，“共享汽车”巴歌出行先后进驻我省临沂、烟台等地，但运行近一年来，这家曾为当地市民带来出行便利的公司，正面临车辆数量减少、退费难的信任危机，处境有些尴尬。



临沂
巴歌出行车
辆处在下线
维保状态。
本报记者
邱明 摄

前，记者操作发现地图上可供选择的汽车数量并不多，有时一辆，多的时候也就四五辆。

70多起投诉 问题集中在退费难

9月6日，张先生与其他多名遭遇退费难的会员，多方打听没有找到巴歌出行在临沂的工作人员后，转而找到在临沂的合作方咨询退费问题。对方答复说所有会员费都是通过APP直接打入了巴歌出行的账户，由巴歌出行负责审批退费，他们公司不掌握用户的数据和资金。

记者咨询该公司工作人员得知，此前他们已经接到过多起退费难的投诉，与巴歌出行方面协调解决了一部分，当时的情况是有的会员没有在APP上申请退费，有的是用车期间出现了违法还未处理，导致部分会员的退费延误。但目前该公司与巴歌出行方面也联系不上，再帮助协调退费很困难。

此外，记者从烟台市工商局了解到，近期关于“巴歌出行”的投诉也不少。据一位工作人员介绍，自6月份以来，烟台工商12315投诉咨询电话接

到关于“巴歌出行”的投诉有70多起，投诉的问题集中在退费难、商家没有按照约定时间退费等问题。

该工商人员介绍，由于市民下单都是通过“巴歌出行”手机APP，会费也是直接打到北京公司的账户，相当于市民与北京巴歌汽车租赁有限公司产生了消费行为，由于属地管理问题，确实没有权限对投诉进行调解，只能建议消费者投诉到北京工商部门，如果涉及消费者人数较多，建议集体走法律程序。

临沂区域的职员 全部处在休假状态

“所有车辆下线是为了整修，何时重新上线运营还不确定。”据知情者透露，巴歌出行在临沂投放的车辆实际只有100辆，注册会员最多时接近2000人，目前在线会员可能不超过300人。这100台车辆使用成本每年得160多万元、保险费50多万元，但运营近一年营业额只有130万元左右，还不够车辆成本。如果算上人员工资等费用，这一年在临沂的亏损得在100万元上下。

9月7日，根据上述受访者

的指引，记者在某汽车市场找到了这些正在整修的车辆。多名维保公司的工作人员正在逐辆整修，有的车辆座椅全部拆除下来进行了清洗，排列在空地上晾晒。部分车辆重新喷涂车漆完成了整修，如果不仔细观察从外观很难看出这些车辆已经使用了近一年。记者注意到，这些整修完的车辆并未喷涂、张贴巴歌出行的相关标识。

据维保人员介绍，这些车送来时基本都存在问题，以外表剐蹭、内饰脏乱为主，有的车辆还存在底盘受损、车内后视镜被拆除等问题。

据他们推测，用户在用车时可能不太在意，毕竟不是自己的车，有些人甚至恶意拆除一些车内可用的小部件拿到自己车上用。维保人员同时介绍，他们只负责这些车辆的维保，不知道维保完成后是继续上线运营还是另作安排。据他们了解，目前巴歌出行负责临沂区域的职员全部处在休假状态，联系不上。

“员工工资发放 也不及时”

公开信息显示，2017年3

月份巴歌出行完成了1000万元天使轮融资，同年7月份完成2500万元的A轮融资。“相比共享单车等其他共享出行模式，共享汽车是重资产运营，在全面盈利之前对融资的依赖远大于前者。”公开信息未显示巴歌出行获得过B轮融资，业内人士认为巴歌出行或许面临融资难的问题，这也解释了为何在临沂地区仅上线100台车，远未达到500台目标的问题。

对于目前巴歌出行出现的种种问题，巴歌出行烟台城市负责人窦明涛介绍，近期上线的车辆确实有一定减少，主要是因为运营一年时间，很多车辆的保险已经到期，正在办理相关的续保手续，只能下线等待一段时间，所以市民感觉供选择的车辆少了，其实市场投放的车辆并没有减少。

“目前，退费不及时的问题确实存在。”对于退费难的问题，巴歌出行一位市场负责人称，现在真不知道该说什么好，事情有些复杂，总之很尴尬，我们也很迷茫，就等领导层下一步的规划和方向，同时，该负责人透露目前员工工资发放也不及时。

滴滴昨起试运营全程录音 是否能保证乘车安全，仍待时间验证

要打车的朋友注意了，根据滴滴公布的整改措施，8日，滴滴在快车、优享、专车等网约车业务中试运营全程录音功能。网友对此意见不一，录音是否能保证乘车安全，仍待时间验证。

记者从滴滴获悉，开启录音非常简单。在司机端，司机只需更新到最新版本的滴滴车主APP，打开点击出车后，根据相应的录音授权提示、阅读相应的规则后，点击授权，即可一键开启。

则后，点击授权，即可一键开启。

该模式下，行程中滴滴车主APP会自动开启录音，与全程路线平台监控一起为司机、乘客构建行车环境。

在乘客端，乘客需更新到最新版本的滴滴出行APP，在呼叫快车、优享、拼车或小巴前，根据相应的录音授权提示、阅读相应的规则后，点击授权，即可一键开启。

乘客授权并一键开启模式

下，行程中也是滴滴车主APP会自动开启录音。

据滴滴介绍，录音功能为授权后自动开启，不授权则不能正常使用网约车。

对于滴滴这次整改措施，尤其是全程录音功能的试运营，不少网友称，“我觉得很有用，让司机不敢胡说”“录音让坏人畏惧”。

据媒体报道，网约车上，言语骚扰时有发生。此前发生

的空姐打顺风车遇害一事中，当时嫌疑人在案发前，就曾有一起言语性骚扰投诉记录。

也有网友认为，“录音只是取证，比如司机或者乘客骚扰对方，可以有录音做证据，至于出人命，录音作用就不大了。”

还有网友担心录音会泄露个人隐私。滴滴强调，开启录音功能在加密保存数据、保障司乘隐私的前提下进行。

根据滴滴4日宣布的整改

措施，9月8日23点至9月15日凌晨5点期间，滴滴还将暂停国内23:00-5:00时间段的出租车、快车、优步、优享、拼车、专车、豪华车服务。

记者注意到，自乐清女孩乘顺风车遇害一事发生后，多地对滴滴提出整改要求，要求把乘客安全放在首位，落实主体责任；停止接入不合规车辆、人员，并清除平台上所有不合规车辆、人员等。据中新社