

车站排队打车竟然被暗收5元电召费

出租车服务热线:网约出租车收电召费有据可依;市发改委:此举不允许

首席记者 王健
实习生 李虹瑶

5月8日,有市民反映,自己通过网约车软件呼叫出租车时,被加收5元电召费。这笔钱到底去了哪,合理吗?

当天下午,记者从济南市出租车服务热线96576获悉,司机收取电召费有据可查,交通部以及济南相关部门的文件里都有说明。但随后,记者致电济南市发改委收费处,相关负责人明确表示,网约出租车加收电召费“不允许”,因为文件所指的“电召”并不是指网约车平台。

业内人士爆料,年后出租车司机强收电召费很普遍,有人一天能多赚上百元。

乘客反映>>> 坐出租车被强收5元电召费

“我今天上午通过滴滴软件叫车,一开门司机就说,现在滴滴平台要加收5元电召费,问我还要不要坐。”8日,市民刘先生反映,自己当天上午7点半左右从清河北苑乘出租车到恒大财富中心,遇到了强收电召费的情况,“我当时着急坐车,也不可能不上。”

刘先生说他平常打车比较多,不过就是这次碰上了。“后来司机又说不要了,我最后还是给了他。”刘先生说,正常的话,打车需花费32元左右,结果这次他花了37元。“我就想知道有没有相关文件,这个钱为什么要收,最后到了谁手里?”刘先生说,如果有文件规定必须要收,那他没有什么意见,只是想弄个明白。

刘先生遇到的情况绝非个例。8日下午,从北京来济南出差的江女士也遇到了类似的问题。“我们通过软件打车从酒店到济南西站,拿到车票一看,有个‘D-Z 5.00元’的标识,当时司机根本就没有跟我们打招呼。”她说,她之前也来过济南出差,这是第一次遇到这样的情况。

“如果知道会被多收钱,还不如直接在路边招手呢,或者直接叫网约车。”市民徐女士说,现在出租车起步价9元,再加上5元电召费,相当于起步价变成了14元,“关键是之前用滴滴叫车,没有这个费用啊!”

记者亲历>>> 没用软件也被暗收电召费

“有时候出差回来打车,司机直接和我商量,能不能加上5元电召费。”市民段女士说,现在这样的事儿并不少见,有时候司机甚至招呼都不打,“回家一看发票才发现被多收了钱。”

4月29日晚上11点多,记者出差回济南,在济南东下车,乘坐了黄航出租公司的一辆出租车。“现在马上到五一了,活儿还不错,有时在西站也不用排队,拉上乘客就走。”一路上,司机服务还不错,主动把自己的充电口让出来,给记者的手机充电。

因为当时已经是深夜,记者着急回家,到达目的地,谢过司机,拿上发票就回家了。但是下车回到家,记者发现发票上多了一个“DZY 5.00”的标志,司机暗收了5元电召费,而记者根本没有通过电话或者网约车平台叫车。



记者前几天从济南东站乘出租车,没有使用软件叫车,司机还是暗收了电召费。

本版图片均为 首席记者 王健 摄

各方说法

1 出租车司机:有时确实得空驶一段

济南某出租公司的哥何师傅告诉记者,计价器上方有一个操作平台,这属于计价器的一部分,“上面有空车、载客、电召、七折等按钮。”他介绍,乘客上车,开始打表后,驾驶员就可以按住“电召”按钮,这样最后计费的时候就会有电召费(如右图)。



“现在有的司机收电召费,有的司机不收,确实比较混乱,没有一个统一的标准。”何师傅告诉记者,有的时候司机接单时因为距离乘客比较远,就可能加收电召费,而有时只有几百米,可能就不收,“当然现在也有人只要通过滴滴、嘀嗒等平台接单,就会加收5块钱。”

2 平台:平台并未要求收电召费

电召费是给了平台吗?滴滴出行回应称,滴滴出租车自成立至今一直都免费为用户提供叫出租车服务,也不对出租车订单抽成,平台也从未要求出租车司机向乘客收取电召费。若司机不按运价计价,恶意加价,一经核

实,会对司机进行警告甚至暂停服务等系列处罚。平台也提醒乘客,下车前仔细核对并妥善保管正规出租车发票,如遇违规计价,请及时向平台、出租车公司和当地交通管理部门反馈。

