

18 家消費維權單位發佈報告 1 月底網約車車少價高受詬病

發佈日期：2017 年 3 月 7 日 來源：雲南省消費者協會

日前,昆明市消協等 17 城市消協(消委會、消保委)及中國消費者報社,共 18 家消費維權單位聯合發佈《網約車消費者情緒指數報告》,報告顯示,網約車 1 月底車少價高,受消費者詬病。

詬病 供需矛盾引詬病

《報告》顯示,在資料監測的 30 天內(1 月 23 日-2 月 20 日),網路上曾出現過兩個“吐槽高峰”,分別為春節前的 1 月 24 日前後及春節後的 2 月 16 日前後。

1 月 24 日前後,春運大幕拉開,網約車司機由於陸續返家,造成運營車數量大幅下降,但人們對於網約車的需求卻出現了大幅增長,導致供需矛盾大。此外,各地新政陸續實施,地方相關部門也對一些重點地區開始嚴查,成為網約車運營車數量減少的因素。這造成 1 月底網約車因車少價高問題被消費者廣泛詬病。

核心 服務最受關注

價格、服務及安全構成了網約車消費的三個最核心要素。在有關網約車全部的 10251 條資訊中,有關服務的資訊為 4052 條,有關價格的資訊為 2196 條,有關安全的資訊為 1907 條。可以預見,網約車的行業發展已進入了以服務競爭為主的 2.0 時代,服務將成為企業制勝的重要因素。

規範 政策滿意度待提升

雖然新政的出臺曾經引起人們廣泛的爭議,但是消費者卻對其給出了 60.43%滿意度的及格分。這說明,經過最初快速爆發式的增長,人們希望網約車行業能夠步入健康規範的發展軌道。不過,在 4 種負面情緒中,“失望”以 19.52%的占比,成為了最主要的負面情緒,這表明,作為網約車行業的第一個規範政策,新政也還有不少欠完善之處。