

序号	车牌号	车型
319	/10/18/69	电动车
320	/10/18/70	轻摩
321	/10/19/1	电动车
322	/10/19/2	电动车
323	/10/19/4	电动车
324	/10/19/7	电动车
325	/10/19/9	电动车
326	/10/19/10	电动车
327	/10/19/11	电动车
328	/10/19/12	电动车
329	/10/19/13	电动车
330	/10/19/14	电动车
331	/10/19/15	电动车
332	/10/19/16	电动车
333	/10/19/17	电动车
334	/10/19/18	电动车
335	/10/19/19	电动车
336	/10/19/23	电动车
337	/10/19/24	电动车
338	/10/19/25	电动车
339	/10/19/26	电动车
340	/10/19/28	电动车
341	/10/19/30	电动车
342	/10/19/31	电动车
343	/10/19/36	电动车
344	/10/19/37	电动车
345	/10/19/38	电动车
346	/10/19/39	电动车
347	/10/19/40	电动车
348	/10/19/41	电动车
349	/10/19/42	电动车
350	/10/19/45	电动车
351	沪AL8401	二轮
352	/10/19/46	电动车
353	/10/19/47	电动车
354	/10/19/48	电动车
355	/10/19/49	电动车
356	/10/19/50	电动车
357	/10/19/54	电动车
358	/10/19/55	电动车
359	/10/19/56	电动车
360	/10/19/57	电动车
361	/10/19/58	电动车
362	/10/19/60	电动车
363	/10/19/62	电动车
364	/10/19/63	电动车
365	/10/19/64	电动车
366	/10/19/65	电动车
367	/10/19/66	电动车
368	/10/19/68	电动车
369	/10/19/70	电动车
370	/10/19/71	电动车
371	/10/19/72	电动车
372	/10/19/73	电动车
373	/10/19/74	电动车
374	/10/19/76	电动车
375	/10/19/77	电动车
376	/10/19/78	电动车
377	/10/19/79	电动车
378	/10/19/80	电动车
379	/10/19/82	电动车
380	/10/19/84	电动车
381	/10/19/86	电动车
382	/10/19/87	电动车
383	/10/19/88	电动车
384	/10/19/89	电动车
385	/10/19/90	电动车
386	/10/19/92	电动车
387	/10/19/94	电动车
388	/10/19/96	电动车
389	/10/19/98	电动车
390	/10/19/100	电动车
391	/10/19/105	电动车
392	/10/19/107	电动车
393	/10/19/108	电动车
394	/10/19/109	电动车
395	/10/19/113	电动车
396	/10/19/114	电动车
397	/10/19/119	电动车
398	/10/19/120	电动车
399	/10/19/121	电动车
400	/10/19/122	电动车
401	/10/19/123	电动车
402	/10/19/124	电动车
403	/10/19/125	电动车
404	/10/19/126	电动车
405	/10/19/127	电动车
406	/10/19/130	电动车
407	/10/19/132	电动车
408	/10/19/134	电动车
409	/10/19/136	电动车
410	/10/19/138	电动车
411	/10/19/139	电动车
412	/10/19/141	电动车
413	/10/19/142	电动车
414	/10/19/143	电动车
415	/10/19/144	电动车
416	/10/19/146	电动车
417	/10/19/147	电动车
418	/10/19/148	电动车
419	/10/19/151	电动车
420	/10/19/152	电动车
421	/10/19/153	电动车
422	/10/19/154	电动车
423	/10/19/155	电动车
424	/10/19/156	轻摩
425	/10/19/157	电动车
426	/10/19/159	电动车
427	/10/19/161	电动车
428	/10/19/163	电动车
429	/10/19/164	电动车
430	/10/19/165	轻摩

