

## Improvement of Online Appointment Vehicle in Customer Relations

Yuxiang GAO    Zhengde BAO    Chenxi LI

School of Computer and Software, Jincheng College, Sichuan University, Chengdu, Sichuan, 611731

### Abstract

The traditional way of life is accompanied by traditional taxi travel. In recent years, the development of Internet technology has helped to expand the market of online car booking. Apps about online car booking emerge in an endless stream. There are also some problems in the convenience of online car booking. Recent killings of online car booking have pushed this new thing to the forefront. The government has issued a number of policies to regulate the market, and various online car-appointment platforms have also introduced measures to prevent danger, but new problems still exist. This paper aims at the analysis of the improvement of customer relationship of online car-appointment.

### Key Words

Online Appointment, Background, Origin, Competition

DOI:10.18686/jsjxt.v1i2.653

## 网约车在客户关系中的改进

高宇翔 鲍正德 李晨曦

四川大学锦城学院计算机与软件学院, 四川成, 611731

### 摘要

传统的生活方式伴随的是传统的出租车出行, 而近年来互联网技术的发展助力了网约车市场的扩张, 各类关于网约车的 APP 层出不穷, 网约车的便利也存在一些问题, 近期发生的各种网约车遇害事件将这个新兴事物推上了风口浪尖。国家为监管市场出台多项政策, 各网约车平台也推出了预防危险的措施, 但新的问题依旧存在, 本文针对网约车客户关系改进的分析。

### 关键词

网约车; 背景; 起源; 竞争

### 1. 网约车兴起的背景

网约车的出现, 网约车出现大概于 2014 前后, 当出租车发展到了一定阶段, 出租车的问题日益渐出, 一些车主拒载客人, 漫天要价。

恰逢 4g 网络在我国全面铺开, 各种导航软件再手机客户端的应用以及移动支付的出现, 应运而生出现了网约车, 利用互联网与自己的 GPS 定位去通知车主到约定的地方去接客户, 然后客户把钱付给商家, 商家按照一定的比例发给车主, 如果车主对于客户服务有偏差, 商家将进行经济处理, 以及封号, 这样一来很大程度上避免了车主对于客户的不正当的收费以及恶劣服务。

网约车的发展也受到出行规律的影响, 大量的人群聚集在某一时刻, 某一地段, 出租车难免供不应求, 当上下班高峰, 由于出租车数量的限制, 很难完全满足市场的需求, 例如在成都, 大部分人居住在二环内, 或者城市的北边, 但是上班在南边上班, 公共交通以及出租车很难完全满足市场的需求, 因此网约车提供了一部分需求, 而且很多车主都是利用下班时间用自己的私家车来兼职, 既能满足城市对于交通的需求, 也能获得一部分的经济收入。对于车主来说可谓是一举两得。

### 2. 国内网约车存在问题

#### 2.1 价格回归导致客户流失

在网约车开始之初,各个科技公司纷纷卷入网约车的行列,一时间网约车的平台如雨后春笋一般出现,滴滴打车,神州专车,优步,易到,曹操专车,首汽约车等等。作为国内的龙头老大——滴滴,这是大多数旁观者的选择,不要追求过高端的服务,基本服务是有保障的,价格优惠是可以享受的。这个时候车主与乘客之间矛盾得到极大的缓解。在过去的三年中,滴滴通过补贴战,乘客少花钱,车主多赚钱,导致一段时间内给客户造成了“网约车最便宜”的假象,而滴滴靠价格击败了优步等众多同质平台,成为网络汽车市场的绝对领导者。这种靠价格战击倒对手,当有一天到达价格回升的阶段,对于一部分顾客的流失,是不可避免的。后来滴滴和优步的合并,标志着补贴战基本结束,价格开始回归正常水平,平台订单量增长长度放缓,供求双方都回归合理性,一些真实的需求开始逐渐显现,比如说,让一个月收入1500元的人每天都去打车,这本身就不是一件合理的事情,他的出行需求应该更多的由公交地铁来满足。在这个时候这种需求才开始正常的对口,共享经济提升社会运行效率的作用也开始显现出来,真的要打车出门的乘客需求得到了满足,司机也得到了合理的报酬,但是造成了客户流失严重的问题。

## 2.2 拼车服务影响客户关系

2015年,滴滴推出拼车,顺风车业务。又抢占了一部分的低端市场,使得每个人都可以利用较少的钱去享受更优质服务。拼车在滴滴大数据的优化下的确很顺路,很方便,最多可以拼3单、顺风车可以拼1-2座,最多可以拼两单,司机的收费方式是按照乘车人数、里程收费,按照这样的计价方式,其实平台的利润比较高。从站在车主的立场来讲,俩张订单合并为一张,意味着车主需要走更多的路去接待乘客,而且利润不可观。这样就有一部分司机不愿意去接拼单,导致乘客在拼单的时候等待的时间更加漫长。这样的机制不利于拼车功能的发展。也破坏了乘客与车主之间的关系

## 2.3 法律欠缺导致约束不强

在合法运营方面,从来都是网约车的最大的痛点。神州、首汽滴滴也在虎视眈眈,都布局广泛,而且现在逐渐向合法规范运营方向发展,神州和首汽都是自己的车,而且全职司机,大部分的符合网络车辆平台条件;而滴滴主要是私家车和私人车主。平台上仍有相当的驾

驶员未取得网络汽车的驾照。没有运营许可证在一定范围内属于非法运营,而且也没有明确的法律指出这一问题的存在,钻法律的空,打法律的擦边球,这是网约车在交通中一个最大的安全隐患。

