



「 下单时明码标价,上门时却“漫天要价”;客户抱怨司机不守约,司机却称定价太低赔钱做生意……货拉拉、快狗打车网约搬家服务平台近期频频被“吐槽”,在货运车司机和客户两边“不讨好”。 」

说好的价格“见光涨” 网约搬家为何难守约?

搬家“见光涨”已成行业潜规则?

杭州白领温先生最近为搬家的事操碎了心,在朋友推荐下,他下载了货拉拉 App,“我看路上货车、面包车车身经常有货拉拉的广告,感觉用户蛮多,应该比较靠谱。”

按照提示,他详细填写了物品清单和起止点等信息,物品主要是洗衣机、床垫两件大件,平台计算出的运输费是135元,另收搬运费230元,总计365元。看着价格还算合适,温先生随即下了订单。

温先生说,下单后有司机迅速接单,约好时间后第二天就开着货车上门了。但进门一看,就说东西太多太重,要加价100元。

“这是平台计算的价格,已经形成契约,加价不合理。”温先生现场打客服电话咨询是否允许加价,客服了解详情后确认无须加价。

结果司机却“撂挑子”一走了之。

重新下单后,第二位司机到达后同样提出要加价。接连两单“见光涨”,温先生这才意识到,司机现场加价可能是网约货运平台的潜规则;如果再坚持不加价的话,搬家可能要遥遥无期了,只好妥协重新下单。

果然,第三位司机也“如出一辙”提出加价,最终以加价100元成交。

刚从北京到杭州工作的郑女士也遇到类似情况。她在快狗打车平台上下单拉货,“司机起先提出要加500元,这比订单上计算出的搬运费高出太多,我难以接受。”郑女士拒绝后,司机直接就地卸货,但是后台却显示订单完成。郑女士向平台投诉,一直没有得到反馈结果。

快狗打车司机姚师傅在接受

记者采访时坦言,大多数情况下确实会加价,“如果客户比较爽快就会要得高点,否则就少加点,万一不能接受就取消订单。”

记者在黑猫投诉、聚投诉等网络投诉平台上搜索发现,对货运平台投诉的问题中,司机变相加钱、乱收费等问题较为集中。例如黑猫投诉平台“货拉拉”的投诉页面上有600多条投诉帖,其中客户投诉最多的是平台不开发票,其次就是司机私下乱收费。而在聚投诉平台“快狗打车”投诉页面,有400多条投诉帖,投诉司机临时加钱的帖子也比较多。

北京市工商局相关部门负责人表示,搬家货运公司的价格陷阱是投诉热点之一,较为常见的做法就包括低价吸引消费者,之后坐地起价,并额外收取楼层费、大件物品搬运费等。

前端低价“吸流量”,终端常闹“不愉快”

据了解,近几年,众多投资涌入同城货运行业,激烈竞争下,一些互联网货运平台如神盾快运、速派得、蓝犀牛、1号货的等日渐式微,脱颖而出的货拉拉和快狗打车成为目前网约货运平台的头部企业。

业内人士认为,两个平台的运营模式类似,即通过不断推广来吸引资金注入,依靠价格战占领市场,寡头竞争让客户和司机“二选一”。平台之间的激烈竞争拉低了价格,短期看对客户是件好事;但是随着价格战延续,司机这一端的收入被压得过低,导致司机私下加价的情况屡屡发生。

在货拉拉接单了一年半的司机孙师傅说,货拉拉收费标准低于市场价太多,司机加价主要针

对大件物品,平台对大件物品的搬运费定价包括:25元一件的基础搬运费和每层3元的楼层费,“但搬运大件我们要请人帮忙,一个人的人工费都不止这些钱,不加价确实难以维持,经常会和客户搞得不愉快。”

不加入平台吧,没单子;加入平台吧,给的价格太低。这让很多司机左右为难。

事实上,不光消费者在投诉,司机对平台的投诉也很多。“有时遇到用户无故取消订单平台扣款或者扣分时,我们有申诉需求,但工作时间客服也常常无人接听。”多位受访司机颇感失望:每天接单超过三单后要按15%的比例上缴信息费,但平台提供的服务很难令人满意。近年来,在广东

