

滴滴今起全国下线顺风车业务

两名业务高管被免职 交通运输部、公安部等约谈滴滴

滴滴出行26日公布了乐清顺风车乘客遇害事件自查进展情况,宣布自8月27日零时起在全国范围内下线顺风车业务,免去黄浩莉顺风车事业部总经理职务,免去黄金红客服副总裁职务。

滴滴出行称,顺风车业务下线后,公司将内部重新评估业务模式及产品逻辑,继

续对客服体系进行整改升级,加大客服团队的人力和资源投入,加速梳理优化投诉分级、工单流转等机制。

滴滴出行称,此次案件中,公司客服处置流程仍存在很多问题,特别是没有及时处理之前的用户投诉,在安全事件上调取信息流程繁琐僵化。

25日下午,浙江省运管局紧急约谈滴滴平台浙江区负责人,鉴于滴滴平台顺风车业务存在重大安全隐患,要求滴滴平台立即整改,整改期间暂停其在浙江区域的顺风车业务。

26日,交通运输部联合公安部以及北京市、天津市交通运输、公安部门对滴

滴公司开展联合约谈,责令其立即对顺风车业务进行全面整改,加快推进合规化进程,严守安全底线,切实落实承运人安全稳定管理主体责任,保障乘客出行安全和合法权益,及时向社会公布有关整改情况。
据新华社

■案件回顾

滴滴致命的“请耐心等待一小时”

温州乐清女生乘顺风车被奸杀

案情通报
被害女生求救
同学联系滴滴客服
让“等待一小时”

8月24日下午,温州乐清女生20岁的赵乐(化名)在去参加同学聚会的路上遇害。等待她赴约的同学们在当天14时接到赵乐的求救信息后,多次联系滴滴客服,希望滴滴方面提供司机的联系方式和个人信息,但得到的回应均为“请耐心等待一小时”。直到傍晚6时许,滴滴方面才将司机信息提供给警方。此时距离赵乐发送最后的求救信息已经超过4个小时。

25日凌晨4时许,警方在柳市镇将犯罪嫌疑人钟某抓获,钟某交代了对女生赵乐实施强奸并将其杀害的犯罪事实。

25日下午,滴滴方面发布致歉声明。

26日凌晨,温州警方发布通报披露案件细节,犯罪嫌疑人钟某交代,将受害人带至淡溪镇杨林线山路时,对受害人赵某实施强奸,并用匕首刺其颈部,致大量出血,随后将受害人抛在道路护栏外的悬崖下,驾车逃离现场。

目前案件正在进一步侦查中,鉴于案情重大,检察机关已提前介入侦查办案中。

朋友讲述
聚会朋友
都收到了求救信息

受害女生赵乐今年20岁,刚刚毕业两年。据其闺蜜介绍,赵乐身材娇小,人很漂亮,性格乐观开朗,是个很有亲和力的女孩。24日当天,赵乐是去参加同学的生日聚会。

当天下午,参加聚会的同学和赵乐的朋友都收到了赵乐的求救信息,随后朋友们发现赵乐失联。他们一边向滴滴平台反映,一边报警求助,还在网上发布信息寻人。

25日早上,朋友们等来的却是赵乐遇害的消息。

根据赵乐朋友的反馈,赵乐求救的最后一条信息是14时14分发出的。朋友们在多次联系无果后,于15时42分向滴滴平台反映。在滴滴平台始终没有反馈有效信息的情况下,于16时多报警。直到17时42分,滴滴平台才给朋友提供了部分信息,于18时13分将司机相关信息提供给警方。



家属在网上发布寻人启事的截图照片



已被抓获的犯罪嫌疑人

致命等待 警方两度索要信息被拒

赵乐参加聚会的同学和朋友们表示,他们在接到赵乐的求救信息后,第一时间联系了赵乐,还向滴滴平台反映了情况,随后报警。但滴滴方面一直回复“请耐心等待一小时”。

针对警方在侦破此案过程中接处警工作存在问题,26日凌晨,温州警方通报称,经公安机关调查,不存在“没有车牌号和司机电话

不予立案”的情况。同时警方表示,民警曾3次向滴滴客服索要嫌疑人及车辆信息,两度被拒,提供警官证后滴滴方才提供相关线索,共耗时92分钟。

在“相关安全专家已经介入,请耐心等待一小时”的客服回复中,对赵乐实施有效救援的时间被不断拉长。

滴滴回应 司乘信息无法给警方外的人

25日下午,滴滴方面发布致歉声明称,“万分悲痛,深感自责和愧疚,负有不可推卸的责任”。滴滴表示,犯罪嫌疑人司机钟某此前未发现犯罪记录,也是用其真实身份证、驾驶证和行驶证(含车牌号)在顺风车平台注册并通过审核的,接单前也通过了平台的人脸识别,但案发车牌是钟某线下临时伪造。

