

随着“酒后不开车”的观念深入人心,“酒后代驾”需求也与日俱增。然而,记者在调查呼和浩特市代驾市场时发现,由于缺乏相关行业规范和法律法规监管,代驾市场在蓬勃发展的同时,出现服务不规范、计费标准不一、收费标准偏高,甚至有“黑代驾”利用所谓“代驾神器”扰乱市场等诸多乱象。这些现象,不仅使代驾服务质量难以保障,消费者合法权益受到侵害,同时也影响整个行业的健康发展。

【记者遭遇】

29.42公里代驾费249元

6月26日晚,记者一行3人在呼和浩特市回民区乌素图附近一个名叫“悦庭楠舍”的农家院就餐,饭后饭店老板帮忙呼叫“平安代驾”。记者一行上车后询问怎么收费,代驾人员称“22时之前5公里起步价39元,22时之后起步价涨为59元。”大约40分钟后,记者一行到达目的地,扫描代驾人员提供的收费二维码,显示代驾费为249元。订单详情显示:起始时间是21时39分51秒,行驶里程29.42公里。记者质疑代驾费算错了,该代驾改口上车时承诺的价格,称市区内是39元起步,二环外是59元起步,超过5公里后每5公里加收30元。质疑无果后记者一行结账下车。

无独有偶,据媒体报道,6月28日晚,呼和浩特市市民王磊(化名)在某饭店就餐后,准备找一名代驾。该饭店服务员阿玲(化名)称有认识的代驾,可以马上到场,王磊便接受了阿玲推荐的代驾。

然而让王磊震惊的是,到达目的地后,代驾向他收取319元代驾费。当晚行驶路程是从新城区锡林郭勒北路到赛罕区鄂尔多斯东街,共计31.37公里。在王磊表示异议后,代驾人员出示了他所用的蜜蜂出行计价器,显示22时之后的收费标准为79元,每超过5公里加收40元,不足5公里按5公里计算。

【市场调查】

名片上的皮包公司

6月27日上午,记者将代驾人员收费不合理一事向“悦庭楠舍”农家院进行了反映。该饭店老板称,“平安代驾”的业务员来饭店发名片,饭店根据名片上的电话帮记者一行呼叫了代驾,并将名片通过微信发到记者手机上。

记者多次拨打“平安代驾”服务卡上提供的热线电话,均无人接听。7月12日17时许,记者接到对方打来的电话,一名男子自称是“平安公司的”,记者向其咨询该公司代驾的收费标准,该男子称5公里起步价39元,超出5公里后每5公里加30元。记者请他帮忙代算29公里的代驾费是多少元,该男子沉默片刻后告诉记者是“159元”。

记者向该男子询问“平安代驾”的办公地点在哪里,该男子称“就在市里”,并反问记者要干什么,记者称要去公司反映“不合理收费”一事。该男子承诺核实情况后给记者答复。然而截至记者发稿时,该男子没有给记者回电话。

7月15日19时许,一位自称是6月26日给记者代驾的男子打来电话称,他目前已经不在“平安代驾”公司上班了,如果记者在代驾次日给他打电话,那时他可以让公司“少扣点钱,我可以给你退点儿”。

从业门槛低监管空白

文·摄影/北方新报正北方网记者 王利军 实习生 赵慧琦

首府代驾市场乱象丛生



在酒店门前等候顾客的代驾人员



记者一行29.42公里的代驾费为249元

【记者走访】

代驾市场供需两旺

7月14日晚,记者在赛罕区多家酒店看到,穿着各色马甲的代驾人员守候在酒店门前等候生意。记者询问了不同公司代驾的起步价,从20元到59元不等。多数公司的起步价以22时为分界线,22时以后普遍加价。有的顾客甚至可以和代驾人员讨价还价。

记者以前往乌素图“悦庭楠舍”农家院为由向多名代驾人员询价,虽然收费标准不一样,但是代驾费相差不足10元,他们均表示22时前代驾30公里收费在100元左右。一名有5年从业经历的代驾人员告诉记者,29.42公里收费249元确实狠了一点,并且直言记者遇上了“黑代驾”。另一位代驾人员告诉记者,“黑代驾”除了要价狠,还存在没有保险兜底,一旦发生交通事故一跑了之,甚至趁机顺走客户钱财、对醉酒女客户进行人身侵犯等安全隐患。

