

首份声明称 涉事车牌系线下临时伪造 警方: 车未伪造牌照 记者调查 顺风车下线前——

# 套滴滴顺风车马甲 黑司机上路

前日,滴滴出行创始人兼 CEO 程维、总裁柳青就安全问题首度向社会公众道歉。道歉中称造成今天的局面,是滴滴“一路狂奔,好胜心盖过初心”。而记者发现,截至去年年底,滴滴连接超过 2100 万名司机和车主,但从未建立司机管理部门,而占很大部分运力的顺风车甚至成为“黑网约车”的马甲,很多不符合开快车的司机都转向顺风车,司机之所以能够钻漏洞,是因为滴滴顺风车的多项规定界定模糊且与国家规定不符。同时记者发现,就在滴滴全国下线顺风车的同时,以顺风车起家的嘀嗒也悄然关闭了 23:00—次日 5:00 的顺风车业务,高德更是直接宣布下线顺风车业务。

## 源头 >> 滴滴轻资产策略 无自营无管理

在 8 月 24 日乐清案发生的 4 天后,滴滴在多平台发布了一封署名为程维和柳青的致歉信。在信中,程维和柳青表示,仅仅三个多月,在平台进行安全整改的过程中,悲剧再一次发生,作为公司的创始人和总裁,非常悲痛和自责。并郑重地向受害者、受害者家属和所有人道歉。

在这封道歉信中,滴滴承认在这些年中,公司依靠激进的业务策略和资本的力量一路狂奔,是“好胜心盖过了初心”。除去资本不说,是什么样的策略导致了今天的局面?

据公开数据显示,截至 2017 年底,滴滴连接了超过 2100 万司机和车主。主要运力来自于快车和顺风车,其中,顺风车从 2016 年开始盈利并持续盈利。但是,一直以来以轻资产运营为主的滴滴,并没有自己的自营车以及直接管理司机的部门,此前试水的自营车辆也宣告失败,并未推广。而顺风车在百余日接连发生两起命案。快车司机打人、尾随乘客等问题也频频曝出,昨天还有消息称滴滴专车司机在遇到检查时,不顾及乘客高速逃离事件。

频频出现的问题均已经暴露出滴滴对司机端控制无力。

虽然近期滴滴设计了身份验证、人脸识别等多种技术手段来打击冒名司机和人车不符车辆,但是在上述技术上线后,仍旧有市民反映呼叫的网约车人车不符。记者也在近期乘坐了与呼叫车辆车牌号不符的滴滴快车。在问及为何与所叫车辆车牌不同时,司机只是表示注册车辆限行,所以换了一辆车。

在这一问题上,滴滴表示需要乘客配合举报“人车不符”车辆。也就是说,如果没有乘客的举报,滴滴在技术端和司机端难以控制这一问题。这种控制无力是在业绩承压下的“疏忽”,还是技术上确实难以达到,目前不得而知。也许正应了程维和柳青在致歉信中的那句“一路狂奔,好胜心盖过初心”。

## 调查 >> 不符快车要求 车主转投顺风车

虽然滴滴已经下线了顺风车业务,但是严格来说,在下线之前的顺风车一度成为了“黑网约车”的马甲。

“一天接七八单,有的时候多了就能接到十几单。生意很好。”吴先生是一名“专职”顺风车司机。8 月 27 日零时开始,滴

滴顺风车业务暂停,对于吴先生来说虽然有影响,但是并不明显。“还有嘀嗒以及别的平台。顺风车的需求是很大的。”吴先生表示,顺风车价格比快车还便宜,一些远途或者不太着急的乘客都会选择顺风车。

吴先生告诉记者,他此前是快车司机,但是在北京出台了网约车细则后,他自身的资格不够,无法继续做网约车司机,于是就做起了顺风车业务。吴先生告诉记者,很多资质不够标准的快车司机都转行做了顺风车。因为顺风车不要求本地车牌、本地司机,对车辆本身的要求也不高,因此门槛很低。

与就为赚些油钱的顺风车主不同,他们几乎可以做全时段,有乘客发布信息就能接单,是否顺路则不在接单考虑范围内。

顺风车和快车本来是并不相同的模式,为何在滴滴却可以“互通有无”?

