

# 哈啰顺风车在郑州等城市上线 将通过这些“大招”确保司乘更安全



去年12月开始,司机们纷纷注册哈啰顺风车车主

► 2019年春节刚刚结束,沉寂已久的顺风车市场风云再起。自去年8月,滴滴宣布下线顺风车业务后,顺风车市场终于又迎来了“巨头”。2月22日,哈啰出行宣布在郑州等全国300多个城市上线顺风车业务。在此之前,哈啰出行已经从2018年12月开始招募顺风车司机,截至目前,哈啰顺风车车主注册量已突破200万。哈啰出行又将如何出招,确保乘客乘坐顺风车更加安全呢?

□东方今报·猛犸新闻记者 米方杰 通讯员 宋丹/文 沈翔/图

## 哈啰使出了这些“大招” 保证顺风车乘坐安全

相较于顺风车便宜便捷的出行,其安全更是首位,哈啰顺风车又是如何保证乘客乘坐安全,以打消公众对安全的疑虑呢?这也成为不少人都关注的问题。

对此,记者在采访中了解到,在安全保障方面,哈啰出行制定了一套五重安全网,为用户提供安全、便捷的出行服务。首先哈啰顺风车在产品定位设计上拒绝社交相关功能,司乘沟通采用虚拟号码,从源头上杜绝可能存在的风险。针对车主审核,哈啰顺风车建立了一套包含事前、事中、事后各环节的多重审核制度,并与阿里云达成合作,通过实名认证、司机三证验真、人脸活体验真、犯罪记录筛查及失信行为筛查等多重流程,对车主资质进行全方位审核。

据悉,目前,哈啰出行积极和全国各地公安部门合作,对接入平台的司机进行背景审查,杜绝问题司机进入平台,进一步提高乘客的安全保障。

不仅如此,哈啰顺风车设有安全中心,未来还会不断运用技术手段,预警可能发生的情况。此外,哈啰顺风车已与知名保险达成合作,为司乘双方免费提供人身意外险、意外医疗险等,多重机制保障人身安全。

## 有独立的顺风车客服部门 相关数据将与公安部门共享

据介绍,一键报警、紧急联系人设置等安全功能也为哈啰顺风车添加了多重保障。记者了解到,今年春节期间使用哈啰顺风车的用户中,有高达82.6%的用户都将亲友设为紧急联系人,实现顺风车的安全、便捷出行,这也反映出用户自身普遍具备较高的安全出行意识。

江涛透露,哈啰还专门成立了独立的顺风车客服部门,7×24小时坐班,还有一个应急的小组,全面高效解决司乘问题。如果乘客打了一键报警,哈啰将立即启动紧急预案机制,客服接进来会有分类的标准。根据情况的分级与不同会不一样,但能保证在很短的时间内响应。

“我们进入每个城市都会有事务部门与当地公安、交警部门对接,一旦发生问题,公安系统就可以看到相应数据。”江涛表示,哈啰顺风车客服接收到一键报警后会第一时间介入,与当事人或者车主了解情况,如果情况需要,哈啰会第一时间联系警方去处理事件。

## 顺风车市场迎新“巨头” 哈啰顺风车在全国300多城市上线

顺风车卷土重来了,哈啰出行2月22日宣布:即日起哈啰顺风车在全国300多个城市上线运营,市民出行将有更多选择。

成立于2016年9月的哈啰出行,可谓是出行行业的一匹黑马,目前,哈啰出行已拥有共享单车、共享助力车、网约出租车、专车、顺风车、共享汽车等业务。2018年10月哈啰出

行便开始涉足网约车业务。

2018年9月,哈啰单车升级为“哈啰出行”,当年10月,哈啰出行接入嘀嗒出行,上线打车业务,并于当年11月,与首汽约车开展网约车业务合作。哈啰顺风车车主招募计划于去年12月26日和27日在上海、成都两地启动,随后扩大至全国120个城市,