## 2.4 合理利用解决交通拥堵

因为一部分人的需求增加,所以网约车的数量也在增加之中,从而增加的了一定的程度的城市拥堵,在一定的时间内,例如上班高峰期,网约车司机又可以因为赶时间多拉活,比一般的开车更不受秩序,经常抢道。有可能网约车司机对社会交通秩序是一个主要的扰乱因子,但是在乘客的一方来讲,时间快一些也是喜闻乐见的。所以说在整体上对社会的交通秩序产生了一定的影响。另一方面网约车因为更加方便,更加便捷,也会带来一些“引致需求”,也就是因为它的方便和低价新增了一部分出行。这样也为城市的拥堵做出了一些“贡献”。

## 3.网约车的客户关系改进的措施

### 3.1 网约车车主素质提升

对于司机,是网约车存在中最重要的部分,由于司机和车辆构成的运载力,具备时间上的独占性,司机必定会选择一个多赚钱的平台,所以一个司机在服务于甲平台的时候,必然无法响应乙平台的乘客需求,所以应该重视司机的唯一性,对于司机不能几个平台同时接单,这样造成平台缺失,而不同的平台掌握了司机和车辆资源,这个时候,乘客的倒戈更进,都是时间问题。所以对于司机方面而言,尽可能在平台方面多让利,培养司机的客户忠诚度。也会带动乘客的消费动向。加大在平台上也接入出租车的行为,这样一来提高平台的用户渗透率,使用出租车不仅可以补充平台的运输能力,而且还可以增加活跃用户的数量,促进未来新业务的发展和进一步融资,而且出租车的管理规范,又不需要平台去进行管理,对于平台来说一举两得。

### 3.2 拼车功能价格调整

网约车对于拼车功能的优化还需要改进,在上下班高峰期的时间内,拼车往往不能精准的将同种需求的乘客匹配到一起,这说明拼车方面的数据优化还存在问题,应该对于拼车做到的是:司机少绕路,乘客少等待。在“二少”的基础上给与消费者最大的优惠。价格方面,在

拼车时期应与普通约车方式中拉开差距,还应该注重培养用户习惯,让用户明确二者的差别。在国内来讲,国人之间的信任度是不够的,更加应该加强陌生人拼车需求的保障及信用机制,加大本身产品的宣传。更需要争取政府部门的支持,媒体的推广及软件功能的完善。

### 3.3 法律措施健全完善

对于安全方面应严格监督,严格审核网约车驾驶员和车辆,对于司机进行平台内部备案。接单之前识别司机身份。对于乘客方面更大程度的普及自救知识,或者对于网约车进行统一改装,将司机与乘客之间隔离为两个不同的空间,一旦司机接单,乘客上车,司机驾驶位的空间,俩个门自动反锁,司机自己难以打开,需要乘客手中的手机确认到达目的地以后,司机驾驶的俩个门才能打开,这种措施倾向的是租车行业,拥有统一的车辆调配的平台,而司机也只是平台的被雇佣者,这样进行统一化的改装难度较小。同时加强法规的建设,健全相关法律,把法规当成达摩克利斯之剑,不一定要落下来,但是要悬在头上,震慑行业,对于有犯罪前科的人网约车平台有权拒绝通过审核,这样的司机对于消费者肯定存在一定的安全隐患。对于司机进行考试,达到一定的标准才可以上岗,并且从业资格注册有效期为3年。取消网约车对于从业人员的户籍限制。保障本地户籍和外地户籍平等就业,有利于保障社会和谐

### 3.4 优化网约车调度算法

对于网约车司机,出台相应的交规,更加严格的惩处,对于网约车形成一个统一管理的平台,按照限号或者轮值出车,在一定程度上可以缓解交通压力,更大程度上应加强我国的交通建设,更加清晰的认识,这是因为我国富强了,更多的老百姓对于车的需求更大了,且有车的更多了。而网约车作为一个新兴的事务,在交通方面,既要保护它的发展,也要推动自身的发展。对

于网约车的调度算法同时进行改进,同一地方在同一时间内只允许存在一定数量的车。对于高集群人群,多调度车辆,利用时间差解决车辆拥堵问题,均衡供给量,从交通角度得出最优的供给量。

## 4. 总结

经过四年的发展,中国旅游领域的份额经济已经达到相当的规模,在新的领域内,中国的发展总是迅速且拥有健康的机制,在建设服务型政府的基础上,既要保护网约车的发展,又要启到监督的责任。到现在为止,滴滴的每日订单量已经达到1600万。在这一巨大数额的背后,彰显了我国的经济在稳中求进,并充分体现了中国的共享经济为改革和发展带来的经济活力。

## 参考文献

- [1]孙雨萌,张煜婷.滴滴出行安全系统隐患与变革对策研究[J].中国集体经济,2019(08):100-102.
- [2]王雪,宋李翔.深圳“网约车”政策制定的行政协商机制研究[J].河北农机,2019(02):108-111.
- [3]包金旭.网约车经济法规与公平竞争审查制度[J].法制与社会,2019(04):82-83.
- [4]尹培培,常文芳.网约车市场准入制度建构[J].南京社会科学,2018(12):95-99.
- [5]伍洲奇.网约车困局[J].法人,2019(03):73-75

## 作者简介

第一作者:高宇翔(1997—),男,汉,陕西省榆林市,本科,四川大学锦城学院,研究方向:客户关系管理,信息管理与信息系统。

第二作者(通讯作者):鲍正德(1989-),男,汉,黑龙江哈尔滨,研究生,四川大学锦城学院,研究方向:电子商务。

第三作者:李晨曦(1998-),男,汉,贵州省贵阳市,本科,四川大学锦城学院,研究方向:大数据技术开发