《常见问答》

**关于注册**

Q：机构用户为什么不能注册？

A：因机构用户是面向单位和机构，机构用户的账号须由单位或机构管理员开通，不能自行注册申请。如果需要用车，请联系单位或机构管理员。

**关于服务**

Q：车辆如何预订？

A：您可通过乘客端app和机构端自行下单，同时也可以拨打客服电话下单。下单成功后我们会通过消息和短信进行通知。

Q：平台提供哪些用车服务？

A：我们提供的用车服务包括约车、接送机、预约用车。

Q：平台提供哪些车型？

A：车型取决于单位或机构所签约的服务车型。

Q：为什么需要选择租赁公司？

A：平台可提供多对一供车服务，即多个供车主体（租赁公司）可以对同一单位或机构提供车辆服务。若单位或机构同时签约多家供车主体（租赁公司），那么下单时，需要选择当前的供车主体（租赁公司）。

Q：为什么所选择的城市无用车服务？

A：当前选择的租赁公司在当前城市未开通车辆服务，可尝试切换其他租赁公司。

Q：什么是因公用车？什么是因私用车？

A：因公用车是由单位或机构员工公务出行行为（如客户接待、商务差旅），费用将由单位或机构承担。用车类型受到用车权限的限制。支付方式可选择机构支付和个人垫付。

因私用车是个人行为，费用由个人承担。用车类型不受限制，支付方式只能由个人支付。

Q：为什么有些车型不能使用？

A：用车的权限是由单位或机构管理员来分配的，其用车类型与权限相匹配。您可以联系单位或机构管理员开通用车权限。

Q：为什么具有下单权限而不可以下单？

A：当存在须由个人付款（个人垫付和个人支付）的未支付订单时，下单行为将受到限制。须将未支付订单结算后，方可继续下单。

Q：可以指定车辆与司机吗？

A：单位或机构端管理员可以为特殊用户（如：领导）设置专属司机和车辆服务。

**关于订单**

Q：司机怎么规划路线？

A：司机一般会根据导航提示或经验选择比较快捷的路线；如果您有指定路线，可以按您的路线行驶。

Q：修改订单，是否需要重新下单？

A：如果需要更换服务类型（如约车、接送机）、服务车型、用车时间和上下车地址，需取消原订单，重新下单。

Q：可以取消订单吗？

A：订单可以由下单人和客服取消。

**关于收费**

Q：为什么行程的预估费用与实际费用不一致？

A：您看到的预估价格仅作参考，最终行程费用是根据实际的行程时间和里程进行计算，实际费用会受行驶路线和交通状况的影响。

Q：对行程计费有疑问怎么办？

A：若您对行程计费有疑议，可以在行程结束后，拨打客服电话进行申诉，我们的客服人员会复核您的行程计费情况。

Q：途中停靠、等待的时间收费吗？

A：停靠、等待时间包含在用车时间里，将正常收费。

Q：接机订单，等待时间如何计费？飞机晚点了，等待时间收费吗？

A：规定时限内等待接机，不收取任何费用；超时等待接机将会收取一定费用。关于具体收费细则请查看《计费规则》。

Q：服务开始后，可以变更用车时间或地点吗？如何收取费用？

A：可以变更。若需略微变更行程，您可以和司机沟通，但变更可能导致里程费、时长费的变化，最终行程费用是根据实际行程时间和里程计算，请您知情。若行程变动较大，司机将按要求暂停行驶，修改订单。

Q：服务中会产生什么附加费用？

A：服务订单中不含任何附加服务费用。 行程中产生的附加费用，如停车费、路桥费等由乘客自行支付。

Q：取消订单是否收费？

A：免责时限内不收取任何费用，超时取消将会收取一定费用。关于取消的具体收费标准请参见《计费规则》。

**关于支付和发票**

Q：有哪几种支付方式？

A：因公用车下单，默认由机构支付。当机构的可用余额不足时，需个人垫付。个人垫付支持微信、支付宝和账户余额三种支付方式。

因私用车下单，须由个人支付。支持微信、支付宝和账户余额三种支付方式。

Q：如何开具发票？

A：您可选择相应的行程提出开票申请，租赁公司审核后将会开票并邮寄。其中，开票金额仅限个人付款（个人垫付和个人支付）的实际金额，不含抵用优惠的金额。