根据国务院办公厅于 2016 年 7 月 26 日印发的《关于深化改革推进出租汽车行业健康发展的指导意见》:顺风车是由合乘服务提供者事先发布出行信息,出行线路相同的人选择乘坐合乘服务提供者的小客车、分摊部分出行成本或免费互助的共享出行方式。

记者也梳理了多地网约车规定,相比于快车、专车之类的

网约车,顺风车必须是非运营车辆,需由车主先发布出行信息,每日有合乘次数限制,收费不能高过当地巡游车收费的一定比例,并且不能在街上巡游揽客等等。

但此前滴滴顺风车在多个模式上均与多地对顺风车的要求不符。在日接单次数上,比如上海地区就规定顺风车“每辆车每天合乘出行暂限定为 2 次”。而此次顺风车案件发生的乐清,其所在的温州市则规定顺风车“每日提供合乘服务不得超过 4 次”。但事实上,在叫停顺风车业务前,滴滴平台的顺风车一度可以日接单十五次。

记者查询百度知道平台,在一则“滴滴顺风车现在一天可以接几个单”的问题下,有蓝 V 认证的“滴滴出行”用户给出的答案是最多可以接十五单,回答时间为 2017 年 3 月 16 日。同样的问题下,一些自称为顺风车司机的网友则今年 5 月 21 日后纷纷回帖称自己每日只能接 4 到 6 单。

吴先生也侧面证实了这一情况。在今年 5 月空姐案发生之前,滴滴平台对顺风车比较宽松,他在滴滴平台最多一天接过 9 单顺风车。但是空姐案发生以后,滴滴顺风车接单数量似乎有了很大限制。

吴先生和与其一样的“专职”顺风车主可能不知道,在他们看来在依靠平台接单、看似正当的顺风车生意,已经成了监管部门眼中的“黑网约车”。

## 追问 >> 滴滴未明确 数据接入政府监管

8 月 28 日,广东省交通厅副厅长王富民透露,“滴滴不仅在广东,在全国也拒绝将数据接入政府部门监管,不肯提供详尽的驾驶人员和运营车辆数据,因此无法进行有针对性的执法,只能靠原始的围堵来执法。”

在程维和柳青的致歉信中,滴滴虽然在两项整改措施中提到了与警方深度合作,“与公安部门深入共建用户安全保护机制,高效响应各地公安部门的依法调证需求,并且启动测试已开发完成的警方自助查询系统”。而这是否代表将数据接入政府监管,滴滴并没有明确表示。

而在乐清案中,滴滴在第一份声明中称涉事司机车辆号牌系司机“线下临时伪造”。但警方的调查结果显示,犯罪嫌疑一直使用“川 A31J0Z”牌照,并以此注册了滴滴顺风车,其并未临时伪造车牌号。针对上述问题,记者昨天采访滴滴方面,均未予以回复。

# 需“更多操作” 滴滴报警键藏得深

平台“紧急求助”并未直接显示 需点击“更多操作”选项 不少用户不了解此功能

8 月 24 日,20 岁的乐清女孩乘坐滴滴顺风车外出,遭顺风车司机抢劫、强奸并杀害。在这起案件中,受害女乘客曾向朋友发微信求救,但未曾使用过滴滴早已上线的紧急求助功能。

很多滴滴用户可能不知道,今年 5 月郑州空姐被顺风车司机奸杀案发生后,滴滴已经上线了新版紧急求助功能,并添加 110、120、122 及滴滴 24 小时安全客服等快捷方式。记者体验后发现,滴滴打车平台中“紧急求助”并未直接显示,用户需要点击“更多操作”方能进入到“紧急求助”页面,

