

# 网约车到底应该车等人，还是人等车？

各平台免责取消规则都清楚了吗？

晨报记者 潘文

前不久，一条“网约车司机等待7分钟后取消订单”的视频引发热议。视频中显示，网约车司机到达上车点后，却发现乘客在不紧不慢地买早餐，多次打电话催促后司机取消了订单，乘客表示如取消订单则会投诉司机。该视频后被证实系翻拍，但关于打车时应该是“车等人”还是“人等车”的话题一出，立即引发广大网友热议。

近日，记者测评体验了滴滴出行、享道出行、嘀嗒出行，多位网约车司机表示，“车等人”的情况确实比较常见。对于长时间“车等人”情况，网约车平台已有相应规则，比如司机到达上车点等待3到5分钟后可免责取消订单。关于乘客取消订单，部分平台在司机接单后2到3分钟内可免费取消，如因乘客个人原因导致订单超时取消则需支付取消费，如因司机迟到等原因可免费取消。

## “车等人”，3到5分钟后可免责取消

不同平台的网约车、顺风车等候时间多久？司机什么情况下可以免责取消订单？

记者在体验享道出行叫车时，司机接单后立即拨打电话过来确认，“还需等候约10分钟，是否愿意等待？”

该网约车司机介绍说，有的时候平台派单距离乘客很远，怕乘客等候中途取消订单，所以会提前打电话和乘客确认下是否愿意等待。

他表示：“我在滴滴和享道平台都做过，享道司机是不能取消订单的（平台派单太远的话），到达上车点等候3分钟后司机就可以免责取消订单。滴滴大概是5分钟可以免责取消。”

记者多次体验了滴滴出行、享道出行、嘀嗒出行叫车，多位滴滴出行网约车司机表示，到达上车点后一般等候时间为5分钟，超时后司机可以免责取消订单，是否取消订单要看司机个人；享道出行网约车等候时间为3分钟，超时后司机可以免责取消订单，是否取消订单同样由司机自行决定；嘀嗒出行顺风车则由司机和乘客约定上车时间。

记者通过网约车平台和司机了解到，对于长时间“车等人”的极端情况，网约车平台推出了相应规则。比如滴滴网约车到达目的地的时候，系统会自动触发已到达，等待一定的时间后可以免责取消订单。在上海，滴滴的免责取消等待时间是5分钟。

至于超过等候时间后，司机是否会取消订单，多位司机均表示这要看司机个人。一位网约车司机表示，如果超过等候时间，司机免责取消，有的平台会有一些类似“空驶费”的补贴，不过这个补贴很少，只有2-5块钱，取消订单有时对司机来说是赔钱的，因为开到上车点再加上等候几分钟，基本上十几分钟就没了，只拿几块钱的“空驶费”，司机是不愿意的，所以有的司机也会继续等待乘客。

有网约车司机表示，印象比较深的是有一次接乘客，到小区门口后，等了8分钟，还没有来，他就取消订单走了。也有的乘客去赶火车，行李很多，下楼比较慢，就会和司机说“你到了就开始计费吧，我慢点过来”，这种情况司机一般也会接受。

还有网约车司机表示，有的路段不能停车，或者只能停两三分钟，无法长时间等待，一次被罚200块的话需要跑很多订单，这时候就会协商取消。

和网约车不同的是，顺风车的时间由司机和乘客共同协商。嘀嗒出行《顺风车合乘公约2.0》中提到“迟到及爽约规则”，平台建议用户体综合伙伴因特殊情况导致的迟到、爽约等行为，同时平台将逐步完善迟到、爽约、无故取消等责任判定和赔付制度等。

一位嘀嗒顺风车司机表示：“顺风车就是我们上下班顺路接一下，时间都是司机和乘客沟通的，不像打车那样几分钟后就到。也遇到过不准时的情况，要么继续

等待或者取消订单，顺风车随时都可以取消订单，比如你这一单，要是我在路上有事来不了了，就会打电话和你说我来不了了，然后取消订单。”

他表示，顺风车双方是诚信的关系，要是双方协商不一致的，双方随时都可以取消订单，不过很少接到取消订单的，协商好了一般不会有变动。呼叫顺风车最好提前半小时下单，如果有急事不建议选择顺风车。

