

事件起源于5月4日，有网友爆料在北京使用货拉拉app下搬家订单，两地路程不到2公里，在货物已经装车运抵目的地之后，司机向客户索要高达5400元的搬运费用。据悉，这5400元包括了平台费用440元，人工费用330元，以及搬运费(5元一米)，而用户小区门口离家门口约有200多米的距离，如果用户不接受这个价格，那么就需要自己把货物从小区门口马路搬回家。

而就在昨天，有媒体针对货拉拉司机索要天价搬运费一事咨询货拉拉客服时，货拉拉平台回应称，下单时交的只是公里数费用，不包含停车、高速、搬运和超时等候费用。搬运费没有统一标准，需要与搬运工协商议价。客服还称网友曝光的视频是属于炒作行为，如用户觉得不合适可以拒绝支付，目前相关工作人员正在核实处理中。

随着货拉拉不到两公里收费 5400

元的事件愈演愈烈，5月6日货拉拉对外发布官方声明，经调查，平台司机豆某在5月4日下午运输一单搬家订单时，在近距离搬运情况下向用户索要高价搬运费，后用户以转账形式直接向司机支付3000元，豆某行为严重违反平台规则，已被平台封号并清退，且终身不可再加入平台。

以下为货拉拉回应全文：

关于“天价搬运费”事件的声明

日前，北京用户使用货拉拉便捷搬家产品被司机索要“天价搬运费”的事件引发公众关注，货拉拉对此事高度重视，在事发后第一时间成立了专门处理小组。

经调查，平台司机豆某在5月4日下午运输一单搬家订单时，在近距离搬运情况下向用户(微博名为“川大发”、“我是FancyWang”)索要高价搬运费，后用户以转账形式直接向司机支付3000元，豆某行为严重违反平台规则，已被平台封号并清退，且终身不可再加入平台。

此后在接受媒体采访时，货拉拉客服在不了解事件过程的情况下，擅自回复事件为“用户炒作”，对两位当事平台用户造成了二次伤害，货拉拉在此声明，该客服言论不代表平台立场，并已在公司内部对该客服予以通报和严惩。

因为此次搬运费事件及客服言论对两位用户带来的困扰，货拉拉致以诚挚歉意并将做出以下补偿措施：

- 1.此单运输和搬运费全部免除。
- 2.货拉拉愿承担用户因此事件带来的购置门锁等一切后续花费。
- 3.针对给用户带来的精神伤害，货拉拉希望能与用户平等协商，给予补偿。

对于便捷搬家业务，我们后续将做出如下整改动作：

- 1.除楼层搬运费之外，设定平地搬运费的平台标准。
- 2.在涉及搬运订单时，优先推送搬运经验丰富，有良好搬家服务评分的司机。
- 3.引导和提醒用户通过App支付费用，避免线下交易，在用户对账单有疑问时提供及时的申诉渠道。
- 4.改善客服服务态度和沟通方式，优先进置解决用户问题。

最后，因此次不良体验造成的困扰，我们对两位用户再次致以深深的歉意，对于因少数司机违规行为给平台优质司机声誉带来的伤害，我们深感痛心，同时也责无旁贷。货拉拉将持续迭代产品和流程，加强司机服务管控，不断改善平台的用户体验，并欢迎社会各界的监督。

深圳依时货拉拉科技有限公司

2020年5月6日