3 济南市出租车服务热线:有据可依

电召费到底合理吗?济南市出租车服务热线96576工作人员解释,《关于调整济南市城市客运出租车运价的通知》(济价费字[2013]16号)第一次提出了电召费的收费标准。文件指出,为提高出租车运营效率,满足乘客的不同需求,实行出租车电召服务。电召服务每车次加收5元。

地点提供出租汽车运营服务,也就是说,电召服务也适用于自助召车的手机APP服务。

她继续补充道,2017年11月,济南市发改委和济南市交通委联合发布《关于调整规范巡游客运出租汽车运价的通知》(济发改物价[2017]657号),其中提出,电召服务费执行原标准:每车次5元。

据悉,电召状态下,乘车发票的状态栏中将打印“DZY 5.00”或“D-Z 5.00元”字样,如非电召状态,状态栏为空,不打印任何字样。

“从文件上来看,巡游出租车线上接单收取5元电召费的行为不违反国家以及济南(相关部门)的规定。”该工作人员说,这个5元电召费一直都有,如果拨打热线叫车,也需要收取5元电召费。但是,济南市出租车服务热线建议司机要在乘客上车前解释清楚,乘客同意后才能收取。

该工作人员说,根据交通运输部出租汽车电召服务规范的定义,出租汽车电召服务是指根据乘客通过电信、网络等方式提出的预约要求,按照约定时间和

4 济南市发改委:电召费是指电话预约可收费

当天下午,济南市发改委收费处相关负责人明确表示,网约出租车加收电召费“不允许”,因为文件所指的“电召”并不是指通过网约车平台叫车。他解释称,电召费是指当

时的出租车服务热线,可以打电话预约。比如乘客明天去火车站,打电话预约出租车,客服人员会问乘客上哪里去,几点出发,然后告知乘客需要收取5元的电召服务费。

延伸调查

年后强收电召费很普遍 有人一天多赚100多元

首席记者 王健 实习生 李虹瑶

“其实之前也有收电召费的司机,只不过没有像现在这么普遍。”8日下午,济南某出租公司的哥张师傅说,之前还有不少的哥的姐因为网约车而抵制打车软件,现在很多人一天接20多单,近80%都是通过网约车平台,一天通过加收电召费,能多收入上百元。据悉,现在出租车投诉中很大的比例是因为司机收取电召费,对此出租车公司也挺无奈,“如果用滴滴叫车,滴滴能给乘客相应提示就好了。”

“现在有的司机为了避免乘客不理解,直接把发改委文件贴在了车里。”8日下午,有的哥说,出租车驾驶员赚钱不容易,好不容易逮到个机会,肯定不会放过。通过其传播的视频,记者看到,济南市发改委和济南市交通委联合发布的《关于调整规范巡游客运出租汽车运价的通知》(济发改物价[2017]657号)确实被贴上了车。

的哥张师傅说,春节过后,电召费成了行业的“潜规则”,很多人都在收,“有理有据。”他说,现在有的出租车司机一天跑20多个活儿,网约车平台的订单能占到近八成,每天收取的电召费就有上百元。“你算算,一天100多元,

一个月就得三四千元,一个人跑,能赶上之前两个人。”不过在他看来,只要相关政策支持,而且乘客能够认可,电召费也无可厚非。

一出租公司30%投诉因电召费

济南某出租车公司相关负责人则说,现在他们公司30%的投诉是因为司机收取电召费,服务人员焦头烂额。这说明还是有不少乘客不认可,认为这是司机乱收费。他说,现在这都已经成为行业乱象,司机觉得应该收取电召费,但不少乘客不理解为什么收这个钱。而且有的司机收,有的司机不收。“现在大家都已经习惯了网

络约车,如果政策允许,最好是叫车时,滴滴能给乘客相应提示。”从管理者的角度来看,他觉得,司机多赚点皆大欢喜,但投诉多了公司也受不了,“乘客不满意,这个钱到底退还是不退,我们也挺为难。”该负责人还说,如果乘客不同意支付电召费,还有可能形成拒载。

对于公司来说,他还有一个担心:现在出租车的活儿确实比之前好干一点,但如果行业普遍收取电召费,有可能将乘客推给网约车,不利于行业的长远发展。“其实我们对于电召费也持一个谨慎的态度,并不是完全支持,至少司机应该征得乘客的认可。”该负责人说。

司机为收费把文件贴在车里