

آیا درآمد از اسنپ مناسب است؟

اپلیکیشن نوپا که در مدت کوتاهی به پدیده‌ای اجتماعی تبدیل شد و با اقبال چشمگیر مخاطبان، توانست به امپراتوری آژانس‌های اتومبیل کرایه و تاکسی‌های دربستی پایان دهد. اتفاقی که از پس چالش‌هایی سخت و جنجالی‌هایی مختلف پیش آمد و عبور مدیران اسنپ از آن روزهای سخت، سبب گسترش روزافزون این کسب و کار شد تا کم کم، آن را به یکی از غول‌های تجارت الکترونیک تبدیل کند.

با این حال، اسنپ هم مانند همه کسب و کارهای نوپا، ایرادات بزرگ و کوچکی دارد که این اپلیکیشن را دچار چالش می‌کند. آنچه می‌خوانید، حاصل سه ماه حضور خبرنگار «صبح نو» در لباس «راننده اسنپ» است که تلاش کرده برخی فرصت‌ها و چالش‌های این کسب و کار نوپا را روایت کند. ذکر این نکته البته ضروری نیست که این گزارش با نام مستعار نوشته شده است!

13 قانون اسنپ که از آنها بی‌خبرید

اسنپ نیز مثل هر سرویس دیگر قوانینی دارد که ممکن است از آنها بی‌اطلاع باشید. در این مطلب شما را با مهم‌ترین قوانین اسنپ آشنا می‌کنیم که ندانستن آنها ممکن است شما را دچار مشکل کند.

خوشبختانه استفاده از تاکسی‌های اینترنتی آنقدر میان شهروندان جا افتاده است که دیگر نیازی به معرفی خدمات آنها نیست. اسنپ، به عنوان یکی از دو شرکت بزرگی که هم اکنون در تهران فعالیت دارد، کاملاً برای مردم شناخته شده است و روزانه هزاران سفر به واسطه آن انجام می‌گیرد.

سهولت در استفاده، قیمت مقرون به صرفه و کیفیت بالای سفری که اسنپ در مقایسه با تاکسی‌های شهری در اختیار مسافران قرار می‌دهد موجب شده تا مورد اقبال عموم قرار گیرد؛ اما شاید ندانید اسنپ نیز مثل هر سرویس دیگر قوانین خاص خود را دارد؛ قانون‌هایی که شاید کمتر مسافری از آنها مطلع باشد.

شرایط و قوانین استفاده از اسنپ در زمان ثبت نام به شما نشان داده می‌شود با این حال ممکن است مثل همیشه خیلی به آن توجه نکرده باشید. در این مطلب شما را با مهمترین قوانین اسنپ آشنا می‌کنیم که احتمالاً از آنها بی‌خبرید و ندانستن آنها ممکن است برای شما مشکل ایجاد کند.

1- اسنپ آژانس نیست

رانندگان اسنپ در استخدام این شرکت نیستند بلکه اسنپ تنها واسطه‌ای برای وصل کردن شما به رانندگان شخصی است. بنابراین وقتی درخواست سفر می‌کنید، رانندگان مخیل به قبول یا رد آن هستند و اسنپ نمی‌تواند آنها را مجبور به قبول درخواست شما کند.

2- برای ثبت نام باید 18 ساله باشید

طبق قوانین اسنپ افراد برای ثبت نام و استفاده از خدمات آن باید 18 ساله باشند و به سن قانونی رسیده باشند بنابراین در صورتی که اسنپ متوجه این موضوع شود می‌تواند حساب شما را مسدود کند.

3- مسئولیت کارهای راننده به عهده اسنپ نیست

اسنپ هیچ مسئولیتی در قبال کارها و رفتار راننده که خلاف قوانین کشور باشد را بر عهده نمی‌گیرد و در صورت رخ دادن چنین موردی شما باید از شخص خاطی شکایت کنید نه اسنپ!

4- هر فرد فقط اجازه استفاده از یک حساب را دارد

هر فرد اجازه دارد فقط یک حساب در اسنپ بسازد. یعنی شما مجاز نیستید با چند شماره مختلف در اسنپ حساب داشته باشید و از خدمات آن استفاده کنید.

5- دیگران حق استفاده از حساب شما را ندارند

اسنپ به شما اجازه نمی‌دهد حساب خود را برای استفاده در اختیار اشخاص دیگر قرار دهید یا آن را به دیگران واگذار کنید.

6- استعمال دخانیات ممنوع

استعمال دخانیات حین استفاده از خدمات اسنپ ممنوع است در نتیجه شما با ثبت نام در اسنپ می‌پذیرد هنگام سفر سیگار، پیپ و... نکشید.