深圳、浙江宁波都曾出现过网约搬家服务平台司机维权的情况。

针对客户和司机抱怨的问题,记者采访了两家平台企业。

快狗打车相关负责人表示,公司拥有350万名司机,在货运价格上,与线下市场相比有绝对优势;但搬运方面的价格,定量比较难,“这方面客户有投诉建议,我们正在研究,后续希望能有一个较清晰的衡量标准来供用户参考。”

“我们尝试将搬运费标准化,但是搬家服务流程复杂,特殊情况也比较多;标准化计价之外,有特殊大件、用户下单与实际情况不符、人工搬运距离过远等不在标准计价范围的情况,是需要用户和司机协商搬运费的。”货拉拉平台相关负责人说。

加强平台标准化建设,保障双方合法权益

业内专家认为,网约货车的出现,满足了客户的个性化需求,价格也更加透明;搬运行业的互联网化,是一种趋势。但是,由于这个行业存在需求低频、不容易标准化等问题,网约平台作为链接供需的中间方,必须进一步完善运营模式和评价体系,切实保护客户和司机双方的合法权益。

国务院发展研究中心市场经济研究所副研究员李汉卿认为,网约货运平台面临的关键问题是如何实现价格标准化,让供需两端信息透明。与滴滴等客运服务

平台相比,搬家货运要复杂得多,货运平台必须加强标准化建设,建立服务质量体系。

“平台方不能只是简单作为供需双方的中介,要履行实际承运的相关责任。”李汉卿说,货运平台应加强对司机的业务培训,提高准入门槛;同时,对客户和司机的投诉要及时反馈,切实保障双方合法权益。另外,平台还可以通过技术手段提高安全保障能力,如司机背景审查、路程设计、交易过程监控等。

浙江省社会科学院研究员杨

建华认为,平台应当从长远发展考虑,压缩平台管理费用,制定与市场状况相匹配的定价规则;同时应诚信经营,不得以低价诱导等方式侵害消费者权益。有关主管部门也应加强监管,对于失信企业或个人可列入黑名单。

多位受访网约货运平台负责人提到,将加强管理,加强司机培训,着力解决收费标准化、透明度不高的问题,进一步提升用户体验,让互联网货运平台得以持续健康发展。

(新华)

70个新药 被纳入医保目录 多个重磅 国产创新药在列

建立医保制度以来规模最大的一轮国家医保药品目录调整谈判宣布收官。国家医疗保障局昨日在京召开新闻发布会表示,70个新药被纳入国家医保药品目录,价格平均下降了60.7%。其中,8个近年来上市的国产重大创新药品在列,释放出支持药品创新的明确信号。

记者了解到,22个抗癌药、7个罕见病用药、14个慢性病用药、4个儿童用药此次谈判成功,被纳入国家医保药品目录。其中,备受关注的三种丙肝新药价格降幅平均在85%以上,将极大改变我国丙肝治疗此前无药可用、用不起药的困境。入选的创新型国产PD-1抑制剂——达伯舒将极大降低相关肿瘤免疫治疗的费用。

据悉,本轮国家医保目录调整谈判共涉及150个药品,包括119个新增谈判药品和31个续约谈判药品。119个新增谈判药品谈成70个,价格平均下降60.7%。其中,肿瘤、糖尿病等治疗用药的降幅平均在65%左右。31个续约药品谈成27个,价格平均下降26.4%。

国家医保局医药服务管理司司长熊先军说,这次谈判成功的药品多为近年来新上市且具有较高临床价值的药品,涉及癌症、罕见病、肝炎、糖尿病、耐多药结核、风湿免疫、心脑血管、消化等10个领域。通过发挥医保部门“战略购买者”作用,以量换价,推动药费大幅下降,多个全球知名的“贵族药”开出了“平民价”,进口药品基本都给出了全球最低价。

熊先军说,保守估计,通过谈判降价和医保报销,总体上患者个人负担将降至原来的20%以下,个别药品降至5%以下。

此次调整也是国家医保局成立以来的首次调整国家医保药品目录。调整总体分为常规准入和谈判准入两个阶段。经过本轮调整,2019年《国家基本医疗保险、工伤保险和生育保险药品目录》共收录药品2709个,与2017年版相比,调入药品218个,调出药品154个,净增64个。

(新华)