

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

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。作为首家入驻烟台的“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



◀临沂
巴歌出行车辆处在线维保状态。
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,以外表刚蹭、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。

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,言语性骚扰时有发生。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