7- حداکثر 4 مسافر

طبق قوانین راهنمایی و رانندگی کشور هر خودرو حق حمل حداکثر 4 مسافر را دارد بنابراین سوار شدن بیش از این تعداد خلاف قانون است و اسنپ نیز به شما اجازه این کار را نمی‌دهد.

8- ارسال کالا فقط با اسنپ باکس

ارسال کالا با سرویس حمل و نقل مسافر مجاز نیست ولی کاربران می‌توانند برای ارسال کالای خود از اسنپ باکس استفاده کنند.

9- سوار کردن سگ ممنوع است

شما مجاز نیستند هنگام استفاده از اسنپ سگ، یا سایر حیواناتی را به همراه داشته باشید که همراه داشتن آنها در خودرو طبق قوانین ایران ممنوع است.

10- همراه داشتن مواد خطرناک ممنوع است

مسافران اسنپ مجاز نیستند هنگام سفر کالاهای ممنوعه و خطرناکی مثل مواد مخدر، مشروبات الکلی، مواد آتش‌زا، مواد سمی، مواد رادیو اکتیو، مواد منفجره، سلاح و... را به همراه داشته باشند.

11- کدهای تخفیف غیرقابل فروشند

کدهای تخفیفی که اسنپ در اختیار شما می‌گذارد غیرقابل فروشند. همچنین طبق قوانین اسنپ شما مجاز به دادن این کدها به افراد دیگر نیستید.

12- هزینه پرداخت شده پس داده نمی‌شود

مبلغی که کاربران به عنوان هزینه سفر به اسنپ پرداخت می‌کنند یا حساب خود را شارژ می‌کنند قابل استرداد نیست و نمی‌توانند آن را از اسنپ پس بگیرند. همچنین پس از درخواست سفر حق اعتراض نسبت به هزینه آن را نخواهید داشت.

13- اطلاعات شما ذخیره و استفاده می‌شود

اسنپ خود را مجاز می‌داند اطلاعات شخصی، اطلاعات مکانی، اطلاعات سفر و اطلاعات دستگاه شما را ذخیره کند و مورد استفاده قرار دهد ولی هیچ کاربر مجاز نیست اطلاعات سایر مسافران و رانندگان را ذخیره و از آنها استفاده کند. ضمناً وظیفه محافظت از اطلاعات حساب شما برعهده خود شماست.

فت‌وگوی جام‌جم با میلاد اسلامی‌زاد، مدیر روابط عمومی شرکت اسنپ

رکورد درآمد 12 میلیون تومانی رانندگان اسنپ

مشاغل دنیای مجازی، خودشان را به دنیای واقعی تحمیل کرده و غیرقابل حذف شده‌اند؛ آن قدر که دیگر برای خیلی‌ها زندگی بدون امکانات دنیای صفر و یک محال شده است.

یکی از مهم‌ترین خدماتی که دنیای مجازی در اختیار کاربران ایرانی قرار داده، امکان مسافرت‌های درون شهری با تاکسی‌های اینترنتی است.

تصویر رکورد درآمد 12 میلیون تومانی رانندگان اسنپ

استفاده از «سرویس همسفری آنلاین» حالا به یکی از محبوب‌ترین خدمات اینترنتی میان کاربران ایرانی تبدیل شده است. در این بین شرکت اسنپ به عنوان اولین سرویس همسفری آنلاین در کشور، فعالیتش را از زمستان 1393 آغاز کرده است. تهران، شیراز، اصفهان، قم، مشهد و تبریز شهرهایی هستند که به شبکه ارائه خدمات اسنپ پیوسته‌اند.

البته این شرکت پس از تعرض یکی از رانندگان به یکی از مسافران خانم، در هفته‌های اخیر با چالش‌های جدی مواجه شد که بحث امنیت این سرویس اینترنتی را بر سر زبان‌ها انداخت؛ طوری که دادستان تهران هم به اسنپ هشدار داد مواظب باشد فعالیت‌های این شرکت، محملی برای ایجاد ناامنی و ارتکاب جرایم نشود.

درخصوص نحوه تامین امنیت مسافران و دغدغه‌هایی که مسافر و راننده دارد، با میلاد اسلامی زاد، مدیر روابط عمومی شرکت اسنپ گفت‌وگویی انجام داده‌ایم که در پی می‌آید.

پس از ماجرای تعرض به یکی از مسافران اسنپ، بحث امنیت این سرویس‌های مجازی بر سر زبان افتاده است. چه تضمینی وجود دارد دوباره این اتفاق تکرار نشود؟

در این ماجرای تلخ، تمام قد و ورای قانون در فرآیند قضایی به شکل حمایت گرایانه حضور داشتیم؛ اما متأسفانه در این ماجرا، برخی شرکت‌های رقیب تلاش کردند از این حادثه به

عنوان حربه‌ای برای زیر سوال بردن اسنپ استفاده کنند و این شرکت را در مظان اتهام قرار دهند.