进而才能点击 110 等求助方式。

目前,在滴滴 APP 上,已经设置了“紧急求助”的按钮,如果乘客事先设置好了紧急联系人,在点击紧急求助后,滴滴会保留录音证据、实时位置、通知紧急联系人。滴滴的“紧急求助”功能并非近期上线,而是在 2016 年时就已推出。今年 5 月,河南郑州空姐乘坐滴滴顺风车遇害后,滴滴曾宣布顺风车平台业务全国停业整改一周。滴滴还宣布,“新版紧急求助功能已正式上线,在原有功能基础上将进入按钮提升至显著位置,并添加 110、120、122

及滴滴 24 小时安全客服等快捷方式,用户可自主一键拨打。”

遗憾的是,在此次事件中,紧急报警功能并未发挥期待中的作用。

昨日,记者使用滴滴打车“快车”叫车,叫车成功后,记者在页面中看到,之前在页面右下角的“紧急求助”四个字已经不在,替代的是“更多操作”,记者点开“更多操作”,才会在子菜单中找到“紧急求助”一项。而“紧急求助”一项则位列“行车分享”、“VIP 客服”之后。记者点击“紧急求助”后页面显示“公安报警 110”、“急救

120”、“交通事故 122”、“紧急联系人”、“滴滴安全客服”。记者注意到,和之前页面相比,之前的“紧急求助”改为了“滴滴安全客服”,并且多了“公安报警 110”、“急救 120”、“交通事故 122”、“紧急联系人”的分类。记者随后尝试叫了一辆“快车”,叫车成功记者点击“滴滴安全客服”后,页面提示“安全客服组已收到求助将尽快回电”,在页面中并提示“录音正在实时上传至滴滴平台”等内容。

记者随后接到“95066”的来电。滴滴安全客服询问记者是否安全。当记者询问,如果在

乘坐滴滴打车遇到危险,滴滴这边怎么处理时,该接线人员告诉记者,如果遇到危及人身安全的话,可以在“更多操作”里面打 110、120 等,如果有报警需要的话,我们这边会协助您这边报警,协助警方处理的。

此外,记者采访中得知,不少用户仍然不了解滴滴的这一紧急求助功能。而且从实际情况来说,打开滴滴 APP、点击“紧急求助”、点击“公安报警 110”,可能并不比用户直接拨打 110 快多少,在用户真正遭遇紧急情况的时候,或许连报警并说出确切位置和车牌号的机会都没有。

# 多家网约车平台 无“一键求助”功能

除了滴滴打车的“一键求助”功能,记者上午登录神州专车、易到、嘀嗒出行、首汽约车、天天用车、拼客顺风车、优步多家打车 APP 体验发现,目前这些打车软件并没有“一键求助”或者“安全客服”的功能。对于有顺风车

功能的天天用车、嘀嗒出行、拼客顺风车为什么有顺风车,但没有一键求助功能,记者尝试通过 APP 客服联系,截至记者发稿时,并没得到回复。

滴滴女乘客遇害事件发生后,如何保障乘客的出行安全,成为大家讨论的热点问

题。浙江安防职业技术学院党委委员、警务合作处处长温剑峰认为滴滴必须花大力气采取措施查找隐患,建立和完善内部安全管理制度。

北京师范大学刑事法律科学研究院副教授赵军认为,平台应建立司机信用记

录制度,APP 可内置一键报警功能。除了政府监管和企业责任之外,每个人也都要有风险意识,做好“被害预防”。浙江大学公共政策研究院客座研究员夏学民认为,滴滴出行手机 APP 应该内置 110 报警功能键,乘客

或司机遇到危急情况可以一键报警。滴滴出行平台自动向公安 110 平台,发送车辆位置信息、牌照号码、驾驶人和乘客个人身份信息,以便公安民警第一时间就近出动。

/ 本版稿件据法制晚报