# 高额充值后叫不到车 网约车平台易到变“难到”

易到是国内较早推出互联网预约车服务的平台之一,官方称注册用户已超4000万。然而,多地消费者和网友近来吐槽称,自年初起,使用易到打车困难,质疑易到变成“难到”。同时,平台仍大力推出充返促销活动。易到司机也表示辛苦赚的钱难以提现,质疑平台存在诚信问题。

对此,易到回应称,打车难是行业特殊时期的特殊现象,并非易到一家所独有。司机提现困难是由于数据对接出现系统不稳定现象,易到正与有关部门进行沟通。

## 质疑

### 翻倍加价都叫不到车 司机10点半后难提现

上海市民李先生说,在上海市区下午3点的非高峰期时段,以1.6倍的价格在易到平台都打不到车。同样,杭州白领周女士表示,这样的情况至少持续一个多月了,翻倍加价叫车都经常没有司机接单。周女士说:“我是2016年年中开始使用易到的,当时充值500元返500元,用完后又充值3000元返了2000多元,目前账户上余额还有3000多元,近期打不到车想申请退款,客服回复已超过充值后3天内的退款期限不能退,感觉余额都花不掉了。”

而李先生、周女士的用车感受,只是当前多地易到用户使用体验的缩影。从2017年年初起,在易到的百度贴吧、易到官方微博评论区中,包括北京、深圳、杭州等城市的易到用户,不少人反映打车难,并要求退款。

除此之外,也有司机反映提现难。多位司机师傅介绍,易到原本规定每个工作日的10时至15时时段内,司机可正常提现,提现后几分钟内到账,如今却提现困难。

一位使用易到有半年的司机李师傅告诉记者,一般10点半以后提现都会失败。有业内同行告诉他,抢在早上10点前提现提款成功率高一些,他尝试后的确提现成功了。因此李师傅推断,易到打车目前每天给司机可能实行了提现限额。

## 回应

### 打车难非易到独有 提现难是系统问题

对于用户、司机的质疑,记者多次联系易到,易到给予了回应。

对于为何“非高峰时期加价仍打不到车”的问题,易到回应称,这是由于各地网约车新规实施后,网约车司机减少引发供需不平衡。易到已经极大程度上调集了社会闲散运力,来解决日益上涨的出行需求。

为何“客服答应退款但钱迟迟不到账”?易到回复称,2016年底,易到客服系统进行了智能升级,升级前后由于系统对接造成一些投诉事项处理延误,从而导致部分退款需求未能及时响应,客服发现后正在加紧处理。

对于促销方式,易到则表示,易到是目前价格优惠额度最大、司机单位时间收入效率最高的网约车平台,易到将继续坚持原有的“低价格、高品质”优势来服务乘客。

对于司机师傅反映“过了10点半以后提现难成功”的问题,易到称,正在与国家有关部门监管信息交互平台进行数据对接,在此过程中,系统或会出现短暂性不稳定情况。对接工作预计近期完成,系统将恢复稳定。

易到称,易到车主在规定时段内可以正常提现,不存在限额问题,司机个人账户资金可以按照平台规则进行支取。

## 建议

### 维护好用户权益 才有更多人加入

13日,深圳市市场和质量监督管理委员会官方微博称,经统计,自2016年1月1日至2017年3月7日,(该市)咨询举报投诉平台接到有关易到用车各类信息64件。但因该平台经营企业注册地址不在深圳市,其在深圳市也未注册相关经营主体,故相当数量的投诉举报信息被归类到咨询件,无法进行投诉举报的处理。“我委已准备向北京市工商行政管理部门发出协查函。对后续情况,我委将跟踪处理。”

记者从杭州市道路运输管理局了解到,易到暂时还未取得杭州当地的网约车平台的经营许可证。对此,易到官方称,目前易到相关资质申请与审核进展顺利,预计很短时间内就将获得审批。

浙江大学建筑工程学院交通工程研究所研究员陈喜群说,网约车平台一定要维护好用户的权益才会有更多人加入进来。建议平台要制定合理的激励机制,包括改善司机端的收入,降低乘客的出行等待时间和打车难问题。

北京汇佳律师事务所主任邱宝昌则认为,目前来看平台一方面对消费者推出充值返现的促销活动,另一方面司机及时提现得不到保障,不仅损害司机利益,对消费者的利益损害也很大。平台要做好售后服务,不能只顾充值返现的促销而忽略消费者的真实体验。 据新华社

