



多位市民反映乘坐网约车时常遇到车内异味重、空气混浊等情况影响出行体验

车内异味暴露网约车行业哪些问题

■ 记者 房志勇

最近一段时期,本报热线23602777接到多位市民反映,称在乘坐网约车时常遇到车内异味重、空气混浊等情况,影响出行体验。

“打车回家,一开车门就有一股浓浓的烟味儿扑面而来,上车吧,这个气味确实有点冲;不上车吧,人家司机都到了。只好捏着鼻子硬上,下车感觉很难受。”市民王女士回忆,近日她在南开区鞍山西道附近,通过高德平台约了一辆网约车回家,车内环境还不错,但是气味刺鼻。无独有偶,市民滕先生也有同样感受:“有些网约车里总有各种异味。天气越来越热,夏天开空调,车窗只能密闭,这个味道更散不出去了,希望平台能让这个情况有所改善。”

异味来源多

部分司机把车当成“家”

为了解实际情况,记者多次以乘客身份调查暗访,与多位网约车司机交流车内异味的话题。“我来自河北省,几年前在一家车行租了一辆网约车在天津跑活儿。之前一小时能跑四五十块钱,最近这一年来下降了不少,一小时也就二十多块钱。”司机祝师傅告诉记者,“平台有强制休息功能,为了能跑活儿,我会转换平台,每天在各平台累计在线14—15小时。除了睡觉、上厕所,几乎天天在车里待着,有时吃饭也在车里凑合了。其实也挺好,车就成了移动的家。可能在车里待久了,我倒是没觉得有多大味道。说实话,有时候跑得久了,我自己也不勤换衣服,都习惯了。天天洗车也不现实,费钱不说,浪费时间。有乘客说车里有味儿,我就开窗通风或者到平台指定的网点洗洗车、喷喷香水。冬天车窗紧闭开暖风,车里空气循环不畅,也是异味重的原因之一。”

祝师傅告诉记者,不少平台有投诉功能,司机接到了就去洗洗车,一般都会和乘客达成谅解。也有司机反映,有些客人执意要携带有味道的食物乘车,也是影响下一位客人乘车体验的因素之一。“昨晚一位客人从南楼上车,非要拿着煎饼馃子和云吞,味道特别冲。我也不能不让上,可是刚把他送走,下一单又来了。我来不及清理,但又舍不得不接单,只好好言解释。”

竞争加剧

清洁维护等被严重压减

据相关部门统计,截至2025年1月31日,天津有网约车平台83家,共有网约车驾驶员13.56万人,网约车辆7.29万部。据相关平台统计,天津实际开展运营的平台共45家,日均运营的网约车6.58万辆,日均订单量65.1万单,单车日均订单量9.89单。车辆日均接单量分布为:10单以下,42014辆,占比63.8%;10—20单,14944辆,占比22.7%;20单以上,8907辆,占比13.5%。

这一数据和2021年相比,增加了2万多辆网约车,平台数也多了20多家。网约车市场竞争日趋激烈,导致清洁维护等工作被严重压减。

多平台应对

香氛卡、强制休息、处罚齐上阵

记者随后询问滴滴、曹操、T3、美团以及高德等网约车平台,如何看待“臭车”问题,各平台对此有无相关规定。

高德平台相关负责人表示,作为一家聚合平台,他们只是给网约车公司提供一个接单平台,并没有管理司机的权限。

“‘臭车’问题,我们也已经注意到了。本市司机还好一点,生活比较规律,到点收车回家,定期清洗车辆和换洗个人衣物。‘臭车’多发生在外地司机驾驶的运营车辆,他本身以车为家,前几年活儿多的时候还好,可以干一阵歇一会儿,开窗透气。近期开车人多了,单量有所减少,想多接单就得延长工作时长,司机恨不得吃睡都在车内,别提腾出时间洗车了。”美团打车的一位负责人告诉记者,他们平台有驾车记录,4个小时强制下线,必须停运20分钟,让司机吃饭休息,同时清理车辆。“我们会让司机每次出车前,拍(照)一下车头车尾以及车内前后排,要整洁干净。”

“携程约车”一位车队负责人告诉记者:“平台将车辆卫生纳入了日常安全检查范围。以天津为例,每月会对平台车辆进行抽检,若车辆外观内饰有脏乱、车辆异味等情况,必须当场整改;因车辆卫生问题受乘客投诉的,经核实后也会按照平台管理规范对司机实施教育培训、扣除功勋值等处罚措施。”

“T3出行”和“曹操出行”两家网约车平台相关负责人表示,“如果乘客遇到卫生问题,可以在App上选择‘在线客服’,描述卫生问题和订单信息或者选择客服热线,我们将全程跟进处理。若属司机清洁疏漏,将要求其立即整改并扣减服务分;针对严重卫生问题,会给予乘客相应补偿或退还订单费用,并向投诉乘客推送整改报告,公示对违规司机的处罚结果。”