一位市民告诉记者,他经常叫代驾。记者询问其是否会向代驾人员了解驾龄、配套代驾责任险等,该男子笑称:“找代驾时多数情况已经喝得五迷三道了,哪还管得了那么多。”

【数据显示】

代驾取代酒驾交通事故锐减

记者从交警部门了解到,近年来代驾行业的出现,对减少酒驾、醉驾的发生起到了极大推动作用。清华大学法学院公法研究中心研究团队发布的《代驾行业发展白皮书》显示:我国代驾行业已进入成长期,形成新兴职业岗位。2016年,全国代驾行业的总订单已超过2.53亿单,总产值达154亿元。据推算,2016年代驾行业减少因醉酒驾驶引发的交通事故350万起,使83万人免受刑法制裁,减少财产损失462亿元。

【应聘经历】

市场鱼龙混杂从业门槛低

记者从内蒙古自治区消费者协会了解到,该协会2019年对首府代驾市场做了一个调研。调研对象共计1018人,年龄从20岁及以下至40岁,内容涵盖“入行门槛、从业标准、消费安全体验、平台监督、计费标准、消费维权机制”等多方面。

调查显示,仅有23.9%的代驾人员在代驾公司(平台)进行面试,签订《服务协议》;76.7%代驾人员直接在网上注册后就可以接单;有4%的代驾司机没有在任何公司注册。38.5%的代驾人员表示没有进行岗前培训;11.1%的代驾人员反映公司无管理制度、服务规范或服务标准。调查同时显示,各代驾公司(平台)的起步价及加价标准不统一。

调查显示,消费者普遍认为,目前代驾市场鱼龙混杂,主要原因是缺少行业自律和有效监管。一是没有明确的监管部门;二是缺少必要的执法检查。针对充斥市场的“黑代驾”“冒牌代驾”,消费者不知情,代驾企业无能为力,助长了“黑代价”的蔓延;而网络上出现的“小蜜蜂”等多款被誉为“代驾神器”的作弊软件,可以任意篡改收费金额、延长驾驶里程。代驾人员通过“代驾神器”接私活、漫天要价,恶意侵害消费者权益。

代驾企业普遍认为,正规的代驾市场应该具备“收费统一化(允许小幅调整,但不可以随意加价)、服务安全化(建立完善的安全保证体系、信用体系和维权机制)、责任明晰化(有相应的法律制度、行业规范、服务标准,明确事后责任追讨和赔偿)”3种特征。而目前呼和浩特市代驾行业是“无主管单位、无准入条件、无统一标准”的“三无”现状。

记者以应聘代驾为由随机拨打了几个代驾公司的电话咨询后发现,首府代驾行业从业门槛低。“领航代驾”称,只要驾龄满5年,应聘者持驾驶证、身份证、安卓手机来公司交275元就可入职。“老兵代驾”称,驾龄满3年,会开手动挡,来公司下载APP,交费200元充值200元就可以入职。“启点代驾”称,驾龄满3年,持安卓系统手机来公司交300元就可入职。

【行业现状】

投诉无门监管缺失

记者向业内人士了解到,据初步统计,呼和浩特市有滴滴出行、e代驾、爱代驾、领航、飞鸟、蒙A、好帮手、老兵、老班长、微代驾、微航等10多家代驾公司。然而记者连日来咨询公安、运管、市场监督管理局、消费者协会等部门了解到,目前呼和浩特市代驾行业没有明确的监管部门。发生不合理收费时,除了部分业务规范的代驾平台以自己的处理办法来维护消费者的权益外,消费者再没有别的投诉渠道,一旦遭遇“黑代价”只能自认倒霉。

内蒙古自治区消费者协会依据上述调研结果,围绕行业现状、存在问题、制度规范以及制约发展的瓶颈,需要相关部门扶持等与呼和浩特市9家代驾企业进行了沟通座谈。2019年12月2日,内蒙古自治区市场监督管理局组织召开消费者权益保护厅级联席会议部分成员单位座谈会,自治区交通运输厅、公安厅、网信办、自治区消协等部门共同围绕扶持代驾新兴行业健康发展,加强对新消费领域、模式、热点为题的引导与监管,强化部门间协作配合等进行了深入探讨。相关部门达成共识:治理代驾行业乱象,需要在明确主管部门的前提下,开展联合执法检查。