## 市消保委给滴滴、神州、易到网约车“体检” 昨发布消费体察情况

## 近两成网约车存在加价行为

□法治报记者 胡蝶飞

明明3公里的路，结果开了5公里；预约的明明是沪牌，来的却是外牌车；明明预估50元，结果结账70元……

昨天，上海市消保委就滴滴出行、神州专车和易到三大主要网约车平台的消费评测情况进行通报。不明原因的加价、实际车辆和登记车辆不一致，实际车费与平台预估的车费有偏差等等成为消费者难以言说的“出行之痛”。

记者从通报会上获悉，近两成网约车存在加价行为，神州专车加价概率居首，竟达72%，超三成加价达1.6倍。此外，越是高端网约车，车费偏差、时长偏差和里程偏差就越大。



市消保委调查网约车通报会现场



记者 胡蝶飞 摄

## 调查

## 为滴滴、神州、易到三大平台“体检”

市消保委介绍，本次网约车服务消费评测涵盖了现在市面上三大主要网约车平台：滴滴出行、神州专车和易到。车型基本包括了各平台全部的车型，包括滴滴出行的快车、专车、豪华车，神州专车的公务轿车、商务7座、豪华轿车，还有易到的易达、舒适、商务车。

“我们一共进行了128次约车，其中121次成功，还有7次没有成功。”市消

## 神州专车加价概率72%

尽管此次约车率较高，但市消保委发现各平台均存在一定程度的加价情况。在本次体察完成体验的121单中，共计有24单加价，平均加价率为19.8%，平均加价幅度为1.21倍。其中，神州专车加价概率较高，加价幅度也最大，有33.3%的订单加价高达1.6倍；易到舒适、商务车加价率为15.4%，加价幅度为1.3倍；滴滴专车、豪华车加价率为4.7%，加

## 高端网约车里程偏差高

明明叫的是A车，来的却是B车，是不少消费者遇到过的情况。此次体察发现，网约车在车辆一致性、时长和里程方面也有偏差。

记者从通报会上获悉，体察中网约车平台车辆一致性平均为94.2%。在完成体验的121单中，有7单的实际车辆和平台登记的不符（6单为车牌不一致，1单为车辆颜色不一致）。体察发现，这些实际车辆和登记不一致的大都是较便宜的车型，例如滴滴的快车、易到的易达，这两种车型都是0元起步费的较便宜的车型。

## 滴滴专车、豪车时长偏差达57.3%

体察中，最明显的是时长偏差。记者注意到，体察发现网约车平均偏差幅度竟达到44.6%。然而，神州、滴滴的时长偏差都高于此，神州专车的时长偏差高达79.4%，滴滴专车、豪华车的时长偏差为57.3%。

滴滴专车用低速时长（速度小于12公里/小时为低速）代替时长来计费，但由于路况不同，平台很难估算低速时长，所以预估低速时长偏差较大。神州专车没

保委相关负责人介绍。

此次评测标准主要有服务诚信、服务质量和满意度这三个方面。

服务诚信主要从加价情况、车辆一致性、计价标准清晰度、价格结算准确率和司机是否绕路这五方面进行评测。服务质量主要从约车成功率、车费偏差、里程偏差、时长偏差和服务便捷度这五方面进行评测。

所谓里程偏差，是指按照地图上的路线走，实际路线与最后显示里程的差别，平台预估里程的平均偏差幅度为9.1%。

同样在滴滴平台上，使用同样的地图，滴滴专车与滴滴快车的里程偏差将近差了一倍，滴滴快车为5.5%，而滴滴专车则达到9.7%。

易到平台上的车程里程偏差也颇为惊人，易到舒适、商务车里程偏差为12.6%，易到易达竟为18.9%，而本次体察中，平台预估里程的平均偏差幅度为9.1%。

有将高峰期堵车的时间算进时长，其高峰期预估时长偏差较大。

本次体察对各平台的支付车费方式、客服服务等平台服务进行了体验，结果发现，三大平台均有客服热线或在线客服应答；而在支付车费的方式上，除了神州专车（预充值）之外，滴滴和易到均可以先约车后用支付宝或微信支付车费。