اسنپ روز اولی که آغاز به کار کرد، به نسبت سایر سیستم حمل و نقل خصوصی و حتی آژانس ها، حداقل چند سطح امنیتی بیشتری تعریف کرد، زیرا از روز اول، برخی امکانات برای ارتقای امنیت مسافر قرار داد که همین الان هم در سیستم سنتی حمل و نقل وجود ندارد. اول این که شما در اسنپ می‌توانید مشخصات خودرو و راننده را ببینید، مسیر سفرتان را با دیگران به شکل زنده به اشتراک بگذارید و همچنین از پشتیبانی 24 ساعته اسنپ بهره مند شوید.

شما در نظر بگیرید بعد از گذشت بیش از یکصد میلیون سفر با اسنپ، یک ماجرای حزن انگیز اتفاق افتاد که همه ما را در اسنپ بسیج کرد تا خیلی سریع، این مشکل را حل کنیم. بیایید از منظر دیگری به موضوع نگاه کنیم. در صفحات حوادث روزنامه، به طور میانگین هر دو روز یکبار، یک راننده در جایی، یک جرمی مرتکب می‌شود. بنابراین، وقوع چنین اتفاقی در اسنپ که حتی یک مورد آن هم خیلی زیاد است، نباید باعث شود عده‌ای ادعا کنند اسنپ امن نیست.

با وجود این لایه‌های امنیتی که نام بردید، پس چرا آن حادثه تلخ اتفاق افتاد؟ فکر نمی‌کنید شاید یک جای کار می‌لنگد.

من به هیچ وجه نمی‌پذیرم بگویند اسنپ امن نیست، اما درباره این که چطور می‌توانیم امنیت اسنپ را ارتقا دهیم، قابل بحث است. طبیعی است در هر تجارتی، نواقصی وجود دارد که ما نسبت به این نواقص آشنایییم و مدام در حال برطرف کردن آنها هستیم.

به این منظور چند تغییر مهم را در دست اجرا داریم و در واقع، برنامه‌های جدیدی برای ارتقای امنیت مسافر اجرا خواهیم کرد. نخستین برنامه ما ایجاد یک سیستم «تماس امن»

است که مسافر و راننده بدون این که شماره تلفن همدیگر را داشته باشند، در بستر اینترنتی که اسنپ فراهم می‌کند، با یکدیگر تماس بگیرند. مثل یک تماس اینترنتی که شما

هیچ هزینه تماس مخابراتی نخواهید داشت. این امکان جدید، حداکثر تا دو ماه آینده به اسنپ اضافه می‌شود.

امکان دوم سیستم تشخیص هویت راننده است. به این شکل که راننده برای شروع کار باید تصویری از خود بگیرد و به اسنپ ارسال کند. در صورتی که آن تصویر با چهره راننده‌ای که در سیستم ثبت شده، تطابق داشته باشد، آن راننده امکان مسافرگیری خواهد داشت. در این حالت، امکان این که فردی با حساب کاربری راننده اسنپ کار کند، به صفر می‌رسد. این هم امکان بسیار مهمی است که امنیت مسافر را بسیار افزایش خواهد داد.

به نظر می‌رسد راننده اسنپ، فقط با ارائه یک گواهی سوءپیشینه جذب شود، کفایت نمی‌کند. مثلاً شاید یک راننده، مجرم سابقه دار نباشد، اما دارای اختلال روانی باشد و امنیت مسافر را تهدید کند. آیا نمی‌شود مثلاً با کمک تست شخصیت و با جذب گروهی از روان‌شناسان و مشاوران، سلامت روانی و اخلاقی راننده‌های اسنپ تضمین شود؟

ما از همان روز اول، گواهی عدم سوءپیشینه را برای رانندگان اسنپ قرار دادیم که البته نباید از خاطر برد این خواسته خود اسنپ بود، نه کاری که قانون از ما خواسته باشد. معیار ما جذب راننده باکیفیت است. اگر امروز اسنپ به عنوان بزرگ‌ترین تاکسی اینترنتی ایران و خاورمیانه و هفتمین شرکت بزرگ ارائه‌دهنده خدمات تاکسی اینترنتی است، به واسطه ارتقای روزافزون کیفیت خدمات است.

حال سوال من این است در کدام تجارت در ایران، برای جذب نیرو، تست شخصیت گرفته و از روان‌شناسان استفاده می‌شود؟ حتی در مشاغل بسیار حساس‌تر نیز در ایران چنین

فرآیندی برای جذب نیروها وجود ندارد. نکته مهم‌تر این که ما از منظر قانونی نیز نمی‌توانیم از رانندگان، تست شخصیت بگیریم و از کمک روان‌شناس استفاده کنیم، زیرا ما تا یک سطح قانونی می‌توانیم وارد حریم شخصی رانندگان بشویم. بنابراین، معذوریت قانونی هم داریم.