针对“为何没有第一时间将车主信息提

供给家属”的问题,滴滴解释称:由于平台每天会接到大量他人询问乘客或车主的个人信息的客服电话,而我们无法短时间内核实来电人身份的真实性,也无法确认用户本人是否愿意平台将相关信息给到他人。

滴滴承诺,未来平台上发生的所有刑事案件,滴滴都将参照法律规定的人身伤害赔偿标准给予3倍补偿。

案前投诉 女乘客被带偏僻地遭尾随 投诉后滴滴未及时处理

在滴滴的致歉声明中提到“在车主钟某作案前一天,有另一名顺风车乘客林女士投诉”。滴滴承认客服承诺两小时回复但并未做到,也没有及时针对这一投诉进行调查处置。

据报道,林女士介绍,她23日下午乘坐嫌疑人的顺风车时其借故迟到要求林女士取消订单。上车后,司机以要接人为名,开到偏

僻地带。林女士看道路越来越偏僻,于是要求司机马上停车,否则她就跳车。于是,司机无奈地将车停下,并想要熄火锁门,林女士迅速打开车门跑了出来。司机马上掉头来追,“跟了我几百米”。后来,林女士对司机表示“再跟着我,我就报警了”,司机才无奈离开。

林女士说,她现在想起来非常后怕。

涉案司机 哭着告诉母亲:“我杀了人”

25日下午,记者联系到了犯罪嫌疑人钟某的小姨李女士。李女士告诉记者:“今天上午我姐哭着告诉我,昨天晚上9点,钟某哭着对她说,他出了大事,杀了人。”

据李女士介绍,钟某小时候父母在广州打工,他是爷爷带大的,钟某是家里的独子,所以家里人对他格外宠爱。前年,钟某的父母搬到温州住。李女士说:“钟某平时看起来蛮老实

的,我都想不到他会犯这个错误。平时他怎么说话,穿的也很朴素,鞋子都是几十元一双的,看起来比较节省。去年的时候钟某还在我所在的装配厂里干活,才离开近两个月。”

李女士说:“我姐告诉我,钟某早年在老家那边开过奶茶店,也开过滴滴,后来奶茶店经营不下去,亏了十几万元。钟某几乎花光了家里的积蓄,40余万元。” 据法制晚报

■新华时评

滴滴命案: 每个“假如”都是滴血的漏洞

日前,浙江温州乐清市一名20岁女乘客乘坐滴滴顺风车遇害。此时,距今年5月发生的郑州空姐搭乘滴滴顺风车遇害案不过百日。愤怒之余,人们不禁要问:顺风车为何屡屡发生恶性刑事案件,滴滴的安全底线在哪里?

从滴滴自身的道歉声明、警方的最新通报回看此案,这个年轻的生命原本是有那么多机会被挽救在这美好世界的……

假如前一天,滴滴能高度重视侥幸逃脱类似命运的女士的投诉,第一时间调查处置,第一时间报警,那么,第二天的惨案就不会发生。

假如案发时,亲友接到被害人发出的求救信号,第一次向滴滴寻求帮助时,滴滴能够第一时间报警,而不是以“将有相关安全专家介入处理此事,会在1小时内回复”搪塞,那么,悲剧可能不会上演。

假如,在亲友们一次次向滴滴平台确认进展,滴滴不是一遍遍地机械地回复“一线客服没有权限”“在这里请您耐心等待,您的反馈我们会为您加急标红”,甚至在一小时还差10分钟的电话里表示“一小时未接,请继续等待”,而是及时报警,那么,还在实施的犯罪仍有可能被中止。

对逝去的花季生命而言,每个“假如”都是一个滴血的安全漏洞。在逝去的花季生命面前,滴滴事后给出的每个理由都是苍白和荒唐的。

近年来,除了乘客遇害这样的恶性事件,滴滴因平台车辆、司机相关证件不全而被处罚的事例不胜枚举。屡罚不改甚至屡罚屡犯,折射出企业对安全底线和社会责任的漠视。

没有安全,何谈“顺风”? 逝去的生命,岂是道歉和赔偿能够挽回的? 对乘客生命安全的冷漠搪塞,不仅要受到道义上的谴责,也应受到法律上的严惩。

26日,滴滴出行公布了关于乐清顺风车事件的自查进展。然而,当悲剧重复上演,监管部门不能仅寄希望于企业自身整改,而应该引起高度重视,采取切实有效监管措施堵住漏洞。

据新华社