## 最早记载钓鱼岛 中国史籍影印本在英发布

钓鱼岛是中国固有领土,这是不争的事实。3月16日在英国牛津大学举行的《顺风相送·指南正法》新书发布会上,最早记载钓鱼岛的史籍《顺风相送》影印本首次与读者见面,为这一事实提供了有力佐证。

《顺风相送》是一部航海指南,约成书于明代,共127则,主要记录了关于气象方面的观察方法、州府山形水势、前往各地的航程等。其中“福建往琉球”一则记载了福建到琉球的海路,第一次出现了“钓鱼屿”(即钓鱼岛)、“赤坎屿”(即赤尾屿)的名称。

这段文字是目前证明中国人最早发现、命名和利用这些岛屿的文献资料,是最有信服力的历史证据。《指南正法》约成书于明末清初,也记录了钓鱼岛的有关情况。

《顺风相送》《指南正法》二书珍藏于英国牛津大学博德利图书馆,均为手抄孤本。博德利图书馆原中文部主任戴维·赫利韦尔热爱中国传统文化,一生致力于中国古代典籍的整理和研究工作。在2016年中国出版集团公司代表团访问该馆时,他展示了二书的原本,并建议由中国出版集团公司旗下的中华书局出版二书的仿真影印本。中华书局对此书高度重视,除保持原书原貌、印制精美外,还将两书中有关钓鱼岛的文字摘录出来,印在函盒上,使本书价值一目了然。 据新华社

## “重庆大轰炸”民间索赔团 要求日本政府认罪并道歉赔偿

“重庆大轰炸”受害者民间对日索赔原告团17日在东京要求日本政府承认加害事实,并进行道歉赔偿。

当天,“重庆大轰炸”民间对日诉讼案二审在东京高等法院二次开庭。约30名“重庆大轰炸”受害者及声援人员在东京高院前举行集会,他们手举写有“日本政府应对重庆大轰炸进行道歉、赔偿”的横幅,并高呼“日本司法做出公正裁决!”等口号。

年过八旬的索赔团团长粟远奎说,希望东京高院在二审期间能够公正判决,检讨日本的侵华历史。索赔团团长助理姜遗福称,一审判决承认“重庆大轰炸”属实,但就是不予道歉,不予赔偿。我们坚决要求日本政府对当年的加害事实进行谢罪,进行赔偿。

日本律师一濑敬一郎担任索赔团律师。一濑敬一郎律师事务所相关人士在当天法院结束审理后对记者说,东京高院当天宣布二审结案,二审仅开庭了两次。从日本司法界惯例看,二审很可能维持一审判决不变,驳回索赔团的上诉。

从1938年2月至1944年12月,侵华日军对重庆及其周边城市商业区、平民聚居区实施了6年零10个月的狂轰滥炸,史称“重庆大轰炸”。轰炸造成重庆32000余人直接伤亡、6600余人间接伤亡,房屋损毁11814栋、21295间,财产损失约合100亿法币(当时国民政府货币)。

“重庆大轰炸”受害者民间对日索赔原告团成立于2004年4月。索赔团要求日本政府谢罪,并对受害者进行赔偿。2006年3月,索赔团正式向东京地方法院提起诉讼。2015年2月,东京地方裁判所一审裁定索赔团败诉。索赔团随即向东京高等法院提起上诉。2016年11月,东京高等法院二审首次开庭。 据新华社

## 参与香港旺角暴乱 两男一女被判3年

两男一女因参与去年农历大年初二凌晨发生的旺角暴乱,17日在香港区域法院被判各入狱3年。

3名被告许嘉琪、麦子晞及薛达荣因参与旺角暴乱,16日被裁定暴动罪成立。法官判刑时表示,从呈上法庭的录影片段可见参与暴动的人不断全力向警方防线投掷玻璃瓶及竹竿,明显有意令警员严重受伤,情况非常严重,一旦暴力蔓延,情况随时失控。

法官表示,无论当晚是何种原因,参与暴动人士行为极其严重,所以要判阻吓性刑罚以防类似情况再次发生。他说,法庭在传达一个信息,参与这类活动要付出代价,有时候代价会很大。

2016年2月8日晚至9日凌晨,数百名暴徒在香港旺角与警方爆发严重冲突,造成一百多人受伤,其中大部分是警务人员。

据新华社