فکر نمی‌کنید وقتی بازاریاب اسنپ در خیابان حضور پیدا می‌کند و در وسط خیابان و بدون هیچ گونه شناختی از فرد، راننده جذب می‌کند، می‌تواند تهدیدی برای امنیت مسافر باشد؟

اخیرا فرآیند جذب رانندگان اسنپ هم اصلاح و این سیستم جذب راننده در خیابان نیز حذف شده است. به این شکل که هر راننده‌ای برای جذب در این شرکت باید به دفاتر اصلی یا موقت ما مراجعه کند و دیگر سیستم جذب راننده از سوی بازاریاب‌های حاضر در خیابان‌ها را نخواهیم داشت. در واقع، این بازاریاب‌ها دیگر کارشان فقط معرفی اسنپ و راهنمایی برای ثبت نام است و نه جذب راننده.

اگر از بحث امنیت اسنپ بگذریم و به بحث شیرین درآمد برسیم، سوالم این است الان حداقل و حداکثر درآمد راننده‌های اسنپ چقدر است؟

هیچ حداقل درآمدی وجود ندارد، چون راننده می‌تواند در ماه، فقط یک سفر داشته باشد. تقریبا حداکثری هم نمی‌توان اعلام کرد، چون احتمال دارد فردی مثلا 20 ساعت در هفت روز هفته کار کند.

بگذارید سوالم را طور دیگری بپرسم. رکورد درآمد رانندگان در اسنپ چقدر بوده است؟

شاخص‌ترین درآمد راننده که در اسنپ ثبت شده است، درآمد ماهانه 12 میلیون تومان بوده است.

میانگین درآمد ماهانه راننده اسنپ با همان هشت ساعت کار معقول در روز چقدر است؟

Page | 10

به خیلی از عوامل بستگی دارد، چون قطعا در شهرهای بزرگ‌تر، درآمد راننده بیشتر می‌شود، اما تقریبا با هشت ساعت کار، راننده می‌تواند تا پنج میلیون تومان هم درآمد داشته باشد.

پس چرا برخی راننده‌های اسنپ از درآمد خود راضی نیستند؟

سیستم تعیین کرایه اسنپ بسیار عادلانه است و به عوامل متعددی از جمله ترافیک، زمان سفر، مبدا و مقصد و بسیاری از عوامل هوشمند دیگر ارتباط دارد. می‌توانیم اطمینان دهیم اسنپ، هرگز گرانفروشی یا کم فروشی نکرده است. شاید گاهی تخفیفی به مسافر داده باشد، اما راننده از آن تخفیفها متضرر نشده است. بنابراین می‌توانم اطمینان دهم در سیستم اسنپ، هم منافع راننده و هم منافع مسافر، به شکل همزمان دیده می‌شود.

شایع شده مدیران شرکت تپسی که آن هم در حوزه تاکسی اینترنتی کار می‌کند، همان مدیران اسنپ هستند. چنین چیزی صحت دارد؟

کاملا تکذیب می‌کنم. هیچ ارتباط مدیریتی و سازمانی بین این دو شرکت نیست.

آیا درآمد رانندگان زن در سیستم جدید اسنپ رز ویژه بانوان، کمتر از رانندگان مرد است؟

این هم از مواردی است که شایعه شد و کاملا تکذیب می‌کنم. در این سیستم، مبلغ کمتری از مسافر گرفته می‌شد تا این سیستم جا بیفتد، اما همان کرایه متداول و مرسوم به رانندگان زن پرداخت می‌شد. یعنی ما به مسافران این سیستم تخفیف دادیم، نه این که از درآمد زنان شاغل در اسنپ کم کنیم.

می‌گویند اسنپ از خواب پول راننده و مسافر هم حسابی سود می‌برد.

چنین چیزی اصلا واقعیت ندارد و برای آن هم کاملا دلایل علمی و منطقی داریم، زیرا ما به شکل روزانه، با رانندگان تسویه حساب می‌کنیم. درآمد اسنپ از 13 درصد کمیسیون قانونی است که از راننده گرفته می‌شود که البته برخی اوقات، درصد این کمیسیون کمتر می‌شود.

تبلیغاتی مانند سفر با بالگرد از سوی اسنپ نیز موجب واکنش دادستانی تهران شد و از آن به عنوان تبلیغات اغواگر ایلانه نام برده شده است. برنامه‌ای برای حل چالش به وجود آمده دارید؟

تمایلی به پاسخ دادن به این سوال و باز کردن جزئیات آن ندارم، اما می‌توانم اطمینان بدهم این سوء تفاهم پیش آمده نیز در مرحله حل شدن است.