“滴滴出行”在北京、天津等18城派发了洗车券,督促司机及时清洗车辆。对于服务意愿高但异味问题改善效果不佳的司机,该平台会提供车辆清洁消毒、免费洗车服务。同时,滴滴在全国多城发放11万张“香香卡”,试图通过提升嗅觉体验改善乘车满意度。去年12月至今,在天津等城市,该平台对好评司机给予服务分加分和现金奖励;对于车内异味持续未改善的司机,进行宣教、扣服务分、暂停服务等不同程度的处置。

针对司机长时间驾驶问题,各大平台纷纷在派单系统中做了技术调整。“司机连续服务时长超4小时的,会强制下线20分钟;24小时内连续休息时长少于6小时的,也会触发平台强制下线功能。另外,针对深夜等司机易疲劳时段,一些平台也通过车辆安全语音播报等形式,提示司机注意休息、安全行车。”各大平台负责人表示,这既是让司机调整工作状态,也是让他们有一个清理车况的时间。

采访中,记者发现不少司机注册了多个网约车平台App。“有时候一个平台派单不够,我们就多注册几个,争取多抢几单,上了车就别闲着。”网约车司机孙先生告诉记者。这种多平台注册的方式,让平台的强制休息政策形同虚设,这个平台工作时间到点了,就换另一个平台。

建议共治

不应让乘客为异味买单

天津社科院舆情所副研究员韩阳认为,网约车异味现象是该行业劳动力市场供给与网约车市场需求之间失衡的表现,客单价降低,司机为增加接单量延长工作时间,无暇顾及车内环境。单纯寄希望于乘客拉黑和对司机处罚,无助于从根本上解决问题,还是需要强化平台监管与服务责任,推动平台提供更好的服务保障。能否将车辆“无异味”作为考核标准,建立由网约车平台、司机和乘客三方共同分摊的网约车服务成本机制,值得研究。

消防全力护航海棠花节

花海深处“消防橙”守护平安



巡控小分队在五大道景区多个关键点位不间断巡查、值守。

■ 记者 何欣 文/摄

五大道的海棠花如期绽放,将这片历史街区装点得如诗如画。日前,海棠花节盛大启幕,现场游客如织,热闹非凡。在这繁花与人潮背后,有一群人默默地坚守在一线,守护着辖区居民和游客生命财产安全,他们就是和平区消防救援支队西安道消防站和五大道消防站的消防员。

4月8日上午,记者来到西安道消防站设在大理道睦南公园的前置备勤点,见到了消防站站长孙明杰。“4月3日至13日海棠花节期间,每天都安排1辆消防车和7名消防员在这里值守。”孙明杰说,海棠花节期间,游客数量剧增,为确保能够快速应对可能出现的火灾等突发事件,在五大道景区人流量较大、火灾风险较高的多个关键点位,消防员们严阵以待,一旦接到警情,能够在第一时间奔赴现场处置。

离开睦南公园,记者来到4月3日刚刚对外开放的五大道公园,看到五大道消防站3名消防员正在公园内进行不间断巡控,他们对公园周边道路两侧的市政消火栓进行拉网式“体检”,逐一出水、试压,确保所有消火栓都能正常使用。

五大道消防站指导员张靖介绍,早在海棠花节开幕前,消防站就结合五大道地区建筑结构、道路水源等情况,进一步修订完善灭火救援预案,确保一旦发生险情能够迅速响应、科学处置。消防员们每天穿梭在一条条街道、一栋栋建筑之间,对每一处消防设施进行严格检查,从灭火器的压力是否正常,到消火栓的阀门能否灵活开启,不放过任何一个细节。消防员们组成多支巡控小分队,携带细水雾灭火器、灭火毯等轻便灭火装备,在景区内不间断巡逻,一旦发现异常情况,能够迅速处置,将火灾隐患消灭在萌芽状态。

为提高五大道景区周边商户和居民的消防安全意识,连日来,五大道消防站组织开展了多场消防技能培训。培训内容涵盖火灾预防、初期火灾扑救、疏散逃生等实用知识,现场演示灭火器和灭火毯的正确使用方法,并邀请商户和居民代表亲自操作体验。

足不出户 办理分类广告

分类信息刊登项目

- 公告 · 寻人启事 · 减资公告 · 声明 · 遗失声明
- 注销公告 · 免责声明 · 指定承租 · 生日祝福 · 结婚启事
- 资产债权公告 ·····

扫描二维码 进入小程序办理



联系电话>>> 23602233 17622997767