

962555



近日,多位市民向“新民帮帮忙”反映,乘坐网约车时经常会遇到车内气味难闻、车容车貌糟糕的情况,极大影响了乘车的体验感。实际上,网约车的“卫生状况”一直以来都颇受关注,近期关于网约车“洁净度”的话题甚至冲上了热搜。网约车到底能不能做到“仪表整洁”?记者就此展开调查。



网约车“洁净度”你满意吗?



■ 针对网约车的服务质量管理,相关法律法规正在不断完善 受访者 供图

针对乘客吐槽,部分平台已推“洁净新标准”,相关法律法规也在不断完善

约车还会碰上不修边幅、衣着邋遢的司机,同样会产生心理不适。“司机一看就不是个爱干净的人,坐在车上也会觉得心里膈应,总感觉车子上也不干净。”

最让人难以忍受的是车内的异味,据不少乘客讲述,乘坐网约车尤其是经济型快车,时不时会遇到车内有异味的情况。“香烟味、霉味、体臭味、刺鼻的香水味等,熏得人头昏脑涨。”乘客们表示,严寒酷暑也只能无奈地让司机关掉空调,一直开窗透气,就盼着早点结束行程。

从记者多次乘坐网约车的经历来看,车况卫生程度与其“等级”紧密挂钩,优享车、专车、豪华车的卫生条件都较好,而经济型的快车、特惠车等车况相对会差一点,遇到“不卫生”的概率也会大一些。一项网络调查显示,超过90%的受访网友反馈在乘坐网约车时,会特别关注车内环境卫生。若车内卫生状况不尽如人意,短途行程或许还能勉强忍受,长途出行则无疑会成为一场

“极度煎熬的旅程”。社交媒体上有网友调侃:打网约车好像开盲盒,车辆干不干净全靠运气。

已有规范 平台应推细则

记者在采访中发现,上海的出租车行业作为流动的“城市名片”,为保障其服务质量,一直有着严格的管理规范。最早于1995年实施的《上海市出租汽车管理条例》就对车辆本身和驾驶员的卫生文明均有明确要求,如营运车辆车身、车厢和行李厢整洁;出租车驾驶员衣着整洁,文明礼貌,不在车厢内吸烟等。

此后在不断的实践和磨合中,相关管理要求和行业规范进一步细化和提升,包括对车辆的容车容况以及驾驶员的仪容仪表方面也有了更加细致的要求:车容车貌要求车体外表清洁,无明显污渍,车内环境整洁,乘客乘坐区域及行李厢内无驾驶员自用物品(途安车需安装白座套)等;驾驶员按照“两蓝两白”规范正确着装,即深藏青西装、深色领带领花、白衬衫,重大活动和节假日白手套,或规范穿着企业统一的识别服。

2017年市运管处下发的《关于进一步规范出租汽车车辆车容车况和驾驶员仪容仪表工作的通知》,其中就明确提到,依据相关法律法规,针对车身不整洁、车厢不整洁、行李箱不整洁、空调设施和车辆其他设施不完好等车容车貌问题,责令当事人改正,并可以处200元以上2000元以下罚款;针对驾驶员衣着不整洁、不文明礼貌、在车厢内吸烟等问题,责令当事人改正,并可以处50元以上200元以下罚款。

而对于网约车这一“新生事物”的服务质量管理,相关法律法规也在不断完善。在国家层面于2016年颁布《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》后,上海随即出台了《上海市网络预约出租汽车经营服务管理若干规定》,但上述两部“办法”更多着重于对营运车辆和人员相关资质的规范,对车况卫生以及驾驶员仪容仪表方面并没有较为明确的要求。最新的法规则是2023年6月起实施的《上海市出租汽车客运服务规范》,该规范首次将巡游出租车和网约车纳入统一管理。其中,对网约车的车况卫生以及人员衣着仪表方面提出了具体标准,而在实际操作中,确实需要各出行平台拿出更为精准的“管理细则”。

洁净新标 能否落到实处

记者了解到,针对乘客指出的车况卫生等“痛点”,行业内确曾提出过“车辆整洁”“空气清新”的标准和举措,如2019年的“洁净服务标准”和2022年的“关于改善网约车空气质量的倡议”等。目前,在相关各方推动下,上海已有部分平台进一步在快车领域推出“洁净新标准”,从运营车辆、司机服务两方面严把“质量关”。

具体而言,在车辆方面,“洁净新标准”要求运营车辆外观干净整洁,无明显灰尘、污渍,车身无重大损伤;车内干净整洁,座椅、脚垫、中控台等位置无污渍、无杂物等。司机方面,“洁净

话题数据

#为什么网约车总是臭臭的#

数据总览

全部	24小时	30天
1336.7万	940	6546
阅读量	讨论量	互动量
		102
		原创量

“为什么网约车总是臭臭的”上了话题热搜

转发 462 评论 2546 赞 3.8万

最重要的原因是,的确不少司机以车为家的。
共138条回复 >

23-12-17 10:44 来自江苏 2830

司机身上一礼拜没洗澡的细菌味儿加偷偷抽烟的劣质烟草味加偷偷脱鞋的脚臭味加冬天开空调让味道升温。
共45条回复 >

23-12-17 13:02 来自上海 1221

做专车啊,快车都10万块左右的内饰有味道不是正常。做沃尔沃没味道啊
共253条回复 >

23-12-17 11:41 来自吉林 544

所以我一坐的士就晕车想吐,莫名的有一股味道让我很不舒服
共9条回复 >

23-12-17 12:23 来自湖北 413

网友吐槽自己遇到的网约车环境卫生方面出现的各种情况

车脏味重 打车如开盲盒

市民张女士告诉记者,有一次自己叫了一辆快车,在路边等了五六分钟后,一辆车身挂满泥浆的网约车开到了面前,“门把手上都是泥水,我只能用餐巾纸包着开门。”张女士说,当时想着下雨就忍了,没想到上车后发现,车子后排座椅上居然也有一大块污渍,皮革座椅也破了个大洞,“一开门看到如此之脏,我都不知道该怎么入座,只好用纸巾擦了又擦,一路忍着到了家里。”

除了车内卫生差外,还有乘客吐槽,打网



选大额存单 安心存未来

大额存单

稀缺 限时

3.3%

存款利率
三年期储蓄
保本保息
支持转让



微信扫一扫 添加
华瑞银行企业微信
营业部地址
浦东新区东方路
1217号 108、109单元
官方客服电话 95173

- 上海本地法人银行
- 注册资本30亿元
- 2015年5月23日正式开业



- App可开立存款证明
- 50万元以内受国家存款保险保障
- 不满三年也可转让,根据历史数据,平均48小时内可以转让成功



本版编辑/曹柳曼
视觉设计/竹建英