网约车平台上接单遇“催款难”

的哥7年被欠42笔未付订单

“平台客服每次都说‘在催，在沟通’，可就是没有结果。”近日，程师傅在武汉城市留言板上反映，自己是一名出租车司机，在网约车平台上接单，遇到乘客下车未付款、催款电话打不通的问题。7年间，他已“攒”下了42笔未付订单，总金额1386.12元。

记者就此致电武汉市交通运输局客运处。相关负责人表示，将督促平台研究此类问题，找到解决方案。

司机被欠42笔订单 “催款”仅能暂停用户发单

8月2日，程师傅介绍，最早的一笔未付款的订单发生在2017年11月。他曾多次向网约车平台反映乘客未付款的问题，但始终未能解决。“在平台上，你找客服，客服也说帮你催，但从去年到今年一直没有结果。”

无奈之余，程师傅向记者发来了十余张订单截图。记者粗略统计发现，共有42笔未支付订单，总金额达1386.12元。

程师傅告诉记者，订单界面虽有“催款”功能，但作用并不大。

在“催款进度”的截图上，记者看到，司机发起催款后的第一天，平台会向乘客的手机号发送提醒短信；第二天平台会进行智能电话催款；第三天至第五天，司机可通过虚拟号自主联系乘客催款；之后催款流程结束，若乘客仍未付款，平台会在乘客下次使用平台叫车时暂停其发单的权利。然而，这些流程走完后，部分乘客仍未付款。

“垫付”功能不适用出租车 平台已有车内支付提醒

程师傅透露，不少同行和他有一样的困扰。出租车司机祁师傅的手机上，也有多张订单未被乘客支付。祁师傅表示，平台只对快车、专车垫付车费，而他跑出租车的未支付订单却没有被垫付过。记者在社交平台搜索发现，有网友也提到“快车平台会垫付（车费），而出租车没有”。

记者致电平台客服，工作人员表示出租车确实没有垫付功能，但平台会不定期开展活动，司机参加完成订单、保存在线时长等活动时可领取垫付卡，也可以为司机垫付车费。

祁师傅表示，乘客未支付情况日益增多，他发现平台也做出了一些改进。他说：“从今年开始，我跑平台的订单时，就会有语音提醒，提示尽量让乘客在车内完成支付。有些时候，乘客要赶飞机、赶火车，没办法在下车前支付。但这样的提醒还是让未支付订单少了不少。”

管理部门

督促平台研究 并拿出解决方案

7月30日，相关平台在武汉城市留言板回复程师傅称，平台为出租车驾驶员提供电召服务，为出租车驾驶员及乘客提供信息撮合技术支持，平台仅收取信息服务费。针对未支付的订单，平台已尽到催付义务，已联系乘客提醒支付，建议后续关注订单支付情况。

7月31日，记者询问该平台客服，针对未支付订单是否有更强的管控措施。工作人员表示：“如果乘客不支付费用，将无法在同一个平台进行叫车。平台会不断加强乘客的记录管控，也会积极帮助司机进行催款。”

8月2日，记者又致电武汉市交通运输局寻求解决方法。客运处相关负责人表示，将督促平台研究此类问题，后续拿出解决方案。此外，该负责人强调巡游出租车即便从线上平台接单，司机也应线下打表计价，尽量让乘客在车内完成支付。

记者商佩 实习生黎紫怡

宁停几分钟不与行人争道

公交车“礼让行人”让城市更畅行

武汉晚报讯（记者陶常宁 通讯员万建国 尤满）8月6日，武汉公交408路驾驶员朱贤仕经过中山大道与江汉路交会路口时，习惯性提前减速，举起右手，成立掌姿势，向行人行走方向来回轻轻挥动，示意行人先行。这一个动作，他开一趟车要重复近百次，也是因为这个动作，让公交车行驶更加安全、畅通。

6日上午9时40分，朱贤仕从408路起点二七路二七横路站准时发车。408路是一条旅游观光环线，沿途经过武汉二七纪念馆、八路军武汉办事处旧址纪念馆、汉口江滩、江汉关博物馆、武汉美术馆等，都是游客来武汉必去的参观点位，因此乘坐408路的外地游客和本地市民较多。