## 司机迟到，乘客可免费取消订单

除了“车等人”，还有“人等车”的情况。“人等车”可以取消订单吗？什么情况下可以免责取消？记者在滴滴出行和享道出行了解到，在司机迟到等情况下，乘客可免费取消订单。

滴滴出行APP显示，快车实时单取消规则为乘客可以在司机接单2分钟内免费取消，若由于乘客个人原因超时取消，乘客需要支付取消费用。取消费收取标准为：司机接单后2分钟，取消费4元。若由于司机、平台或其他外界原因，乘客无需支付，例如司机迟到、司机提前点击“我已到达”、司机多次不接电话等。

享道出行APP显示，乘客在司机接单后3分钟以内（含3分钟），可免费取消订单。乘客在司机接单3分钟后取消订单，若系统预估司机将迟到上车点，乘客可免费取消订单，司机未在规定时间内到达上车点，乘客可免费取消订单。乘客在司机接单3分钟后取消订单，若系统预估司机将按时到达上车点，乘客需支付司机取消费5元。司机按时到达上车点，且等待超过3分钟，司机可以免责取消订单，乘客需支付司机取消费5元。取消费将全额用于补偿司机空驶成本。

对于“人等车”，市民看法如何？谢女士表示，“我不喜欢让别人等我，我都是走到门口再开始叫车”。相比于“车等人”，她更倾向于“人等车”，而且有些路段不方便停车，比如长时间停车可能会堵住小区出入口。

在叫车时，她也遇到过等候时间较长的情况，“有次在一个商场门口叫网约车，平台显示司机就在商场停车场附近，距离我200米左右，但等了有一会儿，后来上车后司机和我说‘不好意思，他刚上了个厕所’，这种情况也可以理解。司机如果遇到加油、故障等情况，和乘客说一下，也是可以理解的。”

同时她也表示，网约车有可以等待5分钟左右的规则，只要不是很大的小区，叫车后再下

楼也是来得及的。只要在规则内，都没什么问题。

也有市民表示，叫网约车时，车和乘客最好能差不多时间到达，等候时间在一分钟左右，这样网约车司机和乘客都比较能接受。

还有市民表示，下单后有时等很久才能叫到车，所以会提前下单，然后再做出发准备，这种情况下有时候会迟到，出现“车等人”情况。

对于“人等车”，有网约车司机表示，司机出车是为了赚钱，都想快点完成订单，一般不会故意迟到，但有的时候遇上堵车没办法。

## 提前做好准备更能有条不紊

叫网约车时，应该是“车等人”还是“人等车”？对此，不少网友纷纷表示，大家都不容易，应该相互理解，尽可能减少司机和乘客的等待时间。

“车等人”和“人等车”问题，能够避免吗？首先，网约车APP上显示的预估时间可以作为等候参考，包括堵不堵车、网约车大概多长时间到达等。从叫车的时间来看，主动权在乘客手中。准备就绪后，再下单等待网约车司机过来，可以避免出现长时间“车等人”问题。尤其是赶时间的时候，相比于上车后催司机“开快车”，提前做好出发准备更能够有条不紊。叫车后，司机、乘客都应保持手机畅通，这样有情况时可以随时沟通。在走访中，大多数乘客表示，一般会提前下楼等车或是一两分钟内到达。

对于极端的长时间“车等人”情况，部分网约车平台也推出了一些相应措施，比如司机到达上车点等待一定时间后，可以免责取消，有些情况下乘客需要额外支付一定费用，补偿司机空驶成本。也因此，有网约车司机表示，“车等人”问题不大。

对于“人等车”也有相应规则，如果司机没有到时间，就提前取消订单，平台会扣除服务分，服务分和派单质量相关，会降低司机收入。部分平台上，若系统预估司机将迟到上车点或是司机未在规定时间内到达上车点，乘客可免费取消订单。

也有乘客提出，司机等待几分钟后可以免责取消，获得补偿，但对于“人等车”还缺少相应保障。比如网约车显示5分钟到达，但等了10分钟后车子还没有到，而且司机取消了订单，这种情况下对乘客是否也应有所补偿，等待一定时间后是否能按档进行赔付。

网约车已经成为市民出行的重要方式，如何解决“车等人”“人等车”以及其他频发的网约车问题，既需要司机、乘客的相互理解、文明出行，也需要管理部门和平台方更精细化的管理。

取消订单



制图 / 潘文健

测评项目	司机免责取消规则	乘客免责取消规则
滴滴出行	到达上车点等待5分钟后	司机接单后2分钟内；因司机、平台或其他外界原因导致订单超时取消
享道出行	到达上车点等候3分钟后	司机接单后3分钟内；系统预估司机将迟到；司机未在规定时间内到达上车点
嘀嗒出行	双方协商	双方协商