此外，在本次体察完成体验的121单中，均没有出现司机明显绕路行为。

## 现场

## 约见三家企业 仅易到现身

上海市消保委副秘书长唐健盛在通报会上表示，同一平台上的里程计算按道理应该使用的是同一系统，但滴滴平台上专车和快车的里程偏差率相差近一倍，这颇让人难以理解。

记者了解到，本次市消保委通知了滴滴、神州和易到三家负责人到场通报测评结果。然而，滴滴和神州失约，相关负责人并未现身，仅易到一家出现在测评会现场。

根据通报会上公布的体察结果来看，滴滴出行的服务消费评测等级为A-。体察发现，滴滴出行服务较便捷，消费者的使用率和满意度较高。但在保证快车的实际车辆和登记的保持一致、提高专车预估里程和低速

时长的精确度方面仍需改进。

神州专车的服务消费评测等级为B+。体察发现，神州专车消费者的使用率不高、满意度一般。在降低加价概率和幅度；提高预估时长的精确度，特别是高峰期；增加更便捷的支付方式方面仍需改进。

易到的服务消费评级为C，不过经历了长时间的负面风波后，体察发现，易到约车成功率比预期高，平台预估时长偏差较小，服务较便捷，消费者满意度调查发现，易到的消费者使用率不高、满意度较差。体察认为，在保证其易达车型的实车辆和登记的保持一致、明确长途费的计价规则、保证车费结算的准确率、提高预估里程的精确度等方面仍需改进。

## 链接

## 消保委昨起推出SCC服务消费评测

从昨天起，消保委推出了SCC服务消费评测（Service Consumption & Choice），评价依据由消费调查、消费体察、大数据分析、专家评估等构成。SCC评价模型将市场上的服务消费分成三级九等。分别是A级（A+、A、A-），B级（B+、B、B-）、C级（C+、C、C-）。A级表示是商家向消费者提供的总体服务品质较高且较均衡，消费者可优先选择。B级表示商家向消费者提供的服务品质有一定波动但总体尚可。C级表示商家向消费者提供的服务存在无法保证品质的情况。

比如，在此次体察中，滴滴出行的服务消费评测等级为A-、神州专车的服务消费

评测等级为B+、易到的服务消费评测等级为C，对此，消保委为每家平台提供了一张体检表，供其改善服务。

市消保委秘书长陶爱莲表示，今年中消协的年主题是“品质消费、美好生活”，上海要打响四大品牌，打造国际化消费城市，“为了更好地发挥消费引领和指导作用，我们希望通过评价体系，助推服务的诚信度、质量和顾客满意度，更加精准地提出企业发展中存在的问题，让上海的服务消费成为全国的标杆。”

记者同时了解到，在下月的“3·15”期间，市消保委还将发布商圈、快递等领域的SCC服务消费评测，此外，包括厕所服务等评测也将在近期展开调查。

## 延伸

去年年初，众多消费者集中反映，在使用网约车的过程中，遭遇了打车难。

2017年1月，针对网约车平台无序加价现象，上海市消保委曾约谈滴滴、易到、神州三家网约车企。

与此同时，市交通委约谈滴滴出行等网约车平台，明确提出，根据出租车管理的相关法律法规，滴滴应立即着手下线出租车加价功能，不得以任何方式给巡游出租车提供加价的信息，限时2天。

而在中消协日前发布的2017十大维权热点中，网约车也赫然在榜。中消协称，

2016年下半年，地方网约车新政陆续出台实施，网约车进入发展新元年。

新规落地不可避免地引发了网约车价格回归应有水平的正常阵痛，但相关企业“任性加价”的问题也被消费者集中投诉，“加价高”“提现难”“高风险充值”等问题，成为网约车领域消费热点话题。

工商、交通等相关部门高度关注网约车问题。舆论认为，网约车作为“互联网+出租车+交通”的新模式，涉及人民群众切身利益，各方需共同努力，不断总结、完善，适时开展评估，推进网约车行业的规范发展。