记者跟车采访发现，408路主要沿解放大道、沿江大道、中山大道等主干道行驶，沿途经过约90个路口、70条斑马线。每当距离路口或斑马线还有30米时，朱贤仕就开始减速；距路口20米时，他会观察是否有行人或非机动车过马路；当距路口只剩10米时，如果有行人或非机动车过马路，他会主动停车礼让，绝不会从行人身前抢行，并按规定挥手示意行人先走。

当从胜利街向三阳路左转行驶时，朱贤仕看见一位母亲推着婴儿车、牵着一个小女孩过马路，他主动停车请她们先走。母亲看见公交车主动礼让，微笑着向朱贤仕点头表示感谢。

车到永宁巷，背着游泳圈的张先生上车，交谈中得知他刚游完泳。“公交车有空调凉快，现在公交车开得平稳，坐得也舒服。”他说，自己今年70岁，现在的公交服务很周到，每次过路口，即便没有红绿灯，车子也会停下来等行人。“这点改变真的很大。”

据了解，武汉公交推行“321”斑马线礼让法，公交驾驶员要做到一看、二慢（或停）、三通过，即提前观察、减速慢行；宁停勿绕、宁让不抢；主动礼让、行人优先。记者观察发现，司机礼让行人，释放的善意被感受到后，行人有时会加快过马路的速度，让公交车也快点通过。这样做，不仅行人过马路更加安全，车辆也会降低违章率、事故率，让道路更加畅通。

路过中山大道江汉路交会路口，朱贤仕停车礼让，示意行人先行。 记者陶常宁 摄

武汉公交集团安全部相关人士介绍，在斑马线礼让行人，让驾驶员的心态变得平和、放松、不争不抢，其他的一系列营运服务行为也变得越来越好。

他驾驶公交33年零违章零事故

不变道不抢行一路准点顺畅

8月6日上午，记者乘坐780路公交车，体验武汉公交如何平稳、顺畅运行。

“请乘客坐稳扶好，开车了。”当日上午9时整，780路公交司机李福斌观察车辆前后状况后，轻踩油门，平缓驶离汉西一路站点。

从事公交驾驶33年来，湖北省劳动模范李福斌已安全行车百万公里，保持着零违章、零事故和零投诉纪录。

在李福斌驾驶的车辆上记者发现，行车时段，驾驶仪表盘始终显示15公里/小时的速度，极少波动。“严控速度、平稳驾驶，才能有效防止事故发生，以及由此导致的道路交通拥堵。”

在发展大道复兴一村附近，一辆私家车占道停止前行。李福斌缓慢停下后耐心等待，没有采取变道超车，待私家车稍后发动后，再跟随前进。一路上记者观察到，李福斌不变道行驶，不加速超车。“‘一慢、二看、三通过’牢记在心，才能行稳致远。”

在将军一路站，一位老年人上了车，在刷卡机旁焦急地搜寻包中的乘车卡。“莫急，不慌！”李福斌说道。刷卡后，见老人坐到座位上，他才启动车辆。

“多等一会儿、多扶一把、多问一句、多看一眼、多叮嘱一声”，李福斌说，杜绝厢内事故的发生也是保障公交安全运营的重点。

9时53分，李福斌的车驶入终点站黄塘湖停保场，在55分钟的线路单边标准时长内到达。

在停保场公交二公司休息室内，墙上张贴了李福斌总结的优质服务工作法，包括“三看三请”，即看站台上车的人多少，请大家排队上车，请下车乘客提前做好准备；看到有需要帮助的人上车，尽量将车停在他身边，请大家给他让座；雨雪天气注意看站台环境，避开积水积雪，请大家上下车注意安全。“五慢”即慢进站、慢停车、慢开门、慢关门、慢起步。这些工作经验已成为车队司机共同遵守的驾驶准则。

记者宋磊 通讯员黄丽俊 实习生王枫林