仅20天车主注册量便已突破百万。

1月25日起,哈啰顺风车搭上了“顺风车”,利用滴滴下线顺风车的空当,陆续在广州、杭州、成都等22座城市上线顺风车服务,应时加入“顺风车返乡”热潮。在用车高峰期快速抢占市场,同时迎合政策导向,方便旅客归乡。哈啰利用时机,得了

名也得了利。

依据哈啰官方公布的数据显示,1月25日至2月4日期间,参与“共享春运”活动的车主累计万人,乘客80万。据悉,春节期间,哈啰顺风车的平均拼车距离为126.7公里,平均拼车时长为143.3分钟,平均拼车费用为122.6元,中长途出行成为顺风车的主要使用场景。

## 郑州、开封等河南16个城市今后都可打“哈啰”顺风车

据悉,截至目前,哈啰顺风车车主注册量已突破200万,累计发布订单量超700万,并且仍在保持快速增长。

记者了解到,通过更新后的哈啰出行APP或哈啰出行支付宝小程序上的“顺风车”入口,全国300多个城市用户都可便捷使用顺风车服务。

河南省内的郑州、开封、洛阳、安阳、鹤壁、焦作、漯河、南阳、平顶山、三门峡、商丘、信阳、新乡、周口、驻马店等16个城市都已同步上线,今后,在郑州等16个城市都可打“哈啰”顺风车。

据哈啰顺风车相关负责人介绍,为提供更优质的服务,哈啰顺风车产品

保持持续迭代更新。在一键报警、设置紧急联系人等功能的基础上,IM(即时通讯)功能也将上线,车主接单后,司乘双方即可在线上实时沟通,便利用户出行,后续也将针对用户体验进行持续升级。

同时,值得一提的是,哈啰顺风车即将上线“哈啰顺风日”活动,新老用户

不仅可以领取更多福利,在“哈啰顺风日”当天下单还可获得立减12元的优惠(满20元可享),实现实惠、便利出行。未来,哈啰出行将始终秉承“科技推动出行进化”使命,围绕用户需求,为广大用户提供覆盖短、中、长距离的安全、便捷、经济又环保的出行服务。

## 从两轮到四轮 后来者居上的哈啰在布局什么棋?

伴随资本的退潮,共享单车行业逐渐进入了冬天,不少人都有一个很直观的感受:在郑州等城市街头,ofo和摩拜单车的数量从去年至今在不断减少,而作为后来者的哈啰单车则是强势逆袭,正在成为不少人出行的选择。

从两轮到四轮,作为后来者的哈啰出行到底在布局什么棋呢?对此,相关分析人士表示,哈啰单车去年宣布更名为哈啰出行,这不仅仅是名称的变

化,更是在品牌上进行全面升级,从两轮到四轮,意味哈啰正从一个共享单车平台进化为一个综合的、一站式出行平台。

哈啰顺风车能否像哈啰单车一样,后来者居上成为行业内的领先者,也被业内寄予了厚望。

在此时大范围覆盖顺风车业务,哈啰出行是基于怎样的考虑呢?对此,哈啰顺风车业务负责人江涛在接受媒体采访时表示,上线顺风车是基于哈

啰的用户需求,哈啰目前有接近2亿用户,分布在全国300多个城市,在这些城市,之前哈啰提供的主要是以两轮业务为主,包括单车和助力车,覆盖了短途和中短途的场景。“但哈啰的用户还有很多长途出行的需求,这块服务没完全被满足。再加上哈啰的用户是相对年轻,学生和白领居多,收入偏中等的群体,他们对于更普惠的,或者更高性价比的四轮出行有强烈需求,

再加上春运,大量用户有返乡需求,综合考虑,我们决定做顺风车试运营”。

同时,江涛表示,凭借和支付宝的合作,哈啰应该是行业内首家全面做到了不管是司机还是乘客都有实名认证的。哈啰几个业务之间也能协作,从春运期间的后台数据显示,哈啰顺风车乘客中,骑过哈啰单车的比例占到51.08%,哈啰顺风车主骑过哈啰单车占